

Module 5

Règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) & Règlement en ligne des litiges (RLL)

NOVEMBER 2022

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ :

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'Union ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou complets. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également se rappeler que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour : toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site www.consumerlawready.eu.

NOVEMBER 2022

Table des matières

Introduction	4
I. Qu'est-ce que le mode alternatif de règlement des différends?	11
II. Qu'est-ce qu'un organe ADR?	12
III. Quelles normes de base les organismes de REL notifiés doivent-ils se conformer?	12
IV. Quels sont les différents modèles de l'ADR?	13
V. Des facteurs spécifiques à un pays ou à un secteur s'appliquent-ils?	15
VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL? 	16
VII. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre — Comment utiliser l'ADR 	16
VIII. Vous vendez en ligne — Qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges?	19
IX. Vous négociez en ligne — quelles sont vos obligations en ce qui concerne la plateforme de RLL de l'UE?	20
X. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre avec un client en ligne — comment fonctionne la plateforme de RLL de l'UE	21

« Le règlement alternatif des litiges me permet de résoudre les litiges avec un consommateur d'une manière simple et rapide »

Mécanisme

« La possibilité de s'appuyer sur un organisme impartial est un soulagement lorsqu'un litige avec un commerçant survient »

Consommateur



Introduction

Cher entrepreneur,

Ce manuel fait partie du projet Ready en matière de droit de la consommation qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Ready en droit de la consommation est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (la Voix des PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Evropské spotřebitelské právo je tvořeno různou legislativou přijatou UE za posledních 25 let a zavedenou jednotlivými členskými státy EU do jejich vnitrostátního práva. V roce 2017 provela Evropská komise kontrolu, zda pravidla odpovídají svému účelu. Výsledek byl obecně kladný¹. Hlavním zjištěním bylo, že orgány musejí stávající pravidla lépe vymáhat a že je musejí podniky i spotřebitelé lépe znát. Projekt consumerlaw Ready si Klade za Cíl rozšířit znalosti obchodníků, především SME podniků, v oblasti práv spotřebitelů a také znalosti o jejich zákonných povinnostech.

Le manuel se compose de cinq modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE:

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle,
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les opérateurs doivent fournir lorsqu'ils ne sont pas conformes au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit des modes alternatifs de règlement des litiges et la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), un site web officiel géré par la Commission européenne et destiné à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges par voie extrajudiciaire.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Ready en droit de la consommation. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un « e-test » par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

Le module 5 du manuel vise à vous familiariser avec le RED (Règlement alternatif des différends) et le RLL (Règlement des litiges en ligne). Il présente ce qu'est l'ADR, ce qu'est un organe de REL, quelles sont vos obligations légales en matière de REL et comment utiliser le REL. Elle explique également ce qu'est le RLL (Règlement des litiges en ligne), quelles sont vos obligations juridiques liées à la plateforme de RLL de l'UE et comment utiliser cette plateforme. Il vous donne des conseils pour vous faciliter le respect de la loi.

Le module présente le REL/REL prévu dans la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ainsi que le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil de 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Nous espérons que les informations fournies dans le Manuel vous seront utiles.

Module 5

Exemples

Exemple 1, version nationale

Un client qui a acheté un ordinateur portable dans votre magasin le retourne après quelques jours en affirmant qu'il ne fonctionne pas et à la recherche d'un remboursement. Bien que l'ordinateur portable ne fonctionne pas correctement maintenant, vous ne croyez pas que le produit était défectueux au moment de l'achat.

Exemple 1, version en ligne

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable à partir de votre site Web. Quelques jours après la livraison, il vous écrit un e-mail affirmant que cela ne fonctionne pas et demandant un remboursement complet. Vous ne croyez pas que le produit était défectueux lors de sa livraison.

Exemple 2

Votre boutique vend des meubles, des objets d'art et d'autres décorations d'intérieur de haute qualité. Un client n'est pas satisfait de la qualité d'un produit que vous lui avez vendu et demande une réduction. Vous n'êtes pas d'accord.

Exemple 3

Votre restaurant nouvellement lancé a été annoncé dans les médias promettant une bouteille de champagne gratuite avec dîner pendant la semaine d'ouverture. Cependant, avant la fin de la semaine, le champagne s'est épuisé et la nouvelle commande n'a pas encore été livrée. Un de vos clients n'a pas reçu la bouteille gratuite et se plaint car il se sent trompé.

Dans chacun des scénarios ci-dessus, vous avez un litige avec un client qui peut ne pas être en mesure de régler directement avec votre client. Peut-être que le client se sentira injustement traité et ne sera pas acheter de votre boutique ou site Web à nouveau. Peut-être votre client publiera un avis négatif en ligne qui aura un impact négatif sur votre entreprise. Peut-être que le client vous amènera à la cour qui prendra du temps, cher et préjudiciable à votre réputation.

Alors, que peut-on faire ?

Il est clair que la meilleure chose est d'éviter les différends en premier lieu.

La meilleure chose suivante, si des différends surgissent, est de les résoudre directement avec votre client.

S'il n'est pas possible de trouver une solution directe, la procédure judiciaire peut être une option, mais celles-ci, comme indiqué ci-dessus, pourraient être coûteuses et longues. En outre, si votre client est basé dans un autre pays

de l'UE, le droit européen peut permettre à votre client de vous poursuivre dans son propre pays¹, ce qui peut augmenter les inconvénients et les dépenses que cela implique pour vous en tant que professionnel.

Heureusement, une meilleure solution existe : le règlement extrajudiciaire des litiges.

Dans ce module, nous discuterons :

Règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) & Règlement en ligne des litiges (RLL)

- **Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL ou « ADR » en anglais)** est un processus extrajudiciaire de règlement des différends entre vous et vos clients, avec l'aide d'un organe de REL².
- **Le règlement en ligne des litiges (RLL)** est le moment où le MARC se produit en ligne. La plateforme de la Commission européenne est disponible sur le portail web de l'UE pour faciliter le RLL entre vous et vos clients en ligne.

Ce module répondra à ces 10 questions :

1. Qu'est-ce que le mode alternatif de règlement des différends ? **I)**
2. Quels sont les avantages de l'ADR ? **I)**
3. Qu'est-ce qu'un organe ADR ? **II)**
4. Quelles normes de base tous les organes de REL doivent-ils respecter ? **III)**
5. Quelles sont les différentes techniques utilisées par les organes de REL pour résoudre les différends ? **(IV)**
6. Comment fonctionne l'ADR dans votre pays et dans votre secteur ? **(V)**
7. Comment trouver un organe ADR pour votre secteur d'activité ? **(V)**
8. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ? **VI)**
9. Un différend surgit que vous ne pouvez pas résoudre — comment utiliser le MARC ? **(VII)**
10. Lorsque vous négociez en ligne — comment utiliser le RLL ? **(VIII-X)**

¹ Voir le module 1 sur les exigences en matière d'informations précontractuelles (chapitre sur les ventes transfrontalières: que se passe-t-il lorsque je propose mes produits ou services à des consommateurs en dehors de mon pays)

² Dans l'ensemble du module, lorsque l'organe ADR est mentionné, nous entendons l'organisme ADR qui satisfait aux exigences de la directive européenne et qui est donc notifié à la Commission européenne.

Section I — Mode alternatif de règlement des différends (ADR)

I. Qu'est-ce que le mode alternatif de règlement des différends ?

Le **règlement extrajudiciaire des litiges (REL ou « ADR » en anglais)**, également appelé parfois « Mode alternatif de résolution des litiges », est une procédure permettant de résoudre les litiges entre consommateurs et professionnels sans recourir aux tribunaux. Il s'agit de recourir à un organe de REL qui est un organisme impartial qui utilise des techniques de règlement des différends pouvant comprendre la médiation, l'arbitrage ou des méthodes mixtes.

En vertu du droit européen, l'ADR peut être utilisé pour tout litige découlant d'un contrat entre un professionnel et un consommateur, que le produit ait été acheté en ligne ou hors ligne ou que vous et votre client vivez dans le même pays ou dans différents pays de l'UE.



Quels sont les avantages de l'ADR ?

L'ADR est facile à utiliser

Il est conçu pour être facile à utiliser et est généralement moins formel que les procédures judiciaires.

L'ADR est impartial

Il observe certaines normes d'impartialité de base afin que vous et vos clients sachiez que les processus sont équitables.

L'ADR coûte moins cher que d'aller au tribunal

L'ADR est efficace

Un différend renvoyé à l'ADR sera résolu, sauf cas exceptionnels, dans un délai de 90 jours.

L'ADR favorise la bonne volonté

L'utilisation de l'ADR sera perçue par vos clients comme un signe de bonne volonté et un engagement envers l'équité et le bon service à la clientèle.

ADR est privé

Contrairement aux tribunaux, le REL n'est généralement pas mené en public, ce qui réduit au minimum le risque de préjudice à la réputation qui pourrait résulter d'un litige.

L'ADR est flexible

L'utilisation de l'ADR peut aboutir à des solutions pragmatiques que vous et votre client jugez plus commodes que ce qui pourrait être prescrit par la loi ou imposé par un tribunal.

Rappelez-vous cet exemple de l'introduction ?

Un client d'un pays voisin achète un ordinateur portable à partir de votre site Web. Quelques jours après la livraison, il vous écrit un e-mail affirmant que cela ne fonctionne pas et demandant un remboursement complet. Vous ne croyez pas que le produit était défectueux lors de sa livraison.

Solution simple — Nos conseils

Ce litige peut être renvoyé à l'ADR. L'organe de REL choisi entendra les deux côtés et proposera une solution. Vous n'aurez pas besoin d'un avocat. L'organe de REL peut trouver pour vous ou pour le consommateur ou proposer une solution de compromis

jugée équitable par les deux parties : par exemple, vous pouvez accepter le retour de l'ordinateur portable ou la réparation de tout défaut trouvé.

II. Qu'est-ce qu'un organe ADR ?

Un organe de REL est une organisation ou une personne impartiale qui aide les consommateurs et les professionnels à résoudre les litiges sans saisir les tribunaux. Les organes de REL existent dans de nombreux pays européens depuis un certain temps. Commissions de différends, services d'arbitrage, conciliateurs, médiateurs et même médiateurs : tous ces éléments peuvent être considérés comme des organes de REL.

Toutefois, dans le passé, un problème lié au REL était que, selon le pays, l'ADR n'était disponible que pour des litiges portant sur des secteurs particuliers, tels que les voyages ou l'électricité. En outre, dans le passé, les organes de REL n'étaient pas tous également indépendants et ne disposaient pas tous de procédures aussi conviviales.

L'Union européenne était consciente des avantages du REL pour les consommateurs et pour les professionnels. Elle savait que le REL pouvait contribuer à accroître la confiance dans le marché unique et à promouvoir la croissance. Le réseau des centres européens des³ consommateurs encourage l'utilisation des REL auprès des consommateurs dans les litiges transfrontaliers. Pour résoudre les problèmes qui existaient avec le REL, l'UE a donc adopté une législation dans ce domaine.

La directive ADR⁴ est entrée en vigueur le 9 juillet 2015 et s'applique :

³ Plus d'informations sur le CEC-Net sont disponibles [ici](#).

⁴ Directive 2013/11/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des

1. À tous les secteurs de consommation (à l'exception des services de santé et de l'enseignement supérieur public).
2. À tous les pays de l'UE
3. Aux achats en ligne et hors ligne,

En vertu de la législation, un organisme de REL peut demander à l'autorité compétente de l'État membre où il est établi de devenir un organisme de REL notifié. Si un organisme de REL est notifié en vertu de la législation, il est garanti qu'il respecte toutes les normes de qualité relatives à l'équité, à l'efficacité et à l'accessibilité, telles que définies au chapitre II de la directive ADR. Dans l'ensemble du module, lorsque l'organe ADR est mentionné, nous entendons l'organisme ADR qui satisfait aux exigences de la directive européenne et qui a été notifié à la Commission européenne.

En Belgique, le contrôle et l'agrément des organes REL (ou « entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges ») est le Service public fédéral Économie.

III. Quelles normes de base les organismes de REL notifiés doivent-ils se conformer ?

Les organismes de REL notifiés conformément à la directive ADR doivent respecter les normes suivantes :

Ils sont impartiaux

Les organismes de REL notifiés seront généralement totalement indépendants du consommateur et du professionnel dans un litige. Dans certains cas, les groupes d'opérateurs peuvent être autorisés à financer des organes de REL agréés, mais uniquement dans

litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

des conditions strictes garantissant l'impartialité du processus de règlement des litiges. Les responsables de l'ADR sont nommés pour un mandat d'une durée suffisante, ne sont soumis à aucune instruction de l'une ou l'autre partie et leur rémunération n'est pas liée à l'issue de la procédure.

Ils sont compétents

Les organismes notifiés seront experts en procédure de REL afin que les services qu'ils fournissent puissent être à la fois équitables et efficaces. Ils seront également experts du droit matériel dans le ou les domaines dans lesquels ils travaillent (par exemple : un organe de REL qui traite les litiges de consommation liés aux droits des passagers aériens connaîtra la loi dans ce domaine).

Ils sont abordables

Selon l'organisation de l'ADR dans votre pays, vous devrez peut-être payer soit pour vous inscrire à l'organe de REL, soit une redevance par cas. Dans la plupart des cas, ces dépenses seront moins élevées que si vous deviez aller au tribunal et engager un avocat.

Ils sont efficaces

Les organismes de REL notifiés devraient traiter un dossier dans un délai de 90 jours (à l'exception des litiges d'une complexité exceptionnelle qui peuvent prendre plus de temps). Il peut ne pas être nécessaire pour vous ou le consommateur d'assister physiquement au processus. Ni vous ni votre client n'aurez besoin d'un avocat.

Ils sont transparents

Les organismes de REL notifiés doivent publier des informations détaillées sur les secteurs d'activité qu'ils traitent ; les procédures qu'ils emploient ; les coûts (le cas échéant) en cause ; et les conséquences juridiques de leurs décisions. Ils sont également tenus de publier des rapports annuels donnant des informations sur le

nombre de litiges traités ; le nombre et la nature des litiges qu'ils ont refusé de traiter ; et le temps moyen nécessaire pour résoudre un différend.

Certains organes de REL publient non seulement les statistiques et autres informations, mais aussi divers guides à la fois aux consommateurs et aux entreprises.

Il s'agit de normes de base que tous les organismes de REL notifiés doivent respecter. Cependant, tous les organes de REL ne fonctionnent pas exactement de la même manière. Outre les normes susmentionnées, certains organes de REL pourraient devoir se conformer à des normes supplémentaires en raison du secteur d'activité qu'ils traitent ou de l'État membre dans lequel ils sont établis. Les différents organes de REL utiliseront également des techniques différentes pour résoudre les différends.

Avant d'utiliser un organe de REL particulier, vous voudrez peut-être en savoir plus sur la manière dont il effectue son travail.

IV. Quels sont les différents modèles de l'ADR ?

Les organes de REL peuvent utiliser différentes techniques de règlement des litiges, notamment les suivantes :

Médiation

Dans le cadre de la médiation, l'organe de REL clarifiera les faits d'un litige ; établir le point de vue de vous et de votre consommateur ; et vous aider à accepter une résolution qui est acceptable pour vous deux.

Étude de cas : Le Service belge de médiation des consommateurs donne plusieurs exemples de cas où il a été possible de trouver un compromis, comme une réduction pour la facture suivante dans le restaurant

ou, dans le cas d'un abonnement à un club de fitness, une interruption temporaire de l'abonnement lors des travaux de rénovation.
(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitrage

Un arbitre écoutera les deux parties du différend, évaluera l'issue du différend et imposera une solution fondée sur l'évaluation.



Méthodes mixtes

Certains organes de REL combineront différentes techniques dans leur procédure. Par exemple, ils pourraient commencer par la médiation et, si l'accord est impossible, proposer une solution fondée sur leur propre évaluation de la situation.

Les résolutions fournies par l'ADR peuvent être contraignantes ou non contraignantes :

- Certains organes de REL émettent des décisions ou des recommandations que vous et votre client pouvez choisir d'accepter ou non (sans engagement).
- Certains organes de REL formulent des recommandations ou des décisions que vous devrez suivre (contraignants). Selon l'organe de REL, ces décisions ne peuvent être

contraignantes que pour vous ou pour vous et votre client.

Les points suivants sont à noter en ce qui concerne l'ADR contraignant et non contraignant :

- Si la décision d'un organe de REL doit être contraignante, vous et le consommateur en serez informés au début du processus et expressément acceptés.
- Si une décision exécutoire est prise, mais que vous n'êtes pas d'accord avec elle et remettez en question son équité, la décision peut généralement être contestée devant les tribunaux.
- Bien que les professionnels et les consommateurs, une fois qu'un litige survient entre eux, peuvent convenir de se soumettre à un processus de REL, les professionnels ne sont pas autorisés à inclure des clauses contractuelles au point de vente qui obligent les clients à recourir au REL plutôt qu'aux tribunaux en cas de litige.

Étude de cas : les décisions de la commission des plaintes du secteur des voyages aux Pays-Bas sont contraignantes pour le professionnel et doivent être respectées dans un délai de deux mois. 🇳🇱

En Belgique, les solutions proposées ou les décisions prises par les entités qualifiées sont généralement non contraignantes et les parties restent libres de les suivre ou non. Dans certains cas qui relèvent plutôt de l'exception, la solution issue de la médiation s'impose aux parties. C'est le cas par exemple, auprès d'Ombudsfijn (Ombudsman en conflits financiers) pour une matière bien définie à savoir, le service bancaire de base.

En Belgique, en plus de proposer des solutions ou des avis dans des cas particuliers, les entités qualifiées émettent des recommandations individuelles ou

collective à destination des entreprises du secteur concerné ou parfois à l'égard des consommateurs. Les recommandations collectives sont généralement disponibles dans le rapport annuel des organes REL.

Comme indiqué ci-dessus, tous les organismes de REL notifiés doivent publier des informations sur leur procédure et sur leurs travaux. Ces informations seront disponibles sur le site web de l'ADR ou vous seront communiquées sous forme durable sur demande.

V. Des facteurs spécifiques à un pays ou à un secteur s'appliquent-ils ?

Nous avons examiné les normes de base que tous les organismes de REL notifiés doivent respecter et examiné les différentes techniques utilisées par les organismes ADR pour résoudre les litiges. Pour de nombreux commerçants, l'utilisation de l'ADR n'est pas obligatoire et ils choisiront de l'utiliser pour les avantages qu'il offre. Ces opérateurs peuvent prendre des décisions éclairées sur l'utilisation du REL et le choix d'un organe de REL en fonction de ce que nous avons couvert jusqu'à présent.

Il est toutefois important de noter qu'il peut y avoir des exigences et des règles **supplémentaires** pour votre entreprise en matière de REL selon votre pays ou votre secteur d'activité.

Dans cette section, nous verrons si l'une de ces questions s'applique à vous.



Dans chaque pays, il existe un organisme national compétent chargé de vérifier si les organes de REL respectent le droit de l'UE et de publier une liste de ces organismes « notifiés » conformes. Les listes des organes de REL peuvent être obtenues auprès de cette autorité nationale ou auprès de la plateforme de

RLL de l'UE qui énumère les organes de REL par pays. Outre la législation applicable au niveau national, les informations fournies par les organismes de REL notifiés devraient indiquer si certains opérateurs sont légalement tenus d'utiliser leurs services et/ou sont liés par leurs décisions.

En Belgique, le contrôle et l'agrément des organes REL (ou « entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges ») est le Service public fédéral Économie.

Généralement, la participation est facultative pour les consommateurs et les commerçants, mais dans certains cas, selon le pays ou le secteur, les commerçants doivent être impliqués s'il y a une plainte d'un client.

Dans certains pays, certains secteurs peuvent être obligés de recourir à des organes de REL particuliers. Ces organismes de REL peuvent toutefois, dans certains cas, ne pas être des organismes notifiés en vertu de la législation relative à l'ADR.

En outre, certaines entreprises peuvent être « engagées » à l'ADR, mais l'organe de REL qu'elles utilisent peut être notifié dans un autre État membre européen.

Certains commerçants peuvent être membres d'une association professionnelle qui implique le renvoi de plaintes de consommateurs à un organe de REL particulier.

En Belgique, la loi prévoit dans certains cas l'obligation pour les entreprises de s'affilier à une entité qualifiée de règlement des litiges. C'est par exemple le cas, dans le secteur bancaire et financier, ainsi que dans le secteur des assurances. Dans le secteur financier, il s'agit d'Ombudsfin, l'Ombudsman en conflits financiers. Dans le secteur des assurances, l'Ombudsman des assurances.

Dans d'autres cas, cela reste facultatif. On remarque toutefois que nombreuses entreprises des secteurs concernés s'y affilient car il y voit un intérêt certain.



En Belgique, pour connaître les organismes ADR pour les produits ou services que vous vendez, voici la liste des organes ADR

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Reglement-extrajudiciaire-litiges-consommation-liste-entites-qualifiees.pdf> .

Cette liste des entités qualifiées reconnues en Belgique est mise à jour par l'autorité de contrôle, à savoir le SPF Économie, autorité responsable de l'agrément de ces organes.⁵



VI. Quelles sont vos obligations légales en matière de REL ?

Si vous êtes obligé d'utiliser le REL en raison de votre secteur d'activité et/ou du pays dans lequel vous êtes basé [voir « V » ci-dessus], ou si vous vous êtes engagé à utiliser le REL, vous pourriez avoir l'obligation légale d'informer vos clients de l'ADR. Veuillez consulter les obligations détaillées ci-dessous et dans la liste de contrôle.

1. Avant qu'un différend ne survienne

Si vous êtes obligé d'utiliser l'ADR ou que vous vous êtes engagé à l'utiliser, vous devez informer vos clients de l'organisme ou des organes de REL

⁵ Il existe également des organes de REL qui sont énumérés comme notifiés dans certains pays, mais qui reçoivent des plaintes d'un certain nombre de pays. Par exemple, le Service de conciliation de location de voitures (qui est notifié au Royaume-Uni et traite les plaintes de nombreux pays).

que vous traitez sur votre site Web (si vous en avez un) et, le cas échéant, dans les conditions générales de vos contrats clients. En fournissant ces informations, vous devez donner le site web de l'organe ou des organes de REL.

2. Si vous avez un litige avec un client :

Si vous avez l'obligation ou l'engagement d'utiliser le REL [voir ci-dessus] et qu'un litige surgit et que vous ne parvenez pas à résoudre directement, vous devez informer le client de vos obligations et engagements en matière de REL, de l'organe ou des organes de REL pertinents à cet égard, et préciser si vous allez faire usage de l'organe ou des organes de REL concernés pour le litige en question. Ces informations doivent être fournies au client sur papier ou dans un autre format « durable » que le client peut stocker électroniquement (par exemple, un courriel, une clé USB, etc.).

VII. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre — Comment utiliser l'ADR

Une fois que le consommateur déposera une réclamation au sujet de votre entreprise, vous en recevrez notification de la part de l'organe de REL.

Dès réception de cette notification, vous recevrez certaines informations sur la procédure et il sera possible d'en savoir plus sur l'organisme ADR sur le site web de l'organe ADR ou sur demande.

En fonction de vos obligations en tant que professionnel, vous pouvez choisir à ce stade de ne pas vous soumettre au processus de REL, afin d'éviter que le client puisse alors prendre d'autres mesures pour poursuivre le problème ailleurs.

Il peut également être possible, à ce stade, de régler le litige immédiatement (et donc de mettre fin à la procédure); par exemple, en fournissant réparation au

consommateur ou en trouvant une sorte de solution de compromis.

Vous pouvez choisir de poursuivre le processus de MARC et de mettre en avant votre côté de l'histoire. Au cours d'un processus de REL, il peut y avoir un certain nombre d'explications, tant de la part de vous que de votre client.

Au fur et à mesure que le processus progresse, l'organe de REL expliquera toutes les étapes qui doivent être ou peuvent être prises et les conséquences de ces étapes.

Une fois qu'un résultat aura été atteint, il sera contraignant ou non, en fonction de l'organe de REL concerné.

En réglant votre différend, l'organe de REL expliquera également les aspects pratiques de la solution proposée. (Par exemple, s'il vous suggère d'accorder une compensation financière au consommateur pour un ordinateur portable défectueux, il devrait également vous indiquer à quel moment vous devrez payer, si vous ou le consommateur pourriez faire appel de la solution proposée devant un tribunal, etc.).

Bon à savoir

Les organes REL doivent prévoir une procédure avec des conditions de recevabilité des plaintes. En Belgique, on retrouve généralement la condition que la plainte doit avoir été soumise au préalable auprès de l'entreprise concernée, avant d'être déclarée recevable auprès de l'entité qualifiée. 🇧🇪

En Belgique, les entreprises ne peuvent pas utiliser les termes « médiateur », « médiation », « ombuds.. » pour dénomer leur service de gestion de plaintes, ces termes étant réservés aux entités qualifiées, reconnue par le SPF Economie.



Section II — Règlement en ligne des litiges (RLL)

VIII. Vous vendez en ligne — Qu'est-ce que le règlement en ligne des litiges ?

Parallèlement à la croissance du commerce électronique, le nombre de litiges relatifs aux achats en ligne a également augmenté. Dans de tels litiges, vous, le commerçant, n'avez généralement jamais rencontré le client face à face et, en outre, vous ne pouvez pas partager un langage commun les uns avec les autres. Cela rend potentiellement le règlement de ces différends plus compliqué.

Exemples

Exemple 1

Vous vendez des outils de mesure en ligne dans de nombreux pays de l'UE. Un jour, vous recevez un e-mail dans une langue que vous ne parlez pas. L'email semble provenir d'un consommateur insatisfait de l'un de vos produits et qui veut récupérer son argent. Le délai d'attente pour retourner l'article a déjà expiré, et vous êtes convaincu qu'il n'y a pas eu de problème avec le produit que vous avez fourni.

Exemple 2

Vous avez une entreprise en ligne qui vend des bijoux faits à la main. Un client commande un collier en pierres semi-précieuses et perles de verre. Cependant, il est cassé lors de la livraison. Vous ne pensez pas que c'est votre faute, car votre emballage empêche généralement tout dommage.

Exemple 3

Ou, après avoir envoyé au client le collier commandé, vous n'êtes pas payé. 🇫🇷

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de l'UE est fournie par la Commission européenne pour vous aider à résoudre les litiges avec vos clients en ligne. Il a été créé en vertu d'un texte de droit de l'Union appelé règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.⁶

La plateforme de RLL de l'UE est opérationnelle depuis février 2016, et elle peut être utilisée par les consommateurs contre les professionnels avec lesquels ils ont des litiges contractuels découlant d'achats en ligne de biens ou de services lorsque le professionnel et le consommateur sont tous deux établis dans l'UE ou dans l'EEE. Parfois, la plateforme de RLL de l'UE peut également être utilisée par les professionnels pour engager des procédures à l'encontre des consommateurs. ec.europa.eu/odr



La plateforme de RLL de l'UE est conçue pour faciliter la communication entre vous, votre client et un organe de REL. Étant donné que la plateforme de RLL de l'UE utilise uniquement les organismes de REL notifiés, les informations déjà fournies dans la première section concernant les garanties de qualité pour les organismes de REL notifiés (SECTION I. RESOLUTION ALTERNATIVE DISPUTE) sont également pertinentes ici.

⁶ Règlement no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

Toutefois, la plateforme de RLL de l'UE facilite encore le REL en fournissant des échanges électroniques automatisés et des traductions entre toutes les langues de l'UE, ainsi qu'en fournissant des informations et un soutien tout au long du processus.

Exemples

Exemple 1

Votre client voulait récupérer son argent après l'expiration du délai de rétractation.

Par la suite, vous recevez une notification de la plateforme de RLL de l'UE vous informant que ce client a lancé une plainte. Vous vous inscrivez sur la Plateforme et découvrez qu'il existe plusieurs organes ADR qui peuvent vous aider à trouver une solution. En utilisant la plateforme, vous proposez un organe ADR spécifique et votre client accepte. Le litige est alors automatiquement transféré à l'organe ADR. Après avoir demandé des informations complémentaires à vous et à votre client, l'organe ADR suggère de rembourser à votre client 25 % du prix en raison du fait que les informations sur votre site web n'étaient pas suffisamment claires. Vous êtes d'accord et l'affaire est close. Tout au long du processus, vous et votre client communiquez dans vos langues maternelles et la plateforme assure la traduction.

Exemple 2

Votre client se plaint de ce collier cassé via la plateforme de RLL de l'UE. Vous êtes d'accord sur ce que l'organe de REL à utiliser et le litige y est transféré. Après examen de l'emballage et de tous les autres faits pertinents, l'organe ADR décide en faveur de votre client et suggère de vous rembourser. Bien que vous soyez surpris par le résultat, vous êtes convaincu que l'organe de REL a pris sa décision équitablement.

Exemple 3

Si vous êtes un professionnel en ligne et que vous souhaitez démontrer votre engagement envers des

normes élevées de service à la clientèle, vous pouvez vous inscrire en tant que professionnel sur la plateforme de RLL de l'UE, même si aucune plainte n'a été déposée contre vous.

En vous inscrivant sur la plateforme, vous faciliterez l'interaction de vos clients avec vous et vous veillerez à ce que toutes les plaintes formulées à votre sujet en utilisant la plateforme soient reçues par vous à l'adresse e-mail que vous avez choisie.

IX. Vous négociez en ligne — quelles sont vos obligations en ce qui concerne la plateforme de RLL de l'UE ?

Si vous négociez en ligne, vous avez les obligations suivantes en ce qui concerne la plateforme de RLL de l'UE. Ces obligations s'appliquent à tous les opérateurs en LIGNE, qu'ils aient l'intention d'utiliser ou non la plateforme de RLL de l'UE :

1. Vous devez clairement indiquer votre adresse e-mail sur votre site Web. La fourniture d'un formulaire de contact interactif n'est pas suffisante.
2. Vous devez fournir un lien depuis votre site web vers la plateforme en ligne de règlement des litiges de l'UE ec.europa.eu/consumers/odr. Ce lien doit être visible et facilement accessible sur le site.⁸ En outre, vous devez fournir ces informations d'une manière facilement accessible, que vous vendiez sur votre propre site Web, site Web tiers tel qu'une place de marché en ligne, ou via une application mobile.

⁸ Pour vous aider à remplir cette obligation légale, vous pouvez utiliser une bannière prête à l'emploi (les bannières sont disponibles dans toutes les langues). Vous pouvez trouver des bannières sur http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

Si vous négociez en ligne **et** que vous êtes légalement obligé ou tenu d'utiliser les ADR [voir la section v ci-dessus], vous devez également faire ce qui suit :

1. Informez vos clients de l'existence de la plateforme de RLL de l'UE et de la possibilité d'utiliser la plateforme de RLL de l'UE pour résoudre leurs litiges. Vous devez fournir un lien depuis votre site web vers la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'UE et inclure également des informations concernant la plateforme de RLL dans les conditions générales que vous utilisez pour vos contrats conclus avec les consommateurs.
2. Lorsque vous envoyez à votre client un e-mail suggérant d'utiliser un organe de REL, vous devez également inclure le lien vers la plateforme de RLL de l'UE.

X. Un litige surgit que vous ne pouvez pas résoudre avec un client en ligne — comment fonctionne la plateforme de RLL de l'UE

- Le client dépose une plainte sur la plateforme.⁹
- Vous recevez une notification par e-mail indiquant l'existence d'une plainte contre vous.
- Vous suivez le lien, rendez-vous sur la plateforme et enregistrez-vous (si vous n'êtes pas encore enregistré) pour être en mesure de voir la plainte.
- Vous sélectionnez l'organisme ADR que vous souhaitez utiliser (ou celui que vous êtes tenu d'utiliser, conformément aux règles de votre pays/secteur) et envoyez cette proposition à votre client.

⁹ Dans les pays où le négociant a initié le RLL, le formateur LEAD devra insérer une condition selon laquelle la description fournie fait référence au RLL initié par le client, mais que le négociant a lancé un RLL est également possible.

- Votre client peut accepter votre organisme de REL proposé ou peut suggérer un autre organe ADR à partir de la [liste](#) suggérée sur la plateforme.
- Une fois que vous avez trouvé un accord sur l'organisme de REL à utiliser, la plainte est adressée à cet organe de REL.
- Après le transfert de la plainte à l'organe de REL, les règles et procédures de cet organe s'appliquent.
- Vous serez informé de l'état d'avancement de votre dossier via des notifications par e-mail et serez en mesure de participer au processus si nécessaire via la plateforme de RLL.
- Tout au long du processus, vous pourrez utiliser l'outil de traduction pour tous les documents et messages que vous envoyez et recevez.
- Le processus de RLL sera terminé dans les 90 jours.
- Actuellement, le consommateur peut également choisir de partager le projet de réclamation avec vous et demander une solution bilatérale au lieu d'aller à l'organe de REL. C'est ce qu'on appelle la « demande de pourparlers directs ».

La Plateforme dispose également d'un tutoriel très clair sur la façon de l'utiliser. Pour y accéder, veuillez consulter la plateforme de RLL ec.europa.eu/odr et consulter la section « Comment ça marche » et le guide de l'utilisateur.



Annexes

Liste des entités qualifiées reconnues en Belgique, à jour au 08 novembre 2022

Conformément au Livre XVI du Code de droit économique - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

1. Service de Médiation pour les télécommunications – reconnu au 28.05.2015

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3
1000 Bruxelles
tél : +32 2 223 06 06
fax : +32 2 219 77 88
e-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
site : <http://www.mediateurtelecom.be>

2. Ombudsman en conflits financiers (Ombudsfin) – reconnu au 28.05.2015

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2
1000 Bruxelles
tél. : +32 2 545 77 70
fax : +32 2 545 77 79
e-mail : Ombudsman@Ombudsfin.be
site : <http://www.ombudsfin.be>

3. Ombudsman pour le notariat – reconnu au 29.05.2015

Rue des Bouchers 67
1000 Bruxelles
tél. : +32 2 801 15 00
e-mail : info@ombudsnot.be
site : <http://www.ombudsnotaire.be>

4. Ombudsman des Assurances – reconnu au 19.06.2015

Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles
tél : +32 2 547 58 71
e-mail : info@ombudsman.as
site : <http://www.ombudsman.as>

5. Commission de Conciliation Construction A.S.B.L – reconnu au 13.07.2015

Espace Jacquemotte
Rue Haute 139
1000 Bruxelles
tél : +32 2 504 97 86
fax : +32 2 504 97 84
e-mail : info@constructionconciliation.be
site : <http://www.constructionconciliation.be>

6. Service de Médiation pour le Consommateur – reconnu au 14.07.2015

North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1
1000 Bruxelles
tél : +32 2 702 52 20
fax : +32 2 808 71 29
e-mail : contact@mediationconsommateur.be
site : <http://www.mediationconsommateur.be>

7. Service de médiation de l'énergie – reconnu au 16.10.2015

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6

1000 Bruxelles
tél : +32 2 211 10 60
fax : +32 2 211 10 69
e-mail : plainte@mediateurenergie.be
site : <http://www.ombudsmanenergie.be>

8. Commission de Litiges Voyages – reconnu au 16.10.2015
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
tél : +32 2 277 61 80 – +32 2 277 62 15
fax : +32 2 277 91 00
e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be
site : http://www.clv-gr.be/index_fr.html

9. Service de médiation pour le secteur postal – reconnu au 21.12.2015
Av. du Roi Albert II 8 boîte 4 1000 Bruxelles
tél : +32 2 221 02 20
fax : +32 2 221 02 44
e-mail : info@smspo.be
site : <http://www.omps.be>

10. Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats (Ordre des barreaux néerlandophones) – reconnu au 21.12.2015
Rue du Moniteur 8 1000 Bruxelles
tél : +32 2 307 72 20
e-mail : oca@ligeca.be
site : <http://oca.ligeca.be/>

11. Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone – reconnu au 15.07.2016
Avenue de la Toison d'Or, 65
1060 Bruxelles
tél : +32 2 648 20 98
e-mail : ombudsman@avocats.be
site : <http://obfg.ligeca.be/fr>

12. Ombudsman du Commerce – reconnu au 04.04.2017
Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse, 8
1160 Bruxelles
e-mail : info@ombudscom.be
site : <http://www.ombudsmanducommerce.be>

13. Commission d'Arbitrage Consommateurs et Entreprises de l'Entretien du Textile (CACET) – reconnu au 14.08.2017
Brusselsesteenweg, 478
1731 Zellik (Asse)
tél : +32 2 463 19 50
fax : +32 2 463 17 61
e-mail : kd@cacet.be
site : <http://www.cacet.be/fr>

14. Ombudsman des Huissiers de justice – reconnu au 01.09.2018
Avenue Henri Jaspar 93
1060 Bruxelles
tél: +32 2 533 97 86
e-mail: info@ombudshuissier.be
site : www.ombudshuissier.be
Source : Site web du SPF Economie

Pour tous les commerçants

Lorsqu'un litige avec un client survient

Liste de contrôle — Obligations en matière d'information ADR

Avant tout litige client surgit

Liste de contrôle — Obligations en matière d'information de l'ADR

- Avez-vous informé votre client de la possibilité d'utiliser l'ADR?
- Avez-vous informé votre client par e-mail ou fourni sur papier ou autre « durable » signifie?
- Avez-vous informé votre client (par e-mail, sur papier ou par d'autres «durable» signifie si vous utiliserez un organe de REL pour résoudre ce différend ?

Pour les commerçants EN LIGNE

Avant tout litige client surgit

Liste de contrôle — Obligations en matière d'information de l'ADR

Veillez noter que vous devez également vous conformer à la liste de contrôle ci-dessus.

1. Respectez-vous la liste de contrôle « pour tous les traders »?

NB: Les commerçants en ligne doivent se conformer à la liste de contrôle ci-dessus appelée «pour tous les traders»

2. Fournissez-vous votre adresse e-mail sur votre site Web et votre application (si vous en avez un) d'une manière que les gens peut-on le trouver facilement ?

NB: Un formulaire de contact en ligne qui ne montre pas l'adresse e-mail n'est pas suffisant pour répondre à cette exigence.

Pour les commerçants EN LIGNE

Lorsqu'un litige avec un client survient

Liste de contrôle — Obligations en matière d'information de l'ADR

Si vous proposez à un client d'utiliser un organe ADR, informez-vous également le consommateur au sujet de la plateforme de RLL de l'UE et inclure le lien pertinent dans votre par e-mail ?

Définitions pour le glossaire sur les modes alternatifs de règlement des différends (extraits de la législation)

« **consommateur** », toute personne physique qui agit à des fins extérieures à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

« **professionnel** »: toute personne physique, ou toute personne morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire de toute personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

« **litige interne** »: un litige contractuel découlant d'un contrat de vente ou de service dans lequel, au moment où le consommateur commande les biens ou les services, le consommateur réside dans le même État membre que celui dans lequel le professionnel est établi;

« **Procédures REL ou ADR** »: procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant des obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de contrats de services entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union par l'intervention d'un organe de REL qui propose ou impose une solution ou réunit les parties dans le but de faciliter une solution à l'amiable.

« **contrat de vente ou de service en ligne** », un contrat de vente ou de service dans lequel le professionnel ou l'intermédiaire du professionnel a offert des biens ou des services sur un site internet ou par d'autres moyens électroniques et que le consommateur a commandé ces biens ou services sur ce site internet ou par d'autres moyens électroniques;

« **moyen électronique** », un équipement électronique destiné au traitement (y compris la compression numérique) et au stockage de données entièrement transmises, transmises et reçues par fil, par radio, par des moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques (par exemple un courrier électronique ou un message vidéo).

Liens vers la législation

Au niveau européen :

[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) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (disponible dans toutes les langues de l'UE)

[Règlement \(UE\) no 524/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (disponible dans toutes les langues de l'UE)

Au niveau belge :

Code de droit économique, Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation »

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022