



Service de Médiation  
pour Le Consommateur



# Service de Médiation pour Le Consommateur

## **REGLEMENT DE PROCEDURE POUR DES LITIGES INDIVIDUELS**



# Service de Médiation pour Le Consommateur

## Table des matières

I.	<a href="#">Le Service de Médiation pour le Consommateur</a>	3
1.	<a href="#">Définitions</a>	3
a.	<a href="#">Consommateur</a>	3
b.	<a href="#">Entreprise</a>	3
c.	<a href="#">Litige de consommation</a>	3
d.	<a href="#">Entité qualifiée</a>	3
e.	<a href="#">Litige transfrontalier</a>	3
2.	<a href="#">Personnalité juridique</a>	3
3.	<a href="#">Compétence</a>	4
a.	<a href="#">Mission légale</a>	4
b.	<a href="#">Compétence territoriale</a>	4
c.	<a href="#">Compétence matérielle</a>	4
II.	<a href="#">Traitement du dossier</a>	5
1.	<a href="#">Saisine du Service de Médiation pour le Consommateur</a>	5
2.	<a href="#">Langue de la procédure</a>	5
3.	<a href="#">Règles et dispositions légales sur lesquelles le Service de Médiation pour le Consommateur peut s'appuyer dans l'accomplissement de ses tâches</a>	5
4.	<a href="#">Demande complète</a>	5
5.	<a href="#">Recevabilité de la demande</a>	6
a.	<a href="#">Causes obligatoires d'irrecevabilité</a>	6
b.	<a href="#">Causes facultatives d'irrecevabilité</a>	6
6.	<a href="#">Délais</a>	6
7.	<a href="#">Procédure</a>	7
a.	<a href="#">Transmission des points de vue</a>	7
b.	<a href="#">Médiation</a>	7
c.	<a href="#">Clôture</a>	7
8.	<a href="#">Retrait de la plainte et liberté des parties</a>	7
9.	<a href="#">Représentation</a>	7
10.	<a href="#">Gratuité</a>	7
11.	<a href="#">Suspension</a>	8
a.	<a href="#">Délais de prescription</a>	8
b.	<a href="#">Procédures de recouvrement</a>	8
12.	<a href="#">Impartialité</a>	8
13.	<a href="#">Recours à un expert</a>	8
14.	<a href="#">Prérogatives</a>	9
15.	<a href="#">Confidentialité</a>	9
III.	<a href="#">Contributions des entreprises</a>	10
1.	<a href="#">Base juridique</a>	10
2.	<a href="#">Montants des contributions</a>	10
3.	<a href="#">Dossiers concernés</a>	10
4.	<a href="#">Réclamations</a>	10



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### I. Le Service de Médiation pour le Consommateur

#### 1. Définitions

- a. **Consommateur:** toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- b. **Entreprise:** toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations. Est considérée comme une entreprise, chacune des organisations suivantes :
  - toute personne physique qui exerce une activité professionnelle à titre indépendant;
  - toute personne morale;
  - toute autre organisation sans personnalité juridique.

Nonobstant ce qui précède, ne sont pas des entreprises :

- toute organisation sans personnalité juridique qui ne poursuit pas de but de distribution et qui ne procède effectivement pas à une distribution à ses membres ou à des personnes qui exercent une influence décisive sur la politique de l'organisation;
  - toute personne morale de droit public qui ne propose pas de biens ou services sur un marché;
  - l'Etat fédéral, les régions, les communautés, les provinces, les zones de secours, les prézones, l'Agglomération bruxelloise, les communes, les zones pluricommunales, les organes territoriaux intracommunaux, la Commission communautaire française, la Commission communautaire flamande, la Commission communautaire commune et les centres publics d'action sociale.
- c. **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.
  - d. **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.
  - e. **Litige transfrontalier:** un litige contractuel résultant d'un contrat de vente ou de services dans lequel le consommateur, au moment où il commande les biens ou les services, réside dans un État membre autre que celui où le professionnel est établi.

#### 2. Personnalité juridique

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.

Le Service de Médiation pour le Consommateur a été créé par la loi du 4 avril 2014 insérant le livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique, publié au Moniteur belge le 12 mai 2014.

Depuis le 14 juillet 2015, le Service de Médiation pour le Consommateur est reconnu comme entité qualifiée par le SPF Économie.



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### 3. Compétence

#### a. Mission légale

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.

#### b. Compétence territoriale

Le Service de Médiation pour le Consommateur est compétent pour les litiges de consommation résiduels entre un consommateur et une entreprise établie en Belgique.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est également compétent pour traiter les litiges de consommation transfrontaliers entre les consommateurs étrangers et les entreprises établies en Belgique.

Un litige entre un consommateur et une entreprise étrangère active en Belgique mais ne disposant pas d'un établissement (avec un numéro d'établissement enregistré à la Banque-Carrefour des Entreprises) ne relève pas de la compétence du Service de Médiation pour le Consommateur.

#### c. Compétence matérielle

Le Service de Médiation pour le Consommateur n'est compétent que pour les litiges de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente. Le SPF Economie publie sur son site web la [liste des entités](#) qu'il considère comme qualifiées pour traiter les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sur la base de critères de qualité définis dans le livre XVI du Code de droit économique (ci-après: CDE) et énoncés dans l'Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique (ci-après : AR 2015) doit satisfaire.



## II. Traitement du dossier

### 1. 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 boîte 1 – 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.

### 2. Langue de la procédure

La langue officielle de la procédure est le français, le néerlandais ou l'allemand.

### 3. Règles et dispositions légales sur lesquelles le Service de Médiation pour le Consommateur peut s'appuyer dans l'accomplissement de ses tâches

Dans le cadre de sa mission, le Service de Médiation pour le Consommateur se base sur toutes dispositions légales applicables au cas particulier traité. De manière non-exhaustive, le Service de Médiation pour le Consommateur 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, ...) et les codes de conduite pour des secteurs particuliers.

Le Service de Médiation pour le Consommateur se conforme à la législation et à la réglementation en vigueur mais en cas de litiges concernant l'interprétation ou l'application de la législation ou de la réglementation, le Service de Médiation pour le Consommateur tient toujours compte, durant le temps de la médiation, du principe du raisonnable et de proportionnalité sur base desquels une solution au litige peut être obtenue.

### 4. Demande complète

Pour être prise en considération, une demande doit au moins contenir les éléments suivants :

- nom, adresse et coordonnées du consommateur et de l'entreprise concernée;
- un exposé concis et clair des faits;
- le cas échéant, les pièces justificatives du dossier;
- une déclaration selon laquelle le consommateur a déjà tenté de résoudre le litige.

Dès que la demande est complète, le SMC confirme la date de réception de cette demande aux deux parties.



## 5. Recevabilité de la demande

Le Service de Médiation pour le Consommateur traite tout dossier complet, sauf si le dossier est irrecevable. Il existe des causes obligatoires et facultatives d'irrecevabilité :

### a. Causes obligatoires d'irrecevabilité

Le Service de Médiation pour le Consommateur refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
- lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable;
- 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);
- lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice.

### b. Causes facultatives d'irrecevabilité

Le Service de Médiation pour le Consommateur peut refuser de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée;
- lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de Médiation pour le Consommateur.

## 6. Délais

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.

Les parties disposent d'un délai de 10 jours ouvrables pour répondre à une communication du Service de Médiation pour le Consommateur dans le cadre de leur dossier.

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 et en raison de la complexité du litige, ce délai est prolongeable une seule fois pour une durée équivalente. Les parties en sont informées avant l'écoulement du délai initial.



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### 7. Procédure

#### a. Transmission des points de vue

Une fois le dossier complet, celui-ci est envoyé par écrit à l'entreprise avec une demande d'avis et éventuellement une proposition de solution. Les parties peuvent échanger des informations par voie électronique ou par voie postale.

#### b. Médiation

Lorsque les points de vue des parties sont connus, une solution au litige sera activement recherchée.

#### c. Clôture

Les parties sont informées par écrit ou sur un autre support durable de l'issue de la procédure dans le délai prévu par la loi (voir point 6).

Si aucun règlement à l'amiable ne peut être trouvé, le SMC peut formuler une recommandation qui ne lie pas les parties.

Si une entreprise ne suit pas la recommandation, elle dispose d'un délai de 30 jours calendrier pour communiquer sa position motivée au Service de Médiation pour le Consommateur et à l'autre partie. A défaut, elle peut être sanctionnée par une amende pouvant aller jusqu'à 25 000 euros (art. XV.125 CDE).

### 8. Retrait de la plainte et liberté des parties

Les parties peuvent se retirer à tout moment de la procédure. Une solution proposée par le Service de Médiation pour le Consommateur ne revêt pas de caractère contraignant et les parties sont libres de l'accepter ou non. La solution proposée peut différer d'une décision judiciaire.

La participation à la procédure auprès du Service de Médiation pour le Consommateur n'empêche pas l'introduction d'une action en justice. Si un recours est introduit en cours de procédure, le dossier sera déclaré irrecevable sur base de l'art. XVI.16 §2,4° CDE.

Les parties en seront également informées dans chaque cas au moyen d'un support durable.

### 9. 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.

### 10. Gratuité

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

Les entreprises paient une contribution par année civile à partir du cinquième dossier clôturé (voir ci-dessous).



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### 11. Suspension

#### a. 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;
- ou, quel est le résultat du règlement amiable.

#### b. 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.

### 12. Impartialité

Les membres du Comité de direction communiquent au Comité toute circonstance qui affecte ou est susceptible d'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.

Lorsque les circonstances visées à l'article XVI.26 CDE se présentent, le Service de Médiation pour le Consommateur prévoit que :

1. une autre personne physique est chargée au sein du Service Médiation pour le Consommateur du règlement extrajudiciaire du litige;
2. ou, si cela n'est pas possible, le Service Médiation pour le Consommateur propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ;
3. ou, s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

### 13. Recours à un expert

Le Service de Médiation pour le Consommateur peut se faire assister par des experts.

Lorsque la nature de l'affaire le requiert, le Service de Médiation pour le Consommateur peut coopérer avec d'autres entités qualifiées, agissant dans le cadre de leurs compétences respectives.

Les parties sont toujours informées du recours à des experts et peuvent s'y opposer.



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### 14. Prerogatives

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.

### 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 mais sans mentionner le nom et l'adresse des consommateurs.



### III. Contributions des entreprises

#### 1. Base juridique

Afin de remplir ses missions, le Service de Médiation pour le Consommateur est financé par les contributions des entreprises concernées par le règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente et qui n'est pas manifestement infondé (art. XVI.11. § 1, 2° CDE).

Le montant des contributions a été fixé par l'Arrêté royal du 1<sup>er</sup> mars 2018 réglant le financement du Service de Médiation pour le Consommateur.

#### 2. Montants des contributions

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, la contribution est fixée à :

- 100 euros par demande à partir de la cinquième demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation traitée;
- 200 euros par demande à partir de la vingtième demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation traitée.

Ces montants sont adaptés le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année à l'évolution de l'indice des prix à la consommation sur base de l'indice du mois de décembre. L'indice de référence est celui du mois de décembre 2017.

#### 3. Dossiers concernés

Les dossiers à prendre en considération sont ceux que le Service de Médiation pour le Consommateur clôture au cours d'une année civile par un règlement à l'amiable ou par une recommandation.

#### 4. Réclamations

Le Service de Médiation pour le Consommateur adresse une demande de paiement trimestrielle aux entreprises concernées. Les entreprises paient le montant demandé dans les 30 jours suivant la réception de la demande.

Si une entreprise n'effectue pas de paiement dans le délai de 30 jours, le Service de Médiation pour le Consommateur est en droit de facturer un supplément pour compenser les frais supplémentaires encourus en raison du retard de paiement. Le montant de l'indemnité s'élève à 25€ par créance par trimestre impayé.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est également habilité à facturer des intérêts de retard au taux légal à compter de l'expiration du délai de trente jours. Ces intérêts sont calculés au prorata du nombre de jours civils de retard.