

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### **Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de droit économique**

Delnooz, François; Gouverneur, Marc

*Published in:*

Revue du Droit des Technologies de l'information

*Publication date:*

2014

*Document Version*

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for published version (HARVARD):*

Delnooz, F & Gouverneur, M 2014, 'Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de droit économique', *Revue du Droit des Technologies de l'information*, numéro 57, pp. 5-18.

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# DOCTRINE

## Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de droit économique

François Delnooz<sup>1</sup> et Marc Gouverneur<sup>2</sup>

*A recent European directive has set up for the first time a clear framework regarding the alternative consumer dispute resolution. This article aims to modestly present its transposition in Belgian law into the book XVI of the Economic Law Code. We will notably see the procedure and the central role of the "Mediation Service for consumers" newly created.*



*Une récente directive européenne a mis en place pour la première fois un cadre précis concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cet article a pour modeste objectif de présenter sa transposition en droit belge dans le livre XVI du Code de droit économique. Nous verrons notamment la procédure à suivre et le rôle central du « Service de médiation pour le consommateur » nouvellement créé.*

### INTRODUCTION

Contrairement à d'autres matières, ce n'est pas à droit constant que le droit de la consommation a été versé dans le Code de droit économique. Ont en effet vu le jour de nouvelles dispositions matérielles et procédurales<sup>3</sup>. Le

livre XVI intitulé « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » en fait partie et prend place, par la même occasion, dans la balance que le Code de droit économique entend assurer entre ses deux préoccupations majeures que sont, d'une part, la liberté d'entreprendre et, d'autre part, la protection du consommateur<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Assistant à l'UNamur et membre du Centre de Recherche Information, Droit et Société (CRIDS), Assistant chargé d'exercices à l'ULB-UMons.

<sup>2</sup> Avocat aux barreaux de Mons et de Dinant, assistant chargé d'exercices à l'ULB-UMons.

<sup>3</sup> Pour un panorama de l'ensemble des nouveautés, voy. H. JACQUEMIN, « Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique. Le point sur les nouvelles règles matérielles (livres VI et XIV) et procédurales (livres XVI et XVII) », *J.T.*, 2014, pp. 722 et s. Voy. également A. PUTTEMANS (dir.), *Le droit de la consommation dans le nouveau Code de droit économique*, Bruxelles, Bruylant, 2014;

G. VANDENDRIESSCHE, « Marktpraktijken en consumentenbescherming in boek VI van het wetboek economisch recht » et F. GLANSDORFF, « Le code de droit économique et les professions libérales », in A. TALLON (dir.), *Le nouveau code de droit économique / Het nieuwe wetboek van economisch recht*, Bruxelles, Larcier, 2014, pp. 163-244.

<sup>4</sup> Y. DE CORDT et G. DE PIERPONT, « Les libertés économiques dans le Code de droit économique », *J.T.*, 2014, p. 711.



L'objectif du présent article est d'exposer dans les grandes lignes le contenu de ce seizième livre<sup>5</sup>.

Nous commencerons par rappeler son origine et ses objectifs (point I), d'inspiration européenne, ainsi que son champ d'application (point II). Nous verrons ensuite plus en détails le régime prévu (point III), à propos duquel l'on peut déjà souligner la création d'un «Service de médiation pour le consommateur» au rôle central. Enfin, nous ferons le point sur l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions (point IV).

## I. ORIGINE ET OBJECTIFS DU LIVRE XVI DU CODE DE DROIT ÉCONOMIQUE

La loi du 4 avril 2014<sup>6</sup>, qui a inséré le livre XVI dans le Code de droit économique (ci-après, «CDE»), entend transposer en droit belge<sup>7</sup>, d'une part, la 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° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE<sup>8</sup> (ci-après, «la directive») et, d'autre part, certaines dispositions de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services

dans le marché intérieur, dite «directive services», jusqu'alors contenues dans la loi du 26 mars 2010 sur les services<sup>9</sup>.

Suivant en cela l'objectif de la directive<sup>10</sup>, le livre XVI du CDE «vise à développer un système généralisé, coordonné et cohérent qui permettrait à tout litige de consommation d'être traité par un organe extrajudiciaire, dénommé entité qualifiée, présentant toutes les garanties requises»<sup>11</sup>. Il s'agit ainsi d'organiser quelque peu l'offre en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et de prévoir, par ailleurs, une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation aux compétences résiduelles.

Il est certain, en effet, qu'en cas de litige de consommation, la voie judiciaire n'est pas la plus adéquate pour le consommateur, qui doit supporter un coût (temps, argent, difficultés pratiques) généralement supérieur au montant en jeu. Le souci d'assurer l'effectivité du droit – et, en particulier, de la législation consumériste – commandait qu'on lui offre une alternative suffisamment convaincante. À cet égard, la récente intervention des législateurs européen et belge<sup>12</sup> s'est limitée à une coordi-

<sup>5</sup> Pour un premier commentaire du livre XVI, voy. S. VOËT, «Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen», *NjW*, 2014, pp. 674-685; J. STUYCK, «Boeken XVI & XVII. Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en bijzondere rechtsprocedures (I.H.B. Vordering tot staking)», in E. TERRYIN et B. KEIRSBILCK (dir.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Intersentia, 2014, pp. 341-360 et H. JACQUEMIN, *op. cit.*, pp. 731-733.

<sup>6</sup> Loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *M.B.*, 12 mai 2014.

<sup>7</sup> Voy. article XVI.1<sup>er</sup> du CDE.

<sup>8</sup> Dite «directive REL» (règlement extrajudiciaire des litiges).

<sup>9</sup> Loi du 26 mars 2010 sur les services, *M.B.*, 30 avril 2010.

<sup>10</sup> Voy. en particulier les considérants 4 à 7.

<sup>11</sup> Voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/004, p. 3.

<sup>12</sup> La matière avait auparavant, en droit de l'Union européenne, fait l'objet de deux recommandations (voy. recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, *J.O. L* 115 du 17 avril 1998 et recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consom-



nation d'un ensemble de pratiques et d'entités de règlement extrajudiciaire de litiges dont le foisonnement désorganisé et les faiblesses induites expliquaient probablement la timidité des consommateurs à y recourir<sup>13</sup>.

## II. CHAMP D'APPLICATION DU LIVRE XVI DU CODE DE DROIT ÉCONOMIQUE

La notion de «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» est définie à l'article I.19, 3°, du CDE comme «toute intervention d'une entité créée par les autorités ou d'une entité indépendante de nature privée qui, propose ou impose une solution ou qui réunit les parties en vue du règlement d'un litige de consommation». Cette définition, large, couvre donc plusieurs modes alternatifs de règlement des litiges qui existent déjà : conciliation, médiation ou arbitrage<sup>14</sup>.

Par litige de consommation, il y a lieu d'entendre, selon l'article I.19, 2°, du CDE, «tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat

de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit»<sup>15 16</sup>, étant rappelé que :

- le concept de «consommateur» est défini à l'article I.1, 2°, du CDE comme «toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale»;
- le concept d'«entreprise» est défini à l'article I.1, 1°, du CDE comme «toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations»;
- le concept de «produits» est défini à l'article I.1, 4°, du CDE comme «les biens et les services, les biens immeubles, les droits et les obligations»<sup>17</sup>.

mation, J.O. L 109 du 19 avril 2001) et d'un livre vert (voy. Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial, COM (2002) 196 FINAL).

<sup>13</sup> Voy. la directive, cons. 4 à 7. À ce sujet, voy. not. H. JACQUEMIN et A. LACHAPPELLE, «Renforcer la confiance des consommateurs par le règlement extrajudiciaire des litiges», *J.D.E.*, 2014, pp. 186 et s.

<sup>14</sup> Concernant les entités recourant à l'arbitrage, celles-ci sont bien visées par le livre XVI du CDE malgré le fait qu'il s'agisse d'une matière réglée par le Code judiciaire. Par contre, «[n]e sont pas visés les médiateurs agréés par le S.P.F. Justice qui agissent pour leur compte et en dehors de l'organisation d'un organe de règlement des litiges agréé à cet effet». Sur cette question, voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, pp. 10-11.

<sup>15</sup> Les litiges B2B et C2C sont dès lors exclus (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 10).

<sup>16</sup> Le CDE a, en réalité, en transposant la directive, fusionné les notions de «contrat de vente», de «contrat de service», de «litige national» et de «litige transfrontalier» en une seule, à savoir la notion belge de «litige de consommation» (H. JACQUEMIN, *op. cit.*, p. 732).

<sup>17</sup> L'on regrettera que les notions de «contrat de vente» et de «contrat de service», non définis au Livre 1<sup>er</sup>, Titre 1<sup>er</sup> du CDE, ne fassent pas l'objet d'une définition propre au Livre XVI. Même si les travaux préparatoires restent muets sur la question, sans doute peut-on se référer aux définitions quasi identiques contenues aux deux (!) articles I.8 du CDE (l'article I.8, 33° et 34° sous le chapitre 4.- Définitions particulières au livre VI, et l'article I.8, 30° et 31° sous le chapitre 5.- Définitions particulières au livre XIV). Ainsi, selon l'article I.8, 33° (sous le chapitre 4) du CDE, il y a lieu d'entendre par «contrat de vente» : «tout contrat en vertu duquel l'entreprise transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services»; selon l'article I.8, 34° (sous le chapitre 4) du CDE, il y a lieu d'entendre par «contrat de service» : «tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel l'entreprise fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci».



Il est à noter que, comme le mentionnent les travaux préparatoires, le litige peut avoir un caractère transfrontalier et concerner un consommateur résidant dans un autre État membre de l'Union européenne<sup>18</sup>. En effet, bien qu'il vise les opérations tant hors ligne qu'en ligne, un des objectifs du livre XVI est en particulier de renforcer la confiance des consommateurs dans l'économie numérique, où la dimension transfrontalière se pose avec le plus d'acuité<sup>19</sup>.

### III. RÉGIME MIS EN PLACE PAR LE LIVRE XVI DU CODE DE DROIT ÉCONOMIQUE

Le livre XVI fait intervenir dans le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation un « Service de médiation pour le consommateur » (point B), ainsi que des entités dites « qualifiées » (point C). Préalablement, la loi privilégie toutefois le traitement des plaintes par les entreprises elles-mêmes (point A).

#### A. Le traitement des plaintes par les entreprises

Le livre XVI du CDE commence par ce qui ne ressort pas en tant que tel du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En effet, en réglant le traitement de la plainte par l'entreprise, le titre II du livre XVI se situe en amont de la procédure de règlement extrajudiciaire par une entité indépendante.

Selon les travaux préparatoires, « il doit être facile pour un consommateur d'entrer en contact avec le service après-vente de l'entreprise de laquelle il a acheté un produit afin de

régler à l'amiable un problème qu'il rencontre avec le produit »<sup>20</sup>. Il s'agit de proposer une approche graduée : avant d'envisager de porter le litige devant une entité de règlement extrajudiciaire, il convient de tout mettre en œuvre pour le résoudre entre parties (sans que ce préalable soit toutefois systématiquement obligatoire)<sup>21</sup>.

L'on mentionnera déjà ici que le Service de médiation pour le consommateur est à leur disposition pour les informer notamment sur leurs droits et obligations<sup>22</sup>. Il pourra, à cette occasion, les assister dans leurs démarches en vue de régler leur litige elles-mêmes.

Le titre II est, du reste, assez précis.

L'article XVI.2 du CDE prescrit qu'« [a]fin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du service compétent en la matière. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes "ombuds", "médiation", "conciliation", "arbitrage", "entité qualifiée" ou de "règlement extrajudiciaire des litiges" ».

<sup>18</sup> Voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, pp. 10-11.

<sup>19</sup> Les acteurs du commerce électronique sont donc spécialement visés.

<sup>20</sup> Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 12.

<sup>21</sup> L'article XVI.16, § 3, 1°, du CDE classe en effet le défaut d'introduction de la plainte auprès de l'entreprise concernée préalablement à son introduction auprès du Service de médiation pour le consommateur comme un motif *facultatif* de refus de traitement de celle-ci (voy. *infra*). Par ailleurs, l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 7°, a), du CDE offre quant à lui la *possibilité* aux entités qualifiées d'inscrire dans leur règlement de procédure l'absence d'introduction préalable de la plainte auprès de l'entreprise concernée comme un motif (*facultatif* ou *obligatoire*) de refus de traitement de la demande.

<sup>22</sup> À ce sujet, voy. *infra*.



En outre, si elle est tenue<sup>23</sup> de recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'entreprise en informe le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible<sup>24</sup>, ces informations devant permettre d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et comprendre les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées<sup>25</sup>.

L'entreprise a l'obligation de donner suite aux plaintes dans les plus brefs délais et de faire preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante<sup>26</sup>. Aussi, « [i] faut davantage que quelques étapes formelles et la réaction de l'entreprise doit en outre être rapide, sinon elle manque manifestement à son devoir »<sup>27</sup>.

Si le litige n'est pas résolu dans un délai raisonnable<sup>28</sup>, l'entreprise doit alors prendre l'initiative de prévenir le consommateur de ce qu'elle est prête à<sup>29</sup> ou de ce qu'elle est obligée de

porter le litige devant une entité de règlement extrajudiciaire, en lui communiquant<sup>30</sup> les informations énoncées à l'article XVI.4, §§ 1<sup>er</sup> et 2, du CDE relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que la qualité ou non d'« entité qualifiée »<sup>31</sup> de l'entité concernée.

Dans l'hypothèse où l'entreprise n'est pas obligée de porter le litige devant une entité de règlement extrajudiciaire des litiges mais qu'elle est disposée à le faire, le consommateur peut parfaitement refuser de l'y suivre et préférer les juridictions judiciaires. En effet, même s'il les y encourage, le livre XVI « [s'appuie] sur la liberté des parties d'y faire appel ou non »<sup>32</sup>.

<sup>23</sup> Par la loi ou une disposition réglementaire ou par un code de conduite auquel elle a souscrit en conséquence de son adhésion à une association, une organisation professionnelle ou à un ordre professionnel ou parce qu'elle s'est engagée par le biais de ses conditions générales ou particulières de vente (art. XVI.4, § 1<sup>er</sup>, du CDE).

<sup>24</sup> Article XVI.4, § 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>25</sup> Article XVI.4, § 2, du CDE. Le cas échéant, ces informations sont disponibles sur le site internet ainsi que dans les conditions générales de vente de l'entreprise.

<sup>26</sup> Article XVI.3 du CDE.

<sup>27</sup> Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 12.

<sup>28</sup> Que l'on évaluera en fonction du secteur concerné et de la nature du produit ou service en cause (Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 12).

<sup>29</sup> Notons à ce sujet que, contrairement à la directive, qui limite le « droit d'initiative » aux consommateurs,

le CDE ouvre la possibilité aux entreprises d'intenter une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 11).

<sup>30</sup> Sur support papier ou sur un autre support durable (art. XVI.4, § 3, al. 2, du CDE). La notion de « support durable » n'est pas définie au Livre 1<sup>er</sup>, Titre 1<sup>er</sup> du CDE et ne fait pas non plus l'objet d'une définition propre au Livre XVI. Même si les travaux préparatoires restent muets sur la question, sans doute peut-on se référer aux définitions quasi identiques contenues aux deux (!) articles I.8 du CDE (l'article I.8, 19° sous le chapitre 4.- Définitions particulières au livre VI, et l'article I.8, 17° sous le chapitre 5.- Définitions particulières au livre XIV) ou encore au premier des deux (!) articles I.9 du CDE (l'article I.9, 22° sous le chapitre 5.- Définitions particulières au livre VII). Ainsi, selon l'article I.8, 19° (sous le chapitre 4) du CDE, il faut entendre par « support durable »: « tout instrument permettant au consommateur ou à l'entreprise de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ».

<sup>31</sup> À ce sujet, voy. *infra*.

<sup>32</sup> Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/004, p. 16.



Enfin, signalons que la preuve du respect des exigences prévues au titre II et de l'exactitude des informations fournies incombe à l'entreprise<sup>33</sup>. Le cas échéant, en plus d'être pénalement sanctionné<sup>34</sup>, le non-respect par elle desdites exigences pourra donner lieu à une action en cessation<sup>35</sup>.

## B. L'intervention du Service de médiation pour le consommateur

Nouvelle institution créée par la loi du 4 avril 2014, le « Service de médiation pour le consommateur » constitue un service public autonome doté de la personnalité juridique qui consiste d'une part en un *point de contact*, et d'autre part, en un *service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*<sup>36</sup>.

L'on se propose de décrire son fonctionnement ainsi que ses compétences.

### 1. Fonctionnement

En vertu de l'article XVI.8 du CDE, le Service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction constitué de dix membres issus de services de médiation déjà existants<sup>37</sup>, lesquels forment un collège<sup>38</sup>.

Il s'agit :

- de deux membres du « service de médiation pour les télécommunications »<sup>39</sup>;
- de deux membres du « service de médiation pour le secteur postal »<sup>40</sup>;

- de deux membres du « service de médiation pour l'énergie »<sup>41</sup>;
- de deux membres du « service de médiation pour les voyageurs ferroviaires »<sup>42</sup>;
- du médiateur du « service de médiation des services financiers »<sup>43</sup>; et
- du médiateur du « service de médiation des assurances »<sup>44</sup>.

Chaque service de médiation dispose de deux voix<sup>45</sup>.

En outre, le Comité de direction désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l'autre rôle linguistique<sup>46</sup>.

En cas de partage des voix, celle du président (ou du vice-président, amené à le remplacer en cas d'empêchement) est prépondérante<sup>47</sup>.

Par ailleurs, l'on relèvera qu'un représentant du Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie est également amené à siéger au Comité de direction lorsque des décisions relatives à la gestion du service de médiation pour le consommateur figurent à l'ordre du jour (et dès lors pas pour les décisions en matière de litiges de consommation individuels). Celui-ci n'a toutefois que voix consultative<sup>48</sup>.

L'article XVI.8, § 3, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE prévoit que le Comité de direction est compétent pour prendre tout acte de disposition et d'administration nécessaire à la gestion du

<sup>33</sup> Article XVI.4, § 4, du CDE.

<sup>34</sup> Voy. articles XV.70 et XV.127 du CDE.

<sup>35</sup> J. Ступак, *op. cit.*, p. 345.

<sup>36</sup> Article XVI.5 du CDE.

<sup>37</sup> Article XVI.8, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>38</sup> Article XVI.8, § 5, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>39</sup> Voy. l'article 43bis, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>40</sup> Voy. l'article 43ter, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>41</sup> Voy. l'article 27, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

<sup>42</sup> Voy. l'article 11, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses.

<sup>43</sup> Voy. l'article VII.216 du CDE.

<sup>44</sup> Voy. l'article 302 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

<sup>45</sup> Article XVI.8, § 2, alinéa 2, du CDE.

<sup>46</sup> Article XVI.8, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>47</sup> Article XVI.8, § 2, alinéa 3, du CDE.

<sup>48</sup> Article XVI.8, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du CDE.



Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions. Pour remplir celles-ci, il peut, en vertu de l'article XVI.8, § 5, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE, octroyer des délégations à un ou plusieurs de ses membres par décision collégiale.

L'article XVI.9, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE impose aux membres du Comité de direction d'informer celui-ci sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter leur indépendance ou leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont ils sont chargés.

Le membre concerné renoncera alors à la participation à la délibération du Comité de direction ou ce dernier le remplacera par un autre membre<sup>49</sup>.

Enfin, les articles XVI.11 et XVI.12 du CDE règlent respectivement la question du financement du Service de médiation pour le consommateur ainsi que la mise à disposition de celui-ci de moyens logistiques et matériels par le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie.

## 2. Compétences

La mission qui est assignée par le CDE<sup>50</sup> au Service de médiation pour le consommateur, et dont l'exécution fera l'objet d'un rapport annuel à l'attention du ministre<sup>51</sup>, est triple: l'information des consommateurs et entreprises sur leurs droits et obligations, la réception des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, en vue soit

de les transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit de les traiter lui-même et, enfin, le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lesquelles aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

### a. Mission d'information

Il est apparu que le peu de succès rencontré jusqu'alors par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges était dû en partie à la méconnaissance du public de leur existence même. Il était donc utile de doter l'entité centralisatrice que l'on allait créer d'une compétence générale d'information, en plus des autres prévues spécifiquement pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

À cette fin, l'article XVI.13 du CDE prévoit la mise en place par le Service de médiation pour le consommateur d'un point de contact destiné à informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations réciproques, et en particulier sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

À cet égard, la réunion des six services de médiation au sein du même «frontoffice»<sup>52</sup> participe directement de l'objectif d'alléger le coût de la procédure (entendue au sens large) pour le consommateur, ainsi d'ailleurs que pour les services de médiation eux-mêmes<sup>53</sup>.

En outre, la loi impose au Service de médiation pour le consommateur de mettre son rapport

<sup>49</sup> Article XVI.9, alinéa 2, du CDE.

<sup>50</sup> Articles XVI.6 et XVI.7 du CDE.

<sup>51</sup> L'article XVI.7, alinéa 2, du CDE prévoit que le Roi fixe les modalités et le contenu de ce rapport annuel dressé par le Service de médiation pour le consommateur.

<sup>52</sup> Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 16.

<sup>53</sup> Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/004, p. 5.



## DOCTRINE

annuel à disposition du public sur son site internet<sup>54</sup>.

*b. Mission de réception et de dispatching des demandes*

Le Service de médiation pour le consommateur réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation<sup>55</sup>. Celle-ci peut, au choix du demandeur (entreprise ou consommateur)<sup>56</sup>, être introduite par lettre, par fax, par courrier électronique ou sur place<sup>57</sup>.

Le Service de médiation effectue un premier examen de la demande en vue de déterminer s'il existe une entité qualifiée compétente. Dans l'affirmative, il s'occupe du « dispatching »: il transmet la demande sans délai à l'entité qualifiée compétente et en informe le demandeur en communiquant les coordonnées de ladite entité qualifiée, tout en indiquant que la transmission ne préjuge pas de la recevabilité de la demande<sup>58</sup>. Dans la négative, le Service de médiation pour le consommateur, en sa qualité d'« instance résiduaire », traitera lui-même la demande<sup>59</sup>.

*c. Mission de traitement des demandes*

Ainsi qu'on vient de le dire, il y a des situations dans lesquelles le Service de médiation pour le consommateur n'interviendra pas (seulement) en tant que « dispatcheur », mais (aussi)

en tant qu'instance résiduaire pour traiter de la demande<sup>60</sup>.

Dans le cas, en effet, où aucune entité qualifiée n'apparaît compétente et dès qu'il dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la demande de règlement extrajudiciaire, le Service de médiation pour le consommateur informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception<sup>61</sup>. La date de réception de la demande complète et celle à laquelle l'entreprise en est informée sont assurément importantes puisque c'est à partir de celles-ci que seront suspendus respectivement les délais de prescription de droit commun<sup>62</sup>, de même que toute procédure de recouvrement par l'entreprise concernée par la demande de règlement extrajudiciaire<sup>63 64</sup>.

À ce stade, le Service de médiation pour le consommateur peut néanmoins encore échapper au traitement par lui de ladite demande. Il s'agit de l'examen de la recevabilité de la demande. L'article XVI.16, § 2, du CDE énonce les cas dans lesquels le Service de médiation pour le consommateur *est tenu* de refuser de traiter une demande de règlement extrajudiciaire. Sont visées les quatre hypothèses suivantes: (1) lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire; (2) lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable; (3) lorsque la plainte a déjà été traitée par une entité qualifiée<sup>65</sup> et (4) lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice. Le § 3

<sup>54</sup> Article XVI.14 du CDE.

<sup>55</sup> Article XVI.15, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>56</sup> Ainsi qu'on l'a signalé *supra*, la notion de « règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » est définie de manière telle qu'elle n'exclut pas qu'une entreprise soit partie demanderesse (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 11).

<sup>57</sup> Article XVI.15, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du CDE.

<sup>58</sup> Article XVI.15, § 2, du CDE.

<sup>59</sup> Article XVI.15, § 3, du CDE.

<sup>60</sup> Article XVI.15, § 3, du CDE.

<sup>61</sup> Article XVI.16, § 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>62</sup> Article XVI.18, § 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>63</sup> Article XVI.18, § 2, du CDE.

<sup>64</sup> Sur ces questions, voy. *infra*.

<sup>65</sup> En ce compris si l'entité qualifiée a refusé de la traiter pour un des motifs visés à l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 7°, du CDE, à l'exception du point e).



de la même disposition précise quant à lui les trois situations dans lesquelles le Service de médiation pour le consommateur *peut* refuser de traiter une demande de règlement extrajudiciaire: (1) lorsque la plainte n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée; (2) lorsque la plainte a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée et (3) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de médiation pour le consommateur.

Ce dernier dispose d'un délai de trois semaines, à dater de la réception de la demande complète de règlement extrajudiciaire, pour informer les parties de sa décision de poursuivre ou de refuser<sup>66</sup> le traitement de la demande<sup>67</sup>.

S'il juge la demande recevable et qu'il endosse par le même coup effectivement le rôle d'instance résiduaire de règlement extrajudiciaire, c'est dans les nonante jours calendrier<sup>68</sup>, toujours à compter de la date de réception de la demande complète, que le Service de médiation pour le consommateur doit communiquer l'issue du règlement du litige aux parties<sup>69</sup>.

De deux choses l'une: soit le Service de médiation pour le consommateur parvient à obtenir un règlement amiable du litige, auquel cas il clôturé le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable<sup>70</sup> aux parties<sup>71</sup>; soit le Service de médiation pour le consommateur ne parvient pas à obtenir un

règlement amiable du litige, auquel cas il en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut en même temps formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur<sup>72 73</sup>.

Comme indiqué *supra*, dès réception par le Service de médiation pour le consommateur de la demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus, et ce, jusqu'au jour où le Service de médiation pour le consommateur communique aux parties que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.16, § 3, du CDE<sup>74</sup>, ou quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.17, § 2, du CDE<sup>75</sup>. L'objectif de cette suspension des délais de prescription est évidemment d'éviter que le consommateur (ou l'entreprise) qui a fait appel en vain à un règlement extrajudiciaire des litiges par le Service de médiation pour le consommateur perde son droit d'ester en justice<sup>76</sup>.

Par ailleurs, dès que l'entreprise concernée par le règlement extrajudiciaire est informée de la réception par le Service de médiation pour le consommateur de la demande complète, celle-ci est tenue de suspendre toute procédure de recouvrement<sup>77</sup>, et ce, jusqu'au jour où

<sup>66</sup> Le refus doit faire l'objet d'une décision motivée (art. XVI.16, § 4, du CDE).

<sup>67</sup> Article XVI.16, § 4, du CDE.

<sup>68</sup> L'article XVI.17, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du CDE prévoit qu'à titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

<sup>69</sup> Article XVI.17, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>70</sup> Voy. *supra*, note 30.

<sup>71</sup> Article XVI.17, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>72</sup> Article XVI.17, § 2, alinéa 2, du CDE.

<sup>73</sup> L'article XVI.17, § 2, alinéa 3, du CDE prévoit que si l'entreprise concernée ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée au Service de médiation pour le consommateur et au demandeur. Aucune conséquence n'est toutefois prévue en cas de non-respect de cette disposition.

<sup>74</sup> Or cet article ne vise que les cas de refus facultatifs (et non les cas de refus obligatoires, lesquels figurent à l'article XVI.16, § 2, du CDE).

<sup>75</sup> Article XVI.18, § 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>76</sup> Voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 19.

<sup>77</sup> Cette suspension ne vaut qu'à concurrence du montant contesté (en principal, intérêts et frais)



le Service de médiation pour le consommateur communique aux parties que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.16, § 3, du CDE, ou quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.17, § 2, du CDE<sup>78</sup>. À cet égard, même si l'article XVI.16, § 2, 1<sup>o</sup>, du CDE prévoit un refus de traitement automatique des plaintes fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires, l'instrumentalisation du recours au règlement extrajudiciaire à des fins dilatoires n'est pas totalement à exclure.

Signalons encore que, soucieux de rendre le recours au règlement extrajudiciaire efficace, le législateur a prévu, à l'article XVI.19, § 1<sup>er</sup>, du CDE, la possibilité pour le Service de médiation pour le consommateur, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, de prendre connaissance sur place de tout document et écrit de l'entreprise concernée ayant un rapport direct avec l'objet de la demande. La possibilité lui est en outre offerte de demander toute explication et information utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise, et de procéder à toute vérification utile pour l'enquête. Il pourra, dans ce cadre, s'il l'estime utile, se faire assister par des experts<sup>79</sup>.

Assez logiquement, l'article XVI.20 du CDE prévoit le traitement confidentiel de tous les renseignements obtenus par le Service de médiation pour le consommateur dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, lesdits renseignements ne pouvant être utilisés que dans ce cadre, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

(voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 19).

<sup>78</sup> Article XVI.18, § 2, du CDE.

<sup>79</sup> Article XVI.19, § 2, du CDE.

Enfin, il est à noter que le traitement de sa demande par le Service de médiation pour le consommateur est gratuit pour le consommateur<sup>80</sup>.

### **C. Le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation par les entités qualifiées**

À côté du service de médiation pour le consommateur, dont on vient de présenter la compétence résiduaire pour traiter des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, figurent des entités « spécialisées » dans le règlement extrajudiciaire de certains types précis de litiges de consommation<sup>81</sup>. Parmi celles-ci, l'on retrouve les entités dites « qualifiées », seules visées par le livre XVI du CDE.

Le livre XVI prévoit, et l'acquisition de la qualité d'entité qualifiée, et certains aspects de la procédure à suivre lors du règlement par elle du litige.

#### **1. Acquisition de la qualité d'entité qualifiée**

Dans le souci d'offrir au consommateur un « label » officiel de qualité et par là de renforcer sa confiance dans le règlement extrajudiciaire des litiges, les entités de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation ne peuvent intervenir dans le cadre du régime mis en place par le livre XVI du CDE qu'après avoir été préalablement reconnues « entités qualifiées » par le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie.

<sup>80</sup> Article XVI.21 du CDE.

<sup>81</sup> Signalons au passage qu'il n'est pas interdit à une entité ADR qualifiée de traiter également le règlement extrajudiciaire d'autres litiges que ceux de consommation, par exemple ceux survenant entre entreprises (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 11).



L'entité qualifiée est en effet définie à l'article I.19, 4°, du CDE comme «toute entité privée ou créée par une autorité publique<sup>82</sup> qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la 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° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE»<sup>83</sup>.

L'entité souhaitant figurer sur la liste établie par le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie<sup>84</sup> est tenue de lui en faire la demande et de lui communiquer à cette fin toutes les données nécessaires permettant de démontrer qu'elle répond aux conditions énoncées à l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, du CDE<sup>85 86 87</sup>.

Celles-ci sont au nombre de treize, à savoir :

1. l'entité doit être indépendante<sup>88</sup> et impartiale;

2. les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au sein de l'entité doivent disposer des compétences nécessaires<sup>89</sup>;
3. l'entité doit être transparente au regard de sa composition, de son règlement de procédure, de son financement et de ses activités;
4. l'entité doit être, aussi bien en ligne qu'hors ligne, aisément accessible aux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent<sup>90</sup>, et sans devoir faire appel à un représentant légal;
5. les procédures doivent être gratuites ou à coût réduit pour les consommateurs;
6. le règlement de procédure doit préciser suffisamment quand l'entité considère une demande comme étant complète<sup>91</sup>;

<sup>82</sup> Il peut s'agir d'une autorité publique fédérale, communautaire, régionale, provinciale ou communale.

<sup>83</sup> Voy. également l'article XVI.24, § 1<sup>er</sup>, du CDE.

<sup>84</sup> Voy. à ce sujet le site BELMED : [http://economie.fgov.be/fr/litiges/litiges\\_consommation/Belmed/](http://economie.fgov.be/fr/litiges/litiges_consommation/Belmed/).

<sup>85</sup> Article XVI.24, § 2, du CDE.

<sup>86</sup> Il est à noter que le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie dispose en la matière d'une compétence liée : lorsque l'entité satisfait aux conditions, elle sera reprise sur la liste (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 21).

<sup>87</sup> Ces conditions correspondent aux exigences de la directive (voy. à ce sujet H. JACQUEMIN et A. LACHAPPELLE, *op. cit.*, pp. 189-194).

<sup>88</sup> Les travaux préparatoires de la loi du 4 avril 2014 précisent que «le fait qu'une entité qualifiée soit financée, éventuellement intégralement par une fédération professionnelle ne peut être considéré, à lui seul, comme un élément qui affecte son indépendance. Les fédérations professionnelles ont, en effet, un intérêt réel à ce que leurs membres respectent

les droits des consommateurs» (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 21).

<sup>89</sup> Les travaux préparatoires de la loi du 4 avril 2014 précisent que «[c]ela n'implique pas nécessairement d'être juriste de formation ou de détenir le titre de médiateur agréé au sens de l'article 1726 du Code judiciaire. Une connaissance suffisante du secteur et une bonne base juridique semblent néanmoins être indiquées pour gagner la confiance des parties et se poser en médiateur avec "autorité"» (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, pp. 21-22).

<sup>90</sup> Les travaux préparatoires de la loi du 4 avril 2014 précisent que les entités qualifiées «traiteront [...] aussi bien les litiges transfrontaliers. Cela implique notamment qu'elles soient intégralement accessibles en ligne. L'échange de pièces vers l'entité et entre les parties par voie électronique doit donc être possible» (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 22).

<sup>91</sup> Les travaux préparatoires de la loi du 4 avril 2014 précisent que «[p]ar demande complète, il faut comprendre la demande de règlement de litige introduite par une des parties et non pas l'échange de pièces entre les parties» (voy. Projet de loi portant



## DOCTRINE

7. le règlement de procédure doit fixer de manière exhaustive les motifs de refus de traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Ceux-ci ne peuvent se fonder que sur les huit motifs énoncés audit article<sup>92</sup>, lesquels sont *grosso modo* les mêmes que ceux que l'on retrouve pour le Service de médiation pour le consommateur;
8. le règlement de procédure doit préciser que l'entité communique aux parties, dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande, et qu'en cas de refus, cette décision est motivée;
9. le règlement de procédure doit préciser que le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, qu'à titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige<sup>93</sup>;
10. un éventuel seuil prévu dans le règlement de procédure en dessous ou au-dessus duquel l'entité refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire de litige de consommation ne peut pas être de nature à exclure un nombre déraisonnable de litiges de consommation<sup>94</sup>;
11. la procédure doit offrir à chaque partie la possibilité d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et des faits avancés;
12. l'entité doit garantir le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties;
13. chaque partie doit être informée par écrit ou sur support durable de l'issue de la procédure de façon motivée.

Ces treize conditions ont été précisées dans un arrêté royal<sup>95</sup> pris sur pied de l'article XVI.25, § 3, du CDE afin de garantir l'accessibilité des entités qualifiées, leur compétence, leur indépendance, leur impartialité, leur transparence,

insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 22).

<sup>92</sup> À savoir: a) aucune plainte n'a été déposée au préalable auprès de l'entreprise concernée; b) la demande est anonyme ou l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable; c) la demande est introduite après l'écoulement du délai fixé par le règlement de procédure de l'entité (ce délai ne peut être inférieur à un an à dater de la soumission du litige à l'entreprise concernée); d) la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire; e) la demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente; f) bien que la demande relève des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente, le montant ou la valeur estimée de la demande est inférieur ou supérieur aux seuils fixés par le règlement de procédure de l'entité; g) la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice; h) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de l'entité qualifiée.

<sup>93</sup> Les travaux préparatoires de la loi du 4 avril 2014 précisent que «[l]a complexité peut résulter de la nécessité de faire application d'un droit étranger ou de difficultés techniques particulières à un dossier. La prolongation du délai initial doit rester une pratique exceptionnelle et dument motivée» (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 22).

<sup>94</sup> Les travaux préparatoires de la loi du 4 avril 2014 précisent que «[l]e caractère raisonnable de ces seuils fera l'objet d'une appréciation par le SPF Économie pour chaque entité concernée» (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 24).

<sup>95</sup> Voy. 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, *M.B.*, 25 février 2015.



leur efficacité et leur équité ainsi que la liberté des parties.

Si une entité reprise sur la liste établie par le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie venait à ne plus satisfaire à ces conditions, elle serait alors rayée de la liste<sup>96</sup>.

Enfin, signalons qu'afin d'assurer un traitement efficace et transparent des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Roi peut, en vertu de l'article XVI.28 du CDE, prendre des mesures pour coordonner et soutenir les entités qualifiées, ainsi que créer des entités qualifiées.

## 2. Standards procéduraux

Si chaque entité qualifiée définit elle-même son règlement de procédure, le livre XVI fixe néanmoins certains standards.

Tout d'abord, comme nous l'avons indiqué *supra*, si un consommateur adresse une demande au Service de médiation pour le consommateur en vue du règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour laquelle une entité qualifiée est compétente, celui-ci la lui transmettra sans délai<sup>97</sup>.

En outre, comme pour le Service de médiation pour le consommateur<sup>98</sup>, l'article XVI.27, § 1<sup>er</sup>, du CDE prévoit que dès qu'une entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus, et ce, jusqu'au jour où l'entité qualifiée communique aux parties que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup>, du CDE, ou quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 13<sup>o</sup>, du CDE.

Pareillement, l'article XVI.27, § 2, du CDE prévoit que dès que l'entreprise concernée par le règlement extrajudiciaire est informée de la réception par l'entité qualifiée de la demande complète de règlement extrajudiciaire, celle-ci est tenue de suspendre toute procédure de recouvrement<sup>99</sup>, et ce jusqu'au jour où l'entité qualifiée communique aux parties que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup>, du CDE, ou quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 13<sup>o</sup>, du CDE.

À l'instar de ce que prévoit l'article XVI.9 du CDE pour les membres du Service de médiation pour le consommateur, l'article XVI.26 du CDE dispose que les personnes qui sont en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation communiquent sans délai à l'entité qualifiée et/ou aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie<sup>100</sup>.

Il convient enfin de noter que si l'entité qualifiée applique une procédure arbitrale<sup>101</sup>, elle devra également se conformer aux articles 1676 à 1723 du Code judiciaire<sup>102</sup>.

## IV. ENTRÉE EN VIGUEUR

L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions légales a été ventilée en deux temps: le

<sup>96</sup> Article XVI.24, § 3, du CDE. Son audition préalable est toutefois prévue.

<sup>97</sup> Article XVI.15, § 2, du CDE.

<sup>98</sup> Voy. article XVI.18, § 2, du CDE.

<sup>99</sup> Cette suspension ne vaut qu'à concurrence du montant contesté (en principal, intérêts et frais) (voy. Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2013-2014, n° 53-3360/001, p. 19).

<sup>100</sup> Il appartiendra au Roi de préciser les règles d'application de cet article.

<sup>101</sup> Ce que ne peut par contre pas appliquer le Service de médiation pour le consommateur.

<sup>102</sup> Article XVI.25, § 2, du CDE.



## DOCTRINE

1<sup>er</sup> juin 2015 pour les articles XVI.6, XVI.7, XVI.9, XVI.13 à XVI.21, XVI.23, § 2 et XVI.24 à XVI.28<sup>103</sup>, lesquels, à peu de choses près, constituent le cœur du régime de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et le 13 mai 2014 pour le reste du livre XVI et les autres dispositions pertinentes du CDE<sup>104</sup>.

Il était initialement prévu que le régime soit en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015 mais l'arrêté royal précisant les conditions auxquelles doivent répondre les entités qualifiées<sup>105</sup>, visées à l'article XVI.25 du CDE, était encore en projet et soumis à l'avis du Conseil de la consommation courant décembre 2014, ce qui a forcé le Roi à repousser, pour d'évidentes raisons de sécurité juridique, l'entrée en vigueur de l'entière du régime au 1<sup>er</sup> juin 2015.

## CONCLUSION

En intégrant, par la loi du 4 avril 2014, le régime du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au livre XVI du Code de droit économique, la Belgique fut l'un des premiers États membres de l'Union à avoir transposé la 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° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Conformément aux prescriptions de la directive, le livre XVI devrait permettre une meilleure information de l'existence de ce type de règlements des litiges et davantage de garanties pour le consommateur, notamment grâce au « label » de qualité que sont les entités qualifiées.

La volonté de coordonner les pratiques existantes s'est en outre traduite par la création d'un Service de médiation pour le consommateur qui constitue la clé de voûte du régime, intervenant en amont et en aval, pour informer, dispatcher et, le cas échéant, traiter les demandes de règlements extrajudiciaires.

À la suite de Stefaan Voet, l'on se demande s'il n'eût pas été opportun, tant qu'à faire, d'élargir les compétences de ce dernier en le dotant d'une chambre aux décisions contraignantes<sup>106</sup>, que les parties eussent pu saisir sur base volontaire<sup>107</sup>.

Quoi qu'il en soit, affaire à suivre...

<sup>103</sup> Article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à l'entrée en vigueur de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *M.B.*, 12 mai 2014, tel que modifié par l'arrêté royal du 16 décembre 2014 modifiant l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à l'entrée en vigueur de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *M.B.*, 22 décembre 2014.

<sup>104</sup> Article 10 de la loi précitée du 4 avril 2014.

<sup>105</sup> Arrêté royal du 16 février 2015, précité.

<sup>106</sup> Pour rappel, la loi prévoit que le Service de médiation pour le consommateur n'intervient que pour régler le litige à l'amiable et qu'il ne peut éventuellement adresser qu'une recommandation à l'entreprise (voy. *supra*).

<sup>107</sup> S. VOET, *op. cit.*, p. 685, n° 28.

