



Pourquoi la médiation en ligne ?

- C'est rapide
sûr
simple
bon marché
bon pour l'environnement.

Vous n'avez pas d'accès à internet ?

Pas de souci : Belmed reste malgré tout à votre disposition. En effet, grâce aux **espaces publics numériques** (EPN), vous pouvez trouver de l'aide et un PC pour vous connecter à Belmed.

Il y a certainement un EPN près de chez vous. Pour plus d'infos, contactez :

- votre administration communale
- le Service public de programmation Intégration sociale - Service Politique de la Pauvreté -
Tél. : 02 508 85 86

Les partenaires de Belmed

- Centre Européen des Consommateurs
- Service de Médiation de l'Energie
- Service de Médiation Banque-Crédit-Placement
- Commission de Conciliation Construction
- Commission de conciliation pour véhicules d'occasion
- Commission de Litiges Meubles asbl
- Commission Litiges Voyages asbl

Autres questions

www.belmed.fgov.be
Contact Center : 0800 120 33 (numéro vert)
belmed@economie.fgov.be

Service public fédéral Economie, P.M.E.,
Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 BRUXELLES

N° d'entreprise : 0314.595.348

<http://economie.fgov.be>

Tél. : + 32 2 277 51 11

Editeur responsable : Regis MASSANT
Président a.i. du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 BRUXELLES

Belmed

Plate-forme pour le règlement
extrajudiciaire en ligne
des litiges de consommation



SOYEZ BRANCHÉ
ET SURFEZ VERS LA SOLUTION !
www.belmed.fgov.be



De quoi s'agit-il ?

Belmed est un outil mis à la disposition des consommateurs et des entreprises par le Service public fédéral Economie pour résoudre en dehors du tribunal et via internet des litiges de consommation en faisant appel à un médiateur indépendant.



Quels sont les acteurs ?

Le consommateur : une personne physique établie dans un des Etats membres de l'Union européenne et qui agit à des fins privées.

L'entreprise : un vendeur professionnel inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Le médiateur : un organisme notifié par le SPF Economie à la Commission européenne ou un médiateur agréé par le SPF Justice.

Le gestionnaire : le SPF Economie.

Pour quels litiges ?

Quelques exemples

- *Malgré l'envoi de preuves de paiement, mon fournisseur d'électricité m'adresse une mise en demeure pour défaut de paiement.*
- *Alors que je n'ai pas été négligent, ma banque refuse de me dédommager suite au vol de ma carte bancaire.*
- *J'habite Paris et malgré divers rappels, les livres commandés auprès d'un éditeur établi à Liège ne sont toujours pas livrés.*
- *L'hôtel où j'ai passé mes vacances est à 2 kilomètres de la plage alors que le catalogue de l'agence de voyage mentionne « avec vue sur mer ».*
- *J'ai acheté un véhicule d'occasion à un professionnel qui refuse de m'accorder la moindre garantie.*
- *D'importantes traces d'humidité sont apparues dans les châssis placés il y a 16 mois. L'entrepreneur refuse de remédier à la situation malgré un rapport d'expertise qui conclut à des malfaçons.*
- *Un canapé neuf de haute gamme acheté il y a un an présente des signes importants d'affaissement. Le vendeur refuse toute intervention sous prétexte que c'est dû à un usage intensif.*

Ce qui n'est pas concerné

- Les litiges non commerciaux
- Les litiges entre particuliers
- Les litiges entre vendeurs professionnels

Comment ça marche ?

Information

Avant d'accéder à la plate-forme pour introduire une demande de médiation, le SPF Economie vous renseigne sur les différentes formes de règlement extrajudiciaire des litiges et leurs caractéristiques.

Conditions d'accès à Belmed

- Avoir 18 ans.
- Avant d'introduire une demande, avoir pris contact avec l'autre partie pour essayer de trouver une solution au litige.
- Ne pas avoir porté l'affaire devant un tribunal.
- Avoir un intérêt à soumettre une demande ou à défaut être mandataire d'une telle personne.
- Agir de bonne foi et privilégier la recherche d'une solution amiable.

Combien cela coûte-t-il ?

- La consultation de la plate-forme est gratuite.
- Le coût éventuel d'une médiation menée via Belmed dépend de l'instance de médiation concernée.

Même payante, une médiation reste toujours moins chère qu'un procès !

