



Service de Médiation pour Le Consommateur

Communiqué de presse

Rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur 2020

Bruxelles, le 18 mai 2021

C'est avec beaucoup de fierté que le Service de Médiation pour le Consommateur présente son sixième rapport annuel. Le rapport annuel donne une image précise du fonctionnement et des résultats du Service de Médiation pour le consommateur tout au long de l'année opérationnelle 2020.

En 2020, personne ne pouvait ignorer la pandémie, qui a touché les consommateurs et les entreprises du monde entier. Les voyages aériens ont été annulés, les clubs sportifs ont été fermés, les événements prévus ont été annulés, etc. La vie économique s'est arrêtée, laissant derrière elle de nombreuses victimes. Une forte augmentation de 40% du nombre de demandes d'assistance auprès du Service de Médiation pour le Consommateur en est la conséquence directe.

Au total, le Service de Médiation pour le Consommateur a aidé plus de 15 000 personnes qui cherchaient une solution à leur litige. Soit elles ont été renvoyées au service compétent, soit le Service de Médiation pour le Consommateur a lui-même servi de médiateur entre les parties en vue de parvenir à une solution à l'amiable.

En tant que porte d'entrée unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges en Belgique, le Service de Médiation pour le Consommateur vise à résoudre à l'amiable tout litige de consommation. En outre, nous formulons des recommandations ciblées dans un certain nombre de secteurs, qui devraient à terme renforcer l'ensemble de l'économie belge.

Enfin, le Service de Médiation pour le Consommateur formule cette année également six recommandations pour optimiser davantage le règlement extrajudiciaire des litiges en Belgique.

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

0471/44.40.31

WWW.MEDIATIONCONSUMMATEUR.BE