

Check-list règlement de procédure		
	Informations sur les compétences de l'entité – Le règlement de procédure reprend les éléments suivants :	
	Le type de litiges pour le(s)quel(s) l'entité est compétente.	Art. 7, 1° AR 16.02.2015.
	Les éventuels seuils de recevabilité.	Art. 7, 2° AR 16.02.2015.
	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.
	Les règles sur lesquelles l'entité peut se baser lors du règlement du litige telles que les dispositions légales et le code de conduite.	Art. 7, 4° AR 16.02.2015.
	Introduction de la demande	
	Le règlement définit ce qu'est une demande de règlement de litige complète.	Art. XVI. 25, § 1er CDE
	Les motifs de refus (irrecevabilité) sont énumérés de manière exhaustive.	Art. XVI. 25, § 1er CDE
	Accessibilité et transparence	
	Le règlement renseigne sur les frais éventuels qui sont à charge 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.
	Le règlement renseigne, le cas échéant, sur 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.
	Le règlement renseigne le cas échéant, sur le caractère exécutoire de la décision ainsi que les modalités d'exécution forcée.	Art. 7, 8° AR 16.02.2015.
	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	Art. 7, 9° AR 16.02.2015.

	consommateur.	
	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, § 1er, 4° CDE + Art. 3, 3° AR 16.02.2015.
	Le règlement de procédure prévoit que les parties peuvent échanger des pièces par voie électronique (e-mail) ou postale.	Art. 3, 4° AR 16.02.2015.
	Equité et délais de procédure	
	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.
	Le règlement précise que l'entité communique, au plus tard dans les trois semaines (3 fois 7 jours calendrier) de la réception de la demande complète, sa décision de recevabilité ou de refus motivée.	Art. XVI. 25, § 1er, 8° CDE
	Le règlement organise les délais de procédure de manière telle que le règlement des litiges s'opère dans un délai maximal de 90 jours calendrier à dater de la réception de la demande complète de règlement de litige (sous réserve du prolongement pour complexité).	Art. XVI. 25, § 1er, 9° CDE
	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 tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie et y réagir.	Art. 6, 2° AR 16.02.2015.
	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.
	Liberté des parties	
	L'existence ou non pour les parties de se retirer de la procédure	Art. 7, 5° AR 16.02.2015.
	Le règlement de procédure prévoit que les parties sont informées	Art. 5

	par support durable des informations visées à l'article 5, 1° et 2° AR	AR 16.02.2015.
	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
	Le règlement des conflits d'intérêt	
	Le règlement de procédure prévoit une procédure de règlement des conflits d'intérêt conforme aux articles XVI. 26 CDE et 9 de l'AR.	