



Service de Médiation pour Le Consommateur

Communiqué de presse

Rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur 2021

Bruxelles, le 18 mai 2022

C'est avec beaucoup de fierté que le Service de Médiation pour le Consommateur présente son septième 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 2021.

14.448 personnes se sont adressées au Service de Médiation pour le Consommateur en 2021. Dans 4.100 cas, une médiation entre consommateurs et entreprises a été entamée en vue de parvenir à une solution à l'amiable. 3.536 plaintes ont été soumises au service de médiation compétent via le guichet unique du Service de Médiation pour le Consommateur. Dans les autres dossiers, le consommateur ou l'entreprise ont reçu des informations spécifiques.

Le système de règlement extrajudiciaire des litiges en Belgique fonctionne. Des entités ont été créées dans 14 secteurs qui travaillent de manière différente mais avec le même objectif : trouver des solutions aux litiges individuels afin d'aider l'économie belge. L'approche sectorielle est importante. Grâce à leurs connaissances, leur ancrage et leur expertise, ces médiateurs peuvent obtenir des résultats encore meilleurs. Tous les autres litiges peuvent être adressés au Service de Médiation pour le Consommateur.

Les bases sont donc bonnes et claires, mais pourraient être considérablement renforcées. La mise en place de médiateurs sectoriels dans les secteurs de la construction et de l'ameublement constituerait une avancée majeure à cet égard. Le Service de Médiation pour le Consommateur traite un grand nombre de cas dans ces secteurs depuis 2015. Un service de médiation sectoriel pour les secteurs de la construction et de l'ameublement peut offrir un soutien et une expertise aux consommateurs et aux entreprises et constituerait une étape importante vers des services de médiation spécifiques et sectoriels pour tous les grands secteurs économiques en Belgique. Un coup de pouce supplémentaire pour la confiance des consommateurs et l'économie belge.

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>.

Personne de contact :
Pieter-Jan De Koning – Manager Opérationnel
Pieterjan.dekoning@consumentenombudsdienst.be
0471/44.40.31