



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

Source: economie.gouv, - [Litiges avec un commerçant](#)

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

Sommaire

- [Tentez de régler le litige à l'amiable](#)
- [Faites appel à une médiation](#)
- [Saisissez la justice](#)

Réglez le litige à l'amiable

Contactez directement le service-client de l'entreprise

En cas de litige, plusieurs démarches peuvent être entreprises avant d'utiliser le recours en justice. La première solution en cas de litige est d'essayer de [trouver une solution amiable par le dialogue](#). Pour cela, **contactez le service clientèle** 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](#) de la direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
- si les réponses ne figurent pas dans l'une des nombreuses fiches pratiques de la DGCCRF, **vous pouvez la [contacter directement](#)** via le formulaire de contact, par téléphone, ou par écrit
- 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,



Retrouvez FO-VPF sur notre site Internet :

IPNS. Ne pas jeter sur la voie publique

www.fo-vpf.fr



de bénéficier de conseils concernant les démarches à entreprendre et d'obtenir des informations relatives à vos **droits** en tant que consommateur.

Contactez une association de consommateurs

À ce stade vous pouvez également vous faire aider par des [associations de consommateurs](#) (qui pourront également être sollicitées en cas de démarche devant la justice...voir les précisions à la fin de cet article) afin de faire valoir vos droits auprès de l'entreprise avec laquelle vous avez un litige.

[L'Association FO des Consommateurs est là pour vous aider](#)

Lire aussi : [Achats sur internet : que faire en cas de litige ?](#)

Faites appel à une médiation

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 au médiateur des ministères économiques et financiers

Le médiateur des ministères économiques et financiers est au service des particuliers, des entreprises et des associations.

Notez que ce médiateur est compétent pour tout litige persistant en matière d'**impôts** et de **réclamations douanières et financières**. Vous pouvez saisir le médiateur des ministères économiques et financiers pour rechercher une solution amiable si les démarches que vous avez déjà faites auprès du service d'origine à l'origine du litige n'ont pas abouti.

[Saisir le médiateur des ministères économiques et financiers](#)

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 (voir paragraphe suivant).

[Trouvez la permanence d'un conciliateur de justice proche de chez vous](#)



Retrouvez FO-VPF sur notre site Internet :

 IPNS. Ne pas jeter sur la voie publique

www.fo-vpf.fr



Saisissez 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](#) (ex juge du tribunal d'instance) ou le [tribunal judiciaire](#) (fusion du tribunal d'instance et du tribunal de grande instance) selon le montant du litige.

À savoir

- Si le litige est inférieur à 5 000 €, vous et le professionnel devez avoir tenté de trouver un accord amiable pour régler le litige, avant de pouvoir passer par la voie judiciaire. Cette tentative de recherche d'un accord à l'amiable peut notamment se faire grâce à un conciliateur de justice (voir paragraphe précédent).
- Dans le cadre d'une action en justice, n'hésitez pas là aussi, à vous faire accompagner (voir ci-dessous).

Rapprochez-vous d'une association de consommateurs !

Les [associations de consommateurs](#), comme l'AFOC, 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.



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

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

- [Que faire en cas de litige avec un fournisseur de services ?](#) - [CEDEF]
- [Régler un litige avec une entreprise étrangère](#) - [CEDEF]
- [Que faire en cas de litige avec un opérateur de téléphonie ?](#) - [CEDEF]
- [Résoudre un litige de consommation](#) - [DGCCRF]

Le saviez-vous ?

Tous les adhérents FO sont automatiquement membres de l'Association de Consommateurs FO



Retrouvez FO-VPF sur notre site Internet :

IPNS. Ne pas jeter sur la voie publique

www.fo-vpf.fr

