

# COMMENT GÉRER 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. Deux pages suffisaient pour vous communiquer les informations utiles. 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 le dernier article publié et de vous communiquer beaucoup d'informations nouvelles dont certaines ne pouvaient exister à cette époque (!) vu la rapidité de l'évolution de notre société. Cela va concerner notamment l'e-commerce qui représente plus d'e30 milliards d'€ ! Notre besace d'astuces et de « trucs » s'est également enrichie. Nous vous conseillons de garder ce numéro car les conseils donnés devraient vous aider à mieux gérer les petits soucis de la vie quotidienne. Notre aide sera plus efficace si vous suivez nos conseils. Les conseils utiles pour un achat malin sur Internet sont publiés dans la rubrique « consommation »*

## Définition d'un litige

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 et ses règles strictes commencent 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.

## La gestion du litige :

Compte tenu de notre activité, cet article ne traitera que les litiges de la consommation. Le domaine est vaste ! Il concerne tous les problèmes nés de la vente de biens ou de l'exécution de prestations de services. La méthodologie à adopter est toujours la même. Il reste à souligner que les nouvelles technologies ont totalement perturbé nos réflexes. L'envoi de recommandé avec AR devient l'exception dans les dossiers que nous ouvrons. C'est pourtant le début 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 devenir des juristes. L'association a un solide service juridique qui sait traiter beaucoup de choses. 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 tromper 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...

## Précisions utiles :

Nous avons aussi nos limites. Nous n'intervenons pas dans certains domaines comme le droit de la famille, le droit du Travail ou des problèmes de successions. Notre rôle est de tenter de régler à l'amiable les contentieux. Ces sujets, nés de différents humains sont toujours réglés par la voie judiciaire ou par des transactions régies par des codes spécifiques que nous n'utilisons pas. Nos statuts nous interdisent d'intervenir pour des professionnels. Nous pouvons aider des consommateurs particuliers même si les informations que nous vous communiquons peuvent aussi concerner ces derniers. Le meilleur exemple est le site dédié au Taux Effectif Global des prêts immobiliers ( [www.ufcnancy.biz](http://www.ufcnancy.biz) ) . Certains dossiers ne sont pas également traités tels les litiges nés d'erreurs médicales. Outre la complexité, nous ne pouvons gérer ceux-ci au vu de la durée prévisible pouvant atteindre 10 ans et d'une grande complexité. Nous avons, pour vous aider, développé un grand réseau de professionnels dont notamment des avocats spécialisés qui savent gérer ces dossiers si sensibles.

Pour que nous puissions intervenir, il vous sera demandé d'adhérer à l'association. Outre l'obligation imposée par la loi de juillet 1991, cela nous permet de nous exprimer pour la défense de vos intérêts d'une voix plus forte. L'UFC QUE CHOISIR de Nancy compte plus de 3000 adhérents au 31/12/2010. Cela nous permet de mettre à votre disposition des moyens notamment par un pôle juridique puissant qui est un

## Enquête

interlocuteur écouté des professionnels. Je rends hommage au travail fourni depuis de nombreuses années à toute l'équipe qui permet d'augmenter notre poids. Nous avons évalué le montant des litiges que nous traitons. L'ensemble des dossiers dépasse 6 millions d'€ pour 1350 litiges en 2010 !

## Place maintenant à l'action !

**Première phase : Vous rencontrez un problème avec une entreprise.**

Dès le départ, des précautions sont à prendre même si une solution amiable semble bien engagée. 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 un accusé réception de lecture de votre mail et pensez à l'imprimer. Cela est très efficace notamment en cas de litige avec votre banque. Mais pensez également à demander une confirmation écrite. Si vous ne recevez pas cette correspondance, faites une lettre en AR appelant la teneur

de la conversation. Il est de bon ton de manifester votre satisfaction d'avoir eu une écoute de votre problème. Vous pouvez aussi vous rendre au magasin 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. 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 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 ). En revanche, cette approche n'est pas admise en matière de bâtiment. Vous serez toujours obligés de passer par une expertise judiciaire. Le constat d'huissier peut donc 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. Il s'agit souvent

d'un ingrédient précieux 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 votre faveur. En effet, vos appels ne sont pas enregistrés mais la teneur de la discussion est notée par votre interlocuteur. 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 quelque support que ce soit conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté en joignant une copie recto verso d'une pièce d'identité. Vous avez ainsi les preuves nécessaires pour agir !

Nous avons depuis mai 2009 des modifications intéressantes concernant l'obligation d'informer. Le professionnel doit vous communiquer toutes les informations à sa disposition pour que votre achat s'effectue en toute transparence. Il 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 moyens, aller 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 vite, voir très vite en cas de nécessité ! Mais 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 peut aussi être faite AVANT l'achat. Cela peut éviter bien des soucis ! En cas de problème collectif, essayez d'obtenir des attestations sur l'honneur des autres victimes. Il faut aussi collecter toutes les preuves du litige.

Cela peut aller du catalogue, des photos datées, de prospectus, d'attestations d'autorités administratives, etc... Plus vous aurez d'arguments, plus la solution juridique sera évidente.

Enfin, vous pouvez évoquer au futur votre intention de saisir le service juridique de l'association si vous sentez une réticence du professionnel. Certains sont parfois sensibles à cet argument.

## Deuxième phase : L'échec de vos démarches amiables.

Le commerçant vous a promis de régulariser la situation mais on ne tient pas ses engagements ou pire, il vous ignore. Pour faire valoir vos droits, vous devez en préambule 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 un mois (ou moins selon la gravité de la situation) après le début du litige, rien ne bouge, il est inutile de se déplacer 15 fois, de téléphoner 30 fois d'envoyer 10 mails. Le recours à une expertise ou à une procédure est et doit rester exceptionnel.

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

des photocopies, puis vous le pliez en deux et vous le scotchez. Vous indiquez sur le recto le nom et l'adresse du commerçant, sur le verso vous collez l'Accusé Réception. Ce formalisme 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.
- Formulez 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 antérieurs de la revue, les pages de la rubrique juridiques sont suffisamment précises pour que vous ayez une juste perception du droit trouvant à s'appliquer la revue. Toutefois, nous préférons que vous n'évoquiez pas de fondements juridiques précis. Les informations que nous vous communiquons ont surtout comme but de vous permettre de découvrir l'environnement dans lequel vous vivez.

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 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, après signature de l'AR, permet 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 professionnel a commis une faute juridique en ne

retirant pas ce courrier et vous détruiriez cet argument juridique en votre faveur. Il est à noter que LA POSTE offre la possibilité, à travers le site <http://www.csuivi.courrier.laposte.fr> de vérifier si la lettre a été retirée ou est en attente.

Bien évidemment, il faut garder des doubles de tous les courriers ! A défaut, cela va compliquer le litige car votre adversaire a la lettre ! Il sera alors impossible d'évaluer la force de votre dossier. Nous vous demandons de reconstituer le mieux possible ces lettres.

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 car la lettre n'étant pas ouverte, le professionnel sera censé 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 professionnel 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. Quelque 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, sa cause ! Pensez également à faire un historique avec les dates et la nature des événements. Cela servira de fil conducteur lors de l'examen du dossier par

le pôle juridique. Cela permet aussi de détecter les démarches non encore effectuées impératives ou les erreurs par ignorance.

## 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-dessus ? 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 étant inactifs. Si le délai est trop long, vous devrez réveiller 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 et l'historique de la situation. Pour les dossiers de gaz ou d'électricité, il nous faudra en plus une photo de votre compteur avec le journal du jour permet-

tant de constater les index des compteurs les plus récents. 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 sera toujours demandé un courrier avec les copies. Les mails dépassant une certaine taille sont systématiquement détruits. Nous avons reçu en 2011 plus de 7500 mails. Vous pouvez donc imaginer que nous sommes contraints à une rigueur dans la gestion de la messagerie électronique.

Il sera toujours demandé l'adhésion à l'association car nous ne pouvons intervenir que pour nos adhérents. Notre zone de compétence concerne les départements 54, 55 et 88 sur demande. 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 rapidement pour que vos intérêts soient sauvegardés. La méthodologie indiquée dans cet article est valable partout !

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

Puis 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 certaines 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 ! Attention ! Nous ne vous demandons pas de devenir des juristes. Mais dans la société où nous vivons, c'est un outil précieux. Le simple respect des délais et du formalisme nous permettra d'agir plus vite ! Pour une parfaite information, nous avons mis en place pour certains professionnels des process différents. Ceux-ci vous seront indiqués au cas par cas.

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. Il convient de noter que nous ne pouvons vous rappeler compte tenu du nombre de dossiers que nous gérons. Il faudra donc nous contacter.

Nous vous demandons d'être très vigilant dans le suivi de votre dossier et de nous informer des relances appels, lettres que vous recevez après notre intervention. Pour chaque nouveau document, nous vous

## Quatrième Phase : Les JUGES DE PROXIMITE

Tous les litiges sont par nature civils. Il s'agit de désaccords dans la relation commerciale, juridique avec autrui. L'Etat fourre son grain de sel dans l'histoire en publiant des lois décrets qui organisent la vie sociale du pays. Le non respect de ces lois est une faute qui est réprimé par la voie pénale. Dans le cas des litiges de la 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 faite 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. Attention ! Depuis le 1er octobre 2011, une taxe de 35 € sera demandée. Elle sera remboursée par votre adversaire si vous gagnez le procès.

Les informations communiquées ci-dessous vont vous donner une idée précise du fonctionnement de cette justice qui rappelle fortement les juges de paix que nos anciens ont bien connus.

### 1. La compétence du juge de proximité

Le juge de proximité est compétent pour juger une demande de nature civile ou sur les litiges opposant les locataires aux bailleurs lors de la restitution du dépôt de garantie .Le montant ne dépassant pas 4 000€. La saisie du juge de proximité se fait au moyen d'une déclaration au greffe mais également par voie d'assignation ou après l'échec d'une conciliation.

### 2. Qu'est-ce-que la déclaration au greffe ?

Cette déclaration consiste à prévenir le tribunal du différend qui vous oppose à une autre personne. C'est le tribunal qui se charge ensuite de prévenir la personne contre laquelle la déclaration est déposée.

### 3. Le retrait de la déclaration

Cette déclaration peut se faire :

- soit sur papier libre
- soit à l'aide du formulaire intitulé « déclaration au greffe de la juridiction de proximité ».

demandons une copie. Votre réactivité est essentielle. Si vous avez un contact téléphonique pour tenter de vous convaincre d'abandonner ou de résoudre le litige, indiquez que le dossier est entre les mains de l'UFC QUE CHOISIR et exigez un écrit. Attention aux démarches réalisées alors que nous avons commencé à intervenir. Ne faites rien sans nous demander si celles-ci sont opportunes. Il est souvent appliqué une stratégie dans la gestion de votre litige. En intervenant à notre insu, vous générez un trouble qu'il est très difficile de rattraper. Les conséquences sont fâcheuses. Nous nous voyons dans l'obligation d'arrêter la gestion du litige. et de transférer celui-ci dans la partie judiciaire.

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 par LA POSTE. Mais ils peuvent permettre une éventuelle action judiciaire si la société va trop loin. Il faut donc les mettre dans le dossier que vous aurez ouvert.

La suite ? Sauf de rares cas où la situation est claire dès le début, il est impossible d'y répondre. 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 écrit. Nous procéderons alors à un nouvel examen et interviendrons si besoin est. Mais à partir d'un certain stade, il est inutile de continuer la phase amiable compte tenu de la position de l'entreprise, de l'absence de réponse ou d'un refus net. De nouveaux courriers sans motifs réels à opposer affaiblissent votre position.

L'échec de nos interventions et certaines situations demandent alors une intervention d'un avocat. Cela peut concerner l'urgence ou de la gravité de la situation, les intérêts en jeu ou la volonté de faire

reconnaître une situation inacceptable. Cela concerne beaucoup l'immobilier. Nous aurons des solutions à vous proposer qui permettent non pas de régler le litige mais de vous proposer une autre approche. Celle-ci est exclusivement réservée à nos adhérents. Cette voie est explorée quand notre intervention a échoué. Le dossier est prêt. Selon les enjeux, vous aurez besoin d'un avocat à vos côtés ou pas ! 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... Une réflexion de la commission européenne est en cours pour la rédaction d'une directive imposant les actions collectives. Il semble que ce nouveau mode de traitement des litiges en application au Portugal ou en Italie soit une réponse adaptée aux évolutions économiques que nous constatons. Notre système judiciaire est sclérosé. Son fonctionnement repose sur des fondamentaux existants au XIXème siècle ! Le socle reste solide. Le Code Civil a 207 ans et n'est pas obsolète au vu de nos dossiers ! Mais les règles de procédures ont besoin d'un grand toilettage ! Les actions collectives sont une bonne approche mais que de filiosité de la part de nos gouvernants...

Bien évidemment, un avocat a un coût. Il faut donc un dossier complet et clair pour que vous puissiez avoir une consultation efficace !

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 des litiges de la consommation 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.

Place maintenant à la 4ème phase forcément judiciaire



Il s'agit du formulaire cerfa N°12285\*02. Vous pouvez le retirer soit au greffe du Tribunal d'Instance, soit le télécharger et l'imprimer à partir du site internet du Ministère de la Justice. (Entrer l'adresse [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr) puis se rendre sur « Vos droits et démarches » puis sur « Formulaire pour les particuliers »).

#### Conseils pratiques :

- Le formulaire téléchargeable sur internet dispose de plus de lignes, pour que vous puissiez y décrire votre litige, que celui disponible auprès des greffes des Tribunaux d'Instance.

- Vous pouvez joindre à votre demande autant d'annexes que vous jugez nécessaire à la bonne compréhension de votre litige.

Si plusieurs annexes sont ainsi jointes, il est impératif de les numéroter et de joindre à votre dossier une liste des annexes numérotées.

#### 4. Le contenu de la déclaration

• Vous concernant :

- Vous devez indiquer vos noms, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance.

• Concernant votre adversaire :

- Si votre adversaire est une personne physique (individu) : vous devez indiquer ses nom, prénoms et domicile.

- Si votre adversaire est une personne morale (société, association) : Vous devez indiquer sa dénomination et son siège social.

Il est utile de joindre un extrait Kbis de la société à demander auprès du greffe du Tribunal de Commerce ou au TGI à compétence commerciale (tarif : 3.11€ l'extrait). Toutefois la plupart des juges acceptent une copie émanant du site d'information sur les sociétés [www.societe.com](http://www.societe.com)

• Concernant votre affaire :

Vous devez y mentionner :

- Un bref exposé des motifs de votre demande : rappel des faits et des dates s'y rapportant, la raison de votre demande accompagnée si possible d'un minimum de fondements juridiques.

- L'objet chiffré de votre demande : montant sollicité à titre principal + frais engagés (frais téléphoniques, LR AR, déplacements, perte de temps en matière de travail ...) + dommages et intérêts éventuels (à évaluer en proportion du préjudice subi).

Conseils pratiques :

Seules les dépenses justifiées sont à indiquer pour le remboursement des frais. A noter, que l'adhésion à notre association n'en fait pas partie. Le montant des dommages et intérêts doit tenir compte de l'importance du litige. Un montant disproportionné peut être mal perçu. N'oubliez pas d'indiquer sur votre déclaration la juridiction que vous saisissez sinon votre demande ne pourra pas aboutir. Pensez également à signer et dater votre déclaration.

#### 5. Le dépôt de la déclaration

Une fois la demande remplie, elle est à déposer au greffe de la juridiction de proximité du domicile de l'adversaire appelé défendeur. (Articles 42 et 43 du Code de Procédure Civile)

Par exception, elle peut être déposée devant la juridiction de proximité :

- du lieu de livraison ou de l'exécution de la prestation ou le lieu où demeurait le consommateur au moment de la conclusion du contrat, en matière contractuelle (c'est-à-dire quand le litige a pour origine un contrat),

- du lieu du fait dommageable ou du lieu

dans lequel le dommage a été subi, en matière délictuelle (c'est-à-dire quand le litige a pour origine un délit).

Par dérogation, pour les litiges en matière de charges de copropriété, la demande doit être présentée devant la juridiction de proximité du lieu de situation de l'immeuble.

## 6. La convocation à l'audience

La convocation à l'audience se fait en même temps que votre adversaire au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, doublée d'une lettre simple.

Dans le cas où votre adversaire ne retire pas la lettre recommandée qui lui est adressée, il est conseillé de faire appel à un huissier de justice pour que celui-ci procède à la convocation de votre adversaire par voie de signification (Le tarif de l'acte de procédure varie en fonction de la somme que vous réclamez à titre de somme principale).

## 7. Le déroulement de l'audience

Vous devez comparaître à l'audience.

A défaut, votre déclaration au greffe pourra être déclarée caduque et un jugement pourra être rendu à votre rencontre sur demande de votre adversaire. Vous pouvez comparaître en personne ou charger une personne de vous assister ou de vous représenter.

Il peut s'agir : d'un avocat OU d'une personne de votre famille (conjoint, concubin, partenaire de PACS, parent ou allié en ligne directe ou en ligne collatérale jusqu'au troisième degré inclus) OU

- d'une personne exclusivement attachée à votre service personnel ou à votre entreprise.

A cette audience, le juge procédera à l'écoute de vos explications et de celles de votre adversaire,

examinera les pièces qui lui auront été remises et posera les questions qu'il jugera nécessaire.

Toutes ces explications se feront à l'oral mais vous pouvez vous appuyer sur les documents du dossier.

Conseils pratiques :

Si vous vous faites représenter par une tierce personne, pensez à lui donner un pouvoir spécial qui lui donne qualité pour vous représenter.

Il s'agit de lui faire une lettre qui établit ce pouvoir : « Je soussigné(e), X, donne pouvoir à Y (préciser le lien de parenté, d'alliance ou de subordination) pour me représenter dans le litige qui m'oppose à Z



devant la juridiction de proximité ».

Pour respecter le principe du contradictoire, tous les documents constituant votre dossier doivent avoir été remis au préalable à votre adversaire, sous peine de voir votre affaire reportée à une date ultérieure pour procédure irrégulière. Le délai entre la remise de vos documents à votre adversaire et l'audience doit être suffisant pour que ce dernier puisse les analyser (Vous pouvez les envoyer au moment où vous recevez votre convocation à l'audience par exemple). L'envoi de votre dossier par lettre recommandée avec accusé de réception est conseillé pour garder une trace de l'envoi. Toute nouvelle pièce est également à transmettre avant l'audience à la partie adverse et au greffe du tribunal sous pli recommandé.

## 8. La suite de l'audience :

Aucune décision n'est rendue le jour même. Il existe deux possibilités. Soit une copie du jugement vous est expédiée par le greffe une fois le jugement rendu, soit le juge renvoie l'affaire à une date ultérieure en cas de procédure irrégulière.

- Le juge de proximité statue en dernier ressort. Si vous contestez la décision du juge de proximité, seul un recours devant la Cour de Cassation peut permettre l'annulation du jugement. Cette contestation est enserrée dans des délais stricts à respecter et engendre un coût important (entre 5 000 et 10 000€). L'assistance d'un avocat y est obligatoire.

- Les audiences du juge de proximité sont publiques. N'hésitez pas à vous y rendre pour vous familiariser à leur déroulement avant votre propre audience. ■