

21 jan 2016 -11:55

Appartient à [Conseil des ministres du 22 janvier 2016](#)

## Protocole d'accord entre le SPF Chancellerie du Premier Ministre et le Service de médiation pour le consommateur

Sur proposition du Premier ministre Charles Michel et du ministre de l'Economie et des Consommateurs Kris Peeters, le Conseil des ministres a approuvé un protocole d'accord entre le SPF Chancellerie du Premier Ministre et le Service de médiation pour le consommateur et cinq autres services de médiation.

Le Conseil des ministres a marqué son accord sur la conclusion du protocole d'accord, concernant les services ICT de la Chancellerie entre le SPF Chancellerie du Premier Ministre et le Service de médiation pour le consommateur et les services de médiation pour les télécommunications, pour le secteur postal, pour les voyageurs ferroviaires, pour les services financiers et pour l'énergie. Le protocole entre en vigueur à partir de sa signature, pour une période de cinq ans.

Afin d'optimiser les services offerts par le Service de médiation pour les consommateurs et les cinq autres services de médiation, il est proposé de les regrouper. Une fonction ICT commune est prévue. Pour réaliser cette expansion, le protocole d'accord comprend notamment les points suivants :

- le services de médiation adhèrent aux services ICT de la Chancellerie
- les services ICT de la Chancellerie apportent le support informatique aux services de médiation
- les services de médiation peuvent faire appel aux services ICT existants et futurs que la Chancellerie propose à tous ses clients

Le Service de médiation pour le consommateur traite, depuis le 1er juin 2015, tous les litiges de consommation en règlement amiable, pour autant qu'aucune autre entité pour ce type de litiges n'existe. Il prévoit également l'uniformisation des services de médiation économiques existants au niveau fédéral.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe

Service de presse de Kris Peeters, Vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur  
Rue Ducale 61  
1000 Bruxelles  
Belgique

Service de presse du Premier ministre Charles Michel  
rue de la Loi 16  
1000 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 501 02 11  
<http://www.premier.belgium.be>