



Service de Médiation pour Le Consommateur

Communiqué de presse

Rapport annuel Service de médiation pour le consommateur 2016

Bruxelles, 21 septembre 2017

Le Service de médiation pour le consommateur (ci-après le "SMC") a enregistré 7105 dossiers au cours de sa première année complète. En effet, le SMC n'existe que depuis juin 2015. Parmi ces dossiers, 69% étaient en néerlandais et 31 % en français.

Le Service de médiation pour le consommateur a une triple mission. Premièrement, il doit informer les consommateurs et les entreprises, en particulier, sur les différentes options de règlement extrajudiciaire des litiges. Il doit ensuite, si possible, renvoyer le consommateur vers les services compétents. Ce n'est que lorsqu'aucun autre service n'est compétent que sa troisième et dernière tâche consiste à jouer le rôle de médiateur. Ces trois missions ont une importance équivalente. Sur les 7105 dossiers enregistrés en 2016 par le SMC, 4342 relevaient de sa compétence résiduelle. La majorité des dossiers (86%) qui ne relevaient pas de sa compétence ont pu être renvoyés avec succès vers un autre service compétent.

Le SMC a pu clôturer 2605 dossiers recevables en 2016. La moitié d'entre eux ont été réglés à l'amiable et ont abouti à une solution acceptable pour les deux parties. Dans 13% des cas, le consommateur s'est retiré au cours de la procédure et nous avons dû mettre fin à la médiation. Enfin, une recommandation a été émise chaque fois qu'il s'avérait impossible de trouver une solution équitable pour les deux parties. Au total, nous avons formulé une recommandation pour 37% des dossiers que nous avons pu clôturer en 2016.

Bien que les résultats soient bons, compte tenu de la relative méconnaissance du service et de la diversité des litiges, ils peuvent encore être améliorés. Le SMC note que les entreprises ne perçoivent pas de la bonne façon le rôle du SMC et n'adoptent pas toujours la bonne attitude pour parvenir à un règlement à l'amiable. Ces types de comportements ne sont ni souhaitables ni acceptables.. Le SMC ne se définit pas comme un avocat pour le consommateur mais bien comme un service indépendant, impartial et autonome. Nous nous efforçons toujours d'offrir un service de qualité aux deux parties. Les consommateurs ne peuvent donc pas s'attendre à ce que nous défendions leur cause à tout prix ni à ce que le dommage qu'ils ont subi soit toujours indemnisé après avoir fait appel au SMC.

Une médiation réussie ne peut être réalisée que si les différentes parties concernées coopèrent de manière constructive. Il est, dès lors, essentiel que les deux parties soient prêtes à s'entendre à l'avance sur une solution et qu'elles soient disposées, le cas échéant, à accepter un compromis. Un système efficace de résolution extrajudiciaire des litiges profite à la fois aux consommateurs et aux entreprises et par extension à l'ensemble de l'économie belge. Grâce à un service rapide, accessible et gratuit, il est souvent possible d'éliminer les petites frustrations ce qui renforce la confiance entre les différents acteurs économiques.

Les demandes les plus fréquentes introduites auprès du Service de médiation pour le consommateur en 2016 concernaient, comme l'année précédente, les litiges relatifs à la garantie, 839 demandes pour être précis. Les règles relatives à la garantie restent très méconnues. Dans la plupart des cas, ni les consommateurs ni les entreprises ne sont conscients de l'étendue de la règle qui renverse la charge de la preuve dans les six premiers mois suivant l'achat du produit et trop souvent la garantie légale et la garantie commerciale sont confondues.

Par ailleurs, nous avons souvent pu constater que le droit à la garantie était refusé sur base de rapports de réparation ou de rapports d'experts imprécis et biaisés, notamment en ce qui concerne les dégâts causés suite à des chutes ou dus à l'oxydation. Une mauvaise utilisation est difficile à réfuter par les consommateurs. Comment, par exemple, prouver qu'un appareil électronique n'a pas été exposé à l'eau? Les entreprises restent souvent trop vagues dans leurs rapports et n'offrent pas suffisamment de possibilités aux consommateurs de réfuter leurs arguments.

Les réparations sous garantie génèrent également des réclamations. Lorsque les consommateurs apportent de bonne foi leurs marchandises défectueuses pour les faire réparer, ils sont rapidement confrontés à des coûts imprévus. En effet, les consommateurs doivent parfois payer pour récupérer leurs biens ce qui est souvent contraire aux dispositions légales.

Malgré la clarté de la législation, le Service de médiation pour le consommateur appelle à la transparence en ce qui concerne son application. Les rapports d'expertise doivent être compréhensibles et accessibles aux consommateurs. Enfin, l'obligation précontractuelle d'informer les consommateurs sur le prix et tout autre aspect de l'expertise et de la réparation doit également être clairement communiquée aux consommateurs.

Pour plus d'informations sur le Service de médiation pour le consommateur ou sur le rapport annuel lui-même, veuillez consulter le site www.mediationconsommateur.be

Personne de contact:

Pieter-Jan De Koning – Manager Opérationnel SMC