Suppression de la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à partir du 20 juillet 2025

écrit par Marine de la Clergerie | 02/06/2025
Résumé : La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges fermera définitivement le 20 juillet 2025, faute d'efficacité. Elle sera remplacée par un nouveau site informatif et des points de contact nationaux pour orienter les consommateurs

Quand est-ce que la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) fermera ?

La plateforme sera supprimée à compter du 20 juillet 2025.

- 21.05.2013 : Mise en place de la plateforme par le règlement n°524/2013 du 21 mai 2013
- 19.04.2024 : Suppression de la plateforme par le règlement (UE) n°2024/3228 du 19 décembre 2024
- 20.03.2025 : Fin de la possibilité de déposer de nouvelles plaintes sur la plateforme
- 20.07.2025 : Fermeture définitive de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), opérationnelle depuis 2016 et suppression des données et dossiers.

Pourquoi la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) est-elle supprimée ?

- Absence de succès escompté :seuls 2 % des plaintes déposées par les consommateurs étaient transmises par les professionnels concernés, soit environ 200 dossiers par an à l'échelle de l'UE
- Coûts jugés disproportionnés par rapport à son utilité réelle

Quelles conséquences pour les professionnels ?

- Les professionnels ne sont plus tenus de faire figurer un lien vers la plateforme RLL sur leurs sites ou documents contractuels
- En France, les professionnels doivent toujours adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et mentionner le médiateur compétent sur leurs supports (site internet, CGV, bons de commande, etc.) et en cas de réclamation d'un consommateur.

Quelles sont les alternatives ?

- Un nouveau site informatif européen devrait voir le jour pour guider les consommateurs sur les recours possibles en cas de litige, étape par étape, jusqu'à la phase judiciaire.
- Chaque pays de l'UE disposera d'un point de contact national pour accompagner et orienter les consommateurs dans leurs démarches, en particulier pour les litiges transfrontaliers.
- En France, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) reste l'interlocuteur privilégié pour les litiges avec des entreprises situées dans un autre pays européen.
- Pour les litiges avec une entreprise française, la plateforme SignalConso peut être utilisée pour signaler un problème et obtenir des conseils sur les démarches à suivre.

Références

12.03.2025 CEC – Communiqué de presse

Vous avez des questions concernant la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) ou la mise à jour de vos CGV ? Contactez Me Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat, Consultation, LinkedIn), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel