

**16 FEVRIER 2015. - Arrêté royal précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique**

**Source :** ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

**Publication :** 25-02-2015 **numéro :** 2015011072 **page :** 14287 [IMAGE](#)

**Dossier numéro :** 2015-02-16/06

**Entrée en vigueur :** 01-06-2015

**PHILIPPE, Roi des Belges,**

**A tous, présents et à venir, Salut.**

**Vu la Constitution, l' article 108 ;**

**Vu le Code de droit économique, les articles XVI.25, §§ 1er et 3, et XVI.26, alinéa 2 ;**

**Vu l'avis n° 480 du Conseil de la Consommation du 17 décembre 2014 ;**

**Vu l'urgence motivée par le fait que l'arrêté royal du 16 décembre 2014 modifiant l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à l'entrée en vigueur de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI " Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation " du Code de droit économique fixe l'entrée en vigueur de ce livre dans son entièreté le 1er juin 2015 ;**

**Considérant qu' il importe que les entités qui souhaitent procéder au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en tant qu'entité qualifiée puissent prendre à temps les mesures nécessaires afin de se conformer aux exigences visées par le livre XVI et son arrêté d'exécution ;**

**Considérant que pour ce faire, les entités existantes doivent le cas échéant adapter leurs procédures, leur mode de financement, leur site internet, et que des nouvelles entités peuvent se constituer, qui doivent développer des procédures et engager du personnel ;**

**Considérant que, les acteurs concernés doivent être en mesure d'introduire leur demande comme entité qualifiée en temps utile auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie afin que ces demandes puissent être examinées avant le 1er juin 2015 ;**

**Considérant qu'il convient également qu'au 1er juin 2015, le Service de médiation pour le consommateur ne soit pas le seul compétent pour traiter les demandes de règlement de litiges qui lui seront soumises, étant donné qu'il ne peut renvoyer ces demandes vers une autre entité sectorielle compétente que lorsque celle-ci est une entité qualifiée ;**

**Considérant qu'en effet, ce Service de médiation pour le consommateur est un service de nature subsidiaire qui n'a pas vocation à traiter toutes les demandes de règlement des litiges et qu'il importe par conséquent qu'au 1er juin 2015, d'autres entités qualifiées puissent être opérationnelles ;**

**Vu l'avis n° 57.033/1 du Conseil d'Etat, donné le 3 février 2015, en application de**

**l'article 84, § 1er, alinéa 1er, 3°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;**

**Sur la proposition du Ministre de l'Economie et des Consommateurs,  
Nous avons arrêté et arrêtons :**

**rticle [1er](#). Le présent arrêté transpose partiellement 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.**

**[Art. 2.](#) Afin de satisfaire aux conditions d'indépendance et d'impartialité d'une entité qualifiée, visées au livre XVI du Code de droit économique :**

**1° l'entité est créée par ou en vertu d'une loi ou à l'initiative d'une association professionnelle, organisation ou organisme professionnel ;**

**2° l'entité n'est pas créée au sein d'une entreprise ;**

**3° l'entité dispose d'un budget propre et spécifique qui est suffisant pour l'accomplissement de ses missions ;**

**4° l'entité et les personnes physiques qui y sont responsables du règlement des litiges, ne reçoivent pas d'instructions en rapport avec le traitement des procédures individuelles de la part des parties ou de l'association professionnelle, l'organisation ou l'organisme professionnel qui l'a créée ;**

**5° les personnes physiques qui au sein de l'entité sont responsables du règlement des litiges de consommation, sont désignées pour un délai d'au moins trois ans ou pour une durée indéterminée et il ne peut pas être mis fin à cette désignation sans juste motif ;**

**6° la désignation des personnes physiques qui sont responsables du règlement des litiges de consommation au sein de l'entité est renouvelable ;**

**7° l'entité et les personnes physiques qui y sont responsables du règlement des litiges de consommation ne sont pas rémunérées en fonction du résultat du règlement extrajudiciaire des litiges ;**

**8° lorsque le règlement des litiges de consommation se fait en collège, le nombre de représentants des consommateurs et des entreprises est égal ;**

**9° les représentants des consommateurs dans le collège sont désignés par une ou plusieurs organisations de consommateurs.**

**[Art. 3.](#) Afin de satisfaire aux conditions de transparence et d'accessibilité d'une entité qualifiée, visées au livre XVI du même Code :**

**1° l'entité dispose de son propre site web actualisé qui contient au moins les informations suivantes :**

**a) les données de contact de l'entité, y compris son adresse postale et son adresse**

électronique ;

b) le fait que l'entité est qualifiée, avec un hyperlien vers la page internet du SPF. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie reprenant la liste des entités qualifiées ;

c) la composition de l'entité ;

d) le règlement de procédure ;

e) les sources de financement de l'entité ;

f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil de recevabilité fixé ;

g) les personnes physiques responsables du traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, comment elles sont désignées et quelle est la durée de leur désignation ;

h) le cas échéant, l'appartenance de l'entité à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers ;

i) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges mise en oeuvre par l'entité ;

j) les rapports annuels ;

2° l'entité fournit à tout intéressé, sur simple demande et sans délai, les données visées sous le point 1° sur support durable ;

3° le site web de l'entité prévoit la possibilité d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne ;

4° l'entité prévoit la possibilité d'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou par voie postale ;

5° l'entité traite tant les litiges nationaux que les litiges transfrontaliers, y compris ceux qui relèvent du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

**Art. 4.** Afin de satisfaire aux conditions de compétence d'une entité qualifiée, visées au livre XVI du même Code :

1° les personnes physiques qui au sein de l'entité sont responsables du règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, ont une connaissance générale du droit applicable ;

2° ces personnes physiques disposent des aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement de litiges ;

3° ces personnes physiques suivent régulièrement des formations dans ces domaines.

**Art. 5.** Afin de satisfaire à l'exigence de liberté des parties, visée au livre XVI du

même Code, l'entité informe les parties par support durable :

1° avant le début de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges :

a) soit, du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment de la procédure ;  
lorsque l'entreprise est obligée de participer à la procédure en vertu de dispositions légales, de codes de conduite ou d'obligations contractuelles, ce droit n'est applicable qu'au profit du consommateur ;

b) soit, du caractère obligatoire de la procédure, dès qu'elle a débuté ;

c) le cas échéant, du caractère contraignant de la solution ;

2° avant qu'elles acceptent la solution proposée par l'entité ou décident de suivre la solution proposée :

a) du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou trouvée ;

b) des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ;

c) de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire ;

d) du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.

**Art. 6.** Afin de satisfaire aux conditions d'équité, visées au livre XVI du même Code :

1° l'entité confirme aux parties, dès réception d'une demande complète de règlement extrajudiciaire d'un litige, sa date de réception ;

2° l'entité veille à ce que les parties disposent d'un délai raisonnable, tenant compte de la durée maximale de la procédure, pour :

a) communiquer leur point de vue ;

b) prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ;

c) réagir sur les documents, arguments et faits visés au point b) ;

d) se prononcer sur la solution que l'entité propose, lorsque celle-ci n'est pas contraignante ;

3° les parties décident librement de se faire assister ou représenter par un tiers ou non et peuvent solliciter un avis indépendant à tout moment ;

4° l'entité informe les parties, par écrit ou sur un autre support durable, du résultat du règlement extrajudiciaire du litige dans le délai légal prévu.

**Art. 7.** Le règlement de procédure de l'entité contient en complément aux données visées à l'article XVI.25, § 1er, du même Code, les informations suivantes :

1° le type de litiges qui relèvent de la compétence de l'entité ;

2° le cas échéant, les seuils de recevabilité qui sont d'application pour le traitement du litige ;

3° les langues dans lesquelles les demandes de règlement extrajudiciaire de litiges

peuvent être introduites et les langues dans lesquelles la procédure peut être menée ;

4° les règles sur lesquelles l'entité peut se baser lors d'un règlement extrajudiciaire d'un litige, telles que les dispositions légales et codes de conduites ;

5° l'existence ou non de la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure ;

6° quels sont les frais qui le cas échéant sont à charge des parties, y compris les règles en matière d'attribution des frais à la fin de la procédure ;

7° le cas échéant, quelles sont les conséquences juridiques de la solution du règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non-respect d'une décision contraignante pour les parties ;

8° le cas échéant, le caractère exécutoire de la décision de l'entité ainsi que les modalités d'exécution forcée ;

9° les conséquences juridiques de la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour la prescription et les procédures de recouvrement.

**Art. 8.** § 1er. L'entité qualifiée dresse un rapport annuel qui contient au moins les informations suivantes relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers qui lui sont soumis :

1° le nombre de litiges soumis et le type de plaintes auxquelles ils se rapportent ;

2° les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les entreprises ; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir ;

3° le nombre et le pourcentage de litiges que l'entité a refusé de traiter et les motifs de refus invoqués ;

4° le nombre et le pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et, si elles sont connues, les raisons de cette interruption ;

5° le délai moyen nécessaire à la résolution des litiges, suivant la nature des plaintes ;

6° pour autant qu'ils soient connus, le nombre et le pourcentage des litiges dont la solution proposée par l'entité a été respectée ;

7° le cas échéant, des informations sur la coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers ;

8° pour autant qu'elle soit connue, la valeur moyenne, minimale et maximale des litiges ;

9° un rapport sur les moyens financiers obtenus et leur utilisation.

§ 2. L'entité met le rapport annuel, qui est disponible sur son site web, à disposition du public sur support durable à la demande et par tout autre voie qu'elle estime

appropriée.

**Art. 9.** § 1er. L'obligation de communication visée à l'article XVI.26 du même Code vaut tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Si l'entité qualifiée est composée d'une seule personne physique, la communication ne se fait qu'à l'attention des parties.

§ 2. Lorsque les circonstances visées à l'article XVI.26 du même Code se présentent, l'entité prévoit que :

1° une autre personne physique est chargée au sein de l'entité du règlement extrajudiciaire du litige ;

2° ou, si cela n'est pas possible, l'entité 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.

**Art. 10.** Le présent arrêté entre en vigueur le 1er juin 2015.

**Art. 11.** Le ministre qui a l'Economie et les Consommateurs dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 16 février 2015.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Ministre de l'Economie et des Consommateurs,  
K. PEETERS