

## Procédure de réclamation Kijkwijzer

### Déposer une plainte

Si vous estimez qu'un radiodiffuseur ou un distributeur enfreint le règlement Kijkwijzer, vous pouvez déposer une plainte. Voici quelques exemples de violations :

- un film qui n'a pas été évalué ;
- un distributeur de films ou de DVD qui affiche une classification qui n'est pas assez élevée ;
- un radiodiffuseur qui diffuse un film ou une émission de télévision au mauvais moment.

### Traitement des plaintes par le bureau Kijkwijzer

Les plaintes sont d'abord traitées par les employés de Kijkwijzer. S'ils conviennent qu'une classification ou une heure de diffusion est

inappropriée ou s'il y a une autre infraction, ils contacteront le diffuseur ou le distributeur. Ils demanderont que la classification soit modifiée dans un délai de trois jours ouvrables ou que la production soit désormais diffusée à une heure différente. Vous en serez informé. Il s'agit de la procédure dite de médiation, à laquelle il existe quelques exceptions, comme indiqué ci-dessous.

### Soumission au comité des plaintes

Une plainte est directement soumise au comité indépendant des plaintes dans les cas suivants :

- dans le cas où la classification ou l'heure de diffusion n'est pas modifiée dans le délai stipulé lors de la procédure de médiation.
- si vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions du bureau Kijkwijzer et/ou avec la modification de la classification/du temps de diffusion résultant de la procédure de médiation.
- si une production n'a pas été classée du tout et si le bureau de Kijkwijzer estime qu'elle devrait être classée plus haut que « Tous âges » ;
- si le bureau de Kijkwijzer conclut qu'il existe une différence de deux catégories d'âge ou plus entre la classification du diffuseur ou du distributeur et le bureau de Kijkwijzer (par exemple, si une production a été classée dans la catégorie « Tous âges » mais que le bureau de Kijkwijzer estime qu'elle peut être classée dans la catégorie « 16 ans ») ;
- le même radiodiffuseur/distributeur, après que le Comité des plaintes a fait droit à la plainte déposée au début de l'année civile concernant la classification ou la mise en œuvre de la classification (par exemple, l'heure de diffusion), commet à nouveau une infraction dans la même catégorie.

### Le comité des plaintes

Le comité des plaintes est un comité indépendant. Il est composé d'un président et de membres ayant une formation juridique ou scientifique. Le Comité des plaintes juge si un radiodiffuseur ou un distributeur a appliqué correctement le Règlement Kijkwijzer. Le comité des plaintes peut décider qu'une plainte est fondée, infondée ou irrecevable. Si le comité des plaintes estime qu'une plainte est fondée, il peut imposer des sanctions : une (re)classification, un avertissement ou une sanction financière.

Si une plainte est soumise au comité des plaintes, le radiodiffuseur ou le distributeur sera invité à déposer un mémoire en défense. Vous pouvez répondre à cette déclaration. La plainte est ensuite traitée lors d'une audience à Hilversum ou en ligne via Teams. Les deux parties pourront faire une déclaration verbale sur leur position. Dans les quatre semaines suivant l'audition, vous recevrez par écrit le jugement du comité des plaintes.

### Comité de recours

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du Comité des plaintes, vous pouvez faire appel du jugement auprès du Comité de recours dans les quatre semaines suivant la date du jugement du Comité des plaintes. Le comité d'appel peut alors confirmer, infirmer ou renvoyer à la décision du comité des plaintes.