

## Dans quels cas puis-je déposer plainte devant le médiateur pour le consommateur ?

Mise à jour : Mercredi 13 juillet 2022

Région wallonne • Région de Bruxelles-Capitale • Région flamande

### Avant d'aller plus loin

Le service de médiation pour le consommateur (SMC) est un service gratuit destiné à aider les consommateurs dans leurs litiges privés avec une entreprise.

Le SMC tente de concilier les points de vue et propose des solutions amiables.

Le SMC ne peut pas agir si le consommateur n'a pas porté plainte par écrit au service clientèle/service contentieux de l'entreprise.

Cette fiche a été mise à jour il y a plus d'un an.

Le Service de médiation pour le consommateur (SMC) peut intervenir pour tous les **conflits entre un consommateur et une entreprise établie en Belgique**.

Le SMC est compétent notamment pour:

- problèmes de garantie ;
- délais de livraison dépassés (le produit commandé n'arrive pas) ;
- les produits défectueux (le produit ne fonctionne pas);
- la facturation injustifiée ou erronée (l'entreprise facture au client un service non fourni);
- etc.

**Attention**, le SMC est compétent **s'il n'existe pas de médiateur spécialisé dans le domaine concerné**

Par exemple, le SMC n'intervient pas pour les conflits concernant :

- l'électricité et/ou le gaz ;
- les télécommunications ;
- les services financiers ;
- les assurances ;
- etc.

**Mais pas de panique !** Les services de médiation collaborent entre eux : si votre plainte arrive auprès d'un mauvais service, le médiateur du service transmet le dossier au médiateur compétent dans les meilleurs délais. Vous êtes informé de ce transfert.

**Pour plus d'informations vous pouvez consulter :**

### Les références légales

[Article 4 du Règlement de procédure du service de médiation pour le consommateur](#)

## Les documents types

Aucun document type lié.

