

C o n s o m m a t i o n

# Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine

BP 20618 - 35006 Rennes Cedex

L'enjeu financier souvent modeste des litiges de consommation, la complexité et le coût des procédures judiciaires expliquent que les particuliers aient des réticences pour engager une action en justice. Pour répondre à l'attente des consommateurs, l'arrêté du 20 décembre 1994 prévoit la création de Commissions de règlement des litiges de consommation. Une de ces Commissions, chargée de mettre en œuvre une procédure de règlement amiable, a été mise en place dans le département d'Ille-et-Vilaine en 1995.

## Une conciliation...

De nombreux litiges de consommation trouvent leur origine dans l'incompréhension entre le consommateur et le professionnel.

La conciliation permet de renouer le dialogue afin d'aboutir à une solution acceptable par les parties.

## ... de type paritaire...

Les représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles participent au fonctionnement de la Commission. Le caractère paritaire de la conciliation permet de prendre en compte la spécificité des litiges de consommation, et de favoriser l'adhésion des consommateurs et des professionnels à ce mode de règlement amiable.

La Commission comprend :

- **Un président**, choisi parmi des personnalités neutres, afin d'offrir aux parties des garanties d'impartialité ;
- **Deux assesseurs** représentant respectivement les consommateurs et les professionnels ;

- **Des rapporteurs** chargés, sous l'autorité du Président, d'instruire les dossiers et de proposer à la Commission une solution amiable.

## Important

La procédure de conciliation doit être distinguée de la procédure contentieuse qui suppose l'intervention d'un juge pour trancher en droit le litige de consommation (par exemple : tribunal d'instance, de grande instance, correctionnel, etc). Il n'est pas possible de soumettre à la Commission un litige pour lequel les tribunaux sont déjà saisis ; de même, la saisine d'un tribunal pour une réclamation soumise à la Commission empêche celle-ci de poursuivre sa mission de bons offices.

## ... pour les litiges de consommation ...

Les litiges de consommation sont ceux qui naissent des opérations de vente ou de prestations de services entre :

- **des particuliers** qui contractent pour un usage non professionnel,
- et
- **des professionnels.**

## Exemples de litiges:

Avec un fournisseur d'accès à Internet, un garagiste, un artisan ou une entreprise pour des travaux mal réalisés, un commerçant pour la réception d'une marchandise non conforme à la commande ou livrée avec retard, une agence de voyage, etc...

▼

## ... selon une procédure simple, rapide, facile d'accès et gratuite.

---

- Aucun formalisme n'est exigé pour saisir la Commission : un simple courrier suffit.
- La conciliation n'est pas obligatoire, chaque partie est libre d'accepter l'intervention de la Commission, et éventuellement les propositions de conciliation.
- Toute personne peut représenter ou assister les parties devant la Commission.
- Les rapporteurs peuvent contacter les parties par téléphone, mèl ou fax, ce qui évite des déplacements inutiles et permet d'accélérer l'instruction du dossier.
- Le recours à la Commission est **entièrement GRATUIT**.

## Un guichet unique.

---

La Commission aide le consommateur en orientant sa demande :

- Soit auprès d'une instance spécialisée de règlement amiable des litiges de consommation, lorsqu'il en existe une, compte tenu de l'objet du litige. La Commission ne se substitue pas aux instances nationales ou locales de médiation mises en place par certaines professions ou dans des secteurs d'activité (par exemple, pour les assurances, la SNCF, la Poste, etc.) ;

- ▼
- Soit auprès des juridictions, lorsque l'une des parties manifeste son intention de saisir la justice. Dans ce cas, la Commission aide la personne intéressée en lui fournissant tous renseignements utiles sur les conditions dans lesquelles une action en justice peut être introduite. Éventuellement, le rapport succinct de la tentative de conciliation pourra être remis aux parties pour faciliter les démarches en justice.

**IMPORTANT**

## Avant de saisir la Commission :

---

- La Commission d'Ille-et-Vilaine est **COMPÉTENTE** si le consommateur ou le professionnel a son domicile ou sa résidence dans le **département d'Ille-et-Vilaine**.
- Il est recommandé au consommateur de s'adresser au responsable de l'entreprise ou au service clientèle, s'il en existe un, afin de savoir s'il peut lui être donné satisfaction, auquel cas l'intervention de la Commission ne se justifie plus.

▼

## Comment saisir la Commission :

---

Les consommateurs peuvent saisir la Commission par **simple courrier**, à l'adresse suivante :

**CRLC 35<sup>(\*)</sup>**

**Commission de règlement des litiges de consommation 35**

**BP 20618**

**35006 RENNES Cedex**

<sup>(\*)</sup> La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine est financée par le Ministère de l'économie, le Conseil général d'Ille-et-Vilaine et la Ville de Rennes.