

QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes le point de contact des consommateurs et des entreprises pour toutes les questions relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Nous intervenons en cas de litige à l'initiative d'un consommateur afin d'aider les parties à trouver une solution à l'amiable.

NOS MISSIONS

- **INFORMER** les entreprises et les consommateurs sur les différentes formes de médiation
- **TRANSFERER** les dossiers à l'entité compétente
- **TRAITER** les dossiers pour lesquels il n'y a pas de médiateur dédié

NOS AVANTAGES

- Traitement impartial des dossiers
- Rapidité de la médiation (moyenne 55 jours)
- Expertise juridique
- Un dialogue renoué entre client et entreprise
- Contribuer à la confiance entre consommateurs et entreprises
- Indépendance garantie
- Moins coûteux qu'une procédure judiciaire (gratuit pour les consommateurs)
- Procédure simple



Fonctionnement



Nous recevons un dossier de la part d'un consommateur (soit parce qu'il nous connaît, soit parce que l'entreprise fait référence à nous dans ses conditions générales).



Une fois, le dossier complet et recevable, il est attribué à un gestionnaire de dossiers qui initiera le contact et entamera la médiation.

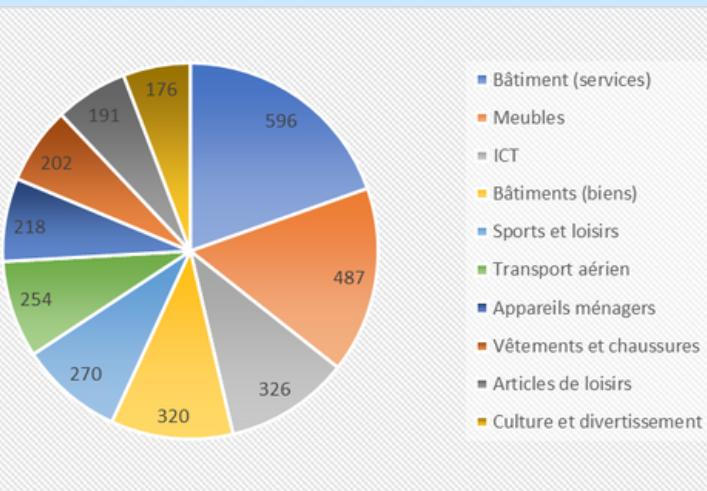


A l'issue du processus de médiation, le dossier sera clôturé soit par un accord à l'amiable, soit par une recommandation.

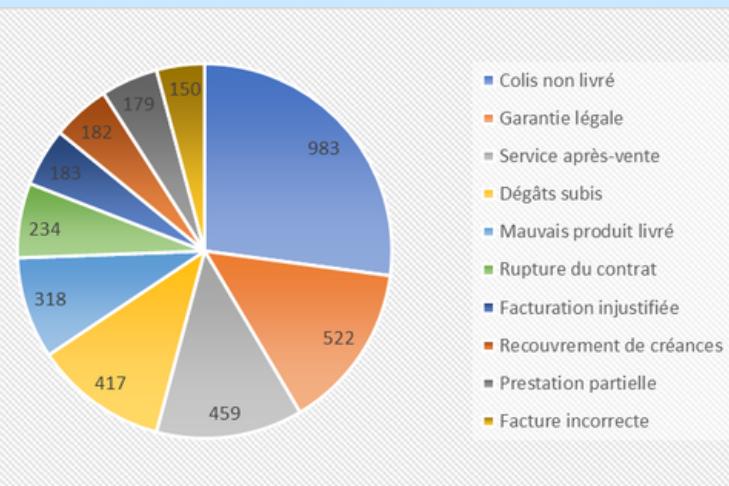


Les entreprises paient une petite redevance par dossier sur une base annuelle, mais les quatre premiers dossiers sont toujours gratuits. Pour les consommateurs, notre intervention est gratuite.

TOP 10 SECTEURS



TOP 10 CATÉGORIES



CONTACT



Service de Médiation
pour le Consommateur

Service de Médiation pour le Consommateur
North Gate II
Boulevard du Roi Albert II, 8 Bte 1
1000 Bruxelles
Tel : 02 702 52 20
Fax : 02 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
Numéro d'entreprise : 0553.755.479

The illustration features the large purple "SMC" logo with the text "Service de Médiation pour le Consommateur" above it. Below the logo, there is a stylized illustration of a woman in a pink and purple outfit standing with her hands on her hips. In the background, several people of different ethnicities are shown in a meeting or mediation setting, surrounded by speech bubbles containing icons like a thumbs up, a thumbs down, a smiley face, and a euro symbol.

Une médiation impartiale, rapide et extra judiciaire optimise la résolution des conflits.



Service de Médiation
pour le Consommateur
www.mediacionconsommateur.be

02 702 52 20