

**Brochure  
d'information**

**de la**

**Commission de  
Litiges Meubles asbl**

Commission de Litiges Meubles asbl

Secrétariat :  
Kasteelstraat 1A B10  
1700 Dilbeek

## Table des matières

1. La Commission de Litiges Meubles asbl : faisons les présentations -----	3
2. Avant d'entamer la procédure devant la Commission de Litiges Meubles, vous devez vérifier ce qui suit :-----	4
3. Quand pouvez-vous avoir recours à la Commission ?-----	4
4. Comment introduire un recours devant la Commission ?-----	5
5. Que faire si un recours est introduit contre vous devant la Commission ?----	6
6. Comment fonctionne la Commission ?-----	7
7. Le collège arbitral -----	8
8. Les frais-----	9-10
9. Comment remplir le questionnaire ?-----	11
10.En conclusion -----	12

## **1. La Commission de Litiges Meubles asbl : faisons les présentations**

### **La Commission de Litiges Meubles : c'est quoi ?**

La Commission de Litiges Meubles a été créée pour trancher les différends entre les consommateurs et les vendeurs de meubles et prévenir la naissance de litiges en négociant des conditions générales de vente équilibrées.

L'intervention de la Commission permet d'éviter le recours à la justice traditionnelle. La procédure devant la Commission est plus rapide, moins compliquée et moins coûteuse.

Toutefois, les décisions rendues par la Commission de Litiges Meubles ont en principe la même valeur juridique que les jugements d'un tribunal ordinaire.

### **Le but de cette brochure :**

Vous informer aussi complètement que possible sur le fonctionnement de la Commission de Litiges Meubles, vous expliquer les principales règles de procédure contenues dans le règlement, vous aider à remplir le questionnaire, vous éviter certains écueils juridiques.

### **Vous désirez d'autres renseignements ou explications ?**

S'il s'agit de problèmes relatifs à **la procédure à suivre**, au **respect des délais**, au **paiement des frais de plainte**, vous pouvez vous adresser au **secrétariat de la Commission de Litiges Meubles**.

### **ATTENTION :**

Le secrétariat ne peut vous donner aucun renseignement sur le fond de l'affaire, c'est-à-dire si vous avez des chances d'obtenir gain de cause, ce que vous êtes en droit d'exiger ou ce que vous devez accepter, combien vous devez demander comme dédommagement, si vous devez accepter la proposition éventuelle de la partie adverse, etc.

Pour obtenir **des renseignements sur le fond de l'affaire**, sur **vos droits et obligations**, sur la **stratégie à adopter envers la partie adverse**, sur **l'estimation de votre préjudice**, vous pouvez prendre conseil auprès de **l'organisation de consommateurs** dont vous êtes membre, de **Navem** si vous en êtes membre, **d'un service juridique**, **d'un avocat**, ...

## 2. Avant d'entamer la procédure devant la Commission des Litiges Meubles, vous devez vérifier ce qui suit :

1. Le bon de commande et les conditions générales types de la Commission de Litiges Meubles ont-ils été utilisés ?

2. Ai-je respecté les délais ?

3. Ai-je essayé de régler l'affaire à l'amiable ?

Si vous pouvez répondre **affirmativement** à toutes les questions, vous pouvez entamer la procédure devant la Commission.

## 3. Quand pouvez-vous avoir recours à la Commission ?

Lorsqu'un conflit oppose un consommateur à un vendeur de meubles, chaque partie peut soumettre son dossier à la Commission de Litiges Meubles asbl, à condition que **le contrat type achat-vente (voyez l'article 19 des conditions générales) ait été** utilisé lors de la commande ou que les deux parties acceptent de signer **une convention d'arbitrage**.

Vous remarquerez dans le règlement (art. 3) qu'il faut respecter **un délai d'un mois** avant que la Commission puisse intervenir.

Qu'il s'agisse d'un retard de livraison, d'une livraison non conforme, d'une annulation, d'un refus de prendre livraison, d'un problème de garantie, il est important d'informer la partie adverse, le plus rapidement possible, **par écrit** et de préférence **par lettre recommandée**.

En effet, ce délai doit être mis à profit pour essayer de trouver **une solution amiable** avec la partie adverse. Vous en êtes au stade de la négociation. Il n'est donc pas opportun d'adopter une position tranchée et définitive, essayez plutôt de **chercher une solution**, en concertation avec la partie adverse. Vous ne devez évidemment pas accepter n'importe quoi.

## **IMPORTANT :**

Si la solution proposée ne vous satisfait pas ou si la partie adverse ne vous propose rien, vous devez préciser vos exigences et proposer vous-même la solution que vous souhaitez : vous pouvez demander, selon le cas, la livraison immédiate, l'exécution normale du contrat, une réparation, un remplacement, un remboursement, une réduction de prix, un dédommagement, ...

Si, **un mois après votre première réclamation écrite**, aucune solution satisfaisante n'a été trouvée, vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Meubles. Bien entendu, vous pouvez également poursuivre vos négociations avec la partie adverse et n'introduire votre dossier auprès de la Commission que plus tard.

## **4. Comment introduire un recours devant la Commission?**

### **1. Contactez la Commission de Litiges Meubles.**

### **2. Le secrétariat de la Commission de Litiges Meubles vous enverra la brochure d'information, le règlement et le questionnaire.**

### **3. Le questionnaire est votre demande d'arbitrage.**

Vous devez nous renvoyer ce questionnaire complété et signé, accompagné d'une copie du bon de commande ainsi que des conditions générales qui se trouvent au dos du bon de commande.

Le cachet postal de cette lettre tient lieu de date d'introduction de la demande.

Au point 9 de cette brochure (p. 16) nous vous expliquons comment remplir le questionnaire.

### **4. Dans les 15 jours de l'envoi du questionnaire, vous devez payer les frais de plainte correspondants (voir point 8, p. 9). Votre plainte ne sera effective qu'après paiement des frais de plainte.**

### **5. Après réception des frais de plainte, le secrétariat de la Commission enverra votre questionnaire à la partie adverse.**

Vous recevrez une facture

## 5. Que faire si un recours est introduit contre vous devant la Commission ?

Le secrétariat vous informe de l'introduction d'un dossier contre vous en vous faisant parvenir **le questionnaire** demandeur complété par la partie adverse, ainsi que **le règlement** et **la présente brochure**.

Si vous désirez être informé sur **vos droits et obligations**, prenez contact avec l'association de consommateurs dont vous êtes membre, **Navem** si vous en êtes membre, **un avocat, un service juridique**.

### **IMPORTANT :**

Il est de votre intérêt de participer activement à la procédure devant la Commission de Litiges Meubles. Cela vous donne l'occasion de faire valoir votre point de vue ou de contester éventuellement la version donnée par la partie adverse.

La décision qui sera prononcée par le collège arbitral de la Commission de Litiges Meubles a la même valeur juridique qu'un jugement prononcé par les tribunaux ordinaires. Ne gaspillez pas vos chances de faire valoir vos arguments en négligeant de collaborer avec le secrétariat.

Certaines parties de cette brochure ne vous concernent qu'indirectement, notamment les points suivants :

3. Comment introduire un recours devant la Commission ?
7. Les frais
8. Comment remplir le questionnaire ?

Soyez quand même attentif au point 7, car les frais sont mis en fin de compte à charge de la partie perdante. C'est donc un chapitre à lire même s'il ne vous concerne pas dans l'immédiat.

## 6. Comment fonctionne la Commission de Litiges Meubles ?

1. Vous envoyez au secrétariat le questionnaire complété ainsi que votre dossier et vous payez les frais de plainte.

### Le dossier doit comprendre les documents suivants :

1. l'inventaire des documents et pièces
2. le bon de commande
3. les conditions générales de vente (le plus souvent au verso du bon de commande)
4. éventuellement le bon de livraison
5. éventuellement la garantie
6. la preuve de votre première plainte auprès de la partie adverse
7. la réponse de la partie adverse
8. toute la correspondance échangée
9. éventuellement des photos, des bandes vidéo, des extraits de catalogue ou de publicité
10. éventuellement un échantillon de cuir ou de tissu
11. toutes les autres pièces justificatives

### ATTENTION :

Si vous utilisez des photos, bandes vidéo, comme matériel de preuve, celles-ci doivent également être communiquées **en 2 exemplaires** au secrétariat. Au cours de l'audience, vous pouvez utiliser les appareils disponibles pour montrer la bande vidéo. Vérifiez d'abord si votre bande vidéo est compatible avec nos appareils.

2. Chaque partie peut joindre à son dossier des conclusions (c'est-à-dire un document récapitulatif des principaux faits, griefs, arguments juridiques et demandes). Les conclusions doivent être envoyées au secrétariat en 2 exemplaires. Le secrétariat se charge d'en faire parvenir un exemplaire à la partie adverse. Ceci n'est pas une étape obligatoire de la procédure. Vous n'êtes pas obligé de déposer des conclusions et vous ne devez donc pas vous inquiéter si le secrétariat ne vous transmet pas de conclusions de la partie adverse.
3. Si des conclusions ont été déposées, chaque partie a un mois pour répondre aux arguments de la partie adverse ou pour réagir sur les nouvelles pièces, données ou éléments que la partie adverse a communiqués dans son dossier.
4. Enfin, chaque partie a 15 jours pour donner une dernière réponse aux conclusions. Ce stade de la procédure n'est également pas obligatoire.

## **7. Le collège arbitral**

### **Composition**

Le collège arbitral est composé paritairement et comprend un ou deux représentants du secteur des meubles et autant de représentants des consommateurs. Il est présidé par une personne indépendante, ayant la qualité de docteur ou licencié en droit.

### **Décisions**

Les décisions sont prises conformément au règlement. Tout ce qui n'est pas expressément prévu au règlement est régi conformément au Code Judiciaire (articles 1676 à 1723).

### **Présence**

Vous êtes invité à assister à la séance arbitrale. Votre présence est souhaitable mais non obligatoire.

**Si vous ne pouvez venir en personne**, il est possible de vous faire représenter par une personne de votre choix. Attention, votre représentant éventuel doit être en possession d'une procuration, sauf s'il s'agit de votre conjoint ou de votre avocat. Pour de plus amples renseignements, nous vous conseillons de prendre contact avec le secrétariat de la Commission.

Vous pouvez également être accompagné par une personne de votre choix. Elle ne pourra toutefois assister à l'audience que si le collège arbitral l'accepte, sauf s'il s'agit de votre conjoint ou de votre avocat.

Lors de la séance, le collège arbitral entend les parties. Vous disposez d'une dizaine de minutes pour exposer votre point de vue. Soyez bref et clair et référez-vous le plus possible au dossier. Les parties ne peuvent discuter entre elles, mais doivent s'adresser uniquement au collège arbitral. Le collège reçoit votre dossier bien avant la séance. Les arbitres sont donc au courant des éléments du dossier.

### **Convocation**

La date d'audience vous est communiquée par lettre recommandée deux mois avant la séance. Le secrétariat de la Commission vous communiquera, une quinzaine de jours avant l'audience, l'heure à laquelle vous devez vous présenter.

**La séance du collège arbitral a en principe lieu dans les locaux de Test-Achats, rue de Hollande 13, à 1060 Bruxelles.**



## **8. Les frais**

### **ATTENTION :**

**Si vous êtes le demandeur**, ce chapitre vous concerne directement car vous devez avancer les frais de plainte dès le début de la procédure.

**Si vous êtes le défendeur**, ce chapitre ne vous concerne pas directement. Lisez-le quand même, car les frais seront mis à votre charge, en fin de procédure, si vous perdez.

### **Les frais de plainte**

Dans les 15 jours suivant l'introduction de la requête, le demandeur paie les frais de plainte par virement au compte n°435-1107821-64.

Le montant s'élève à **100 €** si vous êtes membre de Navem, Test-Achats ou Arcopar.

Le montant est de 150 € si vous n'êtes pas membre d'une de ces associations.

Actuellement, la Commission de Litiges Meubles bénéficie d'une franchise de TVA, mais ce n'est pas définitif.

Les chèques ne sont pas acceptés comme mode de paiement. Les paiements par virement bancaire venant de l'étranger doivent être exécutés avec mention du code BIC (KREDBEBB) et du code-IBAN (BE29 4351 1078 2164).

### **En cas d'arrangement amiable**

Si, au cours de la procédure, un accord amiable est trouvé entre vous et la partie adverse sans que le collège arbitral ne doive se prononcer, les frais de plainte restent à votre charge. Tenez-en compte lors de la proposition ou de l'acceptation d'un arrangement amiable.

### **En cas d'arbitrage**

Si vous obtenez gain de cause, les frais de plainte vous seront remboursés par la partie perdante, à concurrence de 100 €. Si la partie adverse obtient gain de cause, les frais de plainte restent à votre charge. Si vous êtes assujetti à la TVA, vous ne serez remboursé que des frais de plainte proprement dits de 100 € puisque vous récupérez fiscalement la TVA.

### **Expertise éventuelle**

Dans certains cas, il vous sera **difficile, voire impossible, de prouver** l'origine des défauts qui affectent vos meubles ou d'établir qu'il s'agit de problèmes anormaux pour ce type de meubles.

Vous pouvez alors demander que le collège arbitral désigne **un expert** qui sera chargé, selon les cas, de déterminer si le défaut dont vous vous plaignez est normal ou non pour votre type de mobilier, quelle est l'origine du défaut, s'il est possible d'y remédier, ce que coûterait une réparation, quelle est la moins-value de votre mobilier, ...

Le collège arbitral peut aussi ordonner une expertise de sa propre initiative, s'il estime que les éléments dont il dispose dans le dossier ne constituent pas des preuves suffisantes.

Avant de commencer sa mission, l'expert peut demander **une provision**. Cette provision est à charge de la partie qui a demandé l'expertise ou de la partie qui a introduit le litige auprès de la Commission, si le collège arbitral a pris l'initiative de désigner un expert.

**Les frais d'expertise (provision comprise)** seront mis en fin de compte à charge de **la partie perdante**.

## **9. Comment remplir le questionnaire ?**

### **Identification**

#### **Si vous êtes l'acheteur :**

Il est important de connaître votre identité exacte, ainsi que celle de votre conjoint(e).

Si vous êtes membre ou actionnaire de Test-Achats ou Arcopar, n'oubliez pas de mentionner votre n° de membre ou d'actionnaire.

En ce qui concerne la partie adverse, soyez très attentif au point suivant.

Vous devez absolument porter votre action contre la société commerciale qui exploite le magasin où vous avez acheté. Or, le nom de la société ne correspond pas toujours à l'enseigne du magasin. De même, le siège social de la société ne se trouve pas forcément à la même adresse que le magasin.

Il est primordial que vous indiquiez également la forme commerciale (sa - sprl - sc - ...) de la société. Ces différents renseignements sont normalement notés sur votre bon de commande. Sinon, consultez également le document de livraison, la correspondance échangée...

#### **Si vous êtes le vendeur :**

Vous devez veiller à ce que l'identité de l'acheteur soit complète. Pensez-y au moment de remplir le bon de commande.

Il faut également que son adresse soit correcte. En cas de doute, il y a lieu de se renseigner à l'administration communale de la dernière résidence connue, en précisant que vous avez besoin de ces renseignements dans le cadre d'une procédure d'arbitrage.

Le secrétariat ne peut en aucun cas obtenir lui-même ces informations.

### **Votre demande**

Indiquez ici ce que vous demandez à la Commission de Litiges Meubles. Soyez précis dans votre demande, ne vous contentez pas de demander "une solution" ou "un dédommagement".

De manière générale, il faut que votre demande soit proportionnelle à la gravité des problèmes dont vous vous plaignez. Si vous hésitez sur ce que vous êtes en droit d'exiger, prenez conseil auprès de l'association de consommateurs dont vous êtes membre, de Navem si vous en êtes membre, d'un service juridique ou d'un avocat.

Nous vous donnons ci-dessous quelques exemples des demandes les plus fréquentes devant la Commission. Cette liste n'est pas limitative et vous pouvez formuler une demande différente.

En fonction de la nature du problème et de la gravité des défauts constatés ou des manquements de la partie adverse, vous pouvez demander :

- la livraison conforme des meubles dans un délai à déterminer ;
- le paiement du prix ;
- la réparation des défauts constatés ;
- le remplacement des meubles défectueux ;
- des dommages et intérêts ;
- la résolution du contrat aux torts de la partie adverse : en cas de résolution du contrat, l'acheteur doit restituer les meubles qui lui ont été livrés et le vendeur doit rembourser toute somme d'argent qui lui a été versée

### **Dédommagement**

Quelle que soit votre demande principale, vous pouvez toujours demander des dommages et intérêts en compensation du préjudice que vous avez subi en raison des manquements de la partie adverse.

### **ATTENTION :**

Vous devez détailler en quoi consiste votre préjudice et le prouver (exemples : privation de vos meubles pendant x jours ou semaines, dégâts occasionnés chez vous lors de la livraison, frais de stockage, lettres, déplacements, téléphone, ...).

Vous devez également chiffrer votre préjudice en EUR. Le collège arbitral ne peut pas vous accorder de dommages et intérêts si vous ne les avez pas chiffrés. Il ne peut pas non plus vous octroyer plus que ce que vous demandez, mais il peut vous accorder moins s'il estime votre demande exagérée ou non prouvée.

## Les intérêts

Vous pouvez également demander des intérêts sur la somme que vous doit la partie adverse. En principe, les intérêts ne sont dûs qu'à dater du jour où la partie adverse a été mise en demeure (par lettre recommandée) de remplir ses obligations.

## Vos preuves

Indiquez les moyens de preuve dont vous disposez. Vos preuves doivent être jointes au dossier. Les documents écrits peuvent être photocopiés (veillez à ce qu'ils soient lisibles).

S'il s'agit de **photos** ou de **cassettes vidéo**, n'oubliez pas de les faire reproduire, car vous devez les communiquer en deux exemplaires au secrétariat.

S'il s'agit de **témoignage**, veillez à obtenir une déclaration écrite, datée et signée de votre témoin. Signalez également si vous pouvez apporter à l'audience des preuves impossibles à joindre au dossier, par exemple, les meubles (de petite taille) ou une partie de meubles (porte d'une armoire, coussins de fauteuil, housses de salons, ...).

## 10. En conclusion

Nous vous rappelons que le secrétariat de la Commission de Litiges Meubles ne peut répondre qu'aux questions relatives à la procédure à suivre.

Le secrétariat ne peut donc pas répondre à des questions concernant votre plainte, le montant que vous réclamez, vos droits et obligations, vos chances de succès. Pour ce genre de questions, il y a lieu de s'adresser aux différentes associations de consommateurs dont vous êtes membre, à Navem si vous en êtes membre et aux services d'aide juridique.

Si vous désirez plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter pendant les heures de bureau.

**Adresse :** Kasteelstraat 1A B10  
1700 Dilbeek

**Numéro de téléphone :** 02/478 47 58

**Numéro de fax :** 02/478 37 66

**Courrier électronique :** [clmeubles@gcmeubelen.be](mailto:clmeubles@gcmeubelen.be)

**Met opmaak:** Rand: Boven: (Enkel, Auto, 2,25 pt Lijndikte), Onder: (Enkel, Auto, 2,25 pt Lijndikte), Links: (Enkel, Auto, 2,25 pt Lijndikte, Vanaf tekst: 10 pt Afstand rand: ), Rechts: (Enkel, Auto, 2,25 pt Lijndikte, Vanaf tekst: 10 pt Afstand rand: ), Patroon: 20%