



Midi du Consommateur européen

La procédure de médiation

Luxembourg, 6 October 2021



Conclusions de l'Assemblée des entités REL



Conclusions de l'Assemblée des entités REL

Défis

Développer les compétences des entités REL pour réduire les coûts et faire des économies d'échelle
Un accès simplifié aux procédures REL, en particulier pour les personnes vulnérables
Encourager la participation grâce par à l'encouragement ciblé des consommateurs et de meilleurs avantages pour les professionnels (ou la rendre obligatoire pour les professionnels)

Digitalisation

Rechercher un équilibre entre l'intervention humaine et celle de l'IA
Transparence et simplicité sont clés
Simplifier l'utilisation de la plateforme européenne ODR à l'aide de lignes directrices claires

Secteur spécifique

Améliorer les voies de recours transfrontalier grâce à une meilleure coopération entre les entités REL et une bonne direction des consommateurs vers les entités REL compétentes
Légiférer au niveau européen, dans des cas sectoriels, pour créer des réseaux de coopération et de consultation entre entités REL et des obligations d'information des consommateurs
reconnaitre que l'acceptation de solutions non contraignantes requiert un niveau élevé de confiance



Merci pour votre attention

Marie-Paule BENASSI

*Chef d'unité E3 - Recours et mise en œuvre du droit
des consommateurs*

DG JUST – Commission Européenne