

# Rapport annuel Belmed 2020

Analyse des chiffres relatifs aux demandes Belmed en 2020




SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

  0800 120 33 (numéro gratuit)

  [facebook.com/SPFEco](https://facebook.com/SPFEco)

  [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

  [linkedin.com/company/fod-economie](https://linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)

  [instagram.com/spfecoo](https://instagram.com/spfecoo)

  [youtube.com/user/SPFEconomie](https://youtube.com/user/SPFEconomie)

  <https://economie.fgov.be>

Éditrice responsable :

Séverine Waterbley

Présidente du Comité de direction

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Version internet

## Table des matières

1.	Introduction .....	4
1.1.	Qu'est-ce que Belmed ?.....	4
1.2.	Pour quels litiges peut-on utiliser Belmed ? .....	4
1.3.	Pour quels litiges ne peut-on pas utiliser Belmed ? .....	4
2.	Résultats globaux.....	5
2.1	Évolution du nombre de visiteurs 2018 - 2020.....	5
2.2	Visiteurs par groupe linguistique .....	5
2.3	Pages Belmed visitées par langue.....	6
2.4	Nombre total de demandes en 2020 versus 2019.....	6
2.5	Demandes par langue.....	7
2.6	Business-to-consumer versus business-to-business .....	8
2.7	Demandes par méthode de vente .....	8
2.8	Statuts des dossiers .....	8
3.	Secteurs économiques et catégories de litiges .....	9
3.1	Demandes par secteur économique.....	9
3.2	Demandes par sous-secteur économique.....	10
3.3	Demandes par catégorie de litige .....	11
4.	Partenaires Belmed.....	12
4.1	Demandes par partenaire .....	12
4.2	Transferts entre partenaires .....	13
5.	Annexes .....	14
5.1	Demandes par sous-secteur économique – Tableau complet.....	14
5.2	Demandes par sous-secteur économique – Biens de consommation.....	16
5.3	Demandes par sous-secteur économique – Services financiers .....	17
5.4	Demandes par sous-secteur économique – Services de transport.....	17
5.5	Demandes par sous-secteur économique – Services de loisirs.....	18
5.6	Demandes par sous-secteur économique – Services postaux et communications électroniques.....	18
5.7	Demandes par sous-secteur économique – Services généraux aux consommateurs. 18	
5.8	Demandes par sous-secteur économique – Énergie et eau .....	19
5.9	Demandes par sous-secteur économique – Santé.....	19
5.10	Demandes par sous-secteur économique – Enseignement .....	19
5.11	Transferts de dossiers en 2020.....	20

# 1. Introduction

## 1.1. Qu'est-ce que Belmed ?

Belmed est une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale. Elle propose un volet informatif sur le règlement amiable (réglementation, conseils, formes de règlement, questions fréquemment posées, cas vécus...) ainsi qu'un volet sécurisé permettant d'introduire une demande de règlement amiable. Par ce volet sécurisé, le demandeur peut compléter un formulaire de demande en toute confidentialité. Selon les choix que le demandeur effectue (secteur, problématique, langue, zone géographique), l'outil détermine les partenaires potentiels adaptés à son problème : le demandeur a accès à leurs fiches de présentation et a une idée du tarif minimum qui pourrait lui être réclamé. Si le demandeur effectue un choix, sa demande est alors automatiquement communiquée au partenaire ad hoc en toute sécurité. Le partenaire reçoit alors un avertissement par mail et peut prendre connaissance de la demande, vérifier s'il est bien compétent puis prendre les contacts utiles pour expliquer son intervention. Si les parties acceptent alors il effectuera son travail jusqu'à pouvoir clôturer la demande avec un statut et une date. Le SPF Economie assure le bon fonctionnement technique de la plateforme mais n'a aucune vue sur l'identité des parties, ni sur le contenu des demandes. Il respecte donc le caractère privé des données personnelle ainsi que la confidentialité du processus de règlement amiable.

L'outil a été lancé en 2011 puis a subi une amélioration en 2018 pour le rendre encore plus facile à utiliser tant pour le demandeur que pour ses partenaires : il est donc à présent dans sa version 2.0.

## 1.2. Pour quels litiges peut-on utiliser Belmed ?

Pour tout litige commercial entre un consommateur résidant dans l'Union européenne et une entreprise (Business to consumer) ou encore entre entreprises (Business to business). L'entreprise doit être inscrite à la Banque-carrefour des entreprises.

Quelques exemples :

- vente de biens de consommation (meubles, appareils ménagers, nouvelles technologies, véhicules d'occasion...);
- offre de services au consommateur (assurances, banque, construction, énergie, voyages...);
- litiges transfrontaliers entre un consommateur résidant au sein de l'Union européenne et une entreprise inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises ;
- litiges commerciaux entre entreprises.

## 1.3. Pour quels litiges ne peut-on pas utiliser Belmed ?

On ne peut pas utiliser Belmed pour des :

- litiges non liés au commerce (comme les litiges avec le fisc ou concernant les lois sociales...);
- litiges entre particuliers.

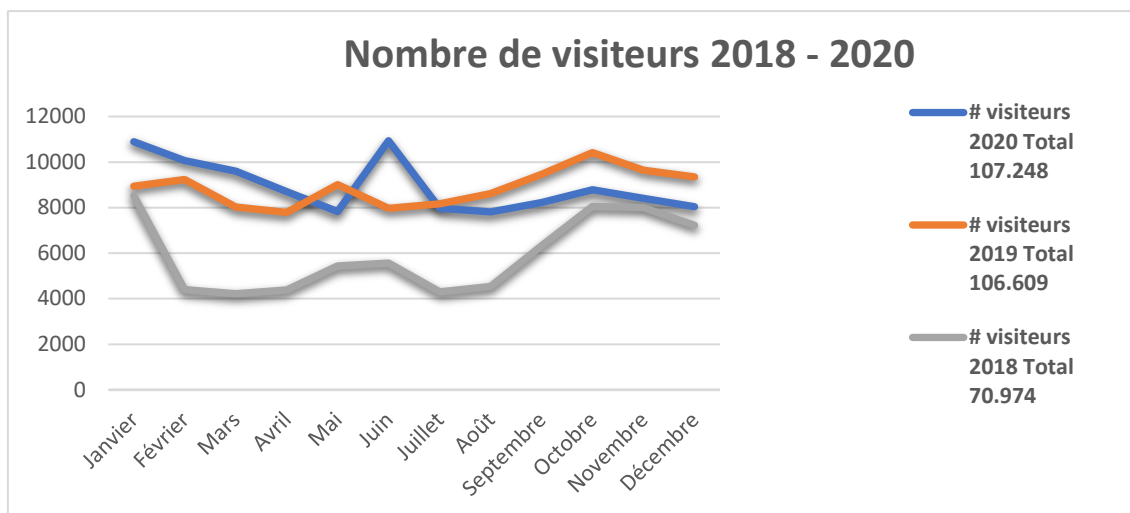
Le présent rapport vous propose de parcourir les statistiques détaillées relatives à Belmed pour l'année 2020.

## 2. Résultats globaux

### 2.1 Évolution du nombre de visiteurs 2018 - 2020

Le nombre total de visiteurs de Belmed s'élevait à 107.248 en 2020, soit à peu près autant qu'en 2019.

En 2018, le nombre de visiteurs n'était que de 70.974. Le nombre de visiteurs en 2019 a donc fortement augmenté (+50,21%) par rapport à l'année précédente.

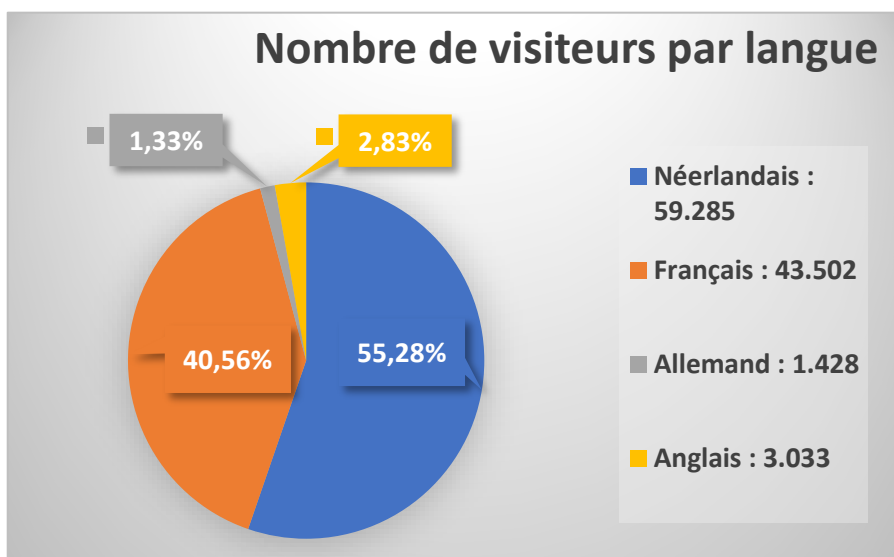


Selon la Direction Communication du SPF Economie, la forte progression du nombre de visiteurs entre 2019 et 2020 est à attribuer à l'augmentation sensible du nombre d'abonnés aux canaux de médias sociaux du SPF Economie, à savoir Facebook, Twitter et LinkedIn. Ces canaux ont régulièrement diffusé des communications concernant Belmed en 2019 :

- Twitter : 1 fois par mois
- LinkedIn : 1 fois par mois
- Facebook : plusieurs fois mais moins d'1 fois par mois

### 2.2 Visiteurs par groupe linguistique

Une petite majorité de 55,28% des visiteurs de Belmed sont néerlandophones. Bien que Belmed soit également disponible en allemand et en anglais, ces versions linguistiques ne sont consultées que dans 4,10% des cas.



## 2.3 Pages Belmed visitées par langue

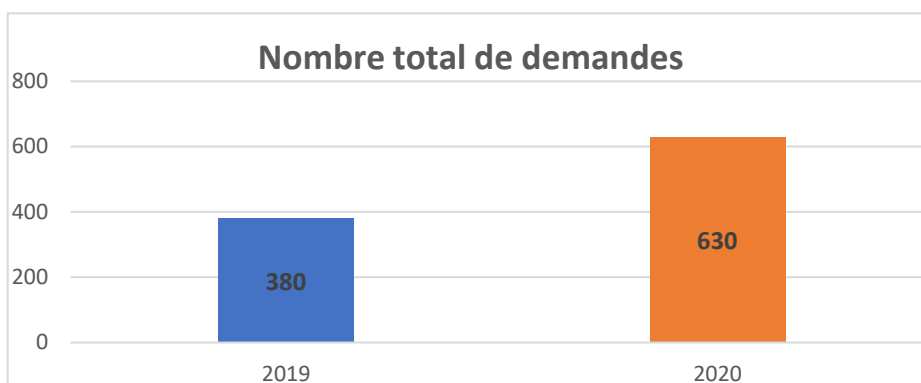
Les visiteurs de Belmed ne viennent pas seulement pour introduire des demandes de médiation mais aussi pour s'informer. Le top 3 des pages les plus visitées par version linguistique est le suivant :

1. la page Belmed sur les litiges de garantie ;
2. la page d'information sur la façon de fonctionner des justices de paix ;
3. la page reprenant quelques conseils et exemples de lettres recommandées.

Top 3 visites pages néerlandaises (NL)	% par rapport au nombre total de pages NL visitées (85.962)	Top 3 visites pages françaises (FR)	% par rapport au nombre total de pages FR visitées (62.544)
<a href="#">Règles de garantie (12.946)</a>	15,06%	<a href="#">Règles de garantie (7.886)</a>	12,61%
<a href="#">Juges de paix (9.094)</a>	10,58%	<a href="#">Juges de paix (4.739)</a>	7,58%
<a href="#">Règlement alternatif des litiges (6.571)</a>	7,64%	<a href="#">Conseils - Mise en demeure (4.577)</a>	7,32%
<b>Total : 28.611</b>	<b>33,28%</b>	<b>Total : 17.202</b>	<b>27,50%</b>
Top 3 visites pages anglaises (EN)	% par rapport au nombre total de pages EN visitées (4.338)	Top 3 visites pages allemandes (DE)	% par rapport au nombre total de pages DE visitées (2.038)
<a href="#">Page d'accueil de Belmed (345)</a>	7,95%	<a href="#">Conseils - Mise en demeure (407)</a>	19,97%
<a href="#">Conseils - Mise en demeure (302)</a>	6,96%	<a href="#">Règles de garantie (157)</a>	7,70%
<a href="#">FAQ (265)</a>	6,11%	<a href="#">Juges de paix (94)</a>	4,61%
<b>Total : 912</b>	<b>21,02%</b>	<b>Total : 658</b>	<b>32,29%</b>

## 2.4 Nombre total de demandes en 2020 versus 2019

En 2020, il y a eu 250 demandes de plus qu'en 2019, soit une hausse de 65,79%. Les nombres de visiteurs restent toutefois presque équivalents.



L'augmentation notable des demandes Belmed peut être en notament attribuée à une restructuration de la rubrique web de Belmed en 2020. Par exemple :

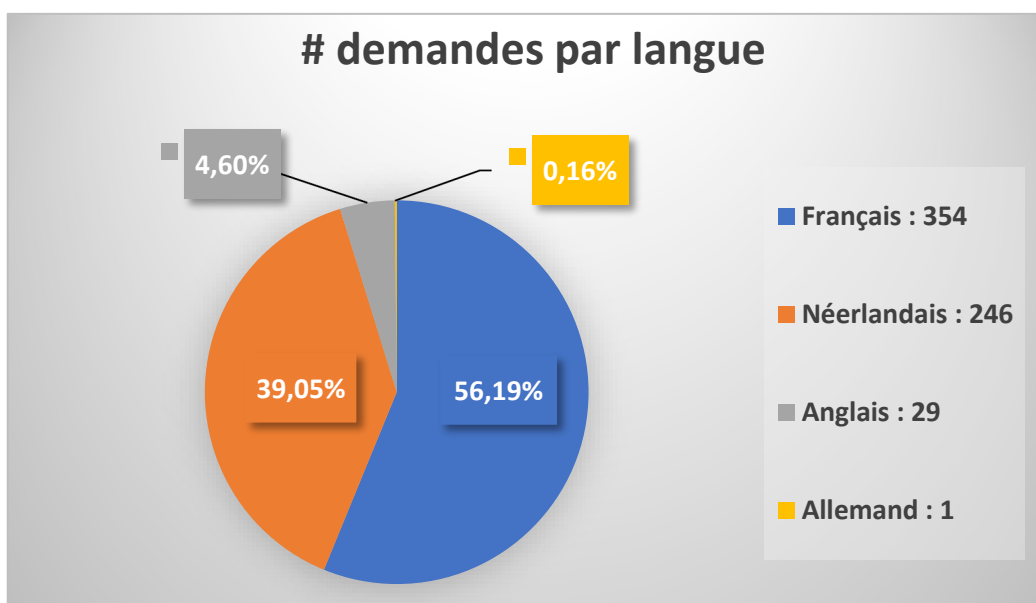
- l'intitulé est ainsi passé de « Belmed : médiation en ligne » à « Belmed : règlement en ligne de litiges commerciaux » ;
- suppression de l'excédent d'informations sur la page d'accueil ;
- le bouton permettant d'introduire une demande, au-dessus de la rubrique web de Belmed, a été mis dans une couleur bleue plus visible ; et
- la possibilité d'introduire une demande est répétée sur différentes sous-pages.

Le résultat est une rubrique web simple et clairement structurée sur le site web du SPF Economie, qui regroupe toutes les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges et qui permet, depuis différentes pages, d'introduire une demande de règlement de litige.



## 2.5 Demandes par langue

En 2020, 630 demandes de règlement de litige ont été introduites via Belmed, dont 95,24% en français ou en néerlandais.



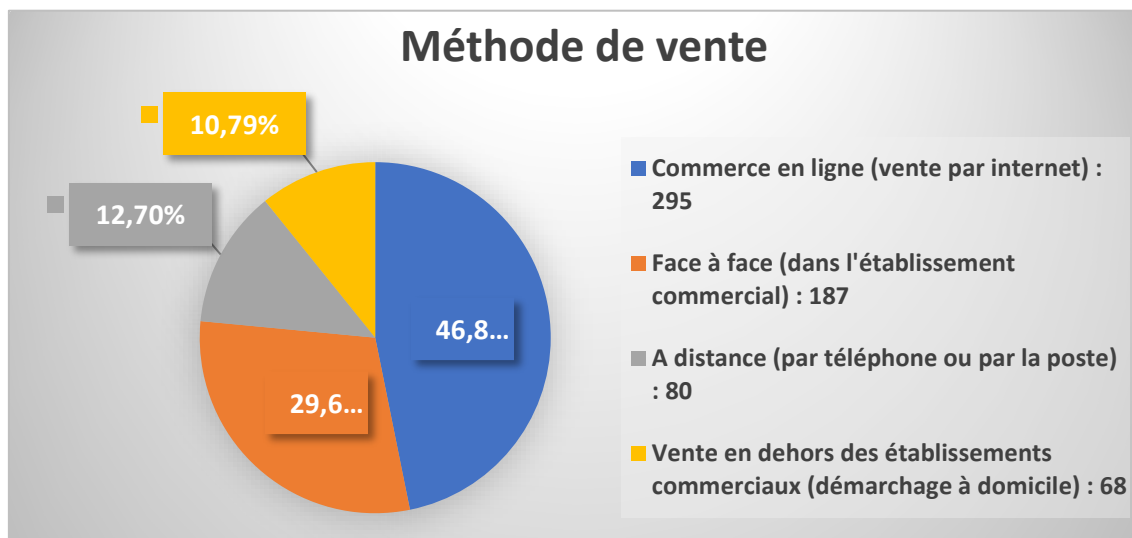
Il est frappant de constater qu'il y a eu plus de demandes francophones que néerlandophones. C'est une donnée que nous ne retrouvons habituellement pas dans les rapports annuels, par exemple des services de médiation. Ce sont généralement les demandes en néerlandais qui constituent la majorité.

## 2.6 Business-to-consumer versus business-to-business

Belmed a été utilisée principalement par des consommateurs en 2020. Les entreprises n'ont pas encore trouvé la voie de la médiation via Belmed. Seules 8 des 630 demandes (soit 1,27%) concernaient des litiges B2B. D'éventuelles futures actions de promotion devraient dès lors mettre plus l'accent sur les litiges B2B.

## 2.7 Demandes par méthode de vente

Via quelle méthode de vente le litige commercial à l'origine de la demande Belmed est-il apparu ou a-t-il commencé ? Le diagramme ci-dessous démontre immédiatement la grande importance de l'e-commerce.



## 2.8 Statuts des dossiers

Les nouvelles demandes Belmed ont initialement toujours le statut « Reçu ». Après le traitement d'un dossier, le partenaire Belmed doit sélectionner un statut de clôture dans le back-office. Les choix sont les suivants :

- Rejeté : soit par le partenaire Belmed en cas de non-recevabilité, soit par la partie adverse qui n'a pas souhaité participer ;
- Abandonné : le demandeur a quitté/arrêté le processus anticipativement, peu importe la raison ;
- Transféré : le partenaire ne peut pas traiter le dossier mais l'a attribué à un autre partenaire directement dans Belmed ;
- Clôturé avec un accord ;
- Clôturé sans accord ;
- Clôturé avec un avis.

À côté de cela, il y a encore quelques statuts pouvant être utilisés lors du traitement d'un dossier :

- Déclaré recevable : le partenaire utilise ce statut pour informer le demandeur qu'il peut traiter le dossier ;
- En traitement : le partenaire utilise ce statut pour informer le demandeur que le dossier est en cours de traitement.



Statut du dossier	#	%
Rejeté	198	31,43%
Clôturé avec un accord	121	19,21%
Clôturé avec un avis	97	15,40%
En traitement	44	6,98%
Transféré	61	9,68%
Clôturé sans accord	45	7,14%
Déclaré recevable	15	2,38%
Reçu	21	3,33%
Abandonné	28	4,44%
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

Nous voyons que moins d'un dossier sur trois en 2020 a été refusé soit par la partie adverse, qui ne souhaitait pas participer, soit par le partenaire Belmed pour irrecevabilité. Celle-ci peut avoir de nombreux motifs : valeur trop faible du litige, manque d'affinité avec l'aspect technique d'un litige, conditions supplémentaires non remplies telles que l'utilisation d'un bon de vente spécifique, dossier n'impliquant aucun litige mais uniquement une demande d'informations, etc.

Du pourcentage de succès (82,89%) du nombre de dossiers totalement traités par les partenaires Il apparaît que 46,01% d'entre eux ont été clôturés avec un accord, 36,88% ont été clôturés avec avis et 17,11% terminés sans accord entre les parties.

Statut du dossier	Nbre dossiers#	%
Clôturé avec un accord	121	46,01%
Clôturé avec un avis	97	36,88%
Clôturé sans accord	45	17,11%
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>

### 3. Secteurs économiques et catégories de litiges

#### 3.1 Demandes par secteur économique

28,57% des demandes portaient sur des biens de consommation (ICT, meubles, vêtements...). Au titre 2.2, nous examinerons les sous-catégories plus en détail.

Avec 1 demande sur 5, la catégorie « autres » représente une part importante des demandes, en dépit du fait que cette catégorie résiduelle se trouve en bas du menu déroulant. Cela prouve que pour certains utilisateurs de Belmed, déterminer le secteur correct n'est pas toujours aussi simple. Dans le but de les encourager à opérer un choix plus précis que autres, un message de sensibilisation sera intégré dans le formulaire de demande.

Secteur économique	Nombre#	%
Biens de consommation	180	28,57%
Autres biens et services	127	20,16%
Services financiers	68	10,79%
Services de transport	66	10,48%
Services de loisirs	59	9,37%
Services postaux et communications électroniques	39	6,19%
Services généraux aux consommateurs	38	6,03%
Énergie et eau	33	5,24%
Santé	12	1,90%
Enseignement	8	1,27%
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

### 3.2 Demandes par sous-secteur économique

Le tableau ci-dessous donne un aperçu chronologique des sous-secteurs économiques au sujet desquels la plupart des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges ont été introduites en 2020 via Belmed. La catégorie résiduelle autres biens et services a été retirée du tableau afin de mieux refléter les intérêts relatifs des différents secteurs économiques identifiables. À côté de cela, seuls les sous-secteurs économiques pour lesquels au moins 10 dossiers ont été introduits sont repris afin que le tableau ne soit pas trop long.

Sous-secteurs économiques (hormis Autres biens et services)*	#	% par rapport au total (503)*
Transport aérien	51	10,14%
Entretien et réparation du logement	37	7,36%
Services financiers - Services de paiement et de comptes de paiement	25	4,97%
Articles des TIC (technologies de l'information et de la communication)	23	4,57%
Meubles	20	3,98%
Gros appareils ménagers (y compris es aspirateurs et fours à micro-ondes)	17	3,38%
Articles électroniques (hors TIC et loisirs)	16	3,18%
Articles d'habillement (y compris sur mesure) et chaussures	16	3,18%
Voyages à forfait	14	2,78%
Services des agences de voyage	14	2,78%
Articles de loisirs (articles de sport, instruments de musique, etc.)	13	2,58%
Hôtels et autres hébergements touristiques	13	2,58%
Services internet	12	2,39%
Voitures neuves	12	2,39%
Services financiers - Crédit (à l'exclusion des prêts hypothécaires et prêts au logement)	12	2,39%
Services financiers - Autres	12	2,39%

<b>Sous-secteurs économiques (hormis Autres biens et services)*</b>	<b>#</b>	<b>% par rapport au total (503)*</b>
Électricité	12	2,39%
Services postaux et messageries	10	1,99%
Gaz-Électricité	10	1,99%
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>67,40%</b>

\* Seuls les sous-secteurs avec au moins 10 demandes ont été repris ;

\* Le nombre total de demandes, hormis Autres biens et services, s'élève à 503.

Le tableau montre avant tout la large répartition du nombre de demandes entre les sous-secteurs économiques. Cela apparaît également quand nous examinons les totaux que représentent les sous-secteurs inclus dans le tableau, lequel ne reprend que 67,40% de toutes les demandes introduites. Outre ces 19 sous-secteurs, il y en a 53 autres pour lesquels entre 1 et 10 demandes ont été déposées. Autrement dit : il y a encore 164 dossiers supplémentaires répartis entre 53 autres sous-secteurs économiques. Un tableau complet couvrant tous les sous-secteurs est disponible à l'annexe 4.1.

Il convient également de constater que le sous-secteur transport aérien a été sélectionné relativement souvent (51 dossiers). Bien que nous ne connaissions pas le contenu des dossiers, il est toutefois probable que la pandémie de coronavirus n'y soit pas étrangère. En raison de l'interdiction de voyager, de nombreux voyages ont été annulés, ce qui a abouti à des plaintes. Plus d'informations sur ce thème spécifique sont disponibles sur le site web du SPF Economie.

### 3.3 Demandes par catégorie de litige

Lorsqu'un utilisateur introduit sa demande Belmed, il doit également indiquer le type de problème. Il s'agit du thème du litige, par exemple une facture erronée ou un service mal exécuté. Pour les demandes Belmed de 2020, nous voyons que les problèmes de livraisons de biens ou d'(absence d')exécution de services sont en tête. Étant donné que les achats se font de plus en plus sur internet, une augmentation des plaintes concernant les problèmes de livraison n'est pas surprenante. Au titre 1.7, nous avons déjà vu que l'e-commerce était de loin la principale méthode de vente dans les dossiers de litiges Belmed.

<b>Catégorie de litige</b>	<b>Nombre#</b>	<b>%</b>
Problèmes de livraison / Prestation de services	150	23,81%
Pratiques commerciales déloyales	104	16,51%
Facturation et recouvrement de dettes	83	13,17%
Autres questions	80	12,70%
Garantie / garantie légale et commerciale	54	8,57%
Contrats et vente	48	7,62%
Qualité des biens et des services	51	8,10%
Prix / tarif	28	4,44%
Possibilités de recours	14	2,22%
Changement de fournisseur	9	1,43%
Sécurité - concerne à la fois les biens (y compris les denrées alimentaires) et les services	6	0,95%
Vie privée et protection des données	3	0,48%
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

## 4. Partenaires Belmed

### 4.1 Demandes par partenaire

Un peu plus de la moitié des 47 partenaires (24) a pu recevoir une demande. Le plus populaire a été le Service de médiation pour le consommateur, avec 61,43% de toutes les demandes Belmed. Après lui, nous constatons une plus large répartition.

Partenaire Belmed	Nombre#	%	Entité qualifiée
Service de médiation pour le consommateur	387	61,43%	Oui
Service de médiation des services financiers	46	7,30%	Oui
Ombudsman du commerce	36	5,71%	Oui
Service de médiation pour les télécommunications	34	5,40%	Oui
Commission de Litiges Voyages asbl	23	3,65%	Oui
Service de médiation de l'énergie	21	3,33%	Oui
Ombudsman des assurances	15	2,38%	Oui
Commission Conciliation AUTOMOTO	15	2,38%	Oui
Centre européen des consommateurs (CEC)	9	1,43%	Non
Service de médiation pour le secteur postal	9	1,43%	Oui
Commission de conciliation construction	8	1,27%	Oui
LEXALITER	7	1,11%	Non
Billiet & Co	3	0,48%	Non
De Ronde Tafel Bemiddeling	3	0,48%	Non
Centre belge de gestion des conflits (CEBEGECO)	2	0,32%	Non
Bemiddelingsplatform	2	0,32%	Non
MEDIATEURS.LEGAL	2	0,32%	Non
Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires	2	0,32%	Non
Alexandra Boël	1	0,16%	Non
Commission de litiges meubles asbl	1	0,16%	Oui
Jean Acolty - Actium Law	1	0,16%	Non
Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur	1	0,16%	Oui
Service de médiation des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone	1	0,16%	Oui
Service d'ombudsman pour le notariat	1	0,16%	Oui
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>	<b>Oui : 94,92%</b>

La troisième colonne du tableau ci-dessus indique si le partenaire Belmed est une entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges ou non. Si ce n'est pas le cas, il s'agit alors de partenaires ayant reçu de la Commission fédérale de médiation un agrément pour le règlement des litiges. Concrètement, ce sont généralement des (anciens) avocats qui pratiquent également la médiation ou de personnes ayant en tout cas suivi une formation en médiation.

Nous voyons que près de 95% de toutes les demandes ont été envoyées à des entités qualifiées. Dans la mesure où celles-ci sont tenues d'être gratuites pour le consommateur ou de travailler moyennant une rémunération équitable, ce résultat n'est pas surprenant. L'utilisateur Belmed sera en tout cas informé des tarifs pratiqués par les différents partenaires au moment où il en choisit un. Le top 4 des partenaires ayant reçu le plus grand nombre de demandes Belmed sont tous gratuits. Les médiateurs agréés demanderont par contre une certaine rémunération pour leurs services.

## 4.2 Transferts entre partenaires

Depuis novembre 2018, les partenaires Belmed disposent de la possibilité de transmettre les demandes qui leur sont adressées dans le back office Belmed à d'autres partenaires Belmed agréés en tant qu'entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire de litiges. Cela permet de ne pas devoir clôturer immédiatement ces demandes, ce qui signifie un meilleur service pour les utilisateurs.

Au total, 159 dossiers ont été transférés en 2020. Le tableau suivant indique quels partenaires Belmed ont transmis un dossier, et à quelle fréquence.

Partenaire Belmed ayant transféré	Nombre de dossiers transférés	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Service de médiation pour le consommateur	128	80,50%
Ombudsman du commerce	16	10,06%
Ombudsman des assurances	6	3,77%
Centre européen des consommateurs Belgique	2	1,26%
Service de médiation de l'énergie	2	1,26%
Commission de litiges meubles asbl	1	0,63%
Commission de Litiges Voyages asbl	1	0,63%
De Ronde Tafel Bemiddeling	1	0,63%
Francesco Perta	1	0,63%
L'Équipage Attitude	1	0,63%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

Le Service de médiation pour le consommateur et l'Ombudsman du commerce sont responsables de plus de 90% des transferts, et se sont souvent transmis des dossiers l'un à l'autre. Cela est dû au fait que l'Ombudsman du commerce n'interviendra que si le commerçant impliqué dans le dossier reconnaît l'Ombudsman et est enregistré auprès de lui. Dans le cas contraire, c'est le Service de médiation pour le consommateur qui sera compétent.

Par ailleurs, les résultats révèlent l'existence d'un lien significatif entre le Service de médiation pour le consommateur et le Centre européen des consommateurs (CEC). En 2020, le Service de Médiation pour le consommateur a transmis 28 dossiers au CEC pour suite de traitement. Le CEC est en effet compétent lorsque l'entreprise se trouve à l'étranger. Bien que Belmed permette d'indiquer le pays de l'entreprise et n'autorise plus le choix du Service de médiation pour le consommateur s'il ne s'agit pas de la Belgique, des transferts au CEC se révèlent tout de même nécessaires. Le consommateur n'est peut-être pas toujours en mesure de retrouver le pays de la partie adverse.

Enfin, il est apparu dans les statistiques que, dans 61 dossiers, les partenaires Belmed ont simplement adapté les statuts en transféré, sans indiquer les organisations auxquelles ces dossiers ont été transmis pour traitement. Pour le rapport annuel 2020, les partenaires concernés ont été contactés afin de retrouver les organisations destinataires. Une solution technique sera mise en place : à l'avenir, lorsque le statut transféré sera sélectionné, le choix de l'organisation à laquelle le dossier est transmis sera un champ obligatoire. Si l'organisation n'est pas partenaire de Belmed, un champ de texte sera visible pour introduire manuellement son nom. L'annexe 4.11 reprend tous les tableaux de transfert montrant les relations entre les partenaire Belmed ayant transféré des dossiers et les organisations les ayant reçus.

## 5. Annexes

### 5.1 Demandes par sous-secteur économique – Tableau complet

<b>Sous-secteurs (hormis catégorie résiduelle « <i>Autres biens et services</i> »)</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Transport aérien	51	10,12%
Entretien et réparation du logement	37	7,34%
Services financiers - Comptes de paiement et services de paiement	25	4,96%
Articles des TIC (technologies de l'information et de la communication)	23	4,56%
Meubles	20	3,97%
Gros appareils ménagers (y compris es aspirateurs et fours à micro-ondes)	17	3,37%
Articles électroniques (hors TIC et loisirs)	16	3,17%
Articles d'habillement (y compris sur mesure) et chaussures	16	3,17%
Voyages à forfait	14	2,78%
Services des agences de voyage	14	2,78%
Articles de loisirs (articles de sport, instruments de musique, etc.)	13	2,58%
Hôtels et autres hébergements touristiques	13	2,58%
Services internet	13	2,58%
Voitures neuves	12	2,38%
Services financiers - Crédit (à l'exclusion des prêts hypothécaires et prêts au logement)	12	2,38%
Services financiers - Autres	12	2,38%
Électricité	12	2,38%
Services postaux et messageries	10	1,98%
Gaz-Électricité	10	1,98%
Téléphonie mobile	8	1,59%
Petits appareils électroménagers (y compris les machines à café et les appareils de traitement des produits alimentaires)	7	1,39%
Autres moyens de transport à usage privé	7	1,39%
Services financiers - Services de paiement et de comptes de paiement	7	1,39%
Services de location	7	1,39%
Services liés aux sports et aux loisirs	6	1,19%
Autres services de loisirs	6	1,19%

<b>Sous-secteurs (hormis catégorie résiduelle « <i>Autres biens et services</i> »)</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Services immobiliers	6	1,19%
Autres sources d'énergie	6	1,19%
Soins de santé	6	1,19%
Voitures d'occasion	5	0,99%
Assurance dommages - Santé, accident et autres	5	0,99%
Services de téléphonie fixe	5	0,99%
Dispositifs médicaux et autres appareillages utilisés par les patients	5	0,99%
Services d'infrastructures de transport	4	0,79%
Construction d'habitations neuves	4	0,79%
Écoles	4	0,79%
Cours de langue, leçons de conduite et autres cours privés	4	0,79%
Pièces de rechange et accessoires pour véhicules et autres moyens de transport à usage privé	3	0,60%
Produits alimentaires - Autres	3	0,60%
Assurance - Vie	3	0,60%
Services culturels et de divertissement	3	0,60%
Services de soins corporels	3	0,60%
Services juridiques et comptables	3	0,60%
Gaz	3	0,60%
Appareils électriques pour soins corporels	2	0,40%
Articles de bijouterie, argenterie et horlogerie et accessoires	2	0,40%
Tabac	2	0,40%
Produits alimentaires - Alicaments et nutriments	2	0,40%
Assurance dommages - Transports	2	0,40%
Transport ferroviaire	2	0,40%
Restaurants et bars	2	0,40%
Services de télévision	2	0,40%
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	2	0,40%
Services d'appui, de recherche et d'intermédiation	2	0,40%
Services de nettoyage ménager	2	0,40%
Eau	2	0,40%
Médicaments sans ordonnance	2	0,40%
Articles pour bébé et de puériculture	1	0,20%

<b>Sous-secteurs (hormis catégorie résiduelle « <i>Autres biens et services</i> »)</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Livres, revues, journaux, articles de papeterie (à l'exception de l'expédition postale)	1	0,20%
Produits cosmétiques et articles de toilette pour soins corporels	1	0,20%
Animaux de compagnie et articles connexes	1	0,20%
Produits de nettoyage et d'entretien, articles de nettoyage et articles de ménage non durables	1	0,20%
Produits alimentaires - Viande	1	0,20%
Investissements, fonds de pension et titres	1	0,20%
Taxi	1	0,20%
Transport maritime ou fluvial	1	0,20%
Jeux de hasard et loteries	1	0,20%
Autres services de communication	1	0,20%
Pompes funèbres	1	0,20%
Accueil des enfants	1	0,20%
Services de déménagement et de garde-meuble	1	0,20%
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement et de chaussures	1	0,20%
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>

## 5.2 Demandes par sous-secteur économique – Biens de consommation

<b>Biens de consommation</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Entretien et réparation du logement	25	13,89%
Articles des TIC (technologies de l'information et de la communication)	23	12,78%
Ameublement	20	11,11%
Gros appareils ménagers (y compris es aspirateurs et fours à micro-ondes)	17	9,44%
Articles électroniques (hors TIC et loisirs)	16	8,89%
Articles d'habillement (y compris sur mesure) et chaussures	16	8,89%
Articles de loisirs (articles de sport, instruments de musique, etc.)	13	7,22%
Voitures neuves	12	6,67%
Autres moyens de transport à usage privé	7	3,89%
Petits appareils électroménagers (y compris les machines à café et les appareils de traitement des produits alimentaires)	6	3,33%



<b>Biens de consommation</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Voitures d'occasion	5	2,78%
Pièces de rechange et accessoires pour véhicules et autres moyens de transport à usage privé	3	1,67%
Produits alimentaires - Autres	3	1,67%
Appareils électriques pour soins corporels	2	1,11%
Articles de bijouterie, argenterie et horlogerie et accessoires	2	1,11%
Tabac	2	1,11%
Produits alimentaires - Alicaments et nutriments	2	1,11%
Articles pour bébé et de puériculture	1	0,56%
Livres, revues, journaux, articles de papeterie (à l'exception de l'expédition postale)	1	0,56%
Produits cosmétiques et articles de toilette pour soins corporels	1	0,56%
Animaux de compagnie et articles connexes	1	0,56%
Produits de nettoyage et d'entretien, articles de nettoyage et articles de ménage non durables	1	0,56%
Produits alimentaires - Viande	1	0,56%
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

### 5.3 Demandes par sous-secteur économique – Services financiers

<b>Services financiers</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Services financiers - Services de paiement et de comptes de paiement	25	36,76%
Services financiers - Crédit (à l'exclusion des prêts hypothécaires et prêts au logement)	12	17,65%
Services financiers - Autres	12	17,65%
Services financiers - Prêts hypothécaires / Prêts au logement	8	11,76%
Assurance dommages - Santé, accident et autres	5	7,35%
Assurance - Vie	3	4,41%
Assurance dommages - Transports	2	2,94%
Investissements, fonds de pension et titres	1	1,47%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

### 5.4 Demandes par sous-secteur économique – Services de transport

	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Services de transport		

Transport aérien	51	77,27%
Services de location	7	10,61%
Services d'infrastructures de transport	4	6,06%
Transport ferroviaire	2	3,03%
Taxi	1	1,52%
Transport maritime ou fluvial	1	1,52%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

### 5.5 Demandes par sous-secteur économique – Services de loisirs

<b>Services de loisirs</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Voyages à forfait	14	23,73%
Services des agences de voyage	14	23,73%
Hôtels et autres hébergements touristiques	13	22,03%
Services liés aux sports et aux loisirs	6	10,17%
Autres services de loisirs	6	10,17%
Services culturels et de divertissement	3	5,08%
Restaurants et bars	2	3,39%
Jeux de hasard et loteries	1	1,69%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

### 5.6 Demandes par sous-secteur économique – Services postaux et communications électroniques

<b>Services postaux et communications électroniques</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Services internet	13	32,50%
Services postaux et messageries	11	27,50%
Téléphonie mobile	8	20,00%
Services de téléphonie fixe	5	12,50%
Services de télévision	2	5,00%
Autres services de communication	1	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

### 5.7 Demandes par sous-secteur économique – Services généraux aux consommateurs

<b>Services généraux aux consommateurs</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Entretien et réparation du logement	12	31,58%
Services immobiliers	6	15,79%

<b>Services généraux aux consommateurs</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Construction d'habitations neuves	4	10,53%
Services de soins corporels	3	7,89%
Services juridiques et comptables	3	7,89%
Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	2	5,26%
Services d'appui, de recherche et d'intermédiation	2	5,26%
Services de nettoyage ménager	2	5,26%
Pompes funèbres	1	2,63%
Accueil des enfants	1	2,63%
Services de déménagement et de garde-meuble	1	2,63%
Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement et de chaussures	1	2,63%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

## 5.8 Demandes par sous-secteur économique – Énergie et eau

<b>Énergie et eau</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Électricité	12	36,36%
Gaz-Électricité	10	30,30%
Autres sources d'énergie	6	18,18%
Gaz	3	9,09%
Eau	2	6,06%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

## 5.9 Demandes par sous-secteur économique – Santé

<b>Santé</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Soins de santé	5	41,67%
Dispositifs médicaux et autres appareillages utilisés par les patients	5	41,67%
Médicaments sans ordonnance	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

## 5.10 Demandes par sous-secteur économique – Enseignement

<b>Enseignement</b>	<b>Nombre #</b>	<b>%</b>
Écoles	4	50%

Cours de langue, leçons de conduite et autres cours privés	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## 5.11 Transferts de dossiers en 2020

Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (128)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Service de médiation pour le consommateur	Centre européen des consommateurs Belgique	28	21,88%	17,61%
	Ombudsman du commerce	26	20,31%	16,35%
	Service de médiation pour les télécommunications	15	11,72%	9,43%
	Service de médiation des services financiers	12	9,38%	7,55%
	Commission de conciliation construction	9	7,03%	5,66%
	Commission de Litiges Voyages asbl	9	7,03%	5,66%
	Commission Conciliation AUTOMOTO	9	7,03%	5,66%
	Ombudsman des assurances	7	5,47%	4,40%
	Service de médiation de l'énergie	5	3,91%	3,14%
	Service de médiation pour le secteur postal	3	2,34%	1,89%
	Ombudsman des huissiers de justice	1	0,78%	0,63%
	Service de médiation des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone	1	0,78%	0,63%
	Commission d'arbitrage consommateurs - secteur de l'entretien du textile	1	0,78%	0,63%
	Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles	1	0,78%	0,63%
	Ombudsman des assurances	1	0,78%	0,63%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	<b>80,50%</b>	

Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (16)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Ombudsman du commerce	Service de médiation pour le consommateur	15	94%	9,43%
	Commission de Litiges Voyages asbl	1	6%	0,63%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10,06%</b>
Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (6)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Ombudsman des assurances	Traitement interne des plaintes AG Insurance	2	33,33%	1,26%
	Traitement interne des plaintes Fidea	1	16,67%	0,63%
	Traitement interne des plaintes Partners	1	16,67%	0,63%
	Traitement interne des plaintes Ethias	1	16,67%	0,63%
	Traitement interne de plaintes Fédérale Assurance	1	16,67%	0,63%
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,77%</b>
Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (2)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Centre européen des consommateurs (CEC)	Service de médiation pour le secteur postal	1	50%	0,63%
	Service de médiation pour le consommateur	1	50%	0,63%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1,26%</b>

Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (2)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Service de médiation de l'énergie	CWAPE Commission wallonne pour l'Energie, le régulateur wallon des marchés de l'énergie et du gaz.	1	50%	0,63%
	Service de médiation pour le consommateur	1	50%	0,63%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1,26%</b>

Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (1)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
De Ronde Tafel Bemiddeling	Inconnu	1	100%	0,63%
Partenaire Belmed ayant transféré le dossier	Organisation l'ayant reçu	Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire	% par rapport au total (1)	% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)
Francesco Perta	Service de médiation de l'énergie	1	100%	0,63%

<b>Partenaire Belmed ayant transféré le dossier</b>	<b>Organisation l'ayant reçu</b>	<b>Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire</b>	<b>% par rapport au total (1)</b>	<b>% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)</b>
<b>Commission de litiges meubles asbl</b>	Service de médiation pour le consommateur	1	100%	0,63%
<b>Partenaire Belmed ayant transféré le dossier</b>	<b>Organisation l'ayant reçu</b>	<b>Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire</b>	<b>% par rapport au total (1)</b>	<b>% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)</b>
<b>Commission de Litiges Voyages asbl</b>	Inspection économique	1	100%	0,63%

<b>Partenaire Belmed ayant transféré le dossier</b>	<b>Organisation l'ayant reçu</b>	<b>Nombre de transferts de l'organisation de transfert vers l'organisation destinataire</b>	<b>% par rapport au total (1)</b>	<b>% par rapport au nombre total de transferts en 2020 (159)</b>
<b>L'Équipage Attitude</b>	Service de médiation pour les télécommunications	1	100%	0,63%