

# 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.

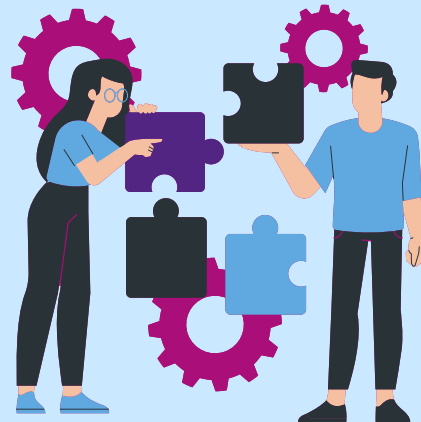
Nous intervenons en cas de litige à l'initiative d'un consommateur afin d'aider les parties à trouver une solution à l'amiable.

## 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.

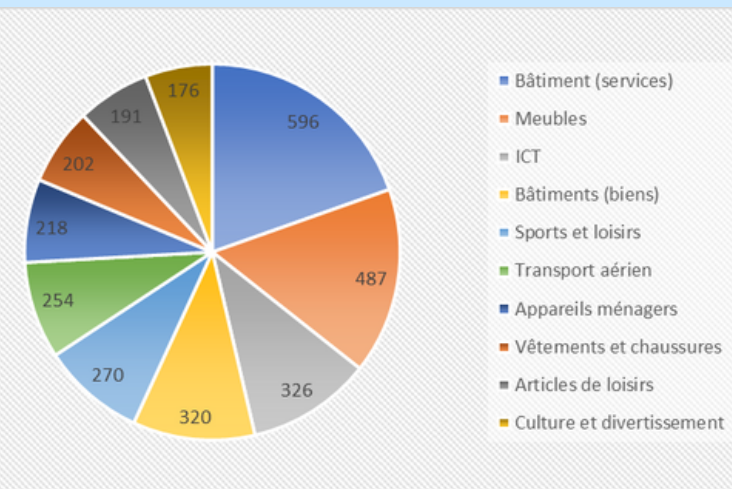


A l'issue du processus de médiation, le dossier sera clôturé soit par un accord à l'amiable, soit par une recommandation.

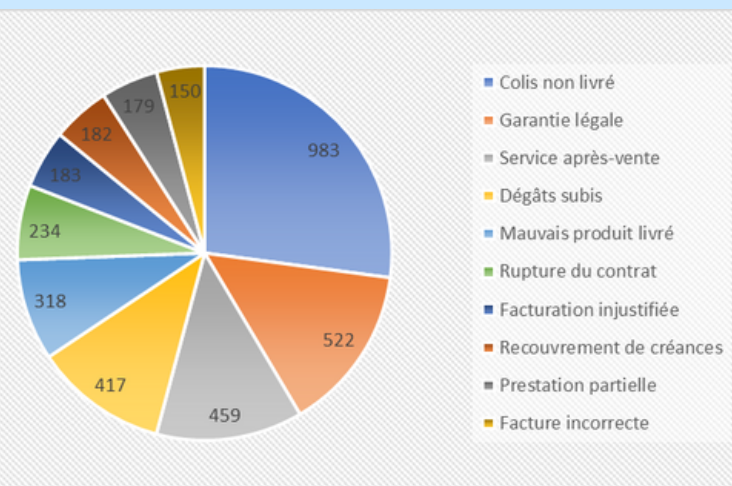


Les entreprises paient une petite redevance par dossier sur une base annuelle, mais les quatre premiers dossiers sont toujours gratuits. Pour les consommateurs, notre intervention est gratuite.

## 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](mailto:contact@mediationconsommateur.be)

Numéro d'entreprise : 0553.755.479



Service de Médiation  
pour le Consommateur

[www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)

02 702 52 20