

Rapport annuel Belmed 2023



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)



○ SPFEco



○ @spfeconomie



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



○ [instagram.com/spfec](https://www.instagram.com/spfec)



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



○ economie.fgov.be

Éditrice responsable :

Séverine Waterbley

Présidente du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

039-24

Table des matières

Le mot de Belmed.....	4
1. Résultats globaux.....	5
1.1. Nombre de visiteurs de Belmed.....	5
1.2. Pages Belmed visitées par langue.....	5
1.3. Évolution du nombre de demandes dans Belmed 2023 versus 2022, 2021, 2020, 2019.....	8
1.3.1. Demandes par langue.....	8
1.3.2. Demandes B2C versus demandes B2B.....	9
1.3.3. Demandes par méthode de vente.....	10
1.3.4. Demandes par statut.....	10
2. Secteurs économiques et catégories de litiges.....	12
2.1. Demandes par secteur économique.....	12
2.2. Demandes par sous-secteur économique.....	12
3. Partenaires Belmed.....	14
3.1. Demandes par partenaire.....	14
3.2. Transferts entre partenaires.....	15
3.3. Actions de communication sur Belmed.....	16
4. Des questions ?.....	17

Liste des graphiques

Graphique 1. Nombre de visiteurs, par langue et par année (2021-2023).....	5
Graphique 2. Nombre total de demandes, 2019-2023.....	8
Graphique 3. Répartition des demandes de règlement amiable par langue.....	9
Graphique 4. Nombre de demandes de règlement amiable entre commerçants (B2B) par mois en 2023.....	9
Graphique 5. Répartition des demandes par méthode de vente.....	10
Graphique 6. Répartition des demandes par statut de clôture en 2022 et 2023.....	11
Graphique 7. Répartition des demandes par problématique en 2022 et 2023 en %.....	14

Liste des tableaux

Tableau 1. Top 5 des pages en néerlandais les plus visitées en %.....	5
Tableau 2. Top 5 des pages en français les plus visitées.....	6
Tableau 3. Top 3 des pages en anglais les plus visitées.....	6
Tableau 4. Top 3 des pages en allemand les plus visitées.....	6
Tableau 5. Évolution des rubriques les plus visitées entre 2021 et 2023 et par langue.....	7
Tableau 6. Nombre de demandes introduites par secteur économique.....	12
Tableau 7. Classement des sous-secteurs économiques les plus visés par les demandes Belmed.....	13
Tableau 8. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed (%) en 2022 et 2023.....	14
Tableau 9. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed.....	16

Le mot de Belmed

Le SPF Economie vous présente l'édition 2023 du rapport annuel Belmed, la plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale.

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 qu'une action en justice.

Après le Covid-19, la crise énergétique et la crise économique ont affecté les consommateurs et les entreprises. Certaines entités de règlement amiable continuent d'en être impactées comme le service de médiation de l'énergie ou encore le Service de Médiation pour le Consommateur.

À la lecture des rapports annuels des entités qualifiées et à l'écoute des feedbacks des personnes en litige, l'on sent que la recommandation formulée l'année dernière reste de mise : il faut COMMUNIQUER clairement et en temps opportun. Le client (consommateur ou entreprise) a besoin d'être informé ou de pouvoir s'informer quant au suivi de son dossier ou contrat et, en cas de problème, de savoir quoi faire, comment et à qui s'adresser, d'autant plus s'il y a urgence. Il doit, pour ce faire, trouver **facilement** l'information que ce soit en ligne ou via une personne physique : évitons les absences de réponse ou encore les messages trop vagues. N'oublions pas que la digitalisation – certes nécessaire – ne doit pas être exclusive.

N'oublions pas non plus que toutes ces entités de règlement amiable de litiges sont des étapes de recours si l'autre partie ne répond pas ou ne donne pas une solution satisfaisante. Donc, il faut continuer à inciter le consommateur ou le professionnel qui subit un problème à prendre d'abord contact avec l'autre partie pour essayer de discuter et régler les problèmes avant de passer à une autre étape.

Lorsque cette étape est franchie, il est très important que les parties en litige collaborent au processus de règlement amiable, elles ont tout à y gagner : une solution dans un temps raisonnable et à un coût bien plus raisonnable qu'en justice. Le règlement amiable n'est pas obligatoire mais il est chaudement recommandé. Sachez qu'une loi oblige par ailleurs avocats, huissiers de justice et juges à informer les parties et à vérifier que chaque dossier qui leur est soumis ne peut se prêter à règlement amiable. Pensez-y lorsque vous rédigez ou signez un contrat et insérez une clause de tentative de règlement amiable avant toute autre action en cas d'échec.

Comme toujours, Belmed ne serait rien sans ses partenaires, entités qualifiées et médiateurs agréés en matière civiles et commerciales : qu'ils trouvent ici l'expression de nos remerciements.

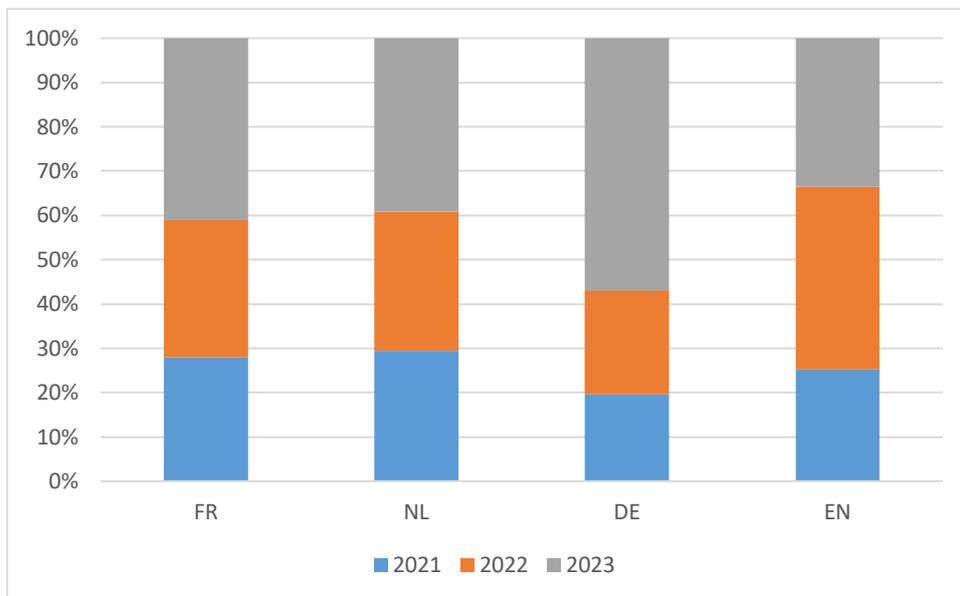
Bonne lecture !

1. Résultats globaux

1.1. Nombre de visiteurs de Belmed

En 2023, 154.453 visiteurs ont consulté le site Belmed, soit une augmentation d'environ 10 % par rapport à 2022 (140.167).

Graphique 1. Nombre de visiteurs, par langue et par année (2021-2023)



Source : SPF Economie.

Belmed a continué à fournir des efforts en matière de communication (voir point 3.3.).

1.2. Pages Belmed visitées par langue

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

Voyons quelles pages sont les plus visitées selon la langue de l'internaute ainsi que leur évolution depuis 2021.

Tableau 1. Top 5 des pages en néerlandais les plus visitées en %

Pages les plus représentatives des visites	% par rapport au nombre total de visites des pages NL
Belmed	12,52 %
Consumentenombudsdienst	8,23%
Ombudsman van de Verzekeringen	6,88%
Vrederechters	6,67%
Ombudsdienst voor financiële diensten	3,33%

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Top 5 des pages en français les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	% par rapport au nombre total de visites des pages FR
Belmed	15,35%
Juges de Paix	6,33%
Ombudsman des assurances	5,64%
Service de Médiation pour le Consommateur	3,19%
Centre européen du consommateur	1,81%

Source : SPF Economie.

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

Pages les plus représentatives des visites	% par rapport au nombre total de visites des pages EN
Wat is Belmed, out-court dispute/extrajudicial resolution	3,06%
Insurance Ombudsman	1,17%
Frequently asked questions	1,09%
Travel Disputes Commission	0,5%
The European Consumer Centre	0,2%

Source : SPF Economie.

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

Pages les plus représentatives des visites	% par rapport au nombre total de visites des pages DE
Belmed	2%
Ombudsdienst für Verbraucher	0,9%
Eine guter Tipp	0,8%
Schlichtungskommission für den Bausektor	0,6%
Garantie	0,2%

Source : SPF Economie.

Si les néerlandophones restent majoritaires du point de vue de la consultation des pages Belmed, la part des francophones augmente (+133 %) tout comme la part des visiteurs germanophones (+243 %). La part des anglophones diminue mais le nombre de leurs demandes de règlement amiable augmente (voir point 1.3.1.). Bien évidemment, ce sont essentiellement les résidents francophones et néerlandophones qui consultent le plus Belmed.

Pour la première fois, la rubrique traitant notamment des règles en matière de garantie n'est plus sur la première marche du podium ; c'est la home page de Belmed même qui semble enfin être plus connue. Les explications sont sans doute liées aux réunions, events, colloques qui ont traité du règlement extrajudiciaire des litiges ainsi qu'aux actions de communication sur les réseaux sociaux. Les personnes qui ont entendu parler de Belmed ou qui tapent le mot « médiation » dans leurs moteurs de recherche retrouvent la plateforme facilement.

Pour les places suivantes, on peut constater que :

- L'Ombudsman des Assurances est passé en 2^e place au profit du Service de Médiation pour le Consommateur. La fiche relative au juge de paix conserve la 3^e place. Les assurances vie et d'habitation ont effectivement fait l'objet d'un certain nombre de demandes de règlement amiable sur Belmed. L'ombudsman des services financiers fait une percée et cela se remarque aussi dans les demandes.

- Les francophones ont eu besoin de consulter les mêmes fiches mais dans un ordre différent. Le réflexe de la conciliation devant le juge de paix reste sans doute encore majoritaire par rapport à celui de faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur. L'Ombudsman des Assurances a encore traité pas mal de dossiers liés aux inondations de 2021. La Commission de conciliation construction reste dans le top 5.
- Les germanophones se sont intéressés à une large variété de partenaires Belmed, y compris les médiateurs agréés en matière civile et commerciale.
- Les utilisateurs européens (pratiquant la langue anglaise) ont marqué leur intérêt pour les pages consacrées aux formes de règlement amiable mais aussi pour la page relative à la fiche de présentation de l'Ombudsman des Assurances et de la justice de paix (comme en 2021 et 2022).

L'Ombudsman des Assurances apparaît régulièrement car, comme il le dit dans son rapport annuel 2022, les dégâts liés aux questions de dérèglement climatique se multiplient. De plus, il souligne que près d'une demande d'intervention sur 3 a trait aux délais de traitement anormalement longs ou de difficultés pour l'assuré d'accéder au service adéquat au sein des compagnies. La Commission de conciliation construction apparaît également : il faut savoir qu'elle n'intervient que, dans les cas suivants :

- si le contrat contient une clause-type d'attribution de compétence ou les si parties signent cette clause après l'apparition du litige, et
- uniquement pour des litiges de nature technique.

Les litiges portant sur le contenu des contrats et leur exécution devront être traités par d'autres canaux : le Service de Médiation pour le Consommateur, un médiateur agréé en matière civile et commerciale, un conciliateur, un arbitre ou encore les tribunaux. Ces derniers semblent – selon le rapport annuel 2022 de la Commission, de plus en plus renvoyer les parties vers la Commission quand ladite clause est prévue.

Voyons à présent l'évolution des consultations du volet informatif Belmed depuis 2021.

Le tableau 5 reprend les 3 rubriques les plus visitées, par langue et par année. Une couleur est attribuée selon le classement de ladite rubrique dans le top 3 :

N°1
N°2
N°3

Tableau 5. Évolution des rubriques les plus visitées entre 2021 et 2023 et par langue

	NL			FR			DE			EN		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Belmed												
Enquête de satisfaction												
FAQ												
Formes de règlement amiables de litiges												
Juges de paix												
Ombudsman des assurances												
Ombudsman pour les services financiers												
Règles en matière de garantie												
Service de Médiation pour le Consommateur												
Sous la loupe												

Source : SPF Economie

On peut voir qu'au fil du temps, les consultations ont globalement évolué pour aller des rubriques génériques comme les règles sur la garantie ou les Frequently asked questions vers des fiches propres à différents partenaires de Belmed (entités qualifiées). La page dédiée au juge de paix

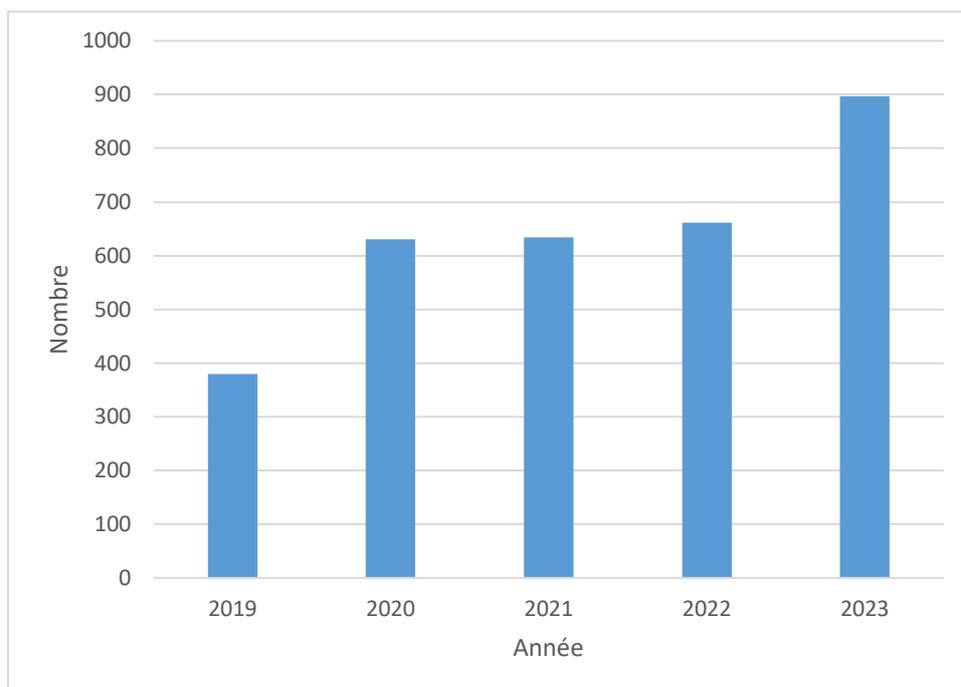
recule sans pour autant disparaître puisque – rappelons-le – le juge de paix a un pouvoir de conciliation.

1.3. Évolution du nombre de demandes dans Belmed 2023 versus 2022, 2021, 2020, 2019

La croissance du nombre de demandes s'est confirmée en 2022 et même raffermissée en 2023 puisque le nombre de demandes est passé de 661 à 897(+ 26,3 %)

La crise énergétique a remplacé la crise du Covid-19 ce qui continue de bien occuper l'ombudsman de l'énergie. L'ombudsman des services financiers et l'ombudsman des assurances (voir point 1.2. ont également été régulièrement sollicités. Pour les services financiers, une des causes réside dans les dossiers de fraude qui ont fortement augmenté, comme le constate le service d'ombudsman dans son rapport annuel 2022. Depuis 2019, les dossiers de phishing ont en effet régulièrement augmenté (18,5 % en 2019 puis 45 % des dossiers déclarés recevables en 2022). De plus, la résolution de ce type de dossiers avec les institutions financières est complexe car la question consiste généralement à prouver ou non la négligence grave dans le chef du consommateur et l'ombudsman constate à regret que, dans 62 % des cas, l'établissement bancaire a refusé toute solution en faveur du consommateur lésé.

Graphique 2. Nombre total de demandes, 2019-2023

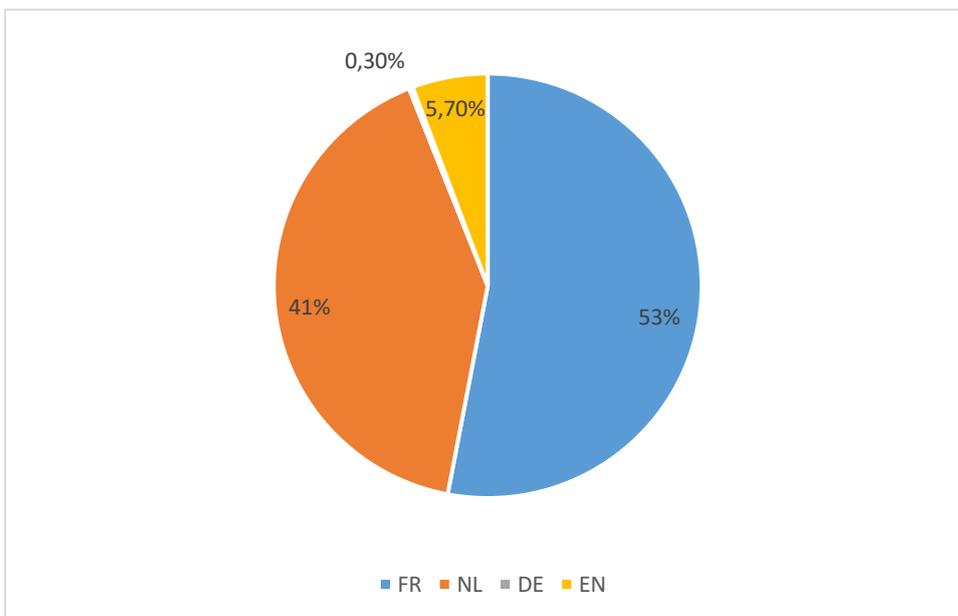


Source : SPF Economie.

1.3.1. Demandes par langue

En 2023, 897 demandes de règlement de litige ont été introduites via Belmed, dont 53 % en français (contre 48 % en 2022) et 41 % en néerlandais (environ 3 % de moins qu'en 2022).

Graphique 3. Répartition des demandes de règlement amiable par langue



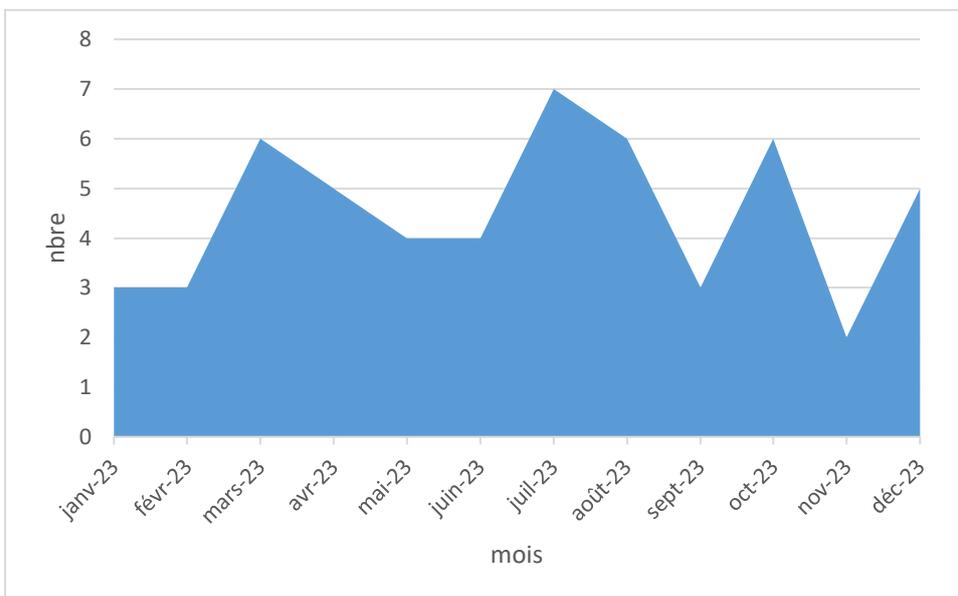
Source : SPF Economie.

Les demandes francophones sont toujours majoritaires et creusent encore l'écart avec les demandes néerlandophones. Les demandes transfrontalières (EN) augmentent en nombre absolu (51 contre 48) mais leur part relative par rapport au total de demandes introduites fléchit légèrement (5,7 % contre 7,3 % en 2022). Les demandes en allemand restent toujours anecdotiques.

1.3.2. Demandes B2C versus demandes B2B

Belmed continue d'être utilisée principalement par des consommateurs en 2023. Les demandes B2B (entre entreprises) progressent cependant régulièrement en nombre absolu (32 en 2023 contre 18 en 2022) et en poids relatif. Elles passent ainsi de 3,28 % à 3,57 % en 2023.

Graphique 4. Nombre de demandes de règlement amiable entre commerçants (B2B) par mois en 2023



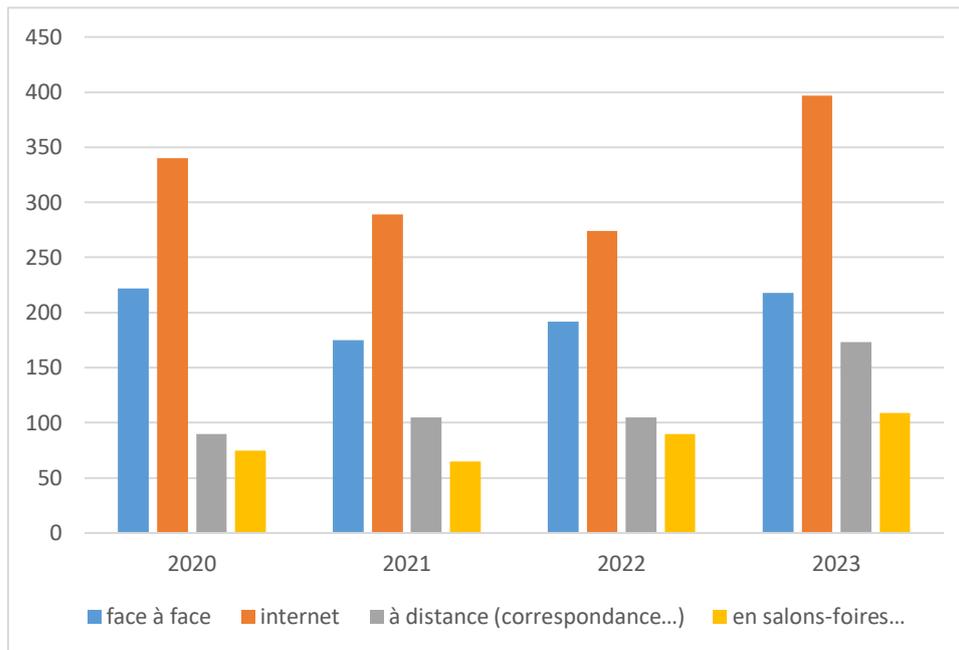
Source : SPF Economie.

Les entreprises ont consulté certaines entités qualifiées comme l'ombudsman de l'énergie, des télécommunications et l'Ombudsman des Assurances mais, dans 50% des demandes introduites, elle se tournent vers un médiateur agréé en matière civile et commerciale.

1.3.3. Demandes par méthode de vente

L'e-commerce reste le canal de vente le plus concerné par les demandes de règlement amiable introduites en 2023, il représente ainsi 44 % du total des demandes contre 41,5 % en 2022. Toutefois, tous les autres canaux reprennent des couleurs par rapport aux années précédentes.

Graphique 5. Répartition des demandes par méthode de vente



Source : SPF Economie

1.3.4. Demandes par statut

Sur les 897 demandes répertoriées, 695 ont été traitées. Le graphique 6 indique la répartition des demandes introduites entre les différents statuts.

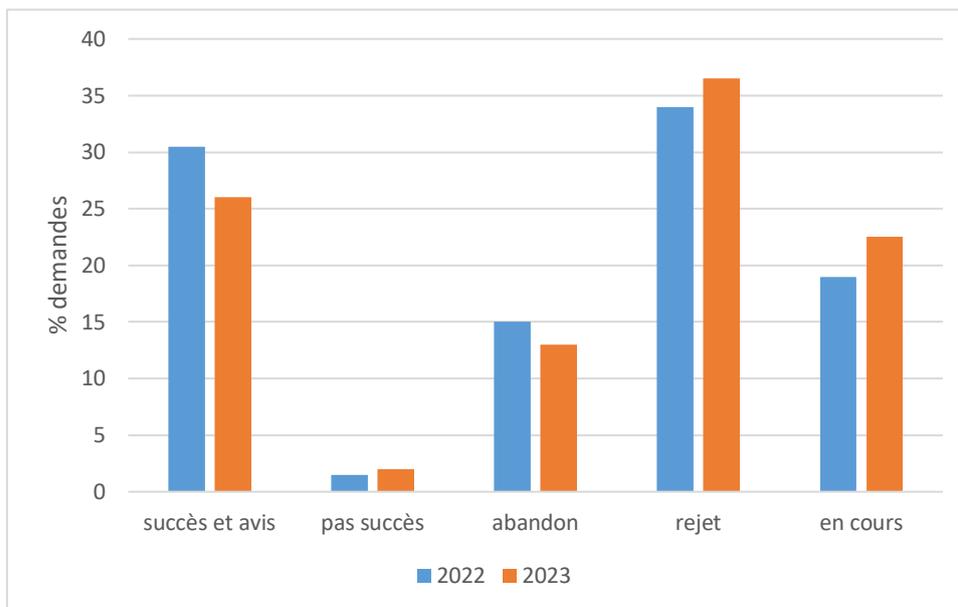
Les nouvelles demandes Belmed ont toujours le statut « réceptionné » par défaut. Ce statut peut évoluer mais, au final, le partenaire Belmed doit sélectionner un statut de clôture dans le back-office. Il dispose des choix suivants :

- **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 6. Répartition des demandes par statut de clôture en 2022 et 2023



Source : SPF Economie.

77,5 % des dossiers entrés en 2023 ont été clôturés. Les dossiers ayant suivi le processus **complet** de règlement amiable peuvent être clôturés :

- avec accord ;
- avec avis (pas encore d'accord mais évolution vers une possible solution) ;
- par un rejet (le partenaire a refusé le dossier et l'a éventuellement transféré vers une autre entité de règlement amiable OU une des parties a refusé d'entrer en règlement amiable ou a rejeté la solution proposée) ;
- par un abandon (une des parties a quitté le processus).

Le nombre de dossiers clôturés sans accord reste limité (2 % contre 1,5 % en 2022) et, bonne nouvelle, le nombre de dossiers abandonnés par l'une des parties diminue. Cela semble signifier que lorsqu'un processus amiable est enclenché, à la suite d'un accord des parties, celles-ci collaborent pour essayer de trouver une solution. Cependant, le nombre de dossiers clôturés avec accord ou avis diminue, ce qui s'explique sans doute en partie par l'augmentation du nombre de dossiers rejetés (36,5 % contre 34 % en 2022) Plusieurs raisons sont possibles :

- soit le partenaire saisi a estimé qu'il n'était pas compétent ou qu'il s'agissait d'une demande d'information et que la demande n'était pas recevable. Pour ce dernier aspect, ce qui revient dans un certain nombre de rapports annuels publiés par des entités qualifiées est l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné, l'absence de réponse ou de solution formulée par celui-ci, l'absence de fondement juridique de la plainte ou encore le fait qu'une des conditions d'accessibilité à l'entité de règlement amiable n'est pas remplie, etc.) ;
- soit une des parties au moins a refusé la solution proposée ou n'a formulé aucune proposition. Il faut savoir que beaucoup d'entités qualifiées (type médiateur...), en cas de non-accord entre les parties, formulent des recommandations à l'attention de l'opérateur concerné mais que ces recommandations ne sont pas liantes pour ce dernier.

Le nombre de dossiers transférés en 2023 s'élève à 15 % des dossiers traités, tout comme en 2022. Les entités qualifiées sont obligées de rediriger un dossier qui ne relèverait pas de leurs compétences vers l'entité ad hoc. 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. Une explication possible mais difficile à vérifier pourrait être que le consommateur retrouve plus facilement son chemin parmi les entités qualifiées.

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 5.

En nombre de demandes, le secteur « Biens de consommation » domine toujours le classement. En 2023, 34 % des demandes de résolution de litige ont concerné des biens de consommation, contre 27 % en 2022.

Le secteur « Autres biens et services » a fortement diminué, ce qui confirme la tendance positive observée en 2022.

Le deuxième secteur le plus représentatif des demandes de résolution de litiges est à présent celui des « Services financiers » avec 15,6 % des dossiers traités (contre 14,5 % en 2022), sans doute en lien avec l'augmentation des arnaques téléphoniques ou numériques menées pour obtenir les données personnelles bancaires. Vient ensuite celui des « Services d'énergie et eau » qui bien évidemment est lié à la crise énergétique. Par contre, le secteur des loisirs et le secteur des transports enregistrent une certaine diminution, respectivement de 2,4 % et de 2 %. Il s'agit peut-être d'une conséquence de la crise du Covid-19 ayant entraîné le report d'un certain nombre de voyages qui sont probablement à présent progressivement exécutés. Sans parler de la crise économique qui a poussé un certain nombre de consommateurs à faire des sacrifices dans ces deux secteurs.

Tableau 6. Nombre de demandes introduites par secteur économique

Secteur économique	En %
Biens de consommation	34
Autres biens et services	9,5
Services financiers	15,6
Services de loisirs	6,6
Services d'énergie et eau	10,6
Services de transport	6
Services généraux aux consommateurs	9,1
Services postaux et communications électroniques	7,2
Services de santé	1,4
Total	100 %

Source : SPF Economie.

2.2. Demandes par sous-secteur économique

Le tableau 7 présente un aperçu des sous-secteurs économiques au sujet desquels la plupart des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges ont été introduites en 2023 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. À noter que certains sous-secteurs sont à égalité et donc séparés par un /.

Tableau 7. Classement des sous-secteurs économiques les plus visés par les demandes Belmed

Sous-secteurs économiques (hormis « Autres biens et services »)* **
1. Articles des TIC (technologies de l'information et communication)
2. Gros appareils électroménagers
3. Services d'entretien et d'amélioration du logement
4. Transport aérien
5. Fourniture d'électricité
6. Services de paiement et de comptes de paiement
7. Meubles
8. Articles d'habillement et de chaussures
9. Fourniture gaz et électricité
10. Services internet
11. Articles d'entretien et d'amélioration du logement/Services des agences de voyages et voyages à forfait
12. Articles électroniques
13. Services financiers de crédits
14. Services de téléphonie mobile
15. Petits appareils électroménagers/services juridiques et comptables
16. Articles de loisirs (sport, musique...)/fourniture d'autres sources d'énergie
17. Hôtels et autres hébergements touristiques/Assurances dommages (santé, accidents et autres)/services postaux et messageries
18. Fourniture de gaz
19. Voitures d'occasion/services culturels et de divertissement/Assurances dommages habitation et biens/construction d'habitations

* Seuls les sous-secteurs avec au moins 10 demandes ont été repris (tous sont couverts excepté le secteur de l'enseignement).

** Le nombre total de demandes, hormis « Autres biens et services » s'élève à 812.

Source : SPF Economie.

Le tableau 7 montre avant tout que 64 % des demandes introduites sont concentrées sur 19 sous-secteurs économiques alors qu'en 2022, 84 % des demandes avaient trait à 22 sous-secteurs. Il y a donc une plus grande dispersion des demandes.

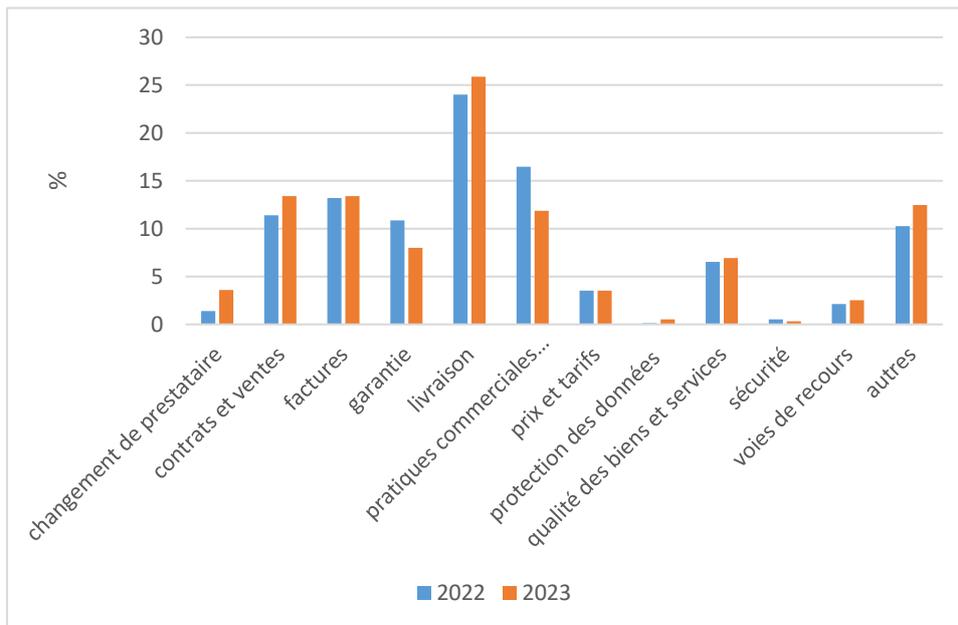
Par rapport à 2022, nous faisons les constatations suivantes :

- Les secteurs des TIC, des gros électroménagers et des meubles, la fourniture d'énergie (et plus particulièrement d'électricité) qui apparaissaient déjà dans le classement 2022 confirment leur importance aux yeux du consommateur.
- Le secteur de l'entretien et de l'amélioration du logement effectue une belle remontée dans le classement : l'appel à différents corps de métiers du bâtiment constitue donc un réel souci pour le citoyen.
- Le transport aérien descend légèrement dans le classement, ce qui est sans doute lié à la résorption progressive des plaintes traitées par les compagnies aériennes.

Lorsqu'un utilisateur introduit sa demande Belmed, il doit également indiquer le type de problème rencontré. Il s'agit du thème du litige, par exemple une facture erronée ou un service mal exécuté. Les problèmes de livraisons de biens (pas correcte, inexécutée, exécutée partiellement...) confortent encore leur place de leader depuis 2021. Ceci est sans doute lié à la croissance continue du commerce en ligne. En deuxième place, nous retrouvons à égalité les problèmes contractuels et les problèmes de facturation et recouvrement de créance. Ceci permet de souligner ou rappeler qu'il faut être attentif à ce qui est écrit dans le contrat avant de le signer : celui-ci doit être clair, complet, équilibré (autant d'engagements que de droits pour chaque partie) et compréhensible

pour toutes les parties. En cas de doute, faites-le relire par un expert ou encore ne signez pas et comparez avec d'autres contrats. Ceci vaut autant pour les contrats B2C que B2B. N'oubliez pas de vérifier qui est compétent en cas de litige, encore plus si vous contractez avec une partie étrangère. Voyez notamment un exemple de [clause-type](#) sur Belmed pour prévoir une étape de règlement extrajudiciaire avant toute autre action. Ceci peut être décisif dans les situations urgentes ou pour éviter d'aggraver un préjudice comme un problème de trésorerie. N'oubliez pas non plus qu'il existe des règles notamment en matière de retards de paiement ou encore en matière de pratiques déloyales.

Graphique 7. Répartition des demandes par problématique en 2022 et 2023 en %



Source : SPF Economie.

3. Partenaires Belmed

3.1. Demandes par partenaire

En 2023, 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 sollicité reste le [Service de Médiation pour le Consommateur](#), avec 55,08 % de toutes les demandes Belmed (contre 58,5 % en 2022). Derrière le Service de Médiation pour le Consommateur, nous constatons une large répartition.

Tableau 8. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed (%) en 2022 et 2023

Partenaire Belmed	2022	2023	Entité qualifiée
Service de Médiation pour le Consommateur	58,5 %	55,8%	Oui
Service de médiation des services financiers	7,1 %	8,7%	Oui
Ombudsman des Assurances	6,7 %	5,4%	Oui
Ombudsman du Commerce	5,4 %	7%	Oui
Service de médiation pour les télécommunications	4,8 %	4,9%	Oui
Service de Médiation de l'Énergie	4,8 %	6,1%	Oui
Service de Médiation pour le Secteur Postal	1,4 %	1,1%	Oui

Commission de Litiges Voyages asbl	2,9 %	1,6%	Oui
Commission de Conciliation Construction	0,5 %	0,8%	Oui
Ombudsman pour le notariat	0,3%	0,2%	Oui
Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires	0,3 %	0,2%	Non
Centre Européen des Consommateurs (CEC)	0,7 %	1%	Non
Billiet & Co	1,1 %	1,8%	Non (médiateur agréé)
Conflictbemiddeling	0,9 %	1,5%	Non (médiateur agréé)
MEDIATEUR.LEGAL	0,8 %	0,8%	Non (médiateur agréé)
Alexandra Boël	0,3 %	0,3%	Non (médiateur agréé)
LA-ON		0,3%	
People centric		0,3%	Non (médiateur agréé)
Centre Belge de Gestion des Conflits (CEBEGECO)	0,5 %	0,4%	Non (médiateur agréé)
De Ronde Tafel	0,3 %	0,2%	Non (médiateur agréé)
Bedrijfsrevisor Beernaert		0,2%	Non (médiateur agréé)
Le point médiation		0,2%	Non (médiateur agréé)
Lexaliter		0,2%	Non (médiateur agréé)
Johannes Seel		0,2%	Non (médiateur agréé)
Luc Vandenhoeck		0,1%	Non (médiateur agréé)
Steve Griess		0,1%	Non (médiateur agréé)
Total	100 %		

Source : SPF Economie.

La troisième colonne du tableau 7 indique si :

- le partenaire Belmed est une [entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation \(B2C\)](#) ou
- un médiateur agréé par le SPF Justice en matière civile et commerciale (B2C et/ou B2B)

En 2023, la majorité des demandes a été envoyée à des entités qualifiées mais la proportion diminue depuis 2022 (85,3 % en 2023 contre 93 % en 2022). Dans la mesure où les entités qualifiées sont tenues d'être gratuites pour le consommateur ou de travailler moyennant une rémunération équitable, ce résultat n'est donc pas surprenant.

Cependant, le recours à des médiateurs/conciliateurs privés augmente lentement mais sûrement. Si vous vous référez au [rapport annuel 2022](#) de Belmed, vous constaterez qu'un plus grand nombre de médiateurs agréés a été saisi. 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.

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 transférer entre elles les plaintes de consommateurs 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, 123 dossiers ont été transférés en 2023 contre 101 en 2022. Le tableau 9 indique quels partenaires Belmed ont transmis un dossier.

Tableau 9. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed

Partenaire Belmed ayant transféré des dossiers	% par rapport au nombre total de transferts en 2022	% par rapport au nombre total de transferts en 2023
Service de Médiation pour le Consommateur	59,7	56,1
Ombudsman du Commerce	32	30,9
Commission de Litiges Voyages asbl	2,8	3,3
Service de médiation pour les télécommunications	2,8	3,3
Un médiateur agréé – Lexaliter	1,4	/
Ombudsman des Assurances	1,4	0,8
Ombudsman pour le notariat		0,8
Total	100 %	

Source : SPF Economie.

Le Service de Médiation pour le Consommateur et l'Ombudsman du Commerce sont responsables de plus de 87 % des transferts et se sont souvent transmis des dossiers l'un à l'autre. Ce chiffre reste stable par rapport à 2023 (+90 %). Cela est dû au fait que l'Ombudsman du Commerce n'intervient que si le commerçant impliqué dans le dossier reconnaît l'Ombudsman et est enregistré auprès de lui¹. Dans le cas contraire, c'est le Service de Médiation pour le Consommateur qui est compétent.

Le Service de Médiation pour le Consommateur a également transféré respectivement 28% des dossiers qu'il a reçus via Belmed vers l'ombudsman en conflits financiers et 21% vers (16% des dossiers reçus par le Service de Médiation pour le Consommateur) l'Ombudsman des Assurances.

3.3. Actions de communication sur Belmed

Beaucoup de nos partenaires informent les parties sur ce qu'ils font avant de réellement démarrer leur travail de règlement amiable. Les entités qualifiées en vertu du Livre XVI du Code de droit économique le font car elles y sont légalement tenues mais les médiateurs agréés² en matière civile et commerciale n'y sont pas tenus. Cependant, sur notre initiative, la majorité des partenaires Belmed – médiateurs agréés/confirmés ont accepté de le faire et de l'indiquer à toute personne introduisant une demande de règlement amiable via Belmed. Cette session d'information vise deux objectifs :

- expliquer comment le partenaire travaille, en quoi consiste son intervention, son tarif...
- vérifier que le dossier qui lui est soumis se prête effectivement bien à une tentative de règlement amiable.

¹ <https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/a-propos-de-nous/commerçants>

² 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](#).

À la suite de cette session d'information, les parties peuvent décider si oui ou non, elles veulent rentrer dans un processus de règlement amiable. Dans l'affirmative, la mission du partenaire est définie et lancée et son tarif commence à s'appliquer.

Du point de vue de la communication, outre les réunions et webinaires, des actions ont été menées en concertation avec la Direction Communication du SPF Economie. Grâce à ces actions, des conseils propres à une problématique ou à un secteur particulier ont été diffusés. Ces actions font également le lien avec un partenaire de Belmed ou encore rappellent l'intérêt de faire appel à Belmed. Ainsi, ont été publiées sur le site web du SPF :

- une page web : 17.04.2023 : [Traitement des litiges : pensez d'abord règlement amiable | SPF Economie \(fgov.be\)](#)
- une news : 07.09.2023 : : [Régler un litige avec un autre commerçant de manière satisfaisante, rapide et à moindre coût ? C'est possible grâce à Belmed ! | SPF Economie \(fgov.be\)](#)
- une news a été publiée sur la newsroom du SPF le 09.10.2023 : [Litige de consommation ? Vers qui se tourner ? - SPF Economie \(message\) \(fgov.be\)](#)

Un message a également été diffusé via les réseaux sociaux le 25.04.2023 : Belmed est une plateforme de règlement alternatif de litiges en ligne mise à la disposition des #consommateurs et des #entreprises. Plus d'infos sur Belmed : <https://bit.ly/2CzMpfR>

En outre, différentes organisations ont publié un texte relatif à Belmed :

- la Fédération du secteur de l'événementiel (19.04.2023) : [Belmed : Règlement alternatif de litiges \(event-confederation.be\)](#) ;
- la Région de Bruxelles-capitale : <https://catalog.be.brussels/en/citizen/citizenship-documents/citizenship/public-services/online-mediation>;
- l'Union Wallonne des Entreprises : <https://www.uwe.be/un-litige-il-ny-a-pas-que-la-justice/>
- Réseau Diane (UCM) : <https://www.reseaudiane.com/un-litige-avec-un-consommateur-ou-avec-une-autre-entreprise-pensez-reglement-a-lamiable/>
- La RTBF : <https://www.rtbf.be/article/problemes-de-livraison-prix-incorrect-defaut-de-fabrication-que-faire-en-cas-de-conflit-avec-une-entreprise-11014545>
- Le moniteurautomobile : <https://www.moniteurautomobile.be/conseils-auto/soucis-lors-achat/probleme-avec-assurance-auto-credit-auto-garantie-garage-que-faire.html>

La fédération des Chambres de commerce a organisé le 23.11.2023 un colloque informatif sur le règlement amiable (judiciaire et extrajudiciaire) des litiges.

Enfin, comme chaque année, le SPF Economie a organisé une table ronde réunissant les entités qualifiées en vertu du Livre XVI du Code de droit économique pour faire le point sur leur expérience durant l'année écoulée, échanger des bonnes pratiques, des problématiques...

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.



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

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
economie.fgov.be