



Litiges de consommation courante

Les litiges de consommation courante touchent tous les secteurs d'activité, par exemple des travaux de réparation sur un véhicule ou une machine à laver qui auraient été mal effectués ou pas terminés, des vêtements qui seraient endommagés lors de leur nettoyage au pressing, etc. Dans toutes ces situations, vous disposez de droits et de voies de recours, amiables et judiciaires.

Réglez votre litige à l'amiable

► En contactant le professionnel

C'est dans tous les cas la première démarche à effectuer lors d'un litige.

Si cette première démarche ne suffit pas, confirmez votre demande par écrit, en recommandé avec avis de réception, et conservez le double de votre courrier. Ces documents seront utiles pour poursuivre votre action si vous n'obtenez pas satisfaction.

► En recourant à la médiation

Sachez aussi que dans tous les secteurs de la consommation (banques, assurances, transports, poste, téléphonie, etc.) vous pouvez recourir au médiateur mis en place pour vous aider à trouver une solution à votre litige.

Attention, le recours à un médiateur ne peut intervenir que si votre démarche auprès du professionnel a échoué ou est restée sans réponse (le délai de réponse ne peut généralement excéder deux mois).

Bon à savoir

Article L612-1 du Code de la consommation

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

► **En joignant une association de consommateurs dans votre ville ou votre département**

Les 15 associations de consommateurs nationales agréées sont à votre service pour vous représenter et vous défendre. Elles informent les consommateurs sur leurs droits; elles peuvent aussi vous aider à régler votre litige auprès du commerçant ou du prestataire de service.

► **Le conciliateur de justice**

Le conciliateur peut être saisi directement par une des personnes en litige qui se présente directement devant lui, en dehors de toute procédure judiciaire ou soit par un juge d'instance.

C'est un bénévole nommé, pour faciliter, en dehors de toute procédure judiciaire, le règlement amiable des litiges opposant notamment un consommateur et un commerçant.

En cas de conciliation, même partielle, un constat d'accord signé par le consommateur, le professionnel et le conciliateur peut être établi. Si cet accord est soumis à l'homologation du juge, celle-ci lui donne force d'un jugement.

► **En procédant à une tentative préalable de conciliation par le juge d'instance**

Dans un litige d'ordre privé, si vous préférez éviter de recourir directement à l'assignation de la partie adverse, vous pouvez vous adresser au Greffe du Tribunal d'instance pour lui demander une tentative préalable de conciliation. Le juge du Tribunal assurera lui-même la conciliation ou nommera un conciliateur.

Cette procédure est gratuite, elle ne peut être exercée que pour les litiges ne dépassant pas 10 000 € ou les litiges expressément attribués au tribunal d'instance (crédit à la consommation).

Bon à savoir

En application de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le consommateur peut saisir soit :

- l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile ;
- la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Saisissez le tribunal, en vous adressant au greffe par simple lettre (un formulaire peut également être retiré au tribunal) ou par demande orale. Indiquez vos coordonnées, celles du commerçant, la nature du litige et ce que vous souhaitez obtenir.

Vous et la partie adverse serez ensuite convoqués devant le juge ou le conciliateur qui tentera de vous concilier.

S'il y a un accord, un procès-verbal est rédigé par le juge et il a valeur de jugement définitif dont l'exécution forcée peut être demandée à un huissier

de justice. Sinon, vous pouvez engager une action judiciaire contentieuse dont certaines sont gratuites.

Réglez votre litige à l'aide de procédures judiciaires simplifiées

La saisine simplifiée est une procédure adaptée au règlement des petits litiges de consommation.

► **La déclaration au greffe**

Saisissez le tribunal d'instance ou de proximité de votre demande en remettant ou en adressant une déclaration au greffe qui l'enregistre. Des formulaires Cerfa « déclaration au greffe de la juridiction de proximité » ou « déclaration au greffe du tribunal d'instance » sont mis à disposition au greffe du tribunal ou téléchargeables. Vous pouvez déposer votre déclaration ou l'adresser par lettre simple. Un avocat n'est pas nécessaire mais vous pouvez vous faire assister ou représenter.

Cette procédure concerne les litiges de consommation dont le montant n'excède pas 4 000 €.

Le tribunal d'instance a une compétence exclusive en matière :

- de crédit à la consommation ;
- de crédit immobilier soumis à la réglementation du Code de la consommation ;
- de bail d'habitation, à l'exception du dépôt de garantie, n'excédant pas 4 000 €.

► **Les procédures d'injonctions de faire/payer**

Vous pouvez également utiliser deux procédures gratuites, pour forcer le professionnel à livrer le bien commandé ou réparer un appareil en panne (injonction de faire) ou encore pour demander le remboursement d'une commande non reçue (injonction de payer).

Bon à savoir

Sachez que le tribunal d'instance est compétent pour les litiges portant sur des sommes inférieures à 10 000 €. Pour un litige supérieur à 10 000 €, il sera porté devant le tribunal de grande instance.

Vos litiges transfrontaliers

La procédure européenne de règlement des petits litiges.

Vous avez un litige civil ou commercial avec un professionnel ou un particulier installé dans un autre état membre d'UE (à l'exception du Danemark).

Le montant de votre litige n'excède pas 2 000 €. Votre demande doit être adressée en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'atlas judiciaire européen à l'adresse :

http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/ht ml/index_fr.htm.

Vous pouvez obtenir des informations sur les recours en contactant le centre européen des consommateurs France dont les coordonnées sont les suivantes :

Adresse :
CEC France-C/o Euro-info-consommateurs
Rehfsplatz 11
D-77694 Kehl- Allemagne

Pour toute information, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs France
Par courrier
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

Par téléphone (de la France) : 0049.7851.991.48.0
ou au :



Par fax : 0049.7851.991.48.11
Pour soumettre une réclamation : remplissez [le formulaire en ligne](#) ou envoyez un mail à service-juridique@cec-zev.eu

Site Internet : www.europe-consommateurs.eu

Texte de référence

Code de la consommation - [l'article R 631-3](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia

[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

Lien utile

service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1785

Conciliateur de justice

service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736