

**POINT DE CONTACT**  
**ODR BELGIQUE**  
**RAPPORT ANNUEL**  
**2016**

# **1ER JANVIER 2016 :** **LANCEMENT DU** **POINT DE CONTACT** **ODR BELGE**

# **15 FÉVRIER 2016 :** **LA PLATEFORME ODR** **EST MISE EN LIGNE**

# QU'EST-CE ?

Avant toute chose, quelques mots d'explication avant de jongler avec certains termes difficiles.

Commençons par le règlement alternatif des litiges ou le règlement extrajudiciaire des litiges. En anglais, il s'agit d'Alternative Dispute Resolution, dont l'abréviation est ADR. Il s'agit en fait d'un nom collectif pour les services qui cherchent une solution à un conflit entre un consommateur et un commerçant. Il s'agit de médiation, de conciliation ou d'arbitrage. Certains fournissent une décision contraignante, d'autres formulent une recommandation. En tous les cas, le consommateur et le commerçant peuvent ainsi éviter une procédure longue et onéreuse devant un tribunal.

Qu'en est-il de la qualité ? Elle est contrôlée par les États membres de l'Union européenne. En Belgique, ce contrôle est assuré par le SPF Economie. Ainsi, ces instances doivent être compétentes, indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces et équitables. Certains services sont gratuits, d'autres sont payants.

## ADR

### **Alternative Dispute Resolution**

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

# QU'EST-CE ?

Les litiges peuvent également concerner des achats effectués en ligne. Dans ce cas, on parlera de Online Dispute Resolution (ODR) ou règlement des litiges en ligne. Pour ce type de litiges en particulier, la Commission européenne souhaite que les consommateurs puissent y trouver une solution en dehors du tribunal, et en ligne. Elle a donc développé une plateforme (la plateforme ODR), qui a été lancée le 15 février 2016. Cette plateforme rassemble tous les services agréés pour le règlement alternatif des litiges en Europe. Un consommateur, qui a un problème avec un webshop, peut déposer sa plainte via cette plateforme. Il remplit l'adresse e-mail du webshop, et ce dernier reçoit un avis qu'une plainte a été déposée contre lui. Le webshop propose au consommateur un service agréé, qui a alors 90 jours pour trouver une solution.

En un mot, la plateforme ODR guide le consommateur, le webshop et l'organisme de règlement alternatif des litiges vers une solution au conflit. Si les parties ont des questions sur la procédure ou des questions d'ordre juridique général, elles peuvent s'adresser au point de contact ODR. Et ce point de contact ODR siège en Belgique sous l'aile du CEC Belgique.

Dans ce document, vous trouverez donc le rapport du point de contact ODR belge pour l'année 2016.

## ODR

### Online Dispute Resolution

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

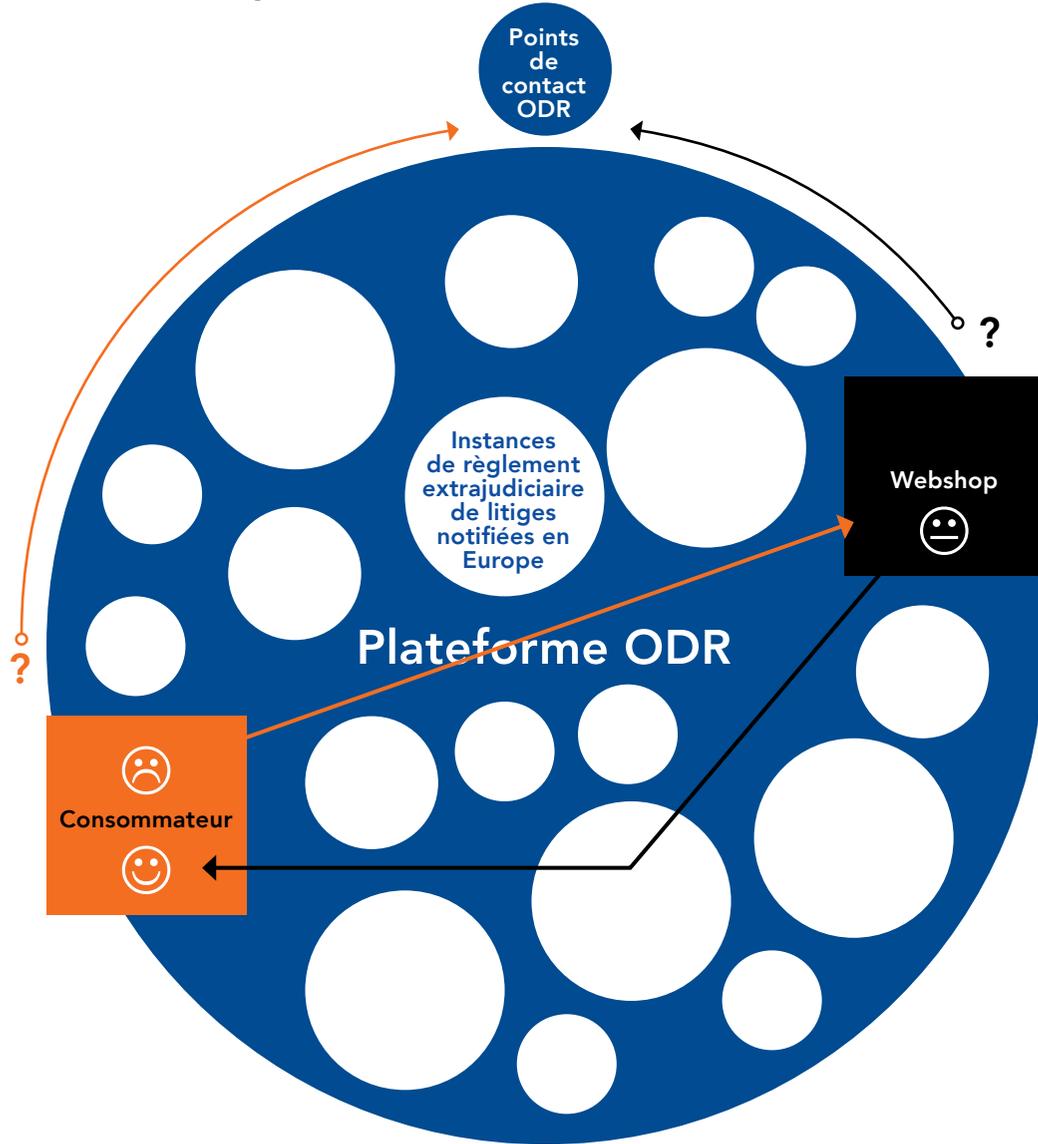
## Plateforme ODR

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

## Point de contact ODR

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

# Online Dispute Resolution



**ONLINE DISPUTE RESOLUTION**

European Commission official website

The Online Dispute Resolution website is an official website managed by the European Commission dedicated to helping consumers and traders resolve their disputes out-of-court.

DE Deutsch	ET eesti
EN English	ES Español
HR hrvatski	IT italiano
LV latviešu	HU magyar
NL Nederlands	PL polski
RO română	SK slovenčina
FI suomi	SV Svenska

Choose your language

---

ACCUEIL
À PROPOS DU SITE
OBTENIR DE L'AIDE
CONNEXION >

**Je suis un consommateur**

Je souhaite introduire une plainte contre un professionnel

**Je suis un professionnel**

Je souhaite introduire une plainte contre un consommateur

**CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ**

Ce site ne répertorie actuellement aucun organisme de règlement des litiges pour certains secteurs et dans les pays suivants: Croatie, Espagne, Luxembourg, Pologne, Roumanie. En tant que consommateur, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser ce site pour régler des litiges avec des professionnels dans ces pays.

La plateforme ODR de la Commission européenne donne un aperçu de toutes les instances de règlement extrajudiciaire des litiges agréées par les pays européens. Vous pouvez aussi transmettre à ces instances votre problème relatif à votre achat en ligne directement via cette plateforme.

# LANCEMENT

La reconnaissance des services pour le règlement alternatif des litiges ainsi que le lancement la plateforme ODR et du point de contact ODR ont eu lieu en 2016.

La plateforme a été lancée le 15 février et les points de contact ODR ont été désignés dans le courant de l'année par les États membres. En Belgique, le point de contact ODR était opérationnel dès le 1er janvier.

260 services pour le règlement alternatif des litiges dans toute l'Union européenne sont affiliés à la plateforme ODR. Il existe pourtant encore à l'heure actuelle des pays où aucun service n'est affilié. En Belgique, nous avons clôturé 2016 avec onze instances agréées enregistrées sur la plateforme.

Bien qu'il s'agissait de l'année de lancement et malgré le peu de communication dont la plateforme ODR a fait l'objet, 24 000 consommateurs dans toute l'Europe ont malgré tout introduit leur litige sur la plateforme. 560 consommateurs belges ont déposé une plainte sur la plateforme ODR. Et 300 plaintes ont été déposées contre des entreprises belges par des consommateurs étrangers.

**24 000 consommateurs européens ont déposé une plainte, dont 560 Belges.**

# LANCEMENT

Tous les webshops européens sont obligés de mentionner le lien vers la plateforme ODR clairement et bien en vue sur leur site Internet, conjointement avec leur adresse e-mail. De nombreuses entreprises l'ont déjà fait, mais pas encore toutes.

La plateforme ODR est en train de se développer et d'évoluer. De nouvelles instances viennent s'y greffer régulièrement et sa notoriété ne cesse de croître.

La Commission européenne va aussi analyser les résultats de cette première année afin d'effectuer d'éventuelles adaptations si nécessaire.

**Tous les webshops européens sont obligés de mentionner le lien vers la plateforme ODR sur leur site Internet.**

# BELGIQUE

## Que signifie cette plateforme pour la Belgique ?

L'asbl OIPC a été désignée par le Ministre de l'Économie et des Consommateurs pour organiser le point de contact ODR en Belgique. Le point de contact ODR rejoint ainsi le CEC Belgique, de sorte que le point de contact ODR peut compter sur l'expertise et l'expérience du CEC Belgique en ce qui concerne les litiges transfrontaliers des consommateurs et l'ADR. Le point de contact ODR belge est financé à 100 % par le SPF Economie.

Les consommateurs, les entités ADR et les commerçants peuvent joindre le point de contact ODR Belgique en néerlandais, en français ou en anglais, tous les jours ouvrables de 9h à 13h.

Nous avons envoyé un communiqué de presse à l'occasion du lancement de la plateforme, qui a fait l'objet d'une grande attention dans les médias.

Nous communiquons régulièrement sur la plateforme dans les médias sociaux sous le nom du CEC Belgique.

## Point de contact ODR belge

+32 2 892 37 12

[odr@eccbelgium.be](mailto:odr@eccbelgium.be)

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

# BELGIQUE

## Les chiffres du point de contact ODR Belgique

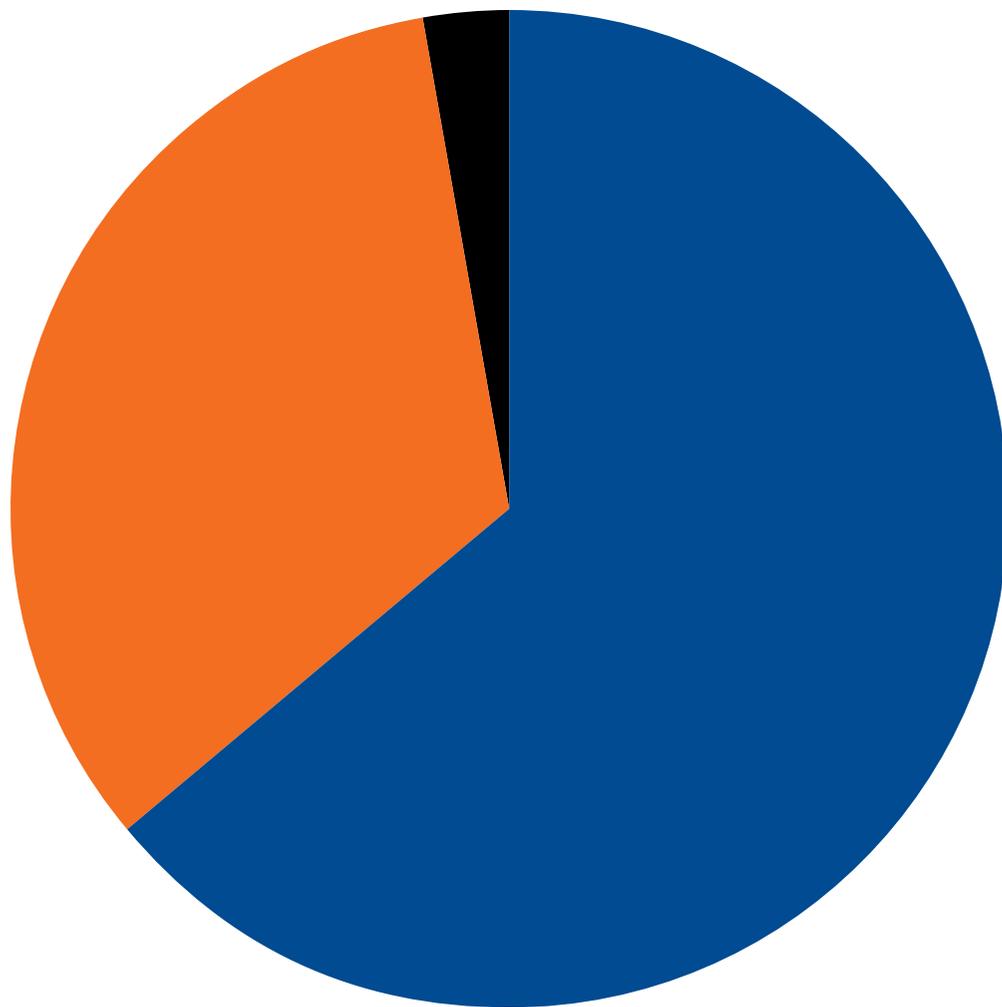
En 2016, le point de contact ODR belge a reçu 574 questions. La plupart par e-mail. Seuls 2,61 % des questions nous sont parvenus via la plateforme. 82 % de toutes les questions proviennent de consommateurs, 7,5 % de commerçants et 10,5 % d'autres personnes, comme des journalistes ou des étudiants.

De nombreux consommateurs s'adressent au point de contact ODR parce qu'ils n'ont pas reçu dans les 30 jours une réponse du commerçant et que le dossier ne peut donc pas poursuivre son chemin via la plateforme ODR. La collaboration du webshop et de la plateforme ODR est d'importance fondamentale. Le webshop ne collabore pas? Le consommateur est frustré.

Le webshop doit placer le lien vers la plateforme ODR sur son site Internet en s'assurant que ses clients comprennent exactement de quoi il s'agit. A défaut, le consommateur pourrait penser que la plateforme ODR est le service clientèle du commerçant.

**La collaboration du webshop et de la plateforme ODR est d'importance fondamentale.**

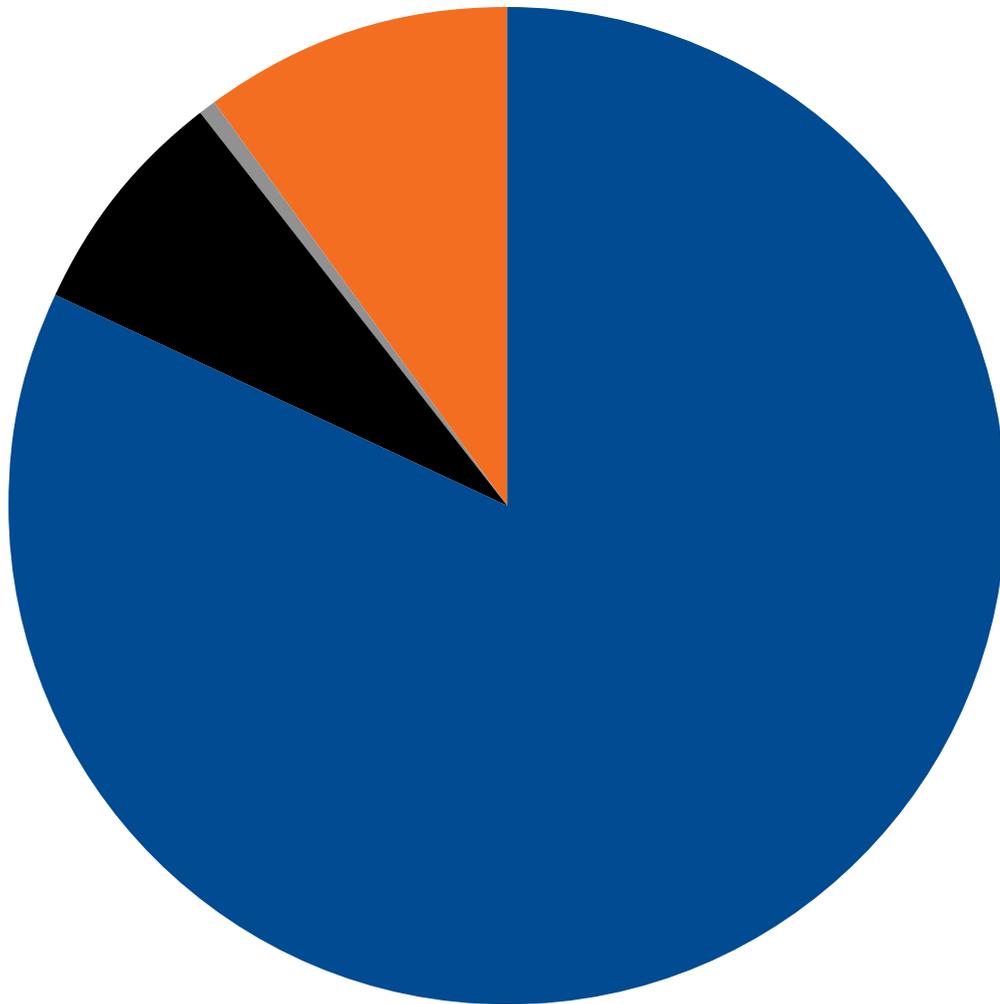
## 574 questions adressées au point de contact ODR belge



## Mode

E-mail	64%
Téléphone	33%
Plateforme ODR	3%

## 574 questions adressées au point de contact ODR belge



## Nature du demandeur

Demandes de consommateurs	82%
Demandes de commerçants	7,5%
Demandes d'ADR	0,5%
Demandes autres	10%

# L'AVENIR

Tant la Commission européenne que les États membres vont continuer de miser sur le règlement alternatif des litiges pour les consommateurs.

Un consommateur qui sait qu'il peut résoudre son conflit avec un commerçant d'un autre État membre en ligne et à peu de frais via la plateforme, sera plus en confiance pour acheter dans le marché interne, au-delà des frontières nationales.

Dans les pays scandinaves et aussi aux Pays-Bas, il existe déjà une culture de règlement alternatif des litiges (ombudsmans, commissions des litiges...). En Belgique, tant les consommateurs que les commerçants doivent être davantage convaincus des avantages de cette formule hors tribunaux.

Le point de contact ODR a certainement un rôle à jouer les prochaines années!

**En Belgique, tant les consommateurs que les commerçants doivent être davantage convaincus des avantages du règlement alternatif des litiges.**

# CONTACT

**Belgisch ODR-contactpunt**  
**Point de contact belge ODR**  
**Hollandstraat 13 Rue de Hollande**  
**Brussel 1060 Bruxelles**  
**+32 2 892 37 12**  
**[odr@eccbelgium.be](mailto:odr@eccbelgium.be)**  
**[www.odrbelgium.be](http://www.odrbelgium.be)**

© 2017 – Centre Européen des Consommateur. Tous droits réservés.  
Toute demande de reproduction, d'adaptation ou de traduction doit être adressée à [info@cecbelgique.be](mailto:info@cecbelgique.be).



Centre Européen des Consommateurs Belgique