

L'éclairage du mardi

REL transfrontalière : ce que change la directive

Mardi 06 Octobre 2026 | Numéro 160

En 2026, la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges redéfinit la protection des consommateurs, notamment dans les activités transfrontalières. Son ambition : rendre les recours plus accessibles, rapides et efficaces.

Pour les professionnels, cette évolution implique de nouvelles obligations, des délais de réponse renforcés et une adaptation des processus internes. Entre conformité réglementaire et choix d'adhésion aux dispositifs étrangers, la REL devient désormais un véritable enjeu stratégique.



Au programme de cet éclairage

-  La construction du cadre européen de la REL
-  Les principales évolutions de la directive
-  Les impacts concrets pour les professionnels

REL transfrontalière : ce que change la directive européenne

La directive (UE) 2025/2647 et ses incidences sur les activités transfrontalières : entre contraintes normatives et choix stratégiques

La directive (UE) 2025/2647 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) marque une étape significative dans l'harmonisation des mécanismes de protection des consommateurs au sein de l'Union européenne. Elle renforce les obligations pesant sur les professionnels et les Etats membres et encadre strictement le fonctionnement des entités de REL.

DE LA RECOMMANDATION À LA DIRECTIVE : GENÈSE ET CONSOLIDATION DU CADRE EUROPÉEN DE LA REL

La résolution extrajudiciaire des litiges (REL), ou Alternative Dispute Resolution (ADR), s'est progressivement imposée au sein de l'Union européenne comme un instrument essentiel d'accès à la justice et de protection des consommateurs sans le recours aux tribunaux. Son développement répond à une double exigence : soulager les juridictions nationales et renforcer la confiance des consommateurs, notamment dans le cadre des échanges transfrontaliers et du commerce électronique.

Les premières bases du cadre européen ont été posées par les recommandations 98/257/CE et 2001/310/CE de la Commission européenne, qui ont défini les principes fondamentaux applicables aux mécanismes de règlement amiable des litiges, à savoir : l'indépendance, l'impartialité, la transparence, l'efficacité et le respect du contradictoire.

Une harmonisation juridique intervient ensuite avec la directive 2008/52/CE relative à la médiation en matière civile et commerciale, qui vise à faciliter le recours à la REL dans le cadre des litiges transfrontaliers.

Le véritable socle réglementaire moderne de la REL est toutefois établi par la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013. Ce texte impose aux États membres de garantir l'existence de dispositifs de REL accessibles, transparents et efficaces dans l'ensemble des secteurs de la consommation.

En France, ce cadre a été transposé par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et son décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, qui ont consacré l'obligation, pour tout professionnel, d'adhérer à un médiateur de la consommation.

Apports et innovations de la directive (UE) 2025/2647

L'évolution rapide de l'économie numérique et les limites pratiques du dispositif issu de 2013 (faible taux de recours, manque de visibilité et adaptation insuffisante aux plateformes numériques) ont conduit l'Union européenne à engager une réforme du cadre existant. C'est dans ce contexte qu'intervient la directive (UE) 2025/2647, destinée à moderniser et renforcer l'efficacité des mécanismes européens de résolution extrajudiciaire des litiges.

Entrée en vigueur le 19 janvier 2026, ladite directive prévoit l'obligation pour les Etats membres de transposer ses dispositions en droit national avant le 20 mars 2028 et d'appliquer ces textes transposés à partir du 20 septembre 2028.

Champ d'application étendu

Le premier apport introduit par la directive tient à l'extension significative du périmètre couvert par le régime de la REL. Là où la directive 2013/11/UE se limitait aux litiges de nature contractuelle résultant de la vente de biens ou de la fourniture de services, la nouvelle directive élargit le champ d'application des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation aux phases précontractuelles (publicité, pratiques commerciales trompeuses, etc.).

Le texte étend également le dispositif aux litiges impliquant des professionnels de pays tiers ciblant le marché de l'Union, comblant ainsi une lacune structurelle de l'ancien régime face à la mondialisation des échanges commerciaux. Les États membres se voient reconnaître la faculté d'introduire une législation nationale rendant obligatoire la participation de ces professionnels aux procédures de REL dans certains secteurs afin de renforcer l'effectivité du dispositif.

Point de contact pour les entités de REL

Chaque Etat membre est tenu de désigner un point de contact pour le REL dont le rôle est de faciliter l'accès aux procédures de REL aux consommateurs et aux professionnels.

Le point de contact susvisé met en relation les deux parties avec l'entité de REL compétente et apporte une assistance pratique dans le déroulement de la procédure en assurant la transmission des documents, la traduction automatique et en fournissant des informations sur les droits des consommateurs applicables ainsi que sur les procédures de traitement des litiges de l'entité de REL compétente.

Renforcement des exigences applicables aux entités de REL

La directive renforce les exigences de compétence et de formation des personnes chargées du règlement des litiges. Les entités de REL devront garantir que ces personnes disposent d'un niveau adéquat de connaissances juridiques, y compris en matière de droit international privé pour les litiges transfrontaliers. Le texte prévoit également un encadrement accru des garanties d'indépendance et de confidentialité.

↗ Participation des professionnels à la procédure de REL

Lorsqu'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) accepte de traiter une plainte, elle contacte systématiquement le professionnel mis en cause pour lui proposer de participer à la procédure de médiation.

Le professionnel dispose alors d'un délai de 20 jours ouvrables, pouvant être étendu à 30 jours en cas de situation complexe, pour faire connaître sa décision d'accepter ou de refuser de participer. Sans réponse dans ce délai, le silence est automatiquement interprété comme un refus. Les conséquences du défaut de réponse (sanctions éventuelles ou autres mesures) seront précisées par chaque État membre dans ses propres textes de transposition de la directive.

Toutefois, les professionnels sont exemptés de l'obligation de répondre à l'entité de REL dans les cas suivants :

- la participation à la médiation est obligatoire (imposée par la loi ou par un contrat) ;
- la procédure peut aboutir à un résultat sans que la participation active du professionnel soit nécessaire ;
- le professionnel a préalablement adhéré à l'entité de REL et s'est ainsi engagé, en amont, à participer à toute procédure intentée contre lui.

Quelles implications opérationnelles pour les professionnels ?

Si la Directive (UE) 2025/2647 poursuit l'objectif d'améliorer l'efficacité des dispositifs de REL au niveau des États membres et au niveau de l'Union, des impacts potentiels peuvent être identifiés, notamment dans le cadre des litiges transfrontaliers.

↗ Information des consommateurs

Le professionnel est tenu d'informer le consommateur de la possibilité de recourir à un organisme de REL, en précisant les coordonnées de l'entité compétente ainsi que les modalités pratiques de saisine. Cette information doit être diffusée sur le site internet du professionnel lorsqu'il en dispose, dans la documentation contractuelle (conditions générales de vente, contrats), et, éventuellement, au stade de la réclamation lorsque celle-ci n'a pu aboutir à une résolution amiable directe entre les parties.

↗ Procédures internes et relation client

L'exigence d'information susvisée peut avoir un impact sur les procédures internes, notamment celles relatives à la vente et à la gestion des réclamations, afin de garantir que les informations requises soient effectivement délivrées au bon moment et sous la bonne forme.

Ainsi, au-delà de cette dimension informative, le professionnel doit également se doter d'un dispositif organisationnel permettant la gestion des échanges avec les entités de REL, en particulier pour répondre aux sollicitations de ces dernières dans le délai de vingt jours ouvrables imparti.

➤ Adhésion aux entités de REL des Pays étrangers

La directive renforce les obligations pesant sur les professionnels, notamment dans la gestion des litiges transfrontaliers.

Lorsqu'ils sont sollicités par une entité de REL, les professionnels devront en principe indiquer, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables, s'ils acceptent ou non de participer à la procédure.

Dans un contexte d'activité transfrontalière, les professionnels pourront ainsi être amenés à examiner les modalités de recours aux entités de REL compétentes dans les différents États concernés, en tenant compte notamment des conditions de participation, des coûts associés et des règles applicables au niveau national.

➤ Assistance dans le traitement des litiges transfrontaliers

Les équipes en charge de la gestion des litiges auprès du professionnel ne disposent en effet pas nécessairement d'une connaissance du droit du pays où le produit ou le service a été vendu. À cet égard, l'assistance prévue à l'article 14 de la directive, dispensée par le point de contact national pour le REL, facilite l'identification de l'entité de REL compétente dans le pays concerné, permet de prendre connaissance des règles applicables en matière de protection des consommateurs dans ce pays et de bénéficier d'une traduction des documents ainsi que d'un appui durant la procédure de REL.



Conclusion

La directive (UE) 2025/2647 marque une nouvelle étape dans l'harmonisation européenne des dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En renforçant les obligations des professionnels et en facilitant le traitement des litiges transfrontaliers, elle contribue à renforcer la confiance des consommateurs tout en sécurisant les échanges au sein du marché européen.

Dans ce contexte, les entreprises doivent anticiper ces évolutions en adaptant leurs processus de gestion des réclamations, leurs dispositifs d'information et leur organisation interne. La capacité à concilier conformité réglementaire, efficacité opérationnelle et qualité de la relation client constituera un facteur clé de réussite dans ce nouvel environnement.

En tant que cabinet de conseil spécialisé dans le secteur de l'assurance et expert en conformité, Sideby accompagne les acteurs du secteur dans l'analyse et la déclinaison opérationnelle des évolutions réglementaires.

**Rendez-vous prochainement pour un nouvel éclairage
et n'hésitez pas à nous contacter pour vos besoins
d'accompagnement.**

[Site internet](#)[Linkedin](#)