

Code de droit économique

Livre XVI

Table des matières

LIVRE XVI – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	3
TITRE 1er. - Disposition générale	3
TITRE 2. - Le traitement des plaintes par les entreprises	3
TITRE 3. - Le Service de médiation pour le consommateur	4
CHAPITRE 1er. - Création et missions	4
CHAPITRE 2. - Fonctionnement.....	4
CHAPITRE 3. - Compétences	6
CHAPITRE 4. - Les membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur.....	9
TITRE 4.- Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées.....	9

LIVRE XVI – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

(inséré par la Loi du 4 avril 2014, entrée en vigueur prévue le 1^{er} janvier 2015, à l'exception des articles XVI.1 à XVI.5, XVI.8, XVI.10 à XVI.12, XVI.22, XVI.23, § 1, qui sont entrés en vigueur le 13 mai 2014)

TITRE 1er. - Disposition générale

Art. XVI.1. Le présent livre transpose :

1° la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE ;

2° certaines dispositions de la Directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur.

TITRE 2. - Le traitement des plaintes par les entreprises

Art. XVI.2. Afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du service compétent en la matière. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes "ombuds", "médiation", "conciliation", "arbitrage", "entité qualifiée" ou de "règlement extrajudiciaire des litiges".

Art. XVI.3. L'entreprise répond aux plaintes visées à l'article XVI.2, dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Art. XVI.4. § 1er. Lorsqu'une entreprise est tenue par la loi ou une disposition réglementaire ou par un code de conduite auquel elle a souscrit en conséquence de son adhésion à une association, une organisation professionnelle ou à un ordre professionnel ou parce qu'elle s'est engagée par le biais de ses conditions générales ou particulières de vente, à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle en informe le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible.

§ 2. Les informations visées au paragraphe précédent permettent d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et comprennent les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées.

Le cas échéant, ces informations sont disponibles sur le site internet ainsi que dans les conditions générales de vente de l'entreprise.

§ 3. Lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1er et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

§ 4. L'entreprise est tenue de prouver le respect des exigences prévues aux articles XVI.2 à XVI.4, §§ 1er et 2 et l'exactitude des informations fournies.

TITRE 3. - Le Service de médiation pour le consommateur

CHAPITRE 1er. - Création et missions

Art. XVI.5. Il est institué un service public autonome ayant la personnalité juridique, dénommé le "Service de Médiation pour le consommateur", qui consiste en un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. XVI.6. Le Service de médiation pour le consommateur est chargé des missions suivantes :

1° informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;

2° réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même ;

3° intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Art. XVI.7. Le Service de médiation pour le consommateur dresse annuellement un rapport sur l'exécution de ses missions à l'attention du ministre.

Le Roi fixe les modalités et le contenu du rapport.

CHAPITRE 2. - Fonctionnement

Art. XVI.8. § 1er. Le Service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction constitué des dix membres suivants :

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1° les deux membres du "service de médiation pour les télécommunications", tel qu'il est visé à l'article 43bis, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ;

2° les deux membres du "service de médiation pour le secteur postal", tel qu'il est visé à l'article 43ter, § 1er, de la loi précitée ;

3° les deux membres du "service de médiation pour l'énergie", visé à l'article 27, § 1er, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;

4° les deux membres du "service de médiation pour les voyageurs ferroviaires", visé à l'article 11, § 1er, de la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses ;

5° le médiateur du "service de médiation des services financiers", visé à l'article VII.216 du Code de droit économique ;

6° le médiateur du "service de médiation des assurances", visé à l'article 302 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Un représentant du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie siège au Comité de direction avec voix consultative et pour autant que des décisions relatives à la gestion du service de médiation pour le consommateur figurent à l'ordre du jour.

§ 2. Le Comité de direction désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l'autre rôle linguistique.

5

Chaque service de médiation visé au paragraphe 1er dispose de deux voix.

En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante. Si le président est empêché, il est remplacé dans ses fonctions par le vice-président.

§ 3. Dans le respect des dispositions légales et réglementaires qui s'appliquent, le Comité de direction est compétent pour prendre tout acte de disposition et d'administration nécessaire à la gestion du Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6.

Relèvent, entre autres, des actes de gestion, l'approbation du plan de politique annuelle, l'élaboration du budget et le contrôle de son exécution, l'élaboration des comptes annuels des recettes et dépenses ainsi que l'élaboration du plan du personnel.

§ 4. Le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés au paragraphe 1er, et de la rédaction d'un plan stratégique, d'un compte annuel et d'un plan de personnel communs.

§ 5. Les membres du Comité de direction forment un collège. En vue de remplir les missions du Service de médiation pour le consommateur, le Comité de direction peut octroyer des délégations à un ou plusieurs de ses membres par décision collégiale.

Lorsqu'un médiateur, membre du Comité de direction, se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, ou lorsque le mandat de médiateur n'a pas été rempli ou a pris fin pour quelque motif que ce soit, les autres médiateurs, membres du Comité de direction, sont habilités à exercer temporairement ses attributions.

Art. XVI.9. Les membres informent le Comité de direction sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter leur indépendance ou leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont ils sont chargés en application de l'article XVI.6, 3°.

A cette fin, le membre concerné renonce à la participation à la délibération du Comité de direction ou ce dernier remplace le membre concerné par un autre membre.

Art. XVI.10. Le Comité de direction dresse un règlement d'ordre intérieur qui est soumis au Ministre pour approbation.

Art. XVI.11. Le Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6, est financé par :

1° une partie des "contributions aux frais de médiation" légales ou réglementaires qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l'article XVI.8, § 1er, pour le financement de la mission visée à l'article XVI.6, 1°. Chacun des services de médiation concernés budgétise au pro rata la part du point de contact visée à l'article XVI.13, qu'il entend utiliser et verse cette part au Service de médiation pour le consommateur ;

2° une subvention à charge du budget général des dépenses.

Art. XVI.12. Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, met des moyens logistiques et matériels à la disposition du Service de médiation pour le consommateur. A cette fin, un contrat de prestation de services sera conclu entre le Service de médiation pour le consommateur, les secteurs concernés et le Service public fédéral Economie, ratifié par le Roi.

CHAPITRE 3. - Compétences

Section 1^{re}. - Information

Art. XVI.13. Le Service de médiation pour le consommateur institue un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des entreprises en particulier sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. XVI.14. Le Service de médiation pour le consommateur met son rapport annuel à disposition du public sur son site internet.

Section 2. - Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1re. - La réception des demandes

Art. XVI.15. § 1er. Le Service de médiation pour le consommateur réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Service de Médiation pour le consommateur par lettre, par fax, par courrier électronique ou sur place.

§ 2. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une entité qualifiée est compétente, le Service de médiation pour le consommateur lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur et communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

§ 3. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée n'est compétente, le Service de médiation pour le consommateur traite lui-même la demande.

Sous-section 2. - Traitement des litiges de consommation

Art. XVI.16. § 1er. Dès que le Service de médiation pour le consommateur dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la demande visée à l'article XVI.15, § 3, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur refuse de traiter une demande visée au paragraphe 1er :

1° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;

2° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;

3° lorsque la plainte a déjà été traitée par une entité qualifiée en ce compris si elle a refusé de la traiter pour un des motifs visés à l'article XVI.25, § 1er, 7°, à l'exception du point e) ;

4° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;

§ 3. Le Service de médiation pour le consommateur peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1er :

1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;

2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée;

3° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de Médiation pour le consommateur ;

§ 4. Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, le Service de médiation pour le consommateur informe les parties, de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus la décision est motivée.

Art. XVI.17. § 1er. Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le Service de médiation pour le consommateur communique l'issue du règlement du litige aux parties.

A titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

§ 2. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur a obtenu un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties.

Si un règlement amiable ne peut pas être obtenu, le Service de médiation pour le consommateur en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut en même temps formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

Si l'entreprise concernée ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée au Service de médiation pour le consommateur et au demandeur.

Art. XVI.18. § 1er. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète visée à l'article XVI.16, § 1er.

La suspension court jusqu'au jour où le Service de médiation pour le consommateur communique aux parties :

— que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.16, § 3 ;

— ou, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.17, § 2.

§ 2. Dès que l'entreprise est informée de la réception par le Service de médiation pour le consommateur de la demande complète, conformément à l'article XVI.16, § 1er, elle suspend toute procédure de recouvrement, jusqu'au jour visé au paragraphe 1er, alinéa 2.

Art. XVI.19. § 1er. Le Service de médiation pour le consommateur peut, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tout document et écrit de l'entreprise concernée, qui ont un rapport direct avec l'objet de la demande. Il peut demander toute explication et informa-

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

tion utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise, et procéder à toute vérification utile pour l'enquête.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur peut se faire assister par des experts.

Art. XVI.20. Tous les renseignements que le Service de médiation pour le consommateur obtient dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, sont traités de façon confidentielle.

Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

Art. XVI.21. Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Service de médiation pour le consommateur est gratuit.

CHAPITRE 4. - Les membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur

Art. XVI.22. Le Roi peut, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, transférer au Service de médiation pour le consommateur les membres du personnel employés par les services de médiation cités à l'article XVI.8, et fixer les modalités particulières à cet égard.

Ce transfert est réalisé avec maintien intégral de leurs droits et de leur ancienneté administrative et pécuniaire.

Art. XVI.23. § 1er. Les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en application de l'article XVI.6, 2° et 3°, possèdent des connaissances suffisantes dans le domaine du règlement des litiges de consommation.

Le Roi peut préciser les règles pour l'application de l'alinéa précédent.

§ 2. Les membres du personnel visés au paragraphe 1er communiquent sans délai au Comité de direction visé à l'article XVI.8, § 1er, toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à laquelle ils sont associés.

TITRE 4.- Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées

Art. XVI.24. § 1er. Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie établit la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées à l'article XVI.25 et la publie sur son site web.

Cette liste est communiquée à la Commission européenne.

§ 2. L'entité qui souhaite figurer sur la liste visée au paragraphe 1^{er} adresse une demande au Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. Cette demande contient toutes les données nécessaires à démontrer qu'il est satisfait aux conditions énumérées à l'article XVI.25, § 1^{er}.

§ 3. Lorsqu'une entité reprise sur la liste visée au paragraphe 1^{er} ne satisfait plus aux conditions du présent titre, elle est rayée de la liste. L'entité est entendue avant d'être éventuellement retirée de la liste.

Art. XVI.25. § 1^{er}. Les conditions auxquelles satisfont une entité qualifiée, sont les suivantes :

1° l'entité est indépendante et impartiale ;

2° les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au sein de l'entité disposent des compétences nécessaires ;

3° l'entité est transparente au regard de sa composition, de son règlement de procédure, de son financement et de ses activités ;

4° l'entité est, aussi bien en ligne qu'hors ligne, aisément accessible aux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent, et sans devoir faire appel à un représentant légal ;

5° les procédures sont gratuites ou à coût réduit pour les consommateurs ;

6° le règlement de procédure précise suffisamment quand l'entité considère une demande comme étant complète ;

7° le règlement de procédure fixe de manière exhaustive les motifs de refus de traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Ceux-ci ne peuvent se fonder sur ce qui suit :

a) aucune plainte n'a été déposée au préalable auprès de l'entreprise concernée ;

b) la demande est anonyme ou l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable ;

c) la demande est introduite après l'écoulement du délai fixé par le règlement de procédure de l'entité; ce délai ne peut être inférieur à un an à dater de la soumission du litige à l'entreprise concernée ;

d) la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;

e) la demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente ;

f) bien que la demande relève des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente, le montant ou la valeur estimée de la demande est inférieur ou supérieur aux seuils fixés par le règlement de procédure de l'entité ;

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

g) la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;

h) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de l'entité qualifiée ;

8° le règlement de procédure précise que l'entité communique aux parties, dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande; en cas de refus, cette décision est motivée ;

9° le règlement de procédure précise que le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète; à titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige ;

10° un éventuel seuil tel que visé au point 7°, f), ne peut pas être de nature à exclure un nombre déraisonnable de litiges de consommation ;

11° la procédure offre à chaque partie la possibilité d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et des faits avancés ;

12° l'entité garantit le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties ;

13° chaque partie est informée par écrit ou sur support durable de l'issue de la procédure de façon motivée.

§ 2. Outre les conditions visées au paragraphe 1er, les entités qualifiées répondent aux dispositions des articles 1676 à 1723 du Code judiciaire lorsqu'elles appliquent une procédure arbitrale.

§ 3. Le Roi peut préciser les conditions énumérées au paragraphe 1^{er} afin de garantir l'accessibilité des entités qualifiées, leur compétence, leur indépendance, leur impartialité, leur transparence, leur efficacité et leur équité ainsi que la liberté des parties.

Art. XVI.26. Les personnes qui sont en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation communiquent sans délai à l'entité qualifiée et/ou aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie.

Le Roi précise les règles d'application de l'alinéa précédent.

Art. XVI.27. § 1er. Dès qu'une entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité qualifiée communique aux parties :

— que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.25, § 1er, 8° ;

— ou bien, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.25, § 1er, 13°.

§ 2. Dès que l'entreprise est informée que l'entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue, jusqu'au jour visé au paragraphe 1er, alinéa 2.

Art. XVI.28. Afin d'assurer un traitement efficace et transparent des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Roi peut prendre des mesures pour :

— coordonner et soutenir les entités qualifiées ;

— créer des entités qualifiées.

