

<b>Checklist traitement de plaintes</b>	<b>Base légale</b>	<b>Remarques</b>
<b>Plainte ID: .....</b> Confirmation de la réception de chaque nouvelle demande <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dans le cas où celle-ci n'est pas recevable : communication de ou des raison(s) (liste limitative reprise dans la réglementation, CDE. XVI.25, §1, 7°)</li> </ul>	CDE. XVI.25, §1, 7°	
Avant de débiter le processus, les parties doivent être informées de : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ou bien du droit dont elles disposent d'éventuellement se retirer à tout moment du processus; lorsque l'entreprise est tenue de participer au processus en vertu de dispositions réglementaires, de codes de bonne conduite ou d'engagements contractuels, ce droit est réservé uniquement au consommateur;</li> <li>➤ ou bien du caractère obligatoire du processus dès qu'il a débuté;</li> <li>➤ éventuellement du caractère non-liant de la solution pour elles;</li> </ul>	AR 16/02/2015 art. 5.1°	
Confirmation à toutes les parties de la date à laquelle la demande complète a été réceptionnée	AR 16/02/2015 art 6.1°	
Information de l'acceptation ou du refus du dossier dans les 3 semaines à dater de la réception de la demande complète (liste limitative XVI.25 §1, 7°).	CDE. XVI.25 §1, 8°	
En cas de conflit d'intérêts, les parties en sont immédiatement averties et quelques solutions sont envisagées : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1° une autre personne physique dans l'entité est désignée pour le règlement extrajudiciaire du litige;</li> <li>➤ 2° ou, si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre leur litige à une autre entité qualifiée;</li> <li>➤ 3° ou, s'il n'est pas possible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, le signaler aux parties qui ont alors la possibilité d'émettre une objection à la poursuite du processus par la personne physique visée.</li> </ul>	CDE. XVI.26 AR 16/02/2015 art. 9 §1 et 2	
Les parties ont le droit de communiquer leur point de vue dans le mois qui suit la réception de la demande complète	CDE. XVI.25 §1, 11° AR 16/02/2015 art 6.2°	

<p>Les points de vue, faits et arguments des parties sont communiqués de manière réciproque afin de pouvoir y réagir</p>	<p>CDE. XVI.25 §1, 11° AR 16/02/2015 Art 6.2°</p>	
<p>Le service de médiation informe le consommateur de toute proposition de règlement amiable formulée par l'entreprise. Il communique par ailleurs également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ que le consommateur est libre d'accepter ou de refuser la proposition;</li> <li>➤ des conséquences juridiques si les parties acceptent la solution proposée;</li> <li>➤ que la proposition formulée peut différer d'une décision judiciaire</li> <li>➤ que la participation à un processus de médiation n'empêche pas d'entamer une action judiciaire.</li> </ul>	<p>CDE. XVI.25 §1, 11° AR 16/02/2015 art 5.2° en 6.2°</p>	
<p>Dans le cas où la proposition formulée par l'entreprise est acceptée, le médiateur clôture le dossier immédiatement et informer par écrit les parties de cette clôture.</p>	<p>CDE. XVI.25 §1, 13° AR 16/02/2015 art 6.4°</p>	
<p>Après examen du dossier le résultat est communiqué par écrit aux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ soit un règlement amiable ;ofwel een minnelijke regeling;</li> <li>➤ soit une confirmation de l'impossibilité d'aboutir à un accord amiable avec éventuellement la recommandation de l'entreprise (avec copie au consommateur)</li> </ul> <p>Le dossier, avec notification sur support durable aux parties, est clôturé.</p>	<p>CDE. XVI.25 §1, 13° AR 16/02/2015 art. 6.2° en 6.4°</p>	
<p>Le délai de la procédure total s'élève à maximum 90 ou 180 jours si la prolongation est nécessaire. En cas de prolongation, les parties doivent en être informées de façon motivée (complexité du dossier) et ce, avant l'écoulement de la première période (de 90 jours).</p>	<p>CDE. XVI.25 §1, 9°</p>	
<p>Remarques complémentaires (le cas échéant) :</p>		