

# RAPPORT ANNUEL

# 2022



Service de Médiation  
pour le Consommateur

# INTRODUCTION

	CHIFFRES CLÉS
	L'ÉQUIPE
	BUDGET 2022
	EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS
	1. CONSTRUCTION
	2. MEUBLES
	3. BIENS DES TIC
	4. SPORTS ET LOISIRS
	DES MÉDIATEURS FORTS !
	LIENS VERS LES AUTRES ENTITÉS QUALIFIÉES CONTACT / COLOPHON

Ce ne sont pas moins de 14.119 consommateurs qui ont fait appel au Service de Médiation pour le Consommateur en 2022. Depuis l'éclatement de la crise sanitaire et des mesures qui en découlent, le nombre de dossiers s'est maintenu à un niveau élevé et constant. 3.635 dossiers ont fait l'objet d'une procédure de médiation entre les consommateurs et les entreprises en vue de parvenir à une solution à l'amiable. 3.846 dossiers ont, quant à eux, été transmis au service de médiation compétent par le biais du guichet unique du Service du Médiation pour le Consommateur. Dans les autres dossiers, le consommateur et/ou l'entreprise a reçu une information appropriée à ses demandes.

Le paysage de la résolution extrajudiciaire des litiges en Belgique repose sur des bases solides. L'ensemble des médiateurs des secteurs réglementés a ainsi pu accueillir plus de 76.000 demandes de consommateurs et trouver une solution dans plus de 23.000 dossiers. Les services de médiation agissent rapidement, gratuitement et efficacement, contribuant ainsi à la confiance des citoyens dans l'économie belge.

De plus en plus de citoyens optent, par ailleurs, pour la voie extrajudiciaire afin de trouver une solution à leur litige. L'ambition est, dès lors, de renforcer cette dynamique sur la base de ses fondements actuels.

A cet égard, il existe, pour tout litige avec une entreprise, une procédure extrajudiciaire accessible aux consommateurs reposant, entre autres, sur la compétence

exclusive d'un service de médiation par secteur économique. Enfin, le Service de Médiation pour le Consommateur maintient son rôle de porte d'entrée unique pour la résolution extrajudiciaire des litiges en Belgique.

Ces principes clairs garantissent l'accès immuable à une solution efficace et appropriée pour chaque litige de consommation.

Le Service de Médiation pour le Consommateur demeure ainsi engagé dans la promotion et l'optimisation des modes alternatifs de résolution des litiges en Belgique.



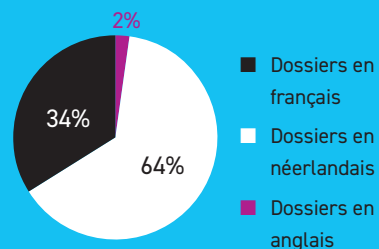
Katelijne Exelmans  
Présidente du Service de Médiation pour  
le Consommateur



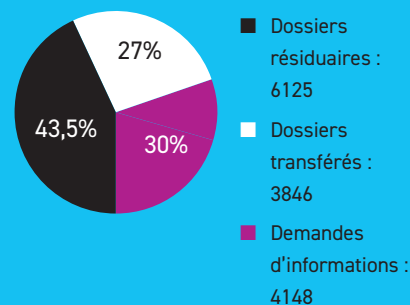
Laurent de Barsy  
Vice-président du Service de Médiation pour  
le Consommateur

# CHIFFRES CLÉS

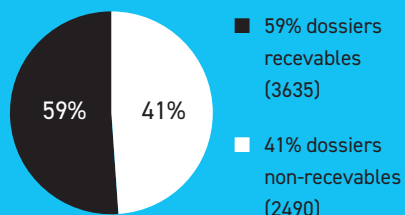
## 14119 DOSSIERS TRAITES EN 2022



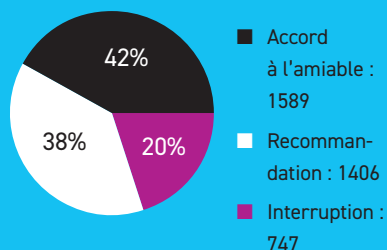
TOTAL : 14119 DOSSIERS



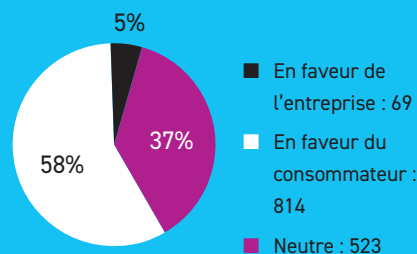
## 6125 DOSSIERS RESIDUAIRES



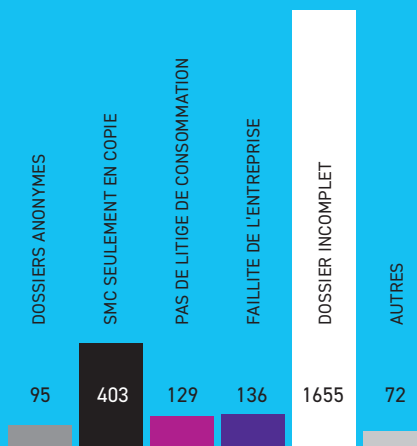
## 3742 DOSSIERS RESIDUAIRES CLOTURES



## 1406 RECOMMANDATIONS



## DOSSIERS NON-RECEVABLES



Une procédure engagée auprès du Service de Médiation pour le Consommateur dure en moyenne **53 jours** en 2022.

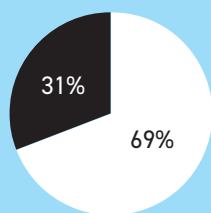


Service de Médiation pour le Consommateur

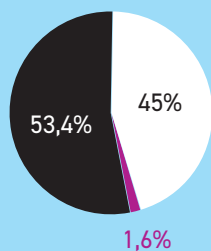
# CHIFFRES CLÉS

## 4148

### DEMANDES D'INFORMATION :



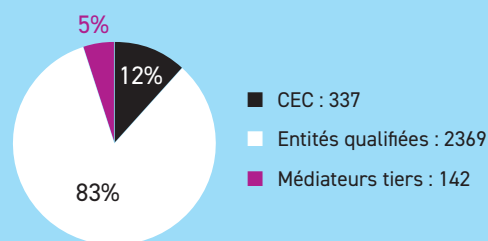
■ Par écrit : 1280  
 ■ Par téléphone : 2868



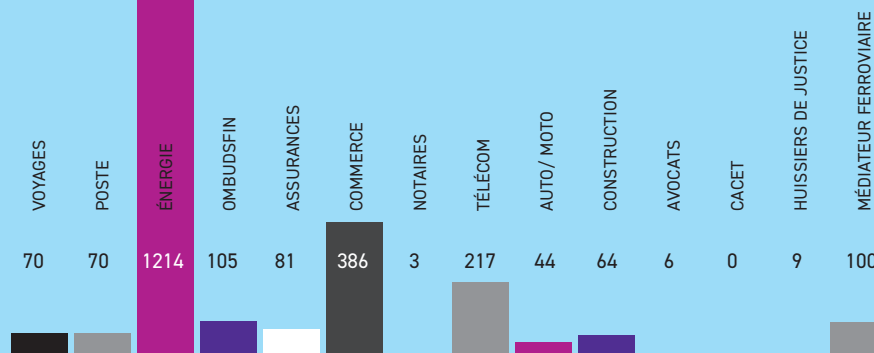
■ Néerlandophones : 2218  
 ■ Francophones : 1864  
 ■ Anglophone : 66

## 2848

### DOSSIERS TRANSMIS



### DOSSIERS POUR LES ENTITÉS QUALIFIÉES



## Guichet unique

Le Service de Médiation pour le Consommateur est le guichet unique pour la résolution extrajudiciaire des litiges (souvent abrégé en ADR : Alternative Dispute Resolution) en Belgique. Nous informons autant que possible les consommateurs et les entreprises sur les possibilités de résolution extrajudiciaire des litiges. Dans la mesure du possible, nous orientons également les parties vers l'entité qualifiée compétente.



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	916
2	Meubles et décoration	487
3	Biens TIC (technologie de l'information et de la communication)	326
4	Services en lien avec le sport et les loisirs	271
5	Compagnies aériennes	254
6	Gros électroménager	218
7	Vêtements et chaussures	202
8	Biens en lien avec le sport et les loisirs	191
9	Services culturels et de divertissement	176
10	Articles électroniques (pas TIC)	135

## TOP 10 CATEGORIES

N°	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Produit non livré / Service non fourni	982
2	Inexécution des obligations liées à la garantie légale	522
3	Difficulté d'accès aux voies de recours	457
4	Produit ou service défectueux / Dommage subi	417
5	Produit ou service non conforme à la commande	318
6	Résolution du contrat	234
7	Facturation injustifiée	182
8	Recouvrement de créances	182
9	Livraison partielle / Prestation partielle	179
10	Facture ou note incorrecte	150



Service de Médiation  
pour le Consommateur

# L'ÉQUIPE



# BUDGET 2022

## Budget des recettes 2022

Pour 2022, le budget estimait des recettes à hauteur de 1.019.762 € qui se composaient des éléments suivants :

■ Contributions des services de médiation sectoriels <sup>1</sup>	519.871 €
■ Contribution des Autorités publiques fédérales	385.878 €
■ Contributions des entreprises sans entité qualifiée	114.013 €

## Budget des dépenses 2022

Le budget des dépenses 2022 s'élevait à 1 019 761,81 € et était réparti entre :

■ Dépenses pour le personnel	711.117 €
■ Dépenses pour le fonctionnement	303.014 €
■ Dépenses en capital	5.631 €

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



- 1. CONSTRUCTION
- 2. MEUBLES
- 3. BIENS DES TIC
- 4. SPORTS ET LOISIRS



# 1. CONSTRUCTION



07 | 07 | 2022

« En mars, nous avons accepté un devis pour la réparation de notre porte coulissante. Les travaux se sont finalement révélés beaucoup plus simples et ils ont procédé à un ajustement du devis. Nous allons bénéficier d'une remise, mais nous n'avons jamais reçu de facture détaillée sur laquelle nous pouvons le vérifier. L'entreprise refuse de nous la fournir. Pouvez-vous nous aider ? »



Service de Médiation pour Le Consommateur



12 | 07 | 2022

Nous accusons bonne réception de la demande et demandons également le devis et la première facture, pour en prendre connaissance rapidement.



14 | 07 | 2022

Le consommateur nous envoie tous les documents demandés et nous pouvons commencer.



Service de Médiation pour Le Consommateur



14 | 07 | 2022

Nous envoyons le dossier à l'entreprise où nous lui expliquons qui nous sommes et pourquoi le consommateur est venu nous voir. Nous demandons le point de vue de l'entreprise.



01 | 08 | 2022

Nous envoyons des e-mails à l'entreprise pour lui expliquer les dispositions légales. L'entreprise nous donne un détail de la facture, mais demande de ne pas la divulguer au consommateur. L'entreprise exige un paiement rapide, purement et simplement.



17 | 08 | 2022

Le consommateur exprime sa réticence à payer sans avoir reçu une facture détaillée.



Service de Médiation pour Le Consommateur

15 | 09 | 2022

Les deux parties maintiennent leur position. Nous convenons que le consommateur paiera la première facture et que l'entreprise paiera également la note de crédit dans les meilleurs délais.



19 | 09 | 2022

Le consommateur et l'entreprise nous informent qu'ils ont payé.



Service de Médiation pour Le Consommateur



22 | 09 | 2022

Nous recevons la confirmation que les paiements ont été reçus et clôturons le dossier sur une note positive.



## Recommandation

En 2022 également, le secteur de la construction est le secteur sur lequel le SMC a reçu le plus de dossiers. Ici, encore plus 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 clairs : pas d'avances exubérantes ni de factures qui n'arrivent par la poste que des mois plus tard. Et comme le montre l'exemple ci-contre, il est préférable que les factures soient aussi détaillées que possible.



Service de Médiation pour Le Consommateur

## 2. MEUBLES



03 | 10 | 2022

« Nous avons acheté un meuble TV en ligne mais à la livraison, il s'est avéré qu'il était endommagé. L'entreprise devait remplacer les pièces endommagées et nous les envoyer dans les cinq semaines, mais à ce jour, nous n'avons rien reçu. Nous avons l'impression que l'entreprise nous mène en bateau. Nous aimerions recevoir les nouvelles pièces ainsi qu'une compensation. Pouvez-vous nous aider ? »



11 | 10 | 2022

Nous confirmons la bonne réception de la demande et transmettons immédiatement le dossier à l'entreprise. Nous expliquons qui nous sommes, pourquoi le consommateur est venu nous voir et lui demandons également de raconter sa version des faits.



11 | 10 | 2022

Nous recevons une réponse le jour même. Le transporteur a perdu le colis et toutes les pièces doivent être commandées à nouveau auprès du fabricant. Cela prendra malheureusement encore deux à cinq semaines. L'entreprise demande de la compréhension pour cette situation malencontreuse.



19 | 10 | 2022

Nous vérifions à nouveau avec l'entreprise s'ils ont une vue sur la livraison pour le moment.



20 | 10 | 2022

L'entreprise : « Le colis devrait être livré bientôt, mais une date exacte ne peut pas encore être donnée. »



NOV 2022

Nous nous renseignons de temps en temps sur l'état de ce dossier afin qu'il ne tombe pas dans l'oubli.



9 | 12 | 2022

Le consommateur confirme avoir reçu les pièces.



14 | 12 | 2022

Nous avons clôturé le dossier par un accord amiable. Le consommateur a reçu gratuitement les nouvelles pièces et a abandonné sa demande d'indemnisation.



## Recommandation

Le Service de Médiation pour le Consommateur a reçu 487 dossiers concernant des meubles, et beaucoup d'entre eux concernaient des dommages, des défauts ou des erreurs arrivées lors de la livraison ou peu après.

Il n'est souvent pas possible pour les consommateurs de vérifier chaque colis immédiatement à la livraison pour ensuite l'accepter. Néanmoins, nous vous recommandons de vérifier le produit dès que possible et de comparer le bon de livraison avec le devis. Si quelque chose ne va pas, contactez immédiatement le vendeur. Nous ne saurions trop insister auprès des vendeurs et des marchands de meubles pour qu'ils restent accessibles aux consommateurs et qu'ils coopèrent de manière constructive afin de trouver une solution.



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

# 3. BIENS DES TIC



19 | 08 | 2022

« J'ai présenté mon smartphone au vendeur pour une réparation sous garantie. Deux semaines plus tard, on m'informe que les dommages auraient été causés par une chute et ne peuvent être réparés gratuitement.

Je soupçonne que ce dommage n'est survenu qu'après que j'ai remis mon smartphone, car j'ai toujours été très prudent dans la manipulation de celui-ci.

Je dois maintenant payer 36 € pour récupérer mon téléphone cassé. Pouvez-vous m'aider ? »



22 | 08 | 2022

Nous examinons attentivement le dossier et confirmons aux deux parties que nous sommes heureux de travailler avec elles pour trouver une solution. Malheureusement, nous ne recevons aucune réponse de l'entreprise, même après plusieurs rappels.



07 | 09 | 2022

L'entreprise : « Avec nos excuses pour la réponse tardive, l'entreprise nous informe que l'appareil ne peut pas être réparé gratuitement via la garantie car, selon l'expert, il était plié, et ce défaut ne peut pas s'être produit pendant le transport. Le coût du renvoi de l'appareil aurait également été clairement communiqué au consommateur au préalable. »



08 | 09 | 2022

Nous demandons un rapport d'expertise à partir duquel nous pourrions savoir exactement ce qui a été constaté.



09 | 09 | 2022

L'entreprise nous envoie les informations demandées, notamment des photos qui montrent que l'appareil était froissé. Une réparation coûterait près de 180 €.



12 | 09 | 2022

Le consommateur : L'expertise est contestée par le consommateur, qui voulait seulement faire réparer son appareil parce qu'il se bloquait de temps en temps. Le consommateur nous envoie une copie du ticket de caisse du magasin, qui indique que l'appareil a été livré « en bon état - utilisation normale ».



27 | 09 | 2022

Cette affaire donne lieu à de nombreux allers-retours, mais les deux parties restent sur leurs positions. Le consommateur exige finalement la restitution de son appareil non réparé, mais sans frais.



03 | 10 | 2022

L'entreprise : La proposition du consommateur est acceptée et l'appareil est renvoyé à la succursale la plus proche.



16 | 10 | 2022

Le consommateur : À sa grande surprise, son appareil est prêt dans le magasin, entièrement réparé !



## Recommandation

Les modifications apportées aux règles régissant la garantie légale, qui étendent le renversement de la charge de la preuve de six mois à deux ans, sont susceptibles de permettre aux consommateurs de faire plus facilement valoir leurs droits. Néanmoins, les entreprises doivent veiller à informer les consommateurs à l'avance et clairement de la procédure et des coûts éventuels. Par exemple, si un défaut n'est pas couvert par la garantie, les coûts associés doivent être clairs pour le consommateur. Les rapports d'expertise doivent également être transparents, clairs et mis à la disposition des consommateurs qui en font la demande.



Service de Médiation  
pour Le Consommateur

## 4. SPORTS ET LOISIRS



20 | 11 | 2022

« Je me suis inscrit en ligne à un cours de coaching de santé. Cependant, le lendemain, j'ai changé d'avis et je me suis immédiatement désinscrite. Aujourd'hui, j'ai soudainement reçu une facture d'une agence de recouvrement dans ma boîte aux lettres pour payer les frais d'inscription. Pouvez-vous m'aider ? »



30 | 11 | 2022

Nous confirmons la bonne réception de la demande et transmettons immédiatement le dossier à l'entreprise. Nous expliquons qui nous sommes, pourquoi le consommateur est venu nous voir et lui demandons également de raconter son histoire.



07 | 12 | 2022

La version de l'entreprise diffère un peu de celle du consommateur. Par exemple, il y avait déjà eu beaucoup de contacts entre les deux parties et l'entreprise avait déjà répondu à la demande du consommateur de pouvoir reporter un jour de cours. Au final, l'inscription n'aurait pas été annulée conformément aux conditions générales et, tant la facture que les rappels de paiement sont restés sans réponse et impayés. Pour ces raisons, l'entreprise a été contrainte de faire appel à une agence de recouvrement.



8-16 | 12 | 2022

Il n'est pas tout à fait évident de savoir quels courriers ont été ou non envoyés entre le consommateur et l'entreprise et quel courrier peut être considéré comme une confirmation d'inscription. Nous suggérons qu'une partie des frais d'inscription soit abandonnée car l'annulation a eu lieu avant le début du cours dans tous les cas.



23 | 12 | 2022

En définitive, le consommateur accepte de payer le montant principal. Cependant, il n'accepte pas de payer également les frais de l'agence de recouvrement.



27 | 12 | 2022

L'entreprise accepte la proposition du consommateur et abandonne les frais de recouvrement.



28 | 12 | 2022

La solution amiable consiste à ce que le consommateur paie le montant principal directement à l'entreprise et à l'abandon des frais de l'agence de recouvrement.



## Recommandation

Les services de sport et de loisirs fonctionnent souvent avec des formules d'abonnement. Il s'agit souvent de contrats à durée déterminée qui sont tacitement reconduits à l'expiration de la période d'abonnement. La manière dont ces contrats sont tacitement reconduits doit être imprimée au recto du contrat, clairement et en gras, dans un encadré distinct. Les entreprises ne doivent pas perdre de vue cette obligation.

Ensuite, le SMC demande aux consommateurs eux-mêmes de prêter une attention particulière à la conclusion et à la résiliation de ces contrats. Les abonnements (de fitness) sont eux aussi des contrats qui doivent être respectés s'ils ont été valablement conclus.



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 15 entités qualifiées de règlement extrajudiciaire, parmi lesquels on retrouve 10 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 (SMC) veut agir en tant que guichet unique pour les REL (règlement extrajudiciaire des litiges), pour les consommateurs et les entreprises. Toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est réceptionnée par le SMC. Après une analyse approfondie, celle-ci est transmise à l'entité qualifiée compétente en la matière, comme par exemple le Service de Médiation pour le Consommateur. En définitive, le SMC traite l'ensemble des litiges de consommation réceptionnés n'ayant pas pu être transférés à une autre entité qualifiée. Il s'agit ici de litiges résiduels.

Les Médiateurs des secteurs régulés<sup>1</sup> et le Service de Médiation pour le Consommateur fournissent ensemble, à cet égard, une plus-value. En 2022, un total de 76.202 dossiers ont été introduits. 30.966 dossiers recevables ont fait l'objet d'une enquête qui a donné lieu à un règlement à l'amiable dans 23.269 dossiers. Une procédure engagée auprès d'un service de médiation dure en moyenne 53 jours<sup>2</sup>.

Le Service de Médiation pour le Consommateur consulte également des collègues européens en tant que membre de TRAVEL\_NET, le réseau des entités ADR du secteur du voyage, et de manière informelle 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 des médiateurs belges. Ces relations contribuent à améliorer le fonctionnement du SMC.

## RAPIDE, GRATUIT, EFFICACE

Afin de donner au travail du Médiateur une assise plus élargie et de mieux faire connaître ce dernier auprès du grand public, les médiateurs de secteurs régulés ont publié un mémorandum<sup>3</sup> avec six points d'attention : →

## 6 points d'attention

**Chaque entité qualifiée doit couvrir l'ensemble du secteur pour lequel cette dernière est compétente**

**Le Service de Médiation pour le Consommateur fait office de guichet unique**

**Les recommandations du Médiateur doivent pouvoir agir comme caisse de résonance**

**La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être mieux connue du grand public**

**La procédure de désignation et nomination des Médiateurs doit être respectueuse des délais imposés**

**Un débat constructif est nécessaire afin de garantir une interface efficace entre la justice et l'économie**



Service de Médiation  
pour le Consommateur

<sup>1</sup> Services Financiers, Secteur de l'Énergie, Télécommunications, Services Postaux, Passagers Ferroviaires.

<sup>2</sup> Faisant suite à l'augmentation exponentielle du nombre de dossiers introduits auprès du Médiateur du secteur de l'énergie en 2022, la durée moyenne du traitement d'un dossier de médiation comportait 179 jours.

<sup>3</sup> Vous pouvez consulter le mémorandum [ici](#).

# 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 francophones 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

*"2 848 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)

[contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be)  
<https://mediationconsommateur.be>



Service de Médiation  
pour Le Consommateur