

INFO CONSO 66

n° 9 – Février 2017

INDECOSA

Information & DEfense des CONsommateurs SALariés

LITIGE AVEC UN COMMERÇANT, UN ARTISAN, UN FOURNISSEUR DE SERVICE, ... ? *Quelles démarches entreprendre ?*

INDECOSA CGT 66 tente de solutionner, chaque année, les litiges de ses adhérents avec des artisans, des commerçants, des bailleurs, des fournisseurs de téléphonie, d'énergie, des mutuelles complémentaires, des compagnies aériennes, des assureurs, des banques, ...

Avant de faire appel à nous, vous devez avoir entrepris une 1^{ère} démarche en qualité de Consommateur.

RÉDIGEZ UN COURRIER EN RECOMMANDÉ AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Vos relances par courriels à votre interlocuteur ou vos appels téléphoniques restent sans réponse.

Ne perdez pas votre temps et votre énergie !

Adressez au professionnel un courrier, signé et daté, en recommandé avec accusé de réception,

- en expliquant minutieusement les faits et le contenu du litige
- en précisant ce que vous souhaitez obtenir
- en fixant une 10aine de jours de délai pour vous répondre
- en joignant toutes pièces nécessaires liées à vos propos (devis, photos, factures, tickets de caisse, ...)
- en conservant précieusement une copie de l'ensemble du courrier

Si la réponse ne vous convient pas ou reste lettre morte, prenez rendez-vous à la Permanence d'**INDECOSA CGT 66**.



CONSEILS

Préférez un règlement à l'amiable de votre litige

Pensez à garder :

- les factures (électro-ménagers, travaux, ...),
- les contrats de vente (téléphonie, ...),
- le bail de votre habitation et l'état des lieux signés par les 2 parties,
- le devis de travaux,
- le justificatif de l'acompte ou des arrhes versés

VOTRE RENDEZ-VOUS À LA PERMANENCE D'INDECOSA

Amenez nous tous les documents en votre possession concernant le litige (copie de votre courrier recommandé A/R, photos, devis, factures, etc.)

Pendant le rendez-vous, nous écouterons vos griefs détaillés à l'encontre de votre interlocuteur.

Après vérification et recherches réglementaires, **INDECOSA CGT 66** prendra contact avec l'autre partie par téléphone et/ou par un courrier, selon le cas.

Ce courrier sera soumis à votre approbation avant expédition. Nous fixerons un délai de réponse d'une 10aine de jours.

NOTEZ QUE NOTRE LIGNE DE CONDUITE EST AVANT TOUT DE RECHERCHER UN ACCORD AMIABLE.

LA MÉDIATION

Sans réponse dans le temps imparti et/ou sans accord trouvé, **INDECOSA CGT 66** prendra contact, par écrit, avec la Médiation de la branche professionnelle concernée.

En effet, depuis janvier 2016, la loi impose à tout professionnel d'être rattaché ou affilié à un organisme de médiation pour la gestion de ses litiges consommation.

Le Médiation est la dernière étape avant un recours auprès du Tribunal.

04 68 35 50 88

indecosa-cgt66@wanadoo.fr

Association loi 1901 agréée conformément au Code de la Consommation

Bourse du Travail
46 Place Rigaud
66000 PERPIGNAN

Permanences sur Rdv
lundi-mardi-jeudi 9h00-12h00
mercredi 9h00-12h00 & 14h00-17h00

INFO CONSO 66

n° 9 – Février 2017

INDECOSA

Information & DEfense des CONSOMMATEURS SALariés

VERS QUELLE JURIDICTION SE DIRIGER ?

Quand les démarches pour une solution à l'amiable, en cas de litige en matière contractuelle impliquant un professionnel et un consommateur, sont épuisées, la Justice devient l'ultime recours.

Avant d'aller plus en avant, quelques définitions s'imposent. « Pour l'application du présent code [... de la Consommation], on entend par :

CONSOMMATEUR : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

NON-PROFESSIONNEL : toute personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

PROFESSIONNEL : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. »

DANS QUELLES SITUATIONS ?

Il s'agit notamment des situations conflictuelles suivantes :

- **UN CONSOMMATEUR ET UN PROFESSIONNEL** (contrat de vente de produit ou de service, contrat de construction, produits défectueux, service après vente, l'obligation d'information du consommateur par le professionnel),
- **UN LOCATAIRE** (appelé aussi *preneur*) et **LE BAILLEUR** (contrat de bail d'habitation).

L'IMPORTANCE DU RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Il convient au préalable de tenter **un règlement amiable dans tous les litiges** nés de rapports conflictuels entre le consommateur et le professionnel, avant de saisir le juge compétent.

En effet, le juge privilégie une **TENTATIVE PRÉALABLE** de règlement de conflit à l'amiable. Lorsque les parties n'ont pas entrepris la résolution du litige à l'amiable, le juge peut ordonner une **MÉDIATION** sans rendre aucune autre décision. Si la médiation échoue, alors le juge tranchera le litige. Une tentative de règlement du litige à l'amiable est alors conseillé au consommateur afin de démontrer au juge la mauvaise foi du professionnel.

INJONCTION DE FAIRE/DE PAYER

Permet de régler rapidement et gratuitement, avec des formalités réduites, les petits litiges nés d'un contrat, dont la valeur ne dépasse pas **10 000 €**, et qui vous opposent à un commerçant, un artisan, un prestataire de service ou toute autre personne avec qui vous êtes en relation contractuelle (ex. : refus de livrer un meuble ou bien d'effectuer une réparation).

Le recours à un avocat n'est pas obligatoire.

La procédure consiste à saisir une juridiction à juge unique afin d'obtenir l'exécution du contrat par l'autre partie. Le juge fixe les conditions et délais dans lesquelles le professionnel doit s'exécuter.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1787>



Le **JUGE DE PROXIMITÉ** est compétent

- pour les litiges portant sur une obligation dont la valeur est inférieure ou égale à **4 000 €**

- et pour les demandes indéterminées ayant pour origine une obligation d'un tel montant.

NB : L'article 15 de la loi de modernisation de la justice du XXIème siècle prévoit la

suppression des juridictions de proximité le 1er juillet 2017.

Le **TRIBUNAL D'INSTANCE** doit être saisi si le montant est compris entre **4 000 € ET 10 000 €** (ou si le litige est sans montant). Dans certains domaines, le tribunal d'instance est compétent, quel que soit le montant de l'obligation.

A PERPIGNAN :

Tribunal d'Instance et Juridiction de Proximité

5 Boulevard des Pyrénées - 66020 PERPIGNAN

Téléphone (standard) : 04 30 19 61 73

Horaires d'ouverture au public : 8h30 - 12h00 et 14h00 - 17h00

COMMENT PROCÉDER ?

Après l'échec du règlement amiable et de la médiation, un imprimé administratif CERFA n° 12288*06 « *Demande en injonction de faire au juge de proximité* » est à remplir et à déposer au Greffe du Tribunal d'Instance accompagné des pièces justificatives des différentes démarches entreprises (contrats, devis, factures, courriers pour règlement amiable, courriers médiation).

Le formulaire CERFA est disponible à l'adresse :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_12288.do

INFO CONSO 66

n° 9 – Février 2017

INDECOSA

Information & DEfense des CONSOMMATEURS SALariés

COMMENT SE POURSUIT LA PROCÉDURE ?

Si votre demande est acceptée par le juge, votre adversaire recevra une décision lui enjoignant d'exécuter l'obligation dans un délai déterminé et selon des modalités qui seront précisées.

- ▶ Si votre adversaire exécute son obligation dans les délais impartis, vous en informerez le greffe, et l'audience prévue n'aura pas lieu.
- ▶ Si celui-ci ne l'exécute pas volontairement, vous devrez vous rendre à l'audience dont la date et l'heure figurent sur l'ordonnance afin de faire valoir votre demande devant le tribunal.

A cette audience, et même en l'absence du défendeur, vous pourrez solliciter devant ce tribunal ***l'obtention des dommages et intérêts qui auront préalablement été mentionnés sur l'imprimé d'injonction*** de faire lors du dépôt de votre demande.

COMPÉTENCES

JURIDICTIONNELLES

Ces règles concernent seulement les tribunaux relatifs aux contentieux entre consommateurs et professionnels.

Dans tous les dossiers judiciaires, le **demandeur** est celui qui attaque une autre personne (personne physique ou morale) en justice (celui qui a déposé le dossier devant un tribunal donné). Le **défendeur** est la personne (personne physique ou morale) qui est attaquée en justice.

Les tribunaux énoncés ci-dessous traitent aussi d'autres affaires. Cependant, le tableau concerne les litiges relatifs au droit de la consommation.



Tribunal compétent	Montant du litige
TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE (TGI) <i>Pour les affaires relevant de sa compétence exclusive (famille, état civil, nationalité, droit de propriété, expropriation), lorsque le montant de la demande est inférieur ou égal à 4.000 €, le TGI statue en dernier ressort.</i> <i>En dehors de sa compétence exclusive, il juge les litiges d'un montant supérieur à 10.000 €.</i>	AU-DELÀ 10 000 €
TRIBUNAL D'INSTANCE (TI) <i>La compétence du tribunal d'instance est déterminée par la nature de l'affaire et le montant de la demande.</i> <i>En dehors du domaine attribué par la loi (matière civile, personnelle et mobilière), le tribunal d'instance juge les litiges d'un montant inférieur ou égal à 4.000 € en dernier ressort (sans possibilité d'appel) et à 10.000 € à charge d'appel.</i>	DE 4 000 € À 10 000 €
TRIBUNAL DE PROXIMITÉ <i>Litiges allant jusqu'à 4.000 € (consommation, injonctions de payer et de faire, ...)</i>	JUSQU'À 4 000 €

Il y a deux sortes de justice : vous avez l'avocat qui connaît bien la loi, et l'avocat qui connaît bien le juge !

-Coluche
De: Atmosphere-Citation.com

