

# REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES DE CONSOMMATION

## MODE D'EMPLOI

### VOUS AVEZ UN LITIGE AVEC UN PROFESSIONNEL

- Refus de faire jouer une garantie par un garagiste,
- Non-respect des délais de travaux par un artisan, ou un constructeur,
- Interruption de service par un fournisseur d'accès à Internet, réponse tardive d'un assureur suite à un sinistre...

Les exemples des litiges de la vie quotidienne sont multiples. Alors, en tant que consommateur, quelles sont les voies de recours possibles pour faire valoir vos droits ?

# LES ÉTAPES DE REGLEMENT AMIABLE A SUIVRE

1

**PRENEZ CONTACT AVEC LE PROFESSIONNEL** par téléphone ou par écrit (e-mail ou courrier) pour lui exposer le problème que vous rencontrez, en apportant les preuves de ce que vous avancez.

2

**SI LE PROFESSIONNEL REFUSE** de répondre favorablement à votre requête ou ne vous répond pas, formalisez votre demande en adressant une lettre de mise en demeure en recommandé avec accusé de réception, au service clientèle ou service consommateur (conservez un double de la lettre avec l'avis de réception).

3

**EN CAS D'ABSENCE DE RÉPONSE** ou de refus persistant du professionnel, au choix, vous pouvez saisir :

- le médiateur de la consommation
- le conciliateur de justice.



## ATTENTION

Pour tout litige inférieur ou égal à 5 000€, une tentative amiable de résolution de litige auprès d'un médiateur de la consommation ou du conciliateur de justice est **OBLIGATOIRE** avant de saisir le Tribunal judiciaire.

## LA SAISINE DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation est une procédure gratuite, par un médiateur impartial, permettant une tentative de règlement amiable entre le professionnel et le consommateur. Vous pouvez saisir le médiateur, soit par voie postale ou directement en ligne. Ses coordonnées se trouvent sur le contrat que vous avez signé avec le professionnel ou autre document qu'il vous a fourni (facture, devis, conditions générales de vente...).



## LA SAISINE DU CONCILIEUR DE JUSTICE

A défaut de médiateur de la consommation, le conciliateur de justice peut également tenter un règlement amiable. Son recours est gratuit.

Où trouver un conciliateur de justice ?  
Après de votre mairie, du Tribunal judiciaire ou sur le site <https://www.conciliateurs.fr/Trouver-une-permanence>

### BON A SAVOIR

Un signalement sur la plateforme **Signal Conso**, service public gratuit de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) peut également être effectué.

# PENDANT CES DIFFÉRENTES ÉTAPES

## BON A SAVOIR

Adhérer à une association est une obligation légale pour obtenir des conseils juridiques.

## RAPPROCHEZ-VOUS D'UNE ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS ADHÉRENTE A LA MCE-CTRC BRETAGNE

Elle pourra vous assister dans la rédaction de courriers de réclamation ou de mise en demeure, prendre contact directement avec l'entreprise concernée ou vous guider dans le processus de recours judiciaire.

Retrouvez les permanences des associations de consommateurs de la région Bretagne sur notre site :

• [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org) •

## LA SAISINE DE LA CRLC 35

En complément de l'action des associations de défense des consommateurs, il existe au sein de la Mce une instance de conciliation départementale paritaire chargée de régler à l'amiable tous litiges de consommation. La commission de règlement des litiges de consommation intervient gratuitement dans tout le département d'Ille-et-Vilaine et sa procédure est simple, rapide et facile d'accès.

Pour pouvoir la saisir, le consommateur ou le professionnel doit avoir son domicile ou sa résidence dans le département 35.



02 99 30 35 55  
[crlc35@mce-info.org](mailto:crlc35@mce-info.org)



MCE • 48 bd Magenta • Rennes  
02 99 30 35 50  
[www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)