



The European Consumers' Organisation

COMMUNIQUE DE PRESSE

PRESS RELEASE

Contact: John Phelan: +32 (0)2 789 24 01
Date: 28/11/2011
Reference: PR 2011/040

Litiges de consommation : la Commission comble les lacunes. Enfin !

Le BEUC, l'organisation européenne des consommateurs, se félicite des projets ambitieux de la Commission en matière de règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

La Commission présentera demain une proposition de directive relative aux procédures alternatives de règlement des litiges (ADR), qui devra aussi faciliter les procédures de règlement des litiges en ligne (Online Dispute Resolution, ODR).

Cette proposition oblige les Etats membres de veiller à ce que tous les litiges portant sur des produits ou des services de consommation puissent être soumis à une procédure extra-judiciaire de règlement des litiges. Ceci implique des médiateurs indépendants, notamment des ombudsmans, des commissions de règlement des plaintes ou des conciliateurs. Dans les pays où de telles procédures n'existent pas encore, elles doivent être instaurées. La seule disponibilité de services de traitement des litiges internes aux entreprises ne sera pas suffisante.

Monique Goyens, Directeur Général du BEUC a commenté:

« Nous nous réjouissons de ce que l'UE prête main forte aux consommateurs européens en obligeant les entreprises de les informer sur les procédures ADR qui sont à leur disposition. Il s'agit maintenant que ces procédures soient mises en place rapidement, pour assister les consommateurs qui trop souvent sont perdants lorsqu'ils tentent d'obtenir réparation auprès des professionnels. Les procédures extra-judiciaires de règlement des litiges fournissent enfin un outil aux consommateurs, et ce, dans tous les secteurs du marché. »

« Les raisons majeures qui empêchent les gens d'acheter au-delà des frontières au sein de l'Union européenne concernent surtout les craintes de fraude et les soucis relatifs aux démarches à affronter en cas de problème avec les produits ou leur (non)-livraison. Les procédures ADR contribueront à accompagner et soutenir les consommateurs en cas d'incidents lors d'achats ou de prestations de services, aussi dans des situations transfrontières.¹ »

« Depuis longtemps, il existe un besoin pour l'Union européenne et ses Etats membres, de renforcer la confiance des consommateurs en ces temps difficiles de crise économique. Nous espérons que cette initiative constitue le reflet d'une prise de conscience plus globale en la matière par les décideurs politiques. »

FIN

BEUC, the European Consumers' Organisation
+32 2 789 24 01 - press@beuc.eu

Want to know more about BEUC? Visit www.beuc.eu
www.twitter.com/beuctweet

 [EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45](#) 

¹ Craintes de fraude (62%), soucis relatifs aux démarches à affronter en cas de problème (59%), problèmes de livraison (49%), statistiques du [2010 Consumer Conditions Scoreboard](#), page 15