

# Remarque introductive à la consultation de la Commission européenne sur l'amélioration du respect des droits des consommateurs dans toute l'UE

24/06/2022

Le Conseil des barreaux européens (CCBE) représente les barreaux de 46 pays, soit plus d'un million d'avocats européens.

Le CCBE est reconnaissant de participer à la consultation de la Commission européenne sur l'amélioration du respect des droits des consommateurs dans toute l'UE. Toutefois, avant de répondre et de commenter les différentes questions, le CCBE souhaite émettre une remarque préliminaire. Dans l'introduction de la consultation, il est indiqué ce qui suit :

*« D'autre part, les consommateurs et leurs organisations représentatives doivent connaître suffisamment les droits des consommateurs, afin de prendre les mesures nécessaires pour contraindre les commerçants malhonnêtes à respecter ces droits. À cet égard, le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) est un mécanisme hors cadre juridictionnel adapté aux litiges de faible valeur, qui constitue la grande majorité des litiges de consommation. Le cadre juridique de l'UE énoncé dans la directive 2013/11/UE relative au RELC requiert que les États membres mettent en place des systèmes de RELC équitables, accessibles et abordables qui couvrent tous les marchés de consommation. »*

Néanmoins, le CCBE n'est pas sûr qu'il existe suffisamment de preuves empiriques indiquant que le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) est une procédure adaptée aux litiges de faible valeur dans l'ensemble de l'UE pour faire respecter efficacement les droits des consommateurs.

L'expérience montre qu'en principe, seule une pression économique est capable d'entraîner un changement de comportement des fournisseurs commerciaux, qu'il s'agisse d'une pression fondée sur l'hypothèse d'une atteinte à la réputation en cas de refus d'accepter des demandes d'intervention en garantie justifiées, ou de sanctions financières telles que l'obligation, par exemple dans le système juridique allemand, de rembourser les honoraires d'avocat et les frais de justice extrajudiciaires en cas d'exécution réussie des demandes d'intervention en garantie. Considérant que les articles 17-19 du règlement Bruxelles I bis permettent au consommateur de porter un litige devant le tribunal de sa résidence habituelle et que l'article 6 du règlement Rome I garantit, malgré un éventuel choix de la loi applicable figurant dans les conditions générales du fournisseur, que le consommateur puisse plaider selon la législation de son pays d'origine en cas de doute selon la comparaison de favorabilité prévue à l'article 6 (2), une société opérant à l'échelle de l'UE s'expose à une pression considérable en matière de coûts si elle ne satisfait pas aux demandes d'intervention en garantie. En outre, l'application des droits des consommateurs, comme par exemple les droits des passagers aériens, se prête facilement à une mise à l'échelle, notamment en utilisant des systèmes informatiques ou reposant sur l'intelligence artificielle. Le CCBE estime donc que de tels instruments devraient, en tout état de cause,

également être au centre des préoccupations et que le REL, a fortiori sur une base volontaire, ne peut être qu'une alternative et non un substitut. Après tout, l'application effective des droits des consommateurs est la tâche des États membres, qui doivent accorder aux citoyens le droit à un accès effectif à la justice. Cela pourrait être compromis en faisant plutôt référence à des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Il est vrai que les litiges de consommation sont souvent, mais pas toujours, caractérisés par des montants en litige relativement faibles. Néanmoins, les questions juridiques sous-jacentes ont un certain poids, et même un litige de faible valeur peut être économiquement très important pour certains consommateurs. L'accent mis sur le règlement extrajudiciaire des litiges pourrait conduire à une situation dans laquelle l'évolution du droit ne se fait plus au niveau des tribunaux nationaux et de la Cour de justice de l'Union européenne et, à cet égard, il pourrait en résulter une lacune juridique.

Il faudrait donc au moins vérifier empiriquement que le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation constitue effectivement un substitut adéquat à l'application judiciaire des droits des consommateurs.

Enfin, le CCBE souhaite attirer l'attention de la Commission européenne sur les publications antérieures suivantes du CCBE en matière de règlement extrajudiciaire des litiges et de règlement en ligne des litiges, qui sont disponibles sur son site Internet :

- [Commentaires du CCBE sur la consultation de l'ELI et du RECJ sur « la relation entre la justice formelle et informelle : le tribunal et les modes alternatifs de résolution des conflits » \(31 mars 2017\)](#) ;
- [Position du CCBE sur la législation relative aux services et aux marchés numériques \(26 mars 2021\)](#).

# Améliorer le respect des droits des consommateurs dans toute l'UE

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.

## Introduction

---

Le [nouvel agenda du consommateur](#) adopté par la Commission européenne en novembre 2020 indique que les droits des consommateurs ne devraient pas seulement rester lettre morte, mais devraient être respectés par les entreprises. À cet égard, toutes les parties, notamment les consommateurs et les commerçants mais aussi leurs représentants et les pouvoirs publics, devraient veiller à ce que le droit de la consommation soit dûment respecté.

Lorsqu'un commerçant est systématiquement à l'origine de manquements, les pouvoirs publics devraient recourir à des outils de coercition afin de changer ces pratiques abusives. Si un incident survient, tout consommateur devrait être en mesure de trouver une solution pour y remédier. L'application du droit de la consommation est une priorité absolue pour la Commission européenne, car elle garantit le bon fonctionnement du marché intérieur tant pour les consommateurs que pour les commerçants.

L'application de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs est une responsabilité partagée. D'une part, il incombe aux autorités compétentes des pays de l'UE/EEE de veiller à ce que les intérêts collectifs des consommateurs soient protégés par des moyens publics qui permettent de vérifier si les entreprises respectent le droit de la consommation et de les sanctionner si elles ne le font pas. Le droit de la consommation de l'UE est largement harmonisé et, par conséquent, le même droit s'applique dans tous les pays de l'UE/EEE; c'est pourquoi le [règlement \(UE\) 2017/2394 sur la coopération en matière de protection des consommateurs \(CPC\)](#) établit un cadre qui permet aux autorités nationales de coopérer entre elles au sein de l'UE/EEE.

D'autre part, les consommateurs et leurs organisations représentatives doivent connaître suffisamment les droits des consommateurs, afin de prendre les mesures nécessaires pour contraindre les commerçants malhonnêtes à respecter ces droits. À cet égard, le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) est un mécanisme hors cadre juridictionnel adapté aux litiges de faible valeur, qui constitue la grande majorité des litiges de consommation. Le cadre juridique de l'UE énoncé dans la [directive 2013/11/UE relative au RELC](#) requiert que les États membres mettent en place des systèmes de RELC équitables, accessibles et abordables qui couvrent tous les marchés de consommation.

De plus, la Commission met à disposition un [système de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#) conformément aux dispositions du [règlement n° 524/2013 relatif au RLLC](#), qui permet aux cyberacheteurs de demander l'accord des commerçants pour utiliser la procédure de RELC et résoudre ainsi leurs litiges.

La Commission doit évaluer le fonctionnement des systèmes susmentionnés et publier deux rapports en 2023:

- le rapport sur l'application du règlement CPC conformément à l'article 40 dudit règlement; et
- un rapport conjoint sur l'application de la directive relative au RELC et du règlement relatif au RLLC conformément à l'article 26 de la directive relative au RELC et à l'article 21 du règlement relatif au RLLC.

La présente consultation publique, qui vise à recueillir des avis sur cette question auprès du grand public et des parties prenantes concernées, enrichira l'analyse à réaliser pour rédiger ces deux rapports. Elle complète plusieurs autres exercices de collecte d'informations, qui sont menés en parallèle.

## Informations vous concernant

---

### \* Langue de votre contribution

- allemand
- anglais
- bulgare
- croate
- danois
- espagnol
- estonien
- finnois
- français
- grec
- hongrois
- irlandais
- italien
- letton
- lituanien
- maltais
- néerlandais
- polonais
- portugais
- roumain
- slovaque
- slovène

- suédois
- tchèque

\* Vous répondez en tant que

- Établissement universitaire/institut de recherche
- Association professionnelle
- Entreprise/organisation professionnelle
- Organisation de défense des consommateurs
- Citoyen(ne) de l'UE
- Organisation de protection de l'environnement
- Ressortissant(e) d'un pays tiers
- Organisation non gouvernementale (ONG)
- Autorité publique
- Organisation syndicale
- Autre

\* Prénom

Council of Bars and Law Societies of Europe

\* Nom

CCBE

\* Courriel (ne sera pas publié)

president@ccbe.eu

\* Nom de l'organisation

*255 caractère(s) maximum*

Council of Bars and Law Societies of Europe (CCBE)

\* Taille de l'organisation

- Micro (de 1 à 9 salariés)
- Petite (de 10 à 49 salariés)
- Moyenne (de 50 à 249 salariés)
- Grande (250 salariés ou plus)

## Numéro d'inscription au registre de transparence

255 caractère(s) maximum

Vérifiez si votre organisation est inscrite au [registre de transparence](#). Il s'agit d'une base de données dans laquelle s'inscrivent, sur une base volontaire, les organisations cherchant à influencer sur le processus décisionnel de l'UE.

### \* Pays d'origine

Veillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

- |  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <input type="radio"/> Afghanistan        | <input type="radio"/> Estonie                    | <input type="radio"/> Kirghizstan       | <input type="radio"/> République démocratique du Congo             |
| <input type="radio"/> Afrique du Sud     | <input type="radio"/> Eswatini                   | <input type="radio"/> Kiribati          | <input type="radio"/> République dominicaine                       |
| <input type="radio"/> Albanie            | <input type="radio"/> État de la Cité du Vatican | <input type="radio"/> Kosovo            | <input type="radio"/> Roumanie                                     |
| <input type="radio"/> Algérie            | <input type="radio"/> États-Unis                 | <input type="radio"/> Koweït            | <input type="radio"/> Royaume-Uni                                  |
| <input type="radio"/> Allemagne          | <input type="radio"/> Éthiopie                   | <input type="radio"/> Laos              | <input type="radio"/> Russie                                       |
| <input type="radio"/> Andorre            | <input type="radio"/> Fidji                      | <input type="radio"/> La Réunion        | <input type="radio"/> Rwanda                                       |
| <input type="radio"/> Angola             | <input type="radio"/> Finlande                   | <input type="radio"/> Lesotho           | <input type="radio"/> Sahara occidental                            |
| <input type="radio"/> Anguilla           | <input type="radio"/> France                     | <input type="radio"/> Lettonie          | <input type="radio"/> Saint-Barthélemy                             |
| <input type="radio"/> Antarctique        | <input type="radio"/> Gabon                      | <input type="radio"/> Liban             | <input type="radio"/> Saint-Christophe-et-Niévès                   |
| <input type="radio"/> Antigua-et-Barbuda | <input type="radio"/> Gambie                     | <input type="radio"/> Liberia           | <input type="radio"/> Sainte-Hélène, Ascension et Tristan da Cunha |
| <input type="radio"/> Arabie saoudite    | <input type="radio"/> Géorgie                    | <input type="radio"/> Libye             | <input type="radio"/> Sainte-Lucie                                 |
| <input type="radio"/> Argentine          | <input type="radio"/> Ghana                      | <input type="radio"/> Liechtenstein     | <input type="radio"/> Saint-Marin                                  |
| <input type="radio"/> Arménie            | <input type="radio"/> Gibraltar                  | <input type="radio"/> Lituanie          | <input type="radio"/> Saint-Martin                                 |
| <input type="radio"/> Aruba              | <input type="radio"/> Grèce                      | <input type="radio"/> Luxembourg        | <input type="radio"/> Saint-Pierre-et-Miquelon                     |
| <input type="radio"/> Australie          | <input type="radio"/> Grenade                    | <input type="radio"/> Macao             | <input type="radio"/> Saint-Vincent-et-les-Grenadines              |
| <input type="radio"/> Autriche           | <input type="radio"/> Groenland                  | <input type="radio"/> Macédoine du Nord | <input type="radio"/> Samoa  |

- Azerbaïdjan
- Bahamas
- Bahreïn
- Bangladesh
- Barbade
- Belgique
- Belize
- Bénin
- Bermudes
- Bhoutan
- Biélorussie
- Bolivie
- Bonaire, Saint-Eustache et Saba
- Bosnie-Herzégovine
- Botswana
- Brésil
- Brunei
- Bulgarie
- Burkina
- Burundi
- Cabo Verde
- Cambodge
- Cameroun
- Canada
- Guadeloupe
- Guam
- Guatemala
- Guernesey
- Guinée
- Guinée-Bissau
- Guinée équatoriale
- Guyana
- Guyane
- Haïti
- Honduras
- Hong Kong
- Hongrie
- Île Bouvet
- Île Christmas
- Île de Man
- Île Norfolk
- Îles Åland
- Îles Caïmans
- Îles Cocos
- Îles Cook
- Îles Falkland
- Îles Féroé
- Îles Géorgie du Sud et Sandwich du Sud
- Madagascar
- Malaisie
- Malawi
- Maldives
- Mali
- Malte
- Maroc
- Martinique
- Maurice
- Mauritanie
- Mayotte
- Mexique
- Micronésie
- Moldavie
- Monaco
- Mongolie
- Monténégro
- Montserrat
- Mozambique
- Myanmar /Birmanie
- Namibie
- Nauru
- Népal
- Nicaragua
- Samoa américaines
- Sao Tomé-et-Principe
- Sénégal
- Serbie
- Seychelles
- Sierra Leone
- Singapour
- Sint-Maarten
- Slovaquie
- Slovénie
- Somalie
- Soudan
- Soudan du Sud
- Sri Lanka
- Suède
- Suisse
- Suriname
- Svalbard et Jan Mayen
- Syrie
- Tadjikistan
- Taïwan
- Tanzanie
- Tchad
- Tchéquie

- Chili
- Chine
- Chypre
- Clipperton
- Colombie
- Comores
- Congo
- Corée du Nord
- Corée du Sud
- Costa Rica
- Côte d'Ivoire
- Croatie
- Cuba
- Curaçao
- Danemark
- Djibouti
- Dominique
- Égypte
- El Salvador
- Émirats arabes
- Îles Heard et McDonald
- Îles Mariannes du Nord
- Îles Marshall
- Îles mineures éloignées des États-Unis
- Îles Pitcairn
- Îles Salomon
- Îles Turks-et-Caïcos
- Îles Vierges américaines
- Îles Vierges britanniques
- Inde
- Indonésie
- Iran
- Iraq
- Irlande
- Islande
- Israël
- Italie
- Jamaïque
- Japon
- unis
- Niger
- Nigeria
- Niue
- Norvège
- Nouvelle-Calédonie
- Nouvelle-Zélande
- Oman
- Ouganda
- Ouzbékistan
- Pakistan
- Palaos
- Panama
- Papouasie-Nouvelle-Guinée
- Paraguay
- Pays-Bas
- Pérou
- Philippines
- Pologne
- Polynésie française
- Terres australes et antarctiques françaises
- Territoire britannique de l'océan Indien
- Territoires palestiniens
- Thaïlande
- Timor-Oriental
- Togo
- Tokélaou
- Tonga
- Trinité-et-Tobago
- Tunisie
- Turkménistan
- Turquie
- Tuvalu
- Ukraine
- Uruguay
- Vanuatu
- Venezuela
- Viêt Nam
- Wallis-et-Futuna

Jersey  
● Équateur

● Jordanie

● Porto Rico  
● Portugal

● Yémen  
● Zambie

- Érythrée       Kazakhstan       Qatar       Zimbabwe  
 Espagne       Kenya       République  
centrafricaine

La Commission publiera toutes les contributions à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir d'autoriser la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme lors de la publication de votre contribution. **Dans un souci de transparence, le type de répondant [par exemple «association professionnelle», «association de défense des consommateurs» ou «citoyen(ne) de l'UE»], le pays d'origine, le nom et la taille de l'organisation, ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sont toujours publiés. Votre adresse électronique ne sera jamais publiée.** Veuillez choisir l'option en matière de protection de la vie privée qui vous convient le mieux. Options en matière de protection de la vie privée par défaut en fonction du type de répondant sélectionné

### \* Paramètres de confidentialité pour la publication de la contribution

La Commission publiera les réponses reçues à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir de consentir à la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme.

**Mode anonyme**

Seules les informations relatives à l'organisation sont publiées: le type de répondant choisi pour répondre à la présente consultation, le nom de l'organisation au nom de laquelle vous répondez ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sa taille, son pays d'origine et votre contribution seront publiés tels quels. Votre nom ne sera pas publié. Veuillez ne pas inclure de données à caractère personnel dans la contribution proprement dite si vous souhaitez rester anonyme.

**Mode public**

Les informations relatives à l'organisation et au répondant sont publiées: le type de répondant choisi pour répondre à la présente consultation, le nom de l'organisation au nom de laquelle vous répondez ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sa taille, son pays d'origine et votre contribution seront publiés. Votre nom sera également publié.

J'accepte les [dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel](#)

## Questionnaire

---

1. Au cours de l'année 2021, en tant que consommateur, combien de fois avez-vous acheté un bien ou un service en ligne?

- Jamais

- Moins de 5 fois
- Entre 5 et 10 fois
- Plus de 10 fois
- Sans objet

2. Au cours de l'année 2021, en tant que commerçant, quel pourcentage de votre chiffre d'affaires avez-vous réalisé en ligne?

- Néant
- Moins de 20 %
- De 20 % à 60 %
- Plus de 60 %
- Sans objet

3. Au cours de l'année 2021, en tant que consommateur ou commerçant, avez-vous dû régler un litige de consommation, c'est-à-dire porter une plainte à un niveau supérieur en faisant appel à une tierce partie?

- Oui, et j'ai eu recours à un avocat
- Oui, et j'ai choisi un mode extrajudiciaire de règlement (c'est-à-dire faisant intervenir un tiers neutre, par exemple un arbitre, un ombudsman, un médiateur, etc.)
- Non, nous avons réussi à trouver une solution bilatérale
- Non, nous n'avons tout simplement pas donné suite
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)
- Sans objet

4. Êtes-vous informé des possibilités suivantes de règlement d'un litige auxquelles un consommateur peut recourir?

	Je suis informé(e) de cette possibilité, mais je ne suis pas intéressé(e)	Je suis informé(e) de cette possibilité et je l'ai utilisée et l'utiliserai probablement encore si nécessaire à l'avenir	Je suis informé(e) de cette possibilité et je l'ai utilisée, mais je n'envisagerai pas de l'utiliser de nouveau	Je ne suis pas informé(e) de cette possibilité
Centre européen des consommateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Règlement extrajudiciaire des litiges (hors cadre jurisprudentiel, par exemple médiation, arbitrage)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avocat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Association de défense des consommateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Société de gestion des sinistres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tribunaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actions collectives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autorité nationale de contrôle de l'application des lois	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser ci-dessous)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5. Quels sont les meilleurs canaux pour en savoir plus sur les systèmes de RELC?

*pas plus de 3 choix*

- Campagne nationale/à l'échelle de l'UE ayant pour thème le RELC (médias sociaux, télévision, radio, presse écrite, campagne sur les droits des consommateurs, etc.)
- Site web de l'UE (plateforme européenne de RLL, L'Europe est à vous, etc.)
- Autres sources d'information, par exemple rapports sur le RELC, statistiques, articles sur le RELC
- Informations sur le RELC sur les sites web des commerçants, les plateformes et les places de marché
- Système d'information des associations de défense des consommateurs ou des associations professionnelles
- Informations sur le RELC à l'intention des commerçants, fournies par les associations professionnelles
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)

**6. Quels sont les principaux obstacles qui compliquent l'utilisation du RELC par les consommateurs et les commerçants dans votre pays?**

*pas plus de 5 choix*

- Les commerçants n'adhèrent pas à un système de RELC
- La procédure est difficile à comprendre
- La procédure est longue
- Les commerçants/consommateurs n'acceptent pas facilement d'y participer
- Trop de commerçants/consommateurs ne respectent pas l'issue du RELC
- Problèmes de compétence des mécanismes de RELC dans mon pays
- Manque d'indépendance des mécanismes de RELC dans mon pays
- Les frais supportés par le consommateur pour engager une procédure de RELC restent trop élevés dans mon pays
- Les frais à charge des commerçants sont trop élevés dans mon pays
- Les systèmes juridictionnels sont plus fiables
- Le système n'est pas adapté aux litiges transfrontières
- Les commerçants basés dans des pays tiers ne sont pas couverts par la directive relative au RELC
- Insuffisance des investissements publics dans les ressources financières et humaines des mécanismes de RELC
- Les commerçants et les consommateurs ne connaissent pas suffisamment le RELC en tant que mécanisme de recours
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)

**7. Parmi les affirmations formulées dans les phrases ci-dessous, lesquelles permettraient de promouvoir le plus efficacement le recours aux systèmes de RELC?**

*pas plus de 3 choix*

- Les associations professionnelles pourraient inclure la participation obligatoire au RELC dans les codes de conduite de leur secteur
- L'octroi de subventions aux mécanismes de RELC les rendra plus abordables pour les commerçants
- La participation des entreprises aux procédures de RELC est un élément important des labels de confiance
- Les associations de défense des consommateurs pourraient révéler les noms des commerçants qui refusent de participer au RELC

- Il convient de veiller à l'interopérabilité entre les systèmes de plainte des commerçants et les systèmes de traitement des dossiers par les mécanismes de RELC
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)

Veuillez préciser

Incitations sociales et fiscales ou statut prioritaire accordé aux affaires qui, avant la saisine du tribunal, ont fait l'objet d'une médiation par exemple.

**8. À votre avis, qu'est-ce qui est le plus important pour un consommateur lorsqu'il choisit une procédure de RELC pour régler un litige?**

*pas plus de 3 choix*

- Disposer d'outils de soutien pour introduire une demande de RELC/rechercher un mécanisme de RELC
- Se faire aider pour introduire une réclamation, si le consommateur est vulnérable
- Pouvoir consulter des recommandations sur la manière de traiter les problèmes lorsque le commerçant est établi dans un autre pays (par exemple, dans le cas de services de voyage ou d'un achat en ligne)
- S'adresser à des associations de défense des consommateurs qui proposent des procédures collectives de RELC (qui regroupent les procédures relatives au même commerçant et aux mêmes questions) pour des affaires similaires
- Savoir que les procédures de RELC sont obligatoires pour les commerçants
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)

**9. De nombreux mécanismes de RELC ont déjà commencé à utiliser des outils numériques ou les ont introduits pendant la pandémie. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?**

	D' accord	Neutre	Pas d' accord	Je ne sais pas
La procédure de RELC en vigueur dans mon pays est numérisée et facile à utiliser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tout le monde ne peut pas utiliser les outils numériques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il est difficile de comprendre qui gère les systèmes de règlement des litiges en ligne et quelle est leur valeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les commerçants en ligne ont leurs propres systèmes en ligne, et ils fonctionnent bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les systèmes en ligne des commerçants sont efficaces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10.** Les systèmes de règlement des litiges de consommation qui sont assistés par l'intelligence artificielle (AI) sont de plus en plus utilisés. Seriez-vous disposé(e) à les utiliser en toute confiance?

*pas plus de 3 choix*

- Oui, mais je veux en être informé(e) au préalable
- Oui, mais je veux être sûr(e) que je peux introduire un recours
- Oui, mais je pense qu'un être humain devrait prendre la décision finale
- Non, je ne fais pas confiance à l'IA en général
- Non, parce que la procédure est trop difficile à comprendre et s'il y a un désaccord, il sera impossible de savoir à quoi il est dû
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)

Veuillez préciser

Dans ce contexte, le CCBE souhaite attirer l'attention sur certaines de ses publications relatives au déploiement d'outils d'intelligence artificielle :

- Considérations du CCBE sur les aspects juridiques de l'intelligence artificielle (20/02/2020) (accessible à l'adresse : [https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality\\_distribution/public/documents/IT\\_LAW/ITL\\_Guides\\_recommandations/FR\\_ITL\\_20200220\\_CCBE-considerations-on-the-Legal-Aspects-of-AI.pdf](https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Guides_recommandations/FR_ITL_20200220_CCBE-considerations-on-the-Legal-Aspects-of-AI.pdf) ;
- Réponse du CCBE à la consultation sur le Livre blanc de la Commission européenne sur l'intelligence artificielle (05/06/2020) (accessible à l'adresse : [https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality\\_distribution/public/documents/IT\\_LAW/ITL\\_Position\\_papers/FR\\_ITL\\_2\\_0200605\\_CCBE-Response-to-the-consultation-regarding-the-European-Commission-s-White-Paper-on-AI.pdf](https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Position_papers/FR_ITL_2_0200605_CCBE-Response-to-the-consultation-regarding-the-European-Commission-s-White-Paper-on-AI.pdf) ;
- Prise de position du CCBE sur la proposition de règlement établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (législation sur l'intelligence artificielle) (8 octobre 2021) (accessible à l'adresse : [https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality\\_distribution/public/documents/IT\\_LAW/ITL\\_Position\\_papers/FR\\_ITL\\_2\\_0211008\\_CCBE\\_position\\_paper\\_on\\_the\\_AIA.pdf](https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Position_papers/FR_ITL_2_0211008_CCBE_position_paper_on_the_AIA.pdf)).

Comme il est possible de le constater, ces documents se concentrent principalement sur les aspects liés à l'état de droit, à l'administration de la justice et aux droits fondamentaux.

En ce qui concerne les systèmes assistés par l'intelligence artificielle pour les litiges de consommation, le CCBE rappelle l'importance de ne pas seulement considérer les avantages potentiels de l'utilisation de ces outils, mais de prendre également en compte les inconvénients et les risques potentiels pour les utilisateurs de ces systèmes. Comme chacun le sait déjà, les systèmes d'intelligence artificielle peuvent contenir des biais cachés ou des erreurs d'identification dans les ensembles de données qui sont utilisés pour former le système concerné. Il est donc impossible de tenir pour acquis que les systèmes d'intelligence artificielle pour les litiges de consommation fonctionneront sans faille. Au contraire, il existe un véritable risque que les parties soient mal informées et donc amenées à des conclusions ou des décisions erronées.

Le CCBE considère donc que le déploiement de systèmes d'intelligence artificielle pour les litiges de consommation devrait toujours être accompagné d'une évaluation approfondie des risques, dont les résultats devraient être explicitement reconnus et traités avant d'être utilisés dans la pratique. Le recours à de tels systèmes ne devrait pas porter atteinte au droit à un juge naturel. Une attention particulière devrait être accordée aux aspects suivants :

- la qualité des ensembles de données de formation ;
- la tenue des dossiers et des données ;
- les informations sur l'objectif et la nature des systèmes d'intelligence artificielle ;
- la robustesse et la précision des systèmes d'intelligence artificielle ;
- la supervision humaine ;
- des règles claires en matière de responsabilité et de sécurité.

En outre, le CCBE insiste également sur le fait que l'exigence d'explicabilité revêt une importance particulière pour un mécanisme de résolution des litiges, à savoir la capacité d'expliquer à la fois les processus techniques d'un système d'intelligence artificielle et les décisions humaines qui y sont liées.

[Veuillez noter que le CCBE a également préparé une remarque introductive sur la consultation, qui sera envoyée à la Commission européenne par courriel.]

**11. Outre les mesures prises par les consommateurs eux-mêmes pour résoudre leurs litiges et les actions collectives menées par les représentants des consommateurs, quelles sont, à votre avis, les actions les plus importantes que les pouvoirs publics de votre pays devraient prendre pour garantir que les commerçants respectent les droits des consommateurs?**

*pas plus de 3 choix*

- Il n'est pas nécessaire que les pouvoirs publics prennent davantage de mesures, car les commerçants de mon pays respectent généralement le droit de la consommation
- Les pouvoirs publics inspectent périodiquement les magasins tant en ligne que hors ligne

- Les pouvoirs publics empêchent rapidement les commerçants d'enfreindre la loi et préviennent les infractions
- Les pouvoirs publics formulent des recommandations à l'intention des commerçants pour les aider à mieux respecter le droit de la consommation
- Les pouvoirs publics sensibilisent les consommateurs et les commerçants
- Les pouvoirs publics mettent en place des voies de recours pour les consommateurs
- Les pouvoirs publics veillent à ce que les consommateurs soient efficacement indemnisés en cas de violation de leurs droits
- Les pouvoirs publics de mon pays ne disposent pas de ressources suffisantes et ne peuvent pas faire ce qu'il faut
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)
- Je ne sais pas

**12.** Considérez-vous que les mesures prises par les pouvoirs publics de votre pays sont suffisamment efficaces pour garantir le respect effectif du droit de la consommation?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**13.** Lorsqu'un commerçant n'est pas établi dans le même pays que le consommateur, il est plus difficile pour les pouvoirs publics de contraindre ce commerçant à respecter la loi. C'est pourquoi il est important que les autorités de protection des consommateurs de l'UE coopèrent par-delà les frontières. Quel devrait être, à votre avis, le principal objectif de cette coopération pour que les commerçants respectent la loi?

*pas plus de 5 choix*

- Enquêter conjointement sur un commerçant malhonnête qui opère au-delà des frontières, par exemple, en demandant des données pertinentes, en suivant les flux financiers ou de données, en réalisant des inspections sur place, en menant des enquêtes mystères, etc.
- Lorsque l'infraction est confirmée, demander au commerçant de cesser l'infraction
- Forcer le commerçant à respecter la loi, par exemple en imposant des astreintes
- Infliger une amende au commerçant

- Essayer d'obtenir l'engagement du commerçant à proposer des solutions
- Exiger du commerçant qu'il propose des solutions aux consommateurs et imposer des sanctions, si le commerçant n'obtempère pas
- Inscrire le commerçant sur une liste noire publiée sur un site web accessible au public
- Faire en sorte que des messages d'avertissement destinés aux consommateurs soient affichés sur le site web du commerçant
- Si nécessaire, bloquer le site web d'un commerçant
- Autre (veuillez préciser ci-dessous)

**14.** Pensez-vous que les autorités de protection des consommateurs de votre pays sont bien équipées pour protéger les consommateurs contre les pratiques illégales commises par des commerçants qui sont établis en dehors de l'UE?

- Oui
- Non, les pratiques illégales d'entreprises de pays tiers ne relèvent pas de l'activité des autorités de mon pays
- Non, les autorités peuvent infliger des amendes aux entreprises étrangères, mais aucun système ne permet de les obliger à obtempérer, ou la procédure est longue et complexe
- Non, mais il s'agit d'un problème au niveau du marché unique
- Je ne sais pas

## Contact

JUST-ADR@ec.europa.eu

