

Point de contact ODR en Belgique

Le point sur l'année 2017

ADR

Alternative Dispute Resolution

Nom collectif pour les services qui cherchent une solution extrajudiciaire à un conflit entre un consommateur et un commerçant.

ODR

Online Dispute Resolution

Règlement des litiges en ligne, spécialement pour les achats de consommateurs sur Internet.

ODR-platform

Rassemble tous les services agréés pour le règlement alternatif des litiges en Europe.

ODR-contactpunt

Pour les questions relatives à la procédure ou pour toute question d'ordre juridique général ; siège en Belgique sous l'aile du CEC Belgique. 



578

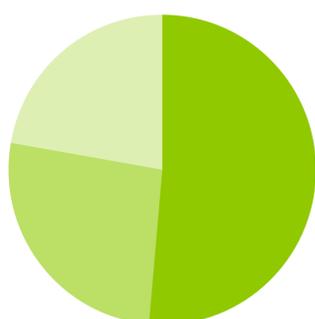
questions adressées au point de contact ODR belge en 2017

3,5 jours

Les questions écrites reçues par le point de contact ODR belge par e-mail ou via la plateforme ODR sont traitées en moyenne dans les 3,5 jours.

Comment

les questions ont-elles été introduites ?



297



E-mail

52%

152



Téléphone

26%

129

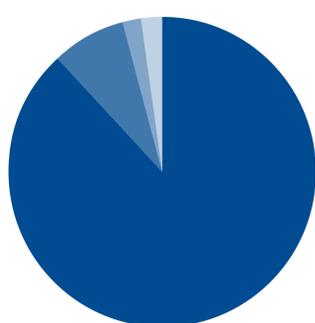


Plateforme ODR

22%

Qui

a posé une question ?



89%

Consommateur

8%

Professionnel

2%

Autorité ADR

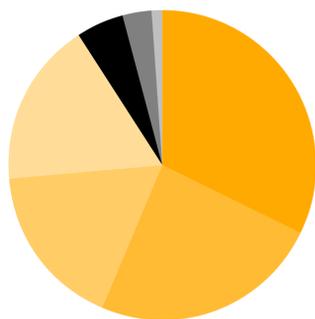
1%

Autres

Journaliste, étudiant, ...

Type

de questions



33%

Questions juridiques

24%

Le consommateur pense que le point de contact ODR est le service clientèle du professionnel

17%

Clôture après 30 jours*

17%

Questions techniques sur la plateforme

5%

Autres

3%

Questions sur ADR

1%

Questions sur les obligations des webshops



* Les consommateurs et les vendeurs en ligne ont 30 jours pour convenir d'un ADR. Si cela ne se produit pas, le dossier est automatiquement clôturé sur la plateforme. Ce point de la procédure n'est pas suffisamment clair. Il sera amélioré.