

Bruxelles, le 15 mars 2011

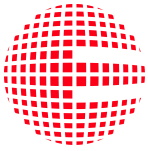
Consultation on the use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European Union

La FEB accueille favorablement cette consultation, car elle encourage, de longue date, les modes alternatifs de règlement des litiges en matière de consommation. La FEB estime qu'il convient de développer et renforcer les systèmes de règlement alternatif des litiges, ou *Alternative Dispute Resolution* (A.D.R.).

La très vaste majorité des litiges de consommation sont réglés directement entre l'entreprise et ses clients par les services de réclamations. Pour les litiges résiduels, les modes de résolution extrajudiciaires méritent d'être développés et coordonnés, car ils offrent des solutions rapides et dynamiques pour régler les conflits, et permettent d'échapper à l'engorgement des tribunaux et à l'arriéré judiciaire. Il importe que les acteurs, tant les consommateurs que les entreprises, aient bien conscience de ce que le recours aux tribunaux ordinaires ne constitue pas la voie unique de résolution des différends. Bien au contraire, une palette de processus, potentiellement infinie et à ce jour sous-exploitée, s'offre à eux.

Les départements
juridique et fiscal
T + 32 2 515 08 38
F + 32 2 515 09 85
cg@vbo-feb.be

La Belgique connaît déjà de tels mécanismes pour les assurances, les banques, les services de télécommunications, les sociétés de transport, les litiges de voyage, etc. Les instances ADR notifiées en Belgique sont : Travel Disputes Commission (Reconciliation Unit) ; Travel Disputes Commission (Arbitration Unit) ; Furniture Disputes Commission ; Arbitration Commission for Consumers and Textile Carers (CACET) ; Legibel G.I.E. – E.S.V. ; Construction Reconciliation Commission ;



(-1-)

Second-hand Vehicle Reconciliation Commission ; Mediation Service for Banks – Credit – Investments ; Ombudsman for the NMBS group ; Ombudsman Service for Telecommunications ; Ombudsman Service for Energy ; Ombudsman Service for the Postal Sector ; Insurance Ombudsman.¹

La FEB est convaincue que les ADR sont appelés à jouer un rôle toujours plus important dans la résolution des litiges de consommation que connaissent les entreprises. Les raisons correspondent avec les caractéristiques des ADR : adaptation à la technicité du contentieux, rapidité, souplesse, sauvegarde de l'intérêt commun, expertise, confidentialité, coût moindre sont autant d'avantages que présentent les ADR.

L'objectif des ADR est d'offrir au consommateur des voies de recours simples, souples, rapides, efficaces et susceptibles de préserver la relation établie avec l'entreprise. En effet, lorsque le service clientèle ou réclamations n'est pas parvenu à apporter une solution au consommateur, l'objet du litige justifie rarement le recours au juge. Non seulement la saisine d'un tribunal ne garantit pas d'obtenir gain de cause dans des délais courts, mais elle constitue également un échec pour la qualité de la relation entre l'entreprise et ses clients et laisse des traces souvent indélébiles. La voie du règlement amiable du différend est encore trop souvent ignorée. Elle offre pourtant l'opportunité de renouer à moindre coût le dialogue entre l'entreprise et le consommateur, en recherchant ensemble une solution consensuelle. La relation de confiance est préservée et la dynamique économique maintenue.

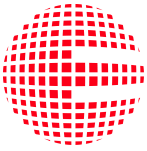
Consumer and businesses awareness of ADR

(1) What are the most efficient ways to raise the awareness of national consumers from other Member States about ADR schemes?

La promotion des ADR relève de la responsabilité de tous les stakeholders : les services publics, les régulateurs, les entreprises et leurs fédérations, les organisations de consommateurs.

Afin de promouvoir les ADR, un certain nombre de moyens peuvent être envisagés : via les sites internet (exemple : le portail unique Belmed lancé par la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Economie), dans les rapports annuels des entreprises, à travers des Codes de conduite visant à mettre en place le service de gestion des plaintes, etc. En Belgique, dans le cadre des services financiers, les entreprises ont l'obligation de mentionner l'existence du moyen ADR dans l'information précontractuelle qu'elles sont tenues de délivrer à leurs clients potentiels.

¹ Source : European Consumer Center Belgium, http://www.eccbelsgium.be/20100531/alternative-dispute-resolution-in-belgium-Attach_s58921.pdf



(-2-)

(2) What should be the role of the European Consumer Centers Network, national authorities (including regulators) and NGOs in raising consumer and business awareness of ADR?

La sensibilisation aux ADR relève de la responsabilité de tous et toutes les initiatives visant à sensibiliser les consommateurs et les entreprises aux ADR méritent d'être soutenues. Concernant les cas transfrontaliers, il existe déjà des plateformes pour aider les consommateurs à résoudre des litiges : ECC-net et FIN-net. Il devrait être fait davantage usage de ces plateformes.

(3) Should businesses be required to inform consumers when they are part of an ADR scheme? If so, what would be the most efficient ways?

Lorsqu'il existe des ADR, il est important que les consommateurs soient bien informés de leur existence. Mais il n'y a pas d'approche 'one-size-fits-all' et l'information doit respecter la variété des mécanismes d'ADR. Il serait contraire à la nature volontaire des ADR que de vouloir imposer une façon unique d'informer les consommateurs, qui conduirait à une charge administrative lourde en particulier pour les PME. La flexibilité doit être assurée au niveau de l'information.

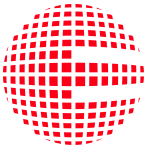
(4) How should ADR schemes inform their users about their main features?

La façon la plus simple d'informer est certainement le website des instances ADR (par ex. une page reprenant les 'Frequently Asked Questions'), mais également au moyen de brochures et des rapports annuels. Les documents précontractuels et contractuels délivrés aux consommateurs pourraient également contenir de l'information sur les instances ADR disponibles en cas de litiges, et renvoyer à d'autres sources (sites web...) pour plus de détails. Les caractéristiques principales à communiquer sont : la nature et la structure de l'instance ADR, l'étendue des compétences, les conditions d'utilisation, les critères d'acceptation d'une plainte, le coût éventuel.

Involvement of traders/suppliers

(5) What means could be effective in persuading consumers and traders to use ADR for individual or multiple claims and to comply with ADR decisions?

La meilleure façon de convaincre d'utiliser les ADR et de se conformer aux décisions ADR est de montrer leur efficacité et de mettre en avant leurs caractéristiques (adaptation à la technicité du contentieux, rapidité, souplesse, climat de confiance). Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de bien communiquer sur les avantages ainsi que sur les « success stories » des ADR existants.



(-3-)

(6) Should adherence by the industry to an ADR scheme be made mandatory? If so, under what conditions? In which sectors?

L'utilisation des ADR doit être fermement encouragée auprès des entreprises mais ne doit pas être rendue obligatoire dans tous les cas. Cela irait en effet à l'encontre de la nature même du système des ADR qui est et doit rester basé sur une approche volontaire.²

(7) Should an attempt to resolve a dispute via individual or collective ADR be a mandatory first step before going to court? If so, under what conditions? In which sectors?

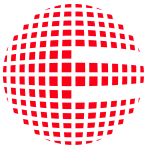
Il est toujours préférable de tenter de résoudre un conflit de consommation au moyen d'ADR avant de s'engouffrer devant les cours et tribunaux. Le recours au juge devrait être la dernière solution envisagée. Les ADR offrent en effet des solutions plus rapides et plus dynamiques pour régler les conflits, et permettent d'échapper à l'engorgement des tribunaux et à l'arrière judiciaire. Toutefois, la nature volontaire des ADR doit être préservée autant que possible et il faut également tenir compte de l'interdiction de faire renoncer le consommateur, en cas de conflit, à tout moyen de recours contre l'entreprise (ce qui est considéré comme une clause abusive en vertu de l'article 74, 22° de la loi sur les pratiques du marché).

(8) Should ADR decisions be binding on the trader? On both parties? If so, under what conditions? In which sectors?

Cela dépend du type de conflit et du type de secteur dans lequel on se situe. En matière d'ADR, il n'y a pas de « one-size-fits-all » et il importe de ne pas mélanger les concepts et de ne pas confondre, par exemple, la médiation (pour laquelle il faut l'accord des parties) et l'arbitrage (pour lequel la solution s'impose en principe aux parties).

A noter que le caractère volontaire de l'ADR et le fait que, en général, les avis rendus dans les affaires de consommation ne sont pas contraignants, renforcent l'attractivité du système. Le consommateur sait en effet qu'il conserve son droit d'aller en justice s'il n'est pas satisfait de la solution proposée, même si cela ne se fait que très rarement dans la pratique. On constate en effet que, dans l'immense majorité des cas, les propositions de règlement des litiges formulées dans le cadre des ADR sont suivies par les parties.

² Cf. Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters (mediation directive), recital 13 : 'Mediation should be a voluntary process in the sense that the parties are themselves in charge of the process and may organize it as they wish and terminate it at any time'.



(-4-)

ADR coverage

(9) What are the most efficient ways of improving consumer ADR coverage? Would it be feasible to run an ADR scheme which is open for consumer disputes as well as for disputes of SMEs?

Il convient de susciter la création de mécanismes ADR pour tous les cas où ceux-ci semblent nécessaires pour résoudre des conflits de consommation, et pour toutes les parties qui seraient intéressées de les utiliser, en ce compris les PME. Toutefois, il s'agit de tenir compte des différences entre les marchés B2C et B2B, dans la façon dont ces systèmes d'ADR fonctionnent.

(10) How could ADR coverage for e-commerce transactions be improved? Do you think that a centralized ODR scheme for cross-border e-commerce transactions would help consumers to resolve disputes and obtain compensation?

La FEB reconnaît l'importance d'améliorer également les modes de résolution de conflit 'online' pour améliorer la confiance des consommateurs et des entreprises. Le *Online Dispute Resolution* (ODR) est un canal qu'il faut utiliser, particulièrement nécessaire pour encourager l'e-commerce. La création d'une instance centralisée n'est toutefois pas nécessaire. L'e-commerce n'est qu'une modalité de conclusion de contrats. Les contrats conclus de manière électronique ne sont pas en soi différents des contrats conclus par voie classique.

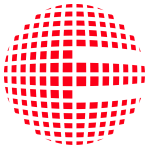
(11) Do you think that the existence of a "single entry point" or "umbrella organizations" could improve consumers' access to ADR? Should their role be limited to providing information or should they also deal with disputes when no specific ADR scheme exists?

Ces systèmes "single entry point" ou "umbrella organizations" peuvent jouer un rôle utile d'orientation et d'information, mais ne peuvent certainement pas se substituer à des instances ADR *stricto sensu*.

(12) Which particular features should ADR schemes include to deal with collective claims?

Il convient tout d'abord d'observer qu'ici aussi, il n'existe pas d'approche 'one-size-fits-all'. Certains types d'ADR prévoient la possibilité d'appliquer une précédente décision à des cas ultérieurs qui présentent les mêmes caractéristiques. L'expérience acquise dans certains secteurs, par exemple celui des assurances, démontre que plusieurs plaintes identiques peuvent être traitées ensemble.³

³ Voir Carnet 2007 de l'Ombudsman des assurances, page 78 - http://www.ombudsman.as/fr/documents/Rapport_Ombudsman_2007.pdf



(-5-)

L'exemple néerlandais (la loi du 23 juin 2005 sur le règlement collectif des dommages de masse '*Wet Collectieve Afwikkeling Massaschade*') montre, quant à lui, que les ADR peuvent traiter efficacement les plaintes collectives. Selon cette législation, une fois qu'un règlement collectif est conclu à l'amiable, les parties peuvent demander conjointement à la Cour d'Appel d'Amsterdam de le déclarer obligatoire.

La FEB estime en tous cas que les ADR constituent une alternative crédible à l'instauration du recours judiciaire collectif. Les ADR permettent d'empêcher la multiplication des recours en justice, qui restent très complexes, longs et coûteux.

(13) What are the most efficient ways to improve the resolution of cross-border disputes via ADR? Are there any particular forms of ADR that are more suitable for cross-border disputes?

Pour améliorer la résolution des conflits transfrontaliers, le meilleur moyen est de faire usage des réseaux européens déjà existants, et notamment le *European Consumer Centers Network* et *FIN-net*.

Funding

(14) What is the most efficient way to fund an ADR scheme?

La question du financement est un important élément du débat. La FEB reconnaît que cela ne serait pas adéquat que le consommateur supporte les principaux coûts des mécanismes ADR. Le financement pourrait provenir de l'ensemble des acteurs concernés : secteurs, entreprises faisant l'objet des plaintes, consommateurs, autorités publiques, etc.. Les solutions doivent ici être pragmatiques, et non 'one-size-fits-all'.

(15) How best to maintain independence, when the ADR scheme is totally or partially funded by the industry?

Le mécanisme ADR doit être impartial lorsqu'il traite les plaintes. Il s'agit donc de fournir des garanties d'impartialité en respectant certains principes, comme la transparence de la procédure, un budget distinct, des mécanismes pour éviter les conflits d'intérêts, etc. Ces garanties peuvent alors assurer la crédibilité des mécanismes ADR, même s'ils sont financés par le monde des entreprises.

(16) What should be the cost of ADR for consumers?

Le coût pour le consommateur doit être minime, voire nul, afin que le système ADR soit attractif. Dans certains cas, une somme limitée pourrait être demandée pour éviter les plaintes non fondées ou farfelues.