

**SERVICE DE MEDIATION POUR LE CONSOMMATEUR**

**REGLEMENT DE PROCEDURE**

**Version du 08/02/2016**

# **Tables des Matières**

## **CHAPITRE I : Définitions**

## **CHAPITRE II : Traitement des litiges de consommation par les entreprises**

**Article 1 : Service interne de traitement des litiges de consommation**

**Article 2 : Délai et Traitement des litiges de consommation par les entreprises**

## **CHAPITRE III : Le Service de médiation pour le consommateur**

**Article 3 : Nature du Service de médiation pour le consommateur**

**Article 4 : Compétences du Service de médiation pour le consommateur**

## **CHAPITRE IV : Traitement des litiges de consommation par le Service de médiation pour le consommateur**

**Article 5 : Saisine du Service de médiation pour le consommateur**

**Article 6 : Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le service de médiation pour le consommateur**

**Article 7 : Demande complète**

**Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire**

**Article 8.1 : Causes obligatoires d'irrecevabilité**

**Article 8.2 : Causes facultatives d'irrecevabilité**

**Article 9 : Décision de poursuivre ou Refus de traiter la demande de règlement extrajudiciaire & Informations des parties**

**Article 10 : Moyens d'échanges d'informations**

**Article 11 : Délais**

**Article 12 : Clôture du dossier**

**Article 13 : Recours éventuel à un expert**

**Article 14 : Prérogatives du Service de médiation pour le consommateur**

**Article 15 : Confidentialité**

**Article 16 : Impartialité**

**Article 17 : Suspension des délais de prescription**

**Article 18: Suspension des procédures de recouvrement**

**Article 19 : Gratuité**

**Article 20 : Retrait de la plainte**

**Article 21 : Représentation**

# SERVICE DE MEDIATION POUR LE CONSOMMATEUR

## CHAPITRE I : Définitions

**Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

**Entreprise** : toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations.

**Litige de consommation** : tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit.

**Entité qualifiée** : toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie dresse et communique à la Commission européenne.

## CHAPITRE II : Traitement des litiges de consommation par les entreprises

### Article 1 : Service interne de traitement des litiges de consommation

En cas de litige de consommation, le consommateur doit au préalable **tenter de résoudre son litige en prenant contact avec l'entreprise concernée**. Il s'agit d'une condition de recevabilité de la plainte auprès du Service de médiation pour le consommateur. **La preuve de ce premier contact auprès de l'entreprise peut se faire par toute voie de droit.**

## **Article 2 : Délai et Traitement des litiges de consommation par les entreprises**

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les coordonnées de l'entité compétente pour le règlement extrajudiciaire dudit litige et précise également si cette entité est une entité qualifiée.

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

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 la demande.

## **CHAPITRE III : Le Service de médiation pour le consommateur**

### **Article 3 : Nature du Service de médiation pour le consommateur**

Le service de médiation pour le consommateur est un service public autonome ayant la personnalité juridique et bénéficiant d'une autonomie organique, sans préjudice des pouvoirs de tutelle et de contrôle du Ministre dont il relève.

## **Article 4 : Compétences du Service de médiation pour le consommateur**

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;

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

## **CHAPITRE IV : Traitement des litiges de consommation par le Service de médiation pour le consommateur**

### **Article 5 : Saisine du Service de médiation pour le consommateur**

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Service de médiation pour le consommateur sur place, par lettre (North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 – 1000 Bruxelles), par fax (02 / 808 71 29), par courrier électronique (contact@mediationconsommateur.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du Service de médiation pour le consommateur (www.mediationconsommateur.be). Ces demandes peuvent être introduites en français, néerlandais, allemand ou anglais. La procédure peut être menée en français, néerlandais ou allemand.

### **Article 6 : Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le service de médiation pour le consommateur**

Dans le cadre de sa mission, le service de médiation se base sur toutes dispositions légales applicables au cas particulier traité. De manière non-exhaustive, le service de médiation peut se baser sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens, sur la législation belge (Code civil, Code de droit économique, législation du secteur concerné, ...), les codes de conduite pour des secteurs particuliers, ...

## **Article 7 : Demande complète**

Dès que le Service de médiation pour le consommateur dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la demande, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

Le cas échéant, la requête préalable introduite auprès du service chargé, au sein de l'entreprise concernée, du traitement des plaintes ainsi que l'éventuelle suite y réservée doivent être annexées à la demande de règlement extrajudiciaire adressée au Service de médiation pour le consommateur.

À défaut, le consommateur est invité, sur support durable, à compléter son dossier.

## **Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire**

### **Article 8.1 : Causes obligatoires d'irrecevabilité**

Le Service de médiation pour le consommateur refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- 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°, de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique 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.

### **Article 8.2 : Causes facultatives d'irrecevabilité**

Le Service de médiation pour le consommateur peut refuser de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- 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.

## **Article 9 : Décision de poursuivre ou Refus de traiter la demande de règlement extrajudiciaire & Information des parties**

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande, 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.

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande, il informera également le consommateur de son droit de se retirer à tout moment de la procédure. Il informera également les parties que la solution ne revêt pas de caractère contraignant, qu'elles disposent du choix d'accepter ou non la solution proposée, que cette solution n'a pas de conséquence juridique ou technique (sauf, si les parties demandent au tribunal d'homologuer les accords intervenus), du fait que la solution peut différer d'une décision judiciaire et que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.

## **Article 10 : Moyens d'échanges d'informations**

Les parties peuvent échanger des informations avec le Service de médiation pour le consommateur, par voie électronique, par voie postale ainsi que par fax. S'il le souhaite, le consommateur peut également se rendre dans les bureaux de Service de médiation pour le consommateur. **Les parties disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie. Les délais sont précisés à l'article 11.**

## **Article 11 : Délais**

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, sur support durable.

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.

Les parties disposeront d'un délai raisonnable de maximum 10 jours ouvrables pour communiquer leurs points de vue. Ce même délai sera applicable pour prendre connaissance et réagir sur tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ou toute demande du Service de médiation pour le consommateur.

## **Article 12 : Clôture du dossier**

Lorsque le Service de médiation pour le consommateur a obtenu un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation 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 sur 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 consommateur.

## **Article 13 : Recours éventuel à un expert**

Si la complexité de la demande le requiert, le Service de médiation pour le consommateur peut se faire assister par des experts

## **Article 14 : Prérogatives du Service de médiation pour le consommateur**

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

## **Article 15 : Confidentialité**

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.

## **Article 16 : Impartialité**

Les membres du Comité de direction communiquent sans délai, au Comité 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.

Dans le même sens, les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, informent, sans délai le Comité de direction de 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.

## **Article 17 : Suspension des délais de prescription**

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète

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 ;
- le résultat du règlement amiable.

## **Article 18: Suspension des procédures de recouvrement**

Dès que l'entreprise est informée de la réception par le Service de médiation pour le consommateur de la demande complète, elle suspend toute procédure de recouvrement, jusqu'à la notification de l'issue réservée à la demande de règlement extrajudiciaire.

## **Article 19 : Gratuité**

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

## **Article 20 : Retrait de la plainte**

Le consommateur a la possibilité, à tout moment, de se retirer de la procédure. Il en informe, à ces fins, le Service de médiation, par support durable.

## **Article 21 : Représentation**

Si les parties le souhaitent, elles peuvent se faire assister ou représenter par un tiers. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant à tout moment.