

Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "l'efficacité du Service de Médiation pour le Consommateur"

Kattrin Jadin (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, depuis le 1^{er} juin 2015, le Service de Médiation pour le Consommateur est compétent pour toute demande de traitement de litiges de consommation en dehors des tribunaux, que le Service les traite lui-même (*Back Office*) ou qu'il les transmette à un service de médiation reconnu (*Front Office*).

Ces deux missions font l'objet d'un financement spécifique: les tâches incombant au *Front Office* sont proportionnellement financées par les plus importants médiateurs de Belgique, alors que la fonction *Back Office* de traitement des plaintes résiduelles – ce qui constituerait la grande majorité des dossiers – est financée par une dotation à charge de l'État fédéral. Initialement fixée à 500 000 euros, celle-ci aurait été réduite à 363 500 euros, ceci dû au non-versement du solde prévu budgétairement – budget qui serait largement insuffisant pour assurer un fonctionnement efficace de cet organe.

Monsieur le ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes. Confirmez-vous l'augmentation de la charge de travail incombant au Service de Médiation pour le Consommateur ainsi que le non-versement de la totalité du budget initialement alloué à ce service? Dans l'affirmative, envisagez-vous d'augmenter les moyens financiers actuellement mis à disposition du Service de Médiation afin que celui-ci puisse remplir ses missions de manière optimale? Par ailleurs, quelles mesures sont-elles actuellement entreprises pour assurer aux Belges germanophones un accès efficace au Service de Médiation? D'autres mesures favorisant l'accès à ces citoyens seront-elles prévues par votre département? Je vous remercie, monsieur le ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Kris Peeters, ministre: Madame la présidente, madame Jadin, la subvention au Service de Médiation pour le Consommateur a, en effet, été revue à la baisse en 2015 à 364 000 euros. Le budget 2016 prévoit, quant à lui, un montant de 368 000 euros.

Une autre raison invoquée quant à cette situation budgétaire est l'augmentation de la charge de travail. J'ai reçu, fin de la semaine passée, les derniers chiffres concernant le nombre de demandes de règlement extra judiciaire. La comparaison des chiffres avant et après le lancement du Point de contact du SPF montre une progression significative. Entre juin 2015 et janvier 2016, en moyenne, 412 demandes par mois avaient été reçues. Pour la période de février à mai 2016, cette moyenne est de 603 dossiers.

Le nombre mensuel de dossiers à transférer aux autres entités qualifiées a plus que doublé, passant de 105 à 232 dossiers. C'est une bonne chose que les consommateurs connaissent mieux le service de médiation en tant que point de contact central pour la médiation.

Il ne serait pas correct de nier certains soucis financiers auxquels il faut remédier afin de garantir un fonctionnement efficace du service de médiation pour le consommateur. En comparant les chiffres de son budget avec les estimations budgétaires faites par mon prédécesseur, je constate une forte divergence en ce qui concerne les contributions des secteurs.

Celles-ci sont prévues en contrepartie du fait que les services de médiation ne payent plus de loyer depuis leur déménagement vers les bâtiments du SPF Économie. Une modification de la loi du livre 16 du Code du droit économique s'impose. J'y travaille afin de pouvoir soumettre une proposition à ce parlement.

Enfin, pour répondre à la question concernant nos concitoyens germanophones, le site web du service de médiation pour les consommateurs est disponible en allemand. Il est également possible d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige en allemand et son traitement se fera également en allemand.

L'incident est clos.