

Un litige de consommation ?



Pensez à la **médiation** !

Dépliant à destination des consommateurs

La médiation de consommation, c'est quoi ?

C'est une procédure qui favorise la résolution d'un litige entre un consommateur et une entreprise ou un commerçant en faisant intervenir un organisme spécialisé, **indépendant et impartial**.

La médiation de consommation a pour but de trouver une solution (à l'amiable) dans le respect des deux parties.

Vous êtes en litige avec une entreprise ?
La médiation de consommation

Avantages de la médiation de consommation

- ▶ facile d'accès (en ligne ou par la poste), sans déplacement (la plupart du temps)
- ▶ rapide (maximum 90 jours)
- ▶ gratuite ou à moindre coût (selon l'organisme de médiation)
- ▶ menée par un organisme indépendant non lié à l'entreprise ou au commerçant
- ▶ traitement équilibré et confidentiel de chaque procédure
- ▶ menée par des experts en droit de la consommation

Quand et pourquoi une médiation de consommation ?

Avant de recourir à une médiation de consommation, tentez d'abord de trouver une solution directement avec l'entreprise. Ce n'est que si aucune solution n'est trouvée que la médiation de consommation peut être envisagée. Elle constitue une alternative à la résolution des litiges par voie de justice.

Et si vous ne trouvez pas de solution ?
La médiation de consommation peut vous aider !

Qui peut procéder à une médiation de consommation ?

Seuls les organismes reconnus comme « entités qualifiées » et contrôlés par le SPF Economie sont habilités à mener des procédures de médiation de consommation ([liste](#) consultable sur le site du SPF Economie).

Vous pouvez introduire une demande de médiation de consommation directement auprès de l'entité qualifiée spécialisée dans la nature de votre litige.

Vous pouvez également passer par le **Service de Médiation pour le Consommateur**. Ce service public autonome transmettra votre demande à l'entité qualifiée sectorielle concernée. S'il n'y en a pas pour votre type de demande, il mènera lui-même la médiation avec l'entreprise ou le commerçant avec qui vous êtes en litige.

Plus d'informations ?

Information générale

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Contact Center

City Atrium C

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Tél. : 0800 120 33 (gratuit)

Fax : 0800 120 57 (gratuit)

E-mail : info.eco@economie.fgov.be

<https://economie.fgov.be>

Information et demandes de médiation de consommation

Service de Médiation pour le Consommateur

North Gate II

Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 1

1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 702 52 20

Fax : +32 2 808 71 29

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

<https://www.meditationconsommateur.be/fr>



En collaboration avec

**Service de Médiation
pour le Consommateur**