

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

LA PLATEFORME DE RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES

Fiche pratique J 337

Date de publication : **01/08/2018** - Droit/justice



Depuis son lancement en 2016 par la Commission européenne, la plateforme de règlement en ligne des litiges (aussi appelée "plateforme RLL") ne cesse de susciter l'attrait. 71 % des consommateurs interrogés perçoivent clairement son intérêt (source : Commission européenne).

Son utilisation est en hausse constante avec, en moyenne, 2000 plaintes par mois (3719 plaintes ont été recensées en janvier 2018). Parmi les principaux sujets de plaintes, on peut retenir le non-respect des délais de livraison annoncés, les problèmes techniques lors de la commande ou du paiement, les erreurs sur les articles ou les articles endommagés. Retour sur son fonctionnement.

- 1 - A quoi sert cette plateforme ?
- 2 - Quels sont les pré-requis nécessaires pour introduire une plainte sur la plateforme ?
- 3 - Comment fonctionne cette plateforme ?
- 4 - Les professionnels doivent-ils prendre en compte cette plateforme ?

1 - A quoi sert cette plateforme ?

Cette plateforme **gratuite** permet aux consommateurs d'introduire une plainte relative à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur internet auprès d'un professionnel, que celui-ci soit situé sur le sol national ou sur celui de l'Union européenne.

Il s'agit d'un recours à un mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges, c'est-à-dire **sans aller en justice** (médiation, arbitrage, etc.).

Cette plate-forme est disponible dans **31 pays** et en **25 langues**.

2 - Quels sont les pré-requis nécessaires pour introduire une plainte sur la plateforme ?

- vous et le professionnel êtes établis dans un pays de l'**Union européenne**, en **Norvège**, en **Islande** ou au **Liechtenstein**,
- votre litige est relatif à un bien ou à un service acheté **sur internet**,
- vous possédez l'adresse électronique du professionnel (voir "Les professionnels doivent-ils prendre en compte cette plate-forme"),
- vous avez déjà pris contact avec le professionnel pour lui faire part de votre mécontentement (objet de la plainte),
- vous n'avez pas encore poursuivi le professionnel en justice pour l'objet de votre plainte,
- vous n'avez pas encore entamé un règlement extrajudiciaire avec le professionnel pour l'objet de votre plainte (conciliateur de justice, médiateur de la consommation, etc.).

3 - Comment fonctionne cette plateforme ?

1 - Vous devez **déposer une plainte** sur la plateforme en remplissant le formulaire de plainte en ligne. Vous devrez indiquer quelques informations vous concernant, relatives au professionnel, à votre achat et à l'objet de votre plainte. Le téléchargement de pièces justificatives est également possible (facture, bon de commande, etc.). Vous devrez aussi **inclure l'adresse e-mail du professionnel**, ce qui informera ce dernier du dépôt de la plainte.

2 - Si le professionnel a accepté de recourir à la procédure de règlement des litiges induite par la plateforme, il vous proposera un organisme de règlement extrajudiciaire du litige (aussi appelé "organisme REL"). Vous aurez alors **30 jours pour convenir ensemble d'un organisme REL**. Passé ce délai, la plainte sera automatiquement abandonnée.

Le professionnel peut aussi choisir de rejeter la plainte ou de ne pas traiter la plainte via la plateforme.

Attention

Le fait que le lien de la plateforme RLL soit visible sur le site internet du professionnel ne signifie pas qu'il acceptera automatiquement de recourir à la procédure.

Bon à savoir

Il existe près de 350 organismes européens de règlement des litiges référencés. Par exemple, pour la France, ce sont notamment les médiateurs de la consommation, tels que référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Notre conseil

Prenez connaissance des informations fournies au sujet de ces organismes (frais, couverture géographiques, procédure, etc.).

3 - Si vous convenez d'un organisme REL, celui-ci aura **90 jours pour traiter votre plainte**. Il examinera les informations que vous et le professionnel aurez fournies et vous transmettra la proposition de solution via la plateforme.

Attention

Le professionnel n'est pas tenu d'accepter la proposition de l'organisme REL. Par ailleurs, vous avez toujours la possibilité d'aller en justice si la proposition ne vous convient pas.

4 - Les professionnels doivent-ils prendre en compte cette plate-forme ?

L'article 14 du règlement n°524/2013 du 21 mars 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, qui a institué cette plateforme, impose que "les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne et les places de marché en ligne établies dans l'Union **incluent, sur leur site internet, un lien électronique vers la plateforme** de RLL. Ce lien est aisément accessible aux consommateurs. Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne **indiquent aussi leur adresse électronique**."

Malgré cette obligation, seuls 28% des professionnels mentionnent sur leur site internet le lien de la plateforme (source : Commission européenne, étude "Règlement en ligne des litiges : moissonnage des sites Internet des commerçants européens" - Novembre 2017). Ce lien est facile d'accès pour seulement 26% des sites Internet examinés. Pour ce qui est de la fourniture de l'adresse électronique, 89 % des professionnels respectent cette obligation.

Pour introduire une plainte ou en savoir plus sur le fonctionnement de la plateforme, consultez le [site de la Commission européenne](#).

Camille Minaud,
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)