

# Droits du consommateur : les démarches à suivre en cas de litige avec une entreprise

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 08/03/2023 - **Litiges avec un commerçant** LECTURE : 4 MINUTES

Vous avez un litige avec une entreprise et vous ne savez pas à qui vous adresser ? Retrouvez ici quelques informations pratiques pour vous aider à trouver une solution amiable ou structurer votre action en justice.

## Réglez le litige à l'amiable

### Contactez directement le service client de l'entreprise

En cas de litige, plusieurs démarches peuvent être menées avant d'utiliser le recours en justice.

- ▶ La première solution est d'essayer de **trouver une solution amiable par le dialogue**. Pour cela, **contactez le service client** 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**.

La lettre recommandée doit comporter :

- ▶ l'objet de votre demande
- ▶ vos coordonnées
- ▶ votre numéro de client et le numéro de commande.

### Renseignez-vous sur vos droits auprès de la DGCCRF

Lors de cette phase, il peut être utile de vous informer sur vos droits. Pour cela, vous pouvez notamment :

- ▶ **consulter les fiches pratiques** < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom> >, de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) en fonction de votre situation. Une **fiche concernant les litiges de consommation courante** est notamment disponible.
- ▶ si vous ne trouvez pas les réponses à vos interrogations, **vous pouvez contacter directement** la DGCCRF via le formulaire de contact, par téléphone, ou par écrit
- ▶ vous pouvez également **utiliser la plateforme en ligne SignalConso** < <https://signal.conso.gouv.fr/> >, 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.

### Faites appel aux Maisons de Justice et de Droit ou aux points-justice

**Les points-justice et les Maisons de Justice** < <https://www.justice.fr/acces-droit> > sont des lieux d'accueil gratuits qui sont à votre disposition pour toute question relative à vos droits et démarches en cas de difficultés juridiques ou administratives.

### Contactez une association de consommateurs

À ce stade vous pouvez également vous faire aider par des **associations de consommateurs** < <http://www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous> > afin de faire faire valoir vos droits auprès de l'entreprise avec laquelle vous avez un litige. Ces associations pourront également être sollicitées en cas de démarche devant la justice.

### Faites appel à une médiation ou une conciliation

#### Faites appel aux médiateurs de la consommation

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

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

## Faites appel à 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 soient personnes physiques ou morales.

Dans certain 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 < https://www.conciliateurs.fr/Trouver-une-perm](https://www.conciliateurs.fr/Trouver-une-perm)

#### À savoir

Votre litige concerne une entreprise de la zone UE ? Chaque pays membre de l'Union européenne dispose d'un **Centre européen des consommateurs**. En cas de litige avec un professionnel ou pour toute question sur vos droits en Europe, le centre de votre pays de résidence peut vous aider.

## Saisissez la justice

Si après toutes vos démarches, le litige n'est pas résolu, il est alors possible de saisir une juridiction compétente.

Le **tribunal judiciaire < https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851 >** est, par défaut, compétent pour l'ensemble des litiges civils et commerciaux.

Vous pouvez contacter le Service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) de votre tribunal : il est en charge de vous accueillir et vous accompagner dans vos démarches.

Dans le cadre d'une action en justice, n'hésitez pas là aussi, à vous faire accompagner.

## Rapprochez-vous d'une association de consommateurs

Les **associations de consommateurs < https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/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 l'entreprise (voir paragraphe au début de l'article), elles peuvent être sollicitées au moment de l'action en justice.

15 associations de consommateurs nationales agréées sont à votre service pour vous représenter et vous défendre.

[Consulter la liste des associations nationales de défense des consommateurs < https://www.inc-conso.fr/content/les-assoc](https://www.inc-conso.fr/content/les-assoc)

## Pensez à l'action de groupe : la procédure de poursuite collective

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 deux consommateurs estiment avoir subi un préjudice résultant du même manquement professionnel.

## Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Achats sur internet : que faire en cas de litige ?

Assurance, banque, commerce... : 160 modèles de lettres pour régler vos litiges

Protection des consommateurs : les Centres européens vous accompagnent

## En savoir plus sur le règlement d'un litige avec une entreprise

Résoudre un litige de consommation *sur le site de la DGCCRF*

Recourir à la médiation ou à la conciliation *sur le site de la DGCCRF*

### Ce que dit la loi

article 1 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 <

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000028738036/>> relative à la consommation, concernant l'action de groupe

Articles L611-1 à L652-2 <

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223333/#LEGISCTA000032223333](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223333/#LEGISCTA000032223333) du Code la consommation concernant le règlement des litiges

Thématiques : [Litiges avec un commerçant](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com	Je m'abonne
----------------------------------	-------------

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page   