



# *Commission de Conciliation AUTOMOTO*

***Rapport d'activités 2017***



## **Repères historiques**

### **Années 1990**

Rédaction d'un bon de commande par des professionnels de la vente de véhicules d'occasion  
Partenaires: COMAUBEL & FEGARBEL + TEST-ACHAT

### **2004**

Adaptation du bon de commande à la législation relative à la garantie sur biens de consommation  
Partenaires: FEDERAUTO + TOURING & VAB

- ☛ Création d'une commission mixte pour tenter de régler à l'amiable les différends potentiels

### **2 novembre 2015**

**COMMISSION AUTOMOTO** inscrite sur la liste des entités qualifiées par le SPF ECONOMIE  
Partenaires: FEDERAUTO + TOURING & VAB + FEBIAC

- ☛ Extension de la compétence de la Commission à tout litige de consommation relatif à l'exécution d'un contrat de vente d'un **véhicule neuf ou d'occasion**



## Cadre légal

### *Livre XVI du Code de Droit économique*

Législateur belge a transposé une directive qui vise à encourager le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

- ↳ 1<sup>er</sup> juin 2015 : **Service de médiation pour le consommateur** compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation.
  - Toutefois, lorsque celle-ci existe, obligation de transmettre la demande à **l'entité qualifiée compétente** !



## **Cadre légal**

### *Adaptation aux nouveaux critères de qualification*

Principaux points d'action :

- Nouvelle dénomination
- Rédaction d'un nouveau règlement de procédure
- Création d'un site internet : [www.conciliationautomoto.be](http://www.conciliationautomoto.be)
- Collaboration avec des conciliateurs indépendants et impartiaux
- Réorganisation du secrétariat :

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)



## Règlement de procédure

### Procédure souple à deux paliers

- **Simple "conciliation"** : dossier confié à un "conciliateur" indépendant et impartial en vue de chercher une solution amiable.
  - ↳ "Conciliateur": Expert en automobiles ou juriste selon la nature du litige.
  - ↳ Souplesse et rapidité de la procédure : contacts par téléphone ou par voie électronique privilégiés.
  - ↳ Possibilité de recourir à une expertise pour procéder à un examen approfondi du véhicule.
- **Commission de Conciliation** : élaboration d'une proposition de règlement du litige par une commission composée paritairement de membres délégués par les organisations représentatives des consommateurs-automobilistes et par les organisations professionnelles du commerce automobile.
- Les parties ont le choix d'accepter ou de ne pas suivre les solutions proposées mais **tout accord vaut transaction !**



## *Règlement de procédure*

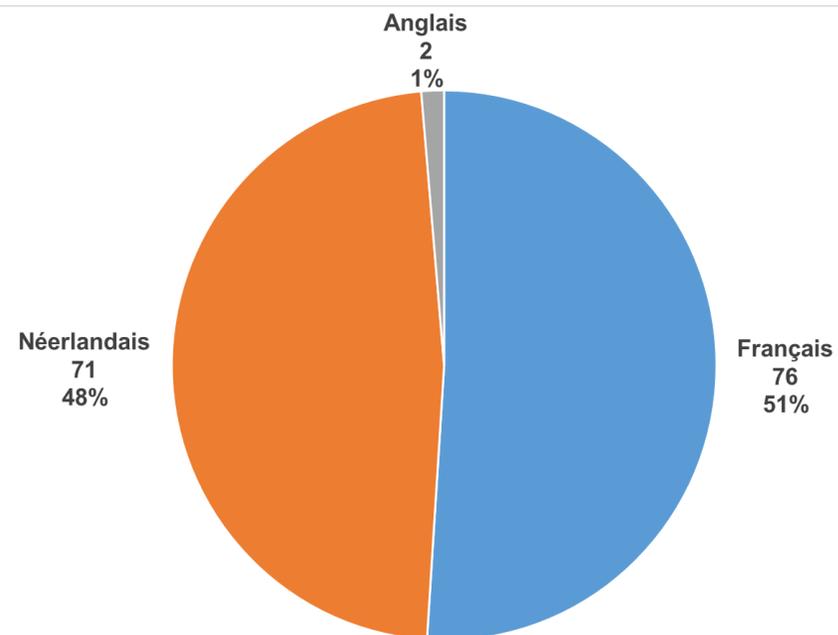
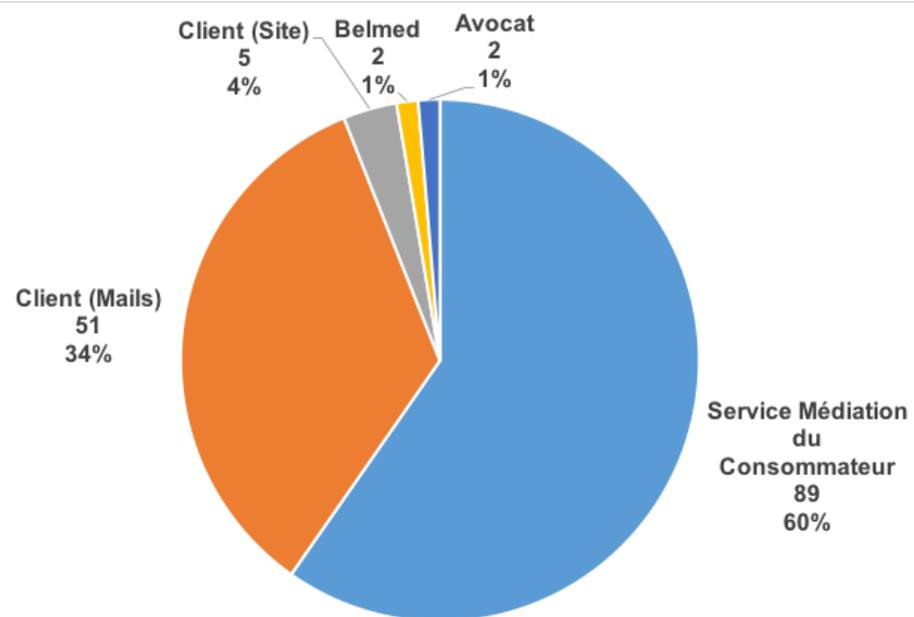
### *Exigences*

- Obligation d'une plainte préalable auprès du vendeur
- **Redevance** : chaque partie est invitée à verser une contribution financière unique et non-récupérable de 80€.
- **Délai** : conciliation doit intervenir dans un délai de 90 jours ouvrables.



## Statistiques 2017

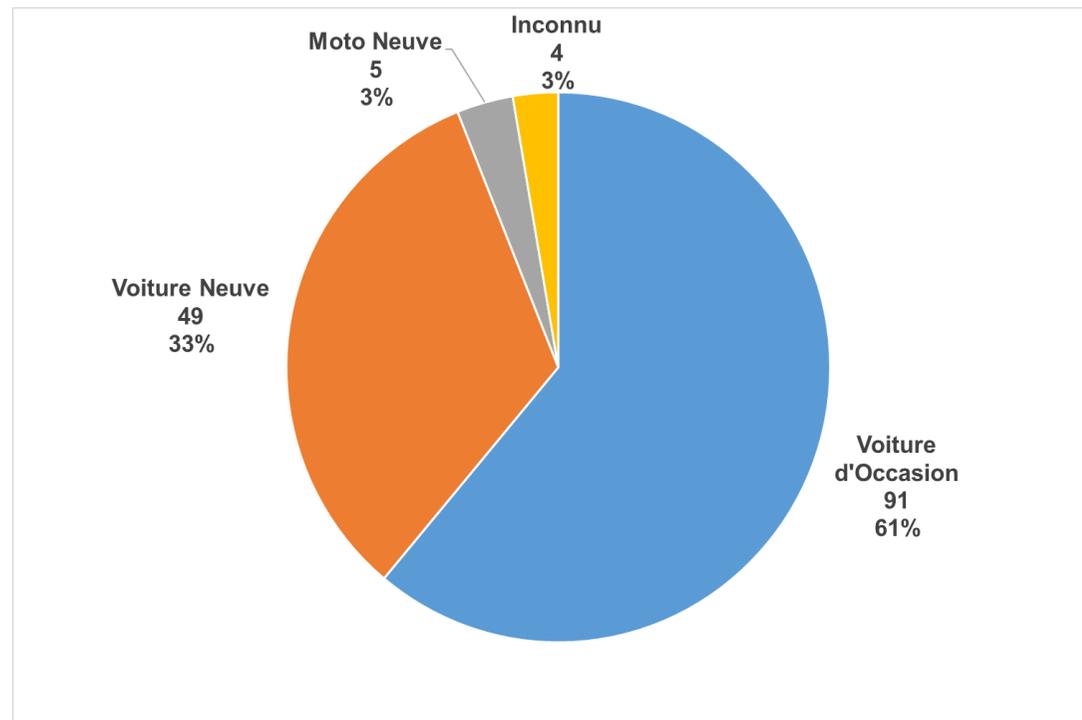
### Approche générale





## Statistiques 2017

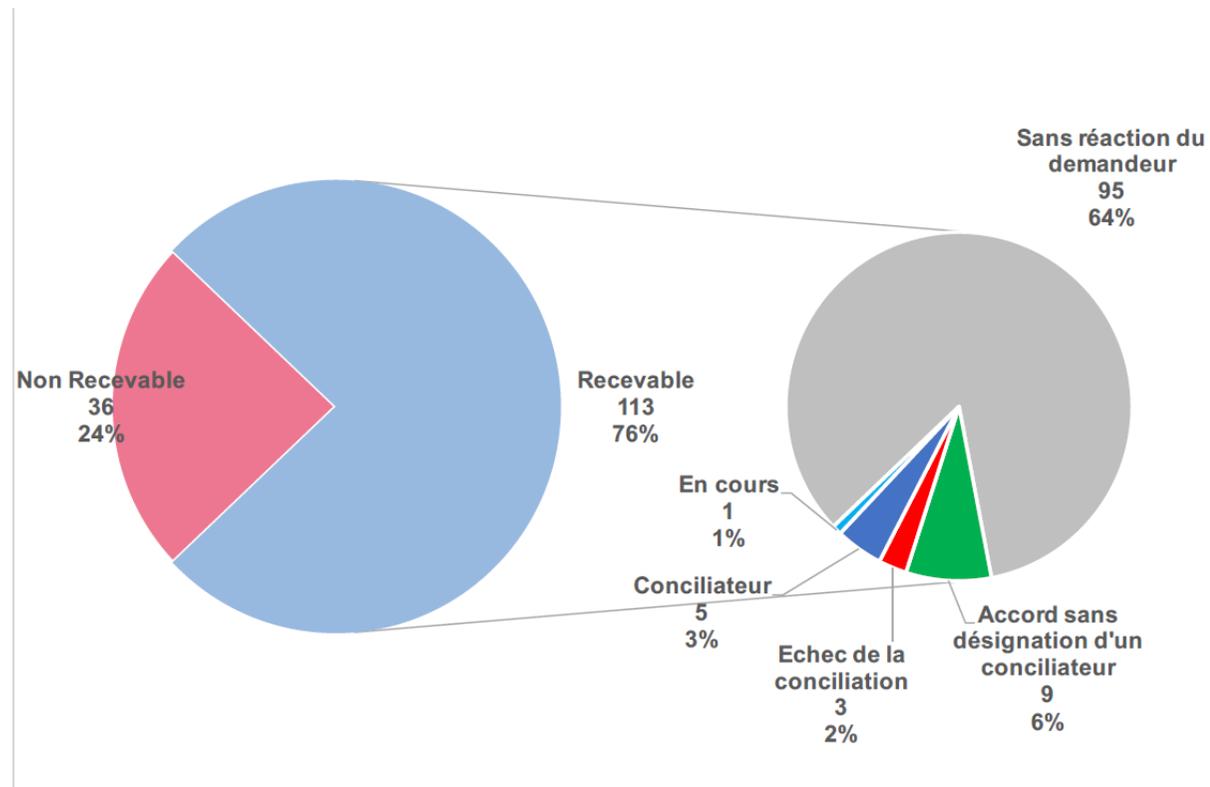
### Types de plaintes reçues





## Statistiques 2017

### Plaintes refusées et interrompues





## Statistiques 2017

### Conciliateurs

