Guidelines

destinées aux secteurs qui souhaitent créer une entité qualifiée

economie

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

Table des matières

Introduction 4
1. Formalités 5
1.1. Début 5
1.1.1. Pourquoi créer une entité au sein de mon secteur ? 5
1.1.2. Comment se déroule la procédure de reconnaissance en tant qu'entité qualifiée ? 5
1.1.3. En tant que candidat-demandeur, quels documents dois-je soumettre au SPF Economie ? 6
1.1.4. Quel type d'entité qualifiée correspond le mieux à mon secteur ? 6
1.1.5. Puis-je créer une entité qui se concentre exclusivement sur une activité partielle au sein d'un secteur donné ? 6
1.1.6. Puis-je facturer des frais ? 6
1.1.7. Que puis-je faire avec les frais d'expertise ? 6
1.1.8. Quelle forme juridique devrais-je choisir ? 7
1.1.9. Quelles mesures dois-je prendre au niveau organisationnel pour le fonctionnement de mon entité (qualifiée) ? 7
1.2. Après votre reconnaissance en tant qu'entité qualifiée 7
1.2.1. Quid s'il y a des changements ? 7
1.2.2. De quelle manière vérifie-t-on si une entité qualifiée satisfait encore aux conditions ? 8
2. Obligations légales 8
2.1. Refus du dossier de demande de l'entité qualifiée 8
2.1.1. Quelles sont les conséquences si ma demande de reconnaissance est refusée ? 8
2.2. Indépendance/impartialité 9
2.2.1. Une entité qualifiée peut-elle s'établir dans le même bâtiment que sa fédération professionnelle pour garantir son indépendance ? 9
2.2.2. Une adresse postale implique-t-elle un établissement effectif dans un bâtiment précis ou peut-il aussi s'agir d'une boîte postale ? 9
2.3. Transparence/accessibilité 9
2.3.1. Les entités qualifiées doivent-elles avoir un numéro d'entreprise ? 9
2.3.2. Obligation de faire référence à la plateforme RLL de l'UE ? 9
2.3.3. Quid de la composition de l'entité ? 9
2.3.4. Dans quelle langue l'entité qualifiée doit-elle mettre son règlement de procédure à la disposition du consommateur ? 10
2.3.5. Le rapport annuel doit-il être traduit en d'autres langues ? 10
2.3.6. À quel moment une nouvelle entité qualifiée doit-elle publier son premier rapport annuel ? 10
2.3.7. Où faut-il publier le rapport annuel ? 10
2.3.8. Comment régler au mieux le financement de mon entité qualifiée ? Quelles sont les formes de financement ? 10

2.4. Compétence 11
2.4.1. Quel profil un médiateur/conciliateur doit-il avoir ? 11
2.4.2. Quel profil le personnel d'une entité qualifiée doit-il avoir ? 11
2.4.3. Quelles formations les personnes responsables du traitement et de chaque décision concernant un dossier de plainte d'un consommateur doivent-elles suivre ? 11
2.5. Impartialité/indépendance 12
2.5.1. Comment le responsable et les collaborateurs de l'entité peuvent-ils garantir leur impartialité ? 12
2.5.2. Comme puis-je définir une telle procédure si un conflit d'intérêts venait tout de même à se produire ? 12
2.5.3. Comment garantir mon indépendance ? 12
2.6. Délai de traitement des plaintes 12

Introduction

L'Union européenne (UE) a un profond respect pour la protection des consommateurs. Afin d'accroître la confiance envers le marché intérieur, elle a élaboré un cadre légal[1] permettant aux consommateurs comme aux entreprises d'utiliser le règlement extrajudiciaire de litiges (ci-après REL).

Le REL offre une solution extrajudiciaire simple, rapide et peu coûteuse aux litiges entre consommateurs et entreprises[2]. Cela s'applique aux transactions en ligne et hors ligne et est possible dans tous les États membres de l'UE.

Depuis le 1er juin 2015, le livre XVI du Code de droit économique (ci-après CDE) régit le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le livre XVI CDE découle de la directive RELC. Ce cadre juridique permet le traitement d'un litige de consommation par une entité qualifiée[3].

Les procédures harmonisées facilitent le règlement extrajudiciaire de litiges. En outre, le livre XVI CDE reprend les exigences devant garantir le fonctionnement efficace d'une entité qualifiée. Les principaux critères auxquels les entités doivent satisfaire pour être reconnues ont ensuite été définis, à savoir : indépendance, impartialité, compétence, transparence, efficacité, rapidité et équité.

Enfin, l'UE souligne l'importance de couvrir au maximum tous les secteurs économiques, et le Service de médiation pour le consommateur (SMC) a été créé[4] afin de satisfaire à cette exigence. Le SMC intervient en tant que service de médiation résiduaire et ne traite lui-même que les dossiers ne pouvant être pris en charge par une autre entité qualifiée[5].

Le législateur a désigné le SPF Economie (plus précisément la Direction générale de la Réglementation économique) en tant que seule autorité compétente responsable de la reconnaissance des entités spécialisées dans le règlement de litiges au sens de l'article 4 de la directive RELC. La Belgique compte à l'heure actuelle 15 entités qualifiées. Elles sont reprises sur une liste communiquée à la Commission européenne.

Pour faciliter le processus de demande, le SPF Economie, à savoir la Direction générale de l'Inspection économique, a décidé d'élaborer des guidelines afin d'apporter de l'aide aux stakeholders, groupements et/ou associations qui souhaitent créer une entité qualifiée.

Ces guidelines fournissent des conseils et des exemples tirés de la pratique afin d'expliquer la procédure de reconnaissance et le processus de qualification. Ces guidelines ont été rédigées depuis différentes perspectives afin d'aider les stakeholders, les groupements et/ou les associations à prendre une décision éclairée.

Ce document s'appuie également sur l'expérience des auditeurs de l'Inspection économique et des juristes de la Direction générale de la Réglementation économique qui examinent les dossiers de reconnaissance. Le présent document n'affecte pas la législation existante et est seulement un fil conducteur visant à compléter la documentation disponible.

---

[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° 206/2004 et la directive 2009/22/CE (JO 18.06 2013), également appelée la directive RELC.

[2] Directive RELC, art. 5.

[3] 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 Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la directive RELC.

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

[5] Service de médiation pour le consommateur, *Rapport annuel 2018*, p. 9.

1. Formalités

Au moment où est prise la décision de créer une entité qualifiée pour un secteur/groupe-cible bien défini, il est essentiel que l'entité dispose de bons fondements pour assurer son efficacité à l'avenir. C'est la raison pour laquelle quelques FAQ sont reprises ci-dessous afin de vous aider à introduire un dossier.

1.1. Début

1.1.1. Pourquoi créer une entité au sein de mon secteur ?

Parce que vous voulez offrir une prestation de service complète et satisfaisante aux clients dans votre secteur, depuis l'achat de biens et services auprès des acteurs du marché jusqu'au règlement extrajudiciaire des litiges ne pouvant être réglés à l'amiable en première instance. Un règlement extrajudiciaire est en outre moins cher et plus rapide qu'un procès.

Il s'agit donc d'une professionnalisation plus poussée du secteur économique pour lequel une entité qualifiée de règlement des litiges a été créée. Le client peut s'aventurer sur le marché avec une plus grande confiance, sachant qu'en cas de litige, il y a toujours une entité indépendante dans le secteur spécifique à laquelle il pourra s'adresser et qui respecte une série d'exigences de qualité.

Une entité spécifique au secteur présente des avantages. En premier lieu, une entité sectorielle spécifique dispose des connaissances techniques (produits et services, procédures, réglementation) pour traiter les litiges individuels efficacement et à moindre coût. Les collaborateurs possèdent l'expertise nécessaire pour réaliser un examen approfondi et accompagner les parties dans la quête d'une solution à l'amiable. Par ailleurs, les canaux de communication entre un secteur et sa propre entité sont courts et clairs. Une base de concertation et des accords transparents veillent à une confiance croissante entre les entreprises et le service de litiges spécifique au secteur, tout en accordant suffisamment d'attention à la position indépendante de l'entité. Enfin, les résultats et constatations d'une entité sectorielle spécifique fonctionnent comme un audit de qualité permanent pour le secteur : une instance professionnelle de ce type a une vue directe sur les problèmes structurels au sein du secteur et sur les attentes des consommateurs.

Pour les secteurs dans lesquels aucune entité n'existe, le service de médiation résiduaire, le SMC, assumera la tâche.

1.1.2. Comment se déroule la procédure de reconnaissance en tant qu'entité qualifiée ?

Vous devez tout d'abord introduire une demande auprès de la Direction générale de la Réglementation économique, qui fait partie du SPF Economie. Utilisez pour cela le formulaire de demande suivant. La page web *Comment devenir une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ?* du SPF Economie met à disposition des outils (i.e. check-lists et formulaires) et des conseils afin d'aider l'entité à introduire sa demande.

Après avoir analysé en profondeur le dossier et avoir éventuellement eu un entretien personnel et demandé des documents complémentaires, la Direction générale de la Réglementation économique décide si le candidat-demandeur peut être reconnu. Si l'entité qualifiée répond aux conditions exigées, la présidente du SPF Economie l'en informe par courrier.

L'entité qualifiée doit continuer de garantir le respect des critères et sera contrôlée par l'Inspection économique sous la forme d'audits réguliers.

1.1.3. En tant que candidat-demandeur, quels documents dois-je soumettre au SPF Economie ?

Les documents principaux sont le règlement de procédure, les statuts, les documents qui démontrent l'indépendance et la compétence des personnes responsables du règlement des litiges (diplôme(s), certificats de formation, C.V., etc.), la BCE (si d'application), le budget et les comptes détaillés (si d'application), qui prouvent que vous disposez de suffisamment de moyens propres que vous pouvez utiliser en toute indépendance. L'entité qualifiée doit également disposer de son propre site web, qui doit répondre aux exigences légales fixées par l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

Pour ce qui concerne le règlement de procédure et le site web, nous nous référons aux check-lists qui ont été établies pour ce faire et indiquent ce qu'ils doivent contenir :

- check-list règlement de procédure ;
- check-list site internet.

1.1.4. Quel type d'entité qualifiée correspond le mieux à mon secteur ?

Le paysage du REL belge est très hétérogène. Il existe des entités publiques et privées qui couvrent tout ou une partie d'un secteur. Certaines ont la forme d'un ombudsman, d'autres travaillent avec des conciliateurs, des médiateurs (qualifiés) ou des commissions d'arbitrage. Ces formes ont un impact sur la manière dont la procédure est menée ainsi que sur la décision, qui peut être contraignante ou non. L'issue d'un arbitrage est ainsi contraignante pour les parties, ce qui n'est pas le cas d'une conciliation.

La page *Possibilités de règlement alternatif (extrajudiciaire)* a été créée afin de pouvoir comparer en profondeur ces différentes formes de règlements des litiges.

1.1.5. Puis-je créer une entité qui se concentre exclusivement sur une activité partielle au sein d'un secteur donné ?

En principe, vous pouvez faire en sorte que votre entité ne couvre qu'une partie des activités au sein d'un secteur économique spécifique. Il est toutefois conseillé de prévoir une couverture maximale de votre secteur par une entité qualifiée.

Exemple hypothétique : vous souhaitez créer une entité qualifiée pour le secteur des coiffeurs mais qui ne traitera que les litiges liés aux teintures. La loi le permet mais cela est source de confusion. En cas de litige portant sur un autre service de coiffure, le consommateur ne pourrait alors pas s'adresser à l'entité qualifiée créée mais uniquement au SMC.

1.1.6. Puis-je facturer des frais ?

En tant qu'entité qualifiée, vous pouvez offrir vos services gratuitement. Vous pouvez toutefois aussi décider de compter des frais, par exemple parce qu'il est nécessaire de faire appel à des experts. En principe, vous pouvez donc facturer des frais mais la loi exige toutefois de ne demander qu'un coût réduit au consommateur[6]. Ce que l'on entend par « réduit » doit être évalué dossier par dossier et dépend évidemment du secteur économique. Un coût réduit dans le secteur de la construction ne sera pas identique à un coût réduit dans le secteur de l'entretien des textiles.

1.1.7. Que puis-je faire avec les frais d'expertise ?

Lorsque des frais d'expertise sont liés à la procédure, ils doivent rester dans les limites. En outre, les frais doivent être prévisibles et être communiqués de façon transparente avant le début de la procédure.

[6] Art. XVI.25, § 1er, 5° CDE.

Dans la pratique, il est préférable de mentionner ces frais dans le règlement de procédure sous la forme d'un tarif horaire ou forfaitaire afin que le consommateur soit informé de ces coûts (ou au moins d'une estimation de ceux-ci) avant le début de la procédure.

1.1.8. Quelle forme juridique devrais-je choisir ?

Du point de vue légal, il n'y a aucune obligation d'adopter une forme juridique précise, d'où la grande variété de formes juridiques utilisées dans la pratique, comme par ex. une asbl, une organisation sans personnalité juridique, un statut indépendant via une société civile...

1.1.9. Quelles mesures dois-je prendre au niveau organisationnel pour le fonctionnement de mon entité (qualifiée) ?

Vous devez prévoir un site web avec des informations claires et complètes mentionnant les données ci-dessous :

- données de contact (e-mail, téléphone ou formulaire en ligne) ;
- activité principale ;
- conditions ;
- méthode de travail ;
- frais ;
- règlement de procédure ;
- rapport annuel ;
- mention de la reconnaissance en tant qu'entité qualifiée ainsi qu'une référence à la liste des entités qualifiées reconnues ;
- lien vers la plateforme RLL[7,8].

Vous devez également communiquer clairement au consommateur les conditions qui sont d'application quand votre entité intervient ou joue le rôle de médiateur dans un litige (par ex. délai maximum de traitement, suspension du délai de prescription et/ou des intérêts de retard, et à la fin du processus : avis, recommandation, décision contraignante...) et lui signaler les droits et devoirs qui s'appliquent pendant la procédure (caractère volontaire, cessation). L'entreprise doit quant à elle savoir clairement si elle doit payer une contribution et/ou est obligée de participer au règlement à l'amiable.

En outre, mentionner la base légale du secteur sur le site web, afin que le consommateur puisse la consulter d'un simple clic de souris, est une plus-value.

1.2. Après votre reconnaissance en tant qu'entité qualifiée

1.2.1. Quid s'il y a des changements ?

Si les informations fournies dans le dossier de demande de reconnaissance en tant qu'entité qualifiée changent, les entités de REL en informent sans délai l'autorité compétente afin de les faire approuver :

Direction générale de la Réglementation économique
Division Consommateurs et Entreprises
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

[7] RLL signifie Règlement en ligne des litiges.

[8] Art. 14, 5° du Règlement (EU) 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 (règlement relatif au RLLC).

hrc.cons@economie.fgov.be

1.2.2. De quelle manière vérifie-t-on si une entité qualifiée satisfait encore aux conditions ?

La Direction générale de l'Inspection économique assure chaque année un suivi des entités qualifiées reprises sur la liste via un (mini) audit. Lors de ces audits, elle vérifie que vous suivez régulièrement les formations nécessaires, que vous continuez de respecter toutes les obligations d'information, que vous publiez des rapports annuels et agissez toujours de façon indépendante avec suffisamment de moyens financiers propres.

Les check-lists utilisées pendant ces audits sont disponibles au public sur notre site web :

- une check-list relative aux éléments que le règlement de procédure de l'entité doit contenir ;
- une check-list relative aux éléments qui doivent figurer sur le site web ;
- une check-list relative aux éléments devant figurer dans les rapports annuels ;
- une check-list relative à la compétence et à l'impartialité des personnes au sein de l'entité qui sont chargées de prendre des décisions dans les dossiers ;
- une check-list permettant de vérifier le traitement des réclamations dans la pratique ainsi que les obligations y afférentes.

Les entités qualifiées reçoivent toujours le rapport de l'audit reprenant nos recommandations.

2. Obligations légales

2.1. Refus du dossier de demande de l'entité qualifiée

2.1.1. Quelles sont les conséquences si ma demande de reconnaissance est refusée ?

Tant que vous n'avez pas reçu de reconnaissance de la présidente du SPF Economie, vous ne pouvez pas agir en tant qu'entité qualifiée reconnue. Vous devez compléter les éléments qui manquent dans votre dossier de demande ou adapter ceux qui ne correspondent pas.

Si votre entité n'a pas été reconnue, elle n'apparaîtra pas sur le site web du SPF Economie, ni sur celui de la Commission européenne. Chaque État membre a l'obligation de veiller à une couverture géographique et sectorielle complète pour tous les secteurs économiques. Concrètement, cela signifie qu'une entité résiduaire a été créée dans chaque État membre européen afin de traiter les litiges pour lesquels il n'existe aucune entité qualifiée spécifique. En Belgique, l'entité résiduaire est le SMC[9].

Sur quelle base la demande de reconnaissance peut-elle être refusée ?

Le législateur a clairement précisé dans le livre XVI CDE que les conditions suivantes devaient être remplies :

- indépendance/impartialité ;
- transparence/accessibilité ;
- compétence ;
- liberté des parties ;
- équité.

S'il existe le moindre doute quant à au moins une de ces conditions, avant de refuser définitivement la demande, la Direction générale de la Réglementation économique

[9] Art. XVI.6, 2° CDE.

communiquera ce doute à l'entité ayant introduit une demande, afin que celle-ci puisse répondre.

Les conditions sont traitées une par une plus en détail ci-dessous.

2.2. Indépendance/impartialité

2.2.1. Une entité qualifiée peut-elle s'établir dans le même bâtiment que sa fédération professionnelle pour garantir son indépendance ?

Ni le livre XVI du Code de droit économique, ni l'AR du 16/02/2015 ne déterminent qu'une entité qualifiée devrait disposer de bureaux établis séparément ou d'un autre établissement pour garantir son indépendance.

2.2.2. Une adresse postale implique-t-elle un établissement effectif dans un bâtiment précis ou peut-il aussi s'agir d'une boîte postale ?

L'adresse de l'entité qualifiée doit correspondre à la réalité pour des raisons de transparence. Donner une apparence d'indépendance en utilisant une boîte postale fictive n'est pas un élément susceptible de renforcer l'indépendance. L'adresse doit correspondre à la situation factuelle et ne peut donc pas être artificielle.

2.3. Transparence/accessibilité

2.3.1. Les entités qualifiées doivent-elles avoir un numéro d'entreprise ?

Cela dépend de la forme juridique choisie par l'entité qualifiée. L'article XII.6 dispose que « tout prestataire d'un service de la société de l'information assure un accès facile, direct et permanent, pour les destinataires du service et pour les autorités compétentes, au moins, aux informations suivantes : [...] 4° le cas échéant, le numéro d'entreprise ; ».

Si elles ont un numéro d'entreprise, elles doivent le mentionner clairement.

(Par ex. : une association de fait à but désintéressé n'est ni sujette à la TVA, ni un employeur, et ne doit donc pas être reprise dans la Banque-Carrefour des Entreprises.)

2.3.2. Obligation de faire référence à la plateforme RLL de l'UE ?

Une fois que l'entité est reconnue, cette reconnaissance est communiquée à la Commission européenne. Chaque entité qualifiée doit en effet être reprise sur la liste des entités agréées qui est publiée sur la plateforme de RLL. Au sein de l'Union européenne, le consommateur peut utiliser cette plateforme pour résoudre son litige, pour autant qu'il découle de l'e-commerce, à l'aide d'une entité agréée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La plateforme de RLL constitue de cette manière un point d'accès unique pour les consommateurs et les entreprises qui cherchent à régler leur litige en dehors des tribunaux. Chaque entité agréée est dès lors obligée d'inclure sur son site web un lien vers cette plateforme de RLL. Vous pouvez utiliser le lien suivant.

2.3.3. Quid de la composition de l'entité ?

La composition de l'entité est déterminée par l'entité qualifiée elle-même. Elle peut par exemple être constituée :

- d'un conseil d'administration ;
- d'un comité de surveillance ;

- d'un ou plusieurs médiateurs.

Il est possible, mais pas exigé, de donner un organigramme détaillé. Il faut au moins un texte général expliquant la structure de l'entité. Le site web doit également mentionner les personnes qui portent la responsabilité finale du traitement des dossiers. Il s'agit généralement des médiateurs. Les personnes qui ne portent aucune responsabilité finale mais traitent simplement les dossiers ne doivent pas être mentionnées sur le site web.

La composition de l'entité doit être reprise sur le site web.

2.3.4. Dans quelle langue l'entité qualifiée doit-elle mettre son règlement de procédure à la disposition du consommateur ?

Si le règlement de procédure prévoit la possibilité de traiter les dossiers dans différentes langues, le règlement lui-même doit aussi être disponible dans ces langues.

2.3.5. Le rapport annuel doit-il être traduit en d'autres langues ?

Légalement, une entité qualifiée ne peut être obligée de faire traduire son rapport annuel dans une ou plusieurs langues. Les différentes versions linguistiques de son rapport annuel doivent toutefois être disponibles sur son site web. En outre, l'utilisateur final doit être clairement informé du fait que le rapport annuel n'est disponible que dans certaines langues.

2.3.6. À quel moment une nouvelle entité qualifiée doit-elle publier son premier rapport annuel ?

La date de reconnaissance de l'entité qualifiée est prise en considération pour la publication du rapport annuel.

Il est dès lors possible qu'une entité nouvellement créée existe depuis plus d'un an avant de publier un premier rapport annuel. Cette position a été adoptée afin d'éviter qu'une entité ne doive rédiger un rapport annuel quelques mois seulement après sa qualification. Ce rapport annuel pourrait donner une image erronée des statistiques et du fonctionnement.

Un exemple concret : une entité est créée le 1er août 2020. Elle peut publier son premier rapport annuel :

- dans le courant de l'année 2021, et le rapport annuel ne portera que sur la période du 01/08/2020 au 31/12/2020 ; ou
- dans le courant de l'année 2022, et l'analyse statistique figurant dans ce premier rapport annuel devra faire une distinction entre la période du 01/08/2020 au 31/12/2020 et la période du 01/01/2021 au 31/12/2021. Deux périodes statistiques distinctes feront dès lors l'objet d'un rapport afin qu'à partir des années suivantes, il soit toujours possible de comparer facilement avec les années calendrier précédentes.

2.3.7. Où faut-il publier le rapport annuel ?

Le rapport annuel doit être publié sur le site web de façon clairement visible. Il est conseillé d'utiliser un onglet destiné exclusivement aux rapports annuels afin que ceux-ci soient faciles à trouver.

2.3.8. Comment régler au mieux le financement de mon entité qualifiée ? Quelles sont les formes de financement ?

Étant donné que le volet financier fait l'objet d'un suivi annuel par le SPF Economie, à savoir via les commentaires à ce sujet dans les rapports annuels des entités, ce volet sera expliqué en détail. Un budget insuffisant peut en effet mettre en péril le fonctionnement adéquat d'une entité qualifiée. Si elle subit des pertes, elle ne sera pas à même d'exécuter ses tâches comme il se doit ou d'assumer des dépenses imprévues (par ex. ICT). En plus d'un personnel compétent et qualifié, une stratégie financière saine est une exigence essentielle.

Le financement d'une entité qualifiée est une responsabilité relevant de chaque entité et peut prendre différentes formes, à savoir :

- subside des fédérations professionnelles ;
- contribution des membres ;
- frais de dossiers équitables ;
- contributions supplémentaires en cas d'expertise ;
- …

Pour les secteurs ayant un organe de tutelle, le budget est octroyé par l'organisation professionnelle légale. Il faut toutefois souligner que le budget reçu doit être géré de façon indépendante par l'entité. Il ne peut y avoir aucune ingérence, de quelle façon que ce soit, de la part de l'organisation professionnelle dans la façon dont l'entité utilise le budget reçu pour accomplir concrètement ses tâches.

On peut ajouter que le financement direct par le secteur, les fédérations professionnelles, etc., peut avoir une influence sur la perception du consommateur en ce qui concerne l'indépendance et l'impartialité. Légalement, le financement direct est toutefois autorisé pour autant que les entités qualifiées puissent disposer de façon autonome du budget octroyé et soient transparentes à ce sujet[10].

2.4. Compétence

2.4.1. Quel profil un médiateur/conciliateur doit-il avoir ?

Une entité qualifiée doit de préférence être dirigée par une personne ayant une affinité avec le secteur concerné. L'expérience et les connaissances acquises constituent en effet une plus-value. Par ailleurs, une personne ayant une affinité pour la résolution de litiges entre différentes parties constitue aussi une valeur ajoutée. Se former et rester au courant des évolutions dans son propre domaine sont en outre des obligations légales.

2.4.2. Quel profil le personnel d'une entité qualifiée doit-il avoir ?

Les personnes chargées de traiter les dossiers de REL doivent être compétentes et spécialisées. C'est indispensable pour le fonctionnement optimal d'une entité qualifiée. Elles doivent disposer d'une connaissance générale du droit et être à même de comprendre les conséquences juridiques d'un litige, sans pour autant devoir être des professionnels qualifiés du droit[11]. Dans la pratique, les profils les plus courants sont les médiateurs agréés, les experts-conciliateurs, les conseillers, les juristes, les avocats et les personnes ayant de l'expérience dans le règlement de litiges.

2.4.3. Quelles formations les personnes responsables du traitement et de chaque décision concernant un dossier de plainte d'un consommateur doivent-elles suivre ?

Il est obligatoire de suivre régulièrement des formations sur le REL et sur le droit qui lui est applicable. Il peut s'agir de formations organisées en interne ou en externe, de séminaires, d'ateliers, etc. Si le partenaire responsable de l'entité est avocat et a démontré une connaissance suffisante devant le barreau, cela suffit pour justifier les connaissances et la formation exigées pour la qualification.

Les personnes-médiateurs agréés satisfont automatiquement aux exigences de connaissance du REL.

[10] Directive RELC, considérant 46.

[11] Directive RELC, considérant 36.

Les avocats inscrits au barreau et les médiateurs agréés qui peuvent démontrer avoir satisfait à leurs exigences respectives en matière de formation permanente n'ont pas besoin de fournir de preuve supplémentaire de formations de ce type.

2.5. Impartialité/indépendance

2.5.1. Comment le responsable et les collaborateurs de l'entité peuvent-ils garantir leur impartialité ?

Le législateur attache une grande importance aux exigences d'indépendance et d'impartialité. Cela s'applique aussi bien au médiateur/conciliateur qu'au personnel. Pendant la demande de reconnaissance, ces exigences sont contrôlées à l'aide des C.V. et diplômes.

Afin de garantir ces exigences dans la pratique, ces personnes sont désignées pour un mandat suffisamment long. Elles ne peuvent recevoir aucune rémunération liée au résultat de la procédure de REL[12]. Les conflits d'intérêts doivent être évités. Concrètement, cela signifie que les personnes traitant les litiges de consommation ne peuvent avoir aucun lien avec les parties (par ex. membre de la famille, ami, ancien client...). Si cela risque de se produire, il faut élaborer une procédure répondant aux exigences légales en la matière.

2.5.2. Comme puis-je définir une telle procédure si un conflit d'intérêts venait tout de même à se produire ?

Le législateur prévoit la procédure à suivre[13] :

- désigner un autre responsable au sein de l'entité afin de traiter le dossier ;
- si cela n'est pas possible, proposer aux parties de soumettre le litige à une autre entité en raison d'un conflit d'intérêts ;
- si cela n'est pas possible non plus, informer les parties du conflit d'intérêts, de l'impossibilité de soumettre le litige à une autre entité et de leur droit de s'opposer à la poursuite de la procédure dans les circonstances données.

2.5.3. Comment garantir mon indépendance ?

Si vous avez été recruté par un secteur ou une association, il est recommandé que la désignation dure suffisamment longtemps. La loi dispose que les personnes physiques qui, au sein de l'entité, sont responsables du traitement des litiges de consommation doivent être désignées pour une période d'au moins trois ans ou pour une durée indéterminée. Il ne peut être mis fin à cette désignation sans motif valable. Il est également recommandé de disposer d'un compte bancaire et/ou d'une comptabilité propres. Une des conditions indispensables est que l'entité dispose de moyens financiers suffisants afin de pouvoir assurer sa gestion quotidienne. En outre, personne ne peut recevoir d'instructions ni des parties, ni de leurs représentants. Ceci s'applique aussi bien au responsable qu'aux autres membres du personnel, qu'ils se chargent ou non de traiter les litiges de consommation.

Votre contrat de désignation devrait de préférence indiquer clairement que vous pouvez diriger l'instance de règlement de litiges en toute indépendance. Des rapports périodiques ou autres notifications à l'organisation sectorielle ne seront en aucun cas acceptés.

2.6. Délai de traitement des plaintes

Par ailleurs, le médiateur/conciliateur veille à ce que le dossier soit traité dans le délai maximum de 90 jours calendrier fixé par la loi. Ce délai peut exceptionnellement être prolongé

[12] Directive RELC, art. 6.

[13] Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique, art. 9 § 2.

de 90 jours calendrier si la complexité du litige le justifie. Les mêmes droits et devoirs en matière d'échange d'informations et de respect des délais sont accordés à toutes les parties.