SÉRIE OUTILS IA · DÉFENDRE

N° 110

La Réclamation, Gagnée

Faire valoir vos droits de consommateur et obtenir réparation, avec l'IA.

10 prompts pour connaître vos droits, monter votre dossier, écrire la lettre qui pose, répondre à un refus et escalader jusqu'à un juste dédommagement, sans être juriste.

Gratuit pour la communauté SYSTINFO

BON À SAVOIR

L'IA prépare, vous décidez.

En 2026, les assistants (ChatGPT, Gemini, Le Chat) lisent la photo d'un ticket ou d'une garantie, expliquent vos droits et rédigent la réclamation en quelques secondes. Un vrai appui, à condition de garder trois réflexes avant d'envoyer quoi que ce soit.

- **La loi de votre pays fait foi**
  L'IA explique vos droits, mais les règles varient d'un pays à l'autre. Vérifiez auprès d'une source officielle ou d'une association de consommateurs.
- **Des preuves, un ton ferme et poli**
  Une réclamation se gagne par les faits et le calme, pas par la colère. Gardez tickets, dates et échanges, et restez courtois même fermement.
- **Protégez vos données sensibles**
  Ne collez jamais dans l'IA un numéro de carte, un code ou une pièce d'identité. Masquez-les : ils ne servent pas à rédiger votre réclamation.

Le bon réflexe : des preuves, un ton ferme et courtois, une trace écrite de chaque échange.

LA MÉTHODE

Dix prompts, cinq étapes.

Pas besoin d'être juriste. Ces 10 prompts vous mènent du problème à la solution : comprendre vos droits, préparer le dossier, réclamer, négocier, puis escalader. Adaptez les crochets à votre situation.

Chaque prompt suit la même recette : Rôle, Contexte, Tâche, Format. Copiez la structure, changez les crochets.

01 **Comprendre vos droits**
· 2 prompts

02 **Préparer le dossier**
· 2 prompts

03 **Réclamer clairement**
· 2 prompts

04 **Négocier et répondre**
· 2 prompts

05 **Escalader et suivre**
· 2 prompts

PROMPT 01 · COMPRENDRE

Le Droit Connu

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un conseiller en droit de la consommation, clair et prudent.
Contexte : problème avec [produit ou service] acheté le [date] chez [vendeur], pour [montant] : [panne, retard, non conforme].
Tâche : explique-moi mes droits dans cette situation.
Format : mes droits en clair, ce que je peux exiger (réparation, remplacement, remboursement), les délais, et le point à vérifier auprès d'une source officielle.

Ce que vous obtenez

Vous savez ce que vous pouvez demander, et sur quelle base. Fini de réclamer à l'aveugle ou de renoncer par ignorance.

La Garantie Décodée

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un expert qui traduit les petites lignes d'un contrat.
Contexte : voici ma [garantie, facture, conditions de vente, politique de retour] : [copier le texte ou joindre une photo].
Tâche : dis-moi ce qu'elle couvre vraiment pour mon problème.
Format : ce qui est couvert, ce qui ne l'est pas, les délais et conditions, et la phrase exacte sur laquelle m'appuyer.

Ce que vous obtenez

Les petites lignes deviennent lisibles. Vous citez la bonne clause au lieu de vous faire renvoyer d'un service à l'autre.

PROMPT 03 · PRÉPARER

Le Dossier Monté

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un assistant méthodique qui prépare un dossier solide.
Contexte : je veux réclamer pour [problème] ; j'ai [ticket, facture, photos, échanges, dates].
Tâche : aide-moi à organiser mes preuves et ma chronologie.
Format : la liste des pièces à réunir, une chronologie claire des faits, et les 3 arguments les plus forts à mettre en avant.

Ce que vous obtenez

Un dossier net et ordonné, prêt à convaincre. Vos preuves parlent pour vous, dans le bon ordre.

Le Bon Interlocuteur

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un guide des démarches de réclamation.
Contexte : mon problème est [problème] avec [vendeur, marque, prestataire].
Tâche : indique-moi à qui m'adresser, et dans quel ordre.
Format : le premier contact à viser, puis les niveaux suivants (service client, responsable, service consommateurs), avec le canal conseillé pour chacun.

Ce que vous obtenez

Vous frappez à la bonne porte, dès la première fois. Moins d'allers-retours, une réponse plus rapide.

La Lettre Qui Pose

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un rédacteur de réclamations, ferme et courtois.
Contexte : je réclame auprès de [destinataire] pour [problème], et je demande [réparation, remboursement, remplacement].
Tâche : écris-moi une lettre ou un e-mail clair et poli.
Format : objet, faits datés, ma demande précise, le délai de réponse souhaité, ton ferme mais respectueux, en une page maximum.

Ce que vous obtenez

Une lettre qu'on prend au sérieux. Claire, factuelle et polie, elle appelle une réponse plutôt qu'un classement sans suite.

L'Appel Préparé

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un coach qui prépare les échanges difficiles.
Contexte : je vais appeler ou me présenter au [service client] pour [problème].
Tâche : prépare-moi à mener l'échange sans me laisser désarçonner.
Format : ma phrase d'ouverture, les points à dire dans l'ordre, les réponses aux objections probables, et quoi noter pendant l'appel.

Ce que vous obtenez

Vous gardez le fil et le calme au téléphone. Vous dites l'essentiel et repartez avec une trace écrite de ce qui a été promis.

La Réponse Au Refus

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un négociateur posé qui connaît les droits du consommateur.
Contexte : on a refusé ma demande en disant [motif du refus], pour [problème].
Tâche : aide-moi à répondre point par point, sans m'énerver.
Format : pourquoi le refus ne tient pas (ou tient), ma réponse argumentée, et la prochaine étape si c'est encore non.

Ce que vous obtenez

Un refus n'est pas la fin. Vous répondez avec des arguments solides, calmement, et vous gardez une longueur d'avance.

Le Juste Dédommagement

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un conseiller qui chiffre une compensation raisonnable.
Contexte : pour [problème], j'ai subi [frais, perte de temps, gêne] et je veux obtenir [réparation, remboursement, geste commercial].
Tâche : aide-moi à définir une demande juste et à la justifier.
Format : ce que je peux raisonnablement demander, le montant ou la solution chiffrée, et la formulation pour l'obtenir.

Ce que vous obtenez

Vous demandez ni trop, ni trop peu, et vous le justifiez. Une demande juste et argumentée a bien plus de chances d'aboutir.

Le Recours Monté

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un expert des recours amiables et officiels.
Contexte : malgré mes démarches, [vendeur] ne répond pas ou maintient son refus pour [problème].
Tâche : montre-moi comment monter d'un cran, à l'amiable d'abord.
Format : les recours possibles (mise en demeure, médiateur, association de consommateurs, service officiel), l'ordre à suivre, et un modèle de mise en demeure.

Ce que vous obtenez

Vous passez au niveau supérieur, dans les règles. Souvent, une mise en demeure claire suffit à débloquer la situation.

Le Suivi Tenu

PROMPT À COPIER

Rôle : tu es un assistant qui ne laisse rien retomber.
Contexte : ma réclamation pour [problème] est en cours depuis [date], avec [échanges déjà eus].
Tâche : aide-moi à suivre jusqu'à la résolution.
Format : un tableau de suivi (date, interlocuteur, promesse, échéance), les relances à prévoir, et quand considérer l'affaire close.

Ce que vous obtenez

Rien ne se perd, rien ne s'oublie. Vous relancez au bon moment et menez votre réclamation jusqu'au bout.

MERCI · À VOUS DE JOUER

Une phrase, un grand merci.

Ces fiches vous sont offertes, sans publicité. Notre seule récompense est votre reconnaissance.

Offrez-nous 30 secondes

Prenez un instant pour nous dire merci sur l'un de nos réseaux. Un mot public, même court, nous encourage à continuer de vous accompagner, conseil après conseil.

Scannez pour nous rejoindre et nous remercier

WhatsApp **Mattermost** **LinkedIn** **Facebook**

systinfo.org · systinfo.ai · blog.systinfo.ai