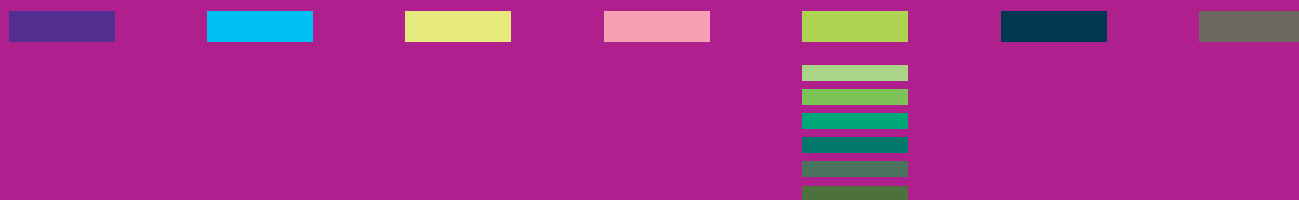


# RAPPORT ANNUEL

# 2023



Service de Médiation  
pour le Consommateur

# INTRODUCTION

|  |   |
|--|---|
|   | CHIFFRES CLÉS   |
|   | L'ÉQUIPE  |
|   | BUDGET 2023   |
|   | EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS                                 |
|   | A. CONSTRUCTION   |
|   | B. SERVICE D'ENTRETIEN                                      |
|   | C. CONTRAT DE JARDINAGE                                     |
|   | D. CRÈCHES  |
|   | E. AVIATION   |
|   | F. MEUBLES  |
|   | DES MÉDIATEURS FORTS !                                      |
|  | LIENS VERS LES AUTRES ENTITÉS QUALIFIÉES CONTACT / COLOPHON |

Le Service de Médiation pour le Consommateur n'a jamais été autant contacté par les consommateurs et les entreprises qu'en 2023. Pas même pendant la crise du Coronavirus, pourtant une période où tous et toutes ont été confrontés à des difficultés. Au total, nous avons enregistré 15.618 contacts en 2023. Dans 4.419 cas, nous avons entamé entre les consommateurs et les entreprises en vue de parvenir à une solution à l'amiable. Il s'agit d'une augmentation de 22 % par rapport à 2022. 3.504 dossiers ont été remis au service de médiation compétent par l'intermédiaire du guichet unique du Service de Médiation pour le Consommateur. Dans les autres dossiers, le consommateur ou l'entreprise ont reçu des informations ciblées, tant par écrit que par téléphone.

Les raisons de cette augmentation significative sont multiples. Par exemple, en 2023, le Service de Médiation pour le Consommateur (aussi: CMC) s'est efforcé de mieux se faire connaître auprès des consommateurs, des entreprises et des citoyens en général. La participation active à l'OmbudsTour, tournée de promotion des différents services de médiation, en octobre 2023 en est la meilleure illustration. D'autre part, le Service de Médiation pour le Consommateur a également été plus présent dans les médias. Toutefois, la meilleure publicité que le Service de Médiation pour le Consommateur puisse réaliser est la recherche de solutions durables aux litiges de consommation, et ce de manière rapide, gratuite et accessible.

Le Service de Médiation pour le Consommateur couvre de nombreux marchés et, dans le présent rapport annuel, il formule donc un certain nombre de recommandations ciblées par secteur. Afin de donner une base plus solide au travail de l'Ombudsman en Belgique et de poursuivre le développement du Service de Médiation pour le Consommateur, quatre recommandations générales sont formulées à cet égard.

Une structure claire aujourd'hui et demain garantit l'accès à une solution efficace et appropriée pour chaque litige de consommation. Le Service de Médiation pour le Consommateur reste engagé dans la promotion et l'optimisation des modes alternatifs de résolution des litiges en Belgique.



Cynthia Van der Linden  
Présidente du Service de Médiation pour  
le Consommateur



David Wiame  
Vice-président du Service de Médiation pour  
le Consommateur

# CHIFFRES CLÉS

## 15618 CONTACTS EN 2023

33%  
FR

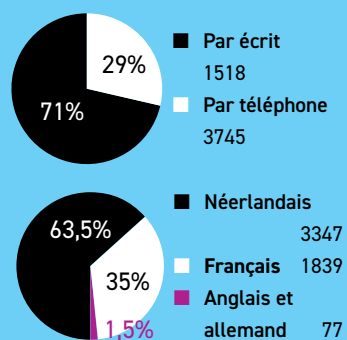
64%  
NL

3%  
ANG+ALL

### 5263

#### DEMANDES D'INFORMATION

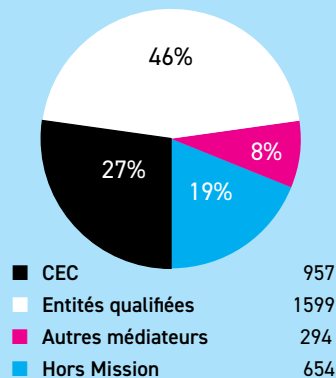
Le SMC informe les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations et notamment de leurs possibilités de résolution extrajudiciaire des litiges.



### 3504

#### DOSSIERS TRANSFÉRÉS

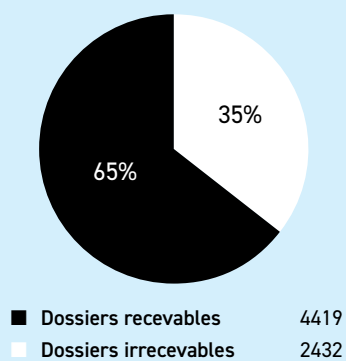
Dans la mesure du possible, nous renvoyons également les parties prenantes au litige vers le service compétent. Nous transmettons toujours la plainte, jamais le plaignant. [PLUS D'INFO](#)



### 6851

#### DOSSIERS RÉSIDUAIRES

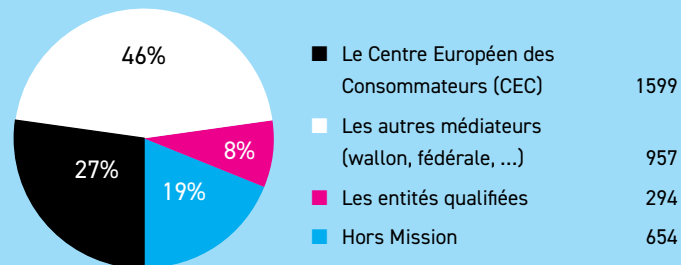
Le SMC assure la médiation des litiges de consommation qu'il ne peut pas transférer à un autre service. Ces dossiers sont appelés dossiers résiduels. [PLUS D'INFO](#)



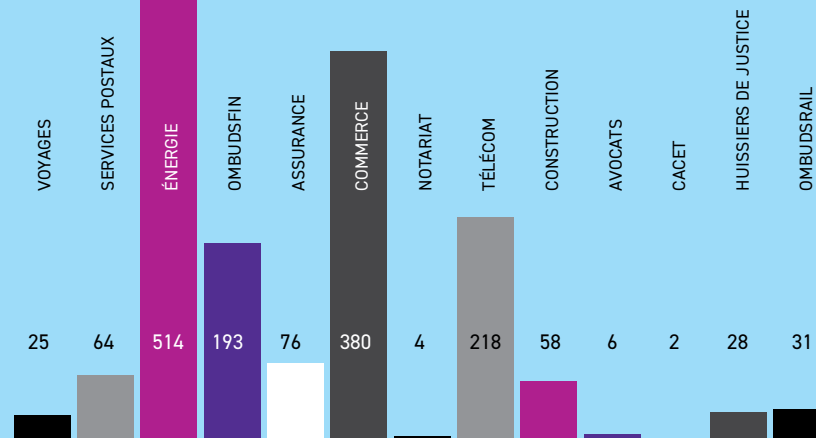
Service de Médiation  
pour le Consommateur

# CHIFFRES CLÉS

**3504**  
DOSSIERS  
TRANSFÉRÉS



**1599**  
DOSSIERS  
POUR LES ENTITÉS  
QUALIFIÉES



## Les entités qualifiées

Les entités qualifiées sont des entités privées ou des services établis par une autorité publique qui prennent en charge la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figurent sur la liste établie et notifiée à la Commission européenne par le Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Cette liste peut être consultée [ICI](#).

Les entités qualifiées répondent à toutes les conditions énumérées dans l'AR du 16 février 2015 et sont auditées annuellement par le SPF Economie. Le contrôle porte sur les principes d'indépendance, d'impartialité, de transparence, d'accessibilité, de compétence, etc.

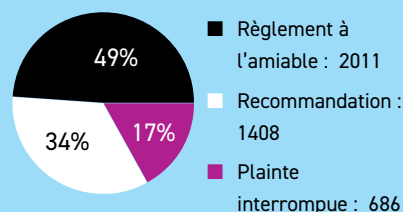


Service de Médiation  
pour le Consommateur

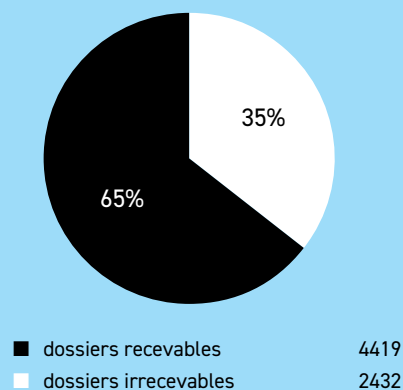
# CHIFFRES CLÉS

**6851**  
DOSSIERS  
RÉSIDUAIRES

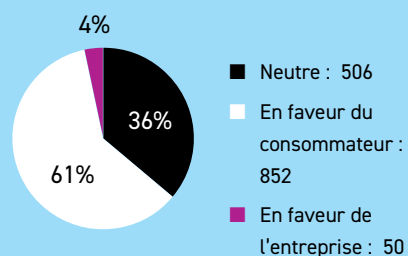
**4105**  
DOSSIERS  
RÉSIDUAIRES  
CLÔTURÉS



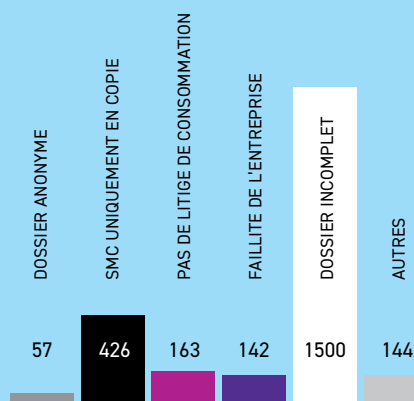
**4419**  
ONTVANKELIJKE  
DOSSIERS



**1408**  
RECOMMANDATIONS



DOSSIERS  
IRRECEVABLES :



Le **déla** moyen  
de traitement  
d'un dossier par  
le Service de  
Médiation pour  
le Consommateur  
en 2023 était  
de **55 jours**.



Service de Médiation  
pour le Consommateur

# CHIFFRES CLÉS

## TOP 10 SECTEURS

| N° | SECTEUR  | DOSSIERS |
|----|--|----------|
| 1  | Services relatifs à l'entretien et à la réparation du logement | 627      |
| 2  | Meubles et décoration  | 603      |
| 3  | Biens relatifs à l'entretien et à la réparation du logement    | 570      |
| 4  | Gros électroménager  | 337      |
| 5  | TIC (technologie de l'information et de la communication)      | 305      |
| 6  | Vêtements et chaussures  | 248      |
| 7  | Compagnies aériennes   | 225      |
| 8  | Services en lien avec le sport et les loisirs                  | 216      |
| 9  | Articles électroniques (autres que TIC)                        | 164      |
| 10 | Services culturels et de divertissement                        | 143      |

## TOP 10 CATEGORIES

| N° | CATEGORIE  | DOSSIERS |
|----|--|----------|
| 1  | Produit non livré / Service non fourni                 | 1192     |
| 2  | Inexécution des obligations liées à la garantie légale | 746      |
| 3  | Produit ou service défectueux / Dommage subi           | 575      |
| 4  | Difficulté d'accès aux voies de recours                | 485      |
| 5  | Produit ou service non conforme à la commande          | 352      |
| 6  | Livraison partielle / Prestation partielle             | 276      |
| 7  | Facturation injustifiée                                | 245      |
| 8  | Résolution du contrat                                  | 224      |
| 9  | Facture ou note incorrecte                             | 182      |
| 10 | Paiements (acomptes, paiements échelonnés, etc.)       | 165      |



Service de Médiation  
pour le Consommateur

# L'ÉQUIPE



# BUDGET

# 2023

## Budget des recettes 2023

Pour l'année 2023, le budget des recettes était estimé à 1.080.558 € et était composé des éléments suivants :

|   |           |
|---|-----------|
| ■ Contributions des services de médiation sectoriels <sup>1</sup> | 573.682 € |
| ■ Contribution des Autorités publiques fédérales                  | 413.618 € |
| ■ Contributions des entreprises sans entité qualifiée             | 93.258 €  |

## Budget des dépenses 2023

Le budget des dépenses 2023 s'élevait à 990.114 € et était réparti entre :

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| ■ Dépenses pour le personnel      | 736.934 € |
| ■ Dépenses pour le fonctionnement | 252.856 € |
| ■ Dépenses en capital             | 323 €     |

1. Il s'agit des médiateurs sectoriels qui siègent également au Comité de Direction : énergie, services financiers, télécommunications, voyageurs ferroviaires, services postaux et assurances.





# EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS



- A. CONSTRUCTION
- B. SERVICE D'ENTRETIEN
- C. CONTRAT DE JARDINAGE
- D. CRÈCHES
- E. AVIATION
- F. MEUBLES

# A. CONSTRUCTION



28 | 03 | 2023

*"Nous avons payé la moitié du montant total, soit 1000 euros, immédiatement après avoir accepté l'offre, mais au bout d'une demi-heure, nous avons changé d'avis et annulé le contrat immédiatement. Nous avons été remboursés de 300 euros mais nous trouvons cela un peu faible. Nous souhaitons encore être remboursés de 400 euros. Je l'ai dit clairement mais le plombier ne veut pas en parler et dit que nous n'avons pas le droit de récupérer quoi que ce soit."*



17 | 04 | 2023

Nous confirmons la bonne réception de la demande et demandons également le devis pour l'examiner au préalable.



25 | 04 | 2023

Quand nous avons reçus tous les documents demandés et nous transmettons le dossier à l'entreprise. Nous expliquons qui nous sommes et pourquoi le consommateur s'est adressé à nous. Nous demandons le point de vue de l'entreprise.



01 | 06 | 2023

Après avoir envoyé un rappel, l'entreprise répond en se référant à l'offre et à l'accord conclu avec le consommateur concernant le remboursement de 300 euros.



14 | 06 | 2023

Le consommateur déclare qu'il n'a accepté le remboursement de 300 euros que parce que l'entreprise n'était pas disposée à rembourser un montant plus élevé à ce moment-là. Le consommateur souhaite toujours un remboursement plus élevé, à savoir 400 euros de plus.



07 | 2023

Après notre médiation, à les parties sont d'accord pour couper la poire en deux. L'entreprise remboursera 200 euros si le consommateur renonce à toute autre action et si le litige est définitivement clos.



25 | 08 | 2023

Le consommateur nous confirme que le paiement a été reçu et nous clôturons le dossier sur une note positive. Nous rédigeons un document de règlement extrajudiciaire contenant l'accord conclu.



## Recommandation

En 2023, la construction demeure le secteur pour lequel le SMC a reçu le plus de dossiers. Ici, plus encore que dans d'autres secteurs, de bons accords contraignants sont nécessaires et doivent être respectés. Des accords clairs sur les stocks, les délais de livraison et les augmentations de prix doivent être conclus à l'avance afin qu'il n'y ait pas de surprises par la suite. Les paiements doivent également être présentés de manière transparente : pas d'avances exorbitantes, pas d'envoi de factures plusieurs mois après les travaux. D'autre part, les consommateurs doivent également comprendre que les conventions conclues entre eux et les entreprises sont contraignantes. De ce fait, les contrats doivent être respectés, et donc payés.



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

## B. SERVICE D'ENTRETIEN



20 | 03 | 2023

*"Pendant notre absence l'hiver dernier, nous avons autorisé la société à entrer dans notre appartement pour entretenir notre système de chauffage. Par défaut, notre thermostat était réglé à 12°. Lors de notre première visite dans l'appartement le 7 janvier, nous avons constaté que le thermostat était réglé à 19,5°. Au cours de cette période, la société a donc consommé davantage d'énergie. Depuis qu'ils ont reçu la clé par l'intermédiaire du syndic, ils savaient très clairement qu'il n'y aurait pas de présence dans l'appartement. En lisant les tableaux du compteur intelligent de gaz et d'électricité, nous avons pu constater qu'il y avait une consommation supplémentaire s'élevant à 217 euros. Pouvez-vous nous aider ?"*



03 | 04 | 2023

Nous confirmons la bonne réception de la demande et transmettons immédiatement le dossier à l'entreprise.

Nous expliquons qui nous sommes, pourquoi le consommateur s'est adressé à nous et nous lui demandons son point de vue.



17 | 04 | 2023

L'entreprise ne répond pas. Nous la recontactons pour connaître sa version des faits.



21 | 04 | 2023

La société déclare avoir eu plusieurs contacts téléphoniques avec le consommateur dans cette affaire. Le technicien n'aurait pas augmenté le chauffage à son arrivée ni à son départ et elle estime donc ne pas être responsable du surcoût supporté par le consommateur.



05 | 2023

Une fois de plus, nous discutons du cas de manière approfondie avec le consommateur. Dans ce litige, il n'y a aucune preuve qui montre

noir sur blanc que l'entreprise est responsable de l'augmentation de la consommation d'énergie. Le consommateur continue d'avoir des difficultés, mais il est prêt à accepter un geste commercial.



05 | 06 | 2023

L'entreprise a discuté de cette question en interne et, pour des raisons commerciales, est disposée à effectuer un remboursement de 50 euros.



Service de Médiation pour Le Consommateur

30 | 06 | 2023

Le consommateur accepte le geste commercial et nous pouvons donc clore le dossier sur une note positive.



## Recommandation

Dans de nombreux cas, nous constatons qu'en raison d'un manque de preuves, la vérité est difficile à établir ou se situe entre les positions des deux parties. Si celles-ci restent sur leurs positions, personne n'y gagne. Cependant, des solutions durables peuvent être trouvées lorsque les deux parties sont prêtes à faire un pas dans la direction de l'autre et à faire des concessions mutuelles.

Une coopération constructive dans le cadre d'une médiation est une condition minimale pour parvenir à une solution.



Service de Médiation pour Le Consommateur

# C. CONTRAT DE JARDINAGE



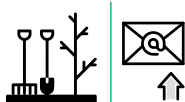
05 | 05 | 2023

*"J'ai acheté du matériel pour installer une clôture. Cependant, lors de l'installation, il s'est avéré qu'il y avait trop peu d'un certain fil. J'ai alors acheté un rouleau supplémentaire auprès d'une autre société. J'ai constaté que les rouleaux étaient beaucoup moins chers. J'ai alors demandé à la première société si je pouvais lui renvoyer ses rouleaux. L'entreprise a refusé le retour, bien qu'elle ait indiqué dans le magasin qu'à titre exceptionnel, 80 % du prix d'achat seraient remboursés si les marchandises étaient retournées dans leur état d'origine. Pouvez-vous m'aider ? »*



09 | 05 | 2023

Nous prenons contact avec la société.



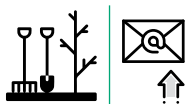
10 | 05 | 2023

L'entreprise n'est pas d'accord car elle n'a jamais reçu de preuve que le consommateur avait acheté des rouleaux moins chers auprès d'une autre entreprise. L'entreprise se réfère également au panneau affiché dans le magasin indiquant que les retours ne sont possibles que dans des cas exceptionnels.



17 | 05 | 2023

Nous signalons à l'entreprise que, selon nous, l'affichage dans le magasin n'est pas suffisamment clair. Nous rappelons qu'en cas de doute ou d'ambiguïté sur une disposition, l'interprétation la plus favorable au consommateur s'applique.



05 | 06 | 2023

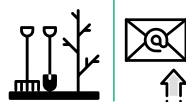
La société informe que si le consommateur peut présenter une facture originale montrant les mêmes bobines à un prix

inférieur ET si les bobines sont encore intactes, le consommateur peut retourner les bobines et ils créditeront 80% du prix d'achat.



07 | 06 | 2023

Nous demandons la facture au consommateur et la transmettons à l'entreprise. Elle n'est pas d'accord et demande des documents plus clairs.



28 | 06 | 2023

Après notre médiation, la société informe le consommateur qu'il peut retourner les rouleaux. S'ils sont intacts, il recevra un remboursement de 80 %.



15 | 07 | 2023

Le consommateur informe qu'il a renvoyé les bobines et que tout va bien.



## Recommandation

Pour les contrats à distance, par exemple en ligne, il existe un droit de rétractation. Cela signifie que le consommateur peut décider de renoncer au contrat dans un délai de 14 jours. Ce droit n'existe pas lorsque l'achat a été effectué en magasin. Toutefois, il est possible que l'entreprise indique que l'on peut renoncer à l'achat en magasin sous certaines conditions. Ici, il est alors important que les conditions soient très clairement formulées et ne prêtent pas à interprétation. En effet, comme déjà signalé, en cas de doute ou d'ambiguïté, l'interprétation la plus favorable au consommateur s'applique.



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

# D. CRÈCHES



25 | 04 | 2023

*“Mon contrat avec la crèche a été résilié en avril de cette année pour défaut de paiement des factures dans les délais. La crèche a également demandé un préavis de six mois et a déjà fait appel à un huissier. Je souhaite obtenir un plan de remboursement et les attestations fiscales.”*



04 | 05 | 2023

Nous demandons la preuve des échanges entre le consommateur et l'entreprise ainsi qu'une copie du contrat et de ses conditions générales.



29 | 06 | 2023

Après avoir reçu tous les documents, nous transmettons le dossier à l'entreprise : nous expliquons qui nous sommes et pourquoi le consommateur s'est adressé à nous. Nous lui demandons son point de vue.



03 | 07 | 2023

L'entreprise déclare avoir donné plusieurs chances au consommateur de payer sa facture à temps, mais sa patience est arrivée à son terme. Nous faisons preuve de compréhension mais demandons s'il est encore possible de parvenir à une solution amiable. Nous rappelons également à l'entreprise que conformément aux dispositions légales, les procédures de recouvrement sont suspendues durant la procédure de médiation.



07 | 2023

Durant notre médiation, la crèche propose de réduire le délai de préavis de six à trois mois et propose un plan de remboursement sur 30 mois.



26 | 07 | 2023

Le plan de remboursement est accepté et signé par le consommateur, et l'entreprise transmet également les attestations fiscales. Toutes les parties sont satisfaites de cette solution.



## Recommandation

Les contrats doivent être respectés. Ce principe commercial s'applique également aux contrats plus « humains », tels que les contrats de garde des tout petits. Ces contrats ne peuvent être résiliés unilatéralement. Dans ce cas, les émotions doivent pouvoir être mises de côté pendant un certain temps afin que le contrat puisse cesser dans les formes prescrites.

Le cadre légal prévoit que les entreprises suspendent les procédures de recouvrement pendant la procédure de médiation. Ce principe doit être respecté par les entreprises. En effet, il n'est pas possible de rechercher une solution de manière constructive si les rappels de paiement continuent à parvenir au consommateur.



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

# E. AVIATION



18 | 07 | 2023

*"Lors d'un voyage en Ouganda, notre famille de 6 personnes s'est vu refuser à tort l'enregistrement. Nous avons dû réserver deux billets en classe affaires pour le lendemain pour un montant total de 3 668,37 euros. Nous demandons le remboursement de ces deux billets et une indemnisation pour le préjudice moral subi".*

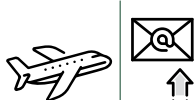


Service de Médiation pour Le Consommateur



19 | 07 | 2023

Nous confirmons la bonne réception du dossier et le transmettons à l'entreprise. Nous sollicitons son avis.



29 | 08 | 2023

Après un rappel, l'entreprise nous répond qu'elle n'a pu trouver qu'un seul billet en classe affaires et demande une preuve au consommateur concernant l'autre billet.



Service de Médiation pour Le Consommateur



01 | 09 | 2023

Le consommateur nous fournit les informations demandées, que nous transmettons ensuite à l'entreprise.



25 | 09 | 2023

*"Après avoir réévalué l'affaire, il s'est avéré que des problèmes survenus lors de l'enregistrement ont conduit les passagers à manquer leur vol. Ce refus d'embarquement était injustifié et nous souhaitons également nous en excuser. Conformément à la réglementation en vigueur, nous souhaitons offrir une indemnité de 600 euros par passager. Ce paiement sera transféré dans un avenir proche".*



Service de Médiation pour Le Consommateur



25 | 09 | 2023

Nous transmettons cette position au consommateur, mais il n'est pas satisfait. Il souhaite récupérer le coût total des billets en classe affaires. Nous en informons également la compagnie.



03 | 10 | 2023

*L'entreprise réexamine le dossier et accepte finalement de rembourser intégralement les billets en classe affaires.*



Service de Médiation pour Le Consommateur



16 | 10 | 2023

Les deux parties acceptent le résultat de la médiation.



## Recommandation

La coopération des compagnies aériennes dans la procédure de médiation auprès du SMC s'est considérablement améliorée ces dernières années, ce dont il faut se féliciter.

Malheureusement, nous constatons aussi régulièrement que les compagnies aériennes invoquent trop souvent et trop rapidement la force majeure ou des circonstances extraordinaires pour éviter de payer les indemnités prévues par la législation. La compagnie aérienne doit pouvoir prouver que ces circonstances n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Or, elle ne peut pas toujours apporter cette preuve.



Service de Médiation pour Le Consommateur

# F. MEUBLES



01 | 05 | 2023

*"En novembre 2022, nous avons acheté un fauteuil et payé 6500 euros + 1000 euros pour la reprise de notre ancien fauteuil. Lors de la première livraison en février, le mauvais fauteuil a été livré. Lorsque le bon a été livré, il s'est avéré qu'il présentait plusieurs défauts. Nous avons demandé un remboursement mais la société voulait réparer ces défauts. Malheureusement, après trois interventions, cela s'est avéré infructueux. Le technicien a pris des photos du fauteuil, est parti et nous n'avons plus eu de nouvelles depuis. Nous demandons la reprise du canapé et le remboursement de 7 500 euros".*



02 | 05 | 2023

Nous transmettons l'entreprise et nous leur demandons son point de vue.



09 | 05 | 2023

L'entreprise nous confirme que certaines choses ont mal tourné pendant et après la livraison, mais que, selon le technicien, tous les problèmes ont été résolus. La reprise et le remboursement intégral sont des demandes excessives selon elle propose un remboursement de 5 500 euros compte tenu de l'usage que le consommateur a déjà pu faire du fauteuil.



12 | 05 | 2023

Le consommateur n'est pas du tout satisfait de cette proposition, car l'origine du problème provient de l'entreprise. Il fait une contre-proposition : soit un dédommagement de 2500 euros soit l'échange du fauteuil contre un nouveau.



17 | 05 | 2023

L'entreprise accepte un remboursement de 2500 euros à condition que le consommateur renonce à tout recours à la garantie légale pour l'avenir. Nous expliquons que la garantie légale ne peut être négociée.



09 | 06 | 2023

Le consommateur nous informe qu'il a reçu le montant convenu et que le dossier peut être clôturé.



## Recommandation

La garantie légale est une règle impérative pour le consommateur. Elle ne peut être négociée, même en le prévoyant dans les conditions générales. La garantie légale prévoit la réparation ou le remplacement sans frais et enfin le remboursement si les deux premiers recours sont impossibles ou ne peuvent être effectués dans un délai raisonnable. Même si les relations entre les parties sont parfois tendues, nous vérifierons toujours dans quelle mesure la réparation ou le remplacement est possible avant de proposer un remboursement.



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

# DES MÉDIATEURS FORTS !

Les consommateurs et les entreprises souhaitant résoudre un litige rapidement, à moindre coût et de manière accessible peuvent s'adresser à quatorze entités qualifiées de règlement extrajudiciaire, parmi lesquelles dix médiateurs. Chaque entité agit comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur.

La grande majorité des consommateurs et des entreprises s'adressent directement au service de médiation compétent pour leurs litiges. Les litiges résiduels, c'est-à-dire ceux qui ne relèvent pas de la compétence d'une entité spécifique, sont traités par le Service de Médiation pour le Consommateur. Celui-ci constitue en effet l'ultime point de référence pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique.

Le Service de Médiation pour le Consommateur n'est pas dirigé par un médiateur, mais par un comité de direction composé de dix médiateurs issus des six secteurs régulés.<sup>2</sup> Le Service de Médiation pour le Consommateur collabore également avec ses collègues européens en tant que membre de TRAVEL\_NET, le réseau des entités REL du secteur du voyage, et avec les entités ADR résiduelles d'Allemagne, d'Autriche et du Grand-Duché de Luxembourg. En Belgique, le SMC est membre d'Ombudsman.be, le réseau belge des ombudsmans. Ces relations contribuent à l'amélioration du fonctionnement du SMC.

Afin de donner une assise encore plus large au travail des médiateurs et de mieux le faire connaître au public, les médiateurs sectoriels ont rédigé un nouveau mémorandum<sup>3</sup> qui s'articule autour de quatre axes :

## 1. Chaque secteur économique significatif doit avoir sa propre entité qualifiée.

Le Service de Médiation pour le Consommateur doit conserver son caractère résiduel mais il peut aider de nouvelles entités qualifiées à démarrer avec ses connaissances et son expertise.

## 2. Les citoyens ont droit à un Service de Médiation pour le Consommateur fort. Cela implique qu'il ait :

- a. un visage : l'Ombudsman du Consommateur,
- b. une structure indépendante, autonome et efficace,
- c. un financement adapté à ses besoins, et
- d. une meilleure visibilité auprès des acteurs économiques.

## 3. L'obligation pour les entreprises de coopérer à la résolution extrajudiciaire des litiges est la meilleure garantie de trouver une solution.

Les avis des ombudsmans ne sont pas contraignants pour les entreprises mais la coopération de celles-ci devrait être obligatoire.

## 4. Implication des ombudsmans et des entités qualifiées dans les initiatives réglementaires affectant leurs services. A titre d'exemple : la transposition de la directive modifiée sur les ADR ou de la directive relative aux actions représentatives devrait se faire en consultation.

Afin de donner une assise encore plus large au travail des médiateurs et de mieux le faire connaître au public, les médiateurs sectoriels ont rédigé un nouveau mémorandum qui s'articule autour de quatre axes.



Service de Médiation  
pour le Consommateur

<sup>2</sup> Services financiers, Secteur de l'Énergie, Télécommunications, Services postaux, Voyageurs ferroviaires.

<sup>3</sup> Le mémorandum est disponible sur notre site web.



# LIENS VERS LES AUTRES ENTITÉS QUALIFIÉES :

- [Service de Médiation pour les Télécommunications](#)
- [Ombudsman en Conflits Financiers](#)
- [Ombudsman pour le Notariat](#)
- [Ombudsman des Assurances](#)
- [Commission de Conciliation Construction](#)
- [Service de Médiation de l'Energie](#)
- [Commission de Litiges Voyages](#)
- [Ombudsman Poste](#)
- [Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des Barreaux francophone et germanophone](#)
- [Ombudsman du Commerce](#)
- [Commission d'Arbitrage Consommateurs et Entreprises de l'Entretien du Textile](#)
- [Ombudsman pour les Huissiers de Justice](#)
- [Service de médiation pour les Voyageurs Ferroviaires](#)

« 3.504 cas ont été renvoyés au service de médiation compétent par le biais du guichet unique du Service du médiateur des consommateurs. »



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

North Gate II  
Boulevard Roi Albert-II 8 boîte 1  
1000 Bruxelles  
BE: 0553.755.479

Téléphone : 02/702.52.00  
(Chaque jour ouvrable entre 09:00 et 12:00)

[www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)



Service de Médiation  
pour Le Consommateur