

20

23



RAPPORT ANNUEL

OMBUDSMAN DU COMMERCE

Table des matières

Chiffres clés et recommandations 4

1. Introduction 5

2. Mission et fonctionnement 6

2.1	Ombudsman du Commerce	7
2.2	Gouvernance	8
2.2.1	Conseil d'administration	8
2.2.2	Comité de surveillance	8
2.2.3	Secrétariat	8
2.2.4	Conciliateurs	8
2.2.5	Audit	9
2.3	Entreprises enregistrées	9
2.3.1	Nouvelle collaboration : Becom	9
2.4	Règlement de procédure et recevabilité	10
2.5	Traitement des dossiers	11
2.6	Mode de traitement des dossiers via la plateforme en ligne	12
2.7	Nouvelle plateforme ODR	13
2.8	Célébration du cinquième anniversaire de l'Ombudsman du Commerce	14

3. Statistiques 15

3.1	Introduction	15
3.2	Nombre de dossiers introduits	15
3.3	Taux de recevabilité	16
3.3.1	Nombre de dossiers recevables sur une base mensuelle	17
3.4	Motifs d'irrecevabilité	18
3.5	Issue des dossiers recevables clôturés	20
3.5.1	Issue des dossiers traités clôturés	21
3.6	Répartition des plaintes selon leur nature	22
3.7	Répartition des plaintes selon les secteurs	24
3.8	Délai moyen de traitement d'un dossier	25
3.9	Mode de transmission et de traitement des dossiers traités clôturés	26
3.10	Canal de vente	27
3.11	Répartition des dossiers entre les conciliateurs	28

4. Problèmes systématiques	29
-----------------------------------	----

5. Budget de l'Ombudsman du Commerce	31
---	----

5.1. Résultat 2023	31
--------------------------	----

5.2. Budget 2024	31
------------------------	----

Chiffres clés et recommandations

1703 plaintes traitées en 2023

719 plaintes recevables

93% de dossiers résolus à la satisfaction des deux parties

28 jours de durée moyenne de traitement

Recommandations pour les entreprises et pour les consommateurs :

Dans le cadre des interactions commerciales entre consommateurs et entreprises, la clarté des droits et obligations revêt une importance cruciale. Cependant, il est fréquent que certains concepts essentiels soient mal interprétés, voire confondus. Par exemple, le 'droit de retour' en magasin et le droit de rétractation sont souvent confondus. Dans la présente recommandation, nous mettrons en lumière les subtilités qui les différencient afin de fournir les éclaircissements nécessaires pour promouvoir une relation commerciale respectueuse des droits de chacun.

Le droit de retour en magasin

Il est important de noter que, les entreprises ne sont pas légalement obligées de mettre en place une politique de retour à la suite d'un achat dans leurs magasins physiques lorsque le consommateur n'est pas satisfait de son achat. Il s'agit d'une faculté, voire un geste commercial laissé à la libre appréciation de chaque entreprise. Ainsi, si une entreprise décide de ne pas mettre en place une telle possibilité, le consommateur n'y a pas droit et ne peut donc pas contraindre l'entreprise à agir de la sorte. Cependant, lorsqu'une entreprise décide d'autoriser le retour pour les achats effectués en magasin, il est impératif que les modalités et les conditions d'accès à ce 'droit de retour en magasin' soient rédigées de façon claire et compréhensible dans les conditions générales de vente afin d'éviter toute ambiguïté d'interprétation dans le chef du consommateur. Par conséquent, nous recommandons vivement aux entreprises qui prévoient la possibilité de retour pour les achats effectués en magasin d'agir de la sorte afin d'informer au mieux les consommateurs. Parallèlement, nous encourageons les consommateurs à ne pas hésiter à demander aux entreprises des clarifications à ce sujet. Cette démarche permettra ainsi aux consommateurs de faire leurs achats en toute connaissance de cause.

Le droit de rétractation

Contrairement au retour en magasin, le droit de rétractation est un droit acquis qui vaut uniquement pour **les achats en ligne** effectués sur un site web européen. Ce droit permet au consommateur d'annuler et de retourner son achat dans un

délai de réflexion de 14 jours à compter de la réception de la commande sans avoir à justifier sa décision. Le vendeur de son côté, a une obligation légale d'informer le consommateur. Pour bénéficier de ce droit, le consommateur doit informer le vendeur de sa volonté de renoncer à l'achat et renvoyer l'article acheté au plus tard 14 jours après avoir informé le vendeur de sa volonté de renoncer à l'achat¹. Après avoir été informé de la décision du consommateur, il appartient au vendeur de rembourser les paiements reçus, y compris les frais de livraison².

Attention, dans certains cas il n'est pas possible d'invoquer le droit de rétractation. En effet, le droit de rétractation ne s'applique pas en cas d'achat en ligne sur les produits suivants :

- les billets d'avion et de train, les places de concert, les réservations d'hôtel, les locations de voiture et les services de restauration commandés pour des dates spécifiques ;
- les produits alimentaires et les boissons livrés régulièrement (courses livrées par un supermarché local, par ex.) ;
- les produits fabriqués sur commande ou manifestement personnalisés (un costume sur mesure, par ex.) ;
- les enregistrements audio et vidéo ou les logiciels informatiques ouverts (descellés) après la livraison ;
- les contenus numériques en ligne, si vous avez déjà commencé à les télécharger ou à les regarder en streaming et si vous avez convenu que vous perdez votre droit de rétractation dans ce cas ;
- les travaux d'entretien et les réparations urgentes. Par exemple, si vous appelez un plombier pour réparer une fuite, vous ne pouvez pas annuler le travail une fois que vous avez accepté le prix du service³.

En conclusion, le retour en magasin n'est pas un droit acquis pour les achats effectués en magasin mais le consommateur dispose d'un droit de rétractation pour les achats en ligne sous certaines conditions. Il est donc essentiel pour les consommateurs de ne pas confondre ces deux mécanismes et il appartient aux entreprises de contribuer à leur compréhension en les communiquant de manière claire et transparente aux consommateurs.

¹ Art. VI. 49 Code de droit économique.

² Art. VI. 50 Code de droit économique.

³ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_fr.htm#changed-mind-distance-1 cette liste n'est pas exhaustive.

1. Introduction

En 2023, l'Ombudsman du Commerce a traité 1703 plaintes, ce qui représente une augmentation d'environ 10% par rapport à l'année précédente. Parmi celles-ci, 719 dossiers ont été jugés recevables et dans 95% des cas, une solution amiable a été trouvée.

Cette augmentation peut être attribuée à deux principales raisons. La première raison est que les consommateurs ont pris conscience de l'efficacité et des avantages des modes alternatifs de résolution des conflits. La deuxième raison est que cette hausse s'explique par une augmentation du nombre de plaintes dans le domaine de l'électronique et de l'électroménager en 2023.

Au cours de l'année 2023, ce sont principalement les problèmes liés aux remboursements et aux garanties qui ont émergés en tant que cause principale des frustrations des consommateurs, comme cela sera expliqué un peu plus loin dans ce rapport.

L'Ombudsman du Commerce agit aux cotés de plusieurs services de médiation compétents. La coopération entre ces différents services de médiation est dans l'intérêt des consommateurs.

Alors que nous présentons notre sixième rapport annuel, l'Ombudsman du Commerce réaffirme son engagement envers la résolution à l'amiable des litiges opposant les entreprises aux consommateurs. Ce présent rapport annuel offre un aperçu détaillé des différents dossiers traités au cours de l'année 2023.



2. Mission et fonctionnement



Le consommateur européen est bien protégé par la législation relative aux consommateurs. Néanmoins, il peut arriver qu'un consommateur et un commerçant ne soient pas d'accord concernant les droits du consommateur. En cas d'échec de la tentative de règlement à l'amiable, le litige peut être porté devant les tribunaux. La procédure est alors très longue et coûteuse. Heureusement, il existe une alternative aux tribunaux : le règlement extrajudiciaire des litiges (ou « règlement alternatif des litiges » - « *alternative dispute resolution* » : «ADR»).

L'Ombudsman du Commerce est l'un des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges auprès desquels les consommateurs peuvent introduire une plainte. Il en existe d'autres au niveau sectoriel ou général.

L'Ombudsman du Commerce est spécifiquement compétent pour traiter les litiges opposant un consommateur et une entreprise enregistrée auprès de l'Ombudsman du commerce et portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou l'utilisation d'un produit.

Les consommateurs qui ne peuvent s'adresser à l'Ombudsman du Commerce, par exemple parce que la plainte vise une entreprise non enregistrée auprès de l'Ombudsman du Commerce, peuvent toujours s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur. Les plaintes qui ne concernent pas un contrat conclu, mais par exemple la diffusion de promotions trompeuses par un commerçant, ne peuvent être traitées par l'Ombudsman du Commerce. En revanche, de telles pratiques commerciales peuvent être signalées auprès du Point de contact du SPF Économie.

2.1. Ombudsman du Commerce



L'Ombudsman du Commerce est une association sans but lucratif répondant aux exigences légales en matière d'indépendance, d'impartialité, de transparence, d'accessibilité et d'expertise, comme cela est prévu à l'article 19 du livre I du Code de droit économique. Le SPF Économie a reconnu l'Ombudsman du Commerce comme entité qualifiée en mai 2017.

L'Ombudsman du Commerce offre aux consommateurs et entreprises un service de conciliation. Il œuvre à la prévention des conflits en informant le consommateur de ses droits et devoirs et propose des améliorations structurelles au secteur du commerce, sur la base des litiges traités.

L'ouverture d'une procédure de conciliation auprès de l'Ombudsman du Commerce est gratuite pour les consommateurs.

L'Ombudsman est financé par les entreprises enregistrées, qui versent un montant annuel basé sur leur chiffre d'affaires et le nombre de plaintes soumises au cours de l'année précédente. Les frais de conciliation sont à la charge des entreprises. Les conciliateurs reçoivent un montant forfaitaire par dossier, quel que soit le résultat de la conciliation.



2.2. Gouvernance

Les statuts de l'Ombudsman du Commerce prévoient les organes suivants : un Conseil d'administration, un Comité de surveillance et un Secrétariat. Le rôle respectif de ces organes et des conciliateurs est essentiel au bon fonctionnement de l'Ombudsman du Commerce.

2.2.1. Conseil d'administration

Le Conseil d'administration approuve le règlement de procédure, nomme les conciliateurs et contrôle le budget. Le mandat des administrateurs est effectué à titre gratuit et a une durée de trois ans. Le Conseil d'administration est composé de représentants du secteur du commerce et est présidé par Hugues Robert. Outre son président, le Conseil d'administration est composé des membres suivants : Frederik De Vetter, Pascal Léglise, Catherine De Noyette, Vincent Tilman, Sophie Van Driessche, Antonia Block et Steven De Smet.

2.2.2. Comité de surveillance

Le Comité de surveillance se compose de représentants du secteur du commerce et d'experts en droit de la consommation et/ou en règlement des litiges. Il vérifie si la procédure de conciliation se déroule en toute impartialité et indépendance et peut formuler des recommandations sur le fonctionnement, le règlement de procédure et le rapport annuel. Le mandat des membres du Comité de surveillance est lui aussi non rémunéré et a une durée de trois ans. Le Comité est présidé par le professeur Stefaan Voet (KU Leuven-UHasselt). Les autres membres sont Jean de Leu de Cecil, qui représente le secteur du commerce, et Cynthia Vander Linden qui est médiatrice auprès de l'Ombudsrail⁴ et présidente du service de médiation pour les consommateurs.

2.2.3. Secrétariat

Depuis sa prise en charge par l'Ombudsman du commerce en 2022, le secrétariat s'occupe de la gestion journalière de l'Ombudsman du commerce. Sa mission principale consiste à examiner la recevabilité des plaintes reçues ainsi que la coordination du travail des conciliateurs. De la période allant d'octobre 2022 à septembre 2023, Vincent Becker, consultant indépendant, a pleinement assumé cette mission.

En septembre 2023, l'Ombudsman du Commerce a franchi une grande étape en accueillant Aline Nizeyimana, première employée à temps plein.

2.2.4. Conciliateurs

Les conciliateurs sont indépendants et possèdent l'expertise nécessaire en matière de règlement des litiges de consommation. Les demandes de conciliation sont confiées aux conciliateurs en fonction de leurs langues de travail et de leur disponibilité, en respectant un système de rotation objectif. Avant d'accepter un dossier, le conciliateur examine systématiquement sa compétence, son indépendance et son impartialité. Les conciliateurs sont nommés pour une période de 3 ans (renouvelable) : Laurie Caucheteux, Steve Griess, Sebastiaan Holslag, Frédérique Mathy, Gudrun Van Calbergh et Marc Van Grimbergen. Les profils des conciliateurs sont disponibles sur le site internet de l'Ombudsman du Commerce⁵.

2.2.5. Audit

En 2022, dans le cadre de sa mission de surveillance du respect des exigences légales pour la reconnaissance en tant qu'entité qualifiée (voir *supra*), l'inspection du SPF Économie a réalisé un « audit » de l'Ombudsman du Commerce. Cet audit a permis de vérifier si les exigences légales (de conformité) étaient bien respectées concernant le rapport annuel, le site internet et les formations périodiques.

Après leur examen, les auditeurs ont conclu que toutes les informations étaient complètes et adéquates.

⁴ Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires.

⁵ <https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/ombudsman/conciliateurs>

2.3. Entreprises enregistrées

L'Ombudsman du Commerce travaille uniquement avec les entreprises qui se sont engagées à respecter sa procédure, et notamment à répondre à toute demande dans un délai de 14 jours civils maximum.

La liste des entreprises enregistrées figure sur le site internet de l'Ombudsman du Commerce. Au 31 décembre 2023, les entreprises suivantes étaient enregistrées : Aldi, Ava, BioNat, Bio-Planet, Brico, Brico City, Brico Plan-It, Briko Dépôt, Carrefour Drive, Carrefour Express, Carrefour Hypermarkten, Carrefour Market,

Carrefour Mestdagh, Chaussures Luxus, Chaussures Maniet, Clinique, Club, Collect&Go, ColliShop, Colruyt, Cora, Cru, Dats 24, Delhaize.be, Delhaize, Di, Dreambaby, Dreamland, Easy, Estée Lauder, H2O, Hans Anders, Heytens, Hubo, Ici Paris XL, IKEA, Intermarché, Jo Malone, Kruidvat, La Mer, Lidl, Louis Delhaize, Mac Cosmetics, McDonald's, Media Markt, NuSkin, Okay, April Beauty, Proxy Delhaize, Rob, Spar Colruyt Group, Standaard Boekhandel, Smile- Q8, Tupperware, Trafic, Vanden Borre et Victoria Benelux.

2.3.1. Nouvelle collaboration : Becom



L'Ombudsman du Commerce, persiste dans son engagement envers l'amélioration constante de ses services, et l'année 2023 a été marquée par une avancée significative grâce à un partenariat pilote conclu avec Becom, la fédération E-business. Cette collaboration ouvre la porte à une expansion notable de la compétence de l'Ombudsman du Commerce, pour traiter les plaintes liées au commerce en ligne émanant des entreprises affiliées à Becom.

En 2024, cette collaboration prometteuse s'étend à presque 400 nouvelles entreprises de commerce électronique, élargissant ainsi la portée de l'Ombudsman du Commerce dans un domaine en pleine croissance.

Cette initiative répond à l'évolution rapide du commerce en ligne, faisant de l'Ombudsman du Commerce un acteur central dans la résolution des litiges du secteur.

Le partenariat avec Becom représente bien plus qu'une simple expansion stratégique. Il incarne une réponse proactive aux tendances du marché et un engagement conjoint en faveur de l'intégrité commerciale. En unissant leurs forces, l'Ombudsman du Commerce et Becom visent à promouvoir des pratiques éthiques et transparentes au sein du commerce électronique, renforçant ainsi la confiance des consommateurs et la crédibilité des entreprises affiliées.

2.4. Règlement de procédure et recevabilité

Le règlement de procédure respecte le cadre réglementaire en vigueur en Belgique pour les entités qualifiées qui fournissent des services de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, à savoir le livre XVI du Code de droit économique sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

L'Ombudsman du Commerce est compétent pour traiter les litiges opposant un consommateur et une entreprise enregistrée et portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou l'utilisation d'un produit.

En revanche, l'Ombudsman du Commerce n'est pas compétent pour :

- ▶ les demandes relatives à l'indemnisation de dommages corporels;
- ▶ les demandes relatives à la responsabilité du fait des produits défectueux;
- ▶ les demandes qui relèvent de domaines spécifiques pour lesquels une autre entité qualifiée est compétente;
- ▶ les demandes adressées à une entreprise non enregistrée;
- ▶ les demandes initiées par une entreprise ou quelqu'un agissant à titre professionnel.

L'Ombudsman du Commerce déclare dès lors irrecevables :

- ▶ les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence (voir *supra*);
- ▶ les demandes qui n'ont pas été préalablement adressées à l'entreprise concernée ou qui lui ont été adressées plus d'un an auparavant;
- ▶ les demandes dont la valeur est inférieure à 25 €, sauf les demandes non évaluables en argent;
- ▶ les demandes visant le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice;
- ▶ les demandes émanant de pays en dehors de l'Union européenne, de la Suisse ou de la Norvège;
- ▶ les demandes anonymes, fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires;
- ▶ les demandes qui entraveraient gravement son fonctionnement.

Dans un souci d'exhaustivité, il convient d'ajouter à ces motifs de refus un certain nombre d'autres situations, à savoir :

- ▶ les demandes pour lesquelles une solution a été trouvée par les parties, sans l'intervention de l'Ombudsman du Commerce, avant l'examen de leur recevabilité;
- ▶ les demandes déjà traitées par l'Ombudsman du Commerce ;
- ▶ les demandes incomplètes, après avoir invité le consommateur à compléter la plainte⁷.

Lorsque la demande est irrecevable, le Secrétariat de l'Ombudsman du Commerce informe les parties dans les 21 jours civils de son refus de traiter la demande.

En ce qui concerne l'accord de conciliation, il convient de souligner que ni le Secrétariat de l'Ombudsman, ni les conciliateurs n'interviennent dans sa mise en œuvre. Si les parties ne respectent pas cet accord, la partie qui en demande l'exécution doit alors s'adresser au tribunal.

⁶ Toute plainte d'une valeur inférieure à 25€ sera transmise à l'entreprise pour suite voulue. L'Ombudsman du Commerce veille à ce que ces plaintes soient effectivement traitées par les entreprises. En revanche, aucun conciliateur n'est désigné pour ces plaintes irrecevables ; pour en savoir plus concernant le seuil de recevabilité de 25 €, veuillez-vous référer au rapport annuel de 2019, et plus particulièrement au chapitre 5.1, page 31.

⁷ P.ex. en l'absence du formulaire de plainte ou d'informations sur la base desquelles l'Ombudsman peut raisonnablement dresser la plainte.

2.5. Traitement des dossiers



Chaque plainte recevable adressée à l'Ombudsman du Commerce est transférée à l'entreprise, qui dispose d'un délai de 14 jours maximum pour trouver une solution au litige.

Si aucune solution n'est trouvée par les parties dans ce délai initial de 14 jours, le Secrétariat désigne un conciliateur dans un délai de 21 jours après l'introduction de la plainte. Le conciliateur dispose de 40 jours, à compter de l'acceptation de sa désignation, pour examiner le litige et faire une proposition de conciliation. Une fois cette proposition communiquée aux parties, celles-ci disposent d'un délai de 15 jours pour l'accepter ou la rejeter. Sauf circonstances exceptionnelles, la procédure ne dure donc pas plus de 76 jours civils⁸.

Conformément au règlement de procédure, la première phase du règlement du litige est celle de la « négociation », laquelle est menée par les parties sans l'intervention d'un tiers. Si les parties ne parviennent pas à trouver un accord pendant la phase de négociation, une deuxième phase débute : la phase de « conciliation ». Durant cette phase, un tiers neutre, le conciliateur, intervient afin de faciliter un accord de conciliation entre les parties.

⁸ La loi prévoit que la procédure peut durer maximum 90 jours civils, sauf circonstances exceptionnelles.

2.6. Mode de traitement des dossiers via la plateforme en ligne

Le consommateur enregistre sa plainte au moyen du formulaire disponible sur le site internet de l'Ombudsman du Commerce. Il reçoit ensuite un e-mail de confirmation contenant des instructions pour créer un nom d'utilisateur et un mot de passe afin d'accéder à la plateforme. Dans le même temps, l'entreprise, qui a accès à la plateforme, reçoit également un e-mail l'informant qu'une plainte a été reçue.

Au début de la première phase de négociation, il est notifié aux parties (a) que l'entreprise examine la plainte; (b) qu'elles disposent d'un délai de 14 jours pour parvenir à un accord; et (c) qu'à défaut d'accord, le Secrétariat désignera un conciliateur dans un délai de 21 jours.

La plateforme permet d'effectuer diverses opérations. Les parties peuvent notamment télécharger et s'échanger des documents; s'échanger des propositions et contre-propositions; les accepter ou les rejeter; demander la désignation d'un conciliateur, etc.

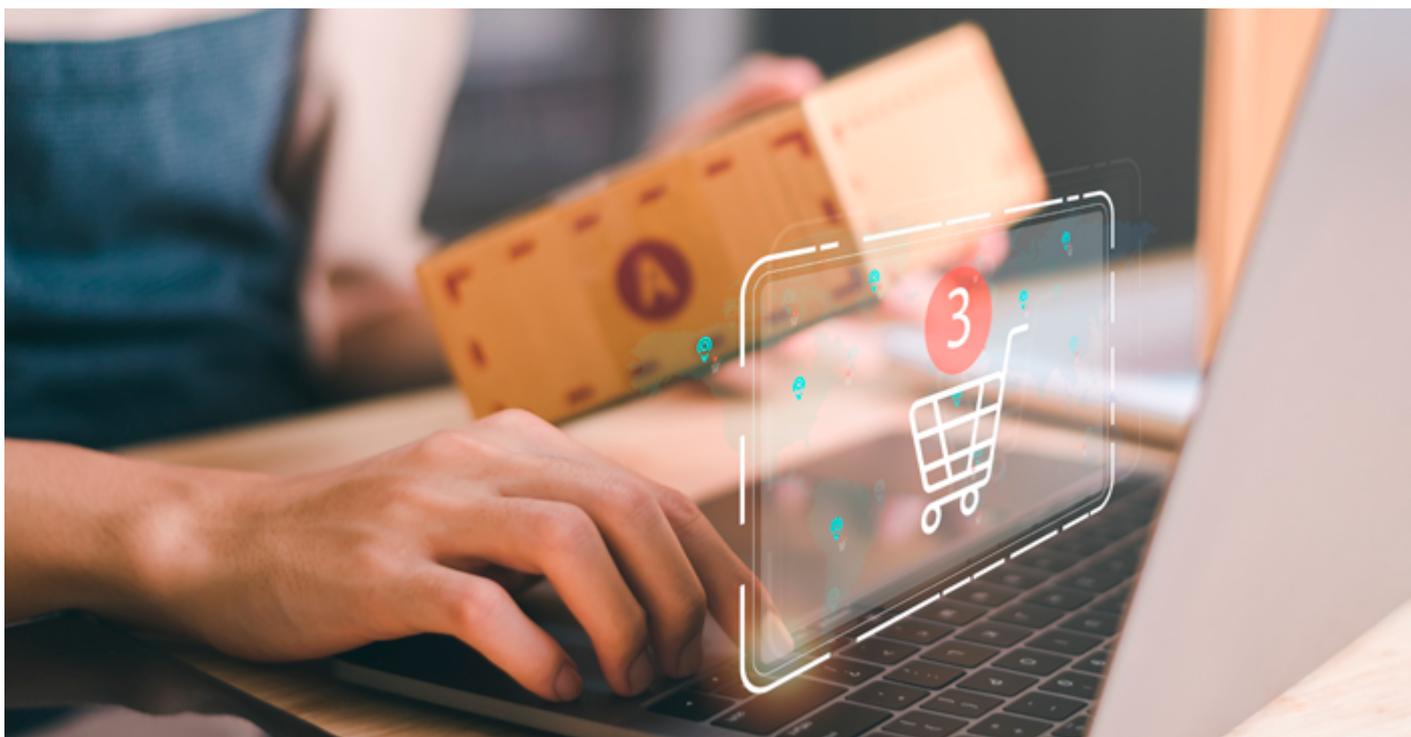
Si les parties parviennent à un accord (et l'indiquent correctement sur la plateforme), le dossier est automatiquement clôturé. Le Secrétariat en est informé au moyen d'une notification par e-mail.

La seconde phase de la négociation commence lorsqu'il apparaît clairement que les parties ne sont pas parvenues à un accord, soit parce qu'elles l'indiquent elles-mêmes, soit parce que le délai a expiré.

Sur la base des critères de désignation mentionnés au point 2.2.4. du présent rapport (voir supra), le Secrétariat désigne un conciliateur par le biais de la plateforme, lequel doit alors confirmer sa désignation dans les deux jours civils

Durant la seconde phase, le conciliateur tente d'amener les parties à un accord dans un délai de 40 jours civils après la confirmation de sa désignation. Le conciliateur soumet sa proposition de conciliation par le biais de la plateforme. Les parties peuvent consulter le dispositif incluant la solution proposée sur la plateforme. L'intégralité de la proposition de conciliation avec, notamment, les faits et l'argumentation, est à retrouver dans le document même, que les parties peuvent télécharger via la plateforme. Les parties disposent alors d'un délai de 15 jours pour accepter la proposition de conciliation ou la refuser. Le dossier est clôturé sur la base d'un accord dès que les deux parties ont accepté la proposition de conciliation. Dans le cas où l'une des deux parties refuse la proposition de conciliation, le dossier est clôturé sans accord. Il est également possible que pour une certaine raison, une partie ne réponde pas à la proposition de conciliation dans le délai imparti à savoir 15 jours. Dans un tel cas de figure, la procédure s'arrête et le dossier est également clôturé sans accord.

Les consommateurs qui n'ont pas accès à Internet peuvent toujours envoyer leur plainte par courrier. L'Ombudsman du Commerce entend faciliter au maximum l'introduction des plaintes.



2.7. Nouvelle plateforme ODR

En parallèle à l'établissement d'une collaboration avec Becom, l'Ombudsman du Commerce a entrepris un autre projet majeur au cours de l'année 2023 : le développement d'une nouvelle plateforme ODR (*online dispute resolution*).

Sous la direction de Vincent Becker, manager de l'Ombudsman du commerce, ce projet s'inscrit dans l'idée de mieux correspondre aux spécificités belges et aux enjeux futurs de l'Ombudsman du Commerce. Une fois achevée, cette nouvelle plateforme promet d'apporter une amélioration dans le traitement des dossiers, simplifiant surtout la communication entre l'Ombudsman du Commerce, les commerçants et les consommateurs.

Cette initiative démontre clairement l'engagement de l'Ombudsman du Commerce envers l'innovation, mettant en œuvre des technologies avancées pour renforcer son efficacité opérationnelle. La nouvelle plateforme ODR centralisera l'ensemble de la procédure auprès de l'Ombudsman du Commerce sur une seule et unique plateforme, garantissant un suivi optimal des dossiers et mettant fin à l'ancien système principalement basé sur les e-mails.



2.8. Célébration du cinquième anniversaire de l'Ombudsman du Commerce

Le 21 novembre 2023 a marqué une date exceptionnelle pour l'Ombudsman du Commerce, qui a célébré son cinquième anniversaire dans le cadre prestigieux du Théâtre de La Monnaie.

Cette célébration a été l'occasion de retracer l'histoire de la création de l'Ombudsman du Commerce, de rappeler la vision et sa mission, de présenter nos résultats et enjeux et enfin de remercier chaleureusement tous les acteurs clés qui ont joué et continuent à jouer un rôle important dans le développement de l'Ombudsman du commerce.

Cette soirée d'anniversaire a été l'occasion de souligner, l'évolution dont l'Ombudsman du Commerce fait preuve depuis sa création.

Avec cette célébration de ce cinquième anniversaire, l'Ombudsman du Commerce reconnaît les réalisations passées, appréhende les défis à venir et surtout, réaffirme son engagement à être un pilier de confiance dans la médiation commerciale. Le cinquième anniversaire de l'Ombudsman du Commerce n'est pas seulement une rétrospection, mais une affirmation de sa détermination à vouloir évoluer.



3. Statistiques

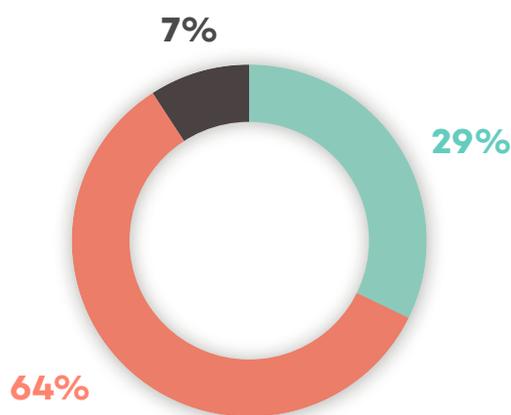
3.1. Introduction

Le présent rapport annuel se consacre à l'analyse approfondie des plaintes déposées par les consommateurs auprès de l'Ombudsman du Commerce, couvrant la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023.

Dans une première section, nous dévoilons les statistiques clés issues des plaintes reçues en 2023,

abordant des aspects tels que leur recevabilité, leur nature, les secteurs concernés, la durée moyenne des procédures, ainsi que les canaux de vente des plaintes recevables. Une comparaison avec les statistiques des trois dernières années permet de contextualiser les résultats, offrant une perspective sur l'évolution des plaintes.

3.2. Nombre de dossiers introduits



Dans la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023, l'Ombudsman du Commerce a enregistré un total de 1703 plaintes, marquant une augmentation d'environ 10% par rapport à l'année précédente. Cette hausse de plaintes s'explique par la forte demande d'intervention de

l'Ombudsman du commerce dans certains secteurs.

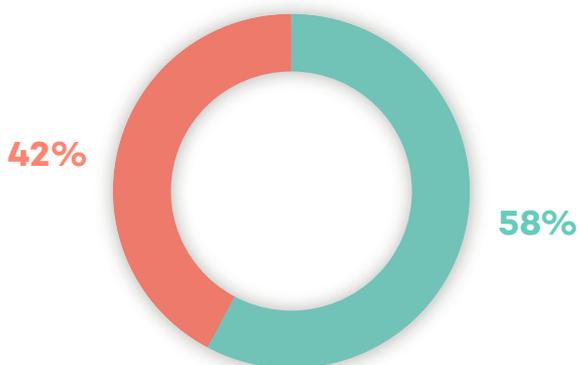
En ce qui concerne la répartition linguistique des dossiers, une observation intéressante mérite d'être soulignée : une proportion plus importante de plaintes a été déposée en néerlandais, atteignant un pourcentage de 64%. Cela représente une augmentation de 6% par rapport à l'année 2022. En revanche, les plaintes déposées en français ont connu une diminution progressive, représentant 29% en 2023. Ce chiffre marque une tendance à la baisse observée au cours des deux dernières années.

Pour la langue anglaise, qui avait enregistré une croissance significative depuis 2021, on observe une stabilisation en 2023, représentant environ 7% des plaintes déposées. Cette situation se rapproche de celle de 2021, indiquant une certaine stabilité malgré une légère baisse.

Notons également que, comme en 2022, aucune plainte n'a été déposée en allemand en 2023.

	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	2144		1988		1549		1703	
● NL	1328	62%	1182	59%	906	58%	1091	64%
● FR	743	35%	677	34%	500	32%	490	29%
● EN	73	3%	126	6%	143	9%	122	7%
● D			3	0.2%				

3.3. Taux de recevabilité



	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	2144		1988		1549		1703	
● Dossiers recevables	895	42%	844	42%	456	29%	719	42%
● Dossiers irrecevables	1117	52%	1060	53%	1020	66%	984	58%
● Demande d'information	46	2%	23	1%	49	3%	0	0%
● Examen de recevabilité encore en cours	69	3%	56	3%	6	0%	0	0%

L'Ombudsman du Commerce a enregistré 719 plaintes recevables⁹, ce qui représente 42% des dossiers entrants. En revanche 984 plaintes, soit 58% des dossiers entrants, ont été déclarées irrecevables.

Au 31 décembre 2023, six plaintes étaient encore en cours de traitement.

Par rapport à 2022, la proportion de plaintes recevables a connu une augmentation significative, passant de 29% à 42%. En revanche, la proportion de plaintes irrecevables a légèrement diminué, passant de 66% en 2022 à 58% en 2023. Cette évolution suggère qu'en 2023, la forte hausse des dossiers irrecevables, caractéristique de l'année 2022, était exceptionnelle.

Cependant, bien que le pourcentage de dossiers irrecevables ait diminué, il demeure élevé. Cela s'explique principalement par le fait que la majorité de ces plaintes concernent des entreprises qui ne sont pas enregistrées auprès des services de l'Ombudsman du Commerce.

La confusion des consommateurs est compréhensible, car l'Ombudsman du Commerce n'opère pas à l'échelle sectorielle. Chaque année, l'Ombudsman du Commerce

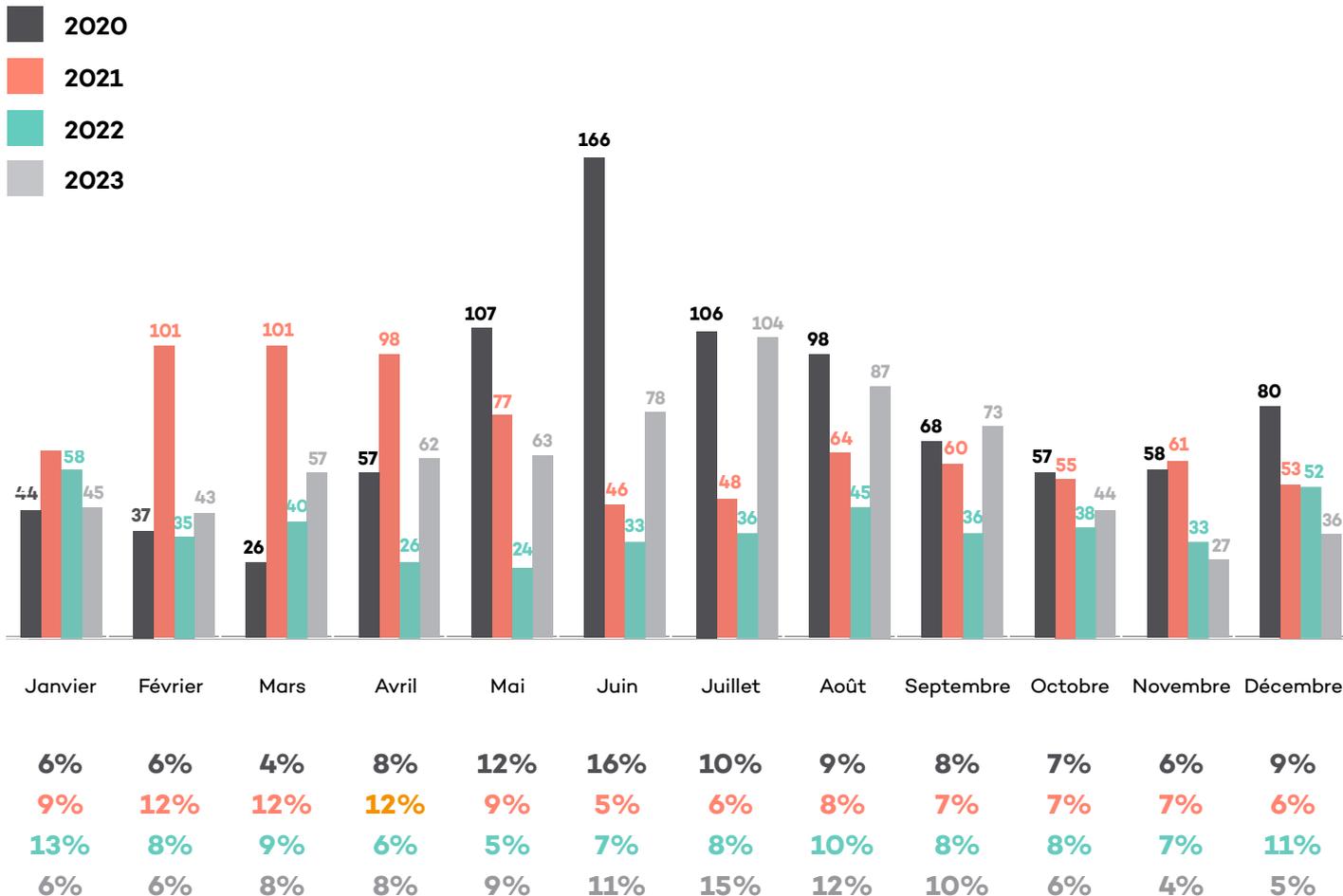
encourage les entreprises concernées par ces plaintes à s'enregistrer, mais malheureusement, peu d'entre elles le font.

Pour les plaintes contre des entreprises non enregistrées, les consommateurs sont renvoyés vers le Service de Médiation pour le Consommateur qui traite ces plaintes dites « résiduelles »¹⁰. Lorsque l'Ombudsman du Commerce est consulté pour obtenir des informations concernant des pratiques commerciales, il redirige le consommateur au Point de contact du SPF Économie, qui est compétent en la matière.

⁹ Un dossier recevable est un dossier qui est traité sur le fond et pour lequel aucun motif de refus n'a donc été retenu. Par motifs de refus, il faut entendre les motifs d'irrecevabilité, en ce compris les motifs d'incompétence, qui seront abordés plus en détail dans la suite.

¹⁰ En 2023, 345 plaintes ont été transmises au Service de Médiation pour le Consommateur.

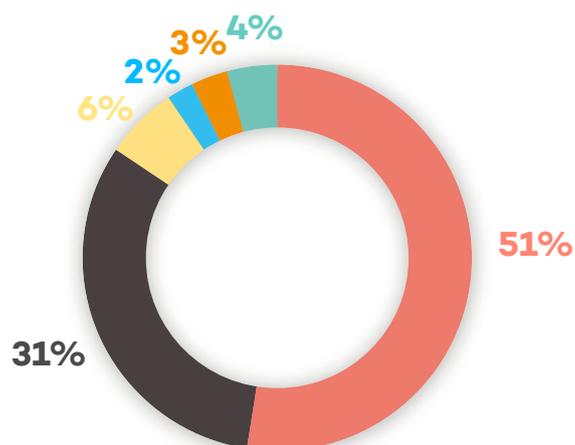
3.3.1. Nombre de dossiers recevables sur une base mensuelle



	2020	2021	2022	2023
Nombre de dossiers recevables	895	844	456	719



3.4. Motifs d'irrecevabilité



	2020		2021		2022		2023	
Motifs d'irrecevabilité	1117		1060		1020		984	
● Dossiers incomplets/Plaintes abandonnées	32	3%	12	1%	12	1%	36	4%
● Entreprises non enregistrées (Ombudsman pas compétent)	442	40%	433	41%	507	50%	506	51%
● Plaintes retirées avant l'examen de recevabilité ou en cours de procédure / solution avant l'intervention	276	25%	340	32%	287	28%	306	31%
● Plaintes d'un montant inférieur à 25 €	74	7%	67	6%	49	5%	54	6%
● Absence de première prise de contact avec l'entreprise	15	1%	4	0,4%	0	0%	0	0%
● Demandeur agissant à titre professionnel (Ombudsman pas compétent)	22	2%	26	2%	23	2%	32	3%
● Plaintes déjà traitées	25	2%	19	2%	13	1%	19	2%
● Plaintes fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires	9	1%	2	0,2%	0	0%	0	0%
● Pas un conflit de consommation	83	7%	63	6%	66	6%	31	3%

Neufs motifs d'irrecevabilité ont été identifiés et sont définis ci-dessous:

Dossiers incomplets ou plaintes abandonnées par le consommateur avant leur traitement

Malgré la procédure de règlement et la méthode utilisée dès la réception de la plainte. Il arrive parfois que le consommateur abandonne la plainte. En effet, lorsqu'une plainte déposée reste sans réponse pendant un long délai (plus de deux semaines), L'Ombudsman envoie au moins deux rappels (e-mails ou via la plateforme) au consommateur. Lorsque ce dernier ne répond

pas aux différentes demandes de l'Ombudsman, la plainte est considérée comme abandonnée. Les entreprises proposent également leur contribution pour compléter les dossiers en fournissant les informations manquantes. En effet, l'objectif est de soulager autant que possible les consommateurs de la charge administrative lorsqu'ils déposent une plainte.

Entreprises non enregistrées

Face à une tendance notable, avec 51 % des plaintes adressées à des entreprises non enregistrées, l'Ombudsman du Commerce redirige ces consommateurs vers le

Service de Médiation pour le Consommateur. Cette augmentation constante renforce le plaidoyer de l'Ombudsman du Commerce en faveur de l'élargissement de ses services à l'ensemble du secteur.

Plaintes retirées avant l'examen de recevabilité ou en cours de procédure/ solution avant l'intervention

À la différence des entreprises, les consommateurs ont le droit de mettre fin à la procédure de plainte à tout moment. En 2023, le pourcentage des plaintes retirées avant l'examen de recevabilité est de 31 %. Ces litiges représentent des cas où le consommateur a expressément informé l'Ombudsman de son retrait de plainte. Il est crucial de noter que ce pourcentage englobe également les litiges retirés parce qu'une solution a été trouvée avant l'intervention de l'Ombudsman du Commerce.

Plaintes d'un montant inférieur à 25€¹¹

6 % des plaintes concernent des montants inférieurs à 25 €. Conformément à notre règlement de procédure lorsqu'une plainte est jugée irrecevable en raison du montant en jeu, l'Ombudsman du Commerce la transmet systématiquement à l'entreprise concernée, lui demandant de trouver une solution. Ce processus garantit que chaque plainte est traitée par l'entreprise, même si aucun service de conciliation n'est assuré en cas de désaccord.

Absence de première prise de contact avec l'entreprise

En 2023, tout comme l'année précédente, aucune situation d'absence de première prise de contact avec les entreprises n'a été rencontrée.

Le demandeur agit à titre professionnel

En 2023, le pourcentage des plaintes émanant de demandeurs agissant à titre professionnel s'élève à 3 %. Lorsqu'une plainte est jugée irrecevable pour cette raison, l'Ombudsman du Commerce la transmet systématiquement à l'entreprise, l'incitant à rechercher une solution directe, sans nécessiter l'intervention de nos services.

Plaintes déjà traitées

Un pourcentage de 2 % des plaintes reçues correspond à des cas où plusieurs plaintes sont fondées sur la même cause juridique, impliquent les mêmes parties, et ont déjà été traitées par l'Ombudsman du Commerce ou une autre entité qualifiée. Pour garantir l'équité ainsi que l'efficacité du processus, ces plaintes répétitives ne sont pas traitées une seconde fois et sont donc rejetées pour ce motif.

Plaintes fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires

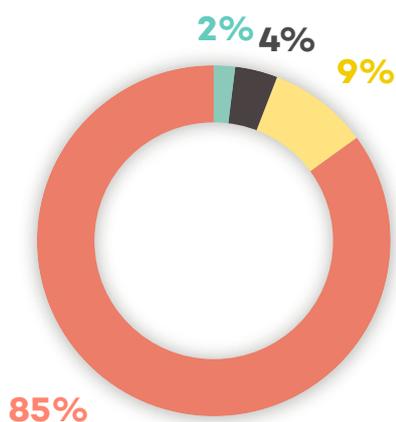
En 2023, à l'instar de l'année précédente, aucune plainte de ce type n'a été enregistrée. Une constance se profilant petit à petit, témoigne du maintien de la qualité de nos services. Lorsque, au cours de l'examen d'une plainte, l'Ombudsman du Commerce identifie qu'elle relève de ces catégories, il procède à son rejet. Une démarche assurant l'intégrité de notre processus de traitement des plaintes et préservant notre engagement envers des litiges légitimes et constructifs.

Pas un litige de consommation

Un litige de consommation désigne tout litige entre un consommateur et une entreprise concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou l'utilisation d'un produit. Dans 3% des cas, une plainte a été rejetée pour ce motif d'irrecevabilité.

¹¹ Pour ce qui est de la détermination de ce motif de recevabilité, nous vous renvoyons au point 5.1. *Seuil de recevabilité de 25 €* du rapport annuel de 2019.

3.5. Issue des dossiers recevables clôturés



	2020		2021		2022		2023	
Dossiers recevables clôturés	828		803		394		710	
● Accord après négociation	638	77%	642	80%	283	72%	599	85%
● Accord après conciliation	78	9%	54	6%	54	14%	16	2%
● Absence d'accord après conciliation	56	7%	54	7%	32	8%	31	4%
● Plainte abandonnée	56	7%	53	7%	25	6%	64	9%

L'année 2023 a marqué une avancée significative dans la résolution des litiges, avec la clôture de 710 des 719 dossiers recevables traités par l'Ombudsman du Commerce, en comparaison avec l'année précédente.

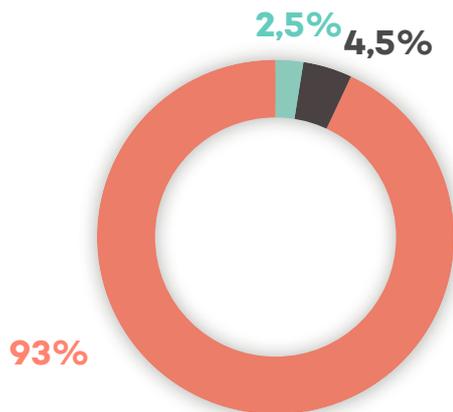
Cependant, un constat important mérite d'être souligné: 9 % des plaintes recevables ont été abandonnées par les consommateurs.

Bien que jugées recevables par l'Ombudsman du Commerce, ces plaintes ont connu un arrêt prématuré au cours de la procédure de traitement. Ce phénomène peut être attribué à divers facteurs, allant de la résolution autonome de la plainte par les parties concernées, sans notification au Secrétariat, à la simple évacuation de la frustration du consommateur, rendant ainsi une poursuite de la procédure non nécessaire à ses yeux.

Le Comité de surveillance accorde une attention particulière à cette catégorie des « plaintes abandonnées ». Le Comité estime que les consommateurs ne devraient pas être découragés par un obstacle administratif dans leur recherche d'une solution à leur litige.



3.5.1. Issue des dossiers traités clôturés



	2020		2021		2022		2023	
Dossiers traités clôturés	772		750		369		646	
● Accord après négociation	638	83%	642	86%	283	77%	599	93%
● Accord après conciliation	78	10%	54	7%	54	15%	16	2,5%
● Absence d'accord après conciliation	56	7%	54	7%	32	8%	31	4,5%

En 2023, une solution à l'amiable a été trouvée dans 93% des cas.

Accord après négociation

Dans la majorité écrasante des cas, soit 93%, un accord a été atteint après des négociations facilitées par l'Ombudsman du Commerce, démontrant ainsi l'efficacité de son rôle de médiateur entre les entreprises et les consommateurs.

Le pourcentage significatif de cas où un accord a été trouvé au cours des 14 jours de négociation souligne la pertinence de la procédure en deux étapes. Il met en évidence que trouver une solution directement entre les parties impliquées est non seulement efficace mais aussi durable, comparé à des situations nécessitant l'intervention d'un conciliateur.

Accord après conciliation

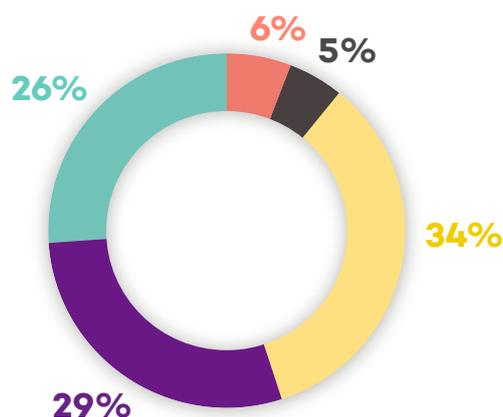
Lorsqu'aucune solution n'a émergé à l'issue de la phase de négociation, le recours à un conciliateur a conduit à la conclusion d'un accord dans 2,5 % des cas. Ce résultat souligne le défi persistant pour les conciliateurs de parvenir à un consensus entre des parties initialement fermes sur leurs positions, expliquant ainsi l'absence d'accord pendant la phase de négociation.

Absence d'accord après conciliation

Dans 4,5 % des cas, après l'intervention d'un conciliateur, une ou les deux parties ont rejeté la proposition de conciliation, illustrant les défis inhérents à la recherche d'un accord mutuel convenant aux deux parties impliquées. Cette observation souligne surtout que le refus des propositions de conciliation est une réalité partagée de manière équitable, touchant autant les consommateurs que les commerçants.

Il est important de souligner que si, à l'issue de la phase de conciliation, les deux parties n'ont pas donné leur accord explicite dans le délai imparti, le dossier est automatiquement clos sans accord. Parfois, les parties peuvent négliger cette formalité, entraînant la fermeture d'un dossier sans accord, même si un accord a effectivement été conclu.

3.6. Répartition des plaintes selon leur nature



	2020	2021	2022	2023
Dossiers	772	750	369	646
● Garantie (légale et commerciale) ¹²	127 16%	243 36%	163 44%	168 26%
● Prix/tarif/promotions (stock)	108 14%	85 14%	52 14%	41 6%
● Qualité des biens et services	53 7%	50 1%	27 7%	32 5%
● Facturation et recouvrement de créance	59 8%	57 8%	19 5%	216 34%
● Livraison	387 50%	270 38%	91 25%	188 29%
● Contrat/données à caractère personnel	0 0%	45 1,2%	17 5%	1 0%

La répartition par catégorie ci-dessus suit le système recommandé par la Commission européenne pour la classification de plaintes et demandes de consommateurs¹³.

Avant de procéder à l'analyse des différents chiffres pour l'année 2023, il est important de mettre en évidence qu'une plainte déclarée irrecevable, ne signifie pas que celle-ci soit non fondée. En raison de leur irrecevabilité l'Ombudsman du commerce n'a pas procédé au traitement du fond de ces plaintes, de sorte qu'aucune conclusion ne peut en être tirée. Il découle de ce qui précède que ces plaintes ne sont pas reprises dans les analyses de ce rapport annuel.

En 2023, des changements sont apparus dans les catégories de plaintes recevables par rapport aux années précédentes¹⁴. Les problèmes de livraison et de remboursement ont émergé comme les principales causes de plaintes, totalisant ensemble 63 % des dossiers traités.

Dans un premier temps, la catégorie de facturation et recouvrement de créance (remboursement) s'est positionnée comme la plus sujette à plaintes en 2023, représentant 34% des 649 dossiers recevables. Cette tendance contraste avec les années antérieures où le pourcentage dans cette catégorie était relativement bas. Ces problèmes de remboursement peuvent être attribués en grande partie à une PME opérant dans le secteur de l'électroménager. Il convient de noter que ces problèmes en question ne sont pas représentatifs du secteur dans son ensemble. Les plaintes en question sont souvent liées à des retards de remboursement préalablement promis aux consommateurs, sans que les raisons de ces retards soient connues ou communiquées au consommateur.

Dans un second temps, on constate que les problèmes de livraison continuent à se présenter avec un pourcentage de 29%. Bien que cette catégorie ait connu une baisse notable depuis 2021, les chiffres montrent une légère augmentation de 4% par rapport à l'année

¹² Cette catégorie couvre les produits défectueux ou les services défectueux, les dommages occasionnés, les produits/services ne satisfaisant pas à la commande, les produits/services non adaptés aux fins spécifiques pour lesquelles le consommateur en a besoin.

¹³ Voir recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes (2010/304/UE).

¹⁴ Les années précédentes, les catégories les plus sujettes à plaintes étaient les problèmes de garantie et les problèmes de livraison.



précédente. Les principales causes de ces plaintes résident souvent dans les retards de livraison, les frais de livraison et l'état des colis.

Enfin, en troisième position, l'Ombudsman du Commerce a enregistré 26% des dossiers traités concernant des problèmes de garantie. Chaque année, des difficultés liées à l'application du droit à la garantie persistent, la plupart étant dues à un refus de réparation sous garantie.

Les autres catégories de plaintes restent relativement stables d'une année à l'autre. La catégorie "prix/tarifs/promotions" représente 6% des plaintes en 2023, montrant une légère diminution par rapport aux années précédentes. Les consommateurs expriment leur mécontentement face aux messages publicitaires, en particulier promotionnels. En ce qui concerne les plaintes liées à la qualité des biens (5% des dossiers traités), elles concernent majoritairement le service fourni par l'entreprise plutôt que le produit lui-même.

3.7. Répartition des plaintes selon les secteurs

La répartition suit le système recommandé par la Commission européenne pour la classification des réclamations et demandes de consommateurs¹⁵.

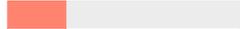
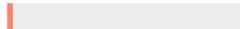
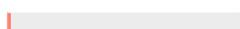
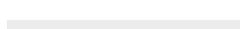
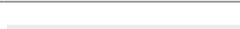
En 2023, trois secteurs se distinguent dans les statistiques, classés comme suit :

En première position, le secteur des gros appareils ménagers attire l'attention représentant un pourcentage de 49 %, soit presque la moitié des dossiers traités. Contrairement aux années précédentes, ce secteur a drastiquement augmenté marquant ainsi une évolution notable. Comme évoqué précédemment, cette croissance est largement due à une PME opérant dans le domaine de

l'électroménager, ayant généré un nombre important de plaintes dans ce secteur.

À la deuxième place de ce classement, on retrouve les articles électroniques avec un pourcentage de 25 %. Il s'agit d'un secteur dont le pourcentage continue à se stabiliser, démontrant ainsi qu'il s'agit d'un secteur dans lequel l'Ombudsman du Commerce continue à être sollicité, comme en témoignent les chiffres des trois dernières années.

Enfin, à la troisième place de ce classement figure le secteur du meuble qui depuis 2021 a connu une forte réduction en pourcentage, représentant en 2023 un taux de 10%.

	2020	2021	2022	2023
Dossiers	772	750	369	646
Articles électroniques	123 16%	164 22%	126 34%	163  25%
Articles d'entretien et d'amélioration du logement	193 25%	74 10%	38 10%	12  2%
Gros appareils ménagers	74 10%	78 11%	43 12%	317  49%
Petits appareils ménagers	25 3%	30 4%	25 7%	17  3%
Articles de loisirs	85 11%	33 4%	16 4%	13  2%
Produits cosmétiques et articles de toilette pour soins corporels	15 2%	15 3%	4 1%	4  1%
Services d'entretien et d'amélioration du logement	6 1%	2 0,3%	0 0%	2  0%
Produits alimentaires	65 8%	38 5%	31 8%	27  4%
Articles pour bébés et de puériculture	6 1%	2 0,3%	2 1%	0  0%
Dispositifs médicaux et autres (lunettes)	1 0%	7 1%	3 1%	0  0%
Meubles	163 21%	294 39%	75 20%	68  10%
Bijoux	1 0%	2 0,3%	0 0%	4  1%
Articles d'habillement	10 1%	6 1%	4 1%	11  2%
Carburants	1 0%	2 0,3%	0 0%	2  0%
Livres	4 1%	3 0,4%	2 1%	6  1%

¹⁵ Voir recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes (2010/304/UE).

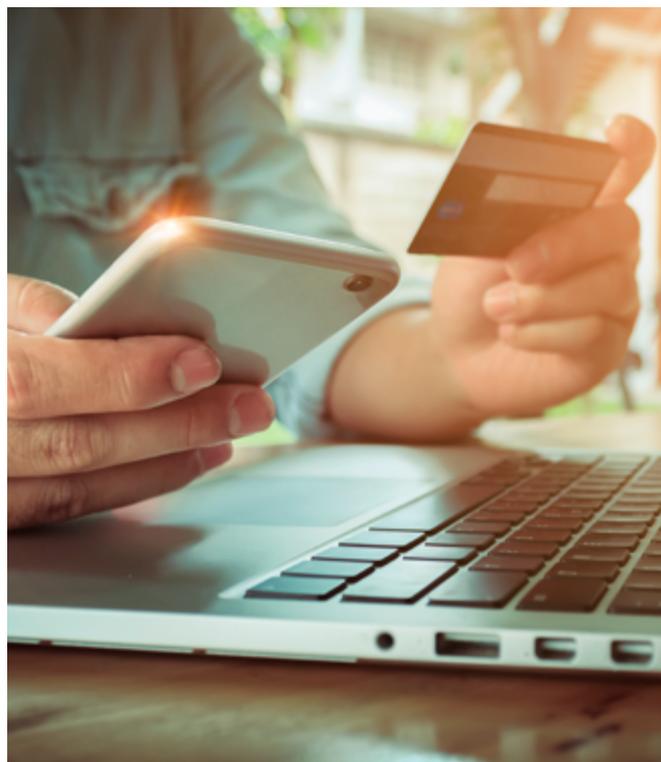
3.8. Délai moyen de traitement d'un dossier

En 2023, le délai moyen de traitement des 649 dossiers traités par l'Ombudsman du Commerce s'élevait à 28 jours.

Lorsque la solution a été trouvée directement par les parties en phase de négociation, le délai moyen de traitement fut de 15 jours, concernant ainsi 599 dossiers en 2023.

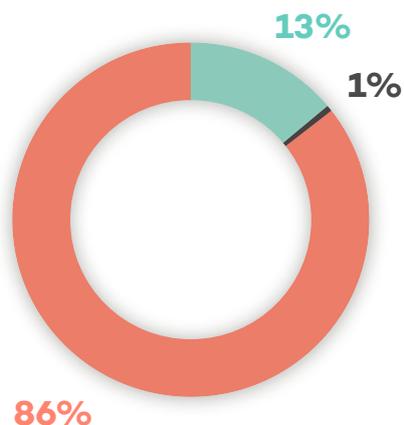
En revanche, en ce qui concerne les 55 dossiers nécessitant la désignation d'un conciliateur, le délai moyen de traitement entre cette désignation et la communication de la proposition de conciliation aux parties était de 34 jours.

L'Ombudsman du Commerce a constaté que en 2023, tout comme au cours des trois dernières années, les entreprises ont continué à s'investir davantage dans le processus de négociation. Cela s'est traduit par un pourcentage significativement plus élevé d'accords négociés, atteignant 93% en 2023 par rapport à 77% en 2022. L'Ombudsman du Commerce salue les efforts déployés par les entreprises au cours de la phase de négociation pour trouver un accord.



	2020	2021	2022	2023
Temps moyen de traitement d'un dossier recevable (jours)	24	25	21	28
Dossier clôturé après négociation (jours)	16	17	16	15
Dossier clôturé après négociation et conciliation (jours)	59	74	50	66

3.9. Mode de transmission et de traitement des dossiers traités clôturés

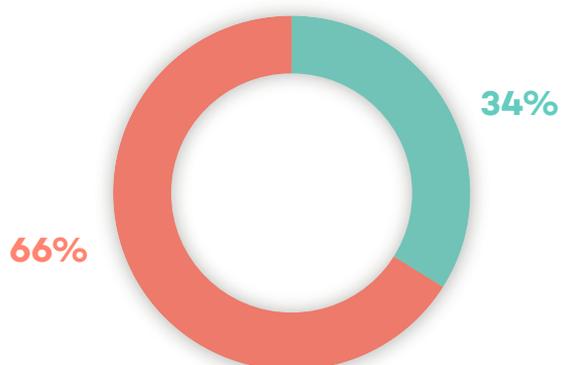


	2020	2021	2022	2023
Origine des dossiers	772	750	396	646
● Plaintes introduites par courrier, par e-mail ou via la plateforme	595 77%	642 86%	313 85%	559 86%
● Plaintes transférées par le Service de Médiation pour le Consommateur	169 22%	99 13%	54 14%	82 13%
● Autres (Belmed)	8 1%	9 1%	29 0,5%	4 1%

Les dossiers parviennent à l'Ombudsman du Commerce par diverses voies. Ils peuvent être transmis directement par le consommateur ou indirectement à la suite d'un renvoi, souvent effectué par le Service de médiation pour le Consommateur.



3.10. Canal de vente

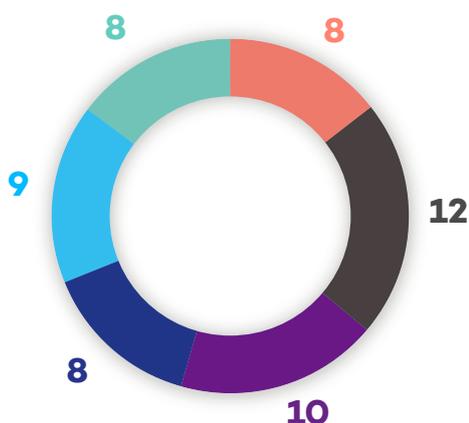


	2020	2021	2022	2023
Dossiers	772	750	369	646
● Shop	262 34%	373 50%	208 56%	426 66%
● Web	498 65%	363 48%	141 38%	220 34%
● Indéterminé (pas d'achat)	12 2%	13 2%	20 6%	0 0%

66 % des plaintes ont fait suite à un achat en magasin, contre 34% à un achat en ligne. Cela ne signifie pas nécessairement que la nature de la plainte est liée au canal de vente. Il semble que le retour en magasin physique est redevenu une habitude pour les consommateurs, comme en témoigne l'évolution des plaintes de ce canal entre 2020, 2021 et 2022. Il est important de souligner qu'en 2023, Les plaintes pour lesquelles aucun achat effectif n'a été réalisé ont été déclarées irrecevables par l'Ombudsman du Commerce. En conséquence, le taux de ce canal de vente s'élève à 0%.



3.11. Répartition des dossiers entre les conciliateurs



	2020	2021	2022	2023
Désignations	171	120	113	55
● Gudrun Van Calbergh	29	18	16	8
● Frédéric Mathy	24	17	20	8
● Marc Van Grimbergen	28	18	17	12
● Rika Heylen	31	16	15	/
● Sebastiaan Holslag	29	18	16	10
● Steve Griess	26	15	20	8
● Laurie Caucheteux	4	18	9	9

Le nombre de procédures de conciliation engagées en 2023 a fortement diminué par rapport aux années précédentes. Le pourcentage d'accord de négociation entre le commerçant et le consommateur est de 85 % en 2023, par rapport à 72 % en 2022.

Les conciliateurs ont été désignés conformément au règlement d'ordre intérieur : « *Lorsqu'il désigne un conciliateur, le Secrétariat tient compte de la langue de la procédure, de la disponibilité du conciliateur, de la nécessité de varier les désignations (pour éviter que ce ne soit toujours le même conciliateur qui traite les dossiers de la même entreprise), du taux de réussite du conciliateur et de tous autres éléments qu'il estime*

pertinents dans le respect des valeurs de l'Ombudsman du Commerce. »

En 2023, le panel de conciliateurs était constitué des sept conciliateurs suivants¹⁶: Laurie Caucheteux, Steve Griess, Sebastiaan Holslag, Frédéric Mathy, Gudrun Van Calbergh et Marc Van Grimbergen.

En 2023, Rika Heylen n'a pas été désignée en tant que conciliatrice, à sa demande. Compte tenu du faible nombre de dossiers nécessitant l'intervention d'un conciliateur, le Conseil d'administration a pris la décision de ne pas procéder à son remplacement.

¹⁶ Le processus de désignation est décrit au point 2.2.

4. Problèmes systématiques

Lors de l'année 2023, l'ombudsman du commerce a identifié trois problèmes à partir des plaintes reçues : les retards de remboursement, les retards de livraison et les problèmes liés à la garantie légale.

Le premier problème relevé concerne les difficultés liées aux remboursements. En effet, il est apparu fréquemment que des consommateurs se plaignaient de ne pas recevoir le remboursement auquel ils avaient droit dans le délai communiqué par l'entreprise, ou parfois il arrivait même qu'aucun délai ne fut communiqué au consommateur, entraînant ainsi des retards considérables. Cependant, le rôle purement facilitateur de l'Ombudsman du Commerce a permis de rétablir la communication entre l'entreprise et le consommateur et ainsi résoudre le problème.

Le deuxième problème concerne les retards de livraison. Les consommateurs continuent de rencontrer des problèmes avec les délais de livraison, que ce soit pour des commandes en ligne ou pour des achats en magasin. En 2023, les retards de livraison étaient en partie attribués à des problèmes techniques rencontrés par les entreprises, qui par conséquent empêchaient la livraison des biens dans les temps. Bien que l'Ombudsman du Commerce soit conscient que ce sont des aléas auxquels toute entreprise peut être confrontés, il encourage les entreprises à maintenir une communication

transparente avec les consommateurs afin qu'ils puissent comprendre les raisons du retard. En effet, un manque de communication peut aggraver la frustration des consommateurs.

Le troisième problème qui est souvent revenu dans les plaintes, concerne la garantie légale.

Le concept de garantie légale qui vise à protéger le consommateur contre un défaut de conformité apparaissant dans les deux ans de l'achat n'est pas facile à appréhender. Dans de nombreux dossiers, l'Ombudsman du commerce a constaté que la réglementation relative à la garantie légale continue à être souvent mal comprise. Les conflits les plus fréquents concernant la garantie légale portent principalement sur les produits électroniques, ce qui nécessite le besoin de clarifier brièvement cette réglementation tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

Après un achat, si le consommateur constate que l'article acheté présente un défaut de conformité¹⁷, il peut demander à l'entreprise la réparation ou le remplacement du bien sans frais, dans un délai de deux ans à partir de la délivrance du bien. Si ces deux premières options ne sont pas possibles, ou entraîneraient des coûts disproportionnés pour l'entreprise, le consommateur a alors le droit de demander une réduction de prix ou la



¹⁷ C'est-à-dire lorsque le bien livré ne correspond pas à celui demandé ou commandé. Pour plus d'informations concernant la portée de cette notion, nous renvoyons le lecteur vers le site de SPF économie : <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/garantie/loi-sur-la-garantie/conformite>

dissolution du contrat de vente. Il est important de noter que ces droits doivent être appliqués hiérarchiquement, ce qui signifie que demander la dissolution du contrat de vente ne peut être demandée qu'en dernier recours, après avoir épuisé les autres options. Cet élément doit être mis en avant, car l'Ombudsman du Commerce a constaté que beaucoup de consommateurs optent directement pour cette dernière option.

Ce n'est que dans quatre cas spécifiques où le consommateur a le droit de demander directement la dissolution du contrat de vente ou la réduction du prix, tel que prévu par l'ancien Code civil¹⁸:

- *le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément au paragraphe 3, alinéas 2 et 3, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 4;*
- *un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité;*
- *le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente ;*

- *le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la réparation ou le remplacement des biens en vue de leur mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.*

L'Ombudsman du Commerce tient à rappeler aux entreprises l'importance de respecter les règles en matière de garantie légale ainsi que les lois en matière de protection des consommateurs. Les plaintes des consommateurs concernant les problèmes liés aux garanties, notamment lorsque les produits présentent des défauts, persistent. Ainsi, il appartient aux entreprises de veiller à ce que les produits qu'elles vendent soient de bonnes qualités.

Pour les consommateurs, l'Ombudsman du commerce rappelle que le délai de garantie légale est de deux ans. Une fois le délai de deux ans dépassés, il n'est plus possible de bénéficier de cette garantie.



¹⁸ Plus précisément à l'article 1649 *quinquies* §5, 1°-4° de l'Ancien Code civil.

5. Budget de l'Ombudsman du Commerce

5.1. Résultat 2023

Pour 2023, le financement du budget pour un total de € 300 142 comprenait les postes suivants :

▶ Recettes d'abonnement des entreprises enregistrées	€	284.767
▶ Recettes de facturation individuelle de conciliations	€	15.375

Tandis que les dépenses s'élevaient à € 339 002 réparties comme suit :

▶ Dépenses pour le personnel (en ce compris les conciliateurs)	€	182.100
▶ Infrastructures	€	12.750
▶ Dépenses pour l'IT et la plateforme ODR (nouvelle plateforme comprise (1/2))	€	114.766
▶ Frais de communication	€	7.986
▶ Autres frais divers (formations, traductions, RC professionnelle, events...)	€	21.399

L'exercice comptable de 2023 se clôture avec un résultat négatif de 38 860 euros.

Depuis 2018, l'association a un bilan positif et constitue des réserves dont le but est la poursuite du développement de l'Ombudsman du Commerce, notamment par le biais d'une plateforme de traitement des plaintes plus efficace. Les frais liés au développement d'une nouvelle plateforme ont pesé sur les comptes 2023.

5.2. Budget 2024

Le budget des recettes pour l'année 2024 s'élève à € 267.485 et est réparti comme suit :

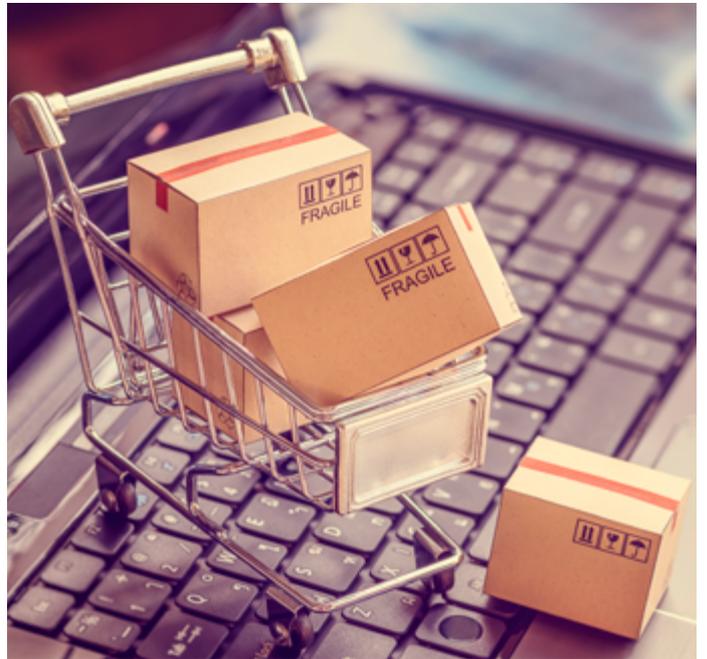
▶ Recettes d'abonnement des entreprises enregistrées	€	203.115
▶ Recettes annuelles en fonction du nombre de plaintes	€	64.370

En 2024, les dépenses pour un total de € 312.840 sont réparties comme suit :

▶ Dépenses pour le personnel (en ce compris les conciliateurs)	€	244.840
▶ Infrastructures	€	15.600
▶ Dépenses pour l'IT et la plateforme ODR	€	27.000
▶ Frais de communication	€	15.000
▶ Autres frais divers (formations, traductions, RC professionnelle...)	€	10.400

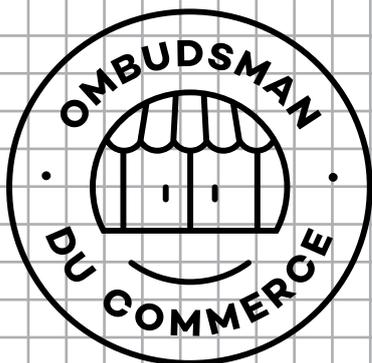
L'exercice comptable 2024 devrait se clôturer sur un résultat négatif de € 45.355.

En 2024, l'Ombudsman du Commerce utilisera une nouvelle plateforme ODR sur laquelle il a travaillé pendant l'année 2023. Il continuera également à investir dans la communication afin de poursuivre la promotion des services de médiation auprès des consommateurs, d'une part, et d'informer les entreprises des avantages à long terme d'une collaboration constructive avec un service de médiation sectoriel, d'autre part.



20

23



RAPPORT ANNUEL

OMBUDSMAN DU COMMERCE