

Litige avec un professionnel : garanties, médiateur, justice

Un produit tombe en panne, un service n'est pas rendu, un remboursement n'arrive jamais. Les recours forment une échelle : garanties légales, réclamation écrite, médiateur, puis juge. Cette fiche décrit chaque étape, à jour au 25 septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Cette fiche s'adresse aux particuliers en litige avec un vendeur ou un prestataire, et aux personnes qui les accompagnent : conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie, associations.

Au sommaire

1. La garantie légale de conformité, votre premier réflexe
2. Vices cachés et garanties payantes
3. La réclamation écrite, puis la mise en demeure
4. Le médiateur de la consommation
5. SignalConso, associations et litiges européens
6. Saisir le juge

1. La garantie légale de conformité, votre premier réflexe

- **Durée** : le vendeur répond des défauts de conformité apparus dans les deux ans suivant la livraison (article L217-3 du code de la consommation). Cette garantie est gratuite.
- **Preuve** : pendant 24 mois pour un bien neuf et 12 mois pour un bien d'occasion, le défaut est présumé exister dès la livraison (article L217-7). C'est au vendeur de prouver le contraire.
- **Réparation ou remplacement** : vous choisissez (L217-9), sans frais (L217-11) et sous trente jours (L217-10). Le vendeur peut imposer l'autre solution si la vôtre est disproportionnée (L217-12).
- **Extension après réparation** : un bien réparé sous garantie légale gagne six mois (L217-13). Certaines pages publiques annoncent douze mois : ce délai vient d'une directive européenne non encore transcrite dans le code français.
- **Échec** : si le vendeur refuse, dépasse les trente jours ou vous cause un inconvénient majeur, exigez une réduction du prix ou la résolution de la vente (L217-14), remboursée sous quatorze jours (L217-17).

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

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

2. Vices cachés et garanties payantes

- **Vice caché** : défaut non apparent qui rend le bien impropre à son usage ou en diminue fortement l'usage (article 1641 du code civil). Il joue au-delà des deux ans de la garantie de conformité, et entre particuliers.
- **Délai** : l'action doit être engagée dans les deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648). Dater précisément votre constat.
- **Effets** : vous rendez le bien contre remboursement, ou vous le gardez et récupérez une partie du prix (article 1644). Une expertise est souvent nécessaire.
- **Garantie commerciale** : l'extension de garantie payante engage contractuellement le vendeur ou le fabricant (L217-21), sur support durable, avec contenu, prix, durée et étendue (L217-22). Elle s'ajoute aux garanties légales sans jamais les remplacer.

3. La réclamation écrite, puis la mise en demeure

- **Écrit d'abord** : commencez par le service client, par écrit. Un courriel suffit et vaut preuve datée, s'il décrit le problème, la date d'achat et la solution demandée.
- **Mise en demeure** : si rien ne bouge, envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception. Rappelez les faits, citez l'article invoqué, chiffrez la demande et fixez un délai.
- **Clé d'entrée** : cette réclamation écrite conditionne la suite. Sans elle, le médiateur jugera votre demande irrecevable ; vous avez ensuite un an pour le saisir.
- **Dossier** : conservez facture, bon de commande, preuve de livraison, photos du défaut et copie des échanges. Un dossier complet fait gagner des semaines.

4. Le médiateur de la consommation

- **Gratuit** : tout consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (article L611-1). Les frais sont à la charge du professionnel.
- **Obligatoire côté professionnel** : il doit désigner un médiateur et en publier les coordonnées sur son site, ses conditions générales ou ses bons de commande (L616-1 et R616-1), sous peine d'une amende de 3 000 euros, 15 000 pour une société (L641-1).
- **Saisine** : elle suppose une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante, dans l'année qui suit. Le litige ne doit pas déjà être examiné par un autre médiateur ou un tribunal.
- **Délai** : la saisine est notifiée sous trois semaines, puis le médiateur propose une solution dans les 90 jours, prolongeables pour un litige complexe.
- **Prescription** : la médiation suspend le délai de prescription (article 2238 du code civil). La solution proposée ne s'impose à personne : chacun peut la refuser.

5. SignalConso, associations et litiges européens

- **SignalConso** : ce service public gratuit signale un problème à la répression des fraudes (DGCCRF). Le signalement est transmis à l'entreprise et oriente les contrôles.

- **Limite** : ce n'est pas un recours individuel ; la DGCCRF ne tranche pas votre litige. L'outil reste utile : les signalements répétés déclenchent des contrôles, et beaucoup d'entreprises répondent.
- **Associations agréées** : elles informent, aident à rédiger les courriers et peuvent agir en justice. La liste nationale est publiée sur economie.gouv.fr.
- **Achat en Europe** : pour un litige avec un professionnel d'un autre pays de l'Union, d'Islande ou de Norvège, le Centre européen des consommateurs France aide gratuitement. L'ancienne plateforme européenne de règlement en ligne a fermé le 20 juillet 2025.

6. Saisir le juge

- **Amiable obligatoire** : jusqu'à 5 000 euros, une conciliation, une médiation ou une procédure participative doit précéder la saisine, sous peine d'irrecevabilité (article 750-1 du code de procédure civile). Le conciliateur de justice est gratuit.
- **Juridiction** : le tribunal judiciaire, ou sa chambre de proximité, juge les litiges de consommation ; le juge des contentieux de la protection est celui du crédit à la consommation et du bail d'habitation. L'avocat n'est pas obligatoire jusqu'à 10 000 euros (article 761) et la saisine se fait par requête au greffe.
- **Injonctions** : l'injonction de payer vise une somme certaine, liquide et exigible, sans audience. L'injonction de faire vise l'exécution d'une obligation, jusqu'à 10 000 euros (article 1425-1).
- **Délais et coûts** : la prescription de deux ans de l'article L218-2 vise l'action du professionnel contre le consommateur, pas l'inverse ; la vôtre se prescrit par cinq ans. L'aide juridictionnelle totale suppose en 2026 un revenu fiscal de référence d'au plus 12 957 euros pour une personne seule.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai daté l'achat et la découverte du défaut, factures et photos à l'appui.
- ☐ J'ai écrit au service client et gardé une copie de ma réclamation.
- ☐ J'ai envoyé une mise en demeure recommandée avec un délai de réponse précis.
- ☐ J'ai cherché les coordonnées du médiateur sur le site ou les conditions générales du professionnel.
- ☐ J'ai saisi le médiateur dans l'année suivant ma réclamation écrite.
- ☐ J'ai tenté une conciliation gratuite avant d'envisager la saisine du tribunal.

Sources et pour aller plus loin

- Service-public, garantie légale de conformité : F11094 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F11094
- Légifrance, mise en œuvre de la garantie légale de conformité : articles L217-8 à L217-17 : legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000044130449
- Légifrance, extension de six mois après réparation : article L217-13 : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142545
- Justice.fr, médiation des litiges de la consommation : justice.fr/fiche/mediation-litiges-consommation
- SignalConso, signaler un problème à la DGCCRF : signal.conso.gouv.fr/fr

- Légifrance, tentative amiable préalable : article 750-1 du code de procédure civile : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000047539064
- Service-public, aide juridictionnelle : F18074 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F18074
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Litige avec un professionnel : garanties, médiateur, justice » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.