

Check-list règlement de procédure		
1. Informations sur les compétences de l'entité	Législation	OK ?
a) Le type de litiges pour le(s) quel(s) l'entité est compétente.	Art. 7, 1° AR 16/02/2015	
b) Les éventuels seuils de recevabilité.	Art. 7, 2° AR 16/02/2015 Art. XVI.25, §1, 7° f, CDE	
c) Les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et les langues dans lesquelles la procédure peut être menée.	Art. 7, 3° AR 16/02/2015	
d) Les règles sur lesquelles l'entité peut se baser lors du règlement du litige telles que les dispositions légales et code de conduite.	Art. 7, 4° AR 16/02/2015	
2. Introduction de la demande	Législation	OK ?
a) Le règlement définit ce qu'est une demande de règlement de litige complète.	Art. XVI. 25, §1, 6° CDE	
b) Les motifs de refus (irrecevabilité) sont énumérés de manière exhaustive.	Art. XVI. 25, §1, 7° CDE	
3. Accessibilité et transparence	Législation	OK ?
a) Le règlement renseigne sur les frais, éventuels, qui sont à charges des parties, y compris, le cas échéant, les règles en matière d'attribution des frais à la fin de la procédure.	Art. 7, 6° AR 16/02/2015	
b) Le règlement renseigne sur le cas échéant, les conséquences juridiques de la solution y compris les sanctions en cas de non-respect d'une décision contraignante pour les parties.	Art. 7, 7° AR 16/02/2015	
c) Le règlement renseigne sur le cas échéant, le caractère exécutoire de la décision ainsi que les modalités d'exécution forcée.	Art. 7, 8° AR 16/02/2015	
d) Le règlement renseigne sur les conséquences juridiques de la demande pour la prescription de l'action civile du demandeur et les procédures de recouvrement éventuelles à charge du consommateur.	Art. 7, 9° AR 16/02/2015	
e) Le règlement de procédure prévoit qu'une demande de règlement de litige peut être introduite en ligne, par la voie électronique ou par la voie postale.	Art. XVI. 25, § 1, 4° CDE	
f) Le règlement de procédure prévoit que les parties peuvent échanger des pièces par voie électronique (e-mail) ou postale.	Art. XVI. 25, §1, 4° CDE Art. 3, 4° AR 16/02/2015	
4. Equité et délais de procédure	Législation	OK ?
a) Le règlement prévoit que l'entité confirme aux deux parties la réception d'une demande complète de règlement de litige.	Art. 6 AR 16/02/2015	
b) Le règlement précise que l'entité communique au plus tard dans les trois semaines (3 fois 7 jours calendriers) de la réception de la demande complète sa décision de recevabilité ou de refus motivée.	Art. XVI. 25, §1, 8° CDE	
c) Le règlement organise les délais de procédure de manière telle que le règlement des litiges s'opère dans un délai maximal de 90 jours calendriers à dater de la	Art. XVI. 25, §1, 9° CDE	

	réception de la demande complète de règlement de litige (sous réserve du prolongement pour complexité).		
	d) Le règlement organise les délais de procédure de manière telle que les parties disposent d'un délai raisonnable pour communiquer leur point de vue, prendre connaissance de, et réagir sur, tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie et de se prononcer sur la solution que l'entité propose lorsque celle-ci n'est pas contraignante.	Art. 6, 2° AR 16/02/2015 Art. XVI.25 §1,11° CDE	
	e) Le règlement de procédure prévoit que les parties sont informées par écrit ou sur un support durable du résultat de la procédure dans le délai prévu par le Livre XVI.	Art. 6, 4° AR 16/02/2015 Art. XVI.25, §1,13° CDE	
	5. Liberté des parties	Législation	OK ?
	a) L'existence ou non pour les parties de se retirer de la procédure.	Art. 7, 5° AR 16/02/2015	
	b) Le règlement de procédure prévoit que les parties sont informées par support durable des informations visées à l'article 5, 1° et 2° AR.	Art. 5 AR 16/02/2015	
	c) Le règlement de procédure n'impose pas et n'empêche pas que les parties soient assistées ou représentées par un tiers ou qu'elles sollicitent un avis indépendant.	Art. 6, 3° AR 16/02/2015	
	6. Le règlement des conflits d'intérêt	Législation	OK ?
	a) Le règlement de procédure prévoit une procédure de règlement des conflits d'intérêt.	XVI. 26 CDE Art. 9 AR 16/02/2015	