

Que devient un litige de consommation ?

Ce que révèle le croisement systématique d'1,73 million de signalements SignalConso et de 56 703 décisions de cours d'appel, sur trois secteurs de consommation courante.

Johan Roger

Fondateur — L'Observatoire des Litiges, analyste indépendant
SIRET 109 291 674 00017

observatoire-litiges.fr
contact@observatoire-litiges.fr
Révision 2.2 — 30 septembre 2026

CONCERNE EN PARTICULIER

Assureurs protection juridique, fédérations professionnelles (CAPEB, FFB, Mobilians), services juridiques d'entreprise et de collectivité, journalistes et chercheurs travaillant sur les données de consommation.

Chaque année, les consommateurs français déposent des centaines de milliers de signalements sur SignalConso ; chaque année, les cours d'appel tranchent des dizaines de milliers de litiges de consommation. Ces deux thermomètres n'avaient jamais été croisés systématiquement. Nous l'avons fait sur trois secteurs — l'automobile, les travaux et la rénovation, l'achat en ligne — en analysant l'intégralité de l'open data SignalConso (1 733 022 lignes) et 56 703 décisions de cours d'appel distinctes (71 199 téléchargements sur trois requêtes sectorielles qui se recoupent) obtenues via l'API publique Judilibre, alignées sur une même grille de douze familles de griefs et contrôlées par près de 700 relectures de contrôle sur échantillons (une décision pouvant être relue à plusieurs contrôles). Trois résultats en sortent. Aucun n'était visible dans une source seule.

1 733 022	×	56 703	=	3
SIGNALEMENTS SIGNALCONSO / DGCCRF		DÉCISIONS DE COUR D'APPEL DISTINCTES JUDILIBRE / COUR DE CASSATION		RÉSULTATS INÉDITS

54,7 %

des motifs de litige identifiés dans le contentieux d'appel automobile (54 % des décisions) portent sur la garantie et le vice caché — une famille de griefs qui ne représente que 0,45 % des signalements. Le formulaire ne propose simplement aucun chemin pour la signaler.

×7 à 14

La même asymétrie se répète dans les travaux : les garanties des constructeurs (décennale, parfait achèvement) pèsent 24,0 % des motifs identifiés en appel (38 % des décisions) contre 1,8 à 3,4 % du signalé. Deux secteurs indépendants, une même signature.

~4 /an

C'est le nombre de litiges individuels d'achat en ligne qui atteignent la cour d'appel chaque année dans les décisions publiées sur Judilibre — pour la catégorie la plus signalée du pays (461 436 griefs classés). L'explication la plus probable : le seuil d'appel de 5 000 €, qui ferme le second degré à la quasi-totalité du e-commerce.

1. La garantie : reine des tribunaux, invisible des formulaires

Sur 4 782 décisions d'appel automobile analysées (2022–2026, 4 736 attributions de familles invoquées au total — une décision peut en porter plusieurs, 31 % n'en portent aucune dans l'exposé du litige), la famille « garantie, vice caché, conformité » est invoquée dans 2 591 décisions — 54,7 % des attributions et 54 % des décisions du corpus, portée par le vice caché de l'article 1641 du code civil (2 352 décisions), l'arme du litige sur véhicule d'occasion. Côté signalements, cette même famille ne compte que 209 griefs sur 46 815 classés (2021–2026) : 0,45 %. L'écart de parts atteint un facteur de l'ordre de 123 — sans équivalent dans aucune autre famille de griefs.

Ce corpus d'appel n'est pas limité aux litiges de consommation : sur 120 décisions « garantie » relues, 42 % opposent un consommateur à un professionnel, 40 % sont des ventes entre particuliers et 18 % des litiges entre professionnels. Sur le seul périmètre consommateur-professionnel, la garantie pèse encore de l'ordre de 56 % des motifs (intervalle de confiance à 95 % de 50 à 62 %) et l'écart avec le signalé reste de l'ordre de 125 (112 à 138) : l'asymétrie tient ; le 123 est un ordre de grandeur, ni un plancher ni un plafond.

L'explication n'est pas un comportement des consommateurs : elle est dans le formulaire. La lecture du code source public de SignalConso montre que l'arbre « Voiture, vélo, autres véhicules » ne contient aucun chemin générique de garantie ou de vice caché — le seul chemin approchant est réservé au rappel des airbags Takata. Une expérience naturelle confirme le mécanisme : dès la création de ce chemin Takata, 406 signalements l'ont emprunté, alors que le compteur était à zéro. L'offre de chemin crée l'expression du grief ; son absence l'éteint.

Dans les travaux et la rénovation (11 941 décisions analysées, le plus gros des trois corpus), la signature se réplique : les garanties des constructeurs — décennale, parfait achèvement, garantie de livraison des contrats de construction — représentent 24,0 % des motifs identifiés en appel (38 % des 11 941 décisions), contre 1,8 % des griefs signalés en cumul et 3,4 % en 2025. Ici, un chemin « garantie » existe dans le formulaire : il sous-capte massivement.



Deux secteurs, deux formulaires, une même conclusion : ce qui pèse le plus lourd au tribunal est ce que les guichets de signalement voient le moins.

2. L'achat en ligne : une masse de signalements, presque aucun appel

Le e-commerce est la première source de signalements de France : 461 436 griefs classés sur la période, dont 169 464 pour la seule « commande jamais livrée » — le premier motif de tout le fichier SignalConso. Nous avons cherché son pendant judiciaire d'appel avec la même chaîne méthodique : 30 440 décisions candidates téléchargées, filtrées en quatre itérations contrôlées par relecture, puis lecture exhaustive une à une des 146 décisions restantes.

20–26

litiges individuels B2C identifiés
en appel, 2022–2026 (146
décisions lues une à une)

Résultat : de l'ordre de 20 à 26 litiges individuels d'achat en ligne portés en appel sur cinq ans — environ quatre à cinq par an dans l'ensemble des décisions d'appel publiées — auxquels s'ajoutent une poignée d'actions collectives d'associations de consommateurs.

L'explication la plus probable tient au taux du ressort : sous 5 000 € d'enjeu, le jugement de première instance est rendu en dernier ressort — pas d'appel possible. Or le litige d'achat en ligne typique se compte en dizaines ou centaines d'euros. Seule la queue haute atteint le second degré : dans notre corpus, une montre commandée sur le site d'un horloger (9 600 €), des lingotins d'or (35 830 €), une montre de collection achetée via une place de marché (21 800 €), des formations à distance à plusieurs milliers d'euros. Et le « contentieux e-commerce » d'appel qui existe réellement n'oppose pas des consommateurs à des vendeurs : il oppose les plateformes à leurs propres vendeurs, les e-commerçants entre eux, et les régulateurs aux plateformes. Ce constat borne ce que la justice d'appel peut dire du e-commerce — et désigne le signalement comme la seule mesure de masse disponible sur ce secteur.

3. Le démarchage à la rénovation : une chute de 88 % qui était un doublement

Le croisement rend un troisième service : il corrige les illusions d'optique des données elles-mêmes. Les signalements de démarchage dans les travaux affichent une chute apparente de 88 % début 2025 — de quoi conclure à un assainissement du secteur. La reconstruction fine des ruptures de nomenclature du formulaire, datées au jour près, montre l'inverse : le 5 juillet 2024, le parcours « démarchage rénovation » a été déplacé vers une autre catégorie du formulaire.

22 118 →
44 939

Signalements « démarchage rénovation » (vertical travaux + catégorie transverse réno), série reconstituée à travers la migration du formulaire du 5 juillet 2024 — 2023 vs 2025 (+103 %). Le phénomène double quand la lecture brute affichait une chute de 88 %.

Côté judiciaire, le bloc photovoltaïque — démarchage à domicile, crédit affecté — est l'un des plus visibles du contentieux d'appel des travaux. Sans l'archéologie des nomenclatures, la conclusion publiée aurait été fausse à 180 degrés.

4. Ce que cela implique

POUR LES GUICHETS DE SIGNALEMENT

Un formulaire n'est pas neutre — il décide de ce qui devient visible. Nous versons au débat une proposition concrète et chiffrée d'ajout d'un chemin « garantie » au formulaire automobile, sous forme de bornes et d'un point de comparaison, publiés ensemble comme le veut la rigueur de la méthode : 406 signalements pour le seul chemin existant aujourd'hui (verrouillé sur le rappel Takata) — c'est la borne basse, ce que le formulaire actuel capte déjà malgré lui ; jusqu'à 41 874 signalements (60,4 % du volume automobile) nichés dans des chemins ambigus qui pourraient recouvrir un problème de garantie — c'est la borne haute, volontairement large, à ne jamais publier seule ; et un point de comparaison : si la part garantie de l'automobile égalait celle du e-commerce (seul autre secteur doté d'un chemin garantie/SAV), le volume attendu serait de l'ordre de 9 126 signalements sur la période, contre 209 observés. Un ordre de grandeur, pas une prédiction — mais un gisement qui ne demande qu'un chemin pour s'exprimer.

POUR L'ACCÈS AU JUGE

Tout indique que le seuil d'appel de 5 000 € rend la voie du second degré structurellement muette sur le contentieux du quotidien numérique — c'est une explication, pas une mesure : la publication des décisions d'appel sur Judilibre reste progressive et nos sondes lexicales ne prétendent pas à l'exhaustivité. Les réponses sont ailleurs — première instance, médiation, résolution par les plateformes — et méritent d'être documentées avec la même rigueur.

POUR L'ANALYSE DE DONNÉES PUBLIQUES

Aucune des deux sources ne suffit seule. Le signalement ignore ce qui pèse au tribunal ; le tribunal ignore ce qui sature les guichets. Toute conclusion tirée d'une source unique — fréquente dans les études sectorielles — projette une réalité partielle.

Méthode, limites et garanties

- **Signalements** : export CSV intégral du portail open data (data.economie.gouv.fr), millésime archivé, exhaustivité vérifiée contre les volumes officiels DGCCRF (99 à 108 % selon l'année). L'open data ne contient pas le texte libre des consommateurs : toutes les mesures reposent sur les chemins de formulaire, avec leurs limites.
- **Justice** : décisions de cours d'appel 2022–2026 via l'API publique Judilibre (PISTE). Un défaut de comptage de l'API (basculer silencieusement en logique OU en présence de filtres de date) a été identifié, documenté et neutralisé par re-vérification locale de chaque décision sur texte intégral.
- **Alignement** : grille commune de douze familles de griefs, appliquée aux deux sources ; détection lexicale par zones (moyens vs motifs) contrôlée par relectures d'échantillons — près de 700 relectures de contrôle (une décision pouvant être relue à plusieurs contrôles), taux de pertinence mesurés et publiés (83 à 93 % selon le corpus). Ces relectures ont été conduites avec des outils d'analyse assistée ; aucune n'a encore été validée par un lecteur humain indépendant.
- **Unité de compte judiciaire** : l'attribution de famille. Une décision peut invoquer plusieurs familles (automobile : 35 % des décisions portant une famille en portent au moins deux) et une partie du corpus n'en porte aucune dans l'exposé du litige (31 % en automobile, 18 % en travaux). Chaque part est donc publiée avec son équivalent en part des décisions du corpus (54,7 % des attributions = 54 % des décisions en automobile ; 24,0 % = 38 % en travaux).
- **Périmètre du corpus judiciaire** : les cours d'appel jugent aussi des ventes entre particuliers et des litiges entre professionnels, hors champ de SignalConso. Contrôle du 18 septembre 2026 sur 180 décisions automobiles relues : 42 % de litiges consommateur-professionnel dans la famille garantie (56 % dans les autres familles). Les indices publiés sont des ordres de grandeur, pas des bornes : restreint au périmètre consommateur-professionnel, l'indice automobile est de l'ordre de 125 (intervalle de confiance à 95 % de 112 à 138, estimateur par attributions, rééchantillonnage par décision, 5 000 tirages). Le codage des 180 décisions n'a pas encore fait l'objet d'une relecture indépendante.

MÉTHODE, LIMITES ET GARANTIES (SUITE)

- **Ce que les indices mesurent** : des parts (part d'une famille dans les griefs signalés vs dans les attributions de famille des décisions d'appel), jamais des volumes : rien ici ne mesure un « taux de passage en justice ». Un signalement n'est ni une infraction ni une faute établie.
- **Vie privée et déontologie** : aucune statistique par magistrat ou par greffe (art. L111-13 du code de l'organisation judiciaire) ; décisions pseudonymisées à la source, aucune ré-identification.
- **Données** : « SignalConso / DGCCRF » et « Cour de cassation / Judilibre via PISTE », Licences Ouvertes. Méthode et chiffres intermédiaires documentés ; la chaîne de traitement est reproductible de bout en bout.

Les trois secteurs, en un coup d'œil

	Automobile	Travaux & rénovation	Achat en ligne
Griefs signalés classés	46 815	105 876	461 436
Décisions d'appel téléchargées (56 703 textes distincts au total, les trois requêtes se recoupant)	15 120	25 639	30 440
Corpus final retenu	4 782	11 941	20–26 (lues une à une)
Le fait structurel	Garantie : 54,7 % des motifs identifiés en appel (54 % des décisions) vs 0,45 % du signalé	Garanties constructeur : 24,0 % des motifs (38 % des décisions) vs 1,8 → 3,4 %	La masse signalée ne franchit pas le seuil d'appel : ~4/an

À PROPOS

L'Observatoire des Litiges

Fondé par Johan Roger, analyste indépendant, L'Observatoire des Litiges croise systématiquement les données publiques du signalement de consommation (SignalConso/DGCCRF) et de la justice civile (Judilibre/Cour de cassation) pour mesurer ce qu'aucune des deux sources ne montre seule. La méthode — chaîne de traitement documentée, hypothèses publiées avec leurs limites, garde-fous de publication non négociables — est pensée pour être discutée et vérifiée, pas seulement crue sur parole.

SIRET 109 291 674 00017

Données 100 % publiques et ouvertes

Méthode reproductible

Pour aller plus loin

Cette étude est la version publique et gratuite de la chaîne d'analyse : elle établit le constat, sans divulguer les tables détaillées ni les médianes par famille de griefs qui nourrissent nos travaux sur mesure. Une mesure distincte et provisoire des sommes allouées au fond par les cours d'appel (médianes par secteur, bornes et limites) est publiée à part sur observatoire-litiges.fr. Étude vivante, mise à jour au fil des nouveaux millésimes de données — données intermédiaires et annexes méthodologiques disponibles sur demande à contact@observatoire-litiges.fr ou via observatoire-litiges.fr.

Toute reprise de ces chiffres doit conserver leur formulation d'origine : des parts, jamais des volumes ni un « taux de passage en justice » ; les parts judiciaires s'expriment en attributions de famille, avec leur équivalent en part des décisions ; les bornes et le benchmark de la section 4 se citent toujours ensemble, jamais isolément ; un signalement n'est ni une infraction ni une faute établie, ni une décision de justice. Sources : « SignalConso / DGCCRF », Licence Ouverte — « Cour de cassation / Judilibre via PISTE », Licence Ouverte. Révision 2.2 du 30 septembre 2026 : 46 815 griefs automobile classés, formulation des contrôles par échantillons ; aucun résultat modifié.