

## A quelles conditions 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

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

**Avant** de porter plainte devant le médiateur pour le consommateur (SMC), vous devezvous adresser à l'entreprise concernée pour :

- Obtenir les informations que vous souhaitez;

et/ou

- Tenter de résoudre le conflit.

Adressez-vous à l'entreprise **par écrit** (courrier, e-mail, fax). Vous devrez transmettre ces documents écrits au SMC.

Si vous contactez l'entreprise par téléphone, notez sur un papier :

- la date de l'appel ;
- l'heure approximative de l'appel ;
- et, si possible, le nom de l'employé de l'entreprise.

Vous pourrez transmettre ces informations au SMC dans la description de votre plainte.

Vous devez porter plainte **dans les 12 mois qui suivent vos dernières démarches** pour résoudre le conflit avec l'entreprise. Après ce délai, le SMC peut refuser d'intervenir.

**Attention**, le SMC n'intervient pas si :

- une procédure en justice est en cours ;

ou

- une procédure d'arbitrage est en cours,

ou

- une décision de justice a été rendue sur le même conflit.

Il est à noter que **certaines plaintes ne sont jamais prises en compte**. Il s'agit:

- des plaintes anonymes (si vous n'indiquez pas votre nom et vos coordonnées de contact);
- des plaintes fantaisistes (si votre plainte n'est pas sérieuse mais imaginaire)
- des plaintes vexatoires (si vous insultez et écrivez des propos blessants)
- des plaintes diffamatoires (si votre plainte porte atteinte à l'honneur de l'entreprise et/ou de son personnel).

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

## Les références légales

Articles 1 et 8 du Règlement de procédure du service de médiation pour le consommateur

Article XVI.16 du Code de droit économique

## Les documents types

Aucun document type lié.

