Litige de consommation en Europe : comment faire valoir ses droits ?

26 mars 2021

Vol annulé et non remboursé par une compagnie aérienne espagnole, garantie non appliquée par une entreprise aux Pays-Bas, produit non livré suite à un achat sur un site allemand… Quels sont nos droits en cas de litige en Europe ? Comment les exercer ? A l'approche du 15 mars, journée internationale des droits des consommateurs, le Centre Européen des Consommateurs France rappelle ses conseils et les étapes pour résoudre efficacement un litige de consommation.

1ère étape : contactez par écrit le professionnel

En cas de non remboursement, non livraison ou autre litige de consommation, il faut tout d'abord contacter le professionnel en question pour lui faire part de vos attentes et lui laisser une chance d'y répondre. Privilégiez l'écrit : courrier, e-mail au service clients, formulaire de réclamation en ligne, message via les réseaux sociaux… Dans tous les cas, conservez des preuves de vos démarches (capture d'écran, copie des emails etc.)

Le problème persiste : trouvez le bon interlocuteur pour vous aider

Si vous êtes en litige avec **un professionnel qui n'est pas basé en France mais dans un autre pays de l'Union européenne**, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni, vous pouvez faire appel gratuitement au **Centre Européen des Consommateurs France** pour connaître vos droits ou vous faire aider dans vos démarches.

Si votre litige vous oppose à un **professionnel en France**, contactez une **association de consommateurs** proche de chez vous (voir l'annuaire par département sur le site de la DGCCRF ou un **médiateur français compétent** (voir la liste des médiateurs de la consommation référencés en France). Depuis 2015, **l'Europe impose l'existence d'un ou plusieurs médiateurs dans tous les secteurs de la consommation dans tous les pays**

de l'UE. En France, les professionnels sont même tenus de mentionner dans leurs conditions de vente le médiateur auquel ils sont affiliés.

Pour la liste des médiateurs agréés dans chaque pays de l'UE, consultez le site de la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges.

Aucune démarche amiable n'aboutit : recours à la justice

Pour les **litiges de moins de 5000 € avec un professionnel dans l'UE** (à l'exception du Danemark), vous pourrez utiliser une des procédures judiciaires européennes simplifiées : **la procédure d'injonction de payer européenne ou la procédure européenne de règlement des petits litiges**. Ce sont des procédures qui ont lieu à distance (le plus souvent sans audience) et sans obligation d'avocat au moyen de formulaires standardisés. Ces deux procédures sont par exemple gratuites auprès des tribunaux français.

Pour des **litiges avec un professionnel en France de moins de 10 000 €** (sauf litige lié à un bail d'habitation ou à un crédit à la consommation), une procédure simplifiée existe également devant le tribunal de proximité.

Que penser des sites proposant une assistance juridique ?

Depuis plusieurs années, de plus en plus de sites, français comme étrangers, proposent d'aider à résoudre les litiges du quotidien via une médiation ou une procédure en justice. Ces officines sont parfois spécialisées (droits des passagers aériens) ou agissent dans des domaines très variés : litige locatif, conflit de voisinage, résiliation d'abonnement à une salle de sport… Qualifiées parfois de « Legaltech », elles ont souvent recours à l'intelligence artificielle et aux algorithmes pour calculer vos chances de réussite.

Si leurs services peuvent s'avérer utiles voire efficaces, il convient de lire attentivement leurs conditions générales : leur « service gratuit » ou leur « paiement qu'en cas de succès » cache souvent un prix à payer dès le moment où vous décidez de leur confier votre dossier.

Avant de mandater une telle entreprise, posez-vous ces questions :

- L'entreprise est-elle sérieuse ? (mentions légales sur le site, enregistrement au registre du commerce et des sociétés…)

- Quel serait le montant de la commission à payer ?
- Devrais-je payer la commission si mon litige se résout sans son aide ?
- Puis je gratuitement et à tout moment interrompre le processus ?
- Quels sont les délais de traitement ?
- Que devient mon dossier en cas d'échec de la phase amiable ?
- Puis-je renoncer gratuitement à la transmission de mon dossier à des avocats ?

En cas de doute sur une officine basée en Europe ou de question sur vos droits, n'hésitez pas à contacter le
Centre Européen des Consommateurs -France

Info du Jour (idj) 11 mars 2021 par Marcel Gay.