



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Comment régler en justice un litige transfrontalier ?

La procédure de règlement
des petits litiges et l'injonction
de payer européenne

Sommaire

La procédure européenne de règlement des petits litiges | 4

Caractéristiques de la procédure | 6

Les 7 étapes de la procédure | 8

La procédure européenne d'injonction de payer | 14

Justice sans frontières : un point de
contact gratuit pour vos litiges franco-allemands | 18

01

**La procédure
européenne de règlement
des petits litiges**



Depuis le 1er janvier 2009, tout consommateur en litige avec un professionnel d'un autre pays de l'Union européenne (sauf du Danemark) peut recourir à la procédure européenne de règlement des petits litiges. Cette procédure rapide et simplifiée vise à faciliter l'accès des consommateurs à la justice.

Trois conditions

- **Le litige doit être transfrontalier** : il doit opposer un consommateur et un professionnel ou en cas de litige entre particuliers, avec un particulier résidant dans un autre pays de l'Union européenne, (à l'exception du Danemark, des collectivités d'outre-mer et de la Nouvelle-Calédonie).
- **Le litige doit être civil ou commercial** : la procédure ne s'applique pas aux matières fiscales, douanières ou administratives, à la responsabilité d'État pour des actes ou des omissions commis dans l'exercice de la puissance publique, à l'état et la capacité des personnes physiques, aux régimes matrimoniaux, obligations alimentaires, testaments et successions, faillites, à la sécurité sociale, l'arbitrage, le droit du travail, les baux d'immeubles (sauf en ce qui concerne par exemple les charges ou loyers impayés), les atteintes à la vie privée et aux droits de la personnalité, y compris la diffamation.
- Le montant réel ou estimé de la demande ne doit **pas dépasser 5.000 €**.

Exemples

- Vous demandez une indemnisation à la compagnie aérienne espagnole qui a annulé votre vol.
- Vous demandez le remboursement d'une commande qui n'a pas été livrée par un vendeur en ligne belge ?

02

Caractéristiques de la procédure



- o Tout se déroule par écrit, sauf si une audience est jugée nécessaire par la juridiction. Le juge peut organiser une audience par visioconférence afin d'éviter à une des parties, qui réside nécessairement dans un autre état membre, d'assumer les frais de déplacement coûteux ou des frais de représentation.
- o Il n'est pas obligatoire de faire appel à un avocat.
- o Le règlement prévoit quatre formulaires types :

Formulaire A : demande (introduction de la procédure).

Formulaire B : demande de la juridiction aux fins de compléter ou corriger le formulaire.

Formulaire C : réponse du défendeur.

Formulaire D : certificat relatif à une décision rendue dans le cadre de la procédure européenne de règlement des petits litiges.

Bon à savoir

Ces formulaires sont disponibles sur :

https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/177/FR/small_claims_forms?init=true



03

Les 7 étapes de la procédure



1. Introduction de la demande

Le consommateur introduit la procédure de règlement des petits litiges directement devant la juridiction compétente via le formulaire A.

Quel est le tribunal compétent ? Une action intentée par un consommateur français (le demandeur) peut être portée :

- o soit devant le tribunal en France
- o soit devant le tribunal du pays du défendeur ou a sa résidence habituelle.

Condition : le contrat a été conclu avec un professionnel dans le cadre de ses activités exercées en France (achat auprès de sa succursale française ou commande sur son site en français...)

Quelle est la juridiction compétente pour une action en France ? Les tribunaux compétents sont les tribunaux judiciaires en matière civile, ou les tribunaux de commerce en matière commerciale (chambre commerciale des tribunaux judiciaires en Alsace-Moselle).

Dans quelle langue remplir le formulaire ? La demande doit être réalisée dans la langue de la juridiction saisie. Pour une action introduite en France, les formulaires doivent donc être remplis en français. Les juridictions acceptent généralement les formulaires standards édités dans une autre langue étrangère, mais ils doivent être complétés en français par le demandeur. Le demandeur peut joindre des pièces rédigées en langue étrangère sauf si la juridiction ou une partie en demande expressément la traduction.

Dans le formulaire, le consommateur doit justifier la compétence de la juridiction saisie et le caractère transfrontalier du litige. Il doit également indiquer si la demande porte sur une somme d'argent ou sur une prestation à fournir (exemple : livraison de la commande).

Comment envoyer sa demande au tribunal compétent ? La demande peut être envoyée par voie postale ou par courrier électronique (si le tribunal le permet). L'envoi par télécopie n'est pas accepté. Lorsque la procédure de règlement des petits litiges n'est pas applicable au litige en question, le tribunal en informe le consommateur qui pourra, le cas échéant, engager une procédure ordinaire devant les juridictions françaises.

Le coin du juriste

Le règlement 44/2001 détermine la compétence judiciaire en matière civile et commerciale dans l'Union européenne. Le tribunal compétent est notamment :

- **en matière contractuelle** (ex : vente de marchandises, fourniture de services) : le tribunal du lieu où la commande devait être livrée, où les services devaient être fournis ;
- **en matière délictuelle** : le tribunal du lieu où le fait dommageable s'est produit ;
- **en matière de baux d'immeubles** : le tribunal du pays où l'immeuble se situe ;
- **en matière d'assurances** : le tribunal du pays de l'assureur a son domicile, ou le tribunal ou de l'assuré si c'est lui qui engage l'action ;

- **en matière de contrat de transport, hors voyages à forfait** : le tribunal du siège social du transporteur, ou le tribunal du lieu de départ ou d'arrivée de l'avion en cas d'incident de vol.

Quel est le coût d'une telle procédure ? Le règlement (UE) 2015/2421 indique que les frais de justice ne doivent pas être disproportionnés ni supérieurs aux frais perçus pour des procédures simplifiées nationales et qui peuvent être payés à distance. En France, la procédure est gratuite. En Allemagne, la procédure est payante. Les frais de justice dépendent directement de la somme litigieuse en jeu, c'est-à-dire le montant exigé auprès du défendeur. Ils peuvent varier de 105 à 438 €.

Bon à savoir

Pour identifier les juridictions compétentes dans chaque État membre, consultez le site <https://e-justice.europa.eu>.

2. Correction et / ou rectification de la demande

Lorsque les informations fournies par le consommateur sont insuffisantes ou rédigées en langue étrangère, la juridiction renvoie **le formulaire B** en demandant au consommateur de compléter et/ou corriger sa demande dans un délai déterminé. S'il ne respecte pas ce délai, la demande sera rejetée par la juridiction.

3. Notification au professionnel

Quand la juridiction a reçu la demande du consommateur dûment complétée, elle envoie, par courrier ou e-mail, au professionnel :

- o une copie de cette demande accompagnée des pièces justificatives,
- o le formulaire C destiné à permettre au défendeur de répondre aux prétentions du consommateur.

Délai : ces documents doivent être envoyés dans **un délai de 14 jours** à compter de la réception du formulaire de demande.

4. Réponse du défendeur

Le professionnel dispose de **30 jours** pour répondre à compter de la réception des formulaires. Il peut utiliser le formulaire C ou répondre par tout autre moyen. Il peut également remplir de son côté le formulaire A s'il ne souhaite pas seulement rejeter la demande initiale mais également faire valoir un droit contre le consommateur (demande reconventionnelle).

Conseil

Pour connaître l'autorité compétente en charge de l'exécution des jugements dans les États membres de l'Union européenne, consultez le site <https://e-justice.europa.eu>.

5. Transmission de la réponse du professionnel au consommateur

La juridiction doit transmettre au consommateur les prétentions et pièces du professionnel dans un délai de 14 jours à compter de leur réception.

6. Décision rendue par la juridiction dans les 30 jours

La juridiction rend une décision écrite et motivée dans un délai de 30 jours à compter de la fin des échanges écrits ou de la date de l'audience (qui peut être réalisée par visioconférence) si la juridiction a estimé nécessaire de convoquer les parties. Cette décision prend la forme d'un jugement et s'applique immédiatement.

7. Reconnaissance et exécution de la décision dans les autres États membres

Le consommateur qui souhaite faire exécuter sa décision dans le pays du professionnel doit demander à la juridiction qui a rendu la décision de remplir le formulaire D. Il peut ensuite présenter une copie authentique de la décision et le formulaire D précité à l'autorité en charge de l'exécution des jugements dans le pays du professionnel. La traduction de ce certificat n'est pas toujours obligatoire, mais s'il est exigé, les coûts de traduction doivent être limités.

04

La procédure européenne d'injonction de payer



Vous avez commandé un appareil photo sur un site allemand, la commande a été payée mais vous n'avez jamais été livré. Vous demandez le remboursement des sommes versées. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre vendeur et que votre créance est justifiée, vous pouvez utiliser la procédure européenne d'injonction de payer*.

Trois conditions

- **Le litige doit être transfrontalier** : il doit opposer un consommateur et un professionnel d'un autre pays de l'Union européenne, à l'exception du Danemark.
- **Le litige doit être civil ou commercial** : la procédure n'est pas prévue pour les matières fiscales, douanières ou administratives, pour la responsabilité de l'État, les régimes matrimoniaux, les faillites, la sécurité sociale, les créances découlant d'obligations non contractuelles.
- **La somme d'argent sur laquelle porte le litige doit être justifiée** : elle découle d'un contrat, d'une commande... elle peut donc être prouvée et est exigible à la date à laquelle la procédure est introduite.

Bon à savoir

Pour identifier les juridictions compétentes dans chaque État membre, consultez le site <https://e-justice.europa.eu>.

* Règlement (CE) n° 1896/2006 du Parlement européen et du Conseil, du 12 décembre 2006, instituant une procédure européenne d'injonction de payer.

Les étapes de la procédure

1

Remplir le Formulaire A

(disponible dans toutes les langues de l'UE)

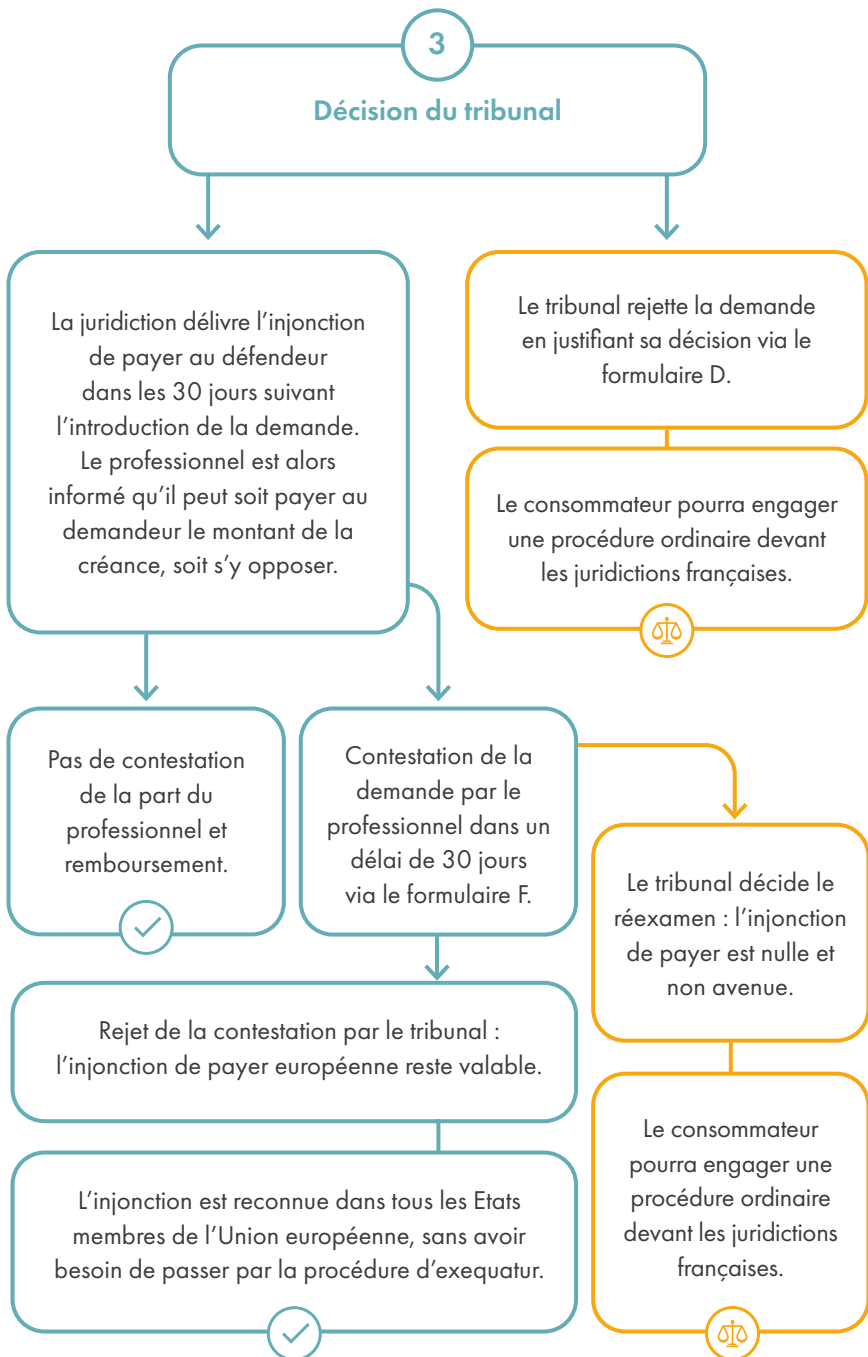
Le consommateur doit fournir au tribunal certaines informations telles que les noms et adresses des parties, le montant de la créance, le caractère transfrontalier du litige, le motif de l'action et une description des faits. Le formulaire est ensuite envoyé par voie postale ou par courrier électronique au tribunal compétent (cf. « Quel est le tribunal compétent ? » page 9).



2

Vérification de la recevabilité de la demande par le tribunal

Ce dernier peut demander au consommateur de compléter ou de réviser la demande dans un certain délai à l'aide du formulaire B.



Justice sans frontière : un point de contact gratuit pour vos litiges franco-allemands

Licenciement en Allemagne, divorce franco-allemand, litige sur un bien immobilier situé outre-Rhin... Pour tous ces litiges franco-allemands qui ne se résolvent pas à l'amiable, le Centre Européen de la Consommation a mis en place un point de contact gratuit pour simplifier l'accès à la justice dans le pays voisin.

Le projet « **Justice sans frontière** » offre aux justiciables français et allemands des informations détaillées sur les systèmes judiciaires en France et en Allemagne. Il propose également un accompagnement concret pour engager une procédure européenne de règlement des petits litiges ou une injonction de payer européenne.

Pour les autres domaines juridiques (droit de la famille, droit des successions, droit du travail, droit fiscal...), des consultations gratuites sont organisées avec des avocats, des notaires ou des commissaires de justice bilingues. Elles ont lieu dans les locaux du Centre Européen de la Consommation à la frontière Strasbourg/Kehl.



JUSTIZ OHNE GRENZEN

JUSTICE SANS FRONTIÈRE



Plus d'informations et prises de rendez-vous sur
Justice sans frontière | cec-zev.eu

Ce projet est financé par le programme européen Interreg VI Rhin supérieur ainsi que par des ministères français et allemands et des collectivités locales.

Partenaires financiers

Interreg



Cofinancé par
l'Union Européenne
Kofinanziert von
der Europäischen Union

Rhin Supérieur | Oberrhein



Projet soutenu au titre du fonds Démocratie du Contrat triennal 2021-2023 Strasbourg Capitale Européenne

Mentions légales : Centre Européen de la Consommation / Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl
/ Allemagne | Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 | E-Mail: info@cec-zev.eu | Mise à jour :
mai 2024 | © Centre Européen de la Consommation | Registre des associations du Tribunal
d'instance de Fribourg-en-Brigau, numéro VR 370391; | Direction générale : Christian Tiriou
& Jakob Thevis



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Centre Européen de la Consommation

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl | Allemagne

www.cec-zev.eu