GUIDE DE SELF-DÉFENSE ÉCONOMIQUE · VERSION ALLÉGÉE

Self-défense économique
en résumé

30 fiches pour résister aux pressions des puissances économiques.



Les contrats de consommation
fiches 01 à 08

La banque
fiches 09 à 15

L'assurance
fiches 16 à 23

Les produits financiers
fiches 24 à 27

Les recours
fiches 28 à 30

Maître Sofian Bouzerara, avocat au barreau de Versailles
Droit vérifié au 18 novembre 2026 · Version complète : 105 fiches, sur sofian-bouzerara-avocat.fr

Comment se servir de ce guide

1. **Trouvez votre secteur.** Contrats de consommation, banque, assurance, produits financiers ou recours : le sommaire vous y mène.
2. **Situez-vous dans le temps.** Avant de signer, pendant le contrat ou à la fin du contrat : la page d'ouverture du secteur range les fiches ainsi.
3. **Lisez le problème.** La question et sa réponse directe vous disent tout de suite où vous en êtes.
4. **Appuyez-vous sur le droit.** Chaque règle cite son article, relié au texte officiel.
5. **Agissez par écrit.** Demandez ce qu'il faut, à qui il faut ; reprenez la phrase proposée et gardez la preuve d'envoi.
6. **Surveillez les délais.** Ils sont surlignés en jaune, et rassemblés en fin de guide.
7. **Si cela ne suffit pas.** Réclamation, médiateur, puis avocat : le secteur « Les recours » vous donne l'ordre.

UNE FICHE, SIX REPÈRES



LES COULEURS

Bordeaux
Le problème, le risque.

Vert
La solution, ce que vous obtenez.

Encre
Le droit et ses articles.

Jaune
Le délai à surveiller.

LES SCHÉMAS

Arbre de décision
Suis-je dans ce cas, et que se passe-t-il ?

Tableau
Quel délai, à partir de quand, quelle sanction ?

Chaîne
Que faut-il réunir, quel maillon manque ?

Balance
Ce que vous pouvez exiger, ce qu'on ne peut pas vous imposer.

Triangle
Qui doit quoi à qui ?

Échelle
À qui s'adresser, dans quel ordre ?

Sous toute réserve. Ce guide présente le droit en vigueur au 18 novembre 2026. Il donne une information générale et n'a pas valeur de consultation juridique : pour un litige précis, consultez un avocat. Les exemples sont fictifs.

Sommaire

LES CONTRATS DE CONSOMMATION

· Ouverture du secteur 4
01 Avant de signer : obtenir le contrat complet, et pouvoir le prouver 5
02 Démarchage et pression commerciale : à domicile, par téléphone, en magasin 6
03 Engagé sans le vouloir : code SMS, case précochée, achat en un clic 7
04 Le coût réel : prix d'appel, options, assurance ajoutée, dépannage 8
05 Hausse de prix et modification du contrat : télécoms, énergie, abonnements 9
06 Prestataire défaillant : suspendre, exiger, réduire le prix 10
07 Fin voulue juste après la signature : se rétracter 11
08 Fin voulue en cours de contrat : résilier, ou résoudre pour inexécution 12

LA BANQUE

· Ouverture du secteur 13
09 Crédit à la consommation : explication, solvabilité, mise en garde 14
10 Crédit immobilier et assurance emprunteur 15
11 Prélèvements : vérifier, contester, révoquer 16
12 Fraude : faux conseiller, opération validée sous manipulation, faux RIB 17
13 Impayés : le prêteur exige tout le capital, la caution est appelée 18
14 Fin subie : la banque clôture votre compte 19
15 Après le contrat : recouvrement, menace de saisie, dette ancienne, surendettement 20

L'ASSURANCE

· Ouverture du secteur 21
16 Ce que couvre vraiment le contrat : exclusions, franchises, plafonds, carence 22
17 Clauses abusives : la clause écartée, le contrat maintenu 23
18 Déclarer un sinistre, et ses délais 24
19 Refus de garantie, pièce impossible à fournir, indemnité trop faible 25
20 Obtenir une provision sans attendre la fin de l'expertise 26
21 Dommages corporels : accident de la route, offre, provision, transaction 27
22 Faute de gestion et trop-perçu : quand l'assureur se trompe 28
23 Fin voulue ou subie : résilier, ou être résilié par l'assureur 29

LES PRODUITS FINANCIERS

· Ouverture du secteur 30
24 Conseiller, conseiller en investissements financiers, courtier : rémunération et devoir de conseil 31
25 Placements à risque : frais, produits structurés, SCPI, effet de levier 32
26 Cryptoactifs : plateforme, conservation, retraits bloqués 33
27 Fin voulue : renoncer, racheter, revendre 34

LES RECOURS

· Ouverture du secteur 35
28 La réclamation écrite : la bonne adresse, les pièces, la demande chiffrée, le délai 36
29 Médiateur, autorités, protection juridique : les recours amiables 37
30 Le juge : quand consulter un avocat 38

POUR FINIR

· Les délais qui comptent 39
· Les mots du contrat 40

SECTEUR 1 SUR 5

Les contrats de consommation

Vendeurs, opérateurs, fournisseurs d'énergie, artisans, plateformes : ce qui vous engage, ce que vous pouvez refuser, comment sortir.

Vendeurs · opérateurs · fournisseurs d'énergie · artisans · plateformes en ligne

AVANT DE SIGNER

01 Avant de signer : obtenir le contrat complet, et pouvoir le prouver

02 Démarchage et pression commerciale : à domicile, par téléphone, en magasin

03 Engagé sans le vouloir : code SMS, case précochée, achat en un clic

04 Le coût réel : prix d'appel, options, assurance ajoutée, dépannage

→

PENDANT LE CONTRAT

05 Hausse de prix et modification du contrat : télécoms, énergie, abonnements

06 Prestataire défaillant : suspendre, exiger, réduire le prix

→

LA FIN DU CONTRAT

07 Fin voulue juste après la signature : se rétracter

08 Fin voulue en cours de contrat : résilier, ou résoudre pour inexécution

À RETENIR

§ Vous êtes libre de ne pas signer ; si vous signez à domicile ou à distance, vous disposez de **quatorze jours** pour vous rétracter (C. consom., art. L. 221-18).

§ Tout paiement en plus du prix principal exige votre accord exprès (C. consom., art. L. 121-17).

§ Si le professionnel ne vous a pas informé de la reconduction tacite, vous pouvez résilier **à tout moment** (C. consom., art. L. 215-1).

01 Avant de signer : obtenir le contrat complet, et pouvoir le prouver

tous contrats

LE PROBLÈME

On vous fait signer sur une page de présentation, sans les conditions générales : **les conditions que vous n'avez pas vues vous engagent-elles ?**

Seulement si vous avez pu les connaître et les accepter. Et le jour du litige, celui qui réclame **doit prouver** : sans document, vous ne prouvez rien.

LES CINQ PIÈCES À RÉUNIR AVANT DE SIGNER

1. **Conditions particulières** — Votre prix, vos garanties, votre durée.
2. **Conditions générales ou notice** — Les règles du contrat, dont les exclusions et la résiliation.
3. **Annexes et tarifs** — Options, frais, grille tarifaire.
4. **Preuve de remise** — Courriel, espace client daté, accusé de réception.
5. **Deux copies** — L'une sur papier, l'autre en ligne.

Une IA peut vous aider à lire le contrat ; seule la clause, vérifiée dans le texte, fait foi.

LE DROIT

§ Les conditions générales ne vous sont opposables que si vous avez pu en prendre connaissance et si vous les avez acceptées (C. civ., art. 1119).

§ Si vous réclamez l'exécution d'une obligation, vous devez la prouver ; le professionnel qui se dit libéré doit le prouver aussi (C. civ., art. 1353).

§ Une copie fiable a la même force probante que l'original (C. civ., art. 1379) : conservez donc vos documents sous une forme fidèle et durable.

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le contrat complet, en fichier	Le vendeur	Avant de signer, par écrit
La version applicable des conditions générales	Le professionnel	En cas de doute sur la version
Les informations annuelles	La banque, l'assureur	Conservez-les avec le contrat

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Avant de signer, je vous demande l'ensemble des documents contractuels applicables : conditions particulières, conditions générales et annexes, en fichier. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 01 · fiche 02 · fiche 03 · fiche 73

Sur le site du cabinet :

« Factures impayées : le client qui invoque une mauvaise exécution doit la prouver »

02 Démarchage et pression commerciale : à domicile, par téléphone, en magasin

vente à domicile, démarchage téléphonique, magasin

LE PROBLÈME

Un vendeur insiste chez vous, ou un appel se présente comme une démarche administrative : **êtes-vous engagé ?**

Tout dépend du lieu : à domicile, vous disposez de **quatorze jours** pour vous rétracter ; après un démarchage téléphonique, vous n'êtes engagé qu'en signant l'offre reçue sur support durable ; en magasin, aucun délai ne vous protège.

OÙ AVEZ-VOUS SIGNÉ ?

Lieu	Êtes-vous engagé ?	Votre protection
À domicile, hors d'un magasin	Oui	Quatorze jours pour vous rétracter, sans motif (C. consom., art. L. 221-18).
Au téléphone, après un démarchage	Non, tant que vous n'avez pas signé l'offre reçue sur support durable	Sans votre consentement préalable, l'appel lui-même est interdit depuis le 11 août 2026 (C. consom., art. L. 221-16 et L. 223-1).
En magasin, en foire ou en salon	Oui	Aucun délai légal, sauf pour un crédit : ne signez pas le soir même.
Sous la pression, ou en abusant d'une faiblesse	Le contrat peut être annulé	Pratique agressive interdite (C. consom., art. L. 121-6) ; abus de faiblesse : contrat nul (C. consom., art. L. 132-13).

LE DROIT

§ Vous êtes libre de contracter ou de ne pas contracter (C. civ., art. 1102) : vous pouvez refuser, sans avoir à vous justifier.

§ Si un vendeur ignore votre demande de quitter les lieux ou de ne pas revenir, il commet une pratique commerciale réputée agressive (C. consom., art. L. 121-7).

§ Le démarcheur doit annoncer dès le début de l'appel son identité et la nature commerciale de l'appel (C. consom., art. L. 221-16).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le prix écrit et daté	Le vendeur	Avant toute signature
Le formulaire de rétractation	Le vendeur	Avec le contrat signé hors magasin
Le signalement	SignalConso	En ligne, avec les pièces

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je me rétracte du contrat conclu le [date], conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 04 · fiche 05 · fiche 06 · fiche 07 · fiche 92

03 Engagé sans le vouloir : code SMS, case précochée, achat en un clic

achats en ligne, sur tablette, sur téléphone

LE PROBLÈME

Un code dicté au vendeur, une case cochée d'avance, un clic : **êtes-vous engagé ?**

Pas pour une option que vous n'avez pas acceptée expressément. Pour la commande principale, oui, si l'obligation de payer était annoncée clairement ; l'achat à distance reste alors rétractable **quatorze jours**.

Qu'avez-vous validé ?

La commande principale	Une option précochée ou ajoutée	Un code SMS donné au vendeur	Un achat fait par un assistant IA
Engagé, si le bouton annonçait l'obligation de payer À distance : quatorze jours pour vous rétracter (C. consom., art. L. 221-14 et L. 221-18).	**Pas due sans votre accord exprès** Le paiement se rembourse (C. consom., art. L. 121-17).	**Une signature électronique possible** Non qualifiée, sa fiabilité n'est pas présumée : le professionnel doit prouver votre engagement (C. civ., art. 1367).	**Engagé dans les limites du pouvoir donné** Fixez ce pouvoir par écrit : objet, prix maximum, durée, révocation.

LE DROIT

§ Tout paiement en plus du prix principal exige votre consentement exprès ; s'il a été obtenu par une option précochée, vous pouvez en demander le remboursement (C. consom., art. L. 121-17).

§ En ligne, le bouton qui valide la commande doit indiquer clairement qu'elle vous oblige à payer (C. consom., art. L. 221-14).

§ Si une opération de paiement n'a pas été autorisée, votre banque doit la rembourser (C. mon. fin., art. L. 133-18).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le remboursement de l'option	Le professionnel	Par écrit, en visant l'article L. 121-17
Le dossier de preuve de la signature	Le professionnel	Horodatage, numéro, document signé
Le blocage d'un paiement non autorisé	Votre banque	Sans tarder, par écrit

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je n'ai pas consenti expressément à ce paiement supplémentaire : je vous en demande le remboursement (article L. 121-17 du code de la consommation). »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 08 · fiche 09 · fiche 10 · fiche 11
Sur le site du cabinet : « Achats en ligne et protection du consommateur : litiges fréquents et solutions »

04 Le coût réel : prix d'appel, options, assurance ajoutée, dépannage

box, téléphonie, appareils, abonnements, dépannage

LE PROBLÈME

Le prix affiché est celui des premiers mois, ou d'une offre sans ses options : **que paierez-vous vraiment ?**

Le prix plein, sur toute la durée d'engagement, et chaque supplément que vous avez accepté. Exigez donc le coût total **par écrit** avant de signer.

LE CALCUL DU COÛT RÉEL

	Le prix annoncé	Celui des premiers mois.
+	**Le prix après la promotion**	Sur toute la durée d'engagement restante.
+	**Les options et assurances ajoutées**	Chacune suppose votre accord exprès.
+	**Les frais**	Mise en service, dossier, déplacement.
=	**Le coût réel**	À comparer d'une offre à l'autre, à garanties égales.

LE DROIT

§ Avant que vous vous engagiez, le professionnel doit vous informer du prix et des caractéristiques essentielles (C. consom., art. L. 111-1).

§ Si une assurance vous est vendue avec un bien, vous pouvez y renoncer **sans frais** dans les **trente jours**, tant qu'aucune garantie n'a joué (C. assur., art. L. 112-10).

§ En télécoms, l'opérateur vous remet **gratuitement** un récapitulatif contractuel avant la signature (C. consom., art. L. 224-27).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le coût total sur la durée	Le vendeur, l'opérateur	Par écrit, avant de signer
Une offre sans les options inutiles	Le vendeur	Avant de signer
Le prix d'un dépannage	Le dépanneur	Avant l'intervention, même par SMS

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Pouvez-vous m'indiquer par écrit le coût total sur toute la durée d'engagement, frais et options compris ? »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 12 · fiche 13 · fiche 14 · fiche 16 · fiche 18

Sur le site du cabinet :

« Achat à usage mixte, privé et professionnel : quand l'acheteur reste consommateur »

05 Hausse de prix et modification du contrat : télécoms, énergie, abonnements

téléphonie, box, énergie, abonnements

LE PROBLÈME

Votre opérateur ou votre fournisseur augmente le prix, ou modifie le contrat : **devez-vous l'accepter ?**

Non. En télécoms, vous pouvez résilier **sans frais** dans les **quatre mois** de la notification ; une modification de fond suppose votre accord ; une remise de fidélité ne vous réengage qu'avec votre accord exprès.

CE QUE CHACUN PEUT FAIRE

Le professionnel peut

- Modifier le contrat en télécoms, en vous le notifiant au moins un mois avant.
- Vous proposer une remise contre un nouvel engagement.
- Régulariser une consommation d'énergie réelle.

Vous pouvez exiger

- De partir sans frais dans les quatre mois de la notification (télécoms).
- De ne pas être réengagé sans votre accord exprès.
- De ne pas payer une consommation de plus de quatorze mois avant le dernier relevé, sauf exceptions.
- La cause de la hausse, par écrit.

LE DROIT

§ Si votre opérateur vous notifie une modification, vous pouvez résilier **sans frais** dans les **quatre mois** qui suivent la notification (C. consom., art. L. 224-33).

§ Dans une offre groupée, l'ajout d'un service ou d'un équipement ne prolonge pas votre engagement sans votre accord exprès (C. consom., art. L. 224-42-2).

§ En énergie, aucune consommation remontant à plus de **quatorze mois** avant le dernier relevé ne peut vous être facturée, sauf exceptions (C. consom., art. L. 224-11).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
La cause de la hausse	Le professionnel	Par écrit
La date de notification	Votre courriel ou courrier	Elle fait courir les quatre mois
La résiliation sans frais	L'opérateur	Dans les quatre mois, en citant la notification

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je résilie mon contrat sans frais, à la suite de la modification notifiée le [date] (article L. 224-33 du code de la consommation). »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 45 · fiche 49 · fiche 50 · fiche 51 · fiche 52 · fiche 75

06 Prestataire défaillant : suspendre, exiger, réduire le prix

travaux, services, installation financée à crédit

LE PROBLÈME

Le service n'est pas fourni, ou les travaux ne correspondent pas à ce qui était promis : **pouvez-vous cesser de payer ?**

Oui, si l'inexécution est suffisamment grave, en le notifiant **par écrit** ; sinon, mettez d'abord le prestataire en demeure. Si l'achat est financé par un crédit affecté, agissez contre le vendeur et contre le prêteur.

Quelle est la gravité du manquement ?

Exécution imparfaite	Inexécution grave	Inexécution qui persiste	Achat financé par un crédit affecté
Réduire le prix Après mise en demeure, en proportion (C. civ., art. 1223).	**Suspendre votre paiement** Par écrit, jusqu'à l'exécution (C. civ., art. 1219 ; C. consom., art. L. 216-6).	**Résoudre le contrat** Après mise en demeure, sauf urgence, à vos risques (C. civ., art. 1226).	**Agir contre le vendeur et le prêteur** Si la vente tombe, le crédit tombe (C. consom., art. L. 312-55).

LE DROIT

§ Face à l'inexécution, vous pouvez demander l'exécution forcée, une réduction du prix, la résolution du contrat ou des dommages et intérêts (C. civ., art. 1217).

§ Si l'autre partie n'exécute pas son obligation et que ce manquement est suffisamment grave, vous pouvez suspendre la vôtre (C. civ., art. 1219).

§ Le crédit affecté, c'est-à-dire le crédit qui finance un achat déterminé, est annulé ou résolu **de plein droit** si la vente l'est par le juge (C. consom., art. L. 312-55).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
L'exécution, dans un délai précis	Le prestataire	Mise en demeure par lettre recommandée
La réduction du prix ou la suspension	Le prestataire	Par écrit, en citant le manquement
La suspension du crédit pendant le litige	Le juge, saisi par votre avocat	Si le prêteur réclame les échéances

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Faute d'exécution complète dans un délai de quinze jours, je suspendrai mes paiements, puis je vous notifierai la résolution du contrat. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 84 · fiche 85 · fiche 105
Sur le site du cabinet : « Factures impayées : le client qui invoque une mauvaise exécution doit la prouver » · « Pièce défectueuse posée par le garagiste : il en répond de plein droit, même sans faute »

07 Fin voulue juste après la signature : se rétracter

vente à distance ou à domicile, crédit, assurance vie, assurance ajoutée

LE PROBLÈME

On vous dit que vous avez quatorze jours pour changer d'avis : **est-ce vrai pour tous vos contrats ?**

Non : tout dépend du contrat et du lieu de signature. En magasin, en principe, aucun délai légal ne s'applique.

LE DÉLAI DE RÉTRACTATION, CONTRAT PAR CONTRAT

Contrat	Délai	Point de départ
Achat à distance ou hors établissement	Quatorze jours	La réception du bien ; pour un service, la conclusion du contrat (C. consom., art. L. 221-18).
Crédit à la consommation	Quatorze jours calendaires	L'acceptation de l'offre (C. consom., art. L. 312-19).
Assurance vie	Trente jours	Le moment où vous êtes informé de la conclusion du contrat (C. assur., art. L. 132-5-1).
Assurance vendue avec un bien	Trente jours	La conclusion, ou le premier paiement si des mois sont offerts (C. assur., art. L. 112-10).
Achat en magasin	Aucun délai légal	Sauf geste commercial du vendeur, écrit.

LE DROIT

§ Si vous avez conclu un contrat à distance ou hors établissement, vous disposez de **quatorze jours** pour vous rétracter, sans avoir à donner de motif (C. consom., art. L. 221-18).

§ Si vous décidez de vous rétracter d'un crédit, vous disposez de **quatorze jours calendaires** à compter de l'acceptation de l'offre (C. consom., art. L. 312-19).

§ Vous vous rétractez par le formulaire type ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté (C. consom., art. L. 221-21).

POURQUOI, COMMENT, AUPRÈS DE QUI

POURQUOI

Aucun motif à donner : la rétractation est un droit, dans le délai.

COMMENT

Par le formulaire type ou une lettre sans ambiguïté, envoyés dans le délai ; gardez **la preuve** d'envoi.

AUPRÈS DE QUI

Le vendeur, le prêteur ou l'assureur avec qui vous avez signé.

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je me rétracte du contrat conclu le [date]. Je vous demande le remboursement des sommes versées. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 78 · fiche 13 · fiche 14
Sur le site du cabinet : « Achats en ligne et protection du consommateur : litiges fréquents et solutions »

08 Fin voulue en cours de contrat : résilier, ou résoudre pour inexécution

abonnements, services, contrats reconduits

LE PROBLÈME

Vous croyez avoir résilié, mais les prélèvements continuent : **pourquoi ?**

Faute d'avoir utilisé la bonne voie ou gardé **la preuve.** Choisissez le bon motif, la bonne forme et le bon interlocuteur.

LE MOTIF DÉCIDE DE LA FORME

Motif	Quand	Comment
Contrat reconduit tacitement	Avant la date limite ; sans information préalable, à tout moment après la reconduction	Par écrit, avec une preuve (C. consom., art. L. 215-1).
Contrat souscrit en ligne	Selon le contrat	Par la fonction de résiliation en ligne, gratuite (C. consom., art. L. 215-1-1).
Hausse de prix en télécoms	Dans les quatre mois de la notification	Sans frais (C. consom., art. L. 224-33).
Inexécution grave du prestataire	Après une mise en demeure restée sans effet, sauf urgence	Par notification écrite, à vos risques (C. civ., art. 1226).

LE DROIT

§ Si le contrat se reconduit tacitement, le professionnel doit vous informer, entre **trois mois** et **un mois** avant la date limite, de votre faculté de ne pas le reconduire ; à défaut, vous pouvez résilier **à tout moment** (C. consom., art. L. 215-1).

§ Si vous avez souscrit en ligne, vous pouvez aussi résilier en ligne, par une fonction gratuite (C. consom., art. L. 215-1-1).

§ En télécoms, la résiliation prend effet **dix jours** au plus après sa réception, sauf si vous demandez une date plus tardive (C. consom., art. L. 224-39).

POURQUOI, COMMENT, AUPRÈS DE QUI

POURQUOI

L'échéance, l'absence d'information sur la reconduction, la hausse de prix, l'inexécution grave.

COMMENT

Par la voie prévue, **par écrit** ou en ligne, en gardant **la preuve** ; pour l'inexécution, après **mise en demeure.**

AUPRÈS DE QUI

Le professionnel qui porte le contrat, à l'adresse prévue ou à son siège.

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je résilie le contrat n° [numéro] et je vous demande la confirmation écrite de sa date de fin. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 79 · fiche 80 · fiche 82 · fiche 84 · fiche 85
Sur le site du cabinet : « Factures impayées : le client qui invoque une mauvaise exécution doit la prouver »

SECTEUR 2 SUR 5

La banque

Crédit, compte, prélèvements, fraude, impayés : les obligations de la banque et vos recours.

Banques · prêteurs · établissements de paiement · sociétés de recouvrement

AVANT DE SIGNER

09 Crédit à la consommation : explication, solvabilité, mise en garde

10 Crédit immobilier et assurance emprunteur

PENDANT LE CONTRAT

11 Prélèvements : vérifier, contester, révoquer

12 Fraude : faux conseiller, opération validée sous manipulation, faux RIB

13 Impayés : le prêteur exige tout le capital, la caution est appelée

LA FIN DU CONTRAT

14 Fin subie : la banque clôture votre compte

15 Après le contrat : recouvrement, menace de saisie, dette ancienne, surendettement

À RETENIR

§ Le prêteur doit vous expliquer le crédit et vérifier votre solvabilité ; à défaut, il peut perdre tout ou partie de ses intérêts (C. consom., art. L. 341-2).

§ Une opération que vous n'avez pas autorisée se rembourse, sauf négligence grave que la banque **doit prouver** (C. mon. fin., art. L. 133-18 et L. 133-23).

§ Aucune saisie n'est possible sans titre exécutoire (C. pr. exéc., art. L. 111-2).

09 Crédit à la consommation : explication, solvabilité, mise en garde

paiement en plusieurs fois, crédit renouvelable, crédit affecté

LE PROBLÈME

Le crédit a été accordé en quelques minutes, sans examen de votre budget : **quelle incidence ?**

Le prêteur devait vous expliquer si le crédit vous convenait et vérifier votre solvabilité ; à défaut, il peut perdre tout ou partie de ses intérêts.

LES OBLIGATIONS DU PRÊTEUR, MAILLON PAR MAILLON

1 **Informer** — La fiche d'informations précontractuelles.

2 **Expliquer** — Le crédit est-il adapté ? Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

3 **Vérifier** — Votre solvabilité, et le fichier des incidents.

4 **Documenter** — Une fiche de vos ressources et charges, signée.

5 **La sanction** — Un maillon manque : perte de tout ou partie des intérêts.

Crédits conclus à compter du 20 novembre 2026 : nouvelles règles. Un crédit signé avant cette date reste soumis à l'ancien régime jusqu'à son terme.

LE DROIT

§ Avant la signature, le prêteur doit vous expliquer si le crédit est adapté à vos besoins et à votre situation financière, y compris les conséquences d'un impayé (C. consom., art. L. 312-14).

§ En cas de défaut d'explication ou de vérification de votre solvabilité, le prêteur peut être déchu de son droit aux intérêts, en tout ou en partie (C. consom., art. L. 341-2).

§ Si vous décidez de vous rétracter d'un crédit, vous disposez de **quatorze jours calendaires** à compter de l'acceptation de l'offre (C. consom., art. L. 312-19).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
La fiche d'informations précontractuelles	Le prêteur	Par écrit
La fiche de vos ressources et charges	Le prêteur	Copie signée
La perte des intérêts	Le prêteur, puis le juge	Par votre avocat, si le prêteur agit en paiement

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande la copie de la fiche d'informations précontractuelles et de la fiche de mes ressources et charges établies lors de l'octroi du crédit. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 22 · fiche 23 · fiche 24 · fiche 25 · fiche 27

Sur le site du cabinet :

« Infirmation d'un jugement qui forçait un couple surendetté de céder son bien immobilier »

10 Crédit immobilier et assurance emprunteur

prêt immobilier, prêt relais, assurance de prêt

LE PROBLÈME

Les garanties de l'assurance de prêt s'arrêtent avant la dernière échéance, ou le questionnaire de santé a été rempli par le vendeur : **êtes-vous protégé ?**

Vous pouvez changer d'assurance **à tout moment** ; la banque ne peut refuser que si les garanties ne sont pas équivalentes. Et la **nullité** du contrat suppose votre mauvaise foi.

La banque peut-elle refuser votre nouvelle assurance ?

Garanties équivalentes	Garanties non équivalentes	Aucune réponse dans le délai
Non Elle doit accepter, et répondre dans les dix jours ouvrés (C. consom., art. L. 313-31).	**Oui** Par une décision motivée (C. consom., art. L. 313-30).	**Relancez par écrit** En visant l'article L. 313-31 du code de la consommation.

À comparer avant de signer : l'âge de fin de chaque garantie et la date de la dernière échéance du prêt.

LE DROIT

§ Vous pouvez résilier **à tout moment** votre assurance de prêt immobilier pour en changer (C. assur., art. L. 113-12-2).

§ Aucune question sur votre santé ne peut vous être posée si la part assurée ne dépasse pas 200 000 € et si le prêt prend fin avant vos **60 ans** (C. assur., art. L. 113-2-1).

§ En cas de fausse déclaration, le contrat n'est nul que si vous étiez de mauvaise foi ; à défaut, l'indemnité est seulement réduite (C. assur., art. L. 113-8 et L. 113-9).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Trois scénarios écrits, dont le plus défavorable	La banque	Avant un prêt relais ou à taux variable
Une décision motivée sur la substitution	La banque	Dans les dix jours ouvrés
La copie du questionnaire signé	L'assureur	Par écrit

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande votre décision motivée sur ma demande de substitution, dans le délai de dix jours ouvrés de l'article L. 313-31 du code de la consommation. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 26** · **fiche 31** · **fiche 33** · **fiche 58**

Sur le site du cabinet : **« Assurance emprunteur et LOA, comment réagir en cas de refus de garantie ? »**

11 Prélèvements : vérifier, contester, révoquer

abonnements, assurances, crédits prélevés

LE PROBLÈME

Un prélèvement inconnu ou d'un montant inexact apparaît sur votre compte : **pouvez-vous le récupérer ?**

Oui : avec un mandat, dans les **huit semaines**, **sans motif** ; sans mandat, dans les **treize mois**. En revanche, révoquer le mandat ne met pas fin au contrat : la dette continue de courir.

Le prélèvement contesté

Vous aviez signé un mandat	Aucun mandat valable	Vous voulez arrêter de payer
Remboursement sans motif Dans les huit semaines du débit (C. mon. fin., art. L. 133-25).	**Opération non autorisée** À signaler sans tarder, au plus tard dans les treize mois (C. mon. fin., art. L. 133-24).	**Résiliez d'abord le contrat** Puis révoquez le mandat : sans résiliation, la dette continue.

LE DROIT

§ Si vous avez autorisé un prélèvement, vous pouvez en demander le remboursement, **sans motif**, dans les **huit semaines** du débit (C. mon. fin., art. L. 133-25).

§ En cas d'opération **non autorisée**, la banque vous rembourse au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant votre signalement, sauf soupçon de fraude de votre part (C. mon. fin., art. L. 133-18).

§ Le contrat légalement formé tient lieu de loi : révoquer le mandat ne vous libère pas de vos obligations (C. civ., art. 1103).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le remboursement	Votre banque	Par écrit, dans le délai
Le mandat et le contrat	Le créancier	Avant de contester
La résiliation	Le créancier	Avant de révoquer le mandat

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je conteste le prélèvement du [date], effectué sans mandat valable, et je vous en demande le remboursement (article L. 133-18 du code monétaire et financier). »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 39** · **fiche 40** · **fiche 44**

12 Fraude : faux conseiller, opération validée sous manipulation, faux RIB

carte bancaire, virement, application bancaire

LE PROBLÈME

La banque refuse de rembourser parce que vous avez validé l'opération : **a-t-elle raison ?**

Non, si vous n'avez pas consenti à l'opération : elle doit rembourser, sauf à **prouver** votre négligence grave. En revanche, un virement exécuté sur l'IBAN que vous avez donné est réputé bien exécuté.

Avez-vous consenti à l'opération ?

Non : un fraudeur l'a déclenchée ou vous a manipulé

La banque rembourse

Au plus tard le premier jour ouvrable suivant, sauf négligence grave qu'elle doit prouver (C. mon. fin., art. L. 133-18 et L. 133-23).

La banque invoque votre négligence grave

Exigez la preuve

L'enregistrement de l'opération ne suffit pas, à lui seul (C. mon. fin., art. L. 133-23).

Oui, mais vers un faux RIB

Virement réputé bien exécuté

Alertez la banque aussitôt pour rappeler les fonds (C. mon. fin., art. L. 133-21).

LE DROIT

§ Si une opération n'a pas été autorisée, la banque la rembourse au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de votre part (C. mon. fin., art. L. 133-18).

§ Si la banque invoque votre négligence grave, c'est à elle de la prouver (C. mon. fin., art. L. 133-23).

§ Un virement exécuté conformément à l'identifiant unique, l'IBAN, que vous avez fourni est réputé correctement exécuté (C. mon. fin., art. L. 133-21).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
L'opposition	Votre banque	Immédiateme
Le remboursement	Votre banque	Par écrit, en visant l'article L. 133-18
La plainte	Police ou gendarmerie	Le jour même avec les relevé

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je n'ai pas consenti à ces opérations. Je vous demande leur remboursement au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant (article L. 133-18 du code monétaire et financier). »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 41 · fiche 42 · fiche 43

13 Impayés : le prêteur exige tout le capital, la caution est appelée

crédit à la consommation, crédit immobilier, cautionnement

LE PROBLÈME

Après deux échéances impayées, le prêteur exige d'un coup tout le capital restant : **le peut-il ?**

Pas sans vous avoir mis en demeure de régulariser dans un délai précis, sauf clause expresse et non équivoque. Et si vous êtes caution, la banque qui ne vous a pas informé chaque année perd les intérêts et pénalités de la période.

AVANT D'EXIGER TOUT LE CAPITAL

1. **L'impayé**
   Une ou plusieurs échéances non réglées.
2. **La mise en demeure**
   Elle vous laisse un délai précis pour régulariser.
3. **La déchéance du terme**
   Tout le capital devient exigible, si vous n'avez pas régularisé.
4. **L'action du prêteur**
   En crédit à la consommation, dans les deux ans du premier incident non régularisé.

LE DROIT

§ Sauf clause expresse et non équivoque, la **déchéance** du terme ne peut être acquise sans une **mise en demeure** restée sans effet, précisant le délai pour régulariser (Cass. 1re civ., 3 juin 2015, n° 14-15.655).

§ En crédit à la consommation, le prêteur doit agir dans les **deux ans** du premier incident de paiement non régularisé ; à défaut, il est **forclos**, c'est-à-dire qu'il ne peut plus agir (C. consom., art. R. 312-35).

§ La banque doit informer chaque année la caution du montant de la dette ; à défaut, elle perd les intérêts et pénalités échus depuis la précédente information (C. civ., art. 2302).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le décompte détaillé	Le prêteur	Par écrit
La copie de la mise en demeure préalable	Le prêteur	Avant de payer quoi que ce soit
Les preuves de l'information annuelle	La banque, si vous êtes caution	Année par année

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande la copie de la mise en demeure préalable à la déchéance du terme et le décompte détaillé des sommes réclamées. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 74** · **fiche 104**
Sur le site du cabinet :
« Infirmation d'un jugement qui forçait un couple surendetté de céder son bien immobilier »

14 Fin subie : la banque clôture votre compte

compte de dépôt, frais d'incident, droit au compte

LE PROBLÈME

Après des frais d'incident répétés, la banque annonce la clôture de votre compte : **que pouvez-vous exiger ?**

✓ Un préavis de **deux mois** au moins et le respect des plafonds de frais. Et si aucune banque n'accepte de vous ouvrir un compte, la Banque de France en désigne une.

FRAIS ET CLÔTURE : LES LIMITES

Situation	La règle
Commission d'intervention	Au plus 8 € par opération et 80 € par mois (C. mon. fin., art. R. 312-4-1).
Clôture d'un compte ordinaire	Préavis d'au moins deux mois (C. mon. fin., art. L. 312-1-1).
Refus d'ouvrir un compte	La Banque de France désigne un établissement (C. mon. fin., art. L. 312-1).
Clôture d'un compte ouvert au titre du droit au compte	Décision motivée, préavis de deux mois (C. mon. fin., art. L. 312-1).

LE DROIT

§ La banque peut résilier une convention de compte à durée indéterminée en respectant un préavis d'au moins **deux mois** (C. mon. fin., art. L. 312-1-1).

§ Les commissions d'intervention sont plafonnées par opération et par mois (C. mon. fin., art. R. 312-4-1).

§ Si plusieurs banques vous refusent un compte, la Banque de France désigne un établissement qui doit vous l'ouvrir (C. mon. fin., art. L. 312-1).

POURQUOI, COMMENT, AUPRÈS DE QUI

POURQUOI

La banque peut mettre fin à la convention de compte ; pour un compte ouvert au titre du droit au compte, elle doit motiver sa décision.

COMMENT

Par écrit, avec un préavis de **deux mois** au moins ; jusqu'à la clôture, les frais restent plafonnés.

AUPRÈS DE QUI

La banque ; à défaut d'autre banque, la Banque de France, qui désigne un établissement.

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande de confirmer la date de clôture et le respect du préavis de deux mois, ainsi que le remboursement des frais excédant les plafonds réglementaires. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 77**

15 Après le contrat : recouvrement, menace de saisie, dette ancienne, surendettement

dettes de consommation, crédits, factures

LE PROBLÈME

Une société de recouvrement menace de saisir votre compte : **le peut-elle ?**

Non, sans titre exécutoire, c'est-à-dire sans jugement ou acte permettant l'exécution forcée. Les frais de recouvrement amiable restent à la charge du créancier, et une dette de consommation se **prescrit** par **deux ans**.

Le créancier a-t-il un titre exécutoire ?

Non	Une injonction de payer vous est signifiée	La dette est ancienne	Vos dettes s'accumulent
Ni saisie, ni frais de recouvrement amiable Seule une mesure conservatoire autorisée par le juge reste possible (C. pr. exéc., art. L. 111-2, L. 111-8 et L. 511-1).	**Opposition dans le mois** Consultez un avocat sans attendre (C. pr. civ., art. 1416).	**Vérifiez la prescription avant de payer** Deux ans pour une dette de consommation (C. consom., art. L. 218-2) ; un paiement peut valoir reconnaissance.	**Un dossier de surendettement** La recevabilité suspend les saisies, sauf dettes alimentaires (C. consom., art. L. 722-2).

LE DROIT

§ Sans titre exécutoire, les frais de recouvrement amiable restent à la charge du créancier, même si le contrat prévoit le contraire (C. pr. exéc., art. L. 111-8).

§ L'action des professionnels contre le consommateur, pour les biens ou les services fournis, se **prescrit** par **deux ans** (C. consom., art. L. 218-2).

§ Si votre dossier de surendettement est déclaré recevable, les saisies sont suspendues, sauf pour les dettes alimentaires (C. consom., art. L. 722-2).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le nom du créancier, le contrat, le décompte	La société de recouvrement	Par écrit
L'abandon des frais de recouvrement amiable	La société de recouvrement	En visant l'article L. 111-8
Le dépôt d'un dossier de surendettement	La Banque de France	En ligne ou au guichet

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande l'identité du créancier, le contrat et le décompte détaillé. Je conteste les frais de recouvrement amiable, qui restent à la charge du créancier. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 100** · **fiche 101** · **fiche 102** · **fiche 103**

Sur le site du cabinet :

« Frais et émoluments des commissaires de justice : vigilance nécessaire contre les abus » ·

« Infirmation d'un jugement qui forçait un couple surendetté de céder son bien immobilier »

SECTEUR 3 SUR 5

L'assurance

Ce que couvre le contrat, le sinistre, le dommage corporel, la faute de gestion : les délais et les droits de l'assuré.

Assureurs · mutuelles · courtiers · gestionnaires de sinistres

AVANT DE SIGNER

16 Ce que couvre vraiment le contrat : exclusions, franchises, plafonds, carence

17 Clauses abusives : la clause écartée, le contrat maintenu

PENDANT LE CONTRAT

18 Déclarer un sinistre, et ses délais

19 Refus de garantie, pièce impossible à fournir, indemnité trop faible

20 Obtenir une provision sans attendre la fin de l'expertise

21 Dommages corporels : accident de la route, offre, provision, transaction

22 Faute de gestion et trop-perçu : quand l'assureur se trompe

LA FIN DU CONTRAT

23 Fin voulue ou subie : résilier, ou être résilié par l'assureur

À RETENIR

§ Une exclusion n'est valable que si elle est formelle, limitée et très apparente (C. assur., art. L. 113-1 et L. 112-4).

§ Si vous déclarez le sinistre en retard, l'assureur ne peut vous priver de garantie que s'il prouve un préjudice (C. assur., art. L. 113-2).

§ Toute action contre l'assureur se **prescrit** par **deux ans** ; une **lettre recommandée** sur l'indemnité interrompt ce délai (C. assur., art. L. 114-1 et L. 114-2).

16 Ce que couvre vraiment le contrat : exclusions, franchises, plafonds, carence

habitation, auto, santé, protection juridique

LE PROBLÈME

Exclusions, franchises, plafonds et carence réduisent la garantie promise : **sont-ils tous valables ?**

Une exclusion n'est valable que si elle est formelle, limitée et très apparente ; en cas de doute, la clause s'interprète en votre faveur.

DE LA GARANTIE PROMISE À L'INDEMNITÉ RÉELLE

La garantie promise — Ce que la brochure annonce.

Moins les exclusions — Les risques que le contrat ne couvre pas.

Dans la limite du plafond — Le montant maximal par sinistre ou par objet.

Moins la franchise — La part qui reste à votre charge.

Après la carence — La période sans garantie au début du contrat.

L'indemnité réelle — Demandez-la en euros, sur un exemple.

En complémentaire santé, « 300 % » se calcule sur la base de remboursement de la sécurité sociale, et non sur la facture.

LE DROIT

§ Une exclusion doit être formelle et limitée (C. assur., art. L. 113-1) et figurer en caractères très apparents (C. assur., art. L. 112-4).

§ En cas de doute, les clauses s'interprètent dans le sens le plus favorable au consommateur (C. consom., art. L. 211-1).

§ En protection juridique, vous choisissez librement votre avocat (C. assur., art. L. 127-3).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le tableau des garanties et les conditions générales	L'assureur ou le courtier	Avant de signer
Un exemple chiffré pour votre situation	L'assureur	Par écrit
La définition exacte du risque couvert	L'assureur	La clause, avec sa version

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Pour [la situation], pouvez-vous m'indiquer par écrit ce que vous rembourseriez, en euros, franchise et plafond déduits ? »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 28 · fiche 29 · fiche 30 · fiche 32 · fiche 34

Sur le site du cabinet :

« Litige avec l'assureur : quand la garantie est flatteuse, la gestion est certainement désastreuse » ·

« Exclusions de garantie : la nullité d'une exclusion non formelle n'entraîne plus celle des autres »

17 Clauses abusives : la clause écartée, le contrat maintenu

assurance et tous contrats d'adhésion

LE PROBLÈME

Une clause permet au professionnel de modifier, de résilier ou de s'exonérer à sa guise : **est-elle valable ?**

Non, si elle crée un déséquilibre significatif à votre détriment : elle est **réputée non écrite**, c'est-à-dire écartée, et le contrat continue sans elle.

CLAUSE ABUSIVE, RENONCIATION : LEURS LIMITES

La clause abusive

- Elle crée un déséquilibre significatif à votre détriment.
- Elle est écartée : le contrat continue sans elle.
- Le juge l'écarte, même si vous l'avez signée.

La renonciation dans une transaction

- Elle ne règle que le différend qu'elle désigne.
- Faites réserver l'exécution future du contrat.
- Faites réserver les autres contrats et les erreurs découvertes plus tard.

LE DROIT

§ Est **abusive** la clause qui crée, à votre détriment, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties (C. consom., art. L. 212-1).

§ La clause **abusive** est **réputée non écrite** ; le contrat reste applicable s'il peut subsister sans elle (C. consom., art. L. 241-1).

§ Une transaction ne règle que les différends qu'elle désigne (C. civ., art. 2048 et 2049).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Que la clause soit écartée	Le professionnel	Par écrit, en citant la clause
Que la renonciation soit limitée au différend	Le professionnel	Avant de signer le protocole
Le signalement de la clause	SignalConso	Avec le contrat

LA PHRASE À ÉCRIRE

« J'accepte ce règlement au titre du seul différend relatif à [objet] ; je réserve tous mes autres droits. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 86 · fiche 91

Sur le site du cabinet :

« Exclusions de garantie : la nullité d'une exclusion non formelle n'entraîne plus celle des autres »

18 Déclarer un sinistre, et ses délais

habitation, auto, vol, incendie, catastrophe naturelle

LE PROBLÈME

Le sinistre survient : **dans quel délai le déclarer, et quand l'assureur doit-il payer ?**

Vous déclarez dans le délai du contrat : **cinq jours ouvrés** au moins, deux en cas de vol. Le délai de paiement court le plus souvent d'un document reçu par l'assureur, et non de la date du sinistre.

LES DÉLAIS DU SINISTRE

Sinistre	Déclarer	Être payé
Dégât des eaux, dommages ordinaires	Délai du contrat, cinq jours ouvrés au moins	Délai prévu par la police (C. assur., art. L. 113-5 et R. 112-1).
Vol	Deux jours ouvrés au moins	Délai prévu par la police.
Incendie	Délai du contrat	Expertise inachevée trois mois après l'état des pertes : intérêts par sommation (C. assur., art. L. 122-2).
Catastrophe naturelle	Trente jours après l'arrêté	Provision dans les deux mois de l'état estimatif (C. assur., art. L. 125-2).

LE DROIT

§ Si vous déclarez en retard, l'assureur ne peut vous priver de la garantie que si le contrat le prévoit et s'il prouve un préjudice ; jamais en cas de force majeure (C. assur., art. L. 113-2).

§ En cas de catastrophe naturelle, l'assureur verse une provision dans les **deux mois** de la remise de votre état estimatif, ou de l'arrêté s'il est publié après (C. assur., art. L. 125-2).

§ En cas d'incendie, si l'expertise n'est pas terminée **trois mois** après la remise de l'état des pertes, vous pouvez faire courir les intérêts par une sommation, c'est-à-dire une **mise en demeure** formelle (C. assur., art. L. 122-2).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
L'accusé de réception de la déclaration	L'assureur	À chaque envoi
Le délai de paiement inscrit dans la police	L'assureur	Par écrit
Le versement à l'échéance	L'assureur	Lettre citant l'article applicable

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous ai remis [le document] le [date]. Le délai applicable expire le [date] : je vous demande le versement à cette date. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 53 · fiche 60 · fiche 62 · fiche 63 · fiche 64

Sur le site du cabinet :

« Fausse déclaration de sinistre de mauvaise foi : la clause de déchéance prive l'assuré de toute la garantie » · « Litige avec l'assureur : quand la garantie est flatteuse, la gestion est certainement désastreuse »

19 Refus de garantie, pièce impossible à fournir, indemnité trop faible

assurance de dommages

LE PROBLÈME

L'assureur refuse sa garantie, exige une pièce introuvable ou propose une indemnité trop faible : **que pouvez-vous exiger ?**

✓ La clause exacte qu'il invoque, car c'est à lui de prouver l'exclusion ; seule une pièce pertinente peut vous être demandée ; et le calcul détaillé, poste par poste.

LA CONTESTATION, MAILLON PAR MAILLON

1. **La clause citée** — Laquelle, et dans quelle version ?
2. **L'exclusion prouvée** — Par l'assureur, et non par vous.
3. **La pièce pertinente** — Une autre preuve est possible.
4. **Le calcul détaillé** — Vétusté, plafond, franchise, dans l'ordre du contrat.
5. **Le recours** — Contre-expertise, puis médiateur de l'assurance.

LE DROIT

§ Vous prouvez que le sinistre entre dans la garantie ; l'assureur prouve l'exclusion qu'il vous oppose (C. civ., art. 1353).

§ Hors les cas prévus par la loi, **la preuve** peut être apportée par tout moyen (C. civ., art. 1358).

§ Exiger de l'assuré des documents qui ne peuvent raisonnablement être considérés comme pertinents, pour le dissuader d'exercer ses droits, est une pratique commerciale agressive (C. consom., art. L. 121-7, 4°).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
La clause exacte et sa version	L'assureur	Par écrit
Le calcul poste par poste et le rapport d'expertise	L'assureur	Par écrit
L'avis du médiateur	Le médiateur de l'assurance	Après une réclamation écrite

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande la clause exacte sur laquelle vous fondez ce refus, avec la version des conditions générales applicable. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 54 · fiche 55 · fiche 56

Sur le site du cabinet :

« Litige avec l'assureur : quand la garantie est flatteuse, la gestion est certainement désastreuse » · « Assurance emprunteur et LOA, comment réagir en cas de refus de garantie ? »

20 Obtenir une provision sans attendre la fin de l'expertise

dégât des eaux, incendie, catastrophe naturelle

LE PROBLÈME

Le dossier est « en cours d'expertise » et rien n'est versé, même pour ce que personne ne conteste : **faut-il attendre le rapport définitif ?**

Non : vous pouvez demander tout de suite une provision, c'est-à-dire une avance sur l'indemnité, pour la part certaine ; à défaut d'accord, le juge peut l'accorder.

Vous demandez la part certaine, chiffrée et justifiée

L'assureur accepte	L'assureur refuse sans contestation sérieuse	Un procès est déjà en cours
Une provision « à valoir » Refusez toute quittance « pour solde » tant que tout n'est pas chiffré.	**Le juge des référés** Il accorde une provision si l'obligation n'est pas sérieusement contestable (C. pr. civ., art. 835).	**Le juge de la mise en état** Seul compétent pour cette provision (C. pr. civ., art. 789).

LE DROIT

§ L'assureur doit exécuter la prestation prévue au contrat, dans le délai convenu (C. assur., art. L. 113-5).

§ En cas de catastrophe naturelle, la provision est due dans les **deux mois**, sans attendre la fin de l'expertise (C. assur., art. L. 125-2).

§ Le juge des référés peut accorder une provision lorsque l'existence de l'obligation n'est pas sérieusement contestable (C. pr. civ., art. 835).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Une provision sur les postes certains	L'assureur	Lettre chiffrée, pièces jointes
Une quittance « provision à valoir »	L'assureur	Avant d'encaisser
Une provision judiciaire	Le juge, par votre avocat	Si le refus persiste

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande le versement de [montant] € à valoir sur mon indemnisation, au titre des postes suivants : [postes]. Je réserve les autres postes. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 61 · fiche 67
Sur le site du cabinet : « Quelle est la valeur d'une expertise convenue entre les parties ? »

21 Dommages corporels : accident de la route, offre, provision, transaction

victimes d'accidents de la circulation

LE PROBLÈME

Après un accident de la route, les soins durent et aucune offre n'arrive : **l'assureur peut-il attendre ?**

✓ Non : il doit vous faire une offre dans les **huit mois** de l'accident, au besoin provisionnelle. À défaut, ou si l'offre est manifestement insuffisante, l'indemnité produit intérêt au double du taux légal.

LES DÉLAIS DE L'ASSUREUR DU VÉHICULE RESPONSABLE

Délai	Point de départ	Si le délai n'est pas tenu
Trois mois	Votre demande, si la responsabilité n'est pas contestée et le dommage chiffré	Intérêt au double du taux légal (C. assur., art. L. 211-13).
Huit mois	L'accident, si vous êtes blessé	Intérêt au double du taux légal.
Cinq mois	L'information de l'assureur sur votre consolidation, c'est-à-dire la stabilisation de votre état	L'offre définitive est due.
Quinze jours	La conclusion de l'accord	Vous pouvez revenir sur l'accord (C. assur., art. L. 211-16).
Un mois	La fin des quinze jours	Intérêts majorés de plein droit (C. assur., art. L. 211-17).

LE DROIT

§ Si vous êtes blessé, l'assureur doit vous faire une offre dans les **huit mois** de l'accident ; si votre état n'est pas consolidé, l'offre peut être provisionnelle (C. assur., art. L. 211-9).

§ Si l'offre est faite hors délai, l'indemnité produit intérêt au double du taux légal ; le juge peut réduire cette pénalité (C. assur., art. L. 211-13).

§ Une offre manifestement insuffisante équivaut à une absence d'offre (Cass. 2e civ., 15 mars 2001, n° 99-15.700).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Une offre détaillée poste par poste	L'assureur du véhicule responsable	Par lettre recommandée
Une provision tant que votre état n'est pas consolidé	L'assureur	Jamais de quittance pour solde avant
Les intérêts majorés	L'assureur	Calculés période par période

LA PHRASE À ÉCRIRE

« L'accident a eu lieu le [date]. Le délai de huit mois de l'article L. 211-9 du code des assurances expire le [date] : je vous demande votre offre, provisionnelle si nécessaire. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 57 · fiche 65 · fiche 66

Sur le site du cabinet :

« Assurance automobile : première cotisation impayée, quels droits pour la victime de l'accident ? » · « Pertes de gains professionnels futurs : la victime n'a pas à limiter son préjudice »

22 Faute de gestion et trop-perçu : quand l'assureur se trompe

sinistre, assurance vie, capital décès

LE PROBLÈME

L'assureur redemande trois fois la même pièce, ou vous réclame un « trop-perçu » un an après vous avoir payé : **que pouvez-vous faire ?**

✓ Exiger **la preuve** de la dette avant tout remboursement ; demander la réduction de la restitution si le paiement procède de sa faute ; et obtenir réparation du préjudice distinct que sa gestion vous a causé.

On vous réclame un trop-perçu

La dette n'est pas prouvée	Le paiement vient d'une erreur de l'assureur	Vous étiez victime, payée de votre dû	Une somme reste due
Exigez les preuves Chaque versement, le contrat, le calcul (C. civ., art. 1302 et 1353).	**Une restitution réduite** Selon la gravité de sa faute et votre préjudice (C. civ., art. 1302-3).	**Rien à rendre** Le recours vise le responsable, dont la dette est éteinte.	**Intérêts depuis la demande, délais possibles** De bonne foi, intérêts à compter de la demande (C. civ., art. 1352-7) ; délais de deux ans au plus (C. civ., art. 1343-5).

LE DROIT

§ La restitution peut être réduite si le paiement procède d'une faute de celui qui a payé (C. civ., art. 1302-3), même lourde (Cass. 1re civ., 2 septembre 2026, n° 24-21.281).

§ Celui qui reçoit de l'assureur du responsable l'indemnité à laquelle il a droit ne reçoit pas un paiement indu (Cass. 2e civ., 30 mars 2023, n° 21-18.488).

§ En cas de retard de paiement, les intérêts au taux légal courent après **mise en demeure** ; si la mauvaise foi du débiteur vous cause un préjudice distinct, il vous doit en plus des dommages et intérêts (C. civ., art. 1231-6).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le détail de chaque versement et le calcul	L'assureur ou la banque	Par lettre recommandée
La réparation du préjudice distinct	L'assureur	Faits datés, montant justifié
L'avis du médiateur	Le médiateur de l'assurance	Après une réclamation écrite

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Ce courrier ne vaut ni reconnaissance de dette ni accord sur le montant. Je vous demande les dates et références de chaque paiement, le contrat concerné et votre calcul. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 68 · fiche 69 · fiche 70 · fiche 71 · fiche 72

Sur le site du cabinet :

« Litige avec l'assureur : quand la garantie est flatteuse, la gestion est certainement désastreuse »

23 Fin voulue ou subie : résilier, ou être résilié par l'assureur

auto, habitation, assurances de dommages

LE PROBLÈME

L'assureur augmente la prime, ou résilie votre contrat après un sinistre : **que pouvez-vous faire, et que reste-t-il garanti ?**

Après un an, vous pouvez partir **à tout moment** en auto et en habitation. Si l'assureur résilie, les sinistres survenus avant la date d'effet restent garantis.

LES DEUX FINS DU CONTRAT

Fin voulue : vous partez

- À l'échéance ; si l'avis arrive tard, dans les vingt jours de son envoi.
- Après un an, à tout moment ; effet un mois après la réception.
- Votre coefficient de bonus vous suit chez le nouvel assureur.

Fin subie : l'assureur résilie

- Après un sinistre : effet un mois au moins après la notification.
- Vous pouvez alors résilier dans le mois vos autres contrats chez lui.
- Les sinistres survenus avant la date d'effet restent garantis.

LE DROIT

§ En auto et en habitation, après un an, vous pouvez résilier **à tout moment**, **sans frais** ; la résiliation prend effet **un mois** après sa réception (C. assur., art. L. 113-15-2).

§ Si l'avis d'échéance vous est adressé tard, vous disposez de **vingt jours** à compter de son envoi pour dénoncer la reconduction (C. assur., art. L. 113-15-1).

§ Si l'assureur résilie après un sinistre, la résiliation prend effet **un mois** au moins après sa notification, et vous pouvez résilier vos autres contrats chez lui dans le mois (C. assur., art. R. 113-10).

POURQUOI, COMMENT, AUPRÈS DE QUI

POURQUOI

Pour vous : une hausse de prime, l'échéance, une meilleure offre. Pour l'assureur : un sinistre ou une prime impayée.

COMMENT

Par écrit ou par la voie prévue ; en auto et pour l'assurance locative obligatoire, le nouvel assureur peut faire les démarches.

AUPRÈS DE QUI

Votre assureur, ou le nouvel assureur qui s'en charge pour vous.

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande de confirmer la prise en charge du sinistre du [date], survenu avant la date d'effet de la résiliation. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 47 · fiche 48 · fiche 59 · fiche 80 · fiche 81 · fiche 83

SECTEUR 4 SUR 5

Les produits financiers

Assurance vie, fonds, SCPI, produits structurés, effet de levier, cryptoactifs : ce que l'on doit vous dire, et comment sortir.

Conseillers · conseillers en investissements financiers · sociétés de gestion · plateformes

AVANT DE SIGNER

24 Conseiller, conseiller en investissements financiers, courtier : rémunération et devoir de conseil

25 Placements à risque : frais, produits structurés, SCPI, effet de levier

→

PENDANT LE CONTRAT

26 Cryptoactifs : plateforme, conservation, retraits bloqués

→

LA FIN DU CONTRAT

27 Fin voulue : renoncer, racheter, revendre

À RETENIR

§ Avant la souscription, vous recevez un document d'informations clés sur les coûts et les risques (règl. (UE) n° 1286/2014).

§ Le conseiller doit vous dire qui le rémunère et vous recommander un placement adapté (C. mon. fin., art. L. 541-8-1).

§ En assurance vie, vous pouvez renoncer dans les **trente jours**, et le rachat est payé dans les **deux mois** (C. assur., art. L. 132-5-1 et L. 132-21).

24 Conseiller, conseiller en investissements financiers, courtier : rémunération et devoir de conseil

épargne, assurance vie, placements

LE PROBLÈME

Votre conseiller vous propose un placement « qu'il a pris lui-même » : **son conseil est-il désintéressé ?**

Pas forcément : il est souvent rémunéré par les produits qu'il propose. Il doit vous le dire avant le service et vous recommander un placement adapté à votre situation.

QUI PAIE QUI, QUI DOIT QUOI



LE DROIT

§ Le conseiller en investissements financiers vous remet une lettre de mission et un rapport qui justifie le conseil au regard de votre situation (C. mon. fin., art. L. 541-8-1).

§ Le prestataire qui vous conseille doit s'assurer que le placement est adapté à votre situation (C. mon. fin., art. L. 533-13).

§ En assurance, le distributeur vous indique la nature de sa rémunération (C. assur., art. L. 521-2).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
La nature et le montant de la rémunération	Le conseiller	Avant le service, par écrit
Le rapport qui justifie le conseil	Le conseiller	Avant la souscription
Le statut de l'intermédiaire	Le registre de l'ORIAS	En ligne

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Pouvez-vous m'indiquer par écrit qui vous rémunère pour cette opération, combien, et pourquoi ce placement est adapté à ma situation ? »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 17 · fiche 19 · fiche 20 · fiche 21 · fiche 96

25 Placements à risque : frais, produits structurés, SCPI, effet de levier

assurance vie, fonds, SCPI, CFD, bourse

LE PROBLÈME

Le rendement est annoncé, la sortie ne l'est pas : **que doit-on vous dire avant de souscrire ?**

Les frais, chiffrés, et le scénario défavorable. La revente peut prendre des années, et avec l'effet de levier, une baisse modeste peut effacer la mise.

LA MATRICE DES RISQUES

Produit	Votre capital	La sortie
Assurance vie, fonds	Diminué des frais d'entrée et de gestion	Rachat payé dans les deux mois.
Produit structuré	Entamé sous la barrière	À l'échéance, ou avec une décote.
SCPI, titres non cotés	Non garanti	Revente lente, à un prix non garanti.
CFD, effet de levier	La mise peut disparaître ; pour les CFD, la perte est limitée au solde du compte	Clôture automatique des positions.

LE DROIT

§ Avant la souscription, vous recevez un document d'informations clés qui présente les coûts et les risques du produit (règl. (UE) n° 1286/2014).

§ Les informations qui vous sont données doivent être claires, exactes et non trompeuses (C. mon. fin., art. L. 533-12).

§ Si les demandes de retrait de parts de SCPI restent insatisfaites au-delà d'un seuil, la société de gestion informe l'AMF et réunit les associés (C. mon. fin., art. L. 214-93).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Le document d'informations clés	Le conseiller ou la plateforme	Avant de signer
Les frais totaux, en euros	Le conseiller	Par écrit
Les conditions de sortie	La société de gestion	Délai, prix, frais

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Pouvez-vous m'indiquer par écrit le scénario défavorable, les frais totaux et le délai de revente de ce placement ? »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 15 · fiche 35 · fiche 36 · fiche 37 · fiche 93

26 Cryptoactifs : plateforme, conservation, retraits bloqués

plateformes de cryptoactifs, stablecoins

LE PROBLÈME

La plateforme bloque les retraits « pour maintenance » : **vos actifs sont-ils protégés ?**

La plateforme agréée doit vous restituer les cryptoactifs qu'elle conserve pour vous. En revanche, la perte liée à la baisse du marché reste à votre charge.

AVANT DE CONFIER VOS CRYPTOACTIFS

1. **L'agrément** — Seul un prestataire agréé peut vous fournir ces services.
2. **La conservation** — Vos actifs sont tenus séparés de ceux de la plateforme.
3. **La restitution** — Elle porte sur les actifs conservés pour vous.
4. **Le marché** — La baisse des cours n'est pas indemnisée.
5. **Le rendement promis** — Les intérêts sur certains jetons, dits stablecoins, sont interdits.

LE DROIT

§ Seul un prestataire agréé peut fournir des services sur cryptoactifs dans l'Union européenne (règl. (UE) 2023/1114, art. 59).

§ Le prestataire qui conserve vos cryptoactifs doit les tenir séparés des siens et vous les restituer (règl. (UE) 2023/1114, art. 75).

§ Aucun intérêt ne peut être versé sur certains jetons, dits stablecoins (règl. (UE) 2023/1114, art. 40 et 50).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
L'agrément de la plateforme	Le site de l'AMF	Avant tout dépôt
La restitution de vos actifs	La plateforme	Par écrit, avec l'historique
Le signalement	L'AMF	En cas de blocage durable

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande la restitution des cryptoactifs que vous conservez pour mon compte, ainsi que l'historique complet de mes opérations. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 38**

27 Fin voulue : renoncer, racheter, revendre

assurance vie, SCPI

LE PROBLÈME

Vous voulez récupérer votre argent : **dans quel délai, et à quelles conditions ?**

En assurance vie, le rachat est payé dans les **deux mois**, et la renonciation reste possible plus longtemps si l'assureur ne vous a pas remis les documents requis. Pour des parts de SCPI, la revente dépend des acheteurs.

SORTIR D'UN PLACEMENT

Sortie	Délai	Condition
Renonciation à l'assurance vie	Trente jours	Prorogée si les documents requis manquaient, dans la limite de huit ans (C. assur., art. L. 132-5-2).
Rachat d'assurance vie	Deux mois au plus	Une demande écrite, avec les pièces (C. assur., art. L. 132-21).
Parts de SCPI	Aucun délai garanti	Selon les demandes d'achat ; au-delà d'un seuil, l'AMF est informée (C. mon. fin., art. L. 214-93).

LE DROIT

§ Vous pouvez renoncer au contrat d'assurance vie dans les **trente jours** ; l'assureur vous restitue alors les sommes versées dans les **trente jours** (C. assur., art. L. 132-5-1).

§ Si les documents requis ne vous ont pas été remis, le délai de renonciation est prorogé, pour le souscripteur de bonne foi, jusqu'à **trente jours** après leur remise, dans la limite de **huit ans** (C. assur., art. L. 132-5-2).

§ L'assureur paie la valeur de rachat dans un délai de **deux mois** au plus (C. assur., art. L. 132-21).

POURQUOI, COMMENT, AUPRÈS DE QUI

POURQUOI
Un besoin d'argent, un produit inadapté, une information qui manquait à la souscription.

COMMENT
Par **lettre recommandée**, avec les pièces demandées ; pour la renonciation, dans le délai.

AUPRÈS DE QUI
L'assureur pour l'assurance vie ; la société de gestion pour les parts.

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande le rachat de mon contrat n° [numéro] ; les pièces sont jointes. Le paiement est dû dans les deux mois (article L. 132-21 du code des assurances). »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 36 · fiche 76

SECTEUR 5 SUR 5

Les recours

Réclamez par écrit, saisissez le médiateur ou l'autorité, puis consultez l'avocat : voici dans quel ordre, et avec quel dossier.

Service réclamations · médiateurs · SignalConso · AMF · ACPR · CNIL · avocat

1
Le service client
Il répond vite mais ne s'engage pas : gardez une trace écrite de l'échange.

2
La réclamation au siège
Écrivez au siège, ou au moins à une succursale, en recommandé, avec un fondement, un montant et une date de réponse.

3
Le médiateur
Il est gratuit ; vous le saisissez après la réclamation écrite, dans l'année, et il suspend la prescription.

4
L'autorité
SignalConso, AMF, ACPR, CNIL : elle sanctionne le professionnel, mais elle ne vous indemnise pas.

5
L'avocat, puis le juge
Consultez l'avocat si l'amiable a échoué ; votre protection juridique peut prendre en charge ses honoraires.

LA RÉCLAMATION

28 La réclamation écrite : la bonne adresse, les pièces, la demande chiffrée, le délai

→

LES RECOURS AMIABLES

29 Médiateur, autorités, protection juridique : les recours amiables

→

L'AVOCAT ET LE JUGE

30 Le juge : quand consulter un avocat

À RETENIR

§ Réclamez **par écrit**, au siège de la société ou au moins à l'une de ses succursales, avec un fondement et un montant.

§ Le médiateur est gratuit ; vous le saisissez après une réclamation écrite, dans l'année qui suit (C. consom., art. L. 612-2).

§ La réclamation n'arrête pas la prescription ; la médiation, elle, la suspend (C. civ., art. 2238).

28 La réclamation écrite : la bonne adresse, les pièces, la demande chiffrée, le délai

tous contrats

LE PROBLÈME

Votre réclamation est renvoyée d'un service à l'autre, et le temps passe : **comment ne pas perdre vos droits ?**

✓ Écrivez au siège de la société, ou au moins à l'une de ses succursales, avec un fondement et un montant ; obtenez vos données dans le mois ; et surveillez la prescription, car la réclamation ne l'arrête pas.

LA RÉCLAMATION QUI ABOUTIT

1. **La bonne adresse** — Écrivez au siège : vous ne pouvez pas vous tromper. Sinon, écrivez au moins à une succursale.
2. **Les pièces** — Demandez vos données, enregistrements compris : elles sont dues dans le mois.
3. **Le fondement** — Citez la clause du contrat ou l'article de loi.
4. **Le montant** — Chiffrez chaque demande.
5. **Le délai** — Fixez une date de réponse : la prescription continue de courir.

LE DROIT

§ Le professionnel doit vous communiquer une copie de vos données dans un délai d'**un mois**, prolongeable de **deux mois** si la demande est complexe (RGPD, art. 12 et 15).

§ Une lettre qui interpelle suffisamment le débiteur vaut **mise en demeure** (C. civ., art. 1344) ; elle fait courir les intérêts au taux légal (C. civ., art. 1231-6).

§ Pour agir en justice, vous disposez de **deux ans** en assurance (C. assur., art. L. 114-1) et, en principe, de **cinq ans** en droit commun (C. civ., art. 2224).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Vos données et enregistrements	Le délégué à la protection des données	En visant l'article 15 du RGPD
La réponse au fond	Le siège de la société, ou au moins une succursale	Lettre recommandée, avec une date de réponse
Le respect de vos données	La CNIL	Plainte, à défaut de réponse

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Je vous demande, en application de l'article 15 du RGPD, la copie des enregistrements de mes appels et de l'historique de mon dossier. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : fiche 87 · fiche 88 · fiche 89 · fiche 90 · fiche 94
Sur le site du cabinet : « Factures impayées : le client qui invoque une mauvaise exécution doit la prouver »

29 Médiateur, autorités, protection juridique : les recours amiables

banque, assurance, consommation, placements

LE PROBLÈME

Votre réclamation écrite a échoué : **à qui vous adresser avant de penser au juge ?**

Au médiateur, **gratuitement**, dans l'année de votre réclamation écrite. L'AMF et l'ACPR sanctionnent les professionnels, mais ne vous indemnisent pas ; votre protection juridique peut financer votre avocat.

QUI FAIT QUOI

Interlocuteur	Ce qu'il peut faire	Ce qu'il ne fait pas
Le médiateur	Proposer une solution, gratuitement ; la médiation suspend la prescription	Imposer sa solution
L'AMF, l'ACPR	Contrôler et sanctionner les professionnels	Indemniser les clients
SignalConso, la DGCCRF	Recueillir les signalements, enquêter	Régler votre litige
L'association des conseillers financiers	Contrôler ses membres	Indemniser : le conseiller et son assureur répondent
La protection juridique	Financer votre avocat, dans ses plafonds	Choisir votre avocat à votre place

LE DROIT

§ Vous pouvez saisir **gratuitement** le médiateur de la consommation, après une réclamation écrite au professionnel et dans l'année qui suit (C. consom., art. L. 612-1 et L. 612-2).

§ La médiation suspend la prescription (C. civ., art. 2238).

§ En protection juridique, vous choisissez librement votre avocat (C. assur., art. L. 127-3), et vous fixez ses honoraires avec lui (C. assur., art. L. 127-5-1).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
L'avis du médiateur	Le médiateur indiqué au contrat	Dossier écrit, après la réclamation
La prise en charge de l'avocat	Votre assureur de protection juridique	Déclaration du litige
Le signalement	SignalConso, l'AMF, l'ACPR	En ligne

LA PHRASE À ÉCRIRE

« Ma réclamation écrite du [date] n'ayant pas abouti, je vous saisis du litige qui m'oppose à [professionnel]. »

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 95** · **fiche 96** · **fiche 97** · **fiche 98**

30 Le juge : quand consulter un avocat

tous litiges

LE PROBLÈME

La réclamation et la médiation ont échoué : **faut-il saisir le juge ?**

C'est à votre avocat de le dire : il mesure vos chances, choisit le juge compétent et surveille les délais. Votre rôle est de lui apporter un dossier complet.

LE DOSSIER À APPORTER À VOTRE AVOCAT

- Le contrat complet et ses annexes.
- Les échanges datés : courriels, lettres, accusés de réception.
- Les preuves numérotées : photos, relevés, factures.
- Le calcul de ce que vous réclamez, poste par poste.
- La réponse du médiateur, s'il a été saisi.
- Les dates clés : sinistre, réclamation, notification.

LE DROIT

§ Vous devez prouver ce que vous réclamez (C. civ., art. 1353).

§ Avant tout procès, le juge peut ordonner une mesure d'instruction, par exemple une expertise, s'il existe un motif légitime (C. pr. civ., art. 145).

QUOI DEMANDER, À QUI

Quoi	À qui	Comment
Un rendez-vous	Un avocat	Avec le dossier complet
L'aide juridictionnelle	Le bureau d'aide juridictionnelle	Selon vos ressources
La prise en charge des frais	Votre protection juridique	Avant d'engager les frais

Pour aller plus loin, dans le guide complet : **fiche 99**

Sur le site du cabinet : **Droit des contrats** · **Droit des assurances** · **Droit de la responsabilité civile (obtenir réparation)**

Les délais qui comptent

Contrats de consommation		
Rétractation, achat à distance ou hors établissement	**Quatorze jours**	(C. consom., art. L. 221-18)
Résiliation sans frais après une hausse en télécoms	**Quatre mois après la notification**	(C. consom., art. L. 224-33)
Information sur la reconduction tacite	**Entre trois mois et un mois avant la date limite**	(C. consom., art. L. 215-1)

Banque		
Rétractation d'un crédit à la consommation	**Quatorze jours calendaires**	(C. consom., art. L. 312-19)
Prélèvement autorisé : remboursement sans motif	**Huit semaines**	(C. mon. fin., art. L. 133-25)
Opération non autorisée : signalement	**Treize mois au plus**	(C. mon. fin., art. L. 133-24)
Action du prêteur en crédit à la consommation	**Deux ans**	(C. consom., art. R. 312-35)
Réponse sur la substitution d'assurance emprunteur	**Dix jours ouvrés**	(C. consom., art. L. 313-31)

Assurance		
Déclaration d'un sinistre	**Cinq jours ouvrés au moins ; deux en cas de vol**	(C. assur., art. L. 113-2)
Déclaration d'une catastrophe naturelle	**Trente jours après l'arrêté**	(C. assur., art. L. 125-2)
Offre à la victime blessée d'un accident de la route	**Huit mois**	(C. assur., art. L. 211-9)
Revenir sur un accord d'indemnisation	**Quinze jours**	(C. assur., art. L. 211-16)
Agir contre l'assureur	**Deux ans**	(C. assur., art. L. 114-1)

Produits financiers		
Renonciation à l'assurance vie	**Trente jours**	(C. assur., art. L. 132-5-1)
Paiement d'un rachat d'assurance vie	**Deux mois au plus**	(C. assur., art. L. 132-21)

Recours		
Réponse à une demande d'accès à vos données	**Un mois**	(RGPD, art. 12)
Saisine du médiateur	**Dans l'année de la réclamation écrite**	(C. consom., art. L. 612-2)
Action d'un professionnel contre un consommateur	**Deux ans**	(C. consom., art. L. 218-2)
Action en droit commun	**Cinq ans**	(C. civ., art. 2224)
Opposition à une injonction de payer	**Un mois**	(C. pr. civ., art. 1416)

Les mots du contrat

Rétractation
Revenir sur un contrat dans le délai légal, sans motif.

Renonciation
La rétractation propre à l'assurance vie et à l'assurance vendue avec un bien.

Résiliation
Mettre fin au contrat pour l'avenir.

Résolution
Mettre fin au contrat en raison d'une inexécution grave.

Mise en demeure
Lettre qui interpelle le débiteur et lui fixe un délai pour s'exécuter.

Sommation
Mise en demeure formelle, délivrée par un commissaire de justice.

Provision
Avance sur une somme due, versée avant le chiffrage définitif.

Consolidation
Stabilisation de l'état de santé après un accident.

Exclusion
Risque que le contrat d'assurance ne couvre pas.

Franchise
Part du dommage qui reste à la charge de l'assuré.

Plafond
Montant maximal que l'assureur paie.

Carence
Période, au début du contrat, pendant laquelle la garantie ne joue pas.

Clause abusive
Clause qui crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ; elle est écartée.

Crédit affecté
Crédit qui finance un achat déterminé ; il suit le sort de la vente.

Déchéance du terme
Exigibilité immédiate de tout le capital restant dû, après des impayés.

Déchéance du droit aux intérêts
Sanction du prêteur, qui perd tout ou partie des intérêts.

Forclusion
Perte du droit d'agir, faute d'avoir agi dans le délai.

Prescription
Délai au-delà duquel une action en justice n'est plus possible.

Titre exécutoire
Jugement ou acte qui permet l'exécution forcée, par exemple une saisie.

Support durable
Support qui permet de conserver l'information et de la reproduire à l'identique : courriel, fichier PDF.

Négligence grave
Faute caractérisée de l'utilisateur d'un moyen de paiement ; la banque doit la prouver.

Médiateur
Tiers indépendant et gratuit, qui propose une solution amiable.

Les cinq réflexes

Toujours voir le contrat
Recevoir le contrat complet avant de signer.

Prendre un temps de réflexion
Ne rien signer sur le moment.

Demander le coût réel
Connaître la somme engagée sur toute la durée du contrat.

Conserver tous les documents
Les imprimer, les classer, les mettre sur un ou plusieurs drives.

Contester par écrit
Écrire au siège, et mettre en demeure son interlocuteur si besoin.

À lire sur le site du cabinet

ARTICLE
Litige avec l'assureur : quand la garantie est flatteuse, la gestion est certainement désastreuse

ARTICLE
Assurance emprunteur et LOA, comment réagir en cas de refus de garantie ?

DÉCISION COMMENTÉE
Exclusions de garantie : la nullité d'une exclusion non formelle n'entraîne plus celle des autres

DÉCISION COMMENTÉE
Fausse déclaration de sinistre de mauvaise foi : la clause de déchéance prive l'assuré de toute la garantie

ARTICLE
Achats en ligne et protection du consommateur : litiges fréquents et solutions

AFFAIRE REMPORTÉE
Infirmation d'un jugement qui forçait un couple surendetté de céder son bien immobilier

ARTICLE
Frais et émoluments des commissaires de justice : vigilance nécessaire contre les abus

DÉCISION COMMENTÉE
Pièce défectueuse posée par le garagiste : il en répond de plein droit, même sans faute

---

Le guide complet, 105 fiches, la synthèse « En bref » et les prompts, en ligne et en PDF :
sofian-bouzerara-avocat.fr/guide-self-defense-economique/
Maître Sofian Bouzerara, avocat au barreau de Versailles