

Permanence d'accueil - 4 - Règlement des litiges

2 mars 2021

Aborder les premières démarches pratiques

LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

CONTACTER LE PROFESSIONNEL

L'idéal pour votre adhérent serait d'obtenir gain de cause sans être obligé de saisir un juge. La plupart des dossiers trouvent une solution négociée. Votre adhérent n'a pas toujours su exprimer sa contestation ? C'est possible car c'est son dossier et il y met beaucoup d'affect, de l'agacement, de la colère.

Vous serez un intermédiaire plus objectif et cela suffira parfois à obtenir une solution satisfaisante.

Si votre adhérent n'a jamais écrit, il doit le faire, par courrier recommandé. Laissez-le formuler à sa façon en contrôlant qu'il ne donne pas d'argument à la partie adverse cependant. Parfois, il vous faudra user de vos talents d'écrivain, vous proposerez un modèle. À ce stade, l'association peut rester en retrait, une façon comme une autre d'aller à la « pêche ». Si la réponse n'est pas satisfaisante voire inexistante, à vous de jouer.

La courtoisie est la meilleure méthode pour entamer le dialogue. Et vous constaterez parfois que l'adhérent ne vous a pas tout dit. Parce que c'est son dossier, il ne présente que ses propres arguments, les documents qui abondent dans son sens mais l'autre partie a peut-être des éléments nouveaux à vous communiquer.

Vous avez veillé au temps (toujours !), vous avez veillé aux preuves (elles ne doivent pas disparaître), votre dossier est prêt.

Le premier contact peut tout à fait se faire par téléphone, mais bien souvent il devra être poursuivi d'un exposé écrit par courriel ou courrier.

Conseils :

□ Soyez clair et factuel. Votre courrier doit être bref et compréhensible. Reprenez la chronologie des faits et n'hésitez pas à aller à la ligne pour chaque fait.

□ Joignez les justificatifs (contrat, facture, etc.)

□ Posez une demande précise ou proposez une solution qui conviendrait à l'adhérent

N'attendez pas trop longtemps. Si le professionnel ne répond pas, écrivez de nouveau par **courrier recommandé avec avis de réception** en reprenant les termes de votre courrier simple. Fixez-lui une **date pour répondre**.

Il faut songer à passer à l'étape de **la mise en demeure**. Elle a l'avantage de faire démarrer des intérêts moratoires. Et elle vous sera utile en cas de saisine du juge. Vous trouverez de nombreux modèles en fonction du thème qui vous préoccupe sur le site de l'Institut National de la Consommation.

Vos différentes interventions amiables n'ont rien donné ? Et si vous tentiez un mode alternatif de règlement des différends ?

LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

LE MÉDIATEUR

Tous les professionnels ont l'obligation de désigner un médiateur depuis le 1er janvier 2016.

Bon à savoir : Le législateur a encore renforcé le recours obligatoire à ce type de règlement avec la loi du 23 mars 2019 qui instaure une nouvelle organisation judiciaire.

Article L 612-1 du code de la consommation : *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. ...*

Le professionnel peut avoir mis en place son propre dispositif de médiation ou il peut proposer de s'adresser au médiateur de son secteur d'activité (qui s'applique à toutes les entreprises du même secteur). Si un tel médiateur de secteur existe, le professionnel devra toujours permettre d'y recourir.

Exemple : un fournisseur d'énergie propose son dispositif de médiation interne à l'entreprise, l'adhérent pourra tout de même saisir le médiateur de l'énergie.

Bon à savoir : Pour l'adhérent, c'est gratuit (pas pour les professionnels)

Alors qui saisir ?

Le professionnel a l'obligation de communiquer au consommateur, les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, les conditions générales de vente ou de service, sur les bons de commande, ou par tout moyen approprié (affichage, par exemple). C'est là qu'il faut chercher.

Un professionnel qui ne respecte pas la règle s'expose à une amende administrative pouvant aller jusqu'à 15 000 € pour une société.

Comment procéder ?

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, l'adhérent doit justifier qu'il a effectué une réclamation écrite faite auprès du professionnel ou de son service clientèle. Il faut garder une preuve écrite des démarches effectuées.

Vous veillerez à ce que l'adhérent ait bien activé ces recours internes en amont pour ne pas être irrecevable.

Le délai de saisine du médiateur est d'un an suivant sa réclamation écrite au professionnel, par courrier simple ou par voie électronique. Le médiateur répondra sous 3 semaines en cas de rejet. Et en principe, la médiation ne doit pas excéder 90 jours. Le médiateur qui propose une solution précisera un délai pour accepter ou refuser. Ce qui se dit pendant la médiation restera confidentiel.

Mais il n'y a aucune obligation de parvenir à un accord et un adhérent insatisfait pourra toujours saisir un juge.

Bon à savoir : la saisine du médiateur de la consommation suspend la prescription !

LE CONCILIATEUR DE JUSTICE

La conciliation est un autre mode alternatif de règlement des différends (MARD).

C'est un **auxiliaire de justice** bénévole nommé pour trois ans par le président de la Cour d'Appel. Chaque cour d'appel tient une **liste des conciliateurs de justice** exerçant dans son ressort. Vous la trouverez aisément en consultant le site internet de la Cour d'Appel géographiquement compétente.

On peut saisir le conciliateur gratuitement et de façon très simple : par téléphone, courrier, demander un rendez-vous. Il tentera d'aider les parties à rechercher une solution amiable.

Des permanences sont organisées au sein du tribunal mais aussi dans les mairies etc. Il peut rencontrer les parties (ensemble ou séparément) et il sera possible d'être accompagnées d'une personne de son choix pour l'occasion. Vous constaterez que dans certains dossiers, les contacts se feront uniquement par échange de mails.

Le conciliateur qui obtient un accord (même partiel) peut établir un constat signé par les parties dans lequel elles s'engagent l'une envers l'autre. Un exemplaire est remis à chacune.

L'une des parties peut soumettre le constat d'accord à l'homologation du juge afin qu'il lui **confère force exécutoire**, sauf si l'autre partie s'y oppose.

Bon à savoir : la conciliation est protégée par un principe de confidentialité. Ainsi, un conciliateur de justice ne pourra révéler au juge le contenu des déclarations qu'avec l'accord des parties.

Deux nouvelles causes de suspension des délais de prescription : la médiation et la conciliation.

Il s'agit d'un élément majeur de la réforme car il est de nature à favoriser le règlement amiable des litiges sans priver les consommateurs de leurs droits d'accès à la justice.

Le recours à la médiation et à la conciliation sont deux nouvelles causes de

suspension prévues aux articles 2234 à 2239 nouveau du Code civil. En application de l'**article 2238 nouveau**, « *la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation* » .

Le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée ».

Les parties peuvent en augmenter le délai dans une limite fixée à dix ans ou le réduire avec une limite fixée à un an.

ET SI LE LITIGE EST TRANSFRONTALIER

Le droit français de la consommation est profondément lié aux textes européens, directives et règlements visant à harmoniser les droits nationaux. Si le professionnel en litige avec votre adhérent a son siège social dans un pays d'Europe, vous avez des solutions et des relais.

Pour information : *L'essentiel des litiges de ce type émergent bien souvent à l'occasion d'une vente à distance. Mais toutes les réglementations européennes ne sont pas identiques. Ainsi, sur un site français, l'acheteur en ligne ne sera engagé que par un « double clic », alors qu'un suffira à marquer le consentement en Allemagne.*

Pour toute information ou soutien pour une médiation, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs dont le siège est à Kehl (Allemagne). Vous ne pourrez pas les avoir au téléphone, ils sont submergés de demandes, privilégiez les demandes en ligne :

europe-consommateurs.eu

Mais si une saisine en ligne ne vous convient pas, vous pouvez leur écrire :

Centre Européen des Consommateurs France - Bahnhofspatz 3 - 77694 Kehl - Allemagne.

Comme pour n'importe quel litige de consommation, il convient de saisir au

préalable le professionnel via son site internet ou par email. C'est toujours votre première étape ! Mais sachez que les juristes du Centre peuvent relayer votre demande dans différentes langues (allemand, anglais, espagnol...), ce qui peut être une aide précieuse pour discuter avec un contradicteur étranger.

La « plateforme européenne de règlement en ligne des litiges »

La Commission Européenne a mis en place cette plateforme, dite RLL, pour rendre les achats en ligne plus sûrs et faciliter le règlement amiable des litiges de consommation.

À utiliser pour discuter d'une solution directement avec le professionnel ou pour convenir d'un organisme de règlement des litiges qui traitera le dossier.

Bon à savoir : **depuis le 1er janvier 2020**, le CEC a été nommé point de contact français pour la **plateforme européenne de Résolution en Ligne des Litiges** avec mission de **répondre aux questions techniques** concernant l'utilisation de la plateforme européenne ou de **réorienter le consommateur vers des instances compétentes** pour résoudre ce litige. Donc en cas de souci, n'hésitez pas.

Par contre, en cas de litige avec un professionnel installé dans un pays hors Union Européenne, ce sera difficile...

DOCUMENTS ANNEXES

FICHE ANNEXE « INFOTHÈQUE »

www.indecosa.cgt.fr Site de votre association nationale. Vous y disposez d'un « espace militant ». Vous trouverez des infos sur la vie associative du mouvement, des communications et des informations juridiques.

www.inc-conso.fr Site édité par l'Institut National de la Consommation. Tous les consommateurs peuvent y trouver des informations, de l'actualité, des guides et également des fiches pratiques à thème (assurance, automobile, banque, droit/justice, immobilier etc.). Elles vous fourniront de nombreuses réponses que vous adapterez à votre cas d'espèce. Actualisées, complètes et très pédagogiques, vous pourrez les

distribuer aux adhérents. Les associations de consommateurs agréées disposent, en outre, d'un accès « abonné » mettant à leur disposition des ressources

documentaires supplémentaires, des études et des jurisprudences qui leur sont réservées.

www.economie.gouv.fr Portail de l'Économie, des Finances et de l'Action et des comptes publics. Site du ministère où vous pourrez également consulter des fiches pratiques réalisées par le DGCCRF.

www.service-public.fr Il s'agit là du site officiel de l'administration française. Vous pouvez trouver réponse à des tas de questions intéressant la vie du citoyen, ses papiers, son logement, transport, argent, justice... Les réponses sont assorties de liens vers les administrations concernées et les textes cités.

www.legifrance.gouv.fr service public officiel de diffusion du droit. Vous y trouverez les codes, les lois, les jurisprudences et même des ressources de droit européen et international. Vous pourrez ainsi consulter de nombreux codes que vous ne pourriez acheter pour animer vos permanences. Attention à vérifier l'application des textes dans le temps, en fonction de votre dossier. Vous pourrez consulter le journal officiel en ligne. Ainsi que les débats parlementaires des textes en cours ...

www.justice.fr Le site officiel de la justice. Le Ministère met en ligne, à l'intention du justiciable, les différents formulaires de saisine avec leur mode d'emploi (la notice associée. On y trouve également les annuaires des différents acteurs (conciliateurs, avocats, notaires, huissiers). Prévoyez de vous familiariser avec le site, pour accompagner les adhérents, notamment dans la qualification

www.europe-consommateurs.eu Site du Centre Européen des Consommateurs de France créé par la Commission européenne et cofinancé par le Ministère de l'Économie et des Finances. Il fournit des réponses à vos questions sur les droits des consommateurs en Europe. Différents thèmes de recherche-vous sont proposés : achat sur internet, tourisme et transport, véhicules, immobilier, assurance etc....Il est possible de les contacter pour tenter de régler un litige avec un professionnel dans l'UE, en Islande ou en Norvège.

www.anil.org site de l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement. L'ANIL est un centre de ressources soutenu par les pouvoirs publics, dont la

composition garantit l'indépendance et la neutralité (institutionnels, associations, usagers, professionnels...). Elle a pour mission de favoriser l'accès de tous à l'information sur le logement : questions juridiques (location, copropriété, accession à la propriété, urbanisme...) ainsi que financières et fiscales. Souvent représentée sur le territoire par une annexe départementale (ADIL), elle apporte aux citoyens des conseils gratuits, neutres et personnalisés. Vous pourrez consulter votre ADIL via des permanences téléphoniques ou sur rendez-vous. Des études thématiques et une boîte à outil permettant de faire des simulations sont à votre disposition... L'ANIL édite un mensuel qui vous pourrez consulter en ligne : « Habitat Actualité ».

www.mesquestionsdargent.fr ce site réalisé par la Banque de France est le « portail national de l'éducation économique, financière et budgétaire. ». Vous y trouverez des tas de fiches et d'information en matière de banque et d'assurance. Des réponses à vos questions sur le budget, sur les placements. Et même des outils pédagogiques pour apprendre en s'amusant. L'INC et les CTCR ont signé des conventions de partenariat pour relayer cette mission d'éducation.

www.lafinancepourtous.com Autre site pédagogique sur la finance et l'argent. Édite par l'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP), association d'intérêt général, agréée par le Ministère de l'Éducation Nationale. Là aussi de nombreuses fiches et questions réponses qui pourront vous être utiles. Des outils tels que des quiz, des calculateurs...

www.finances-pedagogie.fr Ce site fournit également des fiches thématiques de qualité. C'est une association créée et soutenues par les Caisses d'Épargne.

www.lesclesdelabanque.com Ce site est un service de la Fédération Bancaire Française. Il apporte des informations pour comprendre les mécanismes bancaires de façon pédagogiques. Il met à disposition des guides à thème, des documentations qui peuvent vous éclairer sur les moyens de paiement, la relation client/banque, le crédit.

INC : INFOGRAPHIE « DÉLAIS DE RÉFLEXION RÉTRACTATION »

REFLEXION¹ ou RETRACTATION² ?

ACHAT D'UN BIEN

Rétractation : 14 jours

ACHAT SUR INTERNET



Rétractation : 14 jours

DEMARCHE A DOMICILE



Rétractation : 14 jours

DEMARCHE TELEPHONIQUE



Rétractation : 48 heures

REVENTE DE METAUX PRECIEUX



CONCLUSION D'UN CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Rétractation : 7 jours

AGENCE MATRIMONIALE



Rétractation : 15 jours

HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES (inscription)



Rétractation : 14 jours

CREDIT A LA CONSOMMATION



Réflexion : 15 jours

CHIRURGIE ESTHETIQUE



Rétractation : 10 jours

FORMATION PROFESSIONNELLE



Rétractation : 14 jours

DEPANNAGE REPARATION ENTRETIEN (sauf urgence)



Réflexion : 10 jours

CREDIT IMMOBILIER



Rétractation : 30 jours

ASSURANCE VIE PREVOYANCE



Réflexion : 7 jours

COURS PAR CORRESPONDANCE



¹-Délai pour accepter ou refuser l'offre.

²-Délai pour changer d'avis une fois l'offre acceptée.