

# Point de contact ODR en Belgique

## Le point sur l'année 2018

### 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. 



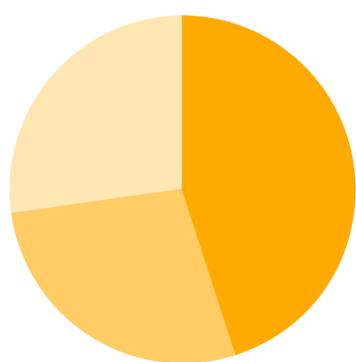
502 questions adressées au point de contact ODR belge en 2018

# 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 ?



226



E-mail

45%

139



Téléphone

28%

137

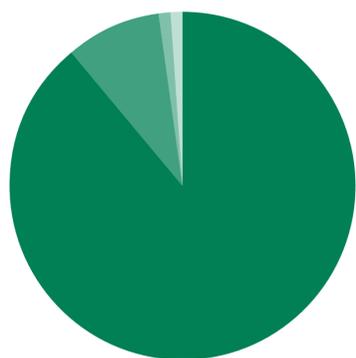


Plateforme ODR

27%

## Qui

a posé une question ?



89%

Consommateur

9%

Professionnel

1%

Autorité ADR

1%

Autres

Journaliste, étudiant, ...