



Service de Médiation  
pour le Consommateur

Bruxelles, mai 2018

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## RAPPORT ANNUEL 2017

Le Service de Médiation pour le Consommateur est fier de présenter son troisième rapport annuel. En 2017, il a traité 9 574 dossiers, soit une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente, où 7 279 dossiers avaient alors été traités.

Le Service de Médiation pour le Consommateur forme également la clé de voûte du règlement extrajudiciaire des litiges pour les consommateurs en Belgique. En effet, tout litige entre un consommateur et une entreprise installée en Belgique peut être réglé par voie extrajudiciaire.

La mission du Service de Médiation pour le Consommateur est triple. En premier lieu, il doit informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier au sujet du règlement extrajudiciaire des litiges. Ensuite, il doit renvoyer les consommateurs vers une instance qualifiée compétente. Si cette procédure s'avère impossible, le Service de Médiation pour le Consommateur agit en tant que médiateur pour le traitement des litiges de consommation résiduels. Sur les 9 574 dossiers reçus par le Service de Médiation pour le Consommateur en 2017, plus de la moitié (5053 dossiers) étaient des litiges de consommation traités par le Service de Médiation pour le Consommateur lui-même. 3319 dossiers ont été transférés vers une autre entité qualifiée.

Le Service de Médiation pour le Consommateur a finalement pu clôturer 2 308 dossiers, dont la moitié par un règlement à l'amiable. Pour 1 105 dossiers, une solution acceptable pour le consommateur et pour l'entreprise a pu être trouvée pour résoudre un litige. Toutes les parties en ressortent donc gagnantes. L'une des difficultés concerne les nombreux dossiers restés incomplets et pour lesquels aucune médiation n'était possible. Ceux-ci feront l'objet d'un plan d'action dans les années à venir.

Les secteurs et les catégories de problèmes ont évolué en 2017, en raison notamment de la création de l'Ombudsman du Commerce. Le secteur de l'entretien et de la réparation du logement, comprenant tant les biens que les services, occupait la tête du classement, suivi par le secteur de l'ameublement et celui de l'électronique. Les problèmes les plus fréquents concernaient les défaillances et les dommages, les biens non livrés ou les services non fournis et, enfin, la mise en application laborieuse de la garantie légale.

Pour différents secteurs, le Service de Médiation pour le Consommateur, fort de son expérience, formule une série de recommandations adressées tant aux entreprises qu'aux consommateurs. Le Service de Médiation pour le Consommateur insiste, par ailleurs, sur la nécessité pour les

entreprises de fournir des informations précontractuelles de meilleure qualité. Il convient de clarifier le plus souvent possible ce que le consommateur peut espérer, combien il devra plus ou moins s'attendre à payer et de quels droits fondamentaux il bénéficie. Les mauvaises surprises sont ainsi évitées.

Résoudre les litiges en dehors du système judiciaire, rapidement, facilement et de manière abordable, s'avère efficace et permet d'éviter un grand nombre de problèmes et frustrations. Il reste fondamental que les deux parties fassent preuve de bonne volonté afin de collaborer de façon constructive à la procédure. Nous remarquons que de nombreuses entreprises ne respectent pas cette ligne de conduite. Certaines entreprises qualifient les litiges de consommation de simples dommages collatéraux. Les compagnies aériennes, à cet égard, font particulièrement figure de mauvais élève. Elles doivent pourtant respecter l'obligation légale de tout mettre en œuvre pour trouver une solution satisfaisante à chaque litige de consommation.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est une entité qualifiée reconnue par le SPF Économie et qui a pour mission de proposer une procédure indépendante, impartiale, transparente, efficace, rapide et équitable. Toutefois, nous ne pouvons pas obtenir de résultats en l'absence de collaboration constructive entre les différentes parties impliquées dans un litige. Nous encourageons vivement les consommateurs et les entreprises à toujours prendre part activement à la recherche d'une solution pour chaque litige !

Pour obtenir plus d'informations sur le Service de Médiation pour le Consommateur, ainsi que le rapport annuel, consultez le site [www.mediationconsommateur.be/fr](http://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



# RECOMMANDATIONS PAR SECTEUR

---

## 1. ENTRETIEN ET RÉPARATION DU LOGEMENT

- a. Évitez les décisions prises à la hâte, même en cas de problèmes urgents.
- b. Fournissez des informations précontractuelles de bonne qualité et exhaustives.
- c. Convenir à l'avance d'un prix raisonnable. Évitez les surprises et les factures astronomiques.
- d. Établissez des factures correctes et détaillées.
- e. Évitez les paiements directs et en espèces.

## 2. MEUBLES

- a. Fournissez des informations précontractuelles de bonne qualité et exhaustives.
- b. Fournissez des informations claires sur la qualité des matériaux, la durée de vie escomptée, les produits de nettoyage et d'entretien à utiliser, le mode de traitement, la composition des matériaux, les particularités concernant l'utilisation et la manipulation.

## 3. ÉLECTRONIQUE

- a. Indiquez clairement au préalable quelles sont les conditions et modalités pour la réparation de produits défectueux.
- b. Parcourez ensemble ces conditions et signez-les.
- c. Interprétez toujours les dommages liés aux chutes, à la mise sous pression et ceux causés par l'eau au sens strict. Faites uniquement appel à ces critères en cas de mauvaise intention ou de faute grave du consommateur.

## 4. HABILLEMENT ET CHAUSSURES

- a. Fournissez des informations précontractuelles de bonne qualité et exhaustives.
- b. Fournissez des informations de qualité sur les matériaux, les instructions de lavage et le mode de traitement.
- c. Faites vos achats de manière sécurisée et restez attentif, surtout si vous effectuez vos achats en ligne.

## 5. VOITURES NEUVES ET D'OCCASION

- a. Respectez la garantie légale : deux ans pour les biens neufs, un an minimum pour les biens d'occasion !
- b. Fournissez des informations précontractuelles de bonne qualité et exhaustives.
- c. Informez clairement le client de l'ordre de grandeur des coûts en cas de réparation.
- d. Informez en temps utile le client des coûts supplémentaires !

## 6. CENTRES DE REMISE EN FORME

- a. Soyez conscient du fait que les abonnements de fitness sont également de réels contrats.
- b. Respectez les modalités de résiliation et veillez à ce qu'elles soient raisonnables.
- c. Adoptez une attitude raisonnable en cas de déménagement ou de maladie.
- d. Signez le code de conduite et respectez-le.

## 7. CRÈCHES

- a. Établissez des contrats sérieux et de bonne qualité.
- b. Évitez les clauses abusives.
- c. Respectez les modalités de résiliation.

