

Alerte de DLA Piper

Nouvelles obligations pour les entreprises qui fournissent des services en ligne dans l'Union Européenne

Depuis le 9 janvier 2016 de nouvelles obligations ont été introduites pour les entreprises qui fournissent des services en ligne dans l'Union européenne.

Plateforme de RLL

Le 9 janvier 2016 la Commission Européenne a mis en place la Plateforme Européenne de Résolution des Litiges en Ligne ("**Plateforme de RLL**"). La Plateforme de RLL est un site internet interactif dont l'accès est électronique et gratuit, et disponible dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union Européenne. L'objectif de la résolution des litiges en ligne ("**RLL**") est de résoudre les litiges transfrontaliers relatifs à l'internet entre professionnels et consommateurs de l'Union Européenne, par des moyens simples, rapides, efficaces et peu onéreux. La possibilité de parvenir à régler un litige de façon simple et peu onéreuse peut stimuler la confiance des consommateurs et des professionnels dans le marché unique numérique.

Obligation de fournir un lien

Depuis le 9 janvier 2016 les professionnels, participant à la vente ou à la prestation de services en ligne doivent inclure, sur leur site internet, un lien électronique vers la Plateforme de RLL en informant les utilisateurs de la possibilité de recourir au règlement des litiges en ligne via la Plateforme de RLL. La Plateforme de RLL est accessible ici : <http://ec.europa.eu/odr>.

Cette obligation a été introduite par le Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement Européen et du

Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive n° 2009/22/CE ("**Règlement relatif au RLL de consommation**"). Le Règlement relatif au RLL de consommation est essentiel dans le développement des modes alternatifs de règlement des différends en ligne entre les consommateurs et les professionnels dans l'Union Européenne.

Le fonctionnement des nouvelles règles est expliqué dans la Directive n° 2013/11/UE du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE ("**Directive REL**") ainsi que dans le Règlement relatif au RLL de consommation.

Pour les besoins de la présente note, nous nous concentrons uniquement sur la Plateforme de RLL et sur ses implications pour les professionnels qui fournissent des services par voie électronique.

La mise en place de la Plateforme de RLL

Le Règlement relatif au RLL de consommation est applicable depuis le 9 janvier 2016. Cependant, le lancement prévu de la Plateforme de RLL aura lieu le 15 février 2016, avant d'être accessible pour les consommateurs et les professionnels via le lien <http://ec.europa.eu/odr>. Actuellement, la Plateforme est en cours de test et est accessible uniquement en anglais.

La mise en place du règlement extrajudiciaire des litiges

La Plateforme de RLL est une plateforme interactive et multilingue, créée pour aider les consommateurs souhaitant effectuer une réclamation concernant des biens ou services achetés en ligne.

Les consommateurs ou les professionnels souhaitant résoudre un litige par RLL doivent remplir un formulaire de réclamation électronique, disponible sur la Plateforme de RLL. Les litiges sont résolus par des institutions de règlement extrajudiciaire des litiges ("**REL**"). Les institutions REL ont l'obligation de suivre les obligations de qualité prévues par la Directive REL et sont incluses sur la liste nationale des institutions REL.

La Commission Européenne maintient la base de données des institutions REL, c'est-à-dire le registre des entités extrajudiciaires de règlement des litiges qui garantissent des standards contraignants et un règlement des litiges à l'amiable. Les États Membres de l'UE transmettent à la Commission Européenne la liste des institutions REL nationales. En Pologne, l'Office de la Concurrence et de la Protection des Consommateurs ("**UOKiK**") est responsable de transmettre ces informations. Néanmoins, le Centre européen des consommateurs est en charge de tenir ces données à jour.

A ce jour, ont été notifiées par l'UOKiK les entités REL suivantes:

- L'Arbitre de la Banque,
- La Cour d'arbitrage du Représentant des Assurés,
- La Cour d'arbitrage de la Commission de la Supervision Financière (KNF),

- La Cour permanente d'arbitrage fonctionnant au Président de l'Office des Communications Électroniques (UKE),
- Le Centre de Médiation dirigé par les Inspections régionales de l'Inspection du Commerce.

Les trois premières institutions font aussi partie du réseau FIN-NET qui rassemble des institutions REL sur le marché financier.

Que dois-je faire en tant que vendeur en ligne?

Si vous offrez des biens ou des services en ligne aux consommateurs et si vous exercez vos activités dans l'UE, vous devez informer les consommateurs de l'existence de la Plateforme de RLL et du fait qu'elle peut être utilisée pour régler des litiges découlant de contrats de vente ou de services en ligne.

Plus précisément, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

Tout vendeur, offrant des biens ou des services en ligne et exerçant ses activités au sein de l'UE, doit satisfaire les conditions suivantes :

1. fournir sur ses sites internet un lien électronique vers la Plateforme de RLL, qui doit être aisément accessible aux consommateurs;
2. indiquer son adresse électronique;
3. si l'offre est faite par courrier électronique, fournir un lien électronique vers la Plateforme de RLL et indiquer son adresse électronique dans ce courrier électronique;
4. fournir un lien électronique vers la Plateforme de RLL et son adresse électronique dans les

conditions générales de vente applicables aux contrats de vente ou de services en ligne.

Dépôt d'une réclamation

Afin de déposer une réclamation sur la Plateforme de RLL, la personne à l'origine de la réclamation (le consommateur ou le professionnel) remplit un formulaire de réclamation électronique. Le formulaire de réclamation est facile d'utilisation et aisément accessible sur la Plateforme de RLL.

Les informations que la personne (consommateur ou professionnel) transmet avec sa réclamation doivent être suffisantes pour déterminer l'entité de REL compétente. À l'appui de la réclamation, tout document pertinent peut être joint.

L'entité de REL choisie doit régler le litige par voie électronique dans les 90 jours. L'effet contraignant de la décision de l'entité de REL dépendra entièrement de la forme de REL choisie (médiation, arbitrage, etc.).

Prochaines initiatives législatives liées au commerce électronique (e-Commerce)

Bien que les changements présentés ci-dessus soient importants et exigent que les activités des professionnels soient adaptées rapidement, il est nécessaire de mentionner l'existence d'autres initiatives législatives significatives. La Commission Européenne vient de publier deux propositions de directives relatives aux achats en ligne de contenus numériques et de biens matériels. Ces directives sont destinées à harmoniser les dispositions concernant la conclusion de ce type de contrats dans l'UE. Ces directives régleront certains aspects, tels que la responsabilité du fournisseur pour les défauts des biens, la charge de la preuve, le droit de résilier le contrat. Ces propositions sont soumises à des

consultations publiques permettant aux professionnels de participer au processus décisionnel et de présenter leurs points de vue sur les questions qui peuvent avoir un impact sur leurs activités.

Pour toutes questions, merci de nous contacter aux coordonnées suivantes :

Justyna Wilczyńska-Baraniak

Counsel, avocat

DLA Piper

+ 48 22 540 74 15

justyna.wilczynska-baraniak@dlapiper.com

Aleksandra Bączkowska

Associate, avocat stagiaire (francophone)

DLA Piper

+ 48 22 540 74 13

aleksandra.baczkowska@dlapiper.com