

Communiqué de Presse

09/06/2016

Le Service de Médiation pour le Consommateur publie son premier rapport annuel

Le premier rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur, publié le 9 juin 2016, revient sur ses 7 premiers mois d'activité après son démarrage formel le 1^{er} juin 2015. Le Service de Médiation pour le Consommateur a réceptionné, sur cette période, 2.921 plaintes sur cette période, dont 69% étaient néerlandophones et 31% francophones.

Nombre de dossiers traités

2174 plaintes (sur un total de 2921 plaintes) répondaient de manière positive aux critères légaux du Service de Médiation pour le Consommateur et ont été traitées directement par le service. Les 747 plaintes restantes furent, dans la grande majorité, transférées aux entités de médiation qualifiées, tel que la Commission de Conciliation pour la Construction, la Commission des Litiges de Voyage ou encore le Centre Européen des Consommateurs (pour les litiges de consommation avec les entreprises étrangères). Une minorité de ces plaintes ne relevait pas du domaine de la consommation.

La majorité des plaintes de consommation : garantie

Les plaintes réceptionnées et traitées par le Service de Médiation pour le Consommateur recouvrent, dans la plupart des cas, les secteurs suivants:

- Articles des TIC: 12%
- Service d'entretien et d'amélioration du logement: 9%
- Articles d'entretien et d'amélioration du logement: 9%
- Meubles: 8%

La catégorie de plaintes la plus récurrente concerne les litiges de garantie: 409 dossiers (19%). C'est chez Media Markt que ce type de litiges survient le plus souvent. Nous retrouvons également Media Markt en tête de la liste d'entreprises avec 67 dossiers de plaintes. En deuxième position, nous retrouvons Vanden Borre avec 33 plaintes, suivi de près par Krëfel avec 31 plaintes.

Règlement à l'amiable dans la moitié des dossiers

C'est près de 60% des plaintes réceptionnées qui sont clôturées à l'issue de l'année 2015. Dans près de la moitié des cas (48,5%) le dossier est clôturé par un règlement à l'amiable. 13% des consommateurs ont choisi de retirer leur plaintes au cours de la procédure. Dans 38,5% des dossiers, aucun règlement à l'amiable n'ayant pu être obtenu, le Service de Médiation pour le Consommateur a émis une recommandation.

Vous trouverez de plus amples détails sur le traitement des plaintes et la structure interne du Service de Médiation pour le Consommateur via le lien suivant:

<http://www.mediationconsommateur.be/fr/telechargements/rapport-annuel-2015-0>

Fin du communiqué de presse

À propos de nous:

Le Service de Médiation pour le Consommateur est un service public autonome qui a vu le jour le 1er juin 2015 et qui exerce les missions suivantes:

1. informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
2. réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;
3. intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Contact presse:

Luc Tuerlinckx
Président du Comité de Direction

0471 69 99 91

Philippe Devuyst
Vice-Président du Comité de Direction

0471 69 99 91