

## Démarches à suivre en cas de litige

C'est donc un désaccord entre deux ou plusieurs personnes (physiques ou morales) concernant l'exercice d'un droit. Ce désaccord peut naître d'un contrat ou d'une situation de fait.



### Peut-on régler le litige à l'amiable ?

La première solution en cas de litige est d'essayer de contacter directement le service-client de l'entreprise en exposant votre problème. Ce premier contact peut être fait par téléphone ou par courriel. Il peut s'avérer utile pour la suite éventuelle du litige de pouvoir conserver une preuve de l'envoi. Si ce premier contact n'a pas été satisfaisant, il est alors conseillé d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. Elle doit comporter : l'objet de votre demande, vos coordonnées, votre numéro de client et le numéro de commande.

Lors de cette phase, il peut être utile de vous informer sur vos droits en vous rendant sur les sites du Service public notamment.

### Dois-je contacter une association de consommateurs ?

Oui, car les associations de consommateurs sont des associations chargées de renseigner ou défendre les citoyens sur leurs droits en tant que consommateurs. Si ces associations peuvent être sollicitées dès le début du litige avec le professionnel, elles peuvent être sollicitées au moment de l'action en justice.

**L'UFC Que Choisir est la plus importante association de consommateurs, [nous contacter](#)**

### Comment saisir le médiateur de la consommation ?

Le Médiateur de la consommation est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service. C'est un mode de résolution amiable des litiges, gratuit et confidentiel.

Avant de saisir un médiateur, il faut impérativement avoir contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler le litige. Une preuve de cette première démarche vous sera demandée par le médiateur.

[Saisir un médiateur de la consommation](#)

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi  
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)

[Twitter](#) : @UFC\_Artois

## Peut-on aussi saisir un conciliateur de justice ?

Le conciliateur de justice peut être sollicité gratuitement. Il a pour mission de permettre le règlement à l'amiable des différends qui lui sont soumis. Plus précisément, il est chargé d'instaurer un dialogue entre les parties pour qu'elles trouvent la meilleure solution à leur litige, qu'elles ne soient personnes physiques ou morales. Dans certains cas, il est même obligatoire d'avoir fait appel à un conciliateur de justice avant de débiter - si nécessaire - une procédure en justice. [Trouvez la permanence d'un conciliateur de justice proche de chez vous](#)

## A quel moment saisir la Justice ?

Si après toutes vos démarches, le litige n'est pas résolu, il est alors possible de saisir la justice civile, c'est-à-dire le juge des contentieux de la protection ou le Tribunal Judiciaire selon le montant du litige. Notez que si le litige est inférieur à 5 000 €, vous et le professionnel devez avoir tenté de trouver un accord amiable pour régler le litige, avec un conciliateur de Justice avant de pouvoir passer par la voie judiciaire.

## Peut-on engager une action de groupe ?

Introduites par les associations de consommateurs agréées, l'action de groupe est une voie de recours collectif pour obtenir réparation des préjudices économiques du quotidien (facturations abusives, pratiques anticoncurrentielles etc.). Une action de groupe peut être lancée si au moins 2 consommateurs estiment avoir subi un préjudice résultant du même manquement professionnel.

### A noter

Vous pouvez également utiliser la plateforme en ligne [SignalConso](#), qui permet notamment de signaler un problème rencontré dans le cadre d'un achat sur internet. Selon la nature du litige, SignalConso vous permet, une fois votre situation renseignée, de bénéficier de conseils concernant les démarches à entreprendre et d'obtenir des informations relatives à vos droits en tant que consommateur.