

# Rapport annuel Belmed 2021

La plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de  
nature commerciale



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/spfec0](https://instagram.com/spfec0)

  [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

|   |    |
|---|----|
| Le mot de Belmed.....   | 4  |
| 1. Résultats globaux.....   | 4  |
| 1.1. Nombre de visiteurs de Belmed.....                                 | 4  |
| 1.2. Visiteurs par groupe linguistique.....                             | 5  |
| 1.3. Pages Belmed visitées par langue.....                              | 6  |
| 1.4. Évolution du nombre de demandes dans Belmed, 2020 versus 2019..... | 7  |
| 1.4.1. Demandes par langue.....   | 8  |
| 1.4.2. Demandes B2C versus demandes B2B.....                            | 9  |
| 1.4.3. Demandes par méthode de vente.....                               | 9  |
| 1.4.4. Demandes par statut.....   | 9  |
| 2. Secteurs économiques et catégories de litiges.....                   | 11 |
| 2.1. Demandes par secteur économique.....                               | 11 |
| 2.2. Demandes par sous-secteur économique.....                          | 12 |
| 2.3. Demandes par catégorie de litige.....                              | 13 |
| 3. Partenaires Belmed.....  | 14 |
| 3.1. Demandes par partenaire.....                                       | 14 |
| 3.2. Transferts entre partenaires.....                                  | 16 |
| 3.3. Actions menées autour de l'outil Belmed.....                       | 16 |
| 4. Des questions ?.....   | 17 |

## Liste des graphiques

|   |    |
|---|----|
| Graphique 1. Visiteurs sur les pages Belmed du site du SPF Economie, 2018-2020..... | 5  |
| Graphique 2. Visiteurs de Belmed par groupe linguistique, 2020-2021.....            | 6  |
| Graphique 3. Nombre total de demandes, 2019-2021.....                               | 8  |
| Graphique 4. Répartition des demandes de règlement amiable par langue.....          | 8  |
| Graphique 5. Répartition des demandes par statut de clôture.....                    | 10 |
| Graphique 6. Nombre de demandes par secteur, 2020-2021.....                         | 12 |
| Graphique 7. Répartition des demandes par problématique.....                        | 14 |

## Liste des tableaux

|  |    |
|--|----|
| Tableau 1. Top 3 des pages en néerlandais les plus visitées.....           | 6  |
| Tableau 2. Top 3 des pages en français les plus visitées.....              | 7  |
| Tableau 3. Top 3 des pages en anglais les plus visitées.....               | 7  |
| Tableau 4. Top 3 des pages en allemand les plus visitées.....              | 7  |
| Tableau 5. Nombre de dossiers clôturés par statut.....                     | 10 |
| Tableau 6. Nombre de demandes introduites par secteur économique.....      | 12 |
| Tableau 7. Nombre de demandes introduites par sous-secteur économique..... | 13 |
| Tableau 8. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed.....      | 15 |
| Tableau 9. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed.....             | 16 |

## Le mot de Belmed

Le SPF Economie vous présente l'édition 2021 du rapport annuel de la plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale Belmed.

Cette plateforme donne de l'information sur le règlement extrajudiciaire des litiges mais offre aussi la possibilité de trouver un tiers neutre, compétent et indépendant pour tenter de régler un litige de nature commerciale (entre consommateurs et entreprises ou entre entreprises) à l'amiable en toute confidentialité. Payant ou non, le règlement amiable restera toujours plus avantageux à une action en justice.

Pour la deuxième année consécutive, les entités de règlement amiable ont été impactées par la pandémie. Entités qualifiées, conciliateurs, médiateurs, arbitres ont fait de leur mieux pour aider les consommateurs et les entreprises à régler leurs litiges. Au-delà des priorités économiques et d'emplois rencontrées par beaucoup d'entreprises et de citoyens, cette expérience du Covid a montré à quel point il est essentiel de communiquer clairement, complètement et au moment opportun.

En période de crise ou non, la communication est primordiale avant, pendant et après avoir conclu un contrat. À chaque étape de la résolution d'un litige, chacun doit savoir ce qu'il doit entreprendre, comment et quand. Cela ne peut être garanti sans :

- de bonnes conditions générales qui respectent de manière égale les droits et devoirs de chaque partie et qui mettent en avant le règlement amiable en cas de litige ;
- des coordonnées de contact claires, complètes et faciles à trouver ;
- des procédures simples pour déposer plainte, assurer le suivi et proposer un point de contact permanent de manière numérique et non numérique car certaines situations d'urgence implique de pouvoir parler à une personne ;
- la volonté de régler les problèmes de façon équitable, efficace, rapide car une solution trouvée par les parties aura toutes les chances d'être appliquée ;
- l'audace d'être créatif car rester sur ses positions ne permet jamais d'avancer : ceci vaut pour l'ensemble des parties au litige ;
- le courage de se remettre en question car une plainte/un problème à régler est une opportunité de devenir meilleur. Penser et repenser son organisation, ses processus pour plus de qualité dans le service après-ventes.

Le SPF Economie se réjouit des partenariats établis avec ses partenaires Belmed qu'il remercie !

Belmed remercie également Be-commerce, Comeos, Fevia, la fédération belge de la Franchise, de beroepsfederatie Vrije Beroepen, ainsi que le service de traitement des plaintes de voyageurs aériens du SPF Mobilité et Transport d'avoir accepté son invitation à discuter règlement extrajudiciaire des litiges et à assister à une présentation de l'outil Belmed.

Bonne lecture !

## 1. Résultats globaux

### 1.1. Nombre de visiteurs de Belmed

En 2020, 109.785 internautes ont consulté la rubrique Belmed, soit une augmentation de 2,35 % par rapport à l'année précédente.

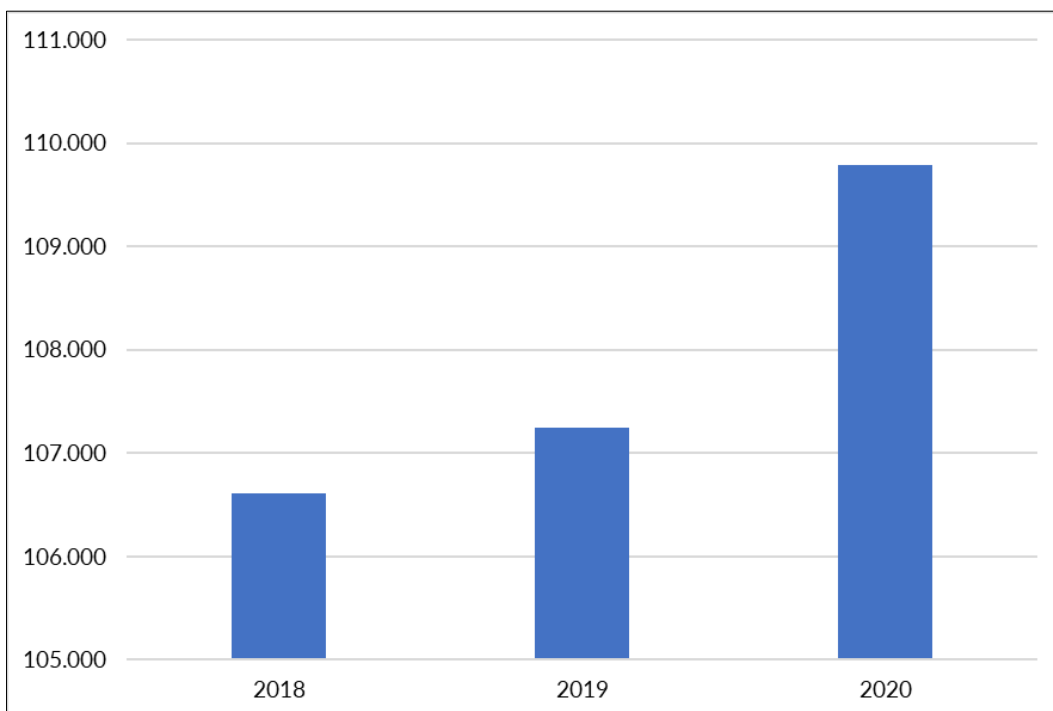
Malgré les circonstances particulières liées au coronavirus, les chiffres démontrent que les consommateurs, les entreprises ou encore les experts restent avides d'informations en matière de règlement amiable des litiges.

Cette observation s'explique par les actions de communication menées (voir point 3.3.) mais aussi par les nouveaux partenariats conclus avec des tiers neutres comme les médiateurs agréés en matière civile et commerciale. 7 partenariats ont été conclus en 2021.

Pour rappel, ces personnes, physiques ou morales ont attesté de leurs connaissances et de leurs formations permanentes auprès de la Commission fédérale d'agrément des médiateurs du Service public fédéral Justice. Elles respectent une déontologie ainsi que la [loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation](#). Le SPF Economie s'efforce d'accueillir des partenaires qui prennent en charge un ou plusieurs secteurs économiques, une ou plusieurs langues (français, néerlandais, allemand ou anglais) et couvrent tout ou partie du territoire belge ou européen. Ces personnes peuvent aussi décider de traiter les litiges entre consommateurs et entreprises et/ou entreprises. Elles s'engagent envers le SPF Economie via la signature d'un protocole de collaboration tandis que le SPF Economie assure la gestion technique de la plateforme dans le respect de la confidentialité des dossiers et des données personnelles.

Graphique 1. Visiteurs sur les pages Belmed du site du SPF Economie, 2018-2020

En nombre.



Source : SPF Economie.

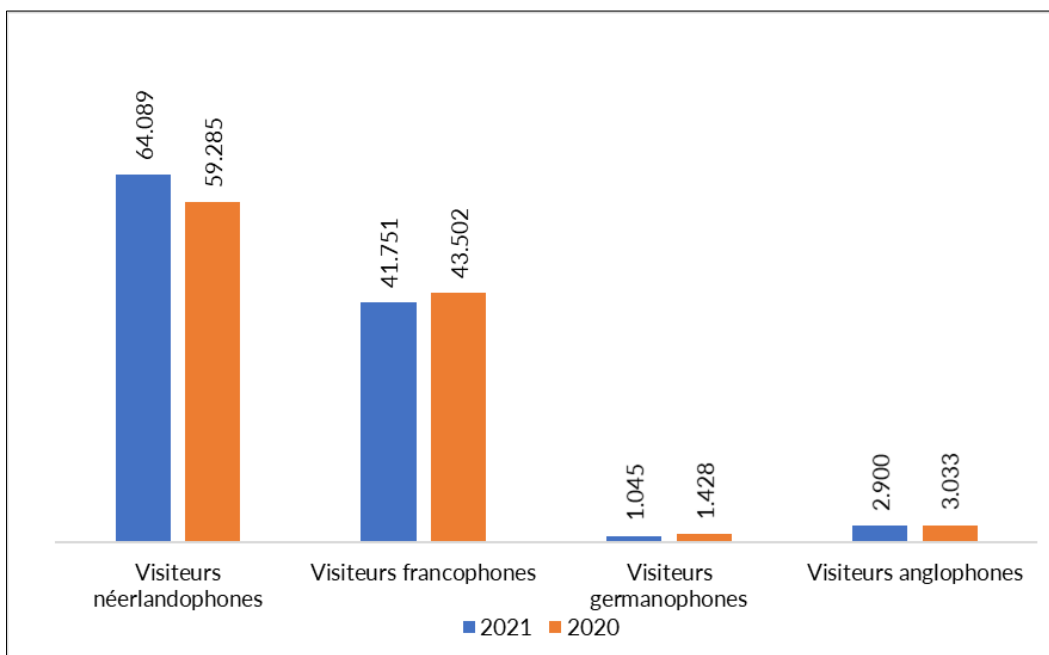
## 1.2. Visiteurs par groupe linguistique

Au niveau de la répartition linguistique, une petite majorité (55,28 %) des visiteurs de Belmed sont néerlandophones. Les visiteurs néerlandophones sont les seuls à voir leur nombre augmenter.

En revanche, la répartition linguistique au niveau des demandes de règlement amiable introduites via le volet sécurisé de Belmed montre une répartition inverse, les francophones occupent la première marche du podium (voir point 1.4.1.).

Bien que Belmed soit également disponible en allemand et en anglais, ces versions linguistiques ne sont consultées que dans 3,60 % (contre 4,10 % en 2020) des cas. Par contre, si on se réfère aux demandes introduites, les demandes traitées en anglais augmentent malgré tout.

Graphique 2. Visiteurs de Belmed par groupe linguistique, 2020-2021  
En nombre.



Source : SPF Economie.

### 1.3. Pages Belmed visitées par langue

Les visiteurs de Belmed ne viennent pas seulement pour introduire des demandes de médiation mais aussi pour s'informer.

Les pages suivantes apparaissent régulièrement dans le top 3 des pages visitées par version linguistique :

1. la page Belmed sur les litiges de garantie
2. la page d'information sur les juges de paix
3. la page d'information sur le Service de Médiation pour le Consommateur

Tableau 1. Top 3 des pages en néerlandais les plus visitées

| Pages les plus représentatives des visites                | Nombre de visite | % par rapport au nombre total de visite des pages NL (69.329) |
|---|------------------|---|
| <a href="#">Règles de garantie</a>                        | 11.464           | 16,54 %   |
| <a href="#">Juges de paix</a>                             | 6.651            | 9,59 %  |
| <a href="#">Service de Médiation pour le Consommateur</a> | 5.317            | 7,67 %  |
| <b>Total</b>  | <b>23.432</b>    | <b>33,8 %</b>   |

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Top 3 des pages en français les plus visitées

| Pages les plus représentatives des visites                | Nombre de visite | % par rapport au nombre total de visite des pages FR (45.776) |
|---|------------------|---|
| <a href="#">Règles de garantie</a>                        | 6.100            | 13,33%  |
| <a href="#">Service de Médiation pour le Consommateur</a> | 3.291            | 7,19%   |
| <a href="#">Juges de Paix</a>                             | 2.454            | 5,36%   |
| <b>Total</b>  | <b>11.845</b>    | <b>25,88 %</b>  |

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Top 3 des pages en anglais les plus visitées

| Pages les plus représentatives des visites                               | Nombre de visite | % par rapport au nombre total de visite des pages EN (3.918) |
|--|------------------|--|
| <a href="#">L'Ombudsman des Assurances</a>                               | 280              | 7,15 %   |
| <a href="#">Sous la loupe - le règlement extrajudiciaire des litiges</a> | 214              | 5,46 %   |
| <a href="#">Règles de garantie</a>                                       | 200              | 5,11 %   |
| <b>Total</b>   | <b>694</b>       | <b>17,72 %</b>   |

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Top 3 des pages en allemand les plus visitées

| Pages les plus représentatives des visites                       | Nombre de visite | % par rapport au nombre total de visite des pages DE (1.677) |
|--|------------------|--|
| <a href="#">Règles de garantie</a>                               | 242              | 14,43 %  |
| <a href="#">Possibilités de règlement alternatif des litiges</a> | 143              | 8,53 %   |
| <a href="#">Sondage Belmed - votre avis nous intéresse</a>       | 90               | 5,37 %   |
| <b>Total</b>   | <b>475</b>       | <b>28,33 %</b>   |

Source : SPF Economie.

Si les néerlandophones restent majoritaires du point de vue de la consultation des pages Belmed, les francophones arrivent en première position lorsqu'il s'agit d'introduire des demandes de règlement amiable via Belmed (voir point 1.4.1.).

Les règles en matière de garantie restent très plébiscitées dans toutes les langues. Par contre, les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> places du classement diffèrent selon les langues :

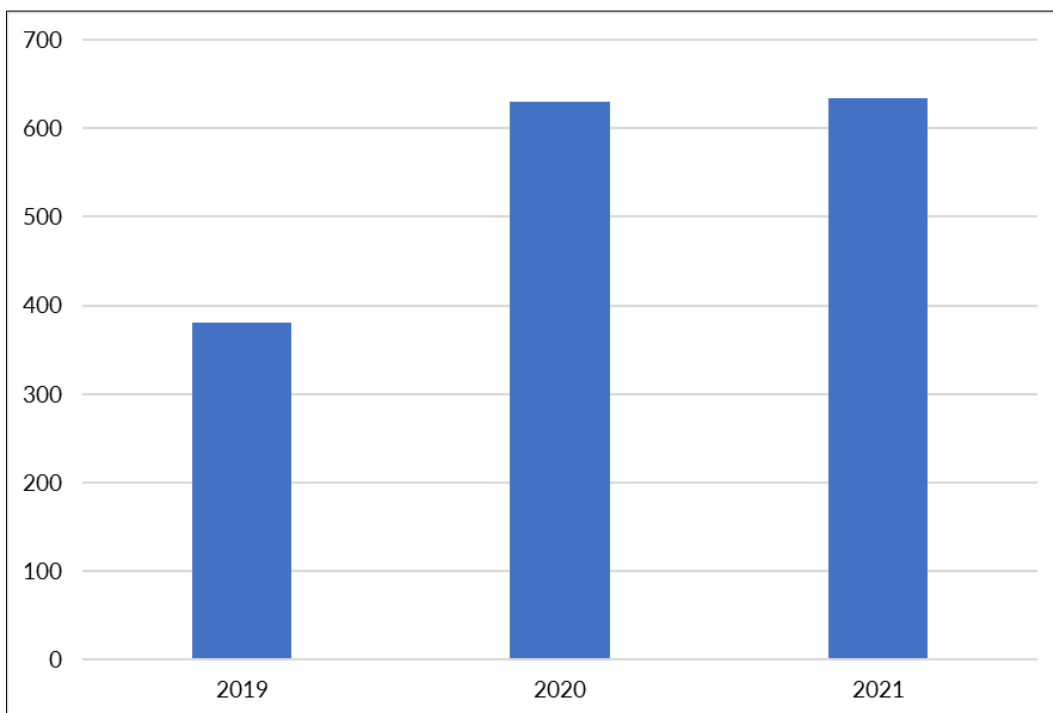
- Les néerlandophones et les francophones ont été nombreux à consulter la page relative au Service de Médiation pour le Consommateur. Ce n'est pas étonnant car vu la crise sanitaire, beaucoup de consommateurs se sont adressés à ce service pour obtenir des informations sur le règlement amiable et pour introduire des dossiers.
- Les germanophones se sont intéressés à l'enquête de satisfaction de Belmed (une nouveauté par rapport à 2020) et aux pages sur les diverses possibilités de règlement alternatif de litiges.
- Les utilisateurs européens (pratiquant la langue anglaise) ont marqué leur intérêt pour les pages consacrées aux formes de règlement amiables mais aussi pour la page relative à la fiche présentation de l'Ombudsman des Assurances, ce qui est nouveau par rapport à 2020.

## 1.4. Évolution du nombre de demandes dans Belmed, 2020 versus 2019

Alors que le nombre de demandes a connu une hausse de 65,79 % entre 2019 et 2020, il est resté stable en 2021, 634 contre 630 en 2020. D'autres organismes pratiquant le règlement amiable des litiges notamment de consommation ont fait le même constat. Le nombre de visiteurs reste toutefois presque équivalent, il faut donc chercher d'autres explications.

La restructuration de la rubrique web de Belmed en 2020 a donc consolidé son visuel et son utilisation plus claire et plus conviviale.

Graphique 3. Nombre total de demandes, 2019-2021

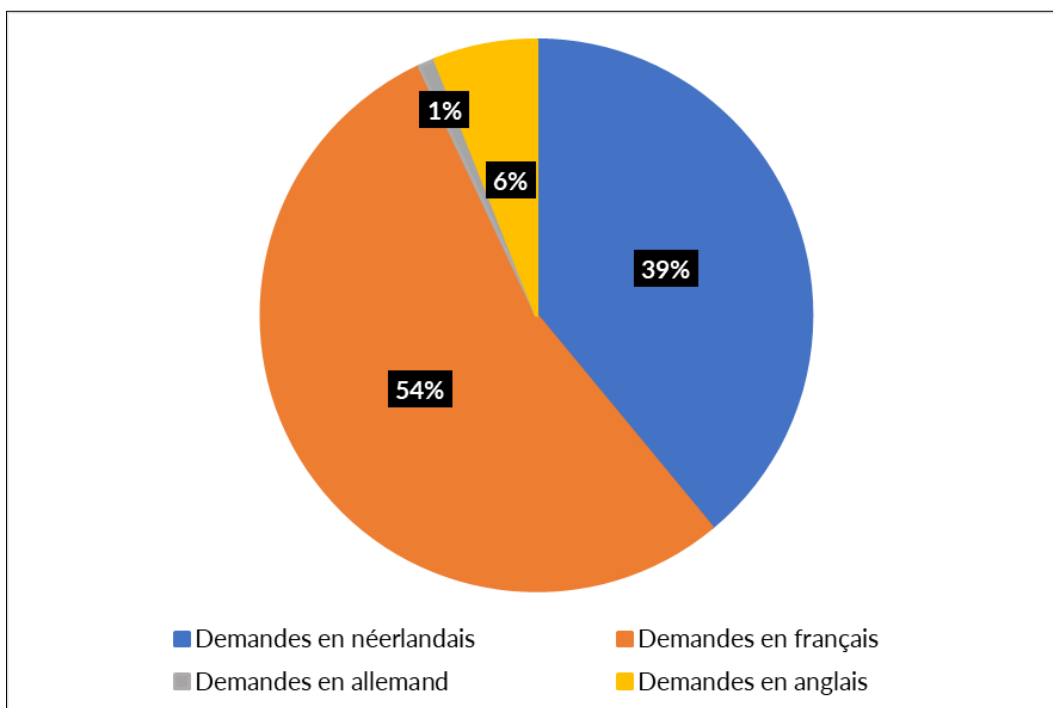


Source : SPF Economie.

#### 1.4.1. Demandes par langue

En 2021, 634 demandes de règlement de litige ont été introduites via Belmed, dont 54 % en français et 39 % en néerlandais.

Graphique 4. Répartition des demandes de règlement amiable par langue



Source : SPF Economie.



Il est frappant de constater qu'il y a eu plus de demandes francophones que de demandes néerlandophones. C'est une donnée que nous ne retrouvons habituellement pas dans les rapports annuels, par exemple des services de médiation comme le Service de Médiation pour le Consommateur. Ce sont généralement les demandes en néerlandais qui constituent la majorité. Le nombre de dossiers transfrontaliers continue d'augmenter légèrement.

### 1.4.2. Demandes B2C versus demandes B2B

Belmed continue d'être utilisée principalement par des consommateurs en 2021. Seules 12 des 634 demandes (soit 1,87 %) concernaient des litiges business-to-business (B2B). Le nombre de demandes relatif à des litiges entre entreprises évoluent mais encore trop lentement. Ceci s'explique sans doute par le contexte sanitaire durant lequel le maintien du chiffre d'affaires et d'une certaine trésorerie étaient les préoccupations prioritaires des entrepreneurs. En effet, il fallait avant tout éviter la fermeture complète de l'établissement lorsque les mesures gouvernementales le permettaient. Les mesures prises par les autorités ont également fait l'objet d'une attention particulière afin notamment de bénéficier des aides disponibles.

Le SPF Economie continue à promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges, notamment au niveau des fédérations professionnelles en mettant en avant l'adoption de nouvelles réglementations européennes dont certaines font explicitement référence au règlement amiable des litiges comme le règlement 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne ([règlement platform to business](#)) ou encore les pratiques commerciales déloyales dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire. D'autres réglementations sont également apparues comme l'interdiction des pratiques déloyales entre entreprises (art. V.104 du Code de droit économique). Même si cet article ne fait pas référence au règlement des litiges découlant d'une infraction à la réglementation, il n'en reste pas moins que de telles pratiques peuvent entraîner un dommage qui ne sera pas réglé par la sanction pénale puisque cette dernière a pour but de faire cesser la pratique incriminée.

### 1.4.3. Demandes par méthode de vente

L'e-commerce reste le canal de vente le plus concerné par les demandes de litiges introduites en 2021, il représente ainsi 45,58 %, contre 46,83 % en 2020. La pandémie avec ses confinements totaux ou partiel ont poussé le consommateur à se tourner vers les achats en ligne, achats qui ne sont pas tous passés sans problèmes.

### 1.4.4. Demandes par statut

Sur les 634 demandes répertoriées, 530 ont été traitées. Le graphique 6 indique la répartition des demandes introduites entre les différents statuts.

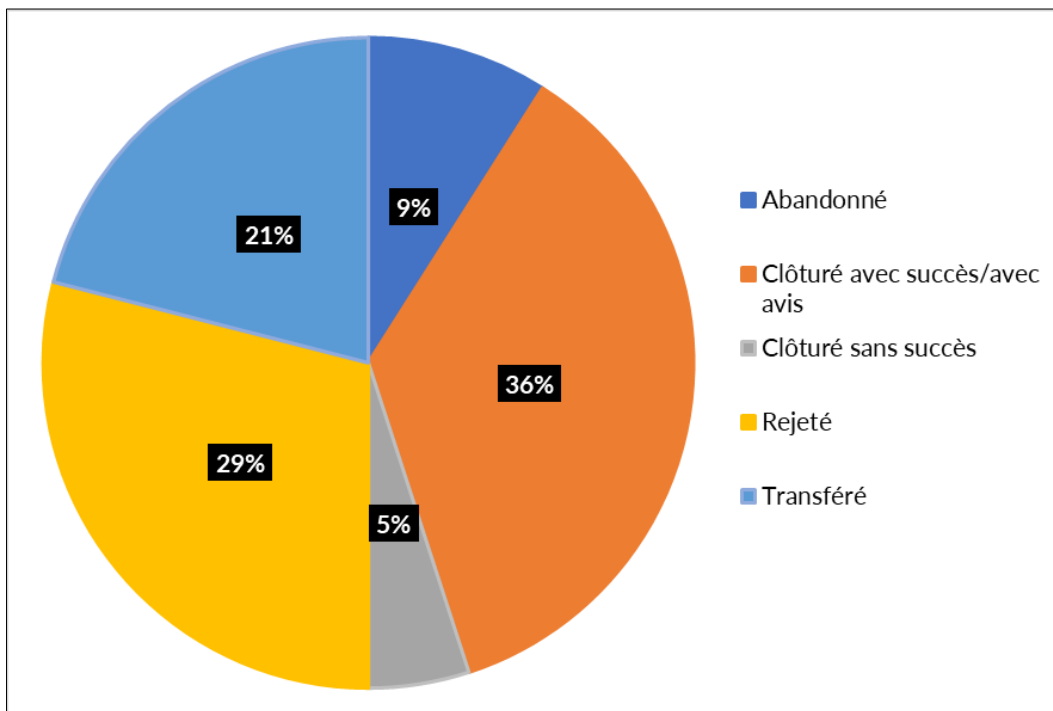
Les nouvelles demandes Belmed ont toujours le statut « Reçu ». Après le traitement d'un dossier, le partenaire Belmed doit sélectionner un statut de clôture dans le back-office. Il dispose des choix suivants :

- **Rejeté** : soit par le partenaire Belmed en cas de non-recevabilité de la demande, soit par la partie adverse qui n'a pas souhaité participer.
- **Abandonné** : le demandeur a quitté 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.**

Lors du traitement d'un dossier, le partenaire Belmed est libre également d'utiliser d'autres statuts :

- **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.

Graphique 5. Répartition des demandes par statut de clôture



Source : SPF Economie.

Parmi les dossiers ayant suivi le processus complet de règlement amiable (donc ayant abouti à un résultat positif ou non), 40,16 % d'entre eux ont été clôturés avec un accord, 49,59 % ont été clôturés avec avis et 10,25 % terminés sans accord entre les parties.

Le nombre de dossiers avec avis est en augmentation par rapport à 2020 (où il atteignait 36,88 %) au détriment des autres catégories. L'avis signifie que les parties n'ont pas nécessairement trouvé une solution mais que le tiers intervenu a émis un avis pour les aider à poursuivre leur réflexion commune. C'est notamment le principe de la conciliation au cours de laquelle le tiers peut formuler des solutions. Il y a également des processus de règlement amiables qui prévoient le recours à des experts dans la matière ou le secteur visé comme celui de la construction. Cet expert technicien est appelé généralement pour examiner la situation sur place et/ou encore des documents. Il remet au final un rapport qui est liant pour le juge qui serait éventuellement saisi ensuite.

Tableau 5. Nombre de dossiers clôturés par statut

| Statut du dossier      | Nombre de dossiers | En % du total |
|------------------------|--------------------|---------------|
| Clôturé avec un accord | 98                 | 40,16 %       |
| Clôturé avec un avis   | 121                | 49,59 %       |
| Clôturé sans accord    | 45                 | 10,25 %       |
| Total                  | 264                | 100 %         |

Source : SPF Economie.

Moins d'un dossier sur trois (29 %) en 2021 a été refusé, c'est légèrement moins qu'en 2020 (31,43%). Un dossier peut être refusé soit par la partie adverse qui ne souhaitait pas participer, soit par le partenaire Belmed pour irrecevabilité. Celle-ci peut avoir recours à divers arguments pour motiver sa décision : 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.

Le nombre de dossiers transférés a évolué très positivement, 21 % en 2021 contre 9,68 % en 2020. Il s'agit d'une obligation pour les entités qualifiées de rediriger vers l'entité ad hoc un dossier

qui ne relèverait pas de leurs compétences. Belmed a prévu cette possibilité et, en parallèle, le demandeur est informé de ce transfert ainsi que de l'entité finalement en charge du dossier.

Le nombre de dossiers abandonnés a augmenté, 21 % en 2021 contre 4,44 % en 2020. Un dossier peut être abandonné soit parce que l'une des parties voire le tiers intervenant a décidé de quitter le processus de règlement amiable, soit parce qu'au moins une des parties impliquées ne désirait plus attendre, soit par mauvaise foi d'une des parties, soit parce que l'on a estimé comme peu probable de parvenir à une solution. D'autres entités de règlement amiable de litiges ont également ressenti que la crise sanitaire qui se prolongeait amenait certaines parties à être plus agressives ou à être moins conciliantes qu'au début de la crise. Il est important de rappeler que le règlement amiable implique que les parties doivent rentrer de **bonne foi** dans un processus de règlement amiable, qu'elles aient réfléchi aux compromis qu'elles sont prêtes à accepter pour parvenir à un accord (« mettre de l'eau dans son vin ») et à être actives dans la recherche **créative** d'une solution.

Enfin, il faut souligner le nombre limité d'échec de règlements amiables, 5 % en 2021 contre 7,14 % en 2020.

## 2. Secteurs économiques et catégories de litiges

### 2.1. Demandes par secteur économique

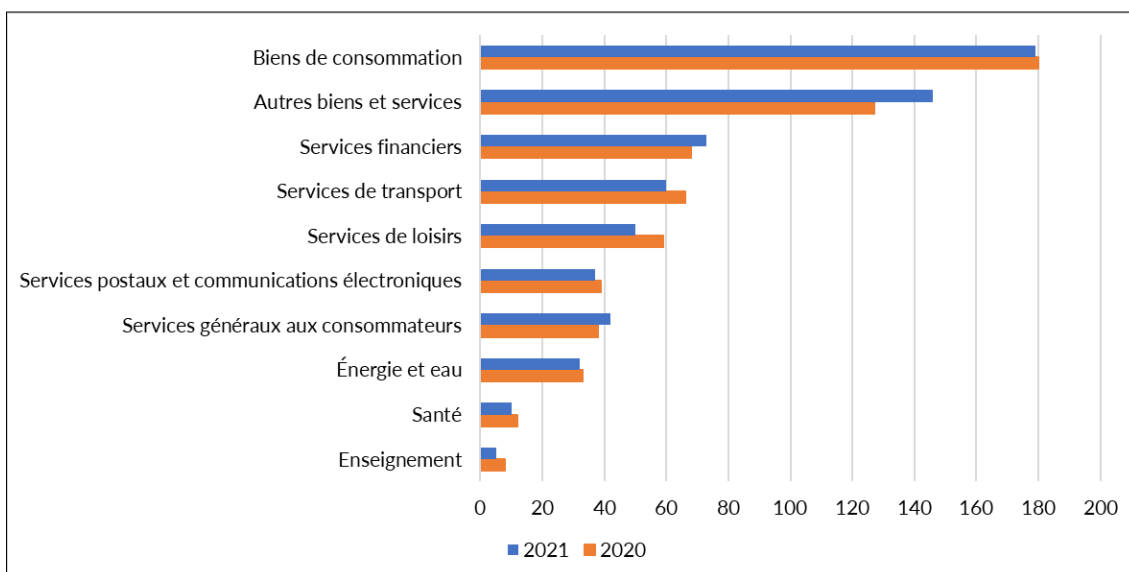
Lorsqu'il souhaite introduire une demande de résolution des litiges à l'amiable, le consommateur a le choix entre différents « secteurs économiques », ceux-ci sont précisés dans le tableau 6.

En nombre de demandes, le secteur « Biens de consommation » domine toujours le classement. En 2021, 28,23 % des demandes de résolution de litige ont concerné des biens de consommation (ICT, meubles, vêtements...), ce qui reste stable par rapport 2020 (28,57 %).

Le secteur « Autres biens et services » occupe la deuxième place, il a vu le nombre de demande le concernant augmenter. Cette tendance est observée par d'autres entités qualifiées. Notez que « Autres biens et services » supplée un secteur ou un sous-secteur manquant. Le nombre important de demandes dans ce secteur laisse à penser que l'utilisateur de Belmed ne comprend pas l'intitulé de certaines rubriques ou que les menus déroulants sont trop longs ou que l'utilisateur choisit la facilité pour aller plus vite (même si la rubrique « Autres » n'est pas mise en avant). C'est pourquoi un message de sensibilisation a été intégré dans le formulaire de demande afin d'encourager l'utilisateur à opérer un choix plus précis qu'autres. Nous en étudierons son impact éventuel à la fin de 2022.

Le troisième secteur le plus représentatif des demandes de résolution de litiges est celui des « Services financiers », il a observé une légère augmentation, soit +0,72 %. Vient ensuite celui des « Services de transport ». Ceci n'est pas étonnant : en raison de la crise sanitaire, de nombreux vols ont été annulés, s'en est ensuivie la problématique des remboursements. Cependant, en 2021, les « Services de transport » et les « Services de loisirs » ont vu les demandes à leur encontre légèrement diminuer sans doute après l'exécution des remboursements ou de l'attribution de vouchers aux consommateurs concernés et aux assouplissements progressifs des restrictions sanitaires. Les demandes relatives aux « Services généraux aux consommateurs » ont légèrement augmenté (+0,59 %).

Graphique 6. Nombre de demandes par secteur, 2020-2021



Source : SPF Economie.

Tableau 6. Nombre de demandes introduites par secteur économique

| Secteur économique                               | Nombre de demandes | En %         |
|--|--------------------|--------------|
| Biens de consommation                            | 179                | 28,23 %      |
| Autres biens et services                         | 146                | 23,03 %      |
| Services financiers                              | 73                 | 11,51 %      |
| Services de transport                            | 60                 | 9,46 %       |
| Services de loisirs                              | 50                 | 7,89 %       |
| Services postaux et communications électroniques | 37                 | 5,84 %       |
| Services généraux aux consommateurs              | 42                 | 6,62 %       |
| Énergie et eau                                   | 32                 | 5,05 %       |
| Santé  | 10                 | 1,58 %       |
| Enseignement                                     | 5                  | 0,8 %        |
| <b>Total</b>                                     | <b>634</b>         | <b>100 %</b> |

Source : SPF Economie.

## 2.2. Demandes par sous-secteur économique

Le tableau 7 donne un aperçu chronologique des sous-secteurs économiques au sujet desquels la plupart des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges ont été introduites en 2021 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. En outre, seuls les sous-secteurs économiques pour lesquels au moins 10 dossiers ont été introduits sont repris pour que le tableau ne soit pas trop long.

Tableau 7. Nombre de demandes introduites par sous-secteur économique

| Sous-secteurs économiques (hormis « Autres biens et services »)*          | Nombre de demandes | % par rapport au total (500)** |
|---|--------------------|--------------------------------|
| Transport aérien  | 33                 | 6,60 %                         |
| Entretien et réparation du logement                                       | 39                 | 7,80 %                         |
| Services financiers - Services de paiement et de comptes de paiement      | 26                 | 5,20 %                         |
| Articles des TIC (technologies de l'information et de la communication)   | 24                 | 4,80 %                         |
| Meubles   | 26                 | 5,20 %                         |
| Gros appareils ménagers (y compris es aspirateurs et fours à micro-ondes) | 26                 | 5,20 %                         |
| Articles électroniques (hors TIC et loisirs)                              | 16                 | 5,03 %                         |
| Articles d'entretien et d'amélioration du logement                        | 17                 | 5,36 %                         |
| Articles d'habillement (y compris sur mesure) et chaussures               | 16                 | 3,20 %                         |
| Services des agences de voyage  | 10                 | 2,00 %                         |
| Articles de loisirs (articles de sport, instruments de musique, etc.)     | 10                 | 2,00 %                         |
| Hôtels et autres hébergements touristiques                                | 15                 | 3,00 %                         |
| Services internet   | 14                 | 2,80 %                         |
| Services financiers - Autres  | 10                 | 3,14 %                         |
| Électricité   | 15                 | 3,00 %                         |
| Services de location  | 11                 | 2,20 %                         |
| Gaz-Électricité   | 10                 | 2,00 %                         |
| <b>Total</b>  | <b>318</b>         | <b>68,33 %</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 500.

Source : SPF Economie.

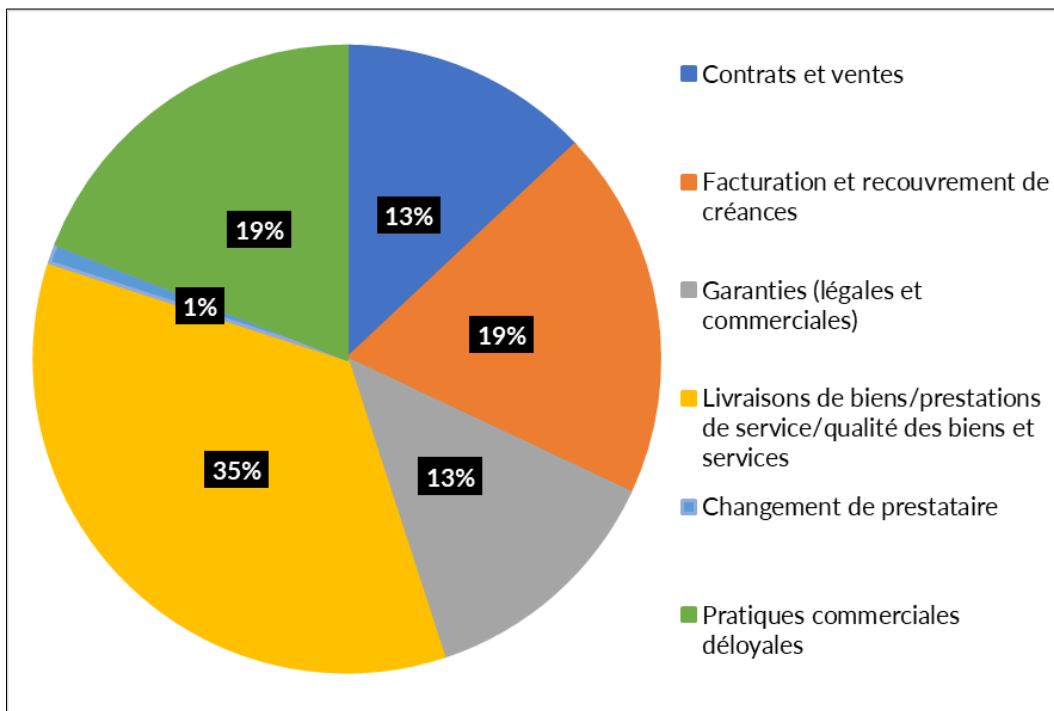
Le tableau 7 montre avant tout la large répartition du nombre de demandes entre les sous-secteurs économiques. Cela apparaît également quand nous examinons le total que représentent les sous-secteurs inclus dans le tableau, lequel ne reprend que 68,33 % de toutes les demandes introduites. Outre ces 17 sous-secteurs, il y en a 55 autres pour lesquels entre une et dix demandes ont été déposées. Autrement dit : 182 dossiers supplémentaires sont répartis entre 55 autres sous-secteurs économiques.

Il convient également de constater que le sous-secteur « Transport aérien » a été sélectionné relativement souvent (33 dossiers en 2021 contre 51 dossiers en 2020). Bien que nous ne connaissions pas le contenu des dossiers, il est probable que la pandémie de coronavirus n'y soit pas étrangère. En raison de l'interdiction de voyager, de nombreux voyages ont été annulés, des plaintes ont été introduites mais elles ont progressivement été traitées dans le cadre des remboursements effectués par les compagnies aériennes, notamment à la suite de l'action menée par la Commission européenne. Le secteur « Entretien et réparation du logement » reste un secteur-clé des demandes avec des problèmes liés aux tarifs pratiqués ou encore à la qualité des services.

### 2.3. 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., Les problèmes de livraisons de biens ou d'(absence d')exécution de services figurent en tête des demandes introduites dans Belmed de 2020. 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 point 1.4.3., nous avons déjà vu que l'e-commerce était de loin la principale méthode de vente dans les dossiers de litiges Belmed.

Graphique 7. Répartition des demandes par problématique



Source : SPF Economie.

## 3. Partenaires Belmed

### 3.1. Demandes par partenaire

En 2021, un peu plus de la moitié (24) des 47 partenaires Belmed ont reçu au moins une demande de résolution de litige. Le partenaire le plus populaire est le [Service de Médiation pour le Consommateur](#), avec 63,09 % (contre 61,43 % en 2020) de toutes les demandes Belmed. Après lui, nous constatons une large répartition.

Tableau 8. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed

| Partenaire Belmed   | Nombre de demandes | En %    | Entité qualifiée      |
|---|--------------------|---------|-----------------------|
| Service de Médiation pour le Consommateur   | 400                | 63,09 % | Oui                   |
| Service de médiation des services financiers  | 47                 | 7,41 %  | Oui                   |
| Ombudsman du commerce   | 38                 | 5,99 %  | Oui                   |
| Service de médiation pour les télécommunications                                      | 29                 | 4,57 %  | Oui                   |
| Ombudsman des assurances  | 24                 | 3,78 %  | Oui                   |
| Service de Médiation pour le Secteur Postal   | 18                 | 2,84 %  | Oui                   |
| Commission de Litiges Voyages asbl  | 17                 | 2,68 %  | Oui                   |
| Service de Médiation de l'Énergie   | 15                 | 2,36 %  | Oui                   |
| Billiet & Co  | 11                 | 1,74 %  | Non (médiateur agréé) |
| Centre Européen des Consommateurs (CEC)   | 9                  | 1,42 %  | Non                   |
| Commission de Conciliation Construction   | 8                  | 1,26 %  | Oui                   |
| MEDIATEUR.LEGAL   | 4                  | 0,63 %  | Non (médiateur agréé) |
| Alexandra Boël  | 3                  | 0,47 %  | Non (médiateur agréé) |
| De Ronde Tafel  | 2                  | 0,32 %  | Non (médiateur agréé) |
| Centre Belge de Gestion des Conflits (CEBEGECO)                                       | 2                  | 0,32 %  | Non (médiateur agréé) |
| Bemiddelingsplatform  | 2                  | 0,32 %  | Non (médiateur agréé) |
| Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires                                  | 2                  | 0,32 %  | Non                   |
| Commission de Litiges Meubles asbl  | 2                  | 0,32 %  | Oui                   |
| Service de médiation des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone | 1                  | 0,16 %  | Oui                   |
| Total   | 634                | 100 %   | Oui : 92,72 %         |

Source : SPF Economie.

La quatrième colonne du tableau 8 indique si :

- le partenaire Belmed est une [entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation \(B2C\)](#) ou
- un médiateur agréé en matière civile et commerciale (B2C et/ou B2B) ou
- un partenaire ayant reçu de la [Commission fédérale de médiation](#) un agrément pour le règlement des litiges. Concrètement, il peut s'agir d'avocats qui pratiquent également la médiation ou de personnes ayant suivi une formation en médiation.

En 2021, près de 93 % de toutes les demandes ont été envoyées à des entités qualifiées, contre 95 % en 2020. Dans la mesure où les entités qualifiées sont tenues d'être gratuites pour le consommateur ou de travailler moyennant une rémunération équitable<sup>1</sup>, ce résultat n'est donc pas surprenant.

Cependant, le recours à des médiateurs/conciliateurs privés augmente lentement mais sûrement. Cela signifie que l'information et la promotion du règlement amiable commence à faire son chemin : les médiateurs privés sont certes payants et plus chers qu'une entité qualifiée mais ils ont un taux de succès élevé et un délai de traitement intéressant. L'utilisateur Belmed est en tout cas informé des tarifs pratiqués par les différents partenaires au moment où il en choisit un.

<sup>1</sup> Code de droit économique, article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>

Le top 4 des partenaires ayant reçu le plus grand nombre de demandes Belmed sont tous gratuits. Les médiateurs agréés demandent par contre une certaine rémunération pour leurs services.

## 3.2. Transferts entre partenaires

En vertu du Livre XVI du Code de droit économique, les entités qualifiées ont l'obligation de se transférer entre elles les plaintes de consommateur qui ne relèvent pas de leurs compétences. 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, 119 dossiers ont été transférés en 2021. Le tableau 9 indique quels partenaires Belmed ont transmis un dossier.

Tableau 9. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed

| Partenaire Belmed ayant transféré                | Nombre de dossiers transférés | % par rapport au nombre total de transferts en 2021 |
|--|-------------------------------|---|
| Service de Médiation pour le Consommateur        | 80                            | 68 %  |
| Ombudsman du commerce                            | 24                            | 20 %  |
| Commission de Litiges Voyages asbl               | 5                             | 4 %   |
| Ombudsman des assurances                         | 4                             | 4 %   |
| Centre Européen des Consommateurs Belgique       | 2                             | 2 %   |
| Service de Médiation de l'Energie                | 1                             | 1 %   |
| Service de médiation pour les télécommunications | 1                             | 1 %   |
| <b>Total</b>                                     | <b>117</b>                    | <b>100 %</b>  |

Source : SPF Economie.

Le Service de Médiation pour le Consommateur et l'Ombudsman du commerce sont responsables de 88 % 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<sup>2</sup>. Dans le cas contraire, c'est le Service de Médiation pour le Consommateur qui sera compétent.

Par ailleurs, il apparaît que le Centre Européen des Consommateurs (CEC) a reçu moins de demandes Belmed de la part du Service de Médiation pour le Consommateur, 4 dossiers transmis en 2021 contre 28 dossiers transmis en 2020). Le consommateur retrouve donc plus facilement son chemin en ce qui concerne les litiges transfrontaliers.

## 3.3. Actions menées autour de l'outil Belmed

Du point de vue technique, nous avons consulté les partenaires de Belmed afin de savoir si des améliorations devaient être apportées à l'outil pour le rendre encore plus facile à utiliser et ainsi alléger la charge administrative. À l'issue de la consultation, nous avons mis en œuvre deux options supplémentaires :

- la possibilité de consulter le contenu d'une demande ainsi que son (ses) annexe(s) éventuelle(s) soit, via l'e-mail que le partenaire reçoit de Belmed soit, via le back office de Belmed (l'espace auquel chaque partenaire peut accéder - uniquement à ses dossiers - en s'authentifiant) ;

<sup>2</sup> <https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/a-propos-de-nous/commerçants>



- pour les partenaires ayant le plus de demandes à traiter, la possibilité de clôturer un lot de dossiers en une seule action toujours en conservant la possibilité d'en informer le demandeur si cela n'a pas encore été fait;

Du point de vue de la communication, des actions ont été menées en concertation avec la Direction Communication du SPF Economie. Ces actions diffusent des conseils propres à une problématique ou à un secteur particulier, elles font le lien avec un partenaire de Belmed ou encore elles rappellent l'intérêt de faire appel à Belmed. Ainsi, des news ont été mises en ligne sur le site web du SPF, elles avaient trait :

- au recouvrement amiable des créances et à l'action de l'ombudsman des huissiers de justice : <https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/vous-etes-huissier-de-justice> ;
  - au recours à un service de dépannage urgent : <https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/vous-avez-referme-la-porte-de>
  - à la communication avec les avocats : <https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/avocats-communiquez>
  - à l'exécution d'un contrat entre entreprises : <https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/relations-b2b-que-pouvez-vous>
  - à l'intérêt de comparer les offres en matière d'énergie : [https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/lenergie-cest-vital-mais-cela 7](https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/lenergie-cest-vital-mais-cela-7)
  - à l'e-commerce et la livraison d'un colis : <https://news.economie.fgov.be/197616-commander-en-ligne-c-est-bien-recevoir-son-colis-c-est-mieux>
- à la plateforme Belmed : <https://economie.fgov.be/fr/nouveautes/belmed-reglement-en-ligne-de>

## 4. Des questions ?

Vous avez des questions ou des suggestions ? N'hésitez pas à nous les transmettre par e-mail à : [belmed@economie.fgov.be](mailto:belmed@economie.fgov.be).