RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Service Public
Vos droits et démarches plus simplement

DÉMARCHE EN LIGNE

Règlement en ligne des litiges - Achats nationaux ou dans l'UE

Guichet unique en ligne permettant aux consommateurs et aux commerçants de l'Union européenne de résoudre leurs litiges concernant les achats nationaux ou dans l'Union européenne.

Il s'agit d'un **mode amiable** de résolution du litige.

Les litiges sont transmis aux organismes nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges qui sont connectés à la plateforme.

Faire la démarche en ligne (https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR)

Besoin d'aide ? Une remarque ? (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R48100/aide-remarque)

Pour toute explication, consulter les fiches pratiques :

Achat à distance, e-commerce : démarches et recours en cas de litige
(https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F10868)

Émetteur de la démarche en ligne : Commission européenne
Vérifié le 18 janvier 2023 - Service Public / Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)