

**Extrait du PV de ma réunion du Comité eTIC Benelux (Chambre francophone)  
du 11 janvier 2010**

**POINT 2**

**Examen de la plainte déposée European Solar Engineering SA" à l'égard de son fournisseur "Globule Bleu" (signataire de la charte eTIC" en date du 26 novembre 2004 sous le n° d'enregistrement 042), puis décision du Comité.**

*Personnes présentes avec voix délibérative:*

- *Membres effectifs présents : MM DE BECK Claude, BEECKMANS Benjamin, SCHOONBROODT André, VILLERS Thierry, VISEUR Robert*

*Personne présente sans voix délibérative : M. JACOB Damien (Secrétaire du Comité), qui a effectué une tentative de médiation sur ce dossier et qui a dès lors souhaité ne pas participer au vote et être remplacé par un suppléant.*

*Membres effectifs excusés : MM. DE NEVE Stéphane, EVRARD Benoît*

*Membre suppléant excusé (maladie) : M. BRACHOTTE Philippe (remplaçant M. JACOB Damien en tant que votant)*

*Quorum de présence minimale atteint à 12h30.*

*Réunion à huit clos.*

Chaque membre a reçu en même temps que la convocation, les dossiers et leurs annexes présentés par chacune des 2 parties pour argumenter leur point de vue respectif. Chaque membre confirme l'absence de conflit d'intérêt par rapport à ce dossier.

Le Secrétariat donne un compte rendu de la plainte.

Une première discussion eut lieu entre membres. Ensuite, l'occasion a été offerte au plaignant, puis à l'entreprise concernée, d'user de leur droit à être entendus.

MM. DUBOIS Ludovic et SCHREURS Johann ont donc répondu aux questions des membres du Comité et développé leur point de vue respectif, puis ont quitté la salle de réunion.

## **Décision du Comité**

Sur base des documents écrits et des explications orales, le Comité estime à l'unanimité :

- Que la plainte est fondée par rapport au dispositif déontologique eTIC. Le Comité ne se prononce toutefois nullement sur le fondement du litige commercial, né de la rupture / suspension unilatérale du contrat par le client 3-4 semaines après la commande. Il a pris note que le fournisseur a lancé une procédure en justice à ce propos.
- Que la société a manqué, de façon significative, à ses engagements concernant la clause n°7 : le fournisseur n'a pas respecté l'obligation de communication en matière de droits de propriété intellectuelle inscrite dans la Charte. Le renvoi vers des conditions générales ne satisfait pas à cette obligation. De plus, ces conditions générales n'ont pas été communiquées dans leur intégralité au client avant la commande. Celle-ci ne comportait qu'un extrait, ne reprenant aucun aspect relatif à la propriété intellectuelle. Pour prendre connaissance de l'intégralité des conditions, le client aurait dû effectuer une démarche active de consultation sur le site Internet de la société. Or le Secrétariat a constaté lors de la réception de la plainte que ce document n'était pas techniquement accessible en ligne.
- Que la société n'a pas respecté, de façon flagrante, l'obligation de publicité concernant son engagement eTIC. Ce non respect a eu, dans le cas présent, des conséquences regrettables puisque le client n'a eu connaissance de l'existence de cet engagement que tardivement, incidemment, via un tiers auprès de qui il avait fait part des problèmes qu'il rencontrait avec ce fournisseur.
- Que les manquements sont des négligences sérieuses mais ne sont pas ni suffisamment graves ni structurellement difficiles à rectifier à l'avenir pour justifier, à ce stade-ci, un retrait du droit d'utiliser le logo eTIC par le fournisseur.

Sans se prononcer sur le fond du litige commercial, le Comité eTIC relève que celui-ci aurait pu être aisément levé, si l'esprit de la Charte (principe de transparence et de communication) avait bien été suivi. Il a ainsi été particulièrement frappé par le malentendu, qui existait toujours lors de la réunion, autour des modalités de paiement (notamment : un acompte est-il demandé, quand est-il dû et quelle est son ampleur ?), un élément important du litige commercial. Le client contestait que les conditions générales de vente précisent ces modalités, alors que le fournisseur exigeait le paiement d'une facture d'acompte de 25%. Force a été de constater en séance que ces modalités, qui figurent pourtant classiquement dans un contrat en BtoB, sont absentes des CGV du fournisseur. Celui-ci aurait dû fournir une information explicite à ce propos avant l'exécution du marché.

Le Comité eTIC avait déjà adressé un avertissement à ce fournisseur lors d'un autre dossier de plainte (réunion du 18 décembre 2007). Le fournisseur avait pris des engagements écrits à l'égard du Comité eTIC pour éviter que les problèmes rencontrés ne se reproduisent, de sorte que le Comité eTIC avait consenti à ne pas publier le nom du fournisseur sanctionné.

Le Comité eTIC doit déplorer qu'une 2<sup>e</sup> plainte soit examinée pour les mêmes griefs (clause n°7 et non respect des engagements de communication).

A ce jour, seulement 3 dossiers ont dû être traités par le Comité eTIC, étant donné que près de 90% des plaintes enregistrées ont pu être levées après arrangement à l'amiable entre les 2 parties à la suite de l'intervention du secrétariat ou d'un médiateur. Sur les 3 dossiers non réglés, 2 sont relatifs à Globule Bleu. Le Comité regrette que le fournisseur n'ait pas déployé une grande énergie pour éviter qu'un 2<sup>e</sup> dossier de plainte n'aboutisse au Comité eTIC.

Le Comité eTIC constate que les engagements pris par la société pour que les problèmes rencontrés lors de la 1<sup>e</sup> plainte ne se reproduisent (cf dossier qui avait été remis en janvier 2008) n'ont pas porté leur fruit. Il estime que ces engagements (notamment la perspective d'une médiation interne) ont été mis en œuvre de façon très timide.

Le Comité eTIC rappelle la recommandation qu'il avait émise voici 2 ans de formaliser les points clé de la relation.

**Par conséquent, le Comité eTIC, décide de prononcer un avertissement au fournisseur, avec suspension du droit d'utiliser la marque « eTIC » pendant une durée de 2 mois : entre le 1<sup>e</sup> février 2010 et le 31 mars 2010.**

Sur la base du règlement de la Charte : « Une décision de suspension d'enregistrement a pour seule conséquence la suspension, pendant la période fixée, de la diffusion publique de la mention du nom de l'enregistré, notamment sur le site Internet, et la suspension de l'autorisation pour le fournisseur de publier le logo « eTIC » pendant cette période. Le fournisseur reste lié par ses engagements déontologiques « eTIC » vis-à-vis de tous les clients qui auraient conclu avant la date de suspension, ainsi que vis-à-vis des prospects qui auraient été informés de l'engagement « eTIC » mais qui n'auraient pas été avertis formellement de la suspension de l'engagement. Les plaintes qui seraient émises par ces personnes restent recevables ».

Cette décision sera publiée sur le site Internet de la Charte eTIC, et l'entreprise sera mentionnée dans la liste des entreprises suspendues pour raisons déontologiques (décision du Comité eTIC) pendant la période susmentionnée. Les membres du Comité eTIC s'engagent à un secret absolu avant la communication publique de la décision, qui, par précaution, sera initiée en dehors des heures de cotation Euronext, étant donné que le fournisseur est une filiale à au moins 50% d'une société cotée.

Avec grande satisfaction, le Comité a relevé que le dialogue a été renoué entre les 2 parties à l'occasion de cette réunion et a constaté la bonne volonté des 2 parties pour que le différend soit maintenant résolu rapidement.

Il a ainsi pris acte de l'engagement du fournisseur de transférer au client la propriété intellectuelle de ses réalisations (en particulier l'application Web qui a été développée pour proposer en ligne un « simulateur de gain solaire ») -une exigence clé du client pour lever sa plainte « eTIC »- si une issue raisonnable est trouvée sur le litige financier.

**Par conséquent, dans l'esprit qui régit la Charte de favoriser la résolution à l'amiable des litiges, afin de donner un encouragement à une telle issue, le comité consent, à titre exceptionnel, à ne pas appliquer la suspension pour raisons déontologiques si, d'ici le vendredi 29/1/2010 12h00, un accord est obtenu entre les 2 parties.** L'avertissement avec publicité restera néanmoins d'application, étant donné qu'un premier avertissement sans publicité avait déjà été prononcé pour les mêmes points. Cet avertissement complètera le dossier « entreprise eTIC 042 » et servira d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'une 3<sup>e</sup> plainte qui serait introduite à l'encontre du fournisseur, cas de figure que le Comité souhaite vivement ne pas rencontrer. Le Comité invite donc le fournisseur à prendre toutes les dispositions utiles pour éviter que d'autres plaintes fondées soient maintenues jusqu'à l'étape ultime d'un examen par le Comité.

Les 2 parties sont donc invitées à avertir par fax ou e-mail le Secrétariat de l'existence d'une résolution à l'amiable du litige avant le 29/1/2010 12h00.

Si malgré la bonne volonté des 2 parties, il apparaît que le différend ne peut être résolu dans les délais en raison notamment d'éléments extérieurs, les 2 parties peuvent conjointement signaler au Secrétariat, avant le 29/1, une nouvelle échéance qu'ils ont convenue.

Fin de la réunion à 14h45.

Damien JACOB  
Secrétaire