

# Rapport annuel Belmed 2024



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

Numéro 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](http://economie.fgov.be)

**Éditrice responsable :**

Séverine Waterbley

Présidente du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

069-25

## 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 2024 versus 2023, 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 .....	9
1.3.4. Demandes par statut.....	10
2. Secteurs économiques et catégories de litiges.....	11
2.1. Demandes par secteur économique.....	11
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. Visiteurs par langue et par année (2021-2024) .....	5
Graphique 2. Nombre total de demandes (2019-2024).....	8
Graphique 3. Répartition des demandes de règlement amiable par langue .....	9
Graphique 4. Répartition des demandes par méthode de vente.....	10

## Liste des tableaux

Tableau 1. Top 5 des pages en néerlandais les plus visitées .....	5
Tableau 2. Top 5 des pages en français les plus visitées.....	6
Tableau 3. Top 5 des pages en anglais les plus visitées.....	6
Tableau 4. Top 5 des pages en allemand les plus visitées.....	6
Tableau 5. Évolution des rubriques les plus visitées entre 2022 et 2024 et par langue.....	7
Tableau 6. Nombre de demandes B2B (chiffres absolus) par année, depuis 2020.....	9
Tableau 7. Nombre de demandes introduites par secteur économique .....	12
Tableau 8. Classement des sous-secteurs économiques les plus visés par les demandes Belmed .....	12
Tableau 9. Top 3 des problématiques les plus visées par sous-secteur économique .....	13
Tableau 10. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed (%) en 2023 et 2024 .....	14
Tableau 11. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed .....	16

## Le mot de Belmed

Le SPF Economie vous présente l'édition 2024 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.

Certaines problématiques continuent de marquer le travail des experts en règlement amiable des litiges de consommation comme la garantie, la livraison de colis, la fraude en ligne mais aussi la fraude en matière de prix appliqués dans le secteur de l'entretien et de l'amélioration du logement.

Au risque de nous répéter : il faut COMMUNIQUER. Dès lors qu'un commerçant propose un bien ou un service à la vente, il se doit d'être clair, non ambigu et complet tant sur le service ou le bien à fournir que sur les possibilités de dépôt de plaintes. Il faut éviter les clics inutiles et ne pas créer d'obstacles au contact humain. Si les évolutions technologiques comme le scanning de codes QR ou les paiements sans contact prennent place, il faut aussi s'assurer de la protection des transactions et des données personnelles tout en n'oubliant pas ceux qui n'ont pas accès à internet.

Toutes les 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. Il faut donc continuer à inciter le consommateur ou le professionnel qui rencontre 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 abordable qu'en justice. Il y a encore trop d'entreprises ou de commerçants qui ne réagissent pas aux prises de contact de certaines entités qualifiées pour le règlement de litiges de consommation. Il faut à tout le moins indiquer si l'on est au courant de la plainte du consommateur lambda et si on s'en préoccupe. Ceci n'a donc aucun lien avec le fait de vouloir entamer ou non un processus de règlement amiable.

Rappelons que le livre XVI du Code de droit économique comprend des obligations dans le chef des commerçants en matière de [traitement des plaintes](#) sous peine de sanctions.

Enfin, prévoyez autant que possible la possibilité de tentatives de règlement amiable dans les contrats avant tout recours en justice.

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 !

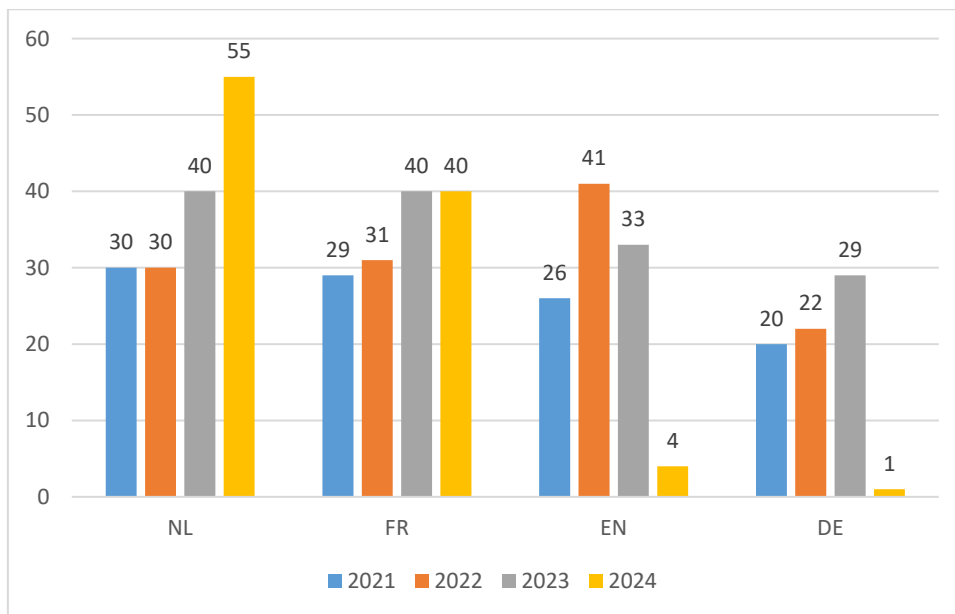
# 1. Résultats globaux

## 1.1. Nombre de visiteurs de Belmed

En 2024, 91.835 visiteurs ont consulté le site Belmed.

Graphique 1. Visiteurs par langue et par année (2021-2024)

En %.



Source : SPF Economie.

## 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 2022.

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
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve</a>	12,2 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/consumentenombudsdiens">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/consumentenombudsdiens</a>	11,8 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsman-van-de-verzekeringen">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsman-van-de-verzekeringen</a>	11,4 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/verzoening/vrederechters">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/verzoening/vrederechters</a>	10,5 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsdiens-voor-financiele">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsdiens-voor-financiele</a>	3,6 %

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
<a href="/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en</a>	10,1 %
<a href="/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne-des">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne-des</a>	9,9 %
<a href="/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/service-de-mediation-pour-le">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/service-de-mediation-pour-le</a>	7,6 %
<a href="/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/lombudsman-des-assurances">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/lombudsman-des-assurances</a>	7,4 %
<a href="/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/conciliation/juges-de-paix">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/conciliation/juges-de-paix</a>	5,6 %

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Top 5 des pages en anglais les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	% par rapport au nombre total de visites des pages EN
<a href="/en/themes/online/belmed-online-mediation">/en/themes/online/belmed-online-mediation</a>	14,8 %
<a href="/en/themes/online/belmed-online-mediation/belmed-your-partner">/en/themes/online/belmed-online-mediation/belmed-your-partner</a>	9,5 %
<a href="/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/forms-dispute-resolution/conciliation/justices-peace">/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/forms-dispute-resolution/conciliation/justices-peace</a>	9,4 %
<a href="/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/extrajudicial-alternative">/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/extrajudicial-alternative</a>	6,5 %
<a href="/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/topics-spotlight/out-court-dispute-resolution">/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/topics-spotlight/out-court-dispute-resolution</a>	5 %

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Top 5 des pages en allemand les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	% par rapport au nombre total de visites des pages DE
<a href="/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/europaisches">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/europaisches</a>	10,1 %
<a href="/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/das-schlichtungsverfahren/friedensrichter">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/das-schlichtungsverfahren/friedensrichter</a>	9,9 %
<a href="/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/das-schlichtungsverfahren">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/das-schlichtungsverfahren</a>	7,6 %
<a href="/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/themen-im-rampenlicht/aussergerichtliche">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/themen-im-rampenlicht/aussergerichtliche</a>	7,4 %
<a href="/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/themen-im-rampenlicht/garantiestreitigkeiten/musterbriefe-garantie">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/themen-im-rampenlicht/garantiestreitigkeiten/musterbriefe-garantie</a>	5,6 %

Source : SPF Economie.

Cette année, la tendance s'est inversée, les francophones occupent la première place en termes de visites. Les anglophones restent bien présents contrairement aux germanophones dont la part recule. Bien évidemment, ce sont essentiellement les résidents francophones et néerlandophones qui consultent le plus Belmed.

Quel que soit le rôle linguistique, il semble que le public cherche à en savoir plus sur Belmed et sur le règlement extrajudiciaire des litiges. Ces rubriques apparaissent en première et deuxième places. Pour le surplus, les mêmes entités de règlement extrajudiciaires de litiges de consommation se retrouvent toujours en bonnes places mais dans un ordre différent selon que l'on se trouve dans les pages FR, NL à savoir :

- le Service de Médiation pour le Consommateur
- l'Ombudsman des assurances
- le Service de médiation des services financiers
- la justice de paix (pour rappel, il est possible de solliciter une conciliation devant le juge de paix).

Pour les anglophones et les germanophones, les rubriques sont un peu différentes :

- pour les premiers, ils semblent rechercher des informations sur les différentes possibilités de règlement extrajudiciaire de litiges en Belgique et sur la justice de paix ;
- pour les germanophones, au-delà des informations sur le règlement alternatif des litiges, les pages les plus visitées se répartissent entre le centre européen des consommateurs (qui vous assiste pour tenter de régler un litige transfrontalier), les questions sur la garantie, la justice de paix et l'arbitrage.

Voyons à présent l'évolution des consultations du volet informatif Belmed depuis 2022.

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 2022 et 2024 et par langue

	NL			FR			DE			EN		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Belmed (votre partenaire, le règlement extrajudiciaire des litiges)												
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												
Centre européen des consommateurs (CEC)												
Sous la loupe												

Source : SPF Economie

On peut voir qu'au fil du temps, les consultations se répartissent entre, d'une part, des rubriques plus génériques pour en savoir plus sur Belmed, le règlement extrajudiciaire des litiges et, d'autre part, entre des fiches descriptives propres à certains partenaires : le service de médiation pour le consommateur bien évidemment revient souvent du fait de sa compétence large mais

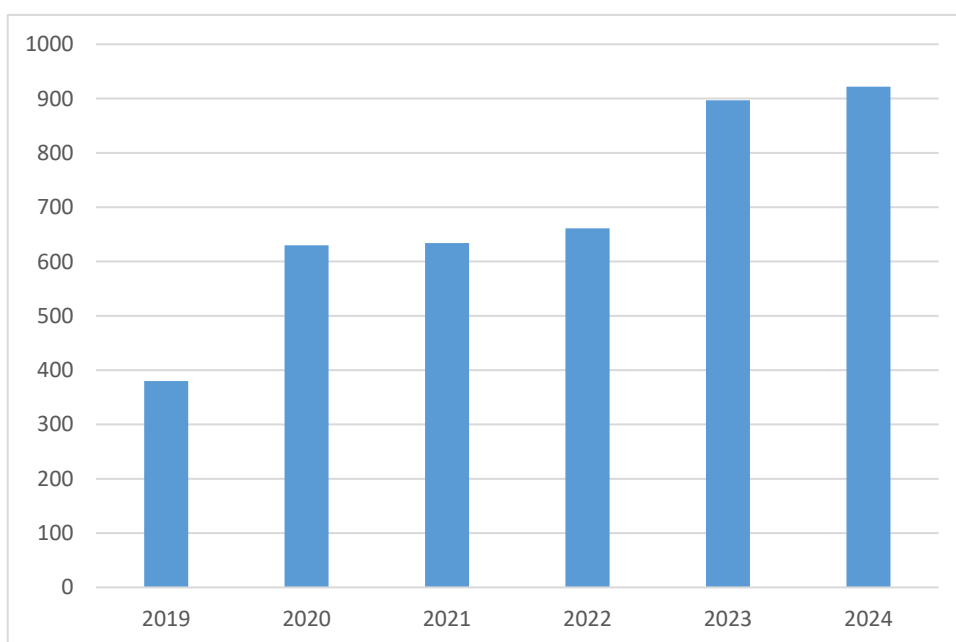
l'ombudsman des assurances n'est pas en reste. La justice de paix fait aussi l'objet de recherches sans doute pour comparer les procédures extrajudiciaires et judiciaires (y compris la conciliation).

### 1.3. Évolution du nombre de demandes dans Belmed 2024 versus 2023, 2022, 2021, 2020, 2019

La croissance du nombre de demandes se poursuit en 2024 même si la croissance a été moins forte (2,8 %) qu'en 2023 (+26,3 %) puisque le nombre de demandes est passé de 897 à 922.

Nous verrons plus en détails dans les points suivants les secteurs et problématiques les plus marquants de cette dernière année.

Graphique 2. Nombre total de demandes (2019-2024)



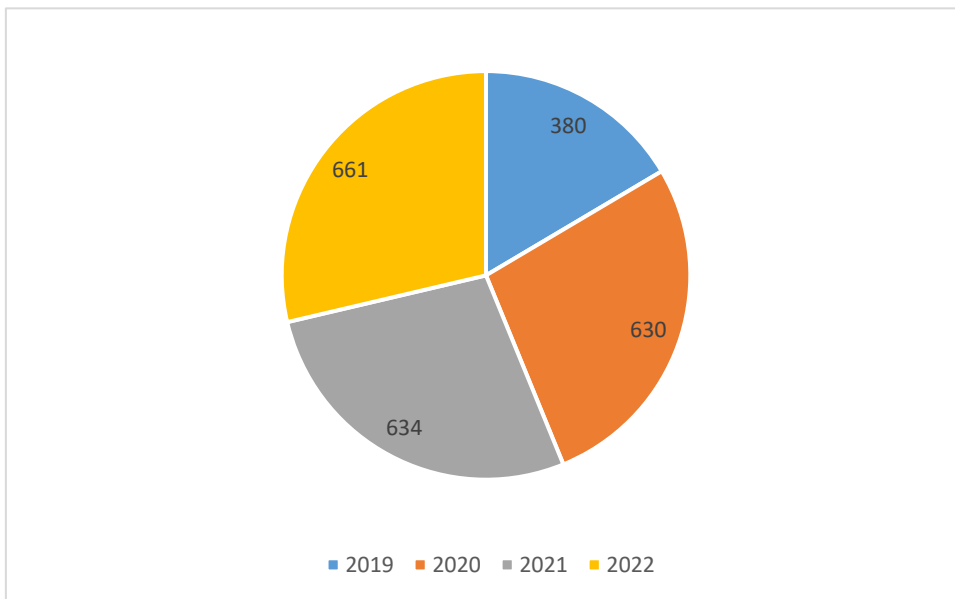
Source : SPF Economie.

#### 1.3.1. Demandes par langue

En 2024, 922 demandes de règlement de litige ont été introduites via Belmed, dont 53,9 % en français (contre 53 % en 2023) et 38,5 % en néerlandais (environ 2,5 % de moins qu'en 2023). La part anglophone continue d'augmenter (7,6 % contre 5,7 % en 2023). La part germanophone n'évolue pas et est même absente en 2024. On peut donc constater que les francophones restent toujours majoritaires au niveau des demandes introduites. Les demandes en allemand sont apparemment rares voire également absentes de manière générale pour les litiges de nature commerciale ; pourtant Belmed compte un certain nombre de partenaires aptes à traiter les demandes en allemand.



Graphique 3. Répartition des demandes de règlement amiable par langue



Source : SPF Economie.

### 1.3.2. Demandes B2C versus demandes B2B

Belmed continue d'être utilisée principalement par des consommateurs en 2024. Les demandes B2B (entre entreprises) se maintiennent relativement avec une part de 3,25 % (contre 3,57 % en 2023) du total des demandes introduites.

Si d'un point de vue relatif (à savoir poids par rapport au nombre de total de demandes), ceci semble faible ; d'année en année, les professionnels font malgré tout progressivement davantage appel au règlement amiable.

Tableau 6. Nombre de demandes B2B (chiffres absolus) par année, depuis 2020

2020	2021	2022	2023	2024
8	12	18	30	30

Source : SPF Economie

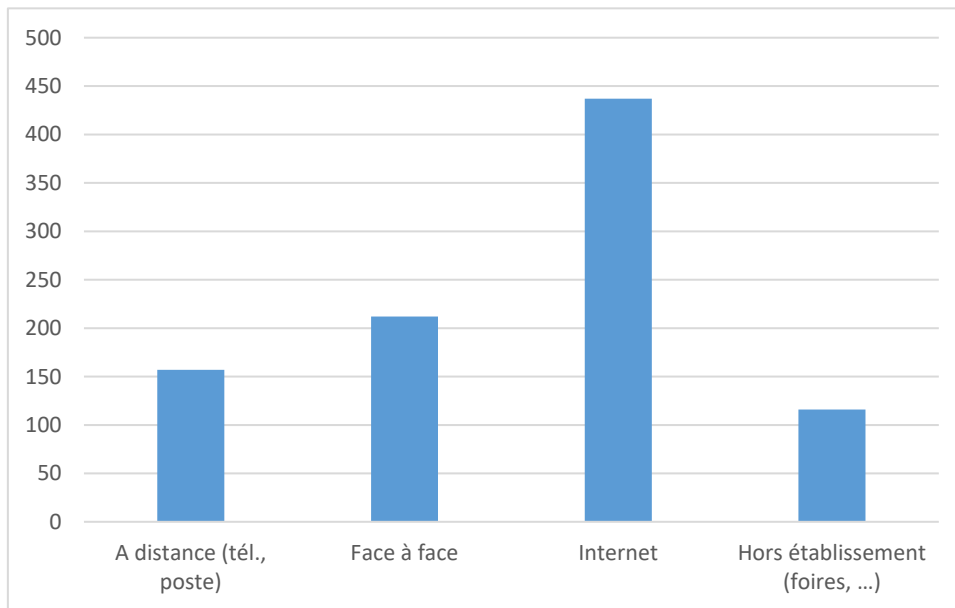
Contrairement à 2023, toutes les entreprises qui ont introduit une demande de règlement amiable ont saisi un médiateur agréé en matière civile et commerciale mais aucune entité qualifiée.

### 1.3.3. Demandes par méthode de vente

L'e-commerce renforce encore sa première position de canal de vente le plus concerné par les demandes de règlement amiable introduites en 2024. Il représente ainsi 47 % du total des demandes contre 44 % en 2023. Viennent ensuite respectivement :

- la vente en face à face (magasins physiques) avec 23 %
- la vente à distance avec 17 %
- la vente en dehors de l'établissement (salons, foires...) avec 13 % des demandes.

Graphique 4. 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.

70,2 % des dossiers entrés en 2024 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).

Il s'agit d'une diminution importante par rapport à 2023 (77,5 % de dossiers clôturés)

Le nombre de dossiers clôturés sans accord reste limité et diminue encore par rapport à 2023 (1,2 % contre 2 % en 2023) et, le nombre de dossiers abandonnés par l'une des parties continue

de diminuer (10,4 % en 2024 contre 13 % en 2023). 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. Il faut surtout noter que le nombre de dossiers clôturés avec accord ou avis continue d'augmenter (49,6 % en 2024 contre 34 %), malgré la persistance de l'augmentation du nombre de dossiers rejetés (54,4 % contre 36,5 % en 2023)

Plusieurs raisons de rejet sont possibles :

- soit le partenaire saisi a déclaré la demande comme irrecevable et ce pour différentes raisons : il n'était pas compétent ou il s'agissait d'une simple demande d'information ou encore la demande ne remplissait pas toutes les conditions d'acceptation par l'entité (manque d'informations requises, il n'y avait pas eu de prise de contact préalable avec l'autre partie ou encore un délai trop long s'était écoulé entre la demande et le moment du litige...);
- soit l'autre partie a refusé d'entrer dans un processus de règlement amiable ou n'a pas réagi ;
- 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 ombudsman...), 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 2024 poursuit sa progression avec un total de 29,6 % des dossiers traités, contre 15 % en 2023. Les entités qualifiées<sup>1</sup> sont obligées de rediriger un dossier qui ne relèverait pas de leurs compétences vers l'entité ad hoc. Elles le font bien entendu en ayant informé le consommateur voire en ayant demandé son accord et font en sorte de lui éviter de répéter le contenu de sa demande initiale (principe « only once »). 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 7.

En nombre de demandes, le secteur « Biens de consommation » domine le classement depuis plusieurs années. En 2024, 35,6 % (contre 34 % en 2023) des demandes de résolution de litige ont concerné des biens de consommation.

Le deuxième secteur le plus représentatif des demandes de résolution de litiges est toujours celui des « Services financiers » avec 12,5 % (contre 15,6 % en 2023) des dossiers traités, car les arnaques téléphoniques ou numériques menées pour obtenir les données personnelles bancaires restent toujours bien actuelles. Vient ensuite celui des « Services généraux » avec 7,4 % des dossiers traités puis celui des « services postaux et de télécommunication » avec la problématique des livraisons de colis en lien avec l'e-commerce. Les « Services d'énergie et eau » sont à présent en 5<sup>e</sup> place du classement. Par contre, le secteur des loisirs et le secteur des transports continuent de diminuer en part relative par rapport à 2023, respectivement de 1,2 % et de 1,4 %. Le secteur « autres » reprend un peu de vigueur avec un total de 13,6 % des demandes contre 9 % en 2023, sans doute que certains demandeurs estiment qu'un problème couvre plusieurs secteurs et qu'ils ne peuvent ou ne veulent pas faire de choix.

<sup>1</sup><https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Reglement-extrajudiciaire-litiges-consommation-liste-entites-qualifiees.pdf>

Tableau 7. Nombre de demandes introduites par secteur économique

Secteur économique	En %
Biens de consommation	35,6
Autres biens et services	13,6
Services financiers	12,5
Services de loisirs	5,4
Services d'énergie et eau	7,4
Services de transport	4,6
Services généraux aux consommateurs	7,4
Services postaux et communications électroniques	7,05
Services de santé	1,6
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

L'Ombudsman du Commerce a été confronté à beaucoup de litiges en lien avec l'application de la garantie et avec des livraisons partielles, inexistantes ou encore non-conformes tandis que le Service de médiation des services financiers reste majoritairement confronté à la fraude en ligne.

## 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 2024 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 8. Classement des sous-secteurs économiques les plus visés par les demandes Belmed

Sous-secteurs économiques (hormis « Autres biens et services ») *
Services d'entretien et d'amélioration du logement
Gros appareils électroménagers
Articles électroniques (hors TIC)
Articles d'habillement
Services de compte de paiement
Fourniture gaz d'électricité
Autres services financiers
Construction d'habitations neuves
Services d'internet
Services postaux et de messagerie
Transport aérien
Services de santé
Services d'agences de voyages
Hôtels et autres hébergement
Assurances voyages

\* 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 797.

Source : SPF Economie.

Le tableau 8 montre avant tout que près de 47 % des demandes introduites sont concentrées sur 15 sous-secteurs économiques alors qu'en 2023, 64 % des demandes avaient trait à 19 sous-secteurs. Il y a donc une dispersion grandissante des demandes.

Par rapport à 2023, nous faisons les constatations suivantes :

- Le secteur de l'entretien et de l'amélioration du logement prend aujourd'hui la tête du classement : l'appel à différents corps de métiers du bâtiment (y compris les dépannages urgents) constitue donc un réel souci pour le citoyen.
- Le secteur des gros électroménagers prend la 2<sup>e</sup> place.
- Le secteur des appareils électroniques (déjà pointé en 2023) complète le top 3 du classement.
- Le secteur de l'habillement arrive en 4<sup>e</sup> place puis suivent le secteur des comptes de paiement et les services internet.
- Le transport aérien semble poser moins de problème que durant les années précédentes.

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. En 2024, les problèmes de livraison de biens (pas correcte, inexécutée, exécutée partiellement...) restent encore et toujours LE premier souci des utilisateurs de Belmed. Les problèmes de facturation et de recouvrement de créances arrivent en 2<sup>e</sup> position. En d'autres termes, la facturation reste un souci important mais les pratiques déloyales (faisant sans doute référence à divers types d'arnaques) montent en puissance. L'application de la garantie légale ou commerciale arrive en 3<sup>e</sup> position mais reste importante en poids relatif par rapport au total de demandes introduites. Ceci est sans doute lié à la croissance continue du commerce en ligne.

Vous trouverez ci-dessous le détail des sous-secteurs les plus concernés par ces 3 problématiques.

Tableau 9. Top 3 des problématiques les plus visées par sous-secteur économique

Livraisons	Pratiques déloyales	Facturation et recouvrement créances	Garanties
Gros électroménagers	Articles électroniques	Produits alimentaires	Articles d'entretien et d'amélioration du logement
Services d'entretien et d'amélioration du logement	Services de comptes de paiement	Services de fourniture d'électricité	Gros électroménagers
Assurances santé et habitation	Services d'entretien et d'amélioration du logement	Services d'entretien et d'amélioration du logement	Voitures d'occasion

Source : SPF Economie

En conclusion, 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. Pour les sites internet, soyez également très prudents : évitez les offres trop alléchantes, les sites sans conditions générales de vente, sans coordonnées de contact et pas sécurisés... consultez le site safeonweb : <https://safeonweb.be/fr/faites-vos-achats-en-ligne-en-toute-securite>

## 3. Partenaires Belmed

### 3.1. Demandes par partenaire

En 2024, 27 des 39 partenaires Belmed (14 entités qualifiées et 25 médiateurs agréés en matière civile et commerciale) ont reçu au moins une demande de résolution de litige. Le partenaire le plus sollicité reste le [Service de Médiation pour le Consommateur](#), avec 57,3 % de toutes les demandes Belmed (contre 55,08 % en 2023). Derrière le Service de Médiation pour le Consommateur, nous constatons une large répartition.

Tableau 10. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed (%) en 2023 et 2024

Partenaire Belmed	2023	2024	Entité qualifiée
Service de Médiation pour le Consommateur	55,8 %	57,3 %	Oui
Ombudsman du Commerce	7 %	10 %	Oui
Service de médiation des services financiers	8,7 %	7 %	Oui
Service de Médiation de l'Energie	6,02 %	3,6 %	Oui
Service de médiation pour les télécommunications	4,9 %	3,4 %	Oui
Billiet & Co	1,8 %	2,5 %	Non (médiateur agréé)
Commission de Conciliation Construction	0,8 %	2,2 %	Oui
Conflictbemiddeling	1,5 %	2,1 %	Non (médiateur agréé)
Service de Médiation pour le Secteur Postal	1,1 %	1,6 %	Oui
Commission de Litiges Voyages asbl	1,6 %	1,3 %	Oui
Centre Européen des Consommateurs	1,5%	1,1 %	
Ombudsman des Assurances	5,4 %	1 %	Oui
MEDIATEUR.LEGAL	0,8 %	0,5 %	Non (médiateur agréé)
Luc Vandenhoeck	0,2%	0,4 %	Non (médiateur agréé)
Mediatus		0,4 %	
Ombudsman pour le notariat	0,2 %	0,3 %	Oui
Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires	0,2 %	0,2 %	Non
De Ronde Tafel	0,2 %	0,2 %	Non (médiateur agréé)
Le point médiation	0,2 %	0,2 %	Non (médiateur agréé)
Steve Griess	0,1 %	0,2 %	Non (médiateur agréé)
Service de Médiation des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone	0,3 %	0,1 %	Oui
Alexandra Boël	0,3 %	0,1 %	Non (médiateur agréé)
LA-ON	0,3 %	0,1 %	

Partenaire Belmed	2023	2024	Entité qualifiée
Médiation Centre		0,1 %	Non (médiateur agréé)
Centre Belge de Gestion des Conflits (CEBEGECO)	0,4 %	0,1 %	Non (médiateur agréé)
Bedrijfsrevisor Beernaert	0,2 %	0,1 %	Non (médiateur agréé)
Lexaliter	0,2 %	0,1 %	Non (médiateur agréé)
Pre Justitia		0,1 %	Non (médiateur agréé)
Total	100 %	100 %	

Source : SPF Economie.

La quatrième colonne du tableau 10 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 2024, 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. On peut par exemple voir que deux médiateurs agréés figurent parmi les 10 premiers partenaires Belmed saisis. 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. Ils le font bien entendu en ayant informé le consommateur et obtenu son accord. Ce transfert accorde énormément d'importance à la rapidité (détection le plus tôt possible dans le processus de traitement des dossiers de la non-recevabilité par une entité) et au respect du principe « only once » à savoir ne pas obliger le demandeur à envoyer une nouvelle fois son dossier à l'entité vers laquelle son dossier est transféré.

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, 149 dossiers ont été transférés en 2024 contre 123 en 2023. Le tableau 11 indique quels partenaires Belmed ont transmis un dossier.

Tableau 11. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed

Partenaire Belmed ayant transféré des dossiers	% par rapport au nombre total de transferts en 2023	% par rapport au nombre total de transferts en 2024
Service de Médiation pour le Consommateur	56,1	54
Ombudsman du Commerce	30,9	43
Commission de Litiges Voyages asbl	3,3	0,7
Service de médiation pour les télécommunications	3,3	2,3
Ombudsman des Assurances	0,8	/
<b>Ombudsman pour le notariat</b>	0,8	/
<b>Total</b>	100 %	100%

Source : SPF Economie.

Le Service de Médiation pour le Consommateur et l'Ombudsman du Commerce restent responsables de 97 % des transferts et se sont souvent transmis des dossiers l'un à l'autre. Ce chiffre montre une augmentation de 10 % par rapport à 2023. 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 lui<sup>2</sup>. 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 18,8% des dossiers qu'il a reçus via Belmed vers le Service de médiation des services financiers, 15 % vers l'Ombudsman des Assurances et 11,25 % vers le Service de médiation pour les télécommunications.

### 3.3. Actions de communication sur Belmed

Beaucoup de nos partenaires informent les différentes 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. En revanche, les médiateurs agréés<sup>3</sup> en matière civile et commerciale n'y sont pas tenus. Cependant, à notre initiative, la majorité des partenaires Belmed – médiateurs agréés/confirmés ont accepté d'informer toute personne introduisant une demande de règlement amiable via Belmed lors d'une session d'information. 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.

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, certaines actions menées par la Direction Communication du SPF Economie sur certaines thématiques et visant les entreprises ont permis d'établir un lien vers la plateforme Belmed :

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

<sup>3</sup> 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](#).



- 27.04.24 : Vous êtes un #professionnel et vous avez conclu un #contrat avec un autre professionnel, mais les circonstances empêchent ou rendent difficile son exécution : que pouvez-vous faire ? <https://bit.ly/3jaMCt5>
- 01.07.2024 : Que faire si vous êtes en #litige avec un #client ou un #fournisseur ? Envisagez d'abord un règlement à l'amiable : <http://bit.ly/2tt6L6s>
- 18.09.24 : Vous êtes un #professionnel et vous avez conclu un #contrat avec un autre professionnel, mais les circonstances empêchent ou rendent difficile son exécution. Que pouvez-vous faire ? <https://bit.ly/2CzMpfR>

Belmed dispose également d'une adresse e-mail propre ([belmed@economie.fgov.be](mailto:belmed@economie.fgov.be)) qui permet de répondre à diverses questions comme des informations sur Belmed, comment remplir le formulaire mais aussi pour donner de l'information ou réorienter sur les droits dans des matières relevant directement ou non du SPF Economie. Le principe de ne laisser jamais personne sans réponse est un devoir.

## 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).



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

Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
N° d'entreprise : 0314.595.348  
[economie.fgov.be](http://economie.fgov.be)