

COMMENT GÉRER UN LITIGE ?

Nous recevons de plus en plus de consommateurs en difficulté qui ne savent pas quand commence un litige et surtout comment le gérer. Cet article a été publié pour la première fois en 2002. La dernière édition date d'avril 2015. 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 de l'article et d'y ajouter des informations nouvelles dont certaines ne pouvaient exister en 2015 et a fortiori en 2002. Notre besace d'astuces et de « trucs » s'est également enrichie.

Nous vous conseillons de garder ce numéro à portée de main, 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 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. 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.

De plus en plus de consommateurs croient pouvoir régler leur problème par de simples échanges de mails (courriels) ou de communications téléphoniques. Or l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) est indispensable pour établir l'existence du litige et nous permettre d'intervenir. En outre, il est maintenant obligatoire d'avoir commencé une procédure à l'amiable pour pouvoir saisir la justice, y compris pour les petits litiges. L'absence de courrier est donc un vrai handicap. Nous vous demanderons toujours les copies de votre courrier recommandé avec AR et de l'accusé réception avant d'intervenir en votre nom. Nous vous demandons d'être vous-mêmes actifs. Cela ne veut pas dire que vous devez être juristes. L'association a un solide service juridique qui sait traiter les problèmes. Mais vos chances s'amenuisent avec le temps. Le dicton « les promesses n'engagent que ceux qui veulent bien y croire » correspond à une réalité. Ne vous laissez donc pas 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* du fonctionnement du Tribunal d'Instance qui remplace le juge de proximité à partir du 1er juillet 2017. Le traitement des litiges s'effectue

un peu différemment, mais le fondamental n'est pas changé. Il est assez simple et peut être utilisé assez facilement. Encore faut-il respecter certaines règles. Cela reste une procédure judiciaire. Bon voyage dans cette jungle sauvage qu'est devenue la consommation !

PREMIÈRE PHASE

VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME AVEC UNE ENTREPRISE.

LES RELATIONS AVEC L'ENTREPRISE

Dès le départ, des précautions sont à prendre, même si une solution amiable semble bien engagée. Vous pouvez téléphoner, envoyer un mail à l'entreprise 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 rappelant la teneur de la conversation. Vous devez, dans cette hypothèse, intégrer le contenu du mail pour valider juridiquement le contenu en indiquant la date d'envoi. Il est de bon ton (et de bonne tactique) 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 craignez que le commerçant ne soit 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 votre témoin. 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 juridique en France si votre adversaire n'est pas informé

que vous l'enregistrez ou le filmez. 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 automobile dès lors qu'elles ont été faites de façon contradictoire (avec convocation des deux parties). 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, c'est du temps et de l'argent perdus. Vous pouvez aussi dater un événement en photographiant le journal du jour à côté de l'objet du litige (par ex. l'index d'un compteur électrique). 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. Il faut aussi joindre une copie recto-verso d'une pièce d'identité. Vous avez ainsi les preuves nécessaires pour agir !

L'OBLIGATION D'INFORMER

Nous avons depuis de nombreuses années 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 et en connaissance de cause. Il devra prouver qu'il a bien respecté cette obligation. A défaut, son sort est scellé. L'examen des dossiers ouverts montre clairement que ce n'est toujours pas bien respecté... Nous disposons ainsi d'une arme qui a fait ses

preuves. Cela concerne de nombreux domaines dont notamment les ventes à personnaliser sur les foires exposition, les bons de commande de cuisines dans un magasin, les énergies renouvelables, etc...

LES INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

Vous pouvez, pour trouver des moyens d'agir, aller sur Internet voir ce que l'on dit de la société ou du problème que vous rencontrez ! Il suffit de taper le nom de la société et d'ajouter avis ou forum. La jurisprudence a évolué. Les témoignages peuvent être joints à des éléments de votre dossier. Nous vous conseillons de faire établir un devis qui permettra d'identifier le problème et son coût. Avec ces éléments, vous disposez déjà d'arguments qui permettent d'envisager une action en justice. Il en est de même pour les SMS, qui commencent à être acceptés. 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 que nous vous avons indiquée. Vous restez le seul responsable de votre dossier. Il est à noter que la recherche sur le produit ou la société peut aussi être faite AVANT l'achat ; dans le cas d'une commande de travaux, il est même préférable de se renseigner avant même de contacter l'entreprise. Cela peut éviter bien des soucis ! Nous disposons d'outils qui n'existaient pas auparavant. Ils sont faits pour servir.

SI L'ENTREPRISE VOUS PARAÎT RÉTICENTE À RECONNAÎTRE SON ERREUR...

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. Notre présence dans le paysage depuis 38 ans n'est pas anodine. En 20 ans, nous avons traité plus de 25 000 dossiers !

DEUXIÈME PHASE

L'ÉCHEC DE VOS DÉMARCHES

AMIABLES

Si le commerçant vous a promis de régulariser la situation, mais ne tient pas ses engagements ou pire, s'il vous ignore. Pour faire valoir vos droits, vous devez d'abord vous assurer que vous avez respecté vos propres 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.

Vous devez procéder méthodiquement en suivant un processus rigoureux. Le recours à une expertise ou à une procédure est et doit rester exceptionnel à ce stade du dossier. Seules des situations d'urgence peuvent justifier d'utiliser ces moyens. Cela se fera toujours par ministère d'avocat.

Le démarrage de votre litige se fait par l'envoi impératif d'un pli recommandé avec Accusé de Réception. C'est très simple à faire. Vous rédigez le courrier, vous numérotez les pages s'il y en a plusieurs, 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 de 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.
- > Formuler ce que vous souhaitez.

Le ton doit être ferme mais courtois. Il ne sert à rien de mettre de la couleur, de surligner ou de souligner. Il faut être clair, concis et surtout très précis dans la demande. Il est aussi inutile d'exprimer des « sentiments » dans la lettre. Il s'agit d'un acte juridique. Restez sur le terrain des faits et rien que des faits. Par ailleurs, n'indiquez jamais précisément le délai pour la réponse, car il faut ensuite agir... Il faut indiquer par exemple « dans un rapide délai », « le plus rapidement possible ». Attention ! Ne chiffrez pas votre demande de réparation. Laissez venir votre adversaire.

Souvent, elle suffit pour faire comprendre à votre 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 formule est à utiliser si vous êtes à la fin d'un délai de rétractation.

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

TROISIÈME PHASE

VOUS ESSUYEZ UN REFUS

OU NE RECEVEZ PAS DE RÉPONSE

« 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 ! L'entreprise a commis une faute juridique en ne retirant pas ce courrier et vous détruiriez cet argument juridique en votre faveur. Vous pouvez aussi suivre la distribution de ce courrier avec le site de LA POSTE dont nous vous communiquons l'adresse :

www.csuivi.courrier.laposte.fr/suivi

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 pouvons pas intervenir, car la lettre n'étant pas ouverte, le professionnel sera censé ignorer le contenu. La réplique devra alors être 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 recommandé 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 également 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 souvent de 6 semaines.

Vous pouvez aussi à ce stade, faire écrire les attestations sur l'honneur et demander les devis car le risque de 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, sa cause ! Il faut toujours garder à l'esprit que la charge de la preuve vous appartient. Vous devrez, par tous moyens, apporter les éléments prouvant votre préjudice.

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 inactif. Vous devrez réveiller l'affaire en refaisant un courrier en recommandé avec AR et en vous étonnant du silence de l'entreprise. Ne rien faire encouragerait celle-ci à ne pas vous donner satisfaction et à attendre que vous vous lassiez...

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

Pour nous permettre de travailler sur votre dossier, il vous sera demandé en copie exclusivement :

- Un historique de votre litige, rédigé par vos soins, résumant de manière chronologique la situation, précisant notamment s'il y a eu des échanges téléphoniques, des mails, ou des courriers envoyés. N'oubliez pas de formuler votre demande (réparation, remplacement, remboursement,...)
- Le contrat, avec les conditions générales de vente et les conditions particulières. Pour un site internet, les conditions générales d'utilisation, avec la date de leur impression.
- Les devis et bons de commande (recto verso)
- Les factures (recto verso)
- La ou les lettre(s) recommandées avec accusé de réception envoyée(s) par vos soins + bordereau d'envoi + accusé de réception AVEC DATES LISIBLES
- Réponse(s) éventuelle(s) de votre « adversaire »
- Mails, courriers simples
- Toutes preuves de paiement ou de tout débit contesté (extrait de compte, avec possibilité de masquer les informations « sensibles »)

Pensez à nous préciser toute information utile relative à votre dossier : opposition au paiement, situation financière fragile,...

Par souci de gain de temps dans le traitement du dossier, nous vous demandons de nous adresser ces documents uniquement par courrier, dépôt dans la boîte aux lettres extérieure ou lors de l'une de nos permanences.

Les dossiers non complets ne pourront être traités.

Enquête

Pour les dossiers de gaz ou d'électricité, il nous faudra en plus les index des compteurs les plus récents. Il s'agit souvent de consommations fantaisistes. Nous aurons besoin d'une photo du compteur avec le journal du jour. Cela permet de dater sans contestation la situation et sans frais.

Attention ! Nous n'avons pas de fax et nous ne pouvons pas imprimer de grandes quantités de pièces attachées. Les juristes ne travaillent pas sur écran. En outre, nous ne demandons jamais de frais administratifs. Si le dossier est important, il sera toujours demandé un courrier avec les copies. Les mails dépassant une certaine taille sont systématiquement détruits. Songez que nous avons reçu en 2016 plus de 14 000 mails. Vous pouvez donc imaginer que nous sommes contraints à une certaine rigueur dans la gestion de la messagerie électronique.

Il sera toujours demandé l'adhésion à l'association car nous ne pouvons légalement intervenir que pour nos adhérents. Notre zone de compétence, en revanche, s'étend à l'ensemble du territoire national. Un consommateur de Bordeaux ou Perpignan peut donc parfaitement adhérer et nous soumettre son problème. Cette approche sera la même quel que soit le mode de contact avec nous.

Puis nous interviendrons pour soutenir votre démarche. Vous recevrez un double de notre courrier à l'entreprise 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 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 procédures différentes. Elles vous seront indiquées 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. Ce sera donc à vous de nous contacter. Si vous n'avez pas reçu le double de notre courrier au bout d'un mois, un mail suffit pour nous demander où il en est. Utilisez de préférence l'adresse mail que vous avez et qui est notamment indiquée sur la carte d'adhérent ou à la dernière page de la revue.

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

Vous pouvez aussi être harcelé de lettres simples de sociétés de recouvrement de créances ou d'huissiers associés. Sachez qu'elles n'ont aucune valeur juridique. Pas de panique, donc, 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. 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.

Et la suite ? Sauf dans 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 plaçons toujours sur le terrain juridique et nos lettres provoquent souvent de bonnes réactions. Nous vous associons 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 d'écrire compte tenu de la position de l'entreprise, de l'absence de réponse ou d'un refus net. Outre que cela n'apporte rien, il va s'écouler encore deux mois ! Il convient d'ajouter que les vacances judiciaires sont redoutables pour les dossiers.... Il y a peu ou pas d'activité en juillet et août et pendant toutes les vacances scolaires.

Dans certains cas, l'intervention d'un avocat est nécessaire compte tenu de l'urgence ou de la gravité de la situation. Cela concerne à titre d'exemple plusieurs secteurs dont l'immobilier, la banque pour les cas graves ou les montants importants, les travaux ou les voitures. Vous pourrez bénéficier d'une consultation gratuite. Celle-ci est exclusivement réservée à nos adhérents. Cette voie est explorée quand notre intervention a échoué. Le dossier est prêt. Vous aurez alors une décision à prendre et à assumer car nous n'avons pas la possibilité de vous représenter. Il est à noter que les « actions collectives » introduites en 2014 dans le paysage et qui devaient correspondre aux « class actions » à l'américaine se révèlent à l'usage inintéressantes. En effet, on ne peut y recourir que pour des dossiers dont le préjudice est strictement identique, ce qui est rarissime, même lorsque les consommateurs sont victimes du même défaut ou de la même panne. En outre, il faut attendre la fin de toutes les procédures possibles. Cela peut prendre 5 ans si le dossier finit en Cour de Cassation. Et, cerise sur le gâteau : l'association qui se lance dans cette procédure supporte l'intégralité des frais sans rien pouvoir demander y compris l'adhésion ! Nous n'avons donc aucun intérêt ni les moyens à l'utiliser. Le summum ? Vous ne pouvez demander que la réparation du préjudice matériel sans aucun dommage et intérêt sur le préjudice moral ! A titre d'exemple, une association nationale a lancé la première action en octobre 2014 pour 1,5 € par mois... Les consommateurs peuvent espérer, si cela ne se règle pas par un accord amiable entre les deux parties au versement dans 5 ans de 24 € ! Bref, tout a été fait pour que les « actions collectives » n'existent que sur le papier mais surtout pas dans la réalité. Les changements politiques intervenus ne nous incitent pas à croire une évolution. Il est vrai que les problèmes de consommation n'ont intéressé personne.

Après cet examen, il reste un point à voir. 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 de lui remettre le dossier quelques jours avant le rendez-vous. Vous pouvez, si vous disposez d'un contrat de protection juridique, demander la prise en charge de ses honoraires. Si vous n'avez pas encore ce contrat, certaines précautions sont à prendre avant de signer.

Il faut regarder de près le délai de carence, le montant des honoraires pris en charge et la nature des litiges couverts par ce contrat. Vous devez prendre la formule la plus adaptée à votre situation. Le prix n'est pas très élevé surtout si vous avez un procès à faire. Attention ! Les assureurs refusent toute prise en charge en cas de litige existant à la date de signature. Certaines vont plus loin... Nous avons vu, avec le dossier ARISTOPHIL, des exemples de mauvaise foi qui nous ont stupéfaits. Nous vous déconseillons la MATMUT ou PACIFICA. Une autre précision est importante. La MAIF ne prend pas en charge tous les litiges nés de placements mais cela est indiqué dans les conditions générales.

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 vous précisera comment fonctionne le Tribunal d'Instance. Il ne paraît pas 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. Mais attention, comme il est dit ci-dessus, 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.

QUATRIÈME PHASE LE TRIBUNAL D'INSTANCE

L'Etat produit de multiples lois, décrets ou arrêtés sans parler des règlements qui organisent la vie sociale et juridique du pays. Le non-respect de ces obligations d'ordre public est une faute qui peut être réprimée par la voie pénale. Dans le cas des litiges de la consommation la quasi-totalité est civile. C'est-à-dire qu'ils consistent en un désaccord sur le contenu d'un contrat ou de son exécution. 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 l'on rend la justice, mais cela ne veut pas forcément dire que la décision prise est « 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 n'avons-nous pas entendu dire « ce n'est pas juste » par des personnes ayant perdu un procès. Cela étant, si vous avez bien respecté les règles et les procédures, vous augmentez sensiblement vos chances de gagner.

Pour résoudre les petits litiges de la vie courante n'ayant pu se régler « à l'amiable » (non-exé-

cution de certains contrats par exemple), le consommateur aura recours à un juge du Tribunal d'Instance. Pour lancer ce type de procédure, (action « au civil » uniquement), on dispose maintenant de la « déclaration au greffe » ou « saisine simplifiée ». Nous reproduisons ses domaines de compétences indiqués par le Ministère de la Justice :

Proche et accessible, le tribunal d'instance traite la plupart des petits litiges civils de la vie quotidienne.

Ce tribunal juge toutes les affaires civiles pour lesquelles la demande porte sur des sommes comprises entre 4 000 et 10 000 euros, (puis inférieures à 4 000 euros à compter du 1er juillet 2017 compte tenu de la disparition du juge de proximité) : litiges liés aux accidents de la circulation, conflits relatifs au paiement des charges de copropriété, dettes impayées, livraisons non conformes, travaux mal exécutés, demandes de dommages et intérêts ou de remboursement d'un produit ou d'un service...

Une compétence exclusive pour certains litiges
Il statue sur toute une série d'affaires, quel que soit le montant de la demande.

Par exemple : les litiges entre propriétaires et locataires relatifs au logement d'habitation : paiement des loyers, résiliation du bail...les contestations en matière de funérailles ou relatives aux frais de scolarité ou d'internat ;

Les litiges relatifs à l'élagage des arbres et des haies et les actions en bornage pour fixer les limites de deux propriétés ;

Les contestations en matière d'élections politiques (établissement des listes électorales) et d'élections professionnelles au sein des entreprises...

Il traite également les litiges relatifs aux crédits à la consommation d'un montant inférieur ou égal à 75 000 euros (ex : crédit pour l'acquisition d'une voiture ou d'une cuisine équipée, etc.).

Le débat, lors de la comparution devant le Tribunal d'INSTANCE, est oral, et ne nécessite pas obligatoirement 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. **Depuis le 15 mai 2009, le tribunal compétent peut être celui du lieu de conclusion du contrat ou celui du domicile du consommateur.** Cette possibilité est codifiée par l'article R. 631-3 du Code de la Consommation. Dans la pratique, cela signifie que très souvent ce sera le tribunal du lieu de résidence du consommateur qui sera compétent. 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 du greffe (secrétariat juridique), du 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 (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 en jeu. En revanche, le « greffe » n'est pas habilité à donner de consultation juridique ou de conseil personnalisé. Celui-ci 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 Kbis » donnant toutes ses coordonnées (tribunal de commerce ou TGI du lieu d'immatriculation de la société ou Internet www.infogreffe.fr – coût autour de 4 €). Certains tribunaux acceptent des extraits du site www.societe.com. Renseignez-vous après de celui-ci.

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... dans le cadre des compétences du Tribunal indiquées ci-dessus. 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. Attention, toute demande de remboursement de frais engagés dans la phase amiable doit être appuyée par des justificatifs. Attention, l'adhésion ou la réadhésion à l'association ne sont pas des frais admis.

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

avertir 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 en principe 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 rencontre ;
- l'audience peut être renvoyée ;
- le jugement peut être immédiat, ou différé (« mis en délibéré » : cas le plus fréquent) ;
- le juge peut proposer aux parties le recours à un conciliateur de justice. Le jugement n'est en principe pas susceptible d'appel sauf si montant dépasse 4000 €. Malgré nos recherches, nous n'avons trouvé aucune indication précise sur ce point ! Nous vous donnerons cette information quand elle sera disponible. Il est quand même regrettable que celle-ci ne soit pas connue. Si l'on garde les anciennes limites (inférieure à 4000 €) seul un pourvoi en cassation est possible. Si la décision du juge est favorable au consommateur, celui-ci doit d'abord rechercher une exécution à l'amiable. Cela consiste à envoyer un courrier recommandé avec la copie du jugement à votre adversaire. 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. Il faut au préalable retourner au greffe pour faire apposer la formule exécutoire qui permet l'action de l'huissier.

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 gain de cause. Nous sommes en tout état de cause intéressés par la copie du jugement, même s'il est perdu ! ■