

# COMMISSION CONCILIATION AUTOMOTO

## Règlement



### I. COMMISSION CONCILIATION AUTOMOTO

#### Article 1

La Commission Conciliation Automoto a été instituée par l'ASBL « Confédération belge du commerce et de la réparation automobiles et des secteurs connexes », en abrégé TRAXIO, et l'ASBL « Fédération Belge de l'Automobile & du Cycle », en abrégé FEBIAC, en collaboration avec VAB NV et l'ASBL Royal Touring Club de Belgique, en abrégé TOURING, les organisations qui représentent les intérêts des usagers motorisés.

La Commission Conciliation Automoto est compétente pour tout litige de consommation relatif à l'exécution (ou non) d'un contrat de vente ou d'une situation de garantie d'un véhicule neuf ou d'occasion par un professionnel établi en Belgique, membre d'une des organisations professionnelles fondatrices, qui a adhéré aux conditions générales de la Commission Conciliation Automoto.

La Commission Conciliation Automoto se base sur le droit commun et le droit belge de la consommation, et plus particulièrement sur les dispositions de la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (MB 21/09/2004) et celles du Livre VI – Pratiques du marché et protection des droits des consommateurs du Code de Droit Economique et des arrêtés royaux pris en exécution de celui-ci.

#### Article 2

Le siège de la Commission Conciliation Automoto et son secrétariat sont établis Avenue Jules Bordet 164 – 1140 Bruxelles – Tél. 02/778.62.47. – Fax 02/778.62.22. - e-mail : [info@conciliationautomoto.be](mailto:info@conciliationautomoto.be)

Tous les règlements, formulaires et documents sont accessibles sur le site internet de la Commission ([www.conciliationautomoto.be](http://www.conciliationautomoto.be)). Ils peuvent également être transmis par écrit ou sur un autre support durable.

Le secrétariat ne peut pas exercer de tâche consultative et ne peut donc donner aucun renseignement concernant le fondement de la plainte, l'évaluation du dommage,...

### Article 3

Pour l'application du présent règlement de procédure, on entend par :

- 1° **Acheteur** : une personne physique qui achète un véhicule neuf ou d'occasion à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- 2° **Vendeur** : la personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, qui a vendu le véhicule neuf ou d'occasion à l'acheteur ;
- 3° **Importateur** : la personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, qui a importé en Belgique le véhicule vendu à l'acheteur à l'état neuf, représentant officiel de son constructeur pour la Belgique.
- 4° **Conciliateur** : la personne physique indépendante et impartiale désignée par la Commission en vue de chercher à atteindre, avec son aide et dans un dialogue mutuel, une solution amiable ;
- 5° **Expert** : la personne physique désignée avec l'accord des parties pour émettre un avis sur des questions techniques ou juridiques ;
- 6° **Commission de Conciliation** : organe composé paritairement de membres délégués par les organisations d'automobilistes d'une part et par les organisations professionnelles du commerce automobile, d'autre part, qui connaît notamment des litiges automobiles lorsque le conciliateur, une partie à la cause ou une partie intervenant à la cause en fait la demande.



#### Article 4

Le vendeur répond aux plaintes formulées par l'acheteur, dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Si aucune solution n'est trouvée entre parties, le litige peut être porté devant la Commission Conciliation Automoto.

La Commission Conciliation Automoto peut refuser de traiter une demande lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès du vendeur concerné.

Le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète. Passé ce délais, le dossier est clôt. A 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.

## **II. Caractéristiques et objectifs**

#### Article 5

La procédure simple de "*conciliation*" a pour objet de soumettre un litige contractuel ou un litige de garantie, à un "*conciliateur*" indépendant et impartial en vue de chercher à atteindre, avec son aide et dans un dialogue mutuel, une solution amiable.

Le cas échéant, à l'initiative du conciliateur ou à la demande de toute partie, le litige contractuel est soumis à la Commission de Conciliation qui élabore une proposition de règlement du litige.

#### Article 6

L'initiative ou la proposition d'une telle procédure de conciliation peut émaner aussi bien de l'acheteur que du vendeur et/ou de l'importateur du véhicule.

L'importateur peut intervenir volontairement dans toute procédure. Dans ce cas, il est considéré comme partie à la cause.

Cette procédure vise une simplicité et souplesse maximale; c'est la raison pour laquelle les contacts entre le secrétariat et les parties, ainsi qu'entre le conciliateur et les parties, s'effectueront, autant que faire se peut, par téléphone, par voie électronique ou postale. Une réunion n'est organisée que si le conciliateur l'estime nécessaire.



### **III. Conciliateur**

#### **Rôle du conciliateur**

##### Article 7

Le rôle du conciliateur consiste à établir un dialogue entre le plaignant et la (les) partie(s) adverse(s), à les informer et accompagner d'une manière active et compétente, afin de les aider à aboutir à un accord à l'amiable. Le conciliateur ne tranche pas le différend, il n'impose pas de solution.

La Commission tient un tableau des conciliateurs agréés pour réaliser la conciliation. Les conciliateurs agréés ont une connaissance générale du droit applicable. Ils disposent des aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement des litiges. Ils suivent régulièrement des formations dans ces domaines. Certains conciliateurs disposent en outre de compétences techniques spécifique tandis que d'autres disposent de compétences juridiques spécifiques.

Le conciliateur est désigné par le secrétariat de la Commission.

Dans le cadre de sa mission, le conciliateur peut, le cas échéant, indiquer les limites dans lesquelles une solution devrait pouvoir être trouvée.

Il fait des propositions ou recommandations de nature à amener les parties à un accord à l'amiable.

Le cas échéant, le conciliateur peut se faire informer ou assister par un ou plusieurs experts agréés par la Commission, moyennant l'accord des parties sur les frais supplémentaires éventuels.

## Introduction de la demande

### Article 8

La demande de règlement du litige peut être introduite en ligne ou adressée par écrit, par fax ou par voie électronique, au moyen du formulaire mis à disposition de la partie demanderesse, en même temps que le présent règlement, par le secrétariat.

Une demande est considérée comme **complète** lorsque

- le formulaire comporte :
  - les nom, adresse et n° de téléphone de l'acheteur ;
  - les nom, adresse et n° de téléphone du vendeur ;
  - l'identification précise du véhicule (Marque – Type – N° de châssis) et, s'il est immobilisé, l'endroit où il se trouve ;
  - la description de l'objet du litige ;
- Et que sont joints à ce formulaire :
  - les copies des documents de vente du véhicule concerné :
    - Pour un véhicule neuf : offre - contrat de vente (bon de commande) – facture ;
    - Pour un véhicule d'occasion : contrat de vente (bon de commande) – facture – Car Pass ;
  - la preuve de l'introduction préalable d'une plainte auprès du vendeur et de la réponse de celui-ci.

La demande peut être introduite en français ou en néerlandais, le choix opéré par l'acheteur déterminant la langue de la procédure.

## Participation aux frais et désignation du conciliateur

### Article 9

Dès réception d'une demande complète de conciliation, le secrétariat en confirme par écrit (courrier ou e-mail) au demandeur la date de réception et en informe les autres parties intéressées. Cet écrit indique que cette date doit être prise en considération pour la suspension de la prescription visée à l'article 33.

Au plus tard dans les trois semaines (3 fois 7 jours calendriers) de la réception de la demande complète, le secrétariat communique aux parties la décision de recevabilité ou de refus motivée de la demande.

Lorsqu'elle est jugée recevable, le secrétariat invite chaque partie à la cause, telle que définie à l'article 5, à verser un montant unique et non récupérable de **80 €** au compte n° **BE73 7320 3578 4260** avec la mention qu'il indique, en guise de participation aux frais de la procédure de conciliation.



Dès réception du paiement, le secrétariat désigne un conciliateur agréé par la Commission, en le priant de lancer la procédure. Elle communique son nom aux différentes parties. La désignation lie les parties.

Le conciliateur contacte, le plus rapidement possible, les parties par téléphone, fax, courrier ou e-mail, afin de discuter et de convenir de l'organisation concrète, du déroulement et du calendrier de la conciliation.

Pour accroître les chances de conciliation, les parties impliquées s'engagent à collaborer avec le conciliateur en toute loyauté, avec ouverture d'esprit, d'une manière souple, raisonnable et positive pour tenter d'aboutir à un règlement amiable équitable.

### **Conflit d'intérêts**

#### Article 10

Le conciliateur communique sans délai à la Commission et/ou 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.

Dès réception de cette communication, le secrétariat désigne un autre conciliateur agréé par la Commission, en le priant de reprendre la procédure.

### **Suite du déroulement de la procédure de conciliation**

#### Article 11

Il appartient aux parties elles-mêmes de convenir, au cours de la procédure et en concertation avec ou sur proposition du conciliateur, de la manière dont la procédure se déroulerait le mieux, en tenant compte de la nature et des circonstances du litige, des possibilités pratiques et techniques réciproques (par ex. téléphone, e-mail) des parties et bien entendu aussi moyennant le respect des droits fondamentaux de la défense et d'éventuelles dispositions de loi contraignantes.

Le conciliateur veille au déroulement loyal et équilibré de la procédure. Il veille à ce que les parties disposent d'un délai raisonnable, tenant compte de la durée maximale de la procédure, pour :

- a) Communiquer leur point de vue ;
- b) Prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ;
- c) Réagir sur les documents, arguments et faits visés au point b) ;
- d) Se prononcer sur la solution proposée par le conciliateur.

Si nécessaire, il peut convier les parties à une réunion ou à un rendez-vous. Il peut aussi écouter une ou plusieurs parties séparément.

Les parties décident librement de se faire assister ou représenter par un tiers ou non et peuvent solliciter un avis indépendant à tout moment, à leur fais.



## **Expertise**

### Mise en œuvre

#### Article 12

S'il le juge nécessaire à la résolution du litige, le conciliateur suggère aux parties de recourir à une expertise pour procéder à un examen approfondi du véhicule.

Si toutes les parties en acceptent le principe, le secrétariat désigne un expert sur une liste élaborée par la Commission et en communique l'identité aux parties et au conciliateur. La désignation de l'expert lie les parties.

Le demandeur prend alors immédiatement contact avec l'expert pour préciser les modalités de son intervention.

### Frais

#### Article 13

Avant de s'engager dans toute prestation, l'expert établit un devis chiffré relatif :

- Au détail des actes qu'il estime devoir poser pour mener à bien l'expertise et émettre les avis visés aux articles 15 et 16 ;
- Au démontage éventuel destiné à constater les défauts ;
- Au coût d'une éventuelle investigation en sous-traitance ;
- A un éventuel nombre d'heures supplémentaires, le montant de ses honoraires étant calculés à raison de 80 €/l'heure (TVA incluse) et ses frais de déplacement à raison de 0,30 €/km (TVA incluse).

Il adresse ce devis à toutes les parties et au secrétariat de la Commission.

Ce devis est signé pour accord par toutes les parties en cause et renvoyé ou remis par celles-ci à l'expert.

Le fait, pour les parties, de ne pas contresigner et renvoyer à l'expert ce devis dans les quinze jours-calendrier à partir de l'envoi ou de la remise de celui-ci entraîne l'annulation de l'expertise. L'expert en informe les parties et le secrétariat de la Commission.

Chacune des parties verse au n° de compte BE73 7320 3578 4260 avec la mention du numéro de dossier, en guise de participation aux frais de la procédure de conciliation, le montant total prévu par l'expert dans le devis qui leur a été communiqué.

Le non-paiement par chacune des parties de ces frais d'expertise dans les quinze jours-calendrier suivant la communication qui leur en a été faite par l'expert, entraîne l'annulation de l'expertise. Le secrétariat en informe l'expert et rembourse ces montants à la partie qui les aura déjà versés.



#### Article 14

Le véhicule est déposé dans l'atelier du vendeur ou à un endroit fixé en concertation avec l'expert. En cas de contestation, celui-ci décide où l'expertise aura lieu.

#### Article 15

L'expert remet son avis sur les questions techniques suivantes :

1. la description du défaut constaté ;
2. les causes du défaut : il indiquera, entre autres, si le défaut est dû à un défaut du véhicule, à une usure anormale, à un défaut d'entretien par l'acheteur ou par le ou les propriétaire(s) précédent(s) du véhicule, à un usage anormal ou erroné ou à la force majeure ou une cause extérieure ;
3. l'existence ou l'absence du défaut au moment de la vente sauf application éventuelle de l'article 1649 quater § 4 du Code Civil ;
4. l'incidence du défaut sur le fonctionnement normal du véhicule.

Les parties reconnaissent que, sur les quatre points énoncés ci-dessus, cet avis aura la même valeur qu'une expertise judiciaire.

#### Article 16

Il peut en outre émettre un avis non-contraignant en ce qui concerne les éléments suivants :

1. la manière de remédier au défaut et les frais de réparation qui y sont liés ;
2. l'éventuelle plus ou moins-value, selon que le véhicule sera réparé ou non ;
3. les responsabilités et le partage éventuel des coûts entre parties.

#### Article 17

L'expert transmet ses constatations et avis aux parties, quinze jours-calendrier au plus tard à dater de la dernière visite ou de ses dernières investigations.

#### Article 18

A partir de l'envoi de ces constatations et avis de l'expert, les parties disposent d'un délai de huit jours-calendrier au maximum pour lui communiquer leurs remarques éventuelles.

#### Article 19

Les notes ou éléments de preuve transmis à l'expert par l'une des parties seront transmis en copie à l'autre partie.



#### Article 20

En l'absence d'observations de la part des parties dans le délai visé à l'article 18, les constatations de l'expert seront considérées comme définitives.

S'il y a des observations, l'expert remet un rapport définitif aux parties au plus tard dans les huit jours-calendrier à dater de l'échéance du délai visé à l'article 18.

#### Article 21

Le rapport contenant les constatations et avis de l'expert, visé aux articles 15 et 16, indique le cas échéant le solde des frais et honoraires dus à l'expert.

#### Article 22

Les constatations de l'expert sont opposables à la partie qui, bien que régulièrement appelée, était absente lors de l'exécution de l'expertise.

#### Article 23

Dans un délai de huit jours-calendrier à dater de leur rédaction, l'expert transmet au conciliateur ses constatations et avis visé aux articles 15 et 16 ainsi que le rapport final visé à l'article 21.

### **Proposition de solution - Liberté des parties**

#### Article 24

Après avoir recueilli leurs arguments ou à la réception de la communication de l'expert, le conciliateur formule, par écrit ou sur un support durable, des propositions de nature à amener les parties à un accord à l'amiable.

Il informe également les parties, par écrit ou sur un support durable :

- des conséquences juridiques pour elles lorsqu'elles acceptent de suivre les solutions trouvées ou formulées ;
- de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire.

Les parties ont le choix d'accepter ou de ne pas suivre les solutions proposées.

Il peut également convier les parties à comparaître devant la Commission de Conciliation, comme prévu aux articles 25 et suivants.



## **Fin de la procédure**

### Article 25

Chaque partie ainsi que le conciliateur peuvent mettre fin à tout moment à la procédure de conciliation. Cette cessation est confirmée par le conciliateur ou par le secrétariat, par voie électronique ou postale.

**En cas de réussite de la conciliation**, l'accord réciproque entre les parties est consigné dans un document signé et daté par les parties comme accord obligatoire, soit par les parties elles-mêmes avec l'aide du conciliateur et sous son contrôle, soit par le conciliateur. Cet accord mentionne la répartition entre parties des frais de participation à la procédure et, le cas échéant, d'expertise. Le conciliateur veille à l'exécution rigoureuse et rapide de cet accord. Celui-ci vaut transaction et a, entre les parties, autorité de la chose jugée en dernier ressort. Par sa signature, les parties renoncent à se prévaloir en justice de tous droits, actions et prétentions relatifs au litige qui a donné lieu à des concessions réciproques.

**En cas d'échec de la conciliation**, ou d'arrêt de la procédure, les parties conservent leur droit fondamental de s'adresser à une juridiction ordinaire. Les parties peuvent saisir la Commission pour tenter une seconde fois d'aboutir à un accord de conciliation. Les informations obtenues et tous les courriers échangés entre parties ou entre parties et conciliateurs dans le cadre strict de la conciliation pendant la procédure de conciliation sont confidentiels. Seuls la proposition formulée par le conciliateur et le rapport de l'éventuelle expertise peuvent être utilisés ultérieurement.

## **IV. COMMISSION DE CONCILIATION**

### **Caractéristiques et objectifs**

#### Article 26

S'il le juge nécessaire ou à la demande de toutes parties, le conciliateur les convie à comparaître devant la Commission de Conciliation. Cette faculté est également ouverte à un importateur qui n'est pas partie à la cause.

Le but de cette comparution est de résoudre par une proposition de règlement à l'amiable les différends entre les parties, et ce par la voie de la conciliation.

La Commission de Conciliation ne tranche pas le différend. Elle n'impose pas de solution.



## **Composition**

### Article 27

La Commission de Conciliation est composée paritairement de membres qui sont délégués par les organisations d'automobilistes d'une part et par les organisations professionnelles du commerce automobile, d'autre part.

Ces organisations sont :

- pour les automobilistes : VAB et TOURING ;
- pour les professionnels de l'automobile : l'ASBL « Confédération belge du commerce et de la réparation automobiles et des secteurs connexes », en abrégé TRAXIO et l'ASBL « Fédération Belge de l'Automobile & du Cycle », en abrégé FEBIAC.

## **Compétences**

### Article 28

La Commission est compétente pour :

1. Etablir le tableau des conciliateurs ;
2. Définir et modifier les règles de conciliation pour les litiges automobiles et pour les véhicules à deux-roues motorisées et veiller à leur mise en œuvre concrète ;
3. Etablir chaque année un budget, un compte de résultat et un bilan financier de ses activités ;
4. Etablir chaque année un rapport d'activités ;
5. Etre l'interlocuteur dans le domaine de la conciliation pour les litiges automobiles avec les autorités publiques et organismes privés compétents en matière de conciliation/médiation ;
6. Connaître des litiges automobiles lorsque le conciliateur, une partie à la cause ou une partie intervenant à la cause en fait la demande.

La Commission statue à l'unanimité pour les points 1 à 5.

La Commission tente de rapprocher les parties et formule une proposition de conciliation lorsqu'elle intervient dans le cadre du point 6.

## Procédure

### Article 29

S'il le juge nécessaire ou à la demande de toutes parties, le conciliateur demande au secrétariat d'inviter les parties, par voie électronique ou postale, à participer à la réunion de la Commission. Celle-ci se tient au plus tard 14 jours calendrier après réception de cette demande.

Afin de ne pas entraver l'avancement de la procédure, l'affaire est toujours traitée aux jours et heures fixés dans la convocation.

Si elles comparaissent en personne, la Commission tente en premier lieu de concilier les parties après avoir entendu celles-ci. Les parties décident librement de se faire assister par un tiers ou non, à leur frais.

Si elles ne comparaissent pas en personne, l'affaire est traitée sur base des pièces communiquées.

La Commission entend le conciliateur qui émet un avis sur les aspects qui conditionnent la recherche d'une solution amiable du litige.

### Article 30

**En cas de réussite de la conciliation**, l'accord réciproque entre les parties est consigné, par la Commission, dans un document signé et daté par les parties comme accord obligatoire. Il mentionne la répartition entre parties des frais de participation à la procédure et, le cas échéant, d'expertise. Celui-ci vaut transaction et a, entre les parties, autorité de la chose jugée en dernier ressort. Par leur signature, les parties renoncent à se prévaloir en justice de tous droits, actions et prétentions relatifs au litige qui a donné lieu à des concessions réciproques.

**En cas d'échec de la conciliation**, la Commission formule, dans le mois calendrier de la réunion, une proposition non-contraignante de règlement aux parties.

La proposition de règlement du litige émanant de la Commission est notifiée par écrit ou un support durable aux parties. La Commission les informe également :

- des conséquences juridiques pour elles lorsqu'elles acceptent de suivre les solutions formulées ;
- de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire.

Les parties ont le choix d'accepter ou de suivre les solutions proposées.

Les informations obtenues et tous les courriers échangés entre parties ou entre parties et les conciliateurs ou la Commission dans le cadre strict de la conciliation pendant la procédure de conciliation sont confidentiels. Seuls la proposition formulée par le conciliateur ou la Commission et le rapport de l'éventuelle expertise peuvent être utilisés ultérieurement.



## **V. COMITE DE GESTION**

### Article 31

Le Comité de Gestion est composé paritairement de membres qui sont délégués par les organisations d'automobilistes d'une part et par les organisations professionnelles du commerce automobile, d'autre part.

Ces organisations sont :

- pour les automobilistes : VAB et TOURING ;
- pour les professionnels de l'automobile : l'ASBL « Confédération belge du commerce et de la réparation automobiles et des secteurs connexes », en abrégé TRAXIO et l'ASBL « Fédération Belge de l'Automobile & du Cycle », en abrégé FEBIAC.

Le Comité de Gestion est chargé de la gestion journalière de la Commission Conciliation Automoto conformément au règlement d'ordre intérieur.

## **VI. FRAIS**

### Article 32

Le secrétariat de la Commission versera à l'expert les montants de ses honoraires et frais de déplacement ainsi que, à qui il appartiendra, les autres frais occasionnés par l'expertise.

Le secrétariat de la Commission remboursera les frais visés à l'article 10 avancés par les parties, à une de celles-ci ou, proportionnellement, aux deux compte-tenu de la répartition des frais visée aux articles 25 ou 30.

Pour autant que de besoin, chaque partie s'engage à supporter et à rembourser au secrétariat de la commission, le solde des frais mis à sa charge, compte-tenu de la répartition visée aux articles 25 ou 30, qui n'aurait pas été provisionné par les versements qu'elle aura effectués conformément à l'article 12.

## **VII. PRESCRIPTION**

### Article 33

Dès que le secrétariat de la Commission a reçu une demande complète de conciliation, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.

Dès que le vendeur est informé que la Commission a reçu une demande complète de conciliation, la procédure de recouvrement introduite par le vendeur est également suspendue.

La suspension court jusqu'au jour où la procédure prend fin conformément aux articles 25 ou 30.



## **VIII. VIE PRIVEE**

### Article 34

Les données à caractère personnel communiquées à la Commission de Litiges Automobiles seront reprises dans une banque de données non accessible au public. Cette banque de données ne sera consultée que par les services de la Commission.

Les données à caractère personnel ne seront utilisées que dans le cadre de la procédure. Elles ne seront en aucun cas communiquées à des tiers ou traitées à d'autres fins.

Les données seront utilisées conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Ceci implique notamment un droit d'accès aux données personnelles ainsi que le droit de les faire rectifier.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est FEDERAUTO asbl, Avenue Jules Bordet 164, à 1140 BRUXELLES.

---

Informations :

ASBL FEDERAUTO : Patrick PIRET  
Conseiller Juridique  
Avenue Jules Bordet 164 – 1140 Bruxelles  
Tél. 02/778.62.00 – Fax 02/778.62.22.  
Patrick.piret@traxio.be

ASBL FEBIAC : François-Xavier DUBOIS  
Secrétaire général – Juriste d'entreprise  
Boulevard de la Woluwe 46/6  
1200 Bruxelles  
02/778.64.00  
fxd@febiac.be

VAB : Service Juridique  
Pastoor Coplaan 100 – 2070 Zwijndrecht  
Tél. 03/253.61.72.

TOURING : Service Juridique  
Rue de la Loi 44 – 1040 Bruxelles  
Tél. 02/286.33.84 - Fax 02/233.24.59.