



Des questions ?

www.belmed.fgov.be

Contact Center : + 32 800 120 33 (numéro vert)

belmed@economie.fgov.be

Service public fédéral Economie, P.M.E.,
Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

<http://economie.fgov.be>

Tél. : + 32 800 120 33

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

E7/0246-14

Belmed

Plate-forme pour
le règlement extrajudiciaire
en ligne des litiges

Entreprise-consommateur (B2C)

Entreprise-entreprise (B2B)



SOYEZ BRANCHÉ
ET SURFEZ VERS LA SOLUTION !
www.belmed.fgov.be



Qu'est-ce que Belmed ?

Via l'intervention d'un médiateur indépendant, la plate-forme électronique Belmed permet de résoudre par internet et en dehors des tribunaux des litiges entre commerçants ou entre consommateurs et commerçants.

La consultation de la plate-forme est gratuite. Le coût éventuel d'une médiation via Belmed dépend des instances de médiation concernées. Même payante, une médiation reste souvent moins chère qu'un procès !

Pour quels litiges PEUT-ON / NE PEUT-ON PAS utiliser Belmed ?

OUI :

- 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.

NON :

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

Conditions d'accès à Belmed

- Avoir 18 ans.
- Avant d'introduire une demande, avoir pris contact avec l'autre partie pour essayer de trouver une solution au litige.
- Si possible, ne pas avoir porté l'affaire en justice. Si c'est le cas, il est toujours possible de demander au juge une suspension de l'action pour tenter un règlement amiable.
- Être directement concerné par l'affaire ou représenter une personne qui l'est.
- Agir de bonne foi et privilégier la recherche d'une solution amiable.

Quelques exemples

B2C (entre un professionnel et un consommateur)

- Malgré l'envoi de preuves de paiement, mon fournisseur d'électricité m'adresse une mise en demeure pour défaut de paiement.
- J'habite Paris et malgré divers rappels, les livres que j'ai commandés auprès d'un éditeur établi à Liège n'ont toujours pas été livrés.
- J'ai acheté un véhicule d'occasion à un professionnel qui refuse de m'accorder la moindre garantie.

B2B (entre professionnels)

- Je suis entrepreneur et j'ai commandé des matériaux de construction pour une maison. Je ne les ai toujours pas reçus alors que j'ai payé un acompte.
- En tant que commerçant de détail en vêtements, j'ai un problème avec un de mes fournisseurs. La collection de printemps n'a toujours pas été livrée alors que la saison de vente a déjà commencé.
- J'ai récemment repris une affaire. L'ancien propriétaire vient de créer une nouvelle entreprise et me fait de la concurrence déloyale.

