

Litige avec un professionnel : de la réclamation au médiateur, puis au juge

La plupart des litiges se règlent par écrit, puis devant un médiateur gratuit, sans aller au tribunal. Encore faut-il connaître ses garanties, garder la preuve de ses démarches et respecter l'ordre des étapes. Voici le parcours, à jour de septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux consommateurs, et aux professionnels qui les accompagnent — associations de consommateurs, France services, points-justice, conseillers numériques. La rétractation et la résiliation font l'objet d'autres fiches de la même collection.

Au sommaire

1. Les garanties
2. La réclamation écrite
3. Le médiateur de la consommation
4. SignalConso
5. La justice
6. Litige européen

1. Les garanties

- **Garantie légale de conformité : 2 ans** à compter de la délivrance, pour un bien neuf, d'occasion ou reconditionné acheté à un professionnel. Gratuite.
- **Présomption** : un défaut qui apparaît dans les **24 mois** (bien neuf) ou les **12 mois** (bien d'occasion) est présumé exister dès la délivrance : c'est au vendeur de prouver le contraire.
- Réparation ou remplacement, au choix de l'acheteur en principe ; si le vendeur impose un remplacement au lieu de la réparation demandée, la garantie repart pour 2 ans.

Version du 19 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance, economie.gouv.fr et service-public.fr font foi.

6 ou 12 mois de plus après une réparation ? Le code de la consommation (article L217-13) prévoit toujours une prolongation de **6 mois** de la garantie après une réparation. La directive européenne « droit à réparation » (2024/1799) la porte à **12 mois**, et certaines pages officielles l'annoncent déjà ; mais selon service-public, sa transposition en droit français est encore en cours. Vérifiez la règle applicable à la date de votre réparation.

- **Contenus et services numériques** : le professionnel répond des défauts qui apparaissent dans les 2 ans (fourniture unique), ou pendant toute la durée prévue pour un abonnement.
- **Vices cachés** : garantie due par tout vendeur, professionnel ou particulier ; action dans les **2 ans à compter de la découverte** du vice (article 1648 du code civil).
- **Garantie commerciale** : facultative et payante ou non ; elle s'ajoute aux garanties légales, elle ne les remplace jamais.
- Pour les téléviseurs et lave-linge, un **indice de durabilité** a remplacé l'indice de réparabilité en 2025.

2. La réclamation écrite

- Écrivez au **service client** du professionnel en décrivant le problème, votre demande et les pièces (facture, photos, échanges). Gardez une copie datée.
- Un **courriel** est un écrit recevable comme preuve (article 1366 du code civil).
- Seule une **lettre recommandée électronique qualifiée** a la même valeur qu'une lettre recommandée papier (article L100 du code des postes et des communications électroniques).

3. Le médiateur de la consommation

- **Gratuit** pour le consommateur. Tout professionnel doit proposer un médiateur et indiquer ses coordonnées.
- On le saisit **après une réclamation écrite** restée sans réponse satisfaisante, et au plus tard **un an** après cette réclamation. La DGCCRF conseille d'attendre une réponse environ 2 mois ; le délai est fixé par les textes seulement pour certains secteurs, comme l'énergie.
- Le médiateur rend son avis dans les **90 jours** suivant la notification de recevabilité. Chaque partie est **libre de l'accepter ou non**.
- La liste officielle des médiateurs est tenue par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), sur economie.gouv.fr.

4. SignalConso

- Service public de la DGCCRF pour **signaler** un problème avec une entreprise. Le signalement est transmis à l'entreprise, qui a environ 8 semaines pour le lire et y répondre.
- Ce n'est **ni une plainte, ni une médiation** : la DGCCRF ne tranche pas les litiges individuels, mais les signalements orientent ses contrôles.

5. La justice

- **5 000 € ou moins** : une **tentative amiable** est obligatoire avant de saisir le juge — conciliation (gratuite), médiation ou procédure participative, au choix — sous peine d'irrecevabilité (article 750-1 du code de procédure civile).
- **Petites créances de 5 000 € ou moins** : une procédure simplifiée de recouvrement peut être engagée par un commissaire de justice, si le débiteur l'accepte.
- **Injonction de payer** : dispensée de la tentative amiable (Cour de cassation, 25 septembre 2025). Les ordonnances rendues depuis le 1er septembre 2026 doivent être signifiées dans les **3 mois**.
- **Action de groupe** : régime unique depuis le 3 mai 2025 (loi n° 2025-391). Elle est portée par une association agréée, pas par un consommateur seul ; un registre public recense les actions en cours.

6. Litige européen

- Achat auprès d'un professionnel établi dans un autre pays de l'Union européenne : le **Centre européen des consommateurs France** conseille et intervient gratuitement.
- La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges a été **supprimée le 20 juillet 2025** ; un outil d'orientation de la Commission européenne l'a remplacée.



Liste de contrôle

- ☐ J'ai identifié la bonne garantie : conformité (2 ans), vices cachés, garantie commerciale.
- ☐ J'ai envoyé une réclamation écrite et j'en garde la preuve.
- ☐ J'ai trouvé le médiateur du professionnel (sur ses conditions générales ou la liste officielle).
- ☐ Je saisis le médiateur moins d'un an après ma réclamation.
- ☐ Pour moins de 5 000 €, j'ai tenté une conciliation ou une médiation avant d'aller au tribunal.
- ☐ J'ai fait un signalement sur SignalConso si la pratique me semble toucher d'autres consommateurs.

Preuve et signature : un échange par courriel suffit souvent à prouver une réclamation. Pour une mise en demeure qui doit avoir une date certaine, préférez un recommandé, papier ou électronique qualifié.

Sources et pour aller plus loin

- DGCCRF, comment régler un litige de la consommation : economie.gouv.fr · la médiation de la consommation : economie.gouv.fr
- Garantie légale de conformité : economie.gouv.fr · liste des médiateurs : economie.gouv.fr
- Code de la consommation, médiation (articles L612-1 et suivants) : legifrance.gouv.fr
- SignalConso : signal.conso.gouv.fr · action de groupe : economie.gouv.fr
- Autres fiches pratiques de la même collection : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Litige avec un professionnel » — version du 19/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.