

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

5 juni 2018

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over een gecoördineerde aanpak van
de overheidscontactpunten voor de
consument via een enige portaalsite voor
consumentenaangelegenheden**

(ingediend door de heer Michel de Lamotte en
mevrouw Catherine Fonck)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

5 juin 2018

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**relative à la coordination des “points de
contact” de l’État pour les consommateurs via
un portail unique de la protection
du consommateur**

(déposée par M. Michel de Lamotte et
Mme Catherine Fonck)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Wildgroei aan contactpunten

De economische regelgeving inzake consumentenbescherming is in die zin van belang dat wordt vastgesteld dat de consument niet altijd gewapend is om zich in zijn eentje te verdedigen tegen de marktmechanismen, meer bepaald omdat hij niet altijd over de informatie of de kennis beschikt om ze helemaal te doorgronden. Hoewel de overheid optreedt om die manco's weg te werken, gebeurt het nog vaak dat haar optreden zelf duidelijkheid en samenhang mist.

Evenzo vestigt de economische literatuur de aandacht op het fenomeen van "*choice avoidance*", namelijk dat de consument die met te veel keuzemogelijkheden wordt geconfronteerd, liever niét kiest dan de "psychologische kostprijs" te moeten betalen van de vergelijkingen om uit te vissen welk product uiteindelijk het meest geschikte zou zijn. Hetzelfde probleem doet zich voor bij de instrumenten die de regelgevende overheid ter beschikking stelt. De wildgroei aan instrumenten alsook de functionele wisselwerkingen tussen sommige ervan maken dat ze voor de consument niet makkelijk te begrijpen zijn, waardoor ze sterk aan doeltreffendheid inboeten.

Zo zijn er de bemiddelings- en contactplatformen die de overheid ter beschikking stelt van de consumenten om melding te maken van misbruik waarvan zij het slachtoffer zijn, en om in voorkomend geval een bemiddelingsprocedure te eisen. Er zijn drie dergelijke platformen, die allemaal via een website toegankelijk zijn: pointdecontact.belgique.be/meldpunt; consumentenombudsdienst.be en belmed.fgov.be.

Het eerste platform werd door de FOD Economie in 2016 ingesteld en richt zich tot de consument, ongeacht of hij een rechtspersoon dan wel een natuurlijke persoon is, die het slachtoffer is van fraude of oplichting of, meer algemeen, van mening is dat zijn rechten zijn geschonden. Het contactpunt zelf handelt het probleem van het slachtoffer niet af, maar werkt met meerdere administraties en federale overheidsdiensten samen om de consument de procedure uit te leggen en hem duidelijk te maken bij welke instantie hij een schadevergoeding kan aanvragen.

Het tweede platform is de Consumentenombudsdienst. Dat is een autonome overheidsdienst, belast met welbepaalde opdrachten die omschreven staan in boek XVI, artikel XVI.6 van het Wetboek van economisch recht:

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Multiplicité des points de contact:

La régulation économique en matière de protection du consommateur trouve son sens dans le constat que le consommateur n'est pas toujours armé pour se défendre seul face aux mécanismes du marché, notamment car il ne dispose en général ni de l'information ni des compétences nécessaires pour tous les appréhender. Si l'intervention des pouvoirs publics à vocation à pallier ces lacunes, il arrive souvent que celle-ci manque elle-même de clarté et de cohérence.

De la même manière, la littérature économique met parfois en cause le "*choice avoidance*", c'est-à-dire le fait que, face à un nombre trop important de choix, les consommateurs préfèrent refuser de choisir plutôt que de subir le "coût psychologique" de comparer différents produits pour trouver lequel convient le mieux. Ce problème est également présent en ce qui concerne les outils mis à sa disposition par le pouvoir régulateur. Leur multiplicité, ainsi que les interactions entre certaines de leurs fonctions, rend la compréhension de ceux-ci peu aisée pour le consommateur, ce qui réduit considérablement l'efficacité de ces outils.

On peut citer le cas des plateformes de médiation et de contact mises à la disposition des consommateurs par les autorités publiques pour leur permettre de dénoncer les abus dont ils sont victimes et, le cas échéant, de requérir une médiation. Ces plateformes sont au nombre de trois, accessibles via différents sites Internet: pointdecontact.belgique.be; mediationsconsommateur.be; et belmed.fgov.be.

La première a été lancée par le SPF Économie en 2016 et entre en jeu lorsqu'un consommateur, qu'il soit personne morale ou physique, est victime d'une fraude, d'une arnaque ou, plus généralement, d'une violation de ses droits. Le point de contact ne règle pas le problème de la victime mais, en collaboration avec plusieurs administrations et services fédéraux, lui explique la procédure à suivre et l'instance à contacter pour obtenir réparation.

La deuxième: le service de médiation pour le consommateur est quant à lui un service public autonome chargé de missions bien précises, définies dans le livre XVI du Code de droit économique:

“1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.”

Die dienst maakt deel uit van het “Permanent Overleg Ombudslieden” (POOL) en verwijst *de facto* naar de verschillende ombudslieden die van dat Overleg lid zijn naargelang van de aard van het vraagstuk.

Ten slotte maakt het derde platform, Belmed, via het optreden van een onafhankelijke bemiddelaar een buitengerechtelijke oplossing mogelijk voor geschillen tussen handelaars of tussen consumenten en handelaars.

Die drie platformen onderscheiden zich van elkaar door de verschillende oplossingen die ze aanreiken voor, in de meeste gevallen, eenzelfde knelpunt uit het oogpunt van de consument (bijvoorbeeld, enerzijds, een schending van de consumentenrechten voor het meldpunt en de ombudsdienst en, anderzijds, een geschil met een handelaar of een consumptiegeschil voor de ombudsdienst en Belmed). Eenzelfde probleem zou aan elk van die drie platformen kunnen worden voorgelegd. Een met een moeilijkheid geconfronteerde consument weet doorgaans echter niet wat de uitkomst daarvan zou kunnen zijn en, bijgevolg, evenmin tot welk platform hij zich het best wendt. De website van de Belgische overheidsdiensten (mybelgium.be) en de webstek van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (economie.fgov.be) lijsten die drie platformen op en geven de functies van elk ervan aan. Er kan echter alleen maar worden vastgesteld dat de subtiliteiten van die instrumenten voor leken niet altijd erg bevattelijk zijn¹.

— informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

— réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;

— intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Celui-ci fait partie de la “concertation permanente des médiateurs et ombudsman” (CPMO) et renvoie dans les faits aux différents ombudsman membres de cette concertation, selon la nature du problème.

Enfin, la troisième plateforme, Belmed, permet une résolution extrajudiciaire des litiges entre commerçants ou entre consommateurs et commerçants via l'intervention d'un médiateur indépendant.

Ces trois plateformes se distinguent par les différentes solutions qu'elles proposent à, dans la majorité des cas, un même problème du point de vue du consommateur (par exemple, d'une part, une violation des droits des consommateurs pour le point de contact et le service de médiation et, d'autre part, un litige avec un commerçant ou un litige relatif à la consommation pour le service de médiation et Belmed). Un même problème pourrait être adressé à chacune de ces trois plateformes. Or, un consommateur confronté à un problème ignore généralement l'issue que celui-ci pourrait avoir et, par conséquent, la meilleure plateforme vers laquelle il peut se diriger. Le site des services publics belges ([MyBelgium.be](http://mybelgium.be)) ainsi que le site du SPF Économie (economie.fgov.be) répertorient ces trois plateformes et indiquent les fonctions de chacune d'elle mais force est de constater que les subtilités de ces outils ne sont pas toujours des plus compréhensibles aux profanes¹.

¹ De website mybelgium.be précise het volgende: “Belmed: onlineplatform voor buitengerechtelijke geschillenregeling. Een geschil met een handelaar? Raadpleeg online een onafhankelijke bemiddelaar.”; “Meldpunt: Bent u het slachtoffer van misleiding, bedrog, fraude, oplichting? Of werden uw rechten als consument of onderneming niet gerespecteerd?” en “Consumentenombudsdienst. Een consumentengeschil? Contacteer de ombudsdienst.”

¹ Le site my.belgium.be précise ce qui suit: “Belmed: plateforme en ligne de règlement extrajudiciaire des litiges. Un litige avec un commerçant? Contactez en ligne un médiateur indépendant.”; “Point de contact: signalez votre problème. Vous êtes victime d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie? Vos droits en tant que consommateur ou entreprise n'ont pas été respectés?” et “Service de médiation pour le consommateur. Un litige de consommation? Contactez le service de médiation.”

2. Coördinatieproblemen tussen de platformen

Toen federaal minister Peeters hierover werd onder-vraagd, erkende hij dat de consumenten soms het spoor bijster raken ten aanzien van de verschillende platfor-men. De oorzaak daarvan ligt volgens hem evenwel in het feit dat die platformen pas recent zijn uitgebouwd en hij meent dat het probleem in de toekomst kan wor-den verholpen door de consument beter in te lichten. Volgens de indieners van dit voorstel is dat niet de beste oplossing, want door de consument te overladen met informatie, zal de verwarring bij hem alleen maar toe-nemen. Dat kan hem uiteindelijk volledig ontmoedigen om gebruik te maken van die instrumenten, die hem nochtans zeer van nut kunnen zijn.

Daarom zijn de indieners van dit voorstel van resolutie van oordeel dat de oplossing moet worden gezocht in stroomlijning, veeleer dan in voorlichting. Zo is het voor een consument nooit eenvoudig om uit te maken of zijn situatie een geval van oplichting betreft of een louter “consumentengeschil”. Evenzo begrijpen de meeste burgers niet spontaan het verschil tussen bemiddeling via een ombudsman en buitengerechtelijke bemiddeling en hebben ze geen zicht op de respectieve voor- en na-delen ervan voor de situatie waarin ze zich bevinden. Dit voorstel van resolutie beoogt dus niet de structuur van de verschillende bovengenoemde diensten te herzien, maar de toegang ertoe te hertekenen. De platformen zouden verbonden moeten zijn met één loket waartoe de consument zich bij een probleem kan wenden. Dat loket zou vervolgens de vraag moeten doorverwijzen naar het platform dat het meest geschikt is om het slachtoffer van het oneerlijke of illegale gedrag te helpen. Op die manier zouden bovendien instrumenten kunnen worden ontwikkeld om de informatie-uitwisseling tussen de ver-schillende platformen te bevorderen. De minister geeft immers toe dat die informatie-uitwisseling momenteel onbestaande is.

2. Problèmes de coordination entre ces plateformes

Le ministre Peeters, interrogé à ce sujet, a reconnu que les consommateurs peuvent se retrouver perdus face à ces différentes plateformes mais incrimine plutôt le caractère récent de celles-ci et mise sur une meilleure information pour régler ce problème à l’avenir. Cela ne semble pas opportun aux auteurs car ils pensent que submerger le consommateur d’informations ne fera qu’entraîner davantage de confusion dans le chef de celui-ci. Confusion qui pourrait, à terme, totalement le décourager d’utiliser ces outils qui peuvent pourtant lui apporter une véritable plus-value.

Dans ce cas-ci, les auteurs sont donc d’avis que la solution réside dans la rationalisation plutôt que dans l’information. Il ne sera par exemple jamais facile pour un consommateur d’apprécier si son cas relève de l’escroquerie ou du simple “litige de consommation”. Dans le même ordre d’idées, la plupart des citoyens ne perçoivent pas spontanément la différence entre une médiation menée par un ombudsman et une médiation extrajudiciaire ainsi que leurs avantages et inconvé-nients respectifs pour la situation dans laquelle ils se trouvent. L’objet de la présente proposition de résolution n’est donc pas de revoir la structure des différents ser-vices présentés ici mais d’en repenser l’accès. Il faudrait que ces plateformes soient reliées à un guichet unique auquel le consommateur pourrait venir s’adresser en cas de problème. Celui-ci se chargerait alors de rediri-ger la requête vers la plateforme la plus adéquate qui prendrait en charge la victime du comportement déloyal ou illégal. Cela permettrait en outre de développer des outils permettant la consolidation des informations entre ces différentes plateformes qui est, de l’aveu même du ministre précité, inexistante à l’heure actuelle.

Michel de LAMOTTE (cdH)
Catherine FONCK (cdH)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de talrijke platformen die bedoeld zijn om het oplossen van consumentengeschillen te vergemakkelijken;

B. gelet op het feit dat de huidige configuratie van de verschillende platformen de zoektocht van de consument naar een gepast antwoord op zijn problemen bovenmatig bemoeilijkt;

C. gelet op het gebrek aan coördinatie en samenwerking tussen de drie platformen, terwijl eenzelfde probleem aan elk van die drie platformen zou kunnen worden voorgelegd;

D. overwegende dat België – zoals elke Staat – een klantgerichte aanpak moet hanteren, zoals wordt aangegeven in het regeerakkoord van 9 oktober 2014;

E. overwegende dat ons land middelen moet vinden om zijn onlinebestuur te verbeteren, aangezien België in het laatste DESI-rapport van de Europese Commissie wat dat betreft slechts 13^e op 28 wordt gerangschikt;

F. overwegende dat het onderscheid tussen “handelaar” en “onderneming” wordt afgeschaft en dat het begrip “handelaar” voortaan onder het begrip “onderneming” valt;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. Belmed, de Consumentenombudsdienst en het Meldpunt samen te voegen tot één enkele portaalsite voor consumentenbescherming;

2. ervoor te zorgen dat voormelde platformen worden gecoördineerd, samenwerken en hun informatie samenbrengen, teneinde bestendig verbeteringen aan te brengen aan de steun die de Staat de consumenten biedt voor het oplossen van hun problemen;

3. te blijven werken aan de coördinatie, de samenwerking en het samenbrengen van informatie met de gewesten (bijvoorbeeld inzake consumentenbescherming op het vlak van gas en elektriciteit), met de andere federale en gewestelijke ombudsdiensten die voor consumentenmarkten bevoegd zijn, alsook met de op het vlak van consumentenbescherming actieve privéspelers (bijvoorbeeld Test-Aankoop, waarop de consumenten een beroep kunnen doen om een klacht in te dienen tegen een bedrijf);

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant la multiplicité des plateformes destinées à faciliter la résolution des litiges en matière de consommation;

B. considérant que la configuration actuelle des différentes plateformes demande au consommateur un travail de recherche disproportionné pour trouver la réponse adéquate aux problèmes qu'il rencontre;

C. considérant le manque de coordination et de coopération entre les trois plateformes alors qu'un même problème pourrait être adressé à chacune de ces trois plateformes;

D. considérant la nécessité pour la Belgique, comme pour tout État, d'adopter une “orientation client”, tel que cela est affirmé dans l'accord de gouvernement du 9 octobre 2014;

E. considérant que la Belgique se doit de trouver des leviers permettant l'amélioration de son administration en ligne puisque, dans le dernier rapport DESI de la Commission européenne, la Belgique ne se classe que 13^e sur 28 en termes d'administration en ligne;

F. considérant la suppression de la distinction entre la notion de commerçant et celle d'entreprise et l'intégration de la notion de commerçant dans celle d'entreprise;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'intégrer Belmed, le Service de médiation pour le consommateur et le Point de contact dans un portail unique de la protection du consommateur;

2. de développer la coordination, la coopération et la consolidation des informations entre ces plateformes, en vue d'améliorer de manière continue le soutien que l'État offre aux consommateurs dans la résolution de leurs problèmes;

3. de continuer à développer la coordination, la coopération et la consolidation des informations avec les régions (par exemple, en matière de protection des consommateurs pour le gaz et l'électricité), les autres médiateurs fédéraux et régionaux qui couvrent des marchés de consommation ainsi que les acteurs privés actifs dans la protection des consommateurs (par exemple, Test-Achats qui permet aux consommateurs d'introduire une plainte contre une entreprise par leur entremise);

4. maatregelen te nemen die – onder meer door vermeldingen in de diverse online zoekmachines en door verwijzingen vanaf de websites van de federale overheidsdiensten – ervoor zorgen dat de voormelde portaalsite gemakkelijk wordt gevonden en aldus doeltreffend kan werken.

11 april 2018

4. de prendre des mesures, notamment au niveau du référencement sur les différents moteurs de recherche en ligne ainsi que sur les différents sites des administrations fédérales, pour donner à ce portail la visibilité nécessaire à son efficacité.

Le 11 avril 2018

Michel de LAMOTTE (cdH)
Catherine FONCK (cdH)

BIJLAGE

Belmed

Belmed (<https://economie.fgov.be/belmed>) is een platform dat particulieren of handelaars in contact kan brengen met een onafhankelijke bemiddelaar. Deze vorm van bemiddeling heeft een kostprijs; de onafhankelijke bemiddelaar wordt vergoed door de bij het geschil betrokken partijen.

Deze vorm van bemiddeling is geschikt voor het beslechten van b2b- en b2c-geschillen inzake de verkoop van goederen en/of van diensten. Belmed kan echter niet worden gebruikt voor geschillen tussen particulieren, noch – algemener – om niet-handelsgerelateerde geschillen te beslechten (bijvoorbeeld geschillen met de fiscus of inzake sociale wetgeving).

Om een geschil bij het platform te mogen indienen, moet men eerst contact hebben opgenomen met de tegenpartij(en) en mag de zaak niet bij het gerecht ahangig gemaakt zijn. Mocht dit laatste echter toch het geval zijn, dan moet de rechter vooraf worden verzocht de vordering op te schorten.

Consumentenombudsdienst

Krachtens artikel XVI.6 van het Wetboek van economisch recht is de Consumentenombudsdienst belast met de volgende opdrachten:

“1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.”

De Consumentenombudsdienst is bevoegd voor klachten die betrekking hebben op een consumentengeschil, dat wil zeggen een geschil tussen een consument en een onderneming inzake de uitvoering van een verkoops- of dienstenovereenkomst, dan wel inzake het gebruik van een product. Vooraleer een klacht door Belmed kan worden behandeld, moet ze bij de betrokken onderneming zijn ingediend. Bovendien mag de klacht voordien niet zijn behandeld door een gekwalificeerde entiteit en mag daaromtrent geen gerechtelijke vordering zijn ingesteld.

ANNEXE

Belmed

Belmed (<https://economie.fgov.be/belmed>) est une plateforme qui permet de mettre en contact des particuliers ou des commerçants avec un médiateur indépendant. Cette forme de médiation a un coût, le médiateur indépendant se faisant rémunérer par les parties au litige.

Cette forme de médiation est appropriée dans le cadre de litige B2B et B2C concernant la vente de biens et/ou de services. La plateforme n'est néanmoins pas appropriée aux litiges entre particuliers ainsi que, d'une manière plus générale, aux litiges non liés au commerce (comme les litiges avec le fisc ou concernant les lois sociales).

Afin de pouvoir soumettre un litige à cette plateforme il faut que des contacts aient déjà été pris entre les parties et que le litige ne soit pas encore porté devant les tribunaux. Si cette dernière condition n'est pas remplie il faut au préalable demander au juge de suspendre l'action.

Service de médiation pour le consommateur

Aux termes de l'article XVI.6 du Code de droit économique, le service de médiation pour le consommateur (SMC) est chargé des trois missions suivantes:

“1° informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;

3° intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.”

Pour que le SMC soit compétent, la plainte doit toujours se rapporter à un litige relatif à la consommation, c'est-à-dire un litige entre un consommateur et une entreprise concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de services ou concernant l'utilisation d'un produit. Pour être traitée, une plainte doit préalablement avoir été introduite auprès de l'entreprise concernée; il faut également qu'elle n'ait pas déjà été traitée par une entité qualifiée et qu'elle ne fasse pas l'objet d'une action en justice.

Wat de werking van Belmed betreft, kan de klacht per e-mail, telefonisch of schriftelijk worden ingediend aan de hand van een formulier dat beschikbaar is op het platform (<https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>). De Consumentenombudsdienst moet de dossiers waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit (zie onderstaande lijst) bevoegd is, onmiddellijk aan die entiteit bezorgen. Het betreft:

- de Ombudsdienst voor telecomunicatie;
- de Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin);
- de Ombudsman voor het notariaat;
- de Ombudsman van de verzekeringen;
- de Verzoeningscommissie Bouw vzw;
- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Geschillencommissie Reizen;
- de Verzoeningscommissie Automoto;
- de Ombudsdienst voor de postsector;
- de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur;
- de *Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophone et germanophone*.

De Consumentenombudsdienst behandelt het dossier alleen zelf wanneer geen enkele van de voormelde instanties bevoegd is. Nadat de bemiddeling is afgerond, wordt de zaak – indien mogelijk – in der minne geregeld. Een dergelijke uitkomst is evenwel niet juridisch bindend.

Meldpunt

Het meldpunt (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt>) is het resultaat van een partnerschap tussen het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen, het Federaal agentschap voor geneesmiddelen en gezondheidsproducten, de Sociale inlichtingen- en opsporingsdienst (SIOD), de federale politie, de FOD Financiën en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie waarbij deze laatste ook het beheer van het systeem voor zijn rekening neemt. Het meldpunt moet de meldingen verzamelen van

En ce qui concerne le fonctionnement, la plainte peut être introduite via un formulaire présent sur le site de la plateforme (<https://www.mediationconsommateur.be/fr>), par courriel, par téléphone ou par courrier. Le SMC est obligé de transmettre sans délai les dossiers pour lesquels une autre entité qualifiée reprise sur la liste ci-dessous est compétente:

- le Service de Médiation pour les télécommunications;
- l'Ombudsman pour les services financiers (Ombudsfin);
- l'Ombudsman pour le notariat;
- l'Ombudsman pour les assurances;
- la Commission de Conciliation Construction ASBL;
- le Service de Médiation pour l'Énergie;
- la Commission de Litiges Voyages;
- la Commission de Conciliation Auto-moto;
- le Service de Médiation pour le secteur postal;
- le Service de Médiation des litiges de consommation des avocats;
- le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophone et germanophone.

C'est seulement dans le cas où aucune de celles-ci n'est compétente que le Service de médiation pour le consommateur traite lui-même le dossier. Lorsque la médiation est menée à son terme, elle débouche quand cela est possible sur un règlement à l'amiable du litige. Celle-ci n'est cependant pas juridiquement contraignante.

Point de contact

Le Point de contact (<https://pointdecontact.belgique.be/>) est le fruit d'un partenariat entre l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire, l'Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé, le Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS), la Police fédérale, le SPF Finances et le SPF Économie, ce dernier étant également gestionnaire du système. Il a pour but de réceptionner les signaux venant des particuliers ou des entreprises ou autres demandes d'information, en vue de lutter contre l'escroquerie,

particulieren of van ondernemingen, dan wel andere informatieaanvragen, teneinde oplichting, bedrog, fraude en illegale handelspraktijken tegen te gaan.

De bevoegde diensten onderzoeken de meldingen en stellen eventueel een onderzoek in. Zij treden echter niet op bij geschillen tussen personen onderling en verstrekken geen informatie over het onderzoek.

les arnaques, la fraude et les pratiques commerciales illégales.

Les services compétents analysent les signalements et procèdent éventuellement à une enquête. Ils n'interviennent par contre pas dans le cadre du problème individuel et ne fournissent aucune information sur l'enquête.