



Service de Médiation pour Le Consommateur

Communiqué de presse

Rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur 2019

Bruxelles, le 28 mai 2020

Le Service de Médiation pour le Consommateur est fier de présenter son cinquième rapport annuel. Le rapport annuel donne une image plus précise du fonctionnement et des résultats du Service de Médiation pour le consommateur tout au long de l'année opérationnelle 2019. Nous aimerions souligner les points suivants :

1. Le Service de Médiation pour le Consommateur a traité 8653 dossiers écrits. Il s'agit tout autant d'affaires qui n'ont pas été portées devant un tribunal, mais dans lesquelles le consommateur a cherché refuge dans le cadre d'une résolution extrajudiciaire des litiges.
2. Le Service de Médiation pour le consommateur est parvenu à un règlement à l'amiable dans 47 % des affaires clôturées, soit un total de 1343. Les règlements à l'amiable sont des solutions concrètes acceptées et suivies par les deux parties. Et c'est précisément la raison pour laquelle ils constituent un instrument très puissant.
3. Le secteur des bricoleurs est le secteur dans lequel le Service de Médiation pour le Consommateur a traité le plus grand nombre de dossiers, les problèmes de livraison sont la catégorie dans laquelle la plupart des dossiers ont été reçus.
4. Il n'est possible d'intervenir qu'avec des entreprises de bonne volonté. Les entreprises maléfiques doivent s'en sortir. Le Service de Médiation pour le Consommateur demande qu'une approche stricte soit adoptée à l'égard des entreprises qui ont recours à des pratiques commerciales déloyales et qui induisent les consommateurs en erreur.
5. Le Service de Médiation pour le Consommateur tente de guider chacun dans le monde de la résolution extrajudiciaire des litiges. Ce faisant, nous visons à créer un paysage aussi transparent que possible. Cela n'est possible que si les différentes entités, existantes et nouvelles, couvrent l'ensemble du secteur dans lequel elles opèrent.
6. La crise de Corona provoque actuellement une augmentation du nombre de contacts au Service de Médiation pour le Consommateur. Nous aidons là où nous le pouvons. Nous ne donnons pas de conseils. D'autre part, nous sommes heureux de faire de la médiation et de la conciliation.
7. Parler, ça marche. Tant avant la conclusion du contrat que pendant son exécution et en cas de litige. L'écoute fonctionne tout aussi bien.

Dans divers secteurs, le Service de Médiation pour le consommateur formule un certain nombre de recommandations, fondées sur son expérience, à l'intention des entreprises et des consommateurs. Vous trouverez ces recommandations ci-dessous.

Pour obtenir plus d'informations sur le Service de Médiation pour le Consommateur, ainsi que le rapport annuel, veuillez consulter le site : <https://www.mediationconsommateur.be/fr>.

Personne de contact :

Pieter-Jan De Koning – Manager Opérationnel Service de Médiation pour le Consommateur

Pieterjan.dekoning@consumentenombudsdienst.be

02/702.52.22 – 0471/44.40.31

WWW.MEDIATIONCONSUMMATEUR.BE



RECOMMANDATIONS PAR SECTEUR

1. Services de réparation

- a. Évitez les décisions hâtives, même en cas de problèmes urgents.
- b. Fournir une information précontractuelle bonne et complète. Convenez à l'avance d'un prix raisonnable.
- c. Veillez à ce que les factures soient correctes et détaillées.
- d. Évitez de payer immédiatement et en espèces.
- e. Prenez des mesures sévères contre les services de réparation déloyaux et malhonnêtes.

2. Aviation

- a. Fournir des preuves solides et transparentes en cas de force majeure.
- b. La coopération avec le règlement extrajudiciaire des différends est bénéfique pour tous.

3. Rupture de contrat

- a. Une signature est obligatoire.
- b. La simple résiliation d'un contrat n'est pas possible.
- c. Gérer des indemnités de licenciement raisonnables.
- d. Parler est toujours la première étape.

4. Problèmes de livraison

- a. Garantir un délai de livraison raisonnable. Et soyez à la hauteur.
- b. Si le délai de livraison n'est pas respecté, veuillez d'abord contacter le vendeur.
- c. Le transfert de risque n'est transféré au consommateur qu'à la réception physique des biens.

5. Animaux de compagnie

- a. Les animaux de compagnie ne sont pas des marchandises et méritent leur propre régime juridique.
- b. Il doit être possible de consulter un vétérinaire immédiatement en cas d'urgence.

6. Voitures

- a. De bons rendez-vous sont la base de tout entretien.
- b. Si des réparations supplémentaires doivent être effectuées moyennant un coût supplémentaire, le garage doit en informer le consommateur et lui demander son accord.
- c. Tous les biens meubles vendus aux consommateurs sont soumis au régime de la garantie légale. Les pièces d'usure peuvent constituer une exception à cette règle.
- d. Le vendeur est responsable de la garantie légale, et non le fabricant.