

# LITIGES DE LA CONSOMMATION

Vous avez acheté ou commandé, auprès d'un commerçant ou de tout autre professionnel, un bien ou des prestations de services ; vous avez donc conclu un contrat.

Or ce contrat n'est pas exécuté conformément à ce qui était prévu.

Ce dépliant vous donne des informations pour vous permettre de régler **ce litige civil**.

Amiables ou en justice, les démarches ici exposées présentent l'avantage d'être adaptées aux litiges courants de « consommation » et d'être, pour l'essentiel, peu onéreuses.

## **Vous ne voulez pas engager un procès**

### ▣ L'arrangement amiable

Il consiste à trouver, par la négociation, une solution à un problème généralement né à l'occasion de l'achat d'un produit ou la réalisation d'une prestation de service.

Cette négociation peut s'engager avec le « service consommateur » des sociétés ayant mis en place un tel dispositif.

#### **Comment procéder ?**

Adressez-vous au professionnel par écrit, en courrier recommandé avec avis de réception.

Exposez courtoisement vos doléances. Les preuves et arguments juridiques vous serviront plus que menaces, cris ou agressivité

Gardez un double du courrier.

Si vous êtes adhérent d'une association de consommateurs, contactez-la.

### ▣ La conciliation

Si la première démarche n'aboutit pas, vous pouvez faire intervenir un conciliateur de justice.

Le conciliateur a pour mission de trouver un compromis entre deux parties qui s'opposent.

Cette procédure est gratuite mais non obligatoire, pour aboutir, elle suppose donc un minimum de volontés des deux parties..

Le conciliateur de justice a pour mission de trouver un compromis entre les parties (vous et votre adversaire) qui doivent être présentes à la réunion de conciliation.

Le conciliateur de justice peut se déplacer sur les lieux de la contestation.

Il fait se rencontrer les deux parties pour trouver un terrain d'entente.

En cas d'accord, même partiel, le conciliateur de justice peut établir un constat d'accord signé par les parties dans lequel elles s'engagent l'une envers l'autre.

La rédaction d'un constat n'est obligatoire que lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit. Le juge d'instance peut donner force exécutoire à ce constat d'accord si l'une des parties le demande.

Cette démarche doit malgré tout être réalisée rapidement car la procédure de conciliation n'interrompt pas les délais de recours en justice

En cas de désaccord, soit parce que l'une des deux personnes n'est pas présente, soit parce que les parties n'ont pu s'entendre sur un règlement amiable, chacun des adversaires reste libre de saisir le tribunal.

### **Permanences des conciliateurs :**

Pour connaître leurs lieux, jours et heures de permanences :

- s'adresser au greffe de la cour d'appel ou à la mairie ;
- sur Internet : le site du ministère de la justice

### **Comment procéder ?**

Il faut vous adresser au secrétariat (greffe) du tribunal d'instance compétent.

Vous pouvez choisir :

- le tribunal du siège social de votre adversaire ;
- le tribunal du lieu d'exécution du contrat ;
- le tribunal du lieu où vous avez subi le préjudice.

modèle de lettre de demande de conciliation devant le tribunal d'instance :

à Monsieur le Secrétaire Greffier  
du Tribunal d'Instance de :

Je soussigné (*Nom, prénom*)

*Profession :*

*Domicilié :*

ai l'honneur de solliciter une tentative préalable de conciliation, dans le litige concernant  
..... qui m'oppose à (*enseigne ou/et nom du commerçant, qualité et adresse*).

*(exposez brièvement l'objet du litige en joignant le **dossier** - photocopies uniquement, gardez toujours les originaux - vos prétentions (c'est-à-dire ce que vous souhaitez obtenir : remboursement, livraison, remise en état, etc.) et justifiez le montant que vous demandez en réparation du préjudice subi).*

à ....., le ..... *Signature*

## **Vous demandez une décision de justice**

Voici quelques procédures peu coûteuses, simples et rapides.  
Attention, depuis le 1er octobre 2011, une contribution de 35 € est demandée.

### **▣ La saisine simplifiée du tribunal d'instance.**

Il s'agit d'une procédure adaptée aux litiges de la vie courante dont la valeur n'excède pas 4000 €.

Vous pouvez saisir :

- la juridiction de proximité ( ex. dépôt de garantie) dont vous pourrez obtenir les coordonnées et horaires de permanence auprès de votre mairie
- le tribunal d'instance par simple déclaration adressée au greffe.

Vous pouvez choisir : le tribunal du siège social de votre adversaire, le tribunal du lieu d'exécution du contrat ou le tribunal du lieu où vous avez subi le préjudice.

Votre déclaration doit contenir vos coordonnées, celles de l'autre partie, l'objet du litige et ce que vous demandez. Joignez des copies de tous les documents utiles.

Vous serez ensuite convoqué au tribunal. La procédure est orale et vous pourrez avancer vos arguments. La présence d'un avocat n'est pas obligatoire mais vous pouvez vous faire assister ou représenter.

Le juge convoque les deux parties et rendra une décision dans les mêmes conditions que celles de la procédure normale (saisine du tribunal par assignation, **ce qui nécessite le recours à un huissier**).

### **▣ L'injonction de faire.**

Il s'agit d'une procédure simplifiée qui permet de contraindre un professionnel à respecter ses engagements envers un consommateur (livraison, exécution de travaux).

Cette procédure peut être utilisée pour une demande dont la valeur n'excède pas :

- 4000 € - devant la juridiction de proximité ;
- 10000 € - devant le tribunal d'instance.

Le tribunal d'instance de votre choix est compétent.

Votre requête doit être déposée ou adressée au greffe du tribunal : elle comporte vos coordonnées, celles de l'autre partie, la nature du litige, les documents qui prouvent l'engagement du professionnel (copies des bons de commande, devis, contrats, etc.).

S'il considère votre requête justifiée, le juge rédige une ordonnance portant injonction de faire. Cette décision impose au professionnel de respecter ses engagements. Cette ordonnance prévoit des conditions d'exécution dans un certain délai et fixe une date d'audience à laquelle l'affaire sera examinée en cas d'inexécution. Le professionnel est informé par le tribunal.

Au jour de l'audience, si le professionnel n'a pas suivi la demande du juge dans le délai fixé, l'affaire sera jugée.

### **▣ L'injonction de payer**

Il s'agit d'une procédure rapide que les consommateurs et les commerçants peuvent utiliser pour se faire rembourser une somme qu'on leur doit dans le cadre d'un contrat (caution en fin de location, arrhes versées, non restituées). Cette procédure peut être utilisée quel que soit le montant de la somme due, dès lors que ce montant est clairement déterminé.

## Comment procéder ?

Vous adressez une demande (requête), par lettre simple au secrétariat (greffe) du tribunal d'instance du lieu où est domicilié votre débiteur.

Vous indiquez :

- les nom, prénom, profession et adresse de vous-même et de votre débiteur ;
- le montant de la somme en jeu (en principal, intérêt, frais) ;
- le motif de la demande ;
- les pièces justificatives (copies).

S'il estime votre demande justifiée, le juge rend une ordonnance portant injonction de payer, sans que vous-même ou votre adversaire soyez convoqué au tribunal.

Ce document vous sera transmis par le greffe. Vous devez alors demander à un huissier de le remettre à votre adversaire.

Il a un mois pour réagir ; soit il s'exécute, soit il conteste et alors il peut y avoir procès.

## Pour vous orienter

Si vous désirez être conseillé pour la mise en œuvre de ces différentes procédures, vous pouvez vous adresser, muni de vos pièces justificatives aux organisations de consommateurs.

Pour tous renseignements complémentaires, ou d'autres modèles de courriers :

<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr>

<http://www.vos-droits.justice.gouv.fr/>

<http://www.service-public.fr>

### Adresses utiles :

- ❑ **Tribunal d'Instance de Caen - 25, place de la République - 14000 CAEN (02.31.86.08.98)**
- ❑ **Tribunal d'Instance de Lisieux - 2 bis, boulevard Carnot - 14100 LISIEUX (02.31.62.07.31)**
- ❑ **Tribunal d'Instance de Vire - 19, rue de la Sous-Préfecture - 14500 VIRE (02.31.68.01.03)**