

Une demande de médiation de consommation ?



Vous avez **tout intérêt**
à y participer !

Dépliant à destination des entreprises

La médiation de consommation, c'est quoi ?

C'est une procédure qui favorise la résolution d'un litige entre une entreprise et un client insatisfait 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.

Elle constitue une voie alternative de résolution des litiges où tout le monde a à y gagner.

Vous recevez une demande de
Vous avez tout intérêt

Avantages de la médiation de consommation

- ▶ traitement confidentiel de la procédure
- ▶ rétablit une relation de confiance avec votre client
- ▶ rappelle aux deux parties les règles applicables
- ▶ rapide (maximum 90 jours)
- ▶ dégage des solutions équilibrées et satisfaisantes pour tous
- ▶ menée par des experts en droit de la consommation

Quand et pourquoi une médiation de consommation ?

Peut-être, un jour, un organisme de médiation prendra-t-il contact avec vous, pour le compte d'un client insatisfait ?

Prenez le temps de considérer cette demande ! Très souvent, vous avez intérêt à discuter avec cet intermédiaire impartial afin d'analyser si une solution est possible.

Les organismes de médiation ne sont pas les avocats des consommateurs ! Ils respectent les règles qui garantissent le traitement équitable des parties, tout en appliquant le droit de la consommation.

**médiation de consommation ?
Intérêt à y participer !**

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).

Ce sont ces organismes indépendants qui prennent contact avec vous quand un de vos clients souhaite entamer une procédure de médiation de consommation avec votre entreprise.

Le **Service de Médiation pour le Consommateur** est reconnu comme entité qualifiée habilitée à recevoir tout type de demande de médiation de consommation. Quand il existe une entité qualifiée spécialisée dans la nature du litige en question, le Service de Médiation lui transmet la demande. A défaut, il mène lui-même la médiation.

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 procédures pour votre secteur d'activité

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.mediationconsommateur.be/fr>



En collaboration avec

**Service de Médiation
pour le Consommateur**