

# Comment utiliser les règles de base du droit

*En complément à l'article sur la gestion des litiges, il nous paraît important de vous faire comprendre comment fonctionne la relation contractuelle. Depuis quelques années, on fait des contrats avec tout ! Même des secteurs qui ne connaissaient pas ces mœurs s'y mettent ! Il devient donc vital au regard de cette évolution que vous ayez le minimum vital pour vous défendre et mettre en application nos conseils. Il n'est évidemment pas exhaustif, mais vous donne une bonne idée en la matière.*

Il convient en préambule de vous préciser que toutes les références d'articles que vous allez découvrir sont d'ordre public. Toute clause d'un contrat violant ces dispositions est réputée non écrite et donc n'existe pas ! Le cas est plus fréquent que l'on ne l'imagine !

## La définition du contrat

Un contrat, c'est d'abord la volonté de deux parties de souscrire ! L'article 1101 du Code Civil est important à ce titre. La violation de cette condition va tordre le coup aux faux contrats et engagements de tout poil réalisés sans notre accord.

Le professionnel a une obligation d'informer prévue par l'article L. 111-1 du Code de la Consommation. Depuis le 16/05/2009, il doit même apporter la preuve, en cas de litige, que celle-ci a été respectée !

Il est vital que nous ayons donné notre consentement comme le prévoit l'article 1108 du Code Civil.

La simple violation de cette condition va annuler la valeur de l'engagement. Attention toutefois à trois secteurs d'activité protégés par des articles du Code de la Consommation scandaleux. Les secteurs de la banque, de l'énergie et des télécommunications peuvent modifier les clauses d'un contrat sans votre accord. Il est toutefois obligatoire de vous avertir un mois à l'avance, et de vous laisser 4 mois pour résilier sans frais ni pénalités.

## L'exécution du contrat

Le contrat est signé ? Tout semble clair ? Pas si sûr ! Il doit être réalisé de bonne foi en application de l'article 1134 du Code Civil. Ce n'est parfois pas évident... Comment interpréter de bonne foi un contrat illimité mais à utiliser dans des limites raisonnables non définies ?

## Les litiges nés de l'exécution d'un contrat

Vous avez signé ? Le contrat a été exécuté... mais mal ! Ce sont les dossiers que nous avons actuellement en plus grand nombre ...

L'arsenal à votre disposition est très efficace. Vous pouvez demander l'application de l'article 1147 du Code civil, qui définit l'obligation de résultat. Le professionnel doit mettre en œuvre tous les moyens pour obtenir un résultat. Il ne réussit pas ? Tant pis pour lui : Vous pouvez demander la résiliation en constatant que le résultat n'a pas été atteint ( cas d'Internet ou de téléphonie mobile ) ou demander que l'entreprise assume une nouvelle intervention, et ce totalement gratuitement ! ( cas des garages ou des entreprises du bâtiment notamment ).

Attention, c'est toujours le vendeur qui doit assumer le problème, ( et non un vague sous-traitant ) ou le fabricant. L'affirmation « c'est chinois, c'est pas cher, c'est pas garanti » peut amener le professionnel à botter en touche. Faux ! Refusez catégoriquement et envoyez votre lettre au vendeur. A ce stade du litige, il n'est pas anodin de savoir qu'en application des articles 1382 à 1384 du Code Civil, les salariés engagent leur entreprise !

Vous avez aussi une nouvelle garantie définie par les articles L. 211 et suivants du Code de la Consommation. Un produit est réputé non conforme s'il ne correspond pas au bon de commande ou s'il présente une défectuosité dans un délai de six mois ! Le code prévoit que le commerçant peut soit le réparer soit l'échanger, et que si le problème n'est pas résolu dans un délai d'un mois, vous pouvez annuler la commande !

L'obligation d'informer évoquée ci-dessus est aussi à utiliser sans modération si

besoin est ! Toute l'information sur un produit ne vous a pas été donnée ? Tout faux, car vous avez signé sans connaître les caractéristiques d'un produit ou d'un service...

Il nous paraît important aussi de vous signaler l'article 1315 du Code Civil sur la charge de la preuve. Votre téléphone portable était soi disant cassé, oxydé, rempli de sable... Il appartiendra au vendeur d'en apporter la preuve, et pas simplement par un vulgaire papier de 10 lignes appelé pompeusement « rapport d'expertise »... Les vendeurs de portables adorent jouer à ce jeu...

## Votre adversaire ne veut pas comprendre ? Place au judiciaire !

L'article L. 141-5 du Code de la Consommation créé le 16/05/2009 vous permet d'assigner votre adversaire au tribunal de votre choix tout en respectant bien sûr les plafonds d'estimation pécuniaire du litige. Au delà d'une certaine somme (à partir de 1500 €), nous vous conseillons de prendre un avocat pour vous défendre en cas d'échec de nos interventions.

Comme vous pouvez le voir, l'architecture est finalement assez simple. La complexité de notre société « moderne » nous empêche souvent de voir une certaine logique. Il faut dire que tout est fait pour ! Vous avez par ces notions suffisamment d'informations pour faire une belle lettre !

Si, malgré ces conseils, cela ne marche pas (certains osent !), nous aurons un dossier d'une grande force entre les mains. Nous sauront alors agir au mieux de vos intérêts. Petit détail à ne jamais oublier : Le temps qui s'écoule est un ennemi si rien ne bouge.