

CODE DE CONDUITE DE CCFORM

A) OBJECTIF

Ce Code de conduite fait partie du contrat entre l'administrateur du formulaire de réclamation CCform et les sociétés qui souscrivent (ci-après nommées les « sociétés enregistrées ») et qui utilisent le système CCform.

Le respect du Code est obligatoire. Il explique les règles que les sociétés enregistrées doivent obligatoirement suivre.

B) INTRODUCTION

CCform vient de l'anglais, *Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*, Formulaire de réclamation du consommateur pour les dispositifs de résolution en ligne.

CCform est un formulaire de réclamation à la disposition des consommateurs et des sociétés, qui vise à résoudre les problèmes qui trouvent leur origine dans les relations entre les sociétés et les consommateurs.

CCform est destiné à satisfaire les clients et à tenter d'éviter aux consommateurs le recours à des systèmes alternatifs de résolution de plaintes coûteux, comme par exemple les procès.

Un outil à la disposition des consommateurs – Les consommateurs peuvent se plaindre contre tout type de société :

- si la société adhère au système (société enregistrée), le formulaire de réclamation pré rempli avec les coordonnées de la société lui est directement communiqué ;
- si la société est inconnue à la Plate-forme CCform, la communication de la réclamation n'est pas automatique : la Plate-forme demande d'abord à la société d'adhérer avant de lui communiquer la réclamation. Si celle-ci refuse d'adhérer à la plate-forme, la réclamation ne peut lui être communiquée, mais la Plate-forme proposera au plaignant, si possible, d'autres alternatives pour obtenir une résolution satisfaisante.

Un service gratuit pour les consommateurs – Les frais sont couverts par les sociétés qui souscrivent au système CCform.

Cependant, les utilisateurs doivent supporter les frais de connexion à l'Internet, nécessaires à l'utilisation du formulaire de plainte.

Un système ouvert - Personne n'est obligé de participer au processus de résolution, ni le plaignant, ni la société. Le plaignant n'est assuré d'obtenir une réponse à sa demande que si la société contactée souscrit ou a souscrit à la Plate-forme CCform : la société enregistrée s'engage dès lors à suivre le processus de résolution de plainte.

De son côté, le plaignant peut quitter le processus de réclamation à tout moment : déposer une réclamation ne signifie pas que le plaignant est obligé de suivre le processus jusqu'à son aboutissement.

C) LE CODE

Principales sections :

1. Définitions
2. Visibilité et transparence
3. Processus de réclamation
4. Traitement des données personnelles
5. Règlements relatifs à la personnalisation du formulaire (extensions)
6. Application

1. DEFINITIONS

- 1.1 **La réclamation** – Une réclamation est une requête adressée par un plaignant à une société enregistrée, ayant trait à son activité.
Les consommateurs peuvent suggérer une solution à leur grief dans le formulaire, mais ils peuvent aussi choisir de ne rien demander et d'attendre une proposition émanant de la société.
La nature de la réclamation—Il n'y a pas de limites à la nature de la réclamation: elle peut concerner des problèmes contractuels ou non contractuels, elle peut être d'ordre général ou de nature plus spécifique.
Origine de la réclamation– Les réclamations peuvent se rapporter à un contact direct, par correspondance, ou en ligne avec la société visée.
- 1.2. **Le plaignant** – Le plaignant est la personne qui dépose une réclamation à l'aide du CCform. Ce qui veut dire qu'il s'agit d'une personne physique agissant à des fins privées en-dehors de son activité ou profession.
Pays de résidence du plaignant – Le pays de résidence du plaignant n'a aucune influence sur l'acceptation de la réclamation. Toute personne, quelque soit son lieu de résidence (que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne) a le droit d'utiliser le formulaire de réclamation.
- 1.3 **La société enregistrée** – La société est l'entité (commerçant) contre qui le plaignant dépose une réclamation. Cette «entité » peut être une organisation, un organisme à but non lucratif, un organisme gouvernemental, etc., qui propose des biens ou des services aux consommateurs. Pour simplifier, nous appelons tous les destinataires d'une réclamation, « la société ».

2. VISIBILITE ET TRANSPARENCE

- 2.1 Les sociétés enregistrées doivent toujours afficher le **logo CCform** sur leur formulaire de réclamation, même si elles personnalisent le formulaire.
- 2.2 En ce qui concerne la transparence, les sociétés enregistrées doivent :
- 2.2.1 Poster sur leur site des **informations sur CCform** ainsi que le Guide d'utilisation du consommateur;
- 2.2.2 Présenter **CCform** comme étant un des moyens de déposer une réclamation à leur rencontre;
- 2.2.3 **Proposer** une adresse électronique ou un numéro de téléphone, à utiliser en cas de problème
- 2.2.4 Les sociétés enregistrées sont encouragées à **afficher le logo CCform** dans leurs modes de communication (en ligne ou version papier pour signaler aux consommateurs que CCform est un de leur mode de résolution de plaintes).
- 2.2.5 Adopter une **politique de protection de la vie privée** avec des informations appropriées sur le traitement des données personnelles en interne. (Pour plus de détails sur la politique de protection de la vie privée, consulter la section 4 ci-dessous).

3. PROCESSUS DE RECLAMATION– OBLIGATIONS DES SOCIETES ENREGISTREES

3.1 Les sociétés enregistrées doivent traiter les plaintes qu'elles reçoivent en toute **bonne foi** et faire de leur mieux pour trouver des solutions appropriées, en conformité avec les intérêts légitimes des plaignants.

3.2 Pendant tout le processus de résolution, les sociétés enregistrées doivent respecter les **législations européennes et nationales** et s'efforcer de trouver une solution qui respecte les prescriptions légales. Des sources d'information sont référencées sur le site de la Plate-forme CCform, dans la section « Liens utiles » (« Useful links »).

3.3 Les sociétés enregistrées acceptent de traiter les plaintes qu'elles reçoivent en suivant **les 7 étapes** prescrites par la Plate-forme. Chaque étape doit être franchie dans des délais raisonnables désignés par la société et appelés les « temps de réponse désignés par la société ». Pour des raisons pratiques et d'efficacité, des exceptions peuvent être prévues quant à l'utilisation de ce système d'étapes, si cette non utilisation est justifiées par une économie de temps pour la compagnie dans le processus de réclamation et par les intérêts des plaignants.

3.4 Les étapes du traitement de la réclamation:

- *Étape 1: réception de la réclamation*: la Plate-forme informe la société qu'une réclamation a été déposée. Elle réceptionne ensuite la réclamation à partir du site de la Plate-forme. Les sociétés enregistrées sont dans l'obligation d'envoyer un **accusé de réception** au plaignant le jour même de la réception de la plainte. L'accusé de réception doit indiquer le délai dans lequel la société compte fournir une réponse au plaignant ;

- *Étape 2: confirmation d'identité* : la société confirme qu'elle est bien le destinataire et que la réclamation ne lui a pas été envoyée par erreur ;

- *Étape 3: confirmation de validité* : la société confirme que la réclamation est valide. C'est-à-dire que la réclamation est en rapport avec ses activités commerciales ;

- *Étape 4: proposition au plaignant* : la société propose une solution, qui peut prendre en compte la demande du consommateur. Il peut aussi s'agir d'une nouvelle proposition ;

- *Étape 5: accord sur la solution* : si le plaignant accepte la proposition de la société, la société convient d'une solution.

- *Étape 6: confirmation d'exécution* : une fois qu'un plaignant a convenu d'une solution avec la société, la société devra exécuter ce résultat. Cette étape vise à s'assurer que la société répond à ses engagements. Notez que si la résolution n'est pas exécutée, les consommateurs peuvent en informer la Plate-forme qui à son tour peut prendre des mesures à l'encontre de la société pour non respect du Code de Conduite ;

- *Étape 7: clôture du dossier de réclamation*: une fois que la résolution a été exécutée par la société, celle-ci enregistrera l'étape « réclamation clôturée ». Les plaignants seront informés en conséquence.

3.5 La société peut contacter un plaignant directement pour lui demander de fournir de plus amples détails ou des preuves (tels que le ticket de caisse, etc.). Les sociétés enregistrées ne peuvent **exiger que des preuves** en rapport avec la résolution de la plainte. Elles doivent proposer des moyens faciles pour que les plaignants puissent communiquer ces preuves (télécopie, courrier électronique, ...) et ne doivent pas demander aux plaignants des preuves quand celles-ci ne peuvent pas être délivrées, ni imposer des échéances qui ne peuvent pas être respectées.

3.6 Afin d'arriver à la **meilleure solution possible**, les sociétés enregistrées doivent :

3.6.1 Respecter le système de référencement de la plate-forme (numéro unique), nécessaire à l'identification et à la traçabilité de la réclamation.

3.6.2 Les sociétés enregistrées ne peuvent pas refuser une réclamation sans raison valable : le principe de bonne foi exige d'elles qu'elles justifient entièrement leur refus.

3.6.3 Suivre les 7 étapes décrites ci-dessus.

3.6.4 S'assurer que la solution est exécutée, une fois que cette dernière a été convenue entre le plaignant et la société.

3.6.5 Ni le pays de résidence du plaignant, ni celui de la société enregistrée n'ont d'influence sur l'acceptation de la plainte.

3.7 Les sociétés enregistrées s'engagent à **appliquer la solution acceptée par le plaignant** dans des délais raisonnables, en conformité avec le temps de réponse mentionné par la société.

4. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

4.1. Tout traitement de données personnelles par les sociétés enregistrées doit respecter les **principes de protection des données aux niveaux européens et national** et suivre les principes de base suivants :

4.2. **Informations appropriées** – Une politique de protection de la vie privée fournit des informations appropriées sur le traitement des données personnelles et est facilement accessible à partir du site de la société enregistrée (si possible au moyen d'un texte ou d'un hyper lien en bas de chaque page du formulaire).

4.3. **Objectifs du traitement** – Toutes les données personnelles recueillies par CCform doivent être traitées dans l'unique objectif de résoudre la réclamation. Aucune donnée ne peut être recueillie ou traitée à d'autres fins non compatibles, telles qu'à des fins de marketing.

4.4. **Transmission des données personnelles** – Aucune donnée personnelle ne peut être transmise à des tierces parties (par exemple : autres sociétés...) sans l'accord du consommateur, sauf si cela est absolument nécessaire pour la résolution de la réclamation.

4.5. **Qualité des données personnelles** – Les données personnelles requises doivent être pertinentes et non excessives par rapport aux fins de traitement de la réclamation.

- 4.6. **Conservation des données** : Les données personnelles recueillies au cours du processus de réclamation ne seront pas conservées après la clôture de la réclamation. Les données anonymes ne seront conservées qu'à des fins statistiques¹.
- 4.7. **Droits des personnes**– Les sociétés doivent s'assurer que le plaignant peut exercer ses droits relatifs aux données personnelles tels que le droit d'accès aux données et le droit de rectification des données incorrectes ou inappropriées.
- 4.8. **Sécurité des données** – Les sociétés doivent mettre en place des mesures de sécurité adaptées afin d'assurer la confidentialité des données personnelles qu'elles conservent.

5. REGLES RELATIVES AUX EXTENSIONS

- 5.1. Les extensions (personnalisation du formulaire de plainte) devront aussi respecter le **principe de restriction d'utilisation** (voir 4.3 ci-dessus) ce qui veut dire que les sociétés enregistrées ne peuvent ajouter au formulaire de réclamation CCform que des questions nécessaires à l'amélioration du processus de résolution de la réclamation..
- 5.2. Tous les formulaires doivent être **transmis à la Plate-forme CCform**, qui les mettra à la disposition des plaignants et en donnera un accès limité aux membres de la communauté CCform.
- 5.3. Le destinataire doit clairement **indiquer sur son formulaire s'il s'agit d'une version personnalisée du CCform** et non du formulaire de réclamation original.

6. APPLICATION

- 6.1. **Rôle d'observation de la Plate-forme ou du Comité de surveillance** – Les sociétés enregistrées acceptent l'autorité de la Plate-forme et du Comité de surveillance pour assurer le respect du Code de conduite.
- 6.2. Les sociétés enregistrées acceptent de respecter les **principes** édictés dans le présent Code. En cas de manquement à ces principes, elles peuvent se faire « rappeler à l'ordre » par le Comité de surveillance. Si elles ne respectent pas l'opinion de ce Comité, elles sont passibles de sanctions selon les procédures énoncées ci-après.

¹ La Plate-forme conservera les détails de chaque réclamation dans sa base de données sécurisée pendant une période définie (ladite période peut être exigée par la loi - par exemple dans le cas d'une réclamation concernant des services financiers, il existe souvent des périodes spécifiées pour l'archivage de la plainte). Les plaignants peuvent donc se reporter à ou rouvrir un dossier de réclamation grâce à leurs numéro de référence unique.

6.3. **Comité de surveillance** – Le but du Comité de surveillance est de traiter tous les cas qui peuvent avoir un effet dommageable sur la profession et, en particulier, ceux qui trouvent leur origine dans le non respect du présent Code.

6.4. **Composition** – Le Comité de surveillance est un comité indépendant qui assure l'indépendance de la Plate-forme. Il est composé de cinq personnes : un juriste expert du domaine de la médiation ayant une réputation d'indépendance, un président du Comité ; un représentant d'une association de consommateurs ; un représentant d'une association professionnelle ; un informaticien ; et un expert supplémentaire choisi par le président et qui fait office de secrétaire du Comité.

Le Comité de surveillance peut demander l'assistance de conseillers techniques et juridiques.

6.5. **Compétences et responsabilité** – Le Comité gère l'adresse d'alerte qui traite des problèmes entre sociétés et plaignants. Il décide des actions à prendre vis-à-vis des sociétés qui ne respectent pas leurs obligations. Il interprète le Code de conduite CCform et l'amende si nécessaire.

Toute personne, physique ou morale, peut demander au Comité de surveillance d'intervenir si elle constate une violation du présent Code ou si un procès pourrait être dommageable à la profession.

La demande doit être faite par écrit et contenir tous les documents afférents.

Le Comité de surveillance peut choisir d'agir de son propre chef.

6.6. **Fonctionnement** – Le Comité de surveillance élit un président et un vice-président.

Le Comité désigne les fonctions de son secrétariat.

Le Comité de surveillance se réunit au siège social de la Plate-forme ou à toute adresse qui pourrait convenir.

Pour valider une décision, il faut qu'un minimum des deux tiers des membres soient présents.

Les décisions sont prises à la majorité de trois-quarts des votes des membres présents.

Les délibérations du Comité de surveillance sont secrètes et ses membres sont tenus au secret professionnel.

6.7. **Sanctions** – Les sociétés enregistrées acceptent que le Comité de surveillance puisse imposer des sanctions en cas de violations répétées du Code de conduite. Ces sanctions peuvent mener à l'expulsion du processus CCform. De plus, en cas d'infraction à la loi, le Comité de surveillance peut décider de signaler la société aux autorités publiques concernées.

Le Comité de surveillance décidera, selon la gravité de chaque cas et des dommages causés, des sanctions qui peuvent être les suivantes :

- avertissement
- blâme
- retrait temporaire du logo CCform
- exclusion du système

6.8. **Notification et publication** – Le président de la Plate-forme informera l'entreprise concernée du verdict du Comité de surveillance, et éventuellement des sanctions qui s'appliquent. Il les communiquera à chacune des entreprises enregistrées.

Le principe est qu'aucune publication externe des sanctions imposées ne sera faite, sauf mention contraire par le Comité.