

Check-list des données à transmettre au ministère de l'Économie lors de l'introduction de la demande	
Informations sur le fonctionnement de l'entité	
Nom de l'entité, ses coordonnées et son site Internet.	L. 431-2, §1, a)
Structure et financement de l'entité et des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges.	L. 431-2, §1, b)
Types de litiges relevant de la compétence de l'entité.	L. 431-2, §1, g)
Ses tarifs ou le fait que la procédure est gratuite.	L. 431-2, §1, d)
Procédure	
Règlement de procédure.	L. 431-2, §1, c)
Durée moyenne de la procédure.	L. 431-2, §1, e)
Langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles la procédure peut se dérouler.	L. 431-2, §1, f)
Nécessité de la présence physique des parties; déclaration si la procédure se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit.	L. 431-1, §1, f)
Accès à l'entité et à la procédure	
L'entité dispose d'un site Internet qui fournit un accès aisé aux informations sur la procédure et qui permet d'introduire une demande et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne.	L. 432-1, pt. a) et b)
Les parties peuvent demander ces informations sur support durable.	L. 432-1, b)
Le cas échéant, l'entité doit permettre l'introduction d'une demande hors ligne; elle doit permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou par voie postale.	L. 432-1, c) et d)
Motifs de refus de traitement d'une demande, sans que ces motifs ne puissent entraver considérablement l'accès des consommateurs à la procédure.	L. 431-2, §1, h); L. 422-6, §2 + §3; L. 432-2
L'entité doit informer les parties endéans 3 semaines si elle accepte ou refuse le dossier et indiquer les motifs d'un éventuel refus.	L. 432-16, §2
L'entité doit traiter les litiges nationaux et transfrontaliers.	L. 432-1, e)
L'entité doit garantir la protection des données à caractère personnel.	L. 432-1, f)
Compétences, indépendance et impartialité des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges	
Compétences nécessaires en matière de règlement judiciaire ou extrajudiciaire de litiges entre un consommateur et un professionnel: expérience professionnelle min. 2 ans ou formation spécifique.	L. 432-5, 1)
Indépendance et impartialité par la nomination pour une durée suffisante pour l'assurer, l'impossibilité d'être relevé de leurs fonctions sans juste motif, l'absence d'instructions des parties et une rémunération sans rapport avec le résultat de la procédure.	L. 432-5, 2) à 4)
Budget distinct et spécifique si les personnes physiques sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre (sauf si organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou fédération en question et de représentants des consommateurs).	L. 432-7
En cas d'organe collégial, il faut un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et ceux des professionnels.	L. 432-8

Conflit d'intérêt	
L'entité doit se doter d'une procédure conforme à l'art. L. 432-6 pour régler les conflits d'intérêt visés à l'article L. 432-5, pt. 5).	L. 432-6
Transparence	
L'entité dispose d'un site Internet contenant au moins les informations visées à l'article L. 432-3.	L. 432-3,§1
L'entité publie sur son site Internet son rapport d'activité annuel comprenant les informations visées à l'article L. 432-4.	L. 432-4
Efficacité	
Procédure disponible et facilement accessible en ligne et hors ligne.	L. 432-9
Les parties n'ont pas besoin d'avocat mais la procédure ne doit pas les empêcher d'être représentées ou assistées par un tiers.	L. 432-10
La procédure est gratuite ou à coût modique.	L. 422-7; L. 432-13,§1
Dès réception de la demande complète, l'entité informe les parties de la réception de la demande complète et de la date de réception.	L. 422-6,§1; 432-16,§1
Le règlement du litige doit se faire dans les 90 jours de la réception de la demande complète, sauf prolongation exceptionnelle en cas de litige hautement complexe.	L. 432-17
Equité	
Chaque partie doit pouvoir, dans un délai raisonnable, exprimer son point de vue, recevoir tous arguments, documents et avis émis par des tiers et formuler ses commentaires.	L. 432-13,§2
L'entité doit informer les parties qu'elles n'ont pas besoin d'avocat, mais qu'elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers.	L. 432-10
L'entité doit informer les parties de l'issue de la procédure par écrit ou sur un autre support durable (p.ex. un email) et exposer les motifs sur lesquels la solution est fondée.	L. 432-17,§1
Chaque partie peut se retirer à tout moment de la procédure. L'entité doit informer les parties de ce droit avant le début de la procédure.	L. 432-11
Dans les procédures qui visent à proposer une solution, l'entité doit informer les parties, avant d'accepter ou de suivre une solution proposée: - qu'elles peuvent accepter ou refuser la solution proposée, - que la participation à la procédure ne les empêche pas de former un recours judiciaire, - que la solution proposée pourrait différer de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales, - des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter la solution proposée.	L. 432-12,§1
Les parties doivent avoir un délai de réflexion raisonnable avant d'accepter la solution proposée ou un accord à l'amiable	L. 432-12,§2
Informations générales	
L'entité fournit sur son site Internet un lien vers la liste des entités établie par la Commission européenne.	L. 432-3,§2
L'entité fournit un lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.	L. 432-3,§3