

# La procédure en action

## CAS 1: UN REMBOURSEMENT

Un consommateur ou une consommatrice néerlandais(e) achète un ordinateur portable dans une boutique en ligne française et l'ordinateur arrive endommagé. Après plusieurs tentatives pour obtenir un remboursement, le consommateur ou la consommatrice contacte un ou une avocat(e), qui lui recommande d'utiliser la PERPL.

1. L'avocat(e) télécharge et remplit le formulaire de demande A dans la section Formulaires dynamiques du portail e-Justice et le présente à la juridiction des Pays-Bas, avec la facture de l'ordinateur, des échanges par courrier électronique avec la boutique et des photos des dégâts.
2. Dans un délai de 14 jours, la juridiction envoie une copie du formulaire à la boutique en ligne, lui accordant un délai de 30 jours pour répondre.
3. La boutique répond, utilisant le formulaire de réponse C.
4. La juridiction ordonne à la boutique de rembourser le consommateur ou la consommatrice et les frais juridiques.

## CAS 2: NON-PAIEMENT DE FACTURES

Un ou une graphiste en Espagne affirme qu'un ou une client(e) allemand(e) a omis de payer une facture de 800 EUR.


1. Il ou elle remplit le formulaire de demande A.
2. Dans un délai de 14 jours, la juridiction envoie une copie du formulaire à l'entreprise allemande.
3. L'entreprise allemande répond, demandant une audience.
4. La juridiction entend les deux parties par vidéoconférence et se prononce partiellement en faveur du/de la graphiste, l'entreprise allemande doit payer une partie de la facture.



Donner aux personnes un moyen plus facile d'obtenir une compensation lorsque les choses tournent mal. Téléchargez le guide pour professionnels de la procédure européenne de règlement des petits litiges pour tout savoir sur cette procédure et les nouvelles mesures qui la rendent plus rapide et plus efficace: [https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-fr.do](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-fr.do)

Consultez le portail e-Justice pour en savoir plus sur la justice civile dans l'UE: <https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=fr&action=home>

Suivez-nous sur

 <https://www.facebook.com/EUJustice/>

 [https://twitter.com/EU\\_commission](https://twitter.com/EU_commission)

Réseau judiciaire européen  
en matière civile et commerciale



Office des publications  
de l'Union européenne

ISBN 978-92-76-03952-5  
doi:10.2838/09482

# La nouvelle procédure européenne de règlement des petits litiges

Résolution efficace  
et rapide des litiges  
transfrontaliers

Justice et  
consommateurs



## Un moyen plus rapide de parvenir au règlement

La procédure européenne de règlement des petits litiges (PERPL) est un outil pratique pour que les consommateurs et consommatrices et les petites et moyennes entreprises puissent réclamer le paiement de dettes et les compensations jusqu'à 5 000 EUR en dehors des frontières de leurs pays.

Vous pouvez l'utiliser pour aider les personnes à récupérer leur argent plus rapidement et leur donner confiance pour vendre et acheter à l'étranger.

### LES AVANTAGES DE LA PERPL

- Les juridictions de 26 pays de l'UE font partie de ce système commun (tous les membres de l'UE hormis le Danemark).
- Elle est peu coûteuse et rend intéressante la présentation de petits litiges.
- Elle est rapide, car il s'agit principalement d'une procédure écrite.
- Sa simplicité rend facultative la représentation juridique, mais elle est autorisée.
- Les juridictions peuvent utiliser des technologies comme la vidéoconférence pour réduire au minimum le temps et les coûts de tout le monde.
- Une décision rendue dans un des pays est exécutable dans les autres.

## Une nouvelle procédure améliorée

La procédure a été lancée en 2007 (règlement 861/2007) et mise à jour en 2015 (règlement 2015/2421) pour la rendre plus rapide et l'appliquer à un plus grand nombre de cas. Les nouvelles mesures prenant effet depuis juillet 2017 comprennent:

- Une augmentation de 2 000 EUR à 5 000 EUR de la valeur des demandes.
- Un effort plus clair pour accorder aux demandeurs et demandeuses une aide plus pratique dans les États membres, à travers par exemple les Centres européens des consommateurs.
- Des critères plus clairs relatifs aux conditions pour tenir une audience.
- L'utilisation des communications électroniques est encouragée pour économiser coûts et temps.

## Ce que les juridictions doivent savoir

- Depuis juillet 2017, de nouvelles exigences ont été appliquées afin que les frais et les coûts judiciaires soient proportionnés.
- Les certificats de titre exécutoire demandés doivent être émis dans d'autres langues de l'UE sans frais supplémentaires. Dans cette optique, les formulaires types multilingues sont disponibles dans les langues officielles des institutions de l'UE.
- Les juridictions doivent utiliser les nouvelles technologies pour permettre de recevoir les preuves et d'entendre les preuves orales seulement si cela est nécessaire afin de rendre une décision.
- Les juridictions peuvent fournir de manière électronique les formulaires et les documents de demande s'ils sont disponibles et acceptés.

La PERPL  
facilite  
l'accès à la  
justice.

