

Comment régler un litige de la consommation ?

30/04/2024

Produit non livré ou défectueux, travaux de réparation mal réalisés, vêtement abîmé au pressing ... : quelles sont vos voies de recours, en tant que consommateur, pour régler un litige avec un professionnel.



L'essentiel

- Essayez dans un premier temps de résoudre votre litige à l'amiable avec le professionnel, soit en le contactant directement, soit en passant par SignalConso, la plateforme de résolution à l'amiable des litiges de la consommation gérée par la DGCCRF.
- En cas d'échec, et si vous disposez d'un écrit démontrant votre réclamation préalable au professionnel, saisissez le médiateur de la consommation auquel adhère l'entreprise ou adressez-vous à un conciliateur de justice.
- Si le litige est inférieur à 10 000 €, il est du ressort du tribunal de proximité. Sinon, adressez-vous au tribunal judiciaire.

Qu'est-ce qu'un litige de consommation ?

Un litige désigne un différend entre deux ou plusieurs personnes, les uns contestant aux autres d'être titulaires d'un droit à l'exercice duquel ils prétendent. Plus précisément, un litige de consommation concerne un litige entre un professionnel et un consommateur portant le plus souvent sur la vente d'un bien ou l'exécution d'un service.

Exemple : des travaux de réparation sur un véhicule, une machine à laver ou votre logement, qui auraient été mal effectués ou non achevés ; des vêtements qui seraient endommagés lors de leur nettoyage au pressing ; une commande non livrée dans le délai annoncé, un litige avec votre banque s'agissant du remboursement de frais qui vous auraient été soutirés au travers de manœuvres frauduleuses ...

Tentez en premier lieu un recours amiable

Avant de vous engager dans une procédure, faites un recours amiable pour trouver une solution directement avec le professionnel concerné. Appelez-le, contactez le service clients, écrivez-lui ou rencontrez-le afin de lui exposer votre problème, en apportant les preuves de ce que vous avancez.

Si ce premier échange ne suffit pas à trouver une solution ou si le professionnel ne vous répond pas, adressez-lui un courrier recommandé avec accusé de réception pour lui exposer votre problème et le mettre en demeure d'agir afin de le régler. Ce courrier doit porter la mention « mise en demeure » et indiquer clairement le temps que vous laissez au professionnel pour réaliser une action en particulier. Il doit ensuite indiquer ce que vous envisagez de faire s'il n'y procède pas.

Gardez une copie de votre courrier et l'accusé de réception, ils vous seront nécessaires pour, le cas échéant, engager un recours devant le médiateur de la consommation, voire devant les tribunaux.

Signalez votre problème sur SignalConso

Signalez votre problème sur signal.conso.gouv.fr, une plateforme internet gratuite gérée par la DGCCRF, qui vous permet de rechercher une solution à l'amiable avec le professionnel. La DGCCRF lui transmettra votre signalement en lui demandant de vous répondre. Elle en gardera trace et pourra effectuer un contrôle en particulier si le professionnel accumule beaucoup de signalements.

SignalConso vous accompagne par ailleurs dans vos démarches pour vous préciser vos droits ou vous rediriger vers un interlocuteur approprié : association de consommateurs, médiateur de la consommation, justice...

Contactez le CEC pour un professionnel installé dans un autre pays de l'Union Européenne

Vous avez un litige de consommation avec un professionnel ou un particulier installé dans un autre état membre de l'UE (et en Islande ou en Norvège ; à l'exception du Danemark) dont le montant n'excède pas 2 000 € ? Adressez votre réclamation au Centre européen des consommateurs-France (CEC France) qui essaiera d'obtenir une solution à votre litige auprès du professionnel.

[En savoir plus sur le Centre européen des consommateurs-France](#)

Saisissez le médiateur de la consommation

Lorsque votre litige concerne l'exécution d'un contrat passé, en tant que consommateur, avec un professionnel, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation dont relève ce professionnel.

Cette saisine n'est possible que si vous n'êtes pas parvenu à régler votre litige directement avec ce professionnel ou s'il n'a pas répondu dans un délai de deux mois à votre réclamation envoyée par écrit, et en recommandé, et sous réserve de ne pas avoir encore saisi la justice.. La saisine doit être effectuée dans l'année qui suit votre réclamation auprès du professionnel.

Les coordonnées du ou des médiateurs désigné(s) par le professionnel doivent figurer sur son site Internet et sur ses documents professionnels : conditions générales de vente, bons de commande, devis, notamment. L'absence de mention relative aux coordonnées du médiateur sur un de ces supports est un manquement à la réglementation que vous pouvez signaler sur le site SignalConso. Vous pouvez également signaler l'indication trompeuse par le professionnel de coordonnées d'un médiateur dont il ne relève pas.

Vous pouvez saisir le médiateur en déposant une demande sur son site internet ou par voie postale.

[En savoir plus sur la médiation de la consommation](#)

Adressez-vous à une association de défense des consommateurs

Les associations nationales agréées de défense des consommateurs sont à votre service pour vous représenter et vous défendre. Elles peuvent aussi vous aider à régler votre litige auprès d'un professionnel.

Lorsque vous vous adressez à une association de consommateurs pour traiter un litige, elle est tenue, pour des raisons de droit, de vous demander d'adhérer en payant une cotisation. Pour un simple renseignement donné par téléphone ou par internet, ou lors d'un passage en permanence, l'association ne vous demande pas en général d'adhérer.

[En savoir plus sur les associations de consommateurs](#)

Saisissez le conciliateur de justice directement

Le conciliateur facilite en dehors de toute procédure judiciaire, le règlement amiable des litiges. Vous pouvez saisir directement le conciliateur de justice avant d'intenter une action en justice. Vous trouverez les permanences et coordonnées des conciliateurs de justice et un formulaire de saisine sur www.conciliateursdefrance.fr

Demandez à la justice de désigner un conciliateur

Vous pouvez demander à la justice de désigner un conciliateur de justice pour vous aider à résoudre à l'amiable un conflit. La demande peut se faire sur place au greffe du tribunal judiciaire ou par courrier. Il faut alors remplir un formulaire dédié.

[En savoir plus sur la désignation d'un conciliateur par la justice](#)

Saisissez le tribunal de proximité (litiges inférieurs à 10 000€)

Si les voies alternatives de règlement des conflits sont épuisées, vous pouvez saisir le tribunal de proximité. Celui-ci traite la plupart des petits litiges civils de la vie quotidienne (livraisons non conformes, travaux mal exécutés, remboursement d'un produit ou d'un service....) lorsque le montant des demandes est inférieur ou égal à 10 000 €, toutes demandes confondues. Si vous ne pouvez pas chiffrer la valeur de votre litige (par exemple si vous demandez l'annulation d'un contrat), vous devez saisir le tribunal de proximité par voie d'assignation.

Si le litige est inférieur ou égal à 5000 euros, avant d'utiliser cette voie, vous et le professionnel devez avoir tenté de trouver un accord amiable pour le régler le litige. Cette tentative de règlement à l'amiable du litige peut se faire via la médiation de la consommation ou la conciliation. Les informations liées au traitement de votre litige par le médiateur ne pourront toutefois pas être utilisées devant un tribunal, en vertu du principe de confidentialité attaché à cette procédure.

[En savoir plus sur la saisine du tribunal de proximité](#)

Saisissez le tribunal judiciaire (litiges supérieurs à 10 000€)

Le tribunal judiciaire est compétent pour juger toutes les affaires que la loi n'a pas confiées à un tribunal spécialisé. Vous devrez prendre un avocat, mais vous pourrez, sous conditions de ressources, prétendre à l'aide juridictionnelle.

[En savoir plus sur la saisine du tribunal judiciaire](#)

Liens utiles

Ce que dit la loi :

- Code de la consommation - [l'article R 631-3](#)
- [Règlement \(CE\) n° 861/2007 du 11 juillet 2007](#) procédure européenne de règlement des petits litiges
- [Décret n° 2008-1346 du 17 décembre 2008](#) – article 3 – Code de procédure civile art. 1382 relatif à la procédure européenne de règlement des petits litiges

Pour en savoir plus :

- service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1785
- Conciliateur de justice
- service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736
- [Modèle de lettre au Procureur de la République plainte simple](#)
- [Modèle de lettre de demande de conciliation devant le tribunal d'instance](#)
- [Modèle de lettre contestation d'une facture téléphonique](#)

Ces contenus DGCCRF peuvent aussi vous intéresser :

- [Flyer - SignalConso \(version FALC\)](#) - PDF, 25 Ko
- [Dépliant litiges de consommation courante](#) - PDF, 720 Ko