



RÉGLER UN LITIGE TENTATIVE DE RÈGLEMENT

AMIABLE

Des étapes essentielles à respecter en cas de litige avec un professionnel

- 1 Rassemblez tous les documents (y compris annonces et photos) dont vous disposez et reportez-vous au contrat (conditions générales et particulières) qui détaille les droits et devoirs du consommateur et du professionnel.

Ecrivez au professionnel concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer votre réclamation et gardez-en une copie.

- 2 Si vous n'avez pas de réponse du professionnel ou si sa réponse est insatisfaisante, plusieurs possibilités vous sont offertes.

VOUS FAIRE AIDER DANS VOS DÉMARCHES

Vous pouvez faire appel à une association de défense des consommateurs - leurs bénévoles et

salariés, formés au droit de la consommation, jouent un rôle déterminant dans le conseil et la résolution amiable des litiges entre professionnels et consommateurs.

Spécifiquement en Ile-et-Vilaine, la [Commission de règlement des litiges de consommation \(CRLC 35\)](#), instance départementale composée paritairement de représentants de professionnels et de consommateurs, permet de renouer le dialogue avec le professionnel. Elle intervient gratuitement dans la tentative de résolution amiable en complémentarité des associations de défense des consommateurs.

SAISIR LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION



Le professionnel a l'obligation d'indiquer dans ses documents commerciaux, le médiateur compétent en cas de réclamation.

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit.

economie.gouv.fr/mediation-conso

A NOTER

Vous pouvez recourir à votre assurance de protection juridique si vous avez souscrit un contrat d'assurance de protection juridique ou si l'un de vos contrats d'assurance (habitation, véhicule) prévoit une telle garantie.



BON À SAVOIR

>> En cas de non respect des règles du Code de la consommation, vous pouvez contacter la Direction départementale de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP) où se situe le siège social du professionnel.

>> En l'absence de règlement amiable, la saisine du tribunal judiciaire est possible.



➤ POUR ALLER PLUS LOIN
guide "Réflexes seniors : les clés pour être bien informés"
www.mce-info.org/medias/reflexes-seniors-les-cles-pour-etre-bien-informes-2018/



Pour toutes informations complémentaires, contactez une association de défense des consommateurs adhérente à la Mce-Ctrc Bretagne : 02 99 30 35 55 ou 48 Bd Magenta 35000 Rennes
www.mce-info.org



décembre 2019

avec le soutien
financier de :

