

Contester un achat ou une facture : les bons réflexes

Une checklist pour documenter le problème et choisir le bon interlocuteur en Belgique

Les règles varient selon qu'il s'agit d'un bien, d'un service, d'une facture d'énergie ou de télécom, d'un contrat financier ou d'un litige transfrontalier.

1. Rassemblez les éléments utiles

Conservez la facture ou le contrat, la preuve de paiement, la commande, les échanges, les photos et les dates importantes. Notez ce qui était prévu, ce qui s'est passé et la solution que vous demandez. Envoyez uniquement les pièces nécessaires.

2. Contactez d'abord le vendeur ou le fournisseur par écrit

Décrivez les faits en quelques lignes, indiquez les références du dossier, joignez les preuves utiles et formulez une demande précise. Gardez une copie datée du message et de la réponse. Les modèles du SPF Economie peuvent vous aider à écrire au vendeur.

3. Pour un bien défectueux, vérifiez la garantie applicable

Le SPF Economie indique une garantie légale de conformité pour les biens mobiliers corporels vendus par un professionnel à un consommateur pour un usage privé : en principe deux ans après la livraison pour un bien neuf. Pour un bien d'occasion, le contrat peut prévoir une période plus courte, jamais inférieure à un an, si le vendeur l'a clairement signalée. Le défaut doit être signalé au vendeur final dès que possible et au plus tard dans les deux mois après sa constatation. Ces règles ne couvrent pas tous les types de biens ou de litiges.

4. Si le désaccord persiste, utilisez l'orientation officielle

ConsumerConnect pose des questions sur le problème et indique les démarches et le service de médiation compétent. Une tentative écrite de résolution amiable est requise avant de saisir le Service de Médiation pour le Consommateur dans les situations qui relèvent de celui-ci. Pour un secteur spécifique, la plateforme peut orienter vers un autre médiateur.

5. Distinguez signalement et règlement du litige

Un signalement d'une pratique potentiellement illégale à l'Inspection économique aide le contrôle de la législation, mais ne remplace pas votre réclamation individuelle ni une demande de réparation ou de remboursement. Suivez la démarche adaptée à votre objectif.

Sources officielles consultées

- [SPF Economie - Garantie : vos droits en tant que consommateur, mise à jour le 14 septembre 2026](#)
- [SPF Economie - La plateforme ConsumerConnect](#)
- [SPF Economie - Résoudre un litige de consommation](#)

À lire aussi : [dossier thématique associé](#).

Ne transposez pas automatiquement les délais de la garantie des biens à une facture de service, une énergie, un abonnement ou un crédit. ConsumerConnect et le médiateur de votre secteur sont les points de départ pour identifier la procédure pertinente.