Droits Quotidiens

Que dois-je mettre dans ma 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.

La plainte **doit mentionner** :

- votre nom, prénom et votre date de naissance ;
- votre adresse, votre numéro de téléphone et éventuellement votre adresse e-mail ;
- l'identité de l'entreprise avec laquelle vous êtes en conflit, c.à.d. son nom, son adresse et ses coordonnées ;
- une description du conflit: décrivez le problème, les démarches que vous avez faites auprès de l'entreprise pour tenter de le résoudre, etc. Précisez les dates des différents échanges (par mail, par téléphone etc.).

Vous devez **joindre** à votre plainte **une copie de tous les documents que vous estimez utiles**pour permettre au médiateur pour le consommateur de comprendre le conflit avec l'entreprise.

Par exemple :

- la facture contestée ;
- le ticket de caisse ;
- les conditions générales ;
- les échanges d'e-mails avec l'entreprise ;
- etc.

Si vous effectuez les démarches pour quelqu'un d'autre, vous devez joindre également une**procuration** .

Pour plus d'informations vous pouvez consulter :

Les références légales

Conditions de recevabilité auprès du service de médiation pour le consommateur

Les documents types

Aucun document type lié.

CC BY NC ND