

La directive (UE) 2025/2647 : Une révision du dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

En 2013, la directive européenne 2013/11/UE avait posé les bases d'un règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation. La France l'a transposée par une ordonnance du 20 août 2015 et un décret du 30 octobre 2015, en organisant la possibilité pour tout consommateur de saisir un médiateur de la consommation aux fins de régler son litige. Un peu plus de dix ans plus tard, la directive 2025/2647 du 16 décembre 2025 vient réviser ce dispositif, dont le considérant pointe plusieurs carences justifiant une modification, parmi lesquelles le manque d'information des consommateurs et des professionnels ou encore la complexification des litiges. Pour y répondre, la nouvelle directive affiche plusieurs objectifs, parmi lesquels appréhender la numérisation des transactions qui entraînent une complexification des litiges, renforcer le recours au règlement extrajudiciaire des litiges et simplifier les procédures. Pour se faire, elle retient un champ d'application matériel et spatial élargi permettant de couvrir tous les litiges relevant du droit européen de la consommation.

Avec la globalisation de l'économie et l'essor du commerce en ligne, de plus en plus de contrats de vente et de prestations de services sont transfrontaliers. Deux transactions en ligne sur cinq sont désormais conclues avec un professionnel hors de l'Union Européenne (considérant n°3). Pourtant, la directive de 2013 restait muette sur les éventuels différends survenant avec un professionnel situé dans un État tiers.

Désormais, l'article 5 est complété d'un paragraphe 1 bis imposant aux États membres de faciliter l'accès des consommateurs résidant sur leurs territoires aux procédures de REL lorsque le professionnel est établi dans un État tiers. La notion de « litige avec un professionnel d'un pays tiers » est quant à elle définie au nouveau paragraphe f bis) de l'article 4. Il s'agit d'un « litige entre un consommateur et un professionnel [...] lorsque ledit consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre et que le professionnel est établi en dehors de l'Union et dirige ses activités vers cet État membre » au sens des règlements Rome I (593/2008) et Bruxelles I bis (1215/2012). Le considérant n°3 donne quelques indices sur ce critère de direction d'activité. Ce critère peut être retenu sur la base de toute circonstance pertinente, comme l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie de l'Union européenne, la diffusion de publicités à l'échelle locale, etc.

Cette modification vise à assurer une protection effective pour les consommateurs européens lorsqu'ils contractent, plus limitée au seul territoire des États membres. Ce changement soulève pourtant des questions que la directive laisse sans réponse, concernant le droit applicable et la langue de la procédure. Il apparaît nécessaire que le droit applicable soit le droit du pays dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle, au risque, sinon, de le priver des textes protecteurs du droit européen de la consommation, si le droit applicable venait à être celui du professionnel

ayant son établissement dans un État tiers. De la même manière, afin de garantir l'objectif de simplification de la procédure, il semble utile de faire en sorte que celle-ci puisse se dérouler dans la langue du consommateur.

La Directive (UE) 2025/2647 apporte ensuite une extension du champ matériel de la directive en couvrant le contenu numérique et les services numériques lorsque le consommateur ne paie pas un prix mais fournit des données personnelles au professionnel. Ce type de contrat était exclu du champ d'application de la directive 2013/11/UE. La nouvelle directive précise également que les obligations découlant de la phase précontractuelle sont couvertes par le dispositif. Le considérant n°6 de la directive de 2025 précise la volonté de couvrir notamment la situation lorsqu'un consommateur conclut un contrat sur la base d'une publicité trompeuse concernant un prix promotionnel spécifique. L'article 2 de la directive 2013/11/UE est modifié en conséquence.

La nouvelle directive de 2025 instaure également une obligation pour les professionnels de répondre aux demandes des entités de règlement extrajudiciaire des litiges dans un délai de 20 jours ouvrables, ainsi que la possibilité pour les entités de REL de regrouper des litiges similaires contre le même professionnel. Enfin, la directive introduit des points de contact pour aider à la fois les consommateurs et les professionnels à comprendre le règlement extrajudiciaire des litiges, dans le contexte transfrontalier et pour fournir une assistance en cas de besoin.

Cette directive apporte des modifications attendues et nécessaires afin d'améliorer le dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En effet, avec l'évolution des services numériques et de la vente en ligne, puis la présence d'acteurs établis hors UE dans ces secteurs, une actualisation était indispensable afin de garantir le bon fonctionnement du dispositif. Les Etats membres doivent transposer les nouvelles règles d'ici le 20 mars 2028. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation connaîtra ainsi une évolution importante.



Emelie Lernäs
Juriste – Responsable du Pôle Médiation
de la consommation
CMAP

Centre de Médiation et d'Arbitrage
39 avenue Franklin Delano Roosevelt
75008 Paris
cmap@cmap.fr
www.cmap.fr



En corédaction avec :
Léna Olivier
Stagiaire – Juriste du Pôle Médiation
de la consommation
CMAP