



# Instaurer la confiance grâce à un règlement des litiges de qualité

## La plateforme de règlement en ligne des litiges de l'UE renforce la confiance des consommateurs dans les achats en ligne

Plus de la moitié des consommateurs font maintenant leurs achats en ligne. Selon l'édition 2017 du tableau de bord des conditions de consommation, **57% des acheteurs** ont acheté leurs produits électroniques, vêtements, jouets, livres, courses et autres produits et services en ligne.

Ce score s'explique par une confiance croissante des consommateurs dans le commerce électronique; une confiance qui les encourage également à faire des achats à l'étranger. En 2017:

- La confiance dans les achats en ligne dans un autre pays de l'UE a augmenté de 21,1% entre 2012 et 2017.
- 33% des acheteurs en ligne ont effectué des achats auprès de vendeurs situés dans un autre pays de l'UE (contre 25% en 2012).

Que ce soit pour des raisons de facilité, de prix ou de choix, le nombre d'acheteurs en ligne ne va cesser d'augmenter. Toutefois, le commerce électronique est loin d'être parfait. Comme pour tout autre type d'activité commerciale, des problèmes surviennent et les clients se plaignent.

31%

C'est le pourcentage de clients en ligne interrogés en 2017 qui ont connu des problèmes. Les plaintes les plus courantes:

- Livraison plus lente qu'annoncée.
- Problèmes techniques lors de la commande ou du paiement d'une commande.
- Erreurs sur la marchandise ou marchandise endommagée.

# La plateforme de RLL de l'Union européenne pour une meilleure expérience d'achat en ligne

Pour garantir que les clients continuent à faire leurs achats en ligne, les entreprises doivent offrir un environnement d'achat fiable et axé sur le service. Il s'agit, notamment, d'offrir aux clients une méthode simple pour déposer plainte et résoudre les litiges.

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de l'UE est un outil à la disposition des entreprises pour améliorer l'expérience d'achat en ligne de leurs clients.

Tous les professionnels en ligne faisant des affaires dans l'UE sont tenus d'inclure sur leur site web un lien vers la plateforme de RLL, ainsi qu'une adresse e-mail dédiée. Lors du dépôt d'une plainte sur la plateforme, le client inclura cette adresse e-mail, ce qui informera le professionnel du dépôt de la plainte. Le professionnel, contacté par l'intermédiaire de la plateforme, peut proposer de résoudre le litige par la médiation ou l'arbitrage en utilisant un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) parmi plus de 350 organismes désignés en Europe. Si un organisme de REL est sollicité, il examinera les informations fournies par le client et le professionnel, et proposera une solution.

La plateforme de RLL est transparente, ce qui signifie que le professionnel et le client restent des interlocuteurs directs pendant toute la durée du processus de règlement du litige. Cet aspect contribue à instaurer la confiance entre les parties, ce qui se traduit par une meilleure expérience client et augmente la probabilité que les clients continuent à faire des achats en ligne.

## La plateforme européenne de RLL en bref

- Une plateforme en ligne efficace et neutre permettant aux professionnels et aux clients de régler leurs litiges.
- Améliore le commerce électronique transfrontalier.
- Gratuite.
- Encourage le recours au règlement extrajudiciaire des litiges, moins coûteux, plus rapide et davantage axé sur le client que les actions auprès des tribunaux.
- Disponible en 25 langues.
- Facile à utiliser et confidentielle.
- Soutenue par l'UE.

## Le RLL en chiffres

Avec une moyenne de **plus de 225 000 visiteurs par mois**, le RLL est utilisé par les acheteurs en ligne pour régler leurs plaintes avec des professionnels en ligne:

**6,4 millions**  
de visiteurs uniques  
sur la plateforme  
(2016 - février 2018)

**2 000**  
plaintes déposées  
chaque mois

**24 000**  
plaintes déposées  
au cours de la  
première année de  
fonctionnement

**71 %**  
des utilisateurs  
interrogés ont trouvé  
la plateforme utile

**De toute évidence, les clients considèrent le RLL comme l'élément clé d'un environnement d'achat fiable. Les entreprises qui n'en profitent pas risquent de laisser passer une opportunité.**

## La plateforme de RLL de l'UE en action

Les professionnels en ligne commencent à comprendre l'importance, et les avantages, de l'utilisation de la plateforme de RLL. Depuis son lancement officiel en février 2016, 28 % des professionnels en ligne de l'UE ont ajouté le lien obligatoire à leur site web et 85 % ont fourni l'adresse e-mail requise.

En ce qui concerne les États membres où les entreprises sont les plus susceptibles d'inclure le lien, l'Allemagne arrive en tête avec 66% des professionnels en ligne qui satisfont à leurs obligations, suivie de l'Autriche (47 %) et du Danemark (44 %). Les États membres où le niveau de conformité est le plus faible sont Chypre (2 %), Malte (1 %) et la Lettonie (1 %).

S'agissant des secteurs, les professionnels en ligne évoluant dans les domaines de l'assurance, des services de paiement, des services publics et du nourrisson/enfant affichent les niveaux de conformité les plus élevés, tandis que les secteurs des voyages et des loisirs et des antiquités/pièces de collection affichent le niveau de conformité le plus bas.

La plateforme de RLL est pourtant bien plus qu'un simple lien et une adresse e-mail. Pour en récolter tous les bénéfices, les professionnels devraient aller au-delà de ces obligations et utiliser la plateforme pour instaurer une relation de confiance avec leurs clients. Ce n'est qu'en intégrant la plateforme et le processus de règlement en ligne des litiges à l'expérience d'achat en ligne que les entreprises et les consommateurs pourront pleinement en tirer profit.



### Zoom sur la France

Un total de **5 554** plaintes déposées par les consommateurs français par le biais du RLL depuis son lancement en 2016 (chiffres au 8 mars 2018).

Dans l'ensemble de l'UE, plus de 3 900 plaintes ont été déposées contre des entreprises françaises (chiffres au 8 mars 2018). La plupart de ces plaintes étaient liées à l'achat de biens de consommation:

Vêtements	TIC	Électronique
460 plaintes	380 plaintes	219 plaintes

Parmi les raisons invoquées le plus fréquemment, citons les problèmes de livraison, la non-conformité du produit par rapport à la commande ou le caractère défectueux du produit.

La plupart des plaintes déposées concernaient des entreprises en France (2610 plaintes), suivi de l'Allemagne (765 plaintes) et du Royaume-Uni (735 plaintes) (chiffres au 8 mars 2018).

**De plus en plus de consommateurs s'attendent à ce que leurs plaintes soient réglées rapidement par l'entremise de la plateforme de RLL. Cela signifie que les professionnels en ligne doivent également y avoir recours.**

Plus d'informations: consultez la plateforme de RLL

[ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)