

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur un projet d'arrêté royal précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

Bruxelles, le 17 décembre 2014

RESUME

Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est encadré par le législateur par la loi du 4 avril 2014, insérant le Livre XVI relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de droit économique (ci-après loi du 4 avril 2014 ou loi).

Le Conseil de la consommation est saisi d'une demande d'avis sur un projet d'arrêté royal qui complète et précise les critères déjà fixés par la loi afin d'assurer la transposition totale de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (ci-après Directive 2012/11/UE ou Directive) qui établit des exigences d'harmonisation minimale auxquelles devront répondre les organes chargés de la résolution des litiges. **Le Conseil** prend cependant acte du délai supplémentaire qui sera accordé à l'entrée en vigueur de cet AR.

Le Conseil a certaines remarques générales sur ce projet d'arrêté royal. Il souhaite qu'un rapport au Roi accompagnant l'arrêté royal soit rédigé, afin de préciser le texte sur certains points. Ainsi, il convient, par exemple, de préciser ce que l'on entend par la notion de « responsable du traitement des litiges de consommation ». Dans le même sens et compte tenu de la grande diversité des entités REL existantes, davantage de précision dans le texte même de l'arrêté royal améliorerait sa lisibilité. En outre, **le Conseil** estime que les règles du projet d'arrêté royal sont principalement axées sur le fonctionnement d'une seule sorte d'entité REL déterminée, les ombudsmans et les médiateurs. Elles ne sont donc pas toujours applicables aux autres entités REL. Ainsi, il convient de faire une distinction claire entre (1) les entités REL qui proposent une solution aux parties, (2) les entités REL qui proposent une expertise technique contraignante comme phase ultime en cas de non-acceptation par les parties de la proposition de conciliation de l'expert-conciliateur et (3) les entités REL qui imposent une solution juridique contraignante.

Ensuite, **le Conseil** examine le projet article par article. **Le Conseil** fait remarquer, à plusieurs reprises, une série d'imprécisions (par exemple, l'art. 2, 1°, e) concernant le financement de l'entité ou l'art. 7, 8° concernant la valeur du litige) qu'il souhaite voir préciser dans le rapport au Roi, des corrections linguistiques (voir par exemple, l'art. 1, 1° ou encore l'art. 7, 1° et 5°) ou des imperfections (voir par exemple, l'art. 2, 1°, f) ou l'art. 6, 6°).

Pour l'ensemble du projet d'arrêté royal, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** plaident pour une transposition stricte de la directive relative au RELC. Pour ces raisons, les dispositions du projet d'arrêté royal doivent correspondre le plus possible à celles de la directive relative au RELC. Cette demande s'inscrit dans l'engagement du gouvernement et du Secrétaire d'Etat à la simplification administrative de ne pas faire de "goldplating" lors de la transposition de la législation européenne.

Par contre, **les représentants des consommateurs** font remarquer que les Etats membres, en cas d'harmonisation minimale, peuvent aller plus loin que ce que prescrit la directive. Cela peut se faire non seulement pour mieux harmoniser la législation avec d'autres législations nationales mais surtout pour ne pas vider de sa substance sa propre législation existante. **Ces représentants** font remarquer que cette liberté d'action doit être utilisée où c'est nécessaire et où il semble opportun d'offrir ainsi aux consommateurs belges une meilleure protection.

Le Conseil de la consommation, saisi le 5 novembre 2014 par le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, d'une demande d'avis sur un projet d'arrêté royal précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique, s'est réuni en assemblée plénière le 17 décembre 2014, sous la présidence de Monsieur Reinhard Steennot, et a approuvé le présent avis.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de remettre cet avis au Ministre de l'Economie et des Consommateurs et au Ministre des Classes moyennes.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la demande d'avis du 5 novembre 2014 du Ministre de l'Economie et des Consommateurs sur le projet d'arrêté royal susmentionné ;

Vu 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 ;

Vu les articles XVI.25, §3 et XVI.26 du Code de droit économique ;

Vu les travaux de la Commission "Pratiques du Commerce" présidée par Monsieur Ducart (Test-Achats) lors de ses réunions des 13 et 17 novembre 2014 et du 4 décembre 2014 ;

Vu la participation aux travaux des membres suivants du Conseil : Mmes Block (Comeos), Dammekens (FEB), Moriau (Test-Achats), Pint (Comeos) et Van Overwaele (Confédération Construction) ; MM. Van Bulck (Febelfin) et Van Oldeneel (Assuralia) ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mmes Declercq (Gezinsbond), Jouant (SPF Economie) et Vandecavey (SPF Economie) ; MM. De Koning (CRIOC), Peeters (Unizo), Renier (CRIOC), Steennot (président du Conseil) et Van Lierde (Confédération Construction) ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Monsieur De Koning (CRIOC) et Mme Dammekens (FEB) ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

Tout d'abord, **le Conseil de la consommation** prend connaissance du projet d'arrêté royal et souligne l'importance de se doter d'entités qualifiées efficaces, offrant aux parties des garanties d'indépendance et d'impartialité suffisantes. Le texte de l'arrêté royal en projet reprend, pour la plupart des dispositions, les exigences minimales devant être transposées par tous les Etats membres sur la base de la directive relative au RELC¹, qui est basée sur le principe d'harmonisation minimale.

Le représentant du SPF Economie informe les membres présents du report au 1er juin 2015 de la date d'entrée en vigueur de la loi du 4 avril 2014, initialement prévue au 1er janvier 2015 et reportée au 1^{er} juin 2015. A ce propos, **le Conseil** est conscient de la nécessité de laisser le temps aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après entités REL) de s'adapter au nouveau prescrit légal.

1. Considérations générales

1.1 Nécessité d'un rapport au Roi

Le **Conseil** souhaite qu'il soit rédigé un rapport au Roi accompagnant l'arrêté royal, afin de préciser le texte sur certains points. Dans le même sens et compte tenu de la grande diversité des entités REL existantes, davantage de précision dans le texte même de l'arrêté royal améliorerait sa lisibilité. Ainsi, il faut entre autres, mais pas uniquement, préciser ce que l'on entend par "les personnes physiques qui au sein de l'entité sont chargées du traitement des litiges de consommation". Cette notion revient en effet à plusieurs endroits dans le projet d'arrêté royal.

1.2 Personnes physiques chargée du règlement des litiges

Le projet d'arrêté royal, tout comme la loi et la directive prévoient plusieurs exigences dans le chef des personnes physiques chargées du règlement des litiges. **Le Conseil** demande à ce que les termes « personnes physiques chargées du règlement des litiges » soient interprétés tel que précisé ci-après, afin d'accroître la sécurité juridique. **Le Conseil** souligne que le représentant du SPF Economie indique que, pour les articles 1, 2, 3 du projet d'arrêté royal, cette notion doit être interprétée de manière stricte, à savoir seulement la personne physique ou le collègue de personnes physiques visé, qui représente l'entité REL et qui assume la responsabilité finale au sein de cette entité. **Le Conseil** demande que cela soit clarifié de la sorte dans le rapport au Roi du projet d'arrêté royal.

1.3 Règles pouvant être appliquées à tous les types d'entités REL

Le Conseil estime que les règles du projet d'arrêté royal sont principalement axées sur le fonctionnement d'une seule sorte d'entités REL, les ombudsmans et les médiateurs. Elles ne sont donc pas toujours applicables aux autres entités REL, comme, par exemple, les commissions de conciliation de la construction et des véhicules d'occasion. Ainsi, il convient entre autres de faire une

¹ 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

distinction claire entre (1) les entités REL qui proposent une solution aux parties, (2) les entités REL qui proposent une expertise technique contraignante comme phase ultime en cas de non-acceptation par les parties de la proposition de conciliation de l'expert-conciliateur et (3) les entités REL qui imposent une solution juridique contraignante (voir aussi les différentes remarques à ce sujet dans la discussion article par article).

Ensuite, **le Conseil** demande que l'on tienne compte de la spécificité du secteur des professions libérales : lorsqu'une demande d'un consommateur arrive au service fédéral de médiation pour le consommateur, un lien peut exister avec une procédure disciplinaire éventuelle. Dans de nombreux cas, le secret professionnel jouera également lorsque les professions libérales sont concernées.

1.4 Litiges résiduels

Le Conseil note qu'un litige qui ne relève pas de la compétence d'une entité REL qualifiée peut toujours être soumis au service fédéral de médiation pour le consommateur. Le représentant du SPF Economie indique en outre qu'une entité REL active dans un secteur particulier n'est pas obligée de traiter tous les litiges de ce secteur. Elle peut délimiter sa compétence matérielle et, par exemple, traiter uniquement un litige lorsqu'une clause standard a été signée par les parties contractantes ou lorsqu'un bon de commande spécifique a été utilisé.

1.5 Harmonisation minimale et marge de manoeuvre

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes plaident pour une transposition stricte de la directive relative au RELC. Pour ces raisons, les dispositions du projet d'arrêté royal doivent correspondre le plus possible à celles de la directive relative au RELC. Cette demande s'inscrit dans l'engagement du gouvernement et du Secrétaire d'Etat à la simplification administrative de ne pas faire de "goldplating" lors de la transposition de la législation européenne. L'accord de Gouvernement prévoit plus spécifiquement *"En outre, il n'y aura pas de "goldplating" lors de la transposition des directives UE à moins qu'une divergence par rapport au minimum exigé par la norme UE puisse renforcer notre position concurrentielle internationale sans prolonger significativement la procédure de transposition."* Cela a été répété par le Secrétaire d'Etat à la simplification administrative dans sa note de politique.

Par contre, **les représentants des consommateurs** font remarquer que les Etats membres, en cas d'harmonisation minimale, peuvent aller plus loin que ce que prescrit la directive. Cela peut se faire non seulement pour mieux harmoniser la législation avec d'autres législations nationales mais surtout pour ne pas vider de sa substance sa propre législation existante. **Ces représentants** font remarquer que cette liberté d'action doit être utilisée où c'est nécessaire et où il semble opportun d'offrir ainsi aux consommateurs belges une meilleure protection.

2. Précisions par article

2.1 Article 1er – Indépendance et impartialité

L'article 1er concerne les conditions d'indépendance et d'impartialité auxquelles doivent satisfaire les entités REL.

- L'article 1, 1° stipule dans sa version néerlandaise que l'entité REL peut être créée "*op initiatief van een handelsvereniging, een beroepsorde of organisatie*". Le texte français parle de "*à l'initiative d'une association professionnelle, organisation ou organisme professionnel*".

Le Conseil propose de compléter le texte néerlandais comme suit: "*op initiatief van een handelsvereniging, een beroepsorde of beroepsorganisatie*". De cette manière, la version néerlandaise correspond mieux à la version française.

- L'article 1er, 4° précise que « *l'entité et les personnes physiques chargées du règlement des litiges ne peuvent recevoir d'instructions de la part des parties ou de l'association professionnelle, l'organisation ou l'organisme professionnel qui l'a créée* ».

Les représentants de la distribution, de la production et des classes moyennes constatent que cette disposition va plus loin que ce que prévoit la directive relative au RELC, à savoir "*Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes: (...) c) ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci*" (article 6 de la directive relative au RELC).

La directive relative au RELC prévoit donc que les personnes physiques ne peuvent pas recevoir d'instructions. Le projet d'arrêté royal va plus loin et prévoit que l'entité REL même ne peut pas recevoir d'instructions.

Cette formulation peut donner lieu à de la confusion concernant la portée de cette disposition. L'intention est de veiller à ce qu'aucune des parties ne puisse influencer le résultat du traitement des litiges. Par conséquent, les **représentants de la production et de la distribution** estiment qu'il est indiqué de reprendre la formulation de la directive. De cette manière, tout "gold plating" est en outre évité.

Les représentants des consommateurs sont d'avis que le terme « instruction » doit s'entendre de toute instruction, non seulement celle visant à orienter sur le fond le traitement des litiges mais également celle visant à orienter la procédure, étant entendu qu'une instruction sur la procédure peut avoir une incidence sur le traitement même du litige. Toutefois, cela ne s'oppose pas à ce qu'il soit institué, au sein de l'entité REL, un groupe de travail ou un comité de surveillance, paritairement composé, pour évaluer et formuler des recommandations quant au traitement des litiges.

- L'article 1er, 5° prévoit que "*les personnes physiques qui au sein de l'entité sont chargée du traitement des litiges de consommation, sont désignées pour un délai d'au moins trois ans et il ne peut pas être mis anticipativement fin à cette désignation sans raison valable*".

Le Conseil note que le représentant du SPF Economie a souligné que la désignation pour un mandat à durée indéterminée répond à ces conditions. Il va de soi que la notion de désignation n'est pas limitée aux contrats de travail.

Le Conseil demande que cela soit précisé dans le rapport au Roi.

- L'article 1er, 8° précise, conformément à la directive (article 6, alinéa 5), que « *lorsque le traitement de litiges de consommation se fait en collège, le nombre de représentants des consommateurs et des entreprises doit être égal* ».

Les représentants de la production et de la distribution font remarquer que certaines entités REL existantes ne réunissent pas deux parties mais trois parties qui défendent des intérêts contradictoires dans le cadre du litige (c'est le cas, par exemple, de la Commission de Conciliation Construction : entrepreneurs, consommateurs et architectes). Par conséquent, il est indiqué de parler d'une composition "paritaire" du collège au lieu de "un nombre égal de représentants". L'objectif de la directive relative au RELC et de la loi belge est en effet d'encourager le REL. L'intention ne peut donc pas être de compromettre des entités REL existantes qui fonctionnent bien.

Les représentants des consommateurs soulignent l'importance de cette disposition. Ils reconnaissent qu'il n'y a pas de problèmes actuellement en pratique mais ne soutiennent pas la demande de composition paritaire. En effet, dans un système multi-parties, le consommateur serait souvent en minorité (par exemple, société et agent vs. consommateur) et il serait plus difficile pour lui de défendre ses intérêts.

2.2 Article 2 – Transparence et accessibilité

L'article 2, 1° prévoit l'obligation pour l'entité de mettre à disposition des informations minimales via son propre site web.

- L'article 2, 1°, e) vise les informations relatives au financement de l'entité.

A cet égard, le Conseil est d'avis de préciser qu'il doit s'agir d'informations générales destinées au grand public, de façon à faire connaître de manière claire et compréhensible les différentes sources de financement (personnes en charge du litige, traitement des plaintes,...), sans qu'il soit nécessaire de mentionner des montants concrets.

Le Conseil demande que cela soit précisé ainsi dans le rapport au Roi.

Les représentants des consommateurs demandent, à cet égard, que le site internet de l'entité qualifiée contienne une page réservée à la publication de ces informations, de façon à les rendre directement accessibles après le deuxième click. (Cfr. également commentaire de l'article 7, §1er, alinéa 9).

- L'article 2, 1°, f) prévoit que l'entité REL doit indiquer sur son site internet quelles sont ses activités.

Le Conseil estime que le terme 'compétences' serait ici plus indiqué.

- L'article 2, 1°, g) stipule que l'entité REL indique sur son site internet non seulement *les personnes physiques chargées du traitement des litiges de consommation* mais également *comment elles sont désignées et quelle est la durée de leur mandat ou contrat*.

Le Conseil estime que les mots “mandaat of contract” dans le texte néerlandais doivent être remplacés par le mot “ambtstermijn”. De cette manière, le texte du projet d’arrêté royal correspond mieux au texte de la directive relative au RELC.

Dans le texte français, **le Conseil** estime que le mot “contrat” doit être supprimé (article 7, 1., c) de la directive relative au RELC). De cette manière, le terme “mandat” est uniquement utilisé dans le texte français, comme c’est aussi le cas dans la directive relative au RELC.

- L’article 2, 1°, i) stipule que l’entité RELC doit mentionner sur son site internet *la durée moyenne de ses procédures*.

Le Conseil demande qu’il soit précisé dans le rapport au Roi que les entités REL débutantes ne peuvent pas remplir cette condition la première année de leur fonctionnement.

- L’article 2, 3° n’impose pas l’obligation d’introduire une procédure prévoyant l’échange des pièces. L’article précise que, lorsque la possibilité de communiquer entre parties est prévue, cela doit également être possible par voie électronique. Ceci a été confirmé par le représentant du SPF Economie.
- L’article 2, 4° prévoit que « *l’entité traite tant les litiges nationaux que les litiges transfrontaliers* ». A des fins de clarté, **le Conseil** demande que cette phrase soit complétée par « *qui entrent dans sa compétence* ».

2.3 Article 3 – Compétence

Le Conseil renvoie tout d’abord à sa remarque générale formulée au point 1.2. concernant la délimitation de la notion de “personnes physiques qui, au sein de l’entité, sont chargées du traitement des litiges de consommation”.

- Article 3, 1° et 2° : le projet d’arrêté royal stipule qu’ « *afin de satisfaire aux conditions de compétences, les personnes physiques qui au sein de l’entité sont chargées du règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, ont une connaissance générale du droit et une connaissance approfondie du droit de la consommation et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement des litiges* ».

La directive relative au RELC prévoit cependant que ces personnes doivent posséder “*les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d’une compréhension générale du droit*” (article 6, 1., a).

Le Conseil note en tout cas qu’aucun des deux textes ne prévoit une exigence de diplôme. Il n’y a pas non plus d’exigence de connaissance du secteur dans lequel le litige se déroule, alors que cela peut être important pour trouver la solution la plus adaptée au litige.

Le Conseil estime qu’ici aussi, il est indiqué de reprendre la disposition de la directive relative au RELC, étant entendu qu’il doit être précisé que lorsque l’entité REL est un organe collégial, il

suffit qu'au minimum une des personnes physiques au sein de cette entité dispose de la connaissance nécessaire.

- **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment que l'article 3, 3° doit être supprimé. En effet, la condition de formation n'est pas prévue par la directive. **Les représentants des consommateurs** estiment que ce paragraphe est vraiment à sa place ici. Une formation continue, tant du staff que du personnel, est une condition nécessaire pour pouvoir effectuer un règlement des litiges sérieux.

2.4 Article 4 – Liberté des parties

En ce qui concerne l'article 4, **le Conseil** fait remarquer les différences qui existent entre les différents systèmes (arbitrage, médiation,...) et qui répondent à des principes et procédures propres. Cela ne correspond pas aux termes généraux utilisés à l'article 4. L'article 4, 2° stipule que : "*avant qu'elles acceptent la solution proposée ou décident de la suivre...*". Cela ne peut pas s'appliquer à l'arbitrage où les deux parties ont convenu à l'avance que leur problème sera traité par un arbitre et qu'elles acceptent la décision prise par l'arbitre. **Le Conseil** demande dès lors que l'arrêté royal fasse la clarté sur ce point.

Le Conseil estime que le projet d'arrêté royal doit faire une distinction entre trois catégories d'entités REL:

- (1) les entités Rel qui ne proposent pas de solution contraignante, par exemple les ombudsmans, les médiateurs,... (article 9, 2. de la directive relative au RELC);
- (2) les entités REL qui proposent aux parties un rapport d'expertise contraignant comme phase ultime en cas de non-acceptation par les parties de la proposition de conciliation de l'expert-conciliateur, par exemple, les commissions de conciliation Construction et Véhicules d'occasion;
- (3) les entités REL qui imposent une solution aux parties sur des points de litiges juridiques, par exemple, l'arbitrage (article 10.2 de la directive relative au REL).

Le Conseil estime que l'article 4 doit prévoir un paragraphe distinct pour chacune de ces trois hypothèses, d'où ressortent clairement les différences de principe et les conséquences y relatives pour le consommateur et l'entreprise.

Possibilité de se retirer de la procédure

L'article 4 du projet d'arrêté royal prévoit l'obligation pour l'entité d'informer les parties, avant le début de la procédure, de la possibilité qu'elles ont de se retirer de la procédure à tout moment, dans le cas où celles-ci seraient insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de celle-ci. Cette faculté ne s'applique qu'au consommateur lorsque l'entreprise est obligée de participer à la procédure en vertu de dispositions légales, de codes de conduite ou d'obligations contractuelles.

Le texte en projet prévoit également l'obligation pour l'entité d'informer le consommateur de son droit d'accepter ou non la solution proposée par l'entité, et ce, avant qu'il accepte de la suivre. Cette

dernière hypothèse concerne les procédures REL qui visent à proposer une solution non contraignante.

Les représentants des consommateurs estiment que cette possibilité doit aussi être offerte au consommateur une fois qu'il a connaissance de la solution proposée. Il s'agit de la chronologie la plus respectueuse des principes de liberté et d'équité, étant entendu que le consommateur doit pouvoir sortir de la procédure à tout moment et ne peut se voir priver d'agir en justice. Au surplus, obliger le consommateur à s'engager à être lié par une solution dont il ne connaît pas le contenu ne s'inscrit pas dans l'esprit de la directive et de la loi belge visant à renforcer la confiance des consommateurs dans les procédures REL.

2.5 Article 5 – Équité

- Le texte en projet prévoit à l'article 5, 2°, b) et afin de satisfaire aux conditions d'équité, la possibilité pour les parties *de prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie et de pouvoir y réagir, dans un délai raisonnable*. S'agissant d'une exigence minimale prévue à l'article 9, §1er, a) de la Directive 2013/11/UE, cette disposition doit être transposée.

Le Conseil souligne l'importance de ces exigences, afin de rendre les procédures de REL plus contradictoires, mais insiste par ailleurs sur la confidentialité de certaines données, comme les renseignements communiqués par les parties, dans le cadre des procédures ADR (voir également les articles XVI. 20 et XVI.25, §1, 12° du Code de droit économique).

- L'article 5, 3° stipule que *les parties peuvent se faire assister par un tiers*, par exemple un avocat. **Le Conseil** demande qu'il soit précisé ici que la partie qui se fait assister doit en supporter elle-même les frais.

2.6 Article 6 – Règlement de procédure

- L'article 6, 6° prévoit, le cas échéant, l'indication des frais à charge des parties. La directive prévoit que « *la procédure est gratuite ou disponible à un coût modique pour le consommateur* ». Le représentant du SPF Economie renvoie, à cet égard, aux termes « nominal fees » utilisés dans la version anglaise de la directive qui doivent s'entendre comme une « somme symbolique » pour le consommateur. **Le Conseil** estime cependant que tant la valeur du litige que l'intervention (ou non) d'un expert technique sont des facteurs pouvant être pris en considération lors de l'évaluation de ce qui est le montant limité pouvant être demandé au consommateur par l'entité REL pour le traitement d'un litige.
- L'article 6, 9° prévoit la communication *des conséquences juridiques de la demande extrajudiciaire d'un litige de consommation pour la prescription et les procédures de recouvrement*. **Le Conseil** regrette que la loi ne précise pas quelles sont les procédures de recouvrement visées. En effet, la distinction entre une procédure de recouvrement et une

procédure judiciaire n'est pas nécessairement évidente à établir s'agissant, par exemple, du recouvrement des dettes liées à un crédit hypothécaire ou un crédit à la consommation.

Dans ce cadre, **le Conseil** souligne que les délais de forclusion, comme la responsabilité décennale des entrepreneurs (prévus par les articles 1792-2270 du Code civil) ne sont pas des délais de prescription au sens du projet d'arrêté royal.

Les représentants des consommateurs insistent également sur la nécessité de prendre en compte la pratique consistant pour certaines entreprises, à introduire une action en justice juste avant le moment où la plainte pourrait être déclarée recevable auprès de l'entité ou au début de la procédure de REL, cela ayant généralement pour effet de paralyser la procédure de REL.

2.7 Article 7 – Rapport d'activité

Le Conseil estime que le projet d'arrêté royal doit, tout comme la directive relative au RELC, faire une distinction entre les données qui doivent être communiquées au public (via le site internet) et les données qui doivent être communiquées au SPF Economie (l'article 7.2 de la directive relative au RELC pour l'information au grand public et l'article 19 de la directive pour l'information au SPF Economie).

- L'article 7, 1° et 5° du texte néerlandais parle de "soort" de plaintes que doit traiter l'entité REL. Dans le texte français, on parle aussi bien de "sorte" que de "type".

Le Conseil estime qu'il serait plus cohérent d'utiliser deux fois le même mot dans le texte français.

En outre, **le Conseil** indique que chaque entité REL pourra avoir sa propre classification des plaintes.

- L'article 7, §1er, 2° concerne l'obligation pour l'entité de faire part, dans son rapport d'activité annuel, des problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les entreprises.

Les représentants des consommateurs soulignent l'importance de communiquer également les problèmes pour lesquels l'entité reçoit un certain nombre de plaintes qu'elle ne déclare pas recevables, par exemple, parce que le consommateur n'est pas d'abord passé auprès de l'entreprise concernée. Par exemple encore, chez certaines entités REL, les plaintes en dessous d'un certain montant ne sont pas recevables. Cependant, de nombreuses plaintes similaires peuvent cacher un problème sous-jacent plus large. Ces petits désagréments peuvent provoquer beaucoup de ressentiment chez le consommateur. Il est nécessaire que ces problèmes viennent également à la surface afin de pouvoir mettre fin à des pratiques commerciales déloyales éventuelles. **Les représentants des consommateurs** estiment qu'il est indispensable que ces problèmes soient portés à la connaissance du public ou, à tout le moins, des autorités, afin de pouvoir envisager de les solutionner par la suite. **Ils** soulignent, à cet égard, le fait que, si ces

dossiers n'ont pas fait l'objet d'une analyse complète, il n'en reste pas moins que l'analyse de leur recevabilité permet l'identification des problèmes.

Les représentants de la production et de la distribution soulignent que les dossiers qui sont déclarés non recevables ne peuvent pas souvent être examinés sur le plan du contenu par l'entité REL. On pense par exemple à des plaintes anonymes, des plaintes génériques, des plaintes fondées sur aucune preuve,... Demander aux entités REL de communiquer sur le contenu de ces dossiers non recevables serait en outre disproportionné et ne s'appuierait sur aucun fondement juridique.

- L'article 7, §1er, 6° prévoit la communication du nombre et du pourcentage des litiges dont la solution proposée par l'entité a été respectée, « *pour autant qu'ils soient connus* ». Le représentant du SPF Economie précise qu'il s'agit d'une obligation dès lors que l'entité a connaissance des chiffres.
- L'article 7, 8° dispose que le rapport annuel d'activité *doit mentionner, pour autant qu'elle soit connue, la valeur moyenne, minimale et maximale des litiges.*

Le Conseil estime que la portée de cette disposition n'est pas claire. En effet, quelle est la valeur d'un litige ? Ce que demande le consommateur ? Ou ce qu'on lui octroie finalement ? En outre, il ne s'agit pas toujours de litiges avec une valeur : parfois des excuses doivent être présentées ou des rectifications doivent être faites.

Comme cette disposition n'est pas reprise de la directive relative au RELC, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** proposent, afin d'éviter le "gold plating", de supprimer cette disposition du projet d'arrêté royal.

- L'article 7, §1er, 9° vise la communication dans le rapport annuel d'un rapport détaillé sur les moyens financiers obtenus et leur utilisation. **Le Conseil** est conscient qu'il est important de communiquer, en toute transparence, sur les moyens financiers de l'entité mais demande que la communication soit adaptée au destinataire, de sorte qu'on fasse une distinction selon que l'information est destinée au grand public ou à l'autorité chargée de l'évaluation de l'entité ou à un éventuel comité au sein de l'entité dont la tâche est de veiller à son bon fonctionnement (cf. également commentaire de l'article 2, alinéa 1er).

Cette façon de procéder correspond à ce qui est prévu par la directive REL. Ainsi, l'article 19 de la directive relative au RELC prévoit que les entités REL, dans un rapport destiné à l'autorité compétente, et donc pas au grand public, doivent reprendre des informations sur " *leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur.*"

Le Conseil estime que les termes de la directive relative au RELC sont plus clairs et plus concrets que ceux du projet d'arrêté royal et propose dès lors qu'ils soient repris dans le projet d'arrêté royal en ce qui concerne le reporting à l'autorité compétente.

- L'article 7, §2 précise que l'entité met le rapport annuel à disposition du public sur son site web, sur support durable et par toute autre voie qu'elle estime appropriée. **Le Conseil** suggère qu'il soit ajouté « *et transmis, à la demande du consommateur, sur un support papier* ».

2.8 Article 8 – Obligation de communiquer les conflits d'intérêt

L'article 8 parle de l'obligation de communication d'un conflit d'intérêt éventuel dans le chef des « personnes physiques chargées du traitement des litiges de consommation ».

Le Conseil renvoie ici au point 1.2 de ses remarques générales.

MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE
DU CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 17 DECEMBRE 2014
PRESIDEE PAR MONSIEUR STEENNOT

1. Représentants des organisations de consommateurs

Monsieur DUCART	(Test-Achats)
Madame FRERE	(Test-Achats)
Monsieur THYS	(Mut.Soc.)

2. Représentants des organisations de la production

Monsieur VAN BULCK	(Febelfin)
Monsieur van OLDENEEL tot OLDENZEEL	(Assuralia)
Madame VERANNEMAN	(Essenscia)
Monsieur WALSCHOT	(Agoria)

3. Représentants des organisations de la distribution

Monsieur de LAMINNE de BEX	(Comeos)
Madame PINT	(Comeos)

4. Représentants des Classes moyennes

Monsieur CLOOTS	(Unizo)
Madame GILLIS	(Unizo)

5. Observateurs

Madame DECLERCQ (Gezinsbond)
Monsieur DE KONING (CRIOC)