

COMMISSION CONCILIATION AUTOMOTO



Rapport d'activités 2019

1. Introduction

Depuis le 2 novembre 2015, la Commission Conciliation AUTOMOTO est compétente pour les litiges de consommation relatifs à l'exécution (ou non) d'un contrat de vente ou d'une situation de garantie d'une automobile ou d'une moto neuve ou d'occasion.

Entité qualifiée sectorielle organisée par Traxio, FEBIAC, Touring, et VAB, elle a pour but de résoudre par une proposition de règlement à l'amiable les différends entre les parties.

Le présent rapport annuel comporte une description des objectifs et du mode de fonctionnement de la Commission. Il comporte également les statistiques commentées des litiges dont la Commission a été saisie depuis le début de ses activités jusqu'au 31 décembre 2016.

2. Historique

2.1. Origines

Au début des années 1990, les professionnels de la vente de véhicules d'occasion ont voulu réaliser un bon de commande-type et ce dans le but de normaliser cette activité et donc les relations avec les particuliers en précisant dans un document les droits et obligations des parties. Cette initiative avait été prise par les associations professionnelles existant à l'époque, à savoir COMAUBEL (Chambre syndicale du commerce automobile) et FEGARBEL (Fédération des garagistes de Belgique). A l'origine, les consommateurs ont été associés à cette initiative via TEST-ACHAT.

L'idée avait été émise de créer une commission mixte pour tenter de régler à l'amiable les différends potentiels.

Par la suite, on fit appel aux organisations qui représentent les intérêts des usagers motorisés, à savoir le VAB (Vlaamse Automobilistenbond) et TOURING.

La loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la vente et la garantie des biens de consommation a nécessité la révision de certains éléments du contrat-type et des conditions de garantie. Ceci a été réalisé en concertation avec le VAB et TOURING. Ce document précise les modalités exactes de la garantie et prévoit formellement que les parties acceptent en cas de litiges (article 10 du contrat de vente) à mettre tout en œuvre pour parvenir à un règlement à l'amiable. A défaut d'accord, le litige pourrait être soumis à la Commission de Conciliation pour les véhicules d'occasion.

2.2. Création d'une entité qualifiée

Lors de la codification du droit économique de 2014, le législateur belge a transposé une directive qui vise à encourager le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, en insérant un livre XVI « *Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation* » dans le Code de Droit économique (CDE).

Outre des dispositions imposant aux entreprises de traiter avec diligence les plaintes des consommateurs, ce livre XVI crée un cadre offrant la possibilité de régler les litiges de consommation en dehors des cours et tribunaux.

Depuis le 1^{er} juin 2015, un **Service de médiation pour le consommateur** est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Toutefois, lorsque celle-ci existe, ce service a l'obligation de transmettre la demande à **l'entité qualifiée compétente**¹.

Anticipant la création de ce nouveau cadre légal, TRAXIO et FEBIAC ont décidé de collaborer pour offrir à leurs membres la possibilité de soumettre à une entité qualifiée sectorielle, leurs litiges de consommation relatifs à un contrat de vente ou à une situation de garantie. Le VAB et TOURING ont accepté de coopérer à ce projet.

Pour créer cette entité, les partenaires ont modifié le règlement de procédure de la Commission de Conciliation pour les véhicules d'occasion en :

- étendant sa compétence aux voitures neuves, ainsi qu'aux motos neuves ou d'occasion ;
- l'adaptant aux critères de qualité et d'indépendance fixés au livre XVI CDE et précisés à l'arrêté royal du 16 février 2015.

Depuis le 2 novembre 2015, la Commission Conciliation AUTOMOTO est reprise sur la liste officielle des entités répondant aux conditions fixées aux articles XVI.25 et 26 CDE ainsi qu'aux conditions fixées par l'arrêté royal du 16 février 2015 communiquées par le SPF Economie à la Commission européenne et publiée sur son site web.

La Commission Conciliation est également partenaire de BELMED, la plateforme du SPF Economie qui permet de résoudre des litiges commerciaux en ligne.

¹ Il s'agit de toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation en proposant ou en imposant une solution ou réunissant les parties en vue du règlement d'un litige de consommation.

3. Fonctionnement pratique

Depuis le 2 novembre 2015, toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou d'une situation de garantie d'un véhicule neuf ou d'occasion par un professionnel est traitée par la Commission Conciliation AUTOMOTO selon les principes suivants :

3.1. Un bon de commande

Les parties doivent avoir adhéré aux conditions générales de la Commission Conciliation AUTOMOTO pour que celle-ci puisse intervenir.

Depuis le 2 novembre 2015, les importateurs membres de FEBIAC ont adapté les bons de commande de **véhicules neufs** qui mentionnent désormais la clause suivante :

« En cas de litige, vendeur et acheteur s'engagent à tout mettre en œuvre pour parvenir ensemble à un règlement à l'amiable. A défaut d'avoir dans un premier temps trouvé ensemble un accord amiable, le litige peut, à la demande d'une des parties, être soumis à la Commission Conciliation Automoto, composée paritairement par des représentants des organisations concernées. »

En ce qui concerne les **véhicules d'occasion**, la Commission Conciliation AUTOMOTO n'est compétente que pour les ventes réalisées grâce à un contrat de vente TRAXIO, mis à disposition de l'acheteur par le vendeur.

3.2. Plainte préalable auprès du vendeur

Avant d'introduire une demande de traitement par la Commission Conciliation AUTOMOTO, l'acheteur d'une voiture ou d'une moto neuve ou d'occasion doit s'adresser à son vendeur. Si aucune solution n'est trouvée entre eux, le litige peut alors être porté devant la Commission Conciliation AUTOMOTO.

3.3. Parties à la procédure

L'acheteur et le vendeur sont les premiers concernés par la procédure. Toutefois, l'importateur (représentant officiel du constructeur en Belgique) peut également intervenir dans toute procédure.

3.4. Objectif de la procédure

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.

3.5. Introduction de la demande

La demande de conciliation est adressée au Secrétariat de la Commission, soit en ligne soit par courrier ou fax, au moyen du formulaire officiel. Pour que la demande soit complète, un certain nombre de documents doivent y être joints (bon de commande, preuve de l'échec de la tentative de résolution du litige avec le vendeur, contrôle technique et Car-Pass pour les voitures d'occasion...).

Lorsque la demande est complète, le plaignant reçoit un accusé de réception dont la date a pour effet de suspendre les délais de prescription de droit commun.

La conciliation doit intervenir dans un délai de 90 jours ouvrables (prolongeable une seule fois) suivant la réception de la demande complète. Passé ce délai, le dossier de conciliation est clos.

3.6. Contribution

Si la demande de conciliation est recevable, chaque partie est invitée à verser une contribution financière unique et non-récupérable de 80€.

Cette somme n'est pas récupérable auprès de la Commission mais les parties peuvent toujours convenir dans un accord de conciliation d'une répartition ou d'une prise en charge exclusive de cette somme entre elles.

3.7. Conciliateur

Dès réception du paiement de chaque partie, un conciliateur agréé est désigné par le secrétariat et est chargé, en première ligne, de concilier les parties.

Conciliateurs admis : Mme Birgit Debruyn - MM Erwin Degrève, Laurent du Jardin, Jean-Yves Leroux, Christophe Ragonig et Michel Renard

S'il le juge nécessaire, le conciliateur peut éventuellement et avec l'accord des parties, se faire assister par un expert sur des questions techniques ou juridiques. Avant son intervention, l'expert dressera un devis détaillé sur lequel les parties devront marquer leur accord. Cette expertise a la même valeur qu'une expertise judiciaire.

Le conciliateur formule par écrit des propositions de nature à mener les parties à un accord à l'amiable. **Les parties ont le choix d'accepter ou de ne pas suivre les solutions proposées.**

Si les parties se (ré-)concilient, l'accord est consigné par écrit et mentionne la répartition des frais de la procédure et, le cas échéant, de l'expertise. Cet accord écrit vaut transaction et a, entre parties, autorité de la chose jugée.

En cas d'échec de la conciliation menée par le conciliateur, les parties conservent leur droit d'aller en justice.

3.8. Commission de Conciliation

La Commission de conciliation est composée paritairement de membres délégués par les organisations représentatives des usagers motorisés (Touring et VAB) et par les organisations représentatives des professionnels de l'automobile et de la moto (TRAXIO et FEBIAC).

Composition de la Commission :

- Représentant de Traxio : Patrick Piret
- Représentant de Febiac : Philippe Planchon
- Représentant de Touring : Céline Denis
- Représentant de VAB : Geert Popelier

La Commission de conciliation réalise une conciliation lorsque le conciliateur ou une partie à la cause lui en fait la demande.

Au plus tard 14 jours après avoir été saisie, la Commission réunit les parties, qui peuvent éventuellement se faire assister par un tiers. Le conciliateur qui est intervenu en première ligne est également entendu par la Commission.

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.

Si la Commission parvient à concilier les parties, un accord de conciliation est consigné par écrit. Cet accord mentionne la répartition des frais de procédure et, le cas échéant, d'expertise. Celui-ci vaut transaction et a, entre parties, autorité de la chose jugée. 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 formulera aux parties une ultime tentative écrite et non-contraignante de résolution du litige.

Tous les documents échangés dans le cadre de la conciliation (sauf l'expertise et l'avis éventuel de la Commission) restent confidentiels et ne peuvent plus être utilisés en cas d'échec de la conciliation.

4. Organes de gestion

4.1. Comité de gestion

La gestion journalière de la Commission de conciliation est confiée à un Comité de gestion composé paritairement de membres délégués par les organisations représentatives des usagers motorisés (Touring et VAB) et par les organisations représentatives des professionnels de l'automobile et de la moto (TRAXIO et FEBIAC).

Composition du Comité de gestion :

- Représentant de Traxio : Patrick Piret
- Représentant de Febiac : François-Xavier Dubois
- Représentant de Touring : Céline Denis
- Représentant de VAB : Geert Popelier

4.2. Siège et Secrétariat

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

Tous les règlements, formulaires et documents sont accessibles sur le site internet de la Commission (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,...

5. Financement

Les frais d'organisation et de fonctionnement de la Commission Conciliation AUTOMOTO sont financés exclusivement par ses fondateurs. En 2019, Traxio et Febiac ont respectivement versé une subvention de 10.000 euros. La subvention respective de Touring et VAB s'est élevée à 500 euros.

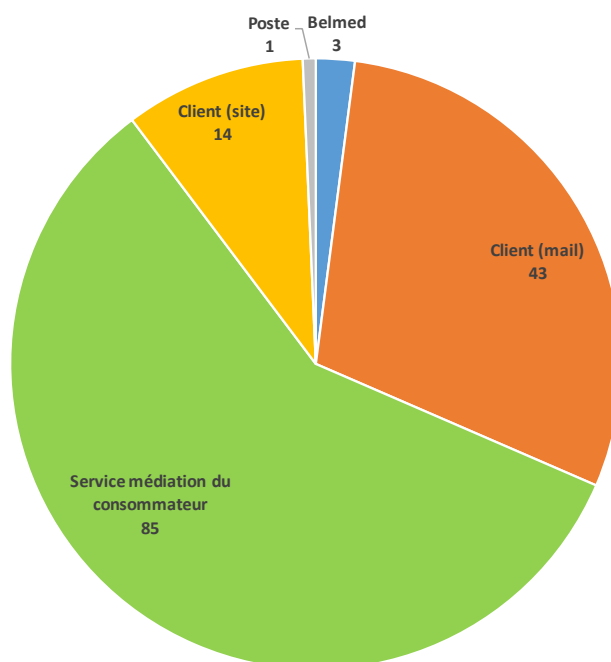
Ces subventions ont principalement été absorbées par des dépenses exposées pour l'adaptation du site internet de la Commission de conciliation et par les frais de personnels et administratifs nécessaires à la tenue du secrétariat.

La contribution financière demandée aux parties à la conciliation contribue au financement de leur procédure de conciliation, et plus particulièrement au défraiement du conciliateur dans leur dossier.

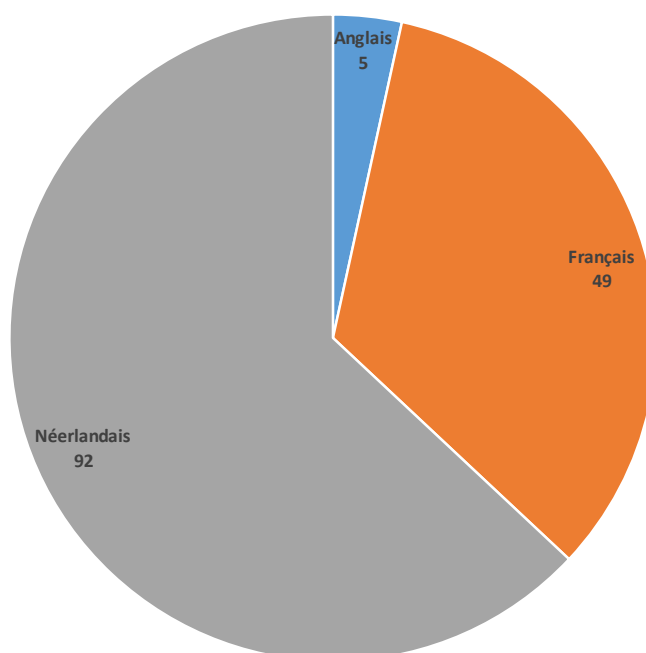
6. Statistiques (pourcentage)

6.1 Approche générale

Entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019, 146 demandes de règlement amiable d'un litige relatif à un véhicule automobile sont parvenues au secrétariat. 85 lui ont été transmises par l'intermédiaire du Service Médiation du Consommateur et 3 par l'intermédiaire de BELMED. 43 consommateurs ont introduit leur demande par le site de la Commission de Conciliation Automoto, 40 par mails et 1 par la poste.



Nous relevons près du double de dossiers introduits en néerlandais (92) par rapport aux dossiers introduits en français (49). 5 demandes ont également été introduites en Anglais.

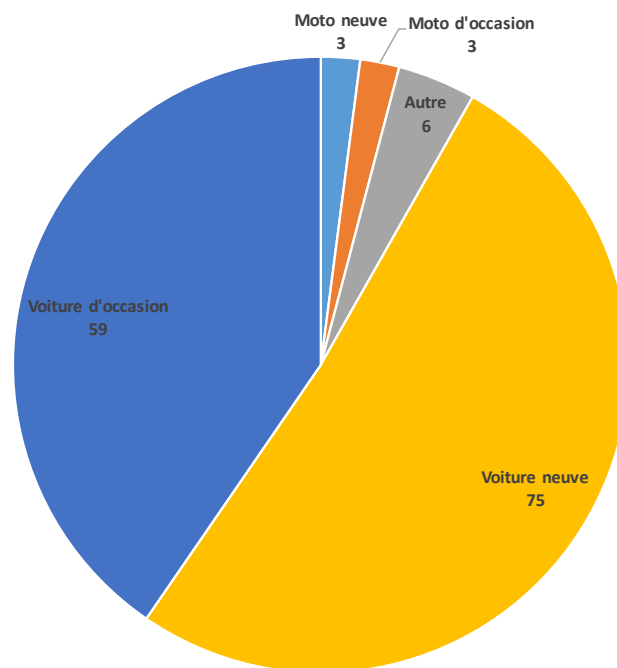


6.2 Type de plaintes reçues

59 dossiers concernaient des véhicules d'occasion pour lesquels les consommateurs se plaignaient notamment de désordres mécaniques. Les principaux organes incriminés sont la boîte de vitesse, les softwares, les injecteurs ou le système d'air conditionné.

75 dossiers concernaient des véhicules neufs à l'égard desquels le type de plaintes des consommateurs varie. Elles portent sur l'annulation de la commande, la conformité du véhicule livré au véhicule commandé ou aux attentes de l'acheteur, le retard de livraison ou divers désordres techniques. Certains dossiers portaient sur des problèmes administratifs, tel que la délivrance des documents nécessaires à l'immatriculation du véhicule.

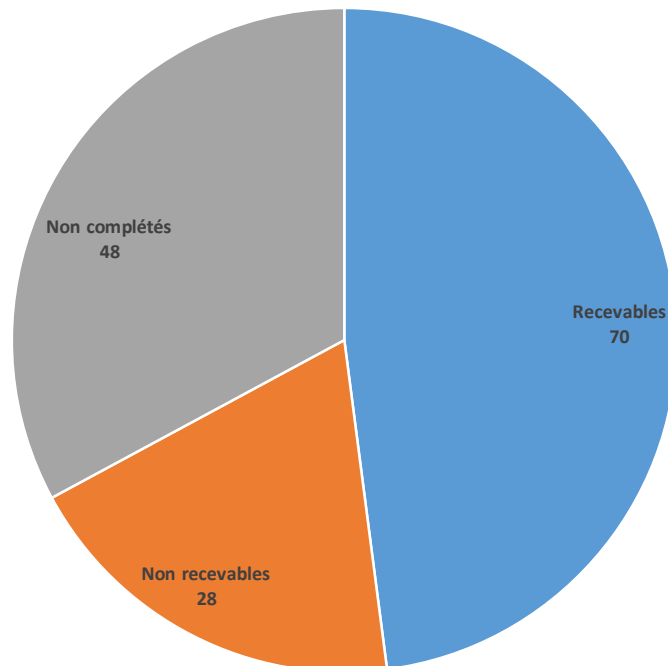
6 dossiers concernaient des motos neuves (3) ou d'occasion (3)



6.3 Recevabilité des dossiers

28 plaintes ont été déclarées irrecevables. Celles-ci portaient sur des problèmes sortant de la compétence matérielle de la Commission, en raison de la qualité des parties (vente entre professionnels), de la nature de l'opération (faute lors d'une réparation ou d'un entretien du véhicule, contrat de location ou de leasing) de la localisation du vendeur (seules les demandes dirigées contre des vendeurs belges sont recevables) ou de l'absence de conditions générales reconnaissant sa compétence.

Dans 48 dossiers, le secrétariat n'a pu statuer sur la recevabilité du dossier faute d'avoir reçu les documents prévus par le règlement de procédure.



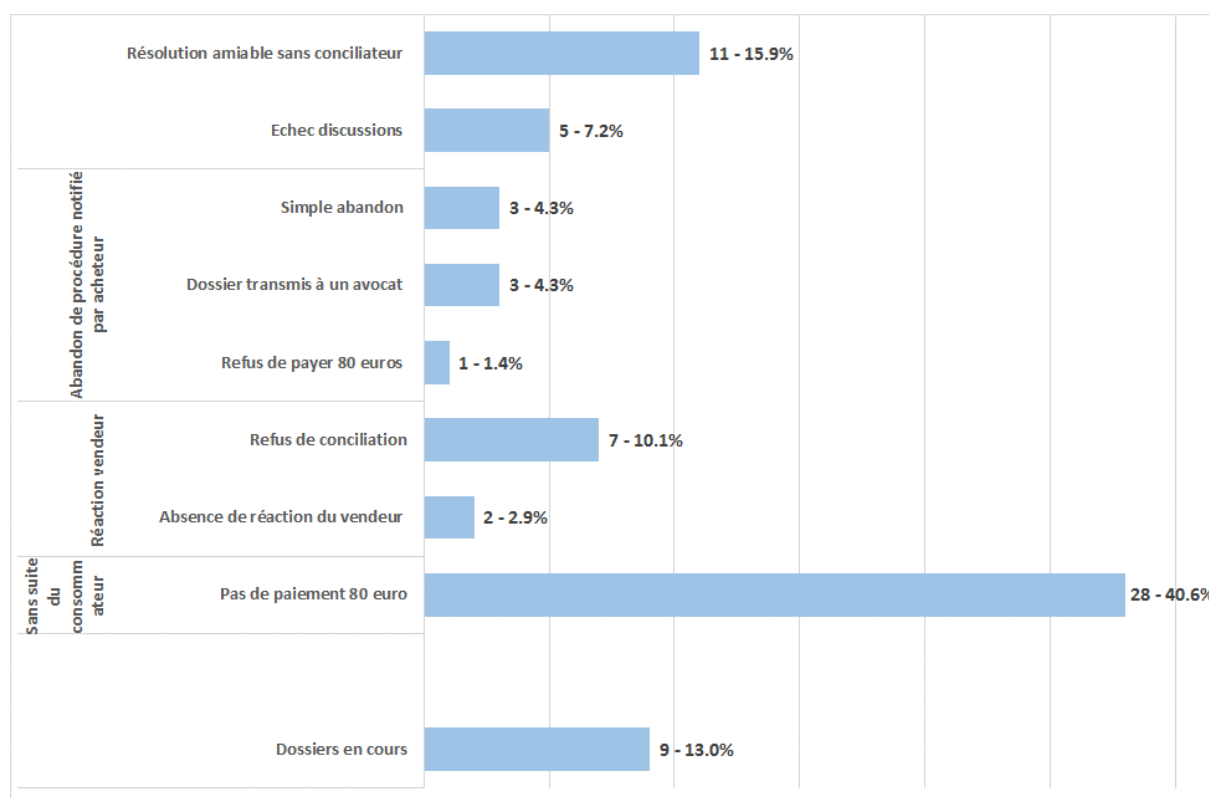
6.4 Procédures interrompues avant transmission au conciliateur

Parmi les 70 dossiers recevables, 9 dossiers (13%) étaient encore en cours au 31 décembre 2019.

Dans 11 dossiers (15,9%), la saisine de la Commission en amont a permis aux parties de s'entendre et d'éviter la nomination d'un conciliateur.

Dans 14 dossiers (20%), les parties ont manifesté leur refus de poursuivre la procédure. 3 de ces dossiers (4,3%) ont ensuite été transmis à un avocat par le consommateur.

Pour 28 dossiers (40,6%), aucune suite n'a été réservée à la demande secrétariat pour obtenir paiement de leur contribution au financement de la procédure de conciliation. Enfin, à 2 reprises (2,9%), le vendeur n'a pas donné suite aux communications du secrétariat.



6.5. Qualification du conciliateur

La Commission a procédé à la nomination d'un conciliateur à 1 seule reprise en 2019 (0,3% des dossiers recevables). La conciliation confiée à un expert automobile pour un véhicule d'occasion acheté a malheureusement échoué.

6.6. Durée de la procédure

La durée de la procédure dépend surtout de la diligence des parties. Le dossier est clôturé dans un délai de 40 jours à compter du jour où il est déclaré complet et recevable. Même si une conciliation intervient dans ce délai, la réparation concrète du véhicule peut prendre plus de temps.

7. Conclusions

7.1. Fonctionnement de la Commission

Sur le plan Le Comité de gestion constate que trop de dossiers sont clôturés par absence de réaction du demandeur. La demande de paiement de la contribution de 80 € au financement de la procédure de conciliation semble constituer un frein important à sa poursuite.

Afin d'augmenter les probabilités de résolution amiable des litiges, le Comité de gestion a décidé que, dans une phase préliminaire, le secrétariat de la commission sera appelé à jouer un rôle de facilitateur. Il tentera d'instaurer une négociation entre les parties dans l'espoir qu'elles puissent aboutir à un règlement amiable par elles-mêmes. Il ne pourra toutefois émettre des propositions de conciliation. Cette phase sera totalement gratuite.

Lorsqu'elles le jugeront opportun, les parties auront ensuite la possibilité de solliciter la désignation d'un tiers neutre, le conciliateur. Celui-ci recevra pour mission de les informer et accompagner d'une manière active et compétente en formulant, le cas échéant, des propositions de conciliation. Le secrétariat le désignera après réception d'une contribution financière unique et non-récupérable de 80€ versées par toutes les parties.

7.2. Comportement des professionnels

Depuis le 1^{er} novembre 2019, les contrats de vente de véhicules automoteurs neufs ou d'occasion devront contenir les données et conditions générales définies par l'Arrêté Royal du 5 avril 2019 relatif au contrat de ventes de véhicules automoteurs. En outre, tout professionnel vendant un véhicule d'occasion est tenu d'établir un contrat accompagné d'une check-list de 113 points détaillant l'état du véhicule, de ses pièces détachées et composants.

Il est trop tôt pour que le Comité de gestion puisse évaluer l'impact de cette législation sur le comportement des vendeurs de véhicules d'occasion. Pour s'y conformer, il ne peut que leur recommandé d'utiliser le contrat-type élaboré en 2004 par FEDERAUTO/TRAXIO en concertation avec le VAB et TOURING. Une généralisation de cet usage ne pourraient qu'être bénéfique pour les consommateurs qui bénéficieraient de l'opportunité de recourir au règlement alternatif de leur litige par la Commission de Conciliation.

PP
09 10 20