

Obligation d'information en matière de règlement en ligne des litiges pour les entreprises et les professions libérales proposant des contrats en ligne

Les sites internet des professionnels qui proposent des ventes ou des services en ligne, et les sites internet des « places de marché » (type e-bay) doivent inclure un lien vers l'adresse de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges concernant les contrats conclus en ligne entre un consommateur et une entreprise ou une personne exerçant une profession libérale établis en Europe qu'il s'agisse de contrats nationaux ou transfrontaliers.

Cette plateforme est opérationnelle **depuis le 15.02.2016**.

Vous devez créer sur votre site internet un lien vers l'URL de la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le lien vers la plateforme doit être aisément accessible pour le consommateur.

Cette plateforme a pour but de proposer au consommateur des procédures de règlement amiable de litiges offertes par des entités [qualifiées](#) pour traiter des litiges entre consommateurs et entreprises ou professions libérales situés dans l'Union européenne.

Si vous êtes concerné par une demande de règlement en ligne de litiges via cette plateforme ou si vous souhaitez introduire une telle demande, vous pouvez trouver assistance auprès du point de contact « ODR » (online dispute resolution) renseigné sur la plateforme.

Les entreprises ou les professions libérales qui ont pris l'engagement ou sont tenues de recourir à une ou plusieurs entités de REL (règlement extrajudiciaire des litiges) pour résoudre des litiges avec des consommateurs et qui ont fait une offre par e-mail, doivent également informer le consommateur de l'existence de cette plateforme (avec le lien) dans cet e-mail. Ces informations sont aussi fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

L'obligation d'information relative à la plateforme en ligne vaut également pour les « places de marché ».

Réglementation

[Règlement \(UE\) No 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 \(CE\) 2006/2004 et la directive 2009/22/CE \(règlement relatif au RLLC\).](#)

[Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information.](#)