

Vos litiges transfrontaliers



Pour plus d'informations

En cas de différend avec un professionnel établi dans un État membre de l'Union européenne, vous pouvez prendre contact avec le Centre européen des consommateurs de Kehl.

Euro-info-consommateurs
Rehfusplatz 11
D-77694 Kehl

Numéro indigo: 0820 200 999
(0,09€ la minute à partir d'un poste fixe)

Internet: www.euroinfo-kehl.com

- > Le site Internet de la DGCCRF : **www.dgccrf.minefi.gouv.fr**
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation : **www.conso.net**
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

dgccrf

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Juin 2006

Les litiges de consommation courante



On refuse de vous réparer un appareil sous garantie.

Un de vos vêtements est endommagé lors de son nettoyage au pressing.

Les travaux réalisés chez vous sont mal effectués ou ne sont pas terminés.

Que pouvez-vous faire?

Réglez votre litige à l'amiable

1. En contactant le professionnel

C'est dans tous les cas la première démarche à effectuer lors d'un litige.

Si cette première démarche ne suffit pas, confirmez votre demande par écrit, en recommandé avec avis de réception, et conservez le double de votre courrier. Ces documents seront utiles pour poursuivre votre action si vous n'obtenez pas satisfaction.

Sachez aussi que dans de nombreux secteurs d'activité (banques, assurances, transports, poste, téléphonie...) vous pouvez recourir au **médiateur** mis en place dans ces secteurs pour traiter votre litige.

Exemple : le médiateur des télécommunications BP 999-75829 Paris CEDEX 17.

2. En joignant une association de consommateurs dans votre ville ou votre département

Les associations informent les consommateurs de leurs droits; elles peuvent aussi vous aider à régler votre litige auprès du commerçant ou du prestataire de services.

3. En contactant la Boîte postale 5000 de votre département, s'il en existe une

Cette instance de concertation entre consommateurs et professionnels, créée par les pouvoirs publics, existe dans plusieurs départements. Elle confiera votre dossier à une association de consommateurs ou à un organisme professionnel qui tentera de trouver une solution.

Son intervention est gratuite.

Vous devez :

- > décrire précisément votre demande ;
- > joindre les photocopies de tous les documents en votre possession ;
- > adressez votre dossier à la BP 5000 du département où se trouve le professionnel (BP 5000 + code postal du chef-lieu : par exemple 75000 PARIS).

Réglez votre litige à l'amiable

4. Avec l'appui de la justice

Le conciliateur de justice

C'est un bénévole nommé par le premier président de la cour d'appel, pour faciliter, en dehors de toute procédure judiciaire, le règlement amiable des litiges opposant notamment un consommateur et un commerçant.

En cas de conciliation, même partielle, un constat d'accord signé par le consommateur, le professionnel et le conciliateur peut être établi. Si cet accord est soumis à l'homologation du juge, celle-ci lui donne force d'un jugement.

Vous pouvez saisir le conciliateur sans forme particulière (coordonnées disponibles dans les mairies ou au tribunal d'instance de votre domicile).

La tentative préalable de conciliation par le juge d'instance

Le juge va tenter de trouver un accord entre le consommateur et le professionnel qui souhaitent éviter ainsi un procès. Cette procédure est gratuite; elle ne peut être exercée que pour les litiges ne dépassant pas 10 000€ ou les litiges expressément attribués au tribunal d'instance (crédit à la consommation).

> Choisissez le tribunal d'instance : soit auprès du tribunal où est établi le professionnel avec lequel vous avez un litige, soit auprès de celui du lieu d'exécution du contrat, soit auprès de celui du lieu où le consommateur a subi son préjudice.

> Saisissez le tribunal, en vous adressant au greffe par simple lettre (un formulaire peut également être retiré au tribunal) ou par demande orale.

Indiquez vos coordonnées, les coordonnées du commerçant, la nature du litige et ce que vous souhaitez obtenir.

> Vous et la partie adverse serez ensuite convoqués devant le juge qui tentera de vous concilier.

> S'il y a un accord, un procès-verbal est rédigé par le juge et il a valeur de jugement définitif dont l'exécution forcée peut être demandée à un huissier de justice. Sinon, vous pouvez engager une action judiciaire contentieuse (certaines sont gratuites).

Réglez votre litige à l'aide de procédures judiciaires simplifiées*

1. La déclaration au greffe

Saisissez de votre demande le tribunal d'instance en remettant ou en adressant une déclaration au greffe qui l'enregistre. Un avocat n'est pas nécessaire, mais vous pouvez vous faire assister ou représenter.

Cette procédure concerne les litiges de consommation dont le montant n'excède pas 4 000€.

2. La saisine du juge de proximité

Ces magistrats non professionnels ont été mis en place en octobre 2003 pour traiter les litiges mineurs. Ils peuvent juger les litiges portant sur une somme n'excédant pas 4 000€.

Vous pouvez également obtenir rapidement une décision de justice grâce à deux procédures particulières :

• l'injonction de faire

Vous saisissez le juge d'une demande d'injonction de faire qui vise à contraindre un professionnel à exécuter matériellement ses engagements envers vous: absence de livraison d'une commande dans les délais indiqués sur le bon de commande, réparation partiellement exécutée...

Le montant de la prestation à exécuter, estimée par le demandeur, ne doit pas dépasser 10 000€ ;

• l'injonction de payer

Vous saisissez le juge d'une demande d'injonction de payer pour vous permettre de récupérer les sommes qu'un professionnel vous doit, par exemple vous faire rembourser des arrhes auprès d'un commerçant qui n'a pas exécuté le contrat.

* Des formulaires sont disponibles auprès du greffe du tribunal d'instance de votre domicile.