

16 juil 2021 -17:55

Appartient à [Conseil des ministres du 16 juillet 2021](#)

## Implémentation d'une plateforme de consommation numérique unique

Sur proposition du ministre de l'Economie Pierre-Yves Dermagne et de la secrétaire d'Etat à la Protection des consommateurs Eva De Bleeker, le Conseil des ministres a pris acte de la proposition d'implanter une plateforme de consommation numérique unique (ConsumerConnect).

La proposition consiste en la création d'une plateforme centrale (guichet unique) pour les services (numériques) de protection des consommateurs. L'objectif de cette plateforme unique est de regrouper toutes les informations de manière claire pour le consommateur et de créer un guichet unique pour les plaintes et les signalements pour le consommateur, en mettant en réseau les différentes instances fédérales compétentes.

Tous les consommateurs belges pourront s'adresser à cette plateforme pour les services suivants :

- obtenir des informations sur la protection, les droits et les obligations des consommateurs (par exemple, garantie, voyage, car-pass, assurance, fraude à la consommation, sécurité)
- soumettre des questions concernant la protection des consommateurs et ainsi que de bénéficier du suivi jusqu'à ce qu'une réponse adéquate soit obtenue de la part du service ou de l'administration compétente
- soumettre plus facilement des signalements ou des plaintes concernant la protection, les droits et les obligations des consommateurs. Le cas échéant, les plaintes seront transmises directement au Parquet, à l'Inspection économique ou à d'autres services d'inspection

Le Conseil des ministres a marqué son accord sur le lancement d'un marché public pour l'étude de faisabilité, lorsque les fonds seront libérés lors de la préparation du budget et, ensuite, pour un deuxième marché public pour la conduite de la poursuite de la mise en œuvre du projet, les deux suivant la procédure d'attribution avec négociation.

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

Pierre-Yves Dermagne, Vice-Premier ministre et ministre de l'Economie et du Travail  
Rue Ducale, 61  
1000 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 207 16 00  
<https://dermagne.belgium.be>  
[contact@dermagne.fed.be](mailto:contact@dermagne.fed.be)

Nicolas Gillard  
Porte-parole (FR)  
+32 476 20 37 84  
[nicolas.gillard@dermagne.fed.be](mailto:nicolas.gillard@dermagne.fed.be)

Laurens Teerlinck  
Porte-parole (NL)  
+32 484 68 12 59  
[laurens.teerlinck@dermagne.fed.be](mailto:laurens.teerlinck@dermagne.fed.be)

Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs  
Tour des Finances  
Boulevard du Jardin botanique, 50 - 6e étage  
1000 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 792 99 06  
<https://debleeker.belgium.be>  
[info.debleeker@just.fgov.be](mailto:info.debleeker@just.fgov.be)

Bavo De Mol  
Porte-parole  
+32 476 60 08 91  
[bavo.demol@just.fgov.be](mailto:bavo.demol@just.fgov.be)