

Ombudsman du Commerce – Règlement de procédure 27/03/2017

Règlement de procédure (Règlement)

Ce Règlement de l’Ombudsman du Commerce vise à offrir une solution aux conflits impliquant un commerçant et un consommateur. Ce Règlement est d’application pour la résolution des conflits introduits auprès de l’Ombudsman du Commerce (www.ombudsmanducommerce.be).

Ce Règlement de procédure respecte le cadre réglementaire en vigueur en Belgique pour les entités qualifiées qui offrent des services de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :

- Code de droit économique - Livre XVI : Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique

Préalablement à l’introduction d’une demande à l’Ombudsman du Commerce, le consommateur doit avoir tenté de résoudre le conflit directement avec le commerçant.

Article 1: Compétence de l’Ombudsman du Commerce

L’Ombudsman du Commerce est compétent pour traiter les litiges entre un consommateur et un commerçant abonné relatif à l’exécution d’un contrat de vente ou de service ou à l’utilisation d’un produit. L’Ombudsman du Commerce n’est pas compétent pour :

- les demandes relatives à l’indemnisation de dommages corporels;
- les demandes relatives à la responsabilité du fait des produits défectueux;
- les demandes qui relèvent de domaines spécifiques pour lesquels une autre entité qualifiée est compétente;
- les demandes initiées par un commerçant ou quelqu’un agissant à titre professionnel.

Un commerçant est abonné lorsqu’il s’engage à reconnaître la compétence de l’Ombudsman du commerce, qu’il supporte les coûts de l’abonnement et qu’il respecte le présent règlement de procédure. La liste des commerçants abonnés est reprise sur le site web de l’Ombudsman du commerce.

L’Ombudsman du Commerce déclarera irrecevable :

- les demandes qui ne rentrent pas dans son champs de compétence ;
- les demandes qui n’ont pas été préalablement soumises auprès du commerçant concerné ou qui ont été introduite auprès du commerçant depuis plus d’un an ;
- les demandes dont la valeur est inférieure à 25 € sauf les demandes non monétisées ;
- les demandes visant le règlement d’un litige qui fait ou a déjà fait l’objet d’une action en justice;
- les demandes venant en dehors de l’Union Européenne, de la Suisse ou de la Norvège ;
- les demandes anonymes, fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires;
- les demandes qui entraveraient gravement son fonctionnement.

Lorsque la demande est irrecevable, le Secrétariat de l'Ombudsman du Commerce informe les parties dans les 21 jours calendrier de sa décision de refuser le traitement de la demande. La décision de refus est motivée.

Article 2: La demande du consommateur et la réponse du commerçant

La demande de conciliation doit être détaillée et être complète, c'est-à-dire :

- reprendre au minimum le nom, prénom, adresse complète, numéro de téléphone et l'adresse e-mail (sauf requête expresse de traiter la demande par voie postale)
- être clairement décrite et les informations utiles et nécessaires à son traitement doivent être jointes (ticket de caisse, contrats, photos...)
- identifier le commerçant (le nom de l'enseigne et le lieu de l'achat) et détailler quand et comment la demande a été initialement introduite auprès du commerçant.

Une fois ces informations transmises à l'Ombudsman du Commerce, la demande est complète. Le Secrétariat de l'Ombudsman du Commerce informe les parties de la réception de la demande complète.

Le commerçant apporte une réponse dans les 14 jours calendrier de la réception de la demande complète. A défaut de pouvoir apporter une réponse dans ces délais, le commerçant en informe le consommateur et le Secrétariat de l'Ombudsman. Lorsque la réponse du commerçant satisfait le consommateur, elle met fin à la procédure.

Article 3 : Retrait de la demande et fin automatique de la procédure

Le consommateur a la possibilité, à tout moment, de se retirer de la procédure. Il en informe le Secrétariat de l'Ombudsman du Commerce via la plateforme électronique ou par voie postale. Le retrait de la demande de conciliation met fin à la procédure.

Article 4: Nomination d'un conciliateur

Dans les 21 jours qui suivent l'introduction d'une demande complète, le Secrétariat de l'Ombudsman du Commerce nomme un conciliateur sélectionné sur sa liste de conciliateurs en fonction de la langue de traitement du litige, de la nature du conflit et de leurs disponibilités.

Le conciliateur déclare sans délai au Secrétariat de l'Ombudsman du commerce et aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant son indépendance et son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie. Sur base de cette information, le Secrétariat de l'Ombudsman du Commerce écarte le conciliateur et en nomme un autre. L'Ombudsman du Commerce en informe les parties.

Chacune des parties peut demander d'écarter un conciliateur et demander la nomination d'un autre conciliateur au Secrétariat de l'Ombudsman du Consommateur. Cette demande doit être motivée. Cette demande doit être faite dans les 24 heures qui suivent la nomination du conciliateur.

Article 5: Pouvoir et responsabilité du conciliateur

Dans le respect de ce Règlement et du droit applicable, le conciliateur peut conduire la procédure de conciliation comme il/elle le considère approprié.

Le conciliateur exerce ses fonctions en évitant tout délais et frais non nécessaires afin de proposer un accord de conciliation qui soit juste et efficace. A tout moment de la procédure, le conciliateur doit rester indépendant et impartial et traite les parties de manière égale.

Le conciliateur prend en considération les informations apportées par les parties, la loi applicable et tout autre élément qu'il/elle estime susceptible d'apporter une solution durable au litige. De manière non-exhaustive, le conciliateur peut se baser sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens, sur la législation belge (Code civil, Code de droit économique, ...), les conditions générales de vente et les codes de conduite. Il/elle détermine la pertinence des éléments de fait et de droit apportés par les parties.

Sauf décision contraire du conciliateur, les parties disposent d'un délai raisonnable de maximum 14 jours calendrier pour prendre connaissance et réagir sur tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ou toute demande du conciliateur. En l'absence de circonstance exceptionnelle, si l'une des parties ne se conforme pas aux délais fixés par le Règlement ou par le conciliateur, le conciliateur en tirera les conclusions qu'il/elle considèrera appropriées et le cas échéant proposera un accord de conciliation.

Article 6: La proposition de conciliation

Le conciliateur propose à l'issue de la procédure et au plus tard 40 jours calendrier après avoir été saisi, un accord de conciliation. L'Ombudsman du Commerce communique la proposition d'accord de conciliation aux parties.

À titre exceptionnel, ce délai de 40 jours calendrier est prolongeable, une seule fois, pour une durée de maximum 40 jours calendrier. Les parties en sont informées avant l'écoulement du délai initial et cette prolongation est motivée.

La proposition de conciliation est faite par écrit, est motivée, datée et signée électroniquement par le conciliateur.

Les parties ont 15 jours calendrier pour accepter ou refuser la proposition d'accord de conciliation. A défaut de réaction de l'une ou l'autre partie dans les 15 jours calendrier, la proposition d'accord de conciliation est considérée refusée. La proposition de conciliation une fois acceptée est contraignante pour les parties. L'acceptation de la proposition de conciliation par les deux parties ou son refus par l'une des parties met fin à la procédure.

A défaut d'accord des parties sur la proposition de conciliation, chaque partie garde son droit d'introduire un recours devant les tribunaux compétents.

Article 7: Communications et langues

Toutes les communications entre les parties sont soumises par voie électronique via la plateforme électronique de l'Ombudsman du Commerce. Exceptionnellement, lorsque le consommateur ne peut pas introduire sa demande via la plateforme électronique de l'Ombudsman du Commerce, il/elle peut introduire sa demande par voie postale via un formulaire qui peut être téléchargé ou obtenu sur simple demande écrite auprès de l'Ombudsman du Commerce. Le Commerçant peut choisir également de répondre par voie postale. Le site web de l'Ombudsman du commerce est www.ombudsmanducommerce.be et l'adresse postale est Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse 8 à 1160 Auderghem.

Les parties sont invitées à télécharger et garder le présent règlement de procédure avant le début de la procédure de conciliation.

Les parties reçoivent par email une copie de la solution proposée par le conciliateur, et sont informées de leur liberté d'accepter ou non la proposition, des conséquences juridiques de l'acceptation de la proposition, de la possibilité que la solution diffère d'une décision judiciaire et du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.

Les demandes de conciliation peuvent être introduites en français, néerlandais ou anglais. La procédure peut être menée en français, néerlandais ou anglais.

Article 8: Confidentialité

Les négociations ou éventuelles propositions de règlement à l'amiable du conflit par l'une ou l'autre des parties durant la procédure sont confidentielles et restent confidentielles à tout moment. Les parties s'abstiennent, entre autres, pendant la durée de la procédure de communiquer par voie de presse ou via les réseaux sociaux.

L'accord de conciliation ne peut être rendu public qu'avec le consentement des parties ou lorsque la divulgation est requise en vertu d'une obligation légale ou nécessaire afin de protéger ou de faire valoir un droit dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Le Secrétariat de l'Ombudsman et les conciliateurs ne peuvent en aucun cas communiquer sur un dossier individuel qui leur a été soumis.

Article 9: Exécution de l'accord de conciliation

Lorsqu'un accord de conciliation a été trouvé, les parties le mettent en œuvre sans délais et au plus tard dans les 30 jours calendrier qui suivent l'accord sauf disposition spécifique à ce sujet mentionné par le conciliateur dans l'accord.

Si les parties ne le respectent pas, il faut alors faire appel au tribunal pour obtenir l'exécution. Le Secrétariat de l'Ombudsman et les conciliateurs n'interviennent pas dans l'exécution de l'accord de conciliation.

Article 10: Assistance et représentation

Si les parties le souhaitent, elles peuvent se faire assister ou représenter par un tiers. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant à tout moment. Les frais éventuels d'expertise ou de représentation sont à charge de la partie qui souhaite se faire assister.

Article 11: Coûts

Les frais de procédure sont supportés par le commerçant dans le cadre de son enregistrement à l'Ombudsman du Commerce. La procédure est gratuite pour le consommateur.

Article 12: Effet de la procédure sur une éventuelle procédure judiciaire ou procédure de recouvrement

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète. Cette suspension court jusqu'à la fin de la procédure.

Dès que le commerçant est informé de la réception par l'Ombudsman du Commerce de la demande complète, il suspend toute procédure de recouvrement, jusqu'à la fin de la procédure.

Article 13: Limitation de la responsabilité du conciliateur et de l'Ombudsman du Commerce

Sauf faute intentionnelle ou négligence grave, ni le conciliateur ni l'Ombudsman du Commerce ne seront responsables pour tout acte ou omission dans le cadre de cette procédure de règlement extrajudiciaire de litige.

Ce Règlement de Procédure peut être sauvegardé de manière durable, entre autres en format pdf. Il est également disponible sur demande par email ou par courrier.