

RÉGLER UN LITIGE DE CONSOMMATION : SUIVEZ LE GUIDE

ÉTABLIR CLAIREMENT LES ÉLÉMENTS SUR LESQUELS VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC LE PROFESSIONNEL

Rassembler et relire les différents documents en votre possession comme : le contrat et ses conditions générales et particulières, les factures, les bons de commande, les tickets de caisse, les garanties... Il est **IMPORTANT** de lire attentivement les conditions générales et particulières du contrat. Ce document détaille les droits et devoirs du vendeur ou du fournisseur à votre égard ainsi que vos droits et devoirs envers le professionnel. Les démarches à effectuer pour porter sa réclamation y sont indiquées.

UNE FOIS CES DOCUMENTS RASSEMBLÉS ET LE POINT FAIT SUR LA SITUATION, PRENDRE CONTACT AVEC LE PROFESSIONNEL

Même si vous disposez des coordonnées de plusieurs personnes (vendeur, producteur, fabricant, etc.), **adressez-vous au vendeur**. C'est en effet avec lui que vous avez conclu le contrat et c'est lui qui doit remplir ses obligations, quitte à ce qu'il se retourne par la suite contre le producteur ou le fabricant.

Parfois, un simple appel téléphonique signalant le problème peut tout arranger :

- Il est important lors de cet échange téléphonique de garder son calme et de paraître déterminé.
- Inscrivez à l'avance sur papier ce que vous souhaitez dire.
- Gardez les factures et tout autre document utile à portée de main.
- Demandez le nom de votre interlocuteur et notez-le.
- Prenez note de la date, de l'heure et du contenu de la conversation.

Confirmez votre réclamation par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception). Cela vous fournira une preuve de votre démarche.

Suite à cette première démarche :

- le professionnel vous propose, dans un délai raisonnable (de 15 jours à 3 semaines) une solution de règlement amiable et votre litige est résolu.
- Il ne répond pas à votre demande ou ne vous propose pas de solution satisfaisante.

SI LE PROFESSIONNEL NE RÉPOND PAS À VOTRE DEMANDE OU NE VOUS PROPOSE PAS DE SOLUTION SATISFAISANTE

- Bénéficiez-vous d'une protection juridique ? Sans doute dans le cadre de votre assurance habitation, vous pouvez alors demander à votre assurance d'intervenir à titre amiable auprès du professionnel. **ATTENTION**, il faut mettre en œuvre cette garantie avant d'avoir recours à une association de consommateurs. Certaines protections juridiques n'interviennent pas quand une association est déjà intervenue.
- Vous ne bénéficiez pas d'une protection juridique, vous pouvez vous-même adresser une lettre de mise en demeure en recommandé avec accusé de réception. Conservez une copie de tous les courriers que vous envoyez.

► **Pour formuler par écrit votre réclamation auprès du professionnel, il faut :**

- reprendre les faits de façon chronologique (rappeler le ou les contact(s) précédent(s), décrire le problème) ;
- faire une demande précise (remboursement, exécution des travaux, remplacement du produit...) ;
- joindre les éléments de preuve possible (photos, témoignages, fax de réclamation...). Faire des copies, ne pas envoyer les originaux ;
- donner au professionnel un délai pour sa réponse ou son intervention ;
- avertir le professionnel qu'en l'absence de réponse, d'autres actions pourront être mises en œuvre (recours à une association de consommateurs, plainte à la Direction départementale de la concurrence, consommation et répression des fraudes, action en justice).

ATTENTION : dans certains cas, vous pouvez être tenté de faire opposition à vos prélèvements pour faire réagir le professionnel. Cela ne va faire que compliquer votre litige en faisant intervenir un troisième interlocuteur, le cabinet de recouvrement qui va être chargé par le professionnel de vous relancer afin d'obtenir votre paiement. Dans ce cas, votre litige n'en sera que plus difficile à régler.

SI VOTRE RÉCLAMATION N'ABOUTIT PAS, QUI PEUT VOUS AIDER ?

► **Les associations de consommateurs**

Les associations de consommateurs agréées sont compétentes pour toutes les questions concernant les relations contractuelles entre les consommateurs et les professionnels. Beaucoup de litiges de consommation nécessitent des solutions rapides et peu coûteuses. Ils peuvent, pour ces raisons, être prioritairement traités dans le cadre d'un accord à l'amiable entre le consommateur et le professionnel, plutôt que dans le cadre d'une action en justice. Dans cette hypothèse, l'intervention en soutien d'une association se révèle souvent décisive.

A défaut d'un accord amiable, les associations ont compétence pour aider les consommateurs à intervenir auprès des tribunaux. Cette aide peut prendre la forme :

- d'informations et de conseils donnés par l'association au consommateur individuel,
- d'une assistance directe fournie au consommateur pour l'aider à constituer son dossier.

► **La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine (CRLC 35)**

Elle a pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges de consommation entre consommateurs et professionnels. Elle intervient gratuitement et dans tout le département (le consommateur ou le professionnel doit résider en Ille-et-Vilaine).

La procédure est simple, rapide et facile d'accès. Pour saisir la Commission, il suffit d'adresser une lettre simple à l'adresse suivante : CRLC 35 - Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine - BP 20618 - 35006 RENNES Cedex.

► **Si vous avez un litige avec un professionnel étranger**

Adressez-vous au **Centre européen des consommateurs** (Euroguichet). C'est le centre de référence pour le nouveau réseau européen de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (EJE).

Contact : 0 820 200 999 ou info@euroinfo-kehl.eu

Centre Européen des Consommateurs France
Rehufusplatz 11 - 77694 Kehl - Allemagne

Vous pouvez également recourir aux médiateurs

