



Commission
européenne

VOTRE ARGENT EST IMPORTANT

Réglez les litiges rapidement grâce à la procédure européenne de règlement des petits litiges

36 % des Européens et Européennes achètent en ligne depuis un autre pays de l'UE, d'autres le font à l'étranger lorsqu'ils voyagent. Nous avons maintenant plus de choix que jamais, mais les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu. Si vous avez des problèmes avec des biens ou des services achetés à l'étranger et vous souhaitez introduire une action en dommages, la procédure européenne de règlement des petits litiges pourrait vous convenir.



À quoi sert-elle?

DEMANDES EN DOMMAGES RELATIVES À DES ACHATS EFFECTUÉS
DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE.

Biens ou Services



DEMANDES...

d'argent ou d'autres formes de compensation



VALEUR...

5 000 € ou moins



Un moyen plus rapide, plus facile et moins cher d'obtenir des dommages



Procédure écrite



Formulaires multilingues



Aucune représentation légale nécessaire



Seuls frais obligatoires: frais de justice



Délais intégrés pour un règlement rapide



Décision exécutoire dans 26 pays de l'UE (tous sauf le Danemark)



Assistance gratuite grâce à des formulaires disponibles auprès de votre Centre européen des consommateurs local, par exemple



5 Étapes du règlement

1. RASSEMBLER DES PREUVES

Élaborer la base de votre demande et rassembler des preuves pour la soutenir.

2. REMPLIR LE FORMULAIRE DE DEMANDE

Obtenir le formulaire auprès de votre juridiction ou en ligne.

Si nécessaire, votre centre local de conseils aux consommateurs ou conseils juridiques peut vous aider à le remplir.

3. ENVOYER LE FORMULAIRE À LA JURIDICTION

Joindre les pièces justificatives, telles que:

Commandes / Reçus / Photos

4. LA JURIDICTION ÉVALUE LA DEMANDE

Elle vérifie si la demande est

dans le champ d'application de la procédure / fondée



5. DÉCISION

Le défendeur ou la défenderesse est informé(e) de la demande dans un délai de 14 jours à compter de sa réception par la juridiction et dispose d'un délai de 30 jours pour répondre. Trente jours après avoir reçu la réponse du défendeur ou de la défenderesse ou la réplique du demandeur ou de la demandeuse à cette réponse, la juridiction doit prendre une décision ou demander des informations supplémentaires. Dans certains cas plus rares, la juridiction peut décider de convoquer une audience. L'audience sera effectuée par vidéoconférence, si possible.



UNE FOIS QUE LA DÉCISION EST RENDUE, ELLE EST APPLIQUÉE CONFORMÉMENT À LA LÉGISLATION DU PAYS DE L'UE OÙ ELLE DOIT ÊTRE APPLIQUÉE.

Vous avez une demande à régler? Lancez-vous.

- [Manuel d'utilisation pour la procédure européenne de règlement des petits litiges](#)
- [Portail e-Justice de l'UE](#)
- [Liste des Centres européens des consommateurs](#)

Suivez-nous sur:  https://twitter.com/EU_commission  <https://www.facebook.com/EUJustice>