

## **Quand ma demande pourra être traitée par le Service de Médiation pour le Consommateur?**

### **Votre demande doit être complète :**

#### **Critères indicatifs:**

- ✓ Ai-je mentionné mon nom, prénom, date de naissance, adresse complète, numéro de téléphone, éventuellement adresse e-mail?
- ✓ Ai-je suffisamment et clairement décrit ma plainte?
- ✓ Ai-je joint toutes les informations utiles et nécessaires à ma plainte (ticket de caisse, contrats, décomptes, extraits,...)?
- ✓ Ai-je annexé tous les échanges intervenus entre l'entreprise et moi?
- ✓ Ai-je suffisamment précisé ce que j'attends de l'intervention du Service de médiation pour le consommateur? Qu'est ce que je propose concrètement comme solution possible à ce litige?
- ✓ Si je me suis fait représenter par un tiers pour l'introduction de cette plainte: ai-je annexé une procuration qui donne pouvoir à ce tiers de communiquer et de me représenter directement auprès du Service de médiation pour le consommateur?

### **Votre demande doit répondre à plusieurs conditions de recevabilité.**

#### **Le Service de Médiation pour le Consommateur refusera de traiter votre demande si :**

- ✓ Vous n'avez pas encore tenté de résoudre votre problème directement avec l'entreprise;
- ✓ Votre plainte a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée;
- ✓ Votre plainte est anonyme ou si l'entreprise n'est pas suffisamment identifiée;
- ✓ Votre plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
- ✓ Votre plainte a déjà fait l'objet d'une action en justice ou d'un règlement extrajudiciaire des litiges auprès d'une autre entité qualifiée;
- ✓ Votre plainte est de nature à entraver gravement le fonctionnement effectif du Service de médiation pour le consommateur;
- ✓ Votre plainte est incomplète