

COMMENT GERER UN LITIGE ?

Nous recevons de plus en plus de consommateurs en difficulté ne sachant pas quand commence un litige et surtout comment le gérer. Cet article a été publié en 2002 pour la première fois puis en juin 2007. Depuis, la situation s'est bien complexifiée et un très grand nombre de nouveaux adhérents nous ont rejoint. Il nous a donc paru utile de reprendre la base des articles précédents et de vous communiquer beaucoup d'informations nouvelles, dont certaines ne pouvaient exister à cette époque (!) en raison de la rapidité de l'évolution de notre société. Notre besace d'astuces et de « trucs » s'est également enrichie. Nous vous conseillons de conserver ce numéro dans vos papiers, car les conseils donnés devraient vous aider à mieux gérer les petits soucis de la vie quotidienne.

La notion de litige est assez précise. Il peut s'agir d'un différend entre un professionnel et un consommateur, d'un conflit né de l'application du contrat de travail, de troubles de voisinages, etc... qui n'ont pas trouvé de solutions lors de tentatives de conciliation. Le droit, avec ses règles strictes, commence alors à montrer le bout du nez. La personne qui estime avoir raison doit alors procéder avec rigueur et célérité à un certain nombre de démarches. Compte tenu de notre activité, cet article ne traitera que des litiges de la consommation. La méthodologie à adopter est toujours la même. Il reste à souligner que les nouvelles technologies ont totalement perturbé nos réflexes. L'envoi de courrier recommandé avec AR devient l'exception dans les dossiers que nous ouvrons ; C'est pourtant le début de la déclaration du contentieux et, faute de cette démarche, nous ne pouvons intervenir directement. Nous regrettons aussi les conséquences de ce silence juridique. Elles peuvent aller jusqu'à la perte du dossier. Nous vous demandons d'être actifs, pas forcément de tenter de vous transformer en juristes. L'association a un solide service juridique, qui sait traiter beaucoup de litiges. Mais vos chances s'amenuisent avec le temps. Comme aurait dit un homme politique connu, « les promesses n'engagent que ceux qui veulent bien y croire ». Ne vous laissez pas leurrer par les promesses fallacieuses des vendeurs ou des commerçants, qui vous promettent toujours que cela va s'arranger ! Les conseils que vous allez découvrir s'appliquent à tous les domaines. Vous trouverez à la fin de cet article le modus vivendi de la Justice de Proximité. Ce mode de traitement



des litiges est maintenant bien rodé, et peut être utilisé assez facilement. Encore faut-il respecter certaines règles ! Cela reste une procédure judiciaire. Bon voyage au travers de la jungle sauvage qu'est devenue la consommation.

Première phase : Vous rencontrez un problème avec une entreprise.

Dès le départ, des précautions sont à prendre même si la négociation semble bien s'engager. Vous pouvez téléphoner, envoyer un mail à celle-ci ou vous déplacer pour rencontrer un responsable afin de régler rapidement ce différend. La plupart du temps, cela suffit si votre interlocuteur est de bonne

foi. Demandez toujours, en cas de litige, un accusé réception de lecture de votre mail. Cela est très efficace notamment en cas de litige avec votre banque. Mais pensez toujours à demander une confirmation écrite. Si vous ne recevez pas ce courrier, faites une lettre en rappelant la teneur de la conversation. Il est de bon ton de manifester votre satisfaction d'avoir eu une écoute de votre problème. S'il s'agit d'un magasin, vous pouvez aussi vous y rendre accompagné d'un témoin, si vous estimez que le commerçant ne sera pas correct avec vous. Cela augmentera la valeur de vos arguments. Attention ! Il ne doit pas y avoir de liens familiaux ou de subordination entre vous et la personne qui vous accompagne. Nous disposons d'attestations prêtes qui reprennent les dispositions obligatoires édictées par les articles 200 à 202 du Code de Procédure Civile. Il est inutile

Enquête

d'enregistrer ou de filmer la conversation. Ces arguments n'ont pas de valeur en France. Les séries américaines introduisent parfois des novations inconnues du droit français. En cas de problème sur une voiture, pensez à demander les pièces remplacées. Le garage a l'obligation de vous les donner. Attention ! En matière automobile, la réparation de la voiture entraîne la disparition du litige. L'expertise des pièces peut ne pas suffire. Dans une telle hypothèse, vous avez obéré vos chances de réussite. Vous devez savoir que la justice accepte les expertises amiables en matière de voiture dès lors qu'elles ont été faites à titre contradictoire (les deux parties sont convoquées), mais cela n'est pas admis en matière de bâtiment. Vous serez alors toujours obligés de passer par une expertise judiciaire. Le constat d'huissier peut être utile mais faire une expertise est du temps et de l'argent perdu. Vous pouvez aussi dater un événement en prenant le journal du jour. Cela constituera un élément de preuve quant à la date de l'événement. Il s'agit souvent d'un ingrédient utile dans un dossier. Pensez aussi à photocopier les documents originaux et surtout gardez les ! Cela pourra éventuellement servir en cas d'intervention de l'association, ou de l'engagement d'une procédure judiciaire. Il est bon de savoir que le développement des plates-formes téléphoniques peut devenir une arme redoutable. En effet, vos appels ne sont pas enregistrés, mais la teneur de la discussion est notée. Cela permet de récupérer le contenu du bloc notes et de disposer de la preuve de la mauvaise foi de la partie adverse. Pour avoir ces données, rien de plus simple ! Il faut adresser une lettre recommandée avec AR pour demander la copie de toutes les informations nominatives détenues sur quel que support que ce soit conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté. Vous avez ainsi les preuves nécessaires pour agir !

Nous avons depuis mai 2009 des modifications intéressantes concernant l'obligation d'informer. Le professionnel devra prouver qu'il a bien respecté cette obligation. A défaut, son sort est scellé. L'examen des dossiers ouverts depuis cette date montre qu'aucun commerçant n'a modifié ses habitudes. Nous disposons pour un certain temps d'une réelle arme, qui va faire ses preuves.

Vous pouvez, pour trouver des arguments en allant sur Internet voir ce que l'on dit de la société ou du problème que vous rencontrez ! Même si vous ne pouvez utiliser les témoignages, cela donne une idée de l'amplitude et du sérieux de l'entreprise.

Cela permet d'agir, voire très vite en cas de nécessité ! Attention aux 'bobards' diffusés ! Une information doit être vérifiée. Les moteurs de recherche permettent des exploits ! Vous allez devenir un Sherlock Holmes grâce à votre ordinateur !

Ce mode de recherche ne doit pas occulter l'action individuelle. Vous restez le seul responsable de votre dossier. Il est à noter que cette démarche de recherche peut aussi être faite AVANT l'achat. Cela peut éviter bien des soucis !

Vous pouvez évoquer votre intention de saisir le service juridique de notre association, si vous sentez une réticence du professionnel. Certains sont parfois sensibles à cet argument.

Deuxième phase : L'échec de vos démarches amiables.

On vous a promis, mais on ne tient pas ses engagements, ou pire on vous ignore... Pour faire valoir vos droits, vous devez en préambule déjà vous assurer que vous avez respecté vos obligations ! Vous devez donc ressortir le contrat pour lire très attentivement les conditions générales. Si vous ne les retrouvez pas, il faut impérativement les récupérer. Cette démarche étant faite, la réaction doit alors être rapide. Si pendant un mois (ou moins selon la gravité de la situation), rien ne bouge, il est inutile de se déplacer 15 fois, de téléphoner 30 fois ou d'envoyer 10 mails. L'envoi d'un mail avec demande d'accusé de réception de lecture est un plus si ce dernier est envoyé ; Par contre, même s'ils ne constituent pas des preuves, ils peuvent devenir des éléments du dossier intéressants. Pensez toujours à les imprimer. Les crashes de disque dur existent ! Il en est de même pour tous les courriers que vous avez stockés. Le recours à une expertise ou à une procédure est et doit rester exceptionnelle.

Le démarrage de votre litige est l'envoi impératif d'un pli recommandé avec Accusé de Réception. C'est très simple à faire. Vous rédigez le courrier, vous le numérotez si celui-ci fait plusieurs pages, vous en faites des photocopies, puis vous pliez

en deux vous scotchez. Vous indiquez sur le recto le nom et l'adresse, sur le verso vous collez l'A.R. Cette formalité vous évite d'avoir des réponses du genre « l'enveloppe était vide ! » La lettre doit avoir elle aussi une certaine forme. Il faut :

- Rappeler les faits avec les dates ;
- Faire une analyse de la situation en expliquant pourquoi, selon vous, l'entreprise est en faute ;
- Préciser clairement ce que vous souhaitez

Le ton doit être ferme mais courtois. Il ne sert à rien de mettre de la couleur, de surligner, de souligner. Cela doit être clair, concis et surtout très précis dans la demande. Si vous avez les numéros 110 et 109 de la revue, Vous pouvez utiliser les références juridiques citées dans les articles de la rubrique juridique...

Attention ! Ne chiffrez pas votre demande de réparation. Laissez venir votre adversaire. Souvent, elle suffit pour faire comprendre à l'adversaire qu'il est en tort. Ainsi vous réglez rapidement ce souci. La valeur juridique de ce courrier est certaine. C'est la forme prévue par le Code Civil et par un grand nombre de contrats, dont notamment ceux de l'ensemble des Fournisseurs d'Accès Internet. Nous vous déconseillons les lettres recommandées avec AR électroniques proposées par LA POSTE ; Outre qu'elles sont sensiblement plus chères (le service en moins), nous avons déjà eu le cas de pertes de lettres. En effet, le mail envoyé est converti en vraie lettre après réception. Le risque 'technologique' existe donc. Cette lettre permet, après signature de l'AR, de dire qu'il existe un litige dès lors que vous n'avez pas de réponse ou que vous essayez un refus. Attention : LA POSTE garde en instance la lettre 15 jours. Ne soyez donc pas trop pressé si l'AR n'est pas revenu au bout de 8 jours. Si trois semaines après l'envoi, la lettre n'est pas revenue « absent avisé », allez vite au bureau



de poste de dépôt demander une attestation indiquant la date de délivrance. En cas de retour « absent avisé », surtout ne l'ouvrez pas ! Le commerçant a commis une faute juridique en ne retirant pas ce courrier et vous détruiriez cet argument juridique en votre faveur.

Bien évidemment, il faut garder des doubles de tous les courriers ! A défaut, cela va compliquer le litige car votre adversaire a la lettre ! Si la moindre erreur a été commise, cela ne sera découvert que trop tard.

Ce formalisme strict fait déjà partie de l'arsenal juridique et peut aider à la résolution du litige.

Il arrive régulièrement que vos adversaires n'aillent pas retirer votre courrier en recommandé, ou le refuse. Nous ne pourrions pas intervenir dans ce cas, car la lettre n'étant pas ouverte, le professionnel sera censé en ignorer le contenu. La réplique devra être alors rapide. Vous photocopiez le double de la lettre envoyée. Puis vous adressez un nouveau courrier en lettre simple avec cette copie en précisant que compte tenu du non-retrait de la lettre en date du..., vous l'adressez par lettre simple doublée d'une lettre en recommandée avec AR. Vous faites ensuite une deuxième lettre avec le même texte et la copie de la première, que vous envoyez en recommandé avec AR en indiquant que celle-ci est adressée en lettre simple. Vous croisez ainsi les deux courriers. Si par hasard, le commerçant ne va pas chercher l'AR, la lettre sera de toute façon remise dans sa boîte aux lettres et cela suffira ! Vous laissez les mêmes délais que pour la première. Si rien n'a bougé, ou que vous avez un refus, vous pouvez alors venir nous voir. Il est considéré comme normal un délai d'un mois pour espérer une réponse, mais rien n'oblige un professionnel à vous répondre même avec un recommandé avec AR. Toutefois, en matière de banque ou d'assurance, le délai est plutôt de 6 semaines.

Vous pouvez aussi à ce stade, faire écrire les attestations sur l'honneur et demander les devis car le risque du litige est devenu une réalité. Quel que soit l'intervenant, vous devrez toujours prouver votre préjudice. En outre, l'évaluation des dégâts va donner rapidement une idée de la nature du litige, surtout en matière de bâtiment, et avec un peu de chance de la cause !

Troisième phase : Vous avez un refus ou pas de réponse

Vous avez suivi nos conseils. Votre adversaire n'a pas répondu dans les délais indiqués ci-dessous ? Vous devez alors rapidement nous contacter pour que nous puissions intervenir. La justice est rigoureuse. Il peut se faire que vous soyez obligé d'agir par la

voie judiciaire. Vous diminuez considérablement vos chances en tardant. Vous devrez réactiver l'affaire en refaisant un courrier en recommandé avec AR et en vous étonnant du silence. Mais votre perception par la société sera celle d'un consommateur ne suivant pas ses affaires ! Cela n'encourage pas à vous donner satisfaction. Elle peut espérer que vous vous lasserez...

Nous analyserons alors la situation. Nous vous dirons si votre litige mérite une action. En effet, certains dossiers sont perdus. Le droit donne raison à celui qui a la force juridique la plus grande.

Nous vous demanderons de nous communiquer la copie des documents, contrats, lettres, devis ainsi qu'un historique de la situation permettant, à la lecture de ce rappel des événements, de suivre une chronologie précise. Pour les dossiers concernant l'énergie, il nous faudra aussi les index récents de vos compteurs. Nous ne prenons pas les originaux. Attention ! Nous n'avons pas de fax et nous n'imprimons pas de grandes quantités de pièces attachées. Si le dossier est important, il vous sera toujours demandé un courrier, avec les photocopies des pièces nécessaires au traitement. Les mails dépassant une certaine taille sont systématiquement détruits. Nous avons reçu en 2008 plus de 7000 mails. Vous pouvez donc imaginer que nous sommes contraints à une rigueur dans la gestion de la messagerie électronique.

Nous vous demanderons toujours d'adhérer à l'association car nous ne pouvons intervenir que pour nos adhérents. Notre zone de compétence concerne les départements 54, 55 et 88. Toutefois, nous gérons plusieurs dossiers importants de compétence nationale. Nous assumons ces litiges. Mais si cela n'est pas de notre ressort, nous vous communiquerons l'adresse de l'UFC proche de chez vous pour que vos intérêts soient sauvegardés. La méthodologie indiquée dans cet article est valable partout !

Cette approche sera la même quel que soit le mode de contact avec nous.

Nous interviendrons pour soutenir votre démarche. Vous recevrez un double de notre courrier qui pourra, si besoin est, être utilisable en justice. Attention, si vous avez un contrat de protection juridique, il faudra demander l'accord de cet organisme avant toute action, car certains de ceux-ci excluent toute prise en charge en cas d'intervention extérieure. En fonction de la réponse de votre adversaire, nous ferons si besoin est, le nombre de courriers utiles à la défense de vos intérêts. Vous serez toujours destinataires des doubles. Dans certains cas, nous vous demanderons de reprendre la main pour montrer au professionnel que vous êtes actifs dans votre dossier. Nous formons, vous et nous, un tandem. Celui-ci doit

toujours être solidaire pour que les choses bougent ! Nous ne vous demandons pas de devenir des juristes. Mais dans la société où nous vivons, le droit est un outil précieux. Le simple respect des délais et du formalisme nous permettra d'agir plus vite !

A ce stade du dossier, il est inutile de nous contacter tous les 8 jours pour demander des nouvelles ! Les délais que nous vous avons communiqués sont aussi valables pour nous. Vous devez patienter un peu et si rien n'a bougé sous 4 à 6 semaines, nous ferons une lettre de relance. Le même délai s'applique à ce nouveau courrier.

Vous pouvez aussi être harcelé de lettres simples de sociétés de recouvrement de créances ou d'huissiers associés. Cela n'a aucune valeur. Pas de panique si vous recevez ces lettres de menaces. C'est du bluff ! Seul un recommandé avec AR a une importance réelle. Mais ces gens n'écrivent jamais de la sorte ! Cela coûte trop cher. Il est donc inutile de nous téléphoner ou de venir. Il suffit de nous envoyer la copie de ce courrier avec le numéro de dossier. Il est aussi inutile de nous les envoyer par mail. S'agissant de documents sans aucun intérêt, nous ne les imprimons pas. Mais ils peuvent permettre une éventuelle action judiciaire si la société va trop loin. Il faut donc les joindre au dossier qui a été ouvert.

La suite ? Sauf dans de rares cas où la situation est claire dès le début, il est impossible de vous indiquer si le professionnel accède ou non à notre courrier. Aucun litige n'est rigoureusement identique au précédent ou au suivant. En outre, pour dialoguer, il faut être deux. Parfois nos adversaires ont du mal à trouver le temps de nous répondre, ou notre action ne leur plaît pas. Nous nous placerons toujours sur le terrain juridique et nos lettres provoquent souvent de bonnes réactions. Nous vous associerons aussi à la gestion de votre litige. Il arrive que la réponse de l'adversaire demande des précisions. Nous vous demanderons alors de nous les faire parvenir rapidement par courrier écrit. Nous procéderons alors à un nouvel examen et interviendrons si besoin est. Mais à partir d'un certain stade, il est inutile d'écrire compte tenu de la position de l'entreprise : absence de réponse ou refus net. Outre que cela n'apporte rien, il va s'écouler encore deux mois ! Les vacances judiciaires sont redoutables pour les dossiers....

Certaines situations demandent une intervention d'un avocat compte tenu de l'urgence ou de la gravité de la situation. Cela concerne beaucoup l'immobilier. Nous aurons des solutions à vous proposer, qui permettent non pas de régler le litige mais de vous suggérer une autre approche. Celle-ci est exclusivement réservée à nos adhérents. Cette voie est explorée quant notre intervention a échoué. Le dossier est prêt pour la justice ? Vous aurez alors une

décision à prendre et à assumer car dans l'immédiat, nous n'avons pas la possibilité de vous représenter. Cette forme d'action est dans l'air mais nous regrettons qu'à deux reprises, en 2006 et 2008, la loi ait été recalée. Il semble que la pression du MEDEF a été efficace ! On risquait de mettre en péril les entreprises...

Bien évidemment, un avocat a un coût. Il faut donc un dossier complet et clair pour que vous puissiez avoir une consultation efficace ! Nous vous conseillons avant toute consultation de lui en adresser une copie pour qu'il en prenne connaissance.

Comme indiqué, en cas d'échec, la suite, si vous souhaitez aller plus loin, est judiciaire. Pour vous aider à vous y retrouver, vous trouverez ci-dessous un article complétant celui-ci. Il va vous préciser comment fonctionne le juge de proximité, devenu avec le temps un personnage incontournable pour la défense des consommateurs, compte tenu de ses domaines de compétences ou des montants en jeu. Confrontés à de multiples litiges dont notamment ceux évoqués dans la rubrique « coup de gueule », il ne paraît plus superflu d'envisager de souscrire un contrat de protection juridique qui va vous permettre une prise en charge d'honoraires d'avocat en cas de procédure judiciaire. Attention ! Avant de signer, regardez de près le délai de carence, le montant des honoraires pris en charge et la nature des litiges couverts par ce contrat. Souvent, ce n'est pas du luxe !

Place maintenant à la 4ème phase, forcément judiciaire

Quatrième Phase : Les JUGES DE PROXIMITE

En préambule : tous les litiges sont par nature civils. Il s'agit de désaccord dans la relation commerciale, juridique avec autrui. L'état « met son grain de sel » dans l'histoire en publiant des lois et décrets qui organisent la vie sociale du pays. Le non respect de ces lois est une faute qui est réprimée par la voie pénale. Dans le cas des litiges en matière de consommation, la quasi-totalité est civile. Il faut arriver à démontrer l'intention délibérée de violer une loi, de vous tromper, pour que les règles pénales s'appliquent. Il est donc inutile de déposer plainte dans un litige civil. Attention, les tribunaux sont des lieux où la justice est rendue, mais pas forcément dans le sens du mot « juste ». En effet, il s'agit d'arguments contre d'autres arguments ! C'est celui qui est le plus proche des règles de droits qui gagne. Combien de fois avons-nous entendu : « ce n'est pas juste » en évoquant un procès perdu. Mais en ayant fait et suivi toutes les phases, vous avez sensiblement augmenté vos chances de gagner.

Pour résoudre les petits litiges de la vie courante n'ayant pu se régler "à l'amiable"

(non exécution de certains contrats par exemple), le consommateur aura souvent recours à un Juge de Proximité). Pour plus de rapidité, nous le désignerons ci-dessous par l'abréviation "JdP"... mais ne confondez pas avec juge de paix. Pour ce type de procédure, (action "au civil" uniquement) on dispose maintenant de la « déclaration au greffe » ou « saisine simplifiée ». Elle fera peut-être l'objet d'un rappel dans un prochain article, car c'est une conquête importante qui a maintenant quelques années, évitant des frais parfois élevés.

Principe de base : le litige peut porter sur une somme d'argent à recouvrer dans la limite de 1500 € (hors frais de recouvrement), ou porter sur un litige de consommation classique. Dans le cas d'une dette, elle doit être chiffrable. En cas de litige inférieur ou égal à 4000 €, la demande doit exposer une situation précise pour pouvoir faire l'objet d'une instruction par le JdP. Au delà de cette somme, et jusqu'au plafond de 10 000 €, le JdP cède sa place au tribunal d'instance, avec procédure « simplifiée ». Le débat, lors de la comparution devant le Juge de Proximité, est oral, et ne nécessite pas la présence d'un avocat (mais, bien entendu, le Code de Procédure civile le permet toujours) ; L'imprimé prévoit 15 lignes pour exposer la situation, justifier les demandes de remboursements de frais et les Dommages et Intérêts. Il est possible de joindre autant d'annexes que nécessaire. Par ailleurs, la présence à l'audience est obligatoire. Le tribunal compétent est au choix maintenant du consommateur depuis le 15 mai 2009. L'article 141-5 du Code de la consommation a changé les règles. Il reste toutefois nécessaire, bien entendu, de convoquer la partie adverse (le "défendeur"), avec laquelle on est en conflit, pour une audience. Jusqu'ici, cette procédure nécessitait l'intervention d'un huissier. Elle n'est maintenant plus nécessaire, grâce à l'intervention d'un greffe (secrétariat juridique), commun au JdP et au tribunal d'instance, qui va :

- Recevoir les plaignants ;
- Leur faire remplir un imprimé... inévitable, mais normalisé, et même téléchargeable sur le site du Ministère de la Justice ;
- Les aider à déterminer le type de juridiction, s'occuper du planning des audiences, mais surtout
- Convoquer la partie adverse, par lettre recommandée avec A.R. doublée d'un courrier simple (rappelons que certaines personnes physiques ou morales ne vont pas récupérer leurs courriers recommandés). Si l'on s'arrête un instant, on peut voir que l'esprit du texte est d'alléger les frais engagés en début de procédure (frais d'huissier, d'avocat), parfois trop élevés au regard des sommes contestées. En revanche, le "greffe" n'est pas habilité à donner de consultation juridique ou de conseil personnalisé. Ce greffe organisera le calendrier, et préviendra les parties (vous, et, par exemple, la société incriminée – le "défendeur"-) par courrier officiel. Libellé de la déclaration : l'identité des parties, d'abord. Pour le consommateur plaignant, c'est facile.

Pour la partie adverse, c'est un peu plus complexe dans le cas d'une société. Il vous faudra sans doute un "extrait K bis" donnant toutes ses coordonnées (tribunal de commerce ou TGI du lieu d'immatriculation de la société. (Internet www.infogreffe.fr - coût autour de 4 €) ;

Il faut indiquer l'objet de la demande, et le chiffrage exact des sommes réclamées (montant de base, dommages et intérêts demandés - d'un montant "raisonnable"-, intérêts de la somme, au taux légal... le tout dans la limite des 4000 €. augmentée de la demande de remboursement des frais engagés pour le recouvrement (courriers recommandés, déplacements...). Le libellé doit être assez clair pour que la partie adverse puisse connaître le montant exact réclamé. Pour préparer sa défense, le "défendeur" doit aussi avoir communication, par le consommateur, et au moins 15 jours avant la date d'audience, d'une copie de la déclaration initiale, et d'une copie des pièces que vous présenterez (LR avec AR là aussi)... L'enregistrement de la déclaration interrompt les délais et les prescriptions. Mais il faut souligner un point important : si vous avez entre temps obtenu une réparation à l'amiable avant l'audience, vous devez en avvertir le greffe immédiatement, et la procédure s'éteint. L'audience en quelques mots (car nous espérons que vous n'aurez pas à aller jusque là) :

- on doit être présent, ou représenté (avocat, parent jusqu'au 3è degré, mais ni "PACSé" ni concubin(e) ;
- la partie adverse doit aussi être présente ou représentée, mais, si elle est absente, l'audience peut néanmoins se tenir ;
- les sommes réclamées peuvent être révisées pendant les débats ;
- la partie adverse peut demander des dommages et intérêts à votre encontre ;
- l'audience peut être renvoyée ;
- le jugement peut être immédiat, ou différé ("mis en délibéré" : cas le plus fréquent) ;
- l'autorité (surtout dans le cas d'un juge de proximité qui a pour mission de rechercher une solution de conciliation) peut proposer aux parties le recours à un conciliateur de justice. Le jugement n'est en principe pas susceptible d'appel, seulement d'un "pourvoi en cassation". Si la décision du juge est favorable au consommateur, il doit d'abord rechercher une exécution à l'amiable. Mais si le particulier, ou la société condamnée ne donne pas suite, ou refuse d'obtempérer, il faut alors avoir recours aux services d'un huissier de justice. Celui-ci vous précisera lors du premier entretien comment il va agir.

Pour compléter l'information, nous vous conseillons vivement de vous rendre à une audience publique pour voir comment cela se passe. Vous serez alors armés pour bien défendre vos droits. Un bon dossier bien appuyé par nos soins devrait, sauf catastrophe imprévue, vous permettre d'avoir les plus grandes chances d'avoir gain de cause. Nous sommes en tout état de cause intéressés par la copie du jugement perdu ou gagné !