

Guidelines

Livre XVI CDE « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » : traitement des plaintes par les entreprises

Table des matières

Introduction	3
1. Quelles sont les informations minimales que je dois donner aux consommateurs ?	4
2. Dois-je disposer d'un service de traitement des plaintes des consommateurs ?	5
3. Pourquoi est-ce important d'avoir un système de traitement des plaintes utilisant un support écrit ou un autre support durable ?	5
4. Si je dispose d'un service de traitement des plaintes des consommateurs, mes obligations sont-elles différentes ?	5
5. Si je vends des biens ou preste des services en ligne, ai-je des obligations spécifiques ?	6
6. Que dois-je faire lorsque je reçois une plainte d'un consommateur ? Dans quel délai dois-je agir ?	7
7. En cas de litige de consommation, dois-je tenter un règlement extrajudiciaire et dois-je le faire via une entité qualifiée au sens du livre XVI du Code de droit économique ?	7
8. Que dois-je faire si, en tant qu'entreprise, je suis tenu ou je me suis engagé à tenter un règlement extrajudiciaire en cas de litige de consommation?	8
9. Quid si je ne peux pas résoudre le litige ?	9
10. Quel est l'avantage de recourir à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) « qualifiée » ?	9
11. Quels sont les conseils du SPF Economie en matière de recours à un règlement extrajudiciaire des litiges ?	10
12. Comment le contrôle du livre XVI du Code de droit économique est-il réalisé ?	10
13. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?	10

Introduction

Afin d'encourager le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC), le Parlement européen et le Conseil ont adopté une directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette directive a été transposée en droit belge par la loi du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique (CDE).

De façon générale, le livre XVI vise à favoriser le règlement des litiges entre consommateurs et entreprises en dehors des cours et tribunaux, que ce soit directement entre l'entreprise et le consommateur ou par l'intermédiaire d'une entité de RELC qualifiée (une entité de RELC peut être reconnue comme « qualifiée » par le SPF Economie, après introduction d'une demande, si elle respecte divers critères de qualité). Le règlement extrajudiciaire est en effet moins cher, plus efficace, discret et plus rapide.

Les articles XVI.2 à 4 CDE concernent le traitement en interne par les entreprises des plaintes de consommateurs relatives à des contrats déjà conclus. Ces dispositions visent à :

- faciliter le contact entre l'entreprise et le consommateur ;
- éviter de confondre un service de plainte interne à une entreprise avec une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation externe ;
- informer le consommateur de l'existence d'une entité de RELC compétente pour connaître de son litige si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée avec l'entreprise.

Par ailleurs, le Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 a mis en place une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne, dont le but est d'aider les consommateurs et entreprises situés en Europe à régler à l'amiable leurs litiges relatifs à des achats en ligne. Il est notamment prévu que les sites des entreprises qui participent à des contrats de vente ou de service en ligne, ainsi que ceux des « places de marché en ligne » (cf. question n° 5), doivent inclure un lien électronique vers cette plateforme (<http://ec.europa.eu/odr>).

Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.

Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.

1. Quelles sont les informations minimales que je dois donner aux consommateurs ?

Afin que le consommateur puisse tout d'abord tenter de régler son litige directement avec l'entreprise, le CDE impose à toute entreprise de mettre à sa disposition certaines informations¹ :

- son nom ou sa dénomination sociale ;
- sa forme juridique ;
- l'adresse géographique où l'entreprise est établie ;
- ses coordonnées, y compris l'adresse éventuelle de courrier électronique permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec l'entreprise ;
- son n° d'entreprise ;
- son siège social ;
- dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, une obligation d'autorisation ou de déclaration (conformément la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée l'égard des traitements de données à caractère personnel), les coordonnées de l'autorité compétente ou du guichet d'entreprises ;
- en ce qui concerne les professions réglementées :
 - l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle l'entreprise est inscrite ;
 - le titre professionnel et l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ;
- les conditions générales et les clauses générales dans le cas où l'entreprise en utilise, ainsi que les langues dans lesquelles ces conditions générales et ces dispositions pourront être consultées ;
- l'existence, dans le cas où l'entreprise en utilise, de clauses contractuelles concernant la législation applicable au contrat ou la juridiction compétente ;
- l'existence de toute garantie contractuelle après-vente éventuelle, non imposée par la loi ;
- le prix du service, lorsque le prix est déterminé au préalable par l'entreprise pour un type de service donné ;
- les principales caractéristiques de l'activité économique ;
- les assurances ou les garanties visées à l'article III.6 CDE² et notamment les coordonnées de l'assureur ou du garant et la couverture géographique.

L'entreprise doit fournir l'ensemble de ces informations **d'initiative** au client :

- soit directement (de main à main ou par e-mail) ;
- soit en les rendant accessibles facilement sur le lieu d'activité ou de conclusion du contrat (affichage et/ou mise à disposition dans le magasin, la salle d'exposition, le show-room, au comptoir, à la caisse, à l'accueil, au service après-ventes, service réclamations,...) ;
- soit en les rendant accessibles facilement par une « adresse électronique » communiquée par l'entreprise au client (ex : informations sur le site internet de l'entreprise) ;
- ou bien en les faisant figurer dans tout document présentant les activités de l'entreprise de manière détaillée (ex : brochures mises à disposition des clients).

¹ Art. III.74 et III.75 du Code de droit économique (CDE).

² Art. III.6 CDE : « Lorsqu'un prestataire s'établit en Belgique, une assurance responsabilité professionnelle ou une garantie ne peut pas être exigée lorsque ce prestataire est déjà couvert, dans un autre Etat membre dans lequel il a déjà un établissement, par une garantie équivalente ou essentiellement comparable en ce qui est de sa finalité et de la couverture qu'elle offre sur le plan du risque assuré, de la somme assurée ou du plafond de la garantie ainsi que des activités éventuellement exclues de la couverture. Dans le cas où la couverture n'est que partielle, une garantie complémentaire pour couvrir les éléments qui ne sont pas déjà couverts sera exigée. Lorsqu'une assurance responsabilité professionnelle ou la fourniture d'une autre forme de garantie est imposée à un prestataire établi en Belgique, les attestations de couverture émises par des établissements de crédit ou des assureurs dont le siège social est établi dans un autre Etat membre sont admises comme moyen de preuve ».

Attention : les entreprises doivent également respecter **d'autres obligations d'information** du consommateur³. Pour ce qui concerne le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les informations à communiquer aux consommateurs varient en fonction de différents critères (existence ou non d'un service de traitement des plaintes à l'entreprise, engagement ou non de recourir à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges...). Les différentes hypothèses sont reprises ci-dessous.

2. Dois-je disposer d'un service de traitement des plaintes des consommateurs ?

Non, il n'est pas obligatoire de créer un service de traitement des plaintes mais il est conseillé de mettre en place un **système** de traitement des plaintes de consommateurs utilisant un support écrit ou un autre support durable (ex : e-mails).

3. Pourquoi est-ce important d'avoir un système de traitement des plaintes utilisant un support écrit ou un autre support durable ?

La charge de la preuve du traitement des plaintes de consommateurs repose **sur l'entreprise**.

Attention : toute entreprise doit pouvoir, sur demande de l'autorité de contrôle, prouver **concrètement/matériellement** (ex : traitement papier, électronique,...) qu'elle traite rapidement et le plus efficacement possible les plaintes qu'elle reçoit.

Les entreprises ne sont pas obligées de régler les plaintes reçues mais doivent faire de leur mieux pour tenter d'y donner une suite favorable (faire une ou des propositions, répondre aux questions, communiquer des informations utiles,...). Les entreprises travaillant par téléphone ou verbalement devront faire en sorte de se ménager une preuve matérielle (lettre, e-mail, fax,...).

4. Si je dispose d'un service de traitement des plaintes des consommateurs, mes obligations sont-elles différentes ?

En plus de mettre à disposition du consommateur les informations visées sous la question n° 1, les obligations suivantes doivent être respectées⁴ :

- il est interdit de faire référence dans la dénomination du service interne de traitement des plaintes, lorsqu'il existe, aux termes « ombuds », « médiation », « conciliation », « arbitrage », « entité qualifiée » ou « règlement extrajudiciaire des litiges » ;
- il est obligatoire de communiquer le numéro de téléphone et l'adresse électronique du service interne de traitement des plaintes. Le numéro de télécopieur sera également communiqué si le professionnel utilise régulièrement ce moyen de communication avec le consommateur.

³ Voir notamment les articles du CDE qui suivent : VI.2 (pour les contrats conclus dans l'établissement commercial de l'entreprise), VI.45 (pour les contrats conclus à distance) et VI.64 (pour les contrats conclus en dehors de l'établissement commercial de l'entreprise, par exemple au domicile du consommateur). Ces dispositions imposent en effet aux entreprises de donner aux consommateurs une série d'informations avant la conclusion de contrats.

⁴ Art. XVI.2 du CDE.

5. Si je vends des biens ou preste des services en ligne, ai-je des obligations spécifiques ?

Tout d'abord, les obligations d'information détaillées sous la question n°1 doivent dans tous les cas être respectées.

Ensuite, toute entreprise participant à des contrats de vente ou de service en ligne doit **inclure un lien** sur son site internet **vers l'URL de la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne** (<http://ec.europa.eu/odr>)⁵. Cette obligation vaut aussi pour les « places de marché en ligne »⁶.

Cette plateforme « ODR »⁷ est un site internet géré par la Commission européenne destiné aux consommateurs et aux entreprises effectuant des transactions en ligne dans l'UE (transactions transfrontalières ou purement nationales). Elle aide à régler les litiges relatifs à des achats en ligne, sans aller en justice, via l'intervention d'entités qualifiées de règlement amiable des litiges. Son utilisation est gratuite mais un organisme de règlement des litiges peut réclamer des frais s'il accepte de traiter un dossier. Toute entreprise concernée par une demande de règlement en ligne de litige via cette plateforme, ou qui souhaite introduire une telle demande, peut trouver assistance auprès du point de contact « ODR » renseigné sur la plateforme.

Pour la Belgique, ce rôle a été attribué au

Centre Européen des Consommateurs Belgique
rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
odr@eccbelgium.be
+32 2 892 37 12
Ouvert tous les jours ouvrables de 9h à 13h.

Le lien vers cette plateforme doit être rendu **aisément accessible** au consommateur (ex : visible sur chaque page du site ou bien dans une rubrique adaptée : la rubrique « service clientèle » idéalement s'il y en a une, la rubrique « nous contacter » ou la rubrique « mentions légales »). La simple mention de ce lien dans des conditions générales n'est pas suffisante.

En lieu et place de ce lien, il est également possible d'inclure une bannière réalisée par la Commission européenne (à condition de faire en sorte qu'elle contienne bien le lien menant à la plateforme européenne). Celle-ci est disponible sur [ce site internet](#)⁸.

Attention : les entreprises participant à des contrats de vente ou de service en ligne **qui ont pris l'engagement ou sont tenues par la loi de recourir à une ou plusieurs entités qualifiées de REL** pour résoudre des litiges avec des consommateurs ont des **obligations d'information supplémentaires** concernant cette plateforme européenne⁹ :

⁵ Art. 14.1 du Règlement européen n° 524/2013 du 21 mai 2013.

⁶ La notion de « place de marché en ligne » est définie à l'article 4.1, f), du Règlement européen n° 524/2013 du 21 mai 2013. En résumé, il s'agit d'un prestataire de services qui permet aux consommateurs et aux professionnels de conclure des contrats de vente ou de service via une plateforme en ligne.

⁷ « ODR » est l'acronyme utilisé pour « Online Dispute Resolution » (résolution en ligne des litiges).

⁸ Le texte de la bannière est par défaut en anglais mais une autre langue peut être choisie dans le menu déroulant juste à droite de la bannière. À droite de la bannière se trouve également sa balise html (suite de caractères commençant par « < » et finissant par « > »), qu'il reste alors à incorporer à votre site web, avec l'intervention du développeur du site web si besoin est. Il est nécessaire de procéder de la sorte pour que la bannière contienne le lien vers la plateforme européenne.

⁹ Art. 14.2 du Règlement européen n° 524/2013 du 21 mai 2013.

- ces entreprises doivent non seulement inclure un lien vers la plateforme sur leur site internet mais elles doivent aussi donner des **informations sur l'existence de cette plateforme et sur la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges**¹⁰ ;
- le lien vers la plateforme et ces informations complémentaires doivent être **aisément accessibles sur le site internet de ces entreprises** (dans la rubrique « service clientèle » idéalement s'il y en a une, dans la rubrique « nous contacter » ou encore la rubrique « mentions légales ») **et se trouver dans leurs conditions générales** (lorsqu'elles en disposent) ;
- si l'offre est faite via un courrier électronique, celui-ci doit inclure un lien vers la plateforme.

Attention : une adresse e-mail est indispensable pour le fonctionnement technique de la plateforme ODR européenne. Le consommateur doit en effet encoder l'adresse e-mail de l'entreprise avec laquelle il a un différend dans le système de la plateforme lors de sa demande de résolution de litige, afin que le système européen avertisse l'entreprise par e-mail.

6. Que dois-je faire lorsque je reçois une plainte d'un consommateur ? Dans quel délai dois-je agir ?

Les entreprises ont l'obligation de répondre aux plaintes des consommateurs dans les plus brefs délais, et ce, avec diligence, dans le but de trouver une solution satisfaisante pour les parties¹¹.

Le délai n'est pas légalement fixé mais :

- Il faut être **très** rapide (immédiatement ou dans les 48h) pour confirmer au client que sa plainte a été bien réceptionnée et sera examinée dans les plus brefs délais. Il est recommandé d'indiquer dans cet accusé de réception quelle est la personne ou l'adresse de contact.
- Le traitement de la plainte doit avoir lieu dans un délai raisonnable. Le caractère raisonnable doit notamment tenir compte des conséquences juridiques et financières que le consommateur pourrait subir aussi longtemps que sa plainte ne sera pas résolue.

7. En cas de litige de consommation, dois-je tenter un règlement extrajudiciaire et dois-je le faire via une entité qualifiée au sens du livre XVI du Code de droit économique ?

Les entreprises ne sont en principe pas tenues de tenter un règlement extrajudiciaire, sauf lorsqu'elles s'y sont engagées au préalable ou lorsque la loi les y oblige.

a) Engagement préalable via les conditions générales ou un code de conduite

Une entreprise peut tout à fait prévoir, dans ses conditions générales par exemple, qu'elle règlera ses litiges avec une entité qualifiée (ex : le [Service de Médiation pour le Consommateur](#) ou une entité qualifiée sectorielle) ou avec un autre organisme compétent pour régler des litiges.

¹⁰ Exemple de présentation des informations à donner au consommateur :

« Si vous n'avez pas trouvé de solution satisfaisante à votre litige en nous contactant, *nous nous engageons à/nous sommes tenus de tenter de dégager une solution via une entité qualifiée pour le règlement des litiges de consommation. Dans notre cas, l'entité compétente est « » (« adresse physique de l'entité + téléphone + e-mail + adresse de son site web »).*

Nous vous informons par ailleurs de l'existence de la plateforme « Online Dispute Resolution » de l'Union européenne. Si vous souhaitez introduire votre demande en ligne, vous pouvez introduire une demande de règlement extrajudiciaire de litige via <http://ec.europa.eu/odr>. Cette plateforme facilite le règlement du litige en ligne et vous met en contact avec l'entité qualifiée compétente. Cette voie est particulièrement intéressante lorsque vous ne résidez pas dans le même pays que l'entreprise concernée (soutien linguistique notamment). Les points de contact nationaux peuvent vous aider dans votre démarche. Pour le fonctionnement de la plateforme, l'adresse e-mail de notre entreprise est la suivante :@.... ».

¹¹ Art. XVI.3 CDE.

Par exemple, dans le domaine de la construction, la [Commission de Conciliation Construction](#) propose une clause type à insérer dans les contrats d'entreprise en vue de prévoir sa compétence en cas de litige.

Dans le secteur du voyage organisé, c'est aussi en appliquant des conditions générales types que les entreprises actives dans ce secteur prévoient la compétence de la [Commission de Litiges Voyages](#). Les agences et/ou organisateurs de voyage affiliés auprès d'un membre de la Commission de Litiges Voyages adhèrent, selon leur règlement interne, aux conditions générales de la Commission.

Dans le secteur de la petite et grande distribution, les entreprises abonnées à l'[Ombudsman du Commerce](#) sont obligées de tenter de régler leurs litiges avec leurs clients consommateurs via cette entité qualifiée.

b) Obligation légale de participer au règlement extrajudiciaire des litiges de l'entité qualifiée compétente pour un secteur donné

Les secteurs concernés sont les suivants :

- Les avocats qui relèvent de l'Ordre des barreaux néerlandophones ou de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique sont tenus de participer aux procédures de règlement des litiges initiées contre eux via les entités qualifiées compétentes qui sont pour les premiers l'[Ombudsdienst consumentengeschillen advocatuur](#) et pour les seconds le [Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone](#). Ils sont tenus de participer à ces procédures sur la base de leur adhésion à leur Ordre professionnel. L'inscription à l'Ordre est une condition d'exercice légal de la profession¹².
- Les entreprises d'assurance et les intermédiaires d'assurance sont tenus de régler leurs litiges de consommation via l'[Ombudsman des assurances](#)¹³.
- Dans le secteur des services financiers, tous les prestataires de services de paiement, prêteurs ou intermédiaires de crédit relèvent de la compétence de le [Service de médiation des services financiers \(Ombudsfin\)](#)¹⁴.
- Tous les notaires du pays relèvent de la compétence de l'[Ombudsman pour le notariat](#)¹⁵.
- Toute société d'électricité est tenue de participer au règlement extrajudiciaire de ses litiges avec des consommateurs auprès du [Service de Médiation de l'Energie](#)¹⁶.
- Tous les opérateurs télécoms, ainsi que les autres acteurs de services de communication électronique repris dans l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, sont tenus de régler leurs litiges de consommation via le [Service de Médiation pour les télécommunications](#), visé par le même article.
- Les entreprises qui offrent des services postaux sont tenues de régler leurs litiges avec les consommateurs avec le [Service de Médiation pour le secteur postal](#)¹⁷.

8. Que dois-je faire si, en tant qu'entreprise, je suis tenu ou je me suis engagé à tenter un règlement extrajudiciaire en cas de litige de consommation?

Toute entreprise qui, en cas de litige de consommation, est tenue par la loi ou s'est engagée à recourir à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit en informer le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible (qu'il s'agisse d'une entité de REL qualifiée

¹² Art. 428 et suivants du Code judiciaire.

¹³ Art. 302 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

¹⁴ Art. VII.216 CDE.

¹⁵ Arrêté royal du 21 septembre 2005 portant approbation du code de déontologie établi par la Chambre nationale des notaires.

¹⁶ Art. 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

¹⁷ Art. 43ter de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

ou non). L'entreprise doit également informer le consommateur de l'adresse du site internet de l'entité concernée et de ses coordonnées (adresse physique, adresse e-mail et n° de téléphone)¹⁸.

L'ensemble de ces informations doit être disponible :

- sur le site internet de l'entreprise (dans une rubrique adaptée : la rubrique « service clientèle » idéalement s'il y en a une, la rubrique « nous contacter » ou encore la rubrique "mentions légales") ; **et**
- dans les conditions générales de vente de l'entreprise, si elle en dispose.

Attention : en cas de recours à une entité de REL qualifiée (le Service de médiation pour le Consommateur ou une entité sectorielle qualifiée¹⁹), le CDE prévoit également les obligations suivantes :

- Lorsqu'une entité de REL qualifiée informe une entreprise qu'elle a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, l'entreprise concernée a **l'obligation de suspendre sa procédure de recouvrement**. Cette suspension court jusqu'au jour où l'entité de REL qualifiée communique aux parties le résultat du règlement amiable ou que le traitement de la demande est refusé.
- Lorsque le Service de médiation pour le Consommateur traite un litige pour lequel un règlement amiable ne peut pas être obtenu, il peut formuler une recommandation à l'entreprise concernée. **Si l'entreprise ne suit pas cette recommandation, elle a l'obligation de faire connaître sa position motivée** au Service de médiation pour le Consommateur et au consommateur concerné dans un **délaï de trente jours calendrier**".

9. Quid si je ne peux pas résoudre le litige ?

L'entreprise doit faire de son mieux pour régler le litige dans l'intérêt du consommateur. Il y a donc obligation de moyen et non de résultat.

Si la plainte ne peut être résolue dans un délai raisonnable et que l'entreprise est obligée ou prête à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle doit, par écrit ou via un autre support durable (ex : e-mail), fournir de sa propre initiative au consommateur les informations suivantes :

- l'adresse du site internet de l'entité de REL concernée et ses coordonnées (adresse physique, adresse e-mail et n° de téléphone) ;
- indiquer si l'entité de REL concernée est une entité qualifiée ou non. Si ce n'est pas le cas, l'entreprise doit également fournir au consommateur les coordonnées du Service de Médiation pour le Consommateur, reprises sur [le site du SPF Economie](#).

10. Quel est l'avantage de recourir à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) « qualifiée » ?

Le recours à une entité qualifiée garantit plusieurs avantages : la compétence de la personne ou de l'entité en question, la transparence de sa procédure, son accessibilité tarifaire ainsi que le respect de la neutralité, de la confidentialité du processus et des droits des parties.

Une entité ne peut être qualifiée que par l'autorité publique, à savoir le [SPF Economie](#), qui mène régulièrement des audits.

¹⁸ Art. XVI.4 CDE

¹⁹ La liste complète des [entités de REL qualifiées](#) est accessible sur le [site](#) du SPF Economie.

11. Quels sont les conseils du SPF Economie en matière de recours à un règlement extrajudiciaire des litiges ?

Il peut être utile à toute entreprise de consulter sa fédération professionnelle pour savoir si elle est tenue ou non de recourir à une entité de règlement amiable des litiges en cas de différend avec un consommateur.

En l'absence d'une telle obligation, il est néanmoins recommandé à toute entreprise de prévoir cette option dans ses documents commerciaux (ex: conditions générales de vente, site internet, contrats, etc.) avant de recourir, à défaut de règlement amiable, aux cours et tribunaux.

Attention : le règlement amiable des litiges est également possible dans le cadre de relations commerciales entre professionnels. En accord avec l'autre partie, un tiers neutre peut être choisi, comme un médiateur agréé par exemple. Plus d'informations sont disponibles à ce sujet sur notre plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges commerciaux [Belmed](#).

12. Comment le contrôle du livre XVI du Code de droit économique est-il réalisé ?

Le contrôle du respect des dispositions du livre XVI est effectué par les agents de la Direction générale de l'Inspection économique, sur base de plaintes ou d'initiative.

Ceux-ci vérifient notamment si les entreprises répondent ou non aux plaintes des consommateurs dans « les plus brefs délais » et font preuve de « diligence » pour trouver une solution satisfaisante. Dans le cadre de ces contrôles, il est demandé à l'entreprise de remettre une série de de plaintes qui seront examinées au regard de plusieurs critères (ex : le consommateur a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte dans les plus brefs délais ? Quels ont été les moyens mis en œuvre par l'entreprise pour tenter de régler le problème et combien de temps cela a-t-il pris ?).

Toute entreprise doit pouvoir, sur demande de l'autorité de contrôle, prouver **concrètement/matériellement** (ex : e-mail, courrier...) qu'elle traite rapidement et le plus efficacement possible les plaintes qu'elle reçoit.

13. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?

Les infractions sont sanctionnées pénalement par une amende pouvant aller jusqu'à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), et même jusqu'à 200 000 euros en cas de mauvaise foi (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé)²⁰.

L'Inspection économique peut procéder à des enquêtes à la suite d'un signalement reçu via le [Point de contact](#). Elle peut également réaliser des enquêtes de sa propre initiative ou dans le cadre d'une enquête générale de grande envergure dans le secteur. Des enquêtes peuvent également avoir lieu à la demande du ministre ou du parquet.

²⁰ Les dispositions relatives aux sanctions figurent dans les articles XV.70, XV.77 et XV.125 CDE.

Chiffre d'affaires annuel : le chiffre d'affaires total du dernier exercice clôturé précédant l'imposition de l'amende au sujet duquel des données permettant d'établir le chiffre d'affaires annuel sont disponibles.

Sanction de niveau 2 : amende pénale allant de 26 à 10 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 3 : amende pénale allant de 26 à 25 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Suite à la constatation d'une infraction, l'Inspection économique dispose principalement des possibilités suivantes :

- adresser un avertissement mettant en demeure de régulariser la situation ;
- transmettre ses constatations au procureur du Roi ;
- recourir à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire et la cessation de l'infraction éteignent l'action publique) ;
- imposer une amende administrative²¹.

²¹ Les montants minimaux et maximaux de l'amende administrative correspondent aux montants minimaux et maximaux respectifs de l'amende pénale sanctionnant le même fait. Les décimes additionnels sont également applicables à ces amendes administratives (article XV.60/20 CDE).