



Service de Médiation pour Le Consommateur

Communiqué de presse

Rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur 2018

Bruxelles, le 4 avril 2019

Le Service de Médiation pour le Consommateur est fier de présenter son rapport annuel. En 2018, le Service de Médiation pour le Consommateur a traité 9018 dossiers. Il s'agit d'une diminution de plus de 500 dossiers par rapport à l'an dernier. Et c'est une bonne nouvelle. Au total, 55 % des dossiers recevables ont été clôturés par un accord à l'amiable soit une augmentation de 7% par rapport à l'année précédente. Là encore, c'est une bonne nouvelle.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est la pièce maîtresse du système de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique. Tout litige entre un consommateur et une entreprise établie en Belgique peut en effet être résolu par la voie extrajudiciaire. Si le Service de Médiation pour le Consommateur n'est pas en mesure de transférer le dossier à une entité qualifiée, il cherchera une solution au différend lui-même. En moyenne, le délai de traitement d'un dossier en 2018 était de 44 jours. En outre, le Service de Médiation pour le Consommateur fonctionne entièrement gratuitement pour le consommateur.

En 2018, le Service de Médiation pour le Consommateur a reçu 9018 dossiers. Moins que l'année précédente car l'optimisation de la procédure a permis à 685 dossiers de parvenir immédiatement aux services compétents sans devoir passer par le Service de Médiation pour le Consommateur. Au total, 3013 dossiers ont pu être transférés à d'autres entités et 1115 dossiers ont été traités comme des demandes d'information écrites. Enfin, 54 % des dossiers reçus étaient des litiges résiduels que les gestionnaires de dossiers du Service de Médiation pour le Consommateur ont pu traiter. En définitive, 1 308 dossiers soit 55 % des dossiers résiduels admissibles ont été clôturés à l'amiable. Les autres dossiers résiduels ont été clôturés soit avec une recommandation (33 %) soit interrompus par le consommateur (12 %).

Les secteurs dans lesquels le Service de Médiation pour le Consommateur est intervenu et les types de litiges qu'il a pu rencontrer n'ont que très peu changé. Une fois encore, le secteur de l'entretien et de l'amélioration du logement est en tête, suivi du secteur des meubles et de l'électronique. Les problèmes les plus courants concernaient les défauts et les dommages, les biens ou services non livrés et les difficultés d'application de la garantie légale.

Dans divers secteurs, le Service de Médiation pour le Consommateur formule un certain nombre de recommandations, fondées sur son expérience, tant aux entreprises qu'aux consommateurs. Le Service de Médiation pour le Consommateur continue d'insister sur l'importance d'une meilleure communication entre les consommateurs et les entreprises. Des accords préalables clairs, des conditions générales transparentes et le respect de ce qui a été convenu permettraient d'éviter de nombreux litiges.

Le Service de Médiation pour le Consommateur n'intervient pas uniquement pour les litiges individuels entre les entreprises et les consommateurs. En qualité de service de médiation, il sait pertinemment bien quelles sont les frustrations des consommateurs belges et quelles infractions à la réglementation économique sont commises de manière (trop) récurrente. Les recommandations du Service de Médiation pour le Consommateur sont dès lors précieuses et méritent d'être suivies scrupuleusement. Ces recommandations sont formulées aux instances compétentes dans l'objectif de juguler les infractions récurrentes qui sont toujours commises et dont sont trop souvent victimes les consommateurs.

Le Service de Médiation pour le Consommateur ne manque pas de notifier ces dossiers à la Direction Générale de l'Inspection Economique du SPF Economie afin qu'ils puissent assurer le suivi et le respect des réglementations économiques. Dans son rapport annuel, le Service de Médiation pour le Consommateur suggère, par exemple, de limiter la présence en ligne des entreprises malhonnêtes.

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