



Comment faire valoir ses droits en amont d'un procès

Une bonne négociation vaut mieux qu'un mauvais procès, c'est l'adage... Et pourtant, quand un consommateur n'obtient pas gain de cause, par de justes réclamations, auprès du professionnel qui lui a vendu un bien ou proposé une prestation de services, La fin du parcours du traitement d'un litige (à supposer que le dossier soit étayé), c'est la saisine d'un juge. Il pourra trancher le différend qui ne trouve pas de solution négociée. Il le fera en fonction des pièces du dossier, des règles de droit et des preuves que fournis à l'appui des prétentions. Et il appréciera souverainement. Mais on le sait, se lancer dans une procédure : c'est du stress, c'est du temps et c'est souvent de l'argent.

Alors avant d'en arriver là, y a-t-il pas des occasions de résolution à tenter ? Quels acteurs de la résolution amiable pourriez-vous mobiliser ? De quelles aides pourriez-vous bénéficier pour vous soutenir dans cette « épreuve », notamment sur le plan financier ?

Préparer un bon dossier

Vous aurez tenté un arrangement amiable, en veillant bien à constituer un dossier écrit (bon de commande, contrat, factures etc..) et en gardant des preuves de vos échanges : des courriels ... des lettres recommandées. Les démarches orales, c'est bon pour commencer le dialogue mais ça ne laisse pas de trace. Soyez prêt !

Mais si, malgré tout, le professionnel reste sourd à vos réclamations pourtant justifiées, certains acteurs peuvent vous aider. **Connaissez-vous ces deux Modes Alternatifs de Résolution des Litiges (MARL) que sont la médiation et conciliation ?** Dans les deux cas, il s'agit de soumettre votre dossier à l'examen d'un tiers qui tentera de trouver un accord « hors procédure » qui convienne aux deux parties.

La médiation

Il s'agit de désigner une personne tierce, physique ou morale qui remplit des conditions de compétence, par une formation adaptée ou une expérience significative. Le médiateur encouragera le dialogue pour tenter de dessiner une issue négociée en matière civile, commerciale, parfois familiale. Les médiateurs facturent généralement des honoraires.

Mais pour les litiges de la consommation, **sachez que depuis 2016, tout consommateur en litige avec un professionnel peut activer le dispositif de médiation de la consommation. Et cette médiation est gratuite.**

Le médiateur de la consommation

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant à des exigences de compétence, d'indépendance et d'impartialité.

Les médiateurs de la consommation sont évalués et contrôlés par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) composée de hauts magistrats, de personnes qualifiées, d'associations de consommateurs et de professionnels et qui publie une *liste 1 des médiateurs qui remplissent les critères de qualité exigés*.

Il existe donc différents médiateurs (médiateurs **internes**, **médiateur d'un secteur d'activité** ou médiateur public). Le code de la consommation précise que ... « *Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir...* » (ex : médiateur de l'assurance, médiatrice des communications électroniques.). Donc vous pourrez parfois faire un choix, mais vous ne pourrez pas saisir « plusieurs » médiateurs. A l'exception du médiateur de l'énergie qui fait exception !

Trouver les coordonnées du médiateur doit être simple. Elles sont publiées de façon visible et lisible, sur vos bon de commande, les conditions générales de contrat, les factures ou sur le site du professionnel...

Ne tardez pas trop à engager cette médiation, car vous devez impérativement le faire dans le délai d'un an à compter de votre réclamation. Après, il serait trop tard. **Mais ne le faites jamais avant d'avoir épuisé les voies de recours internes**, car il s'agit d'un parcours imposé (service client et /ou service consommateur...). **Pensez à bien joindre des copies de tous vos justificatifs.**

Si le médiateur constate que le dossier est recevable (vous le saurez sous trois semaines), il contactera le professionnel pour tenter la médiation. Chacun restant libre d'accepter ou pas la solution négociée. Vous aurez une réponse du médiateur dans les trois mois de la saisine. Il semble que le consommateur obtienne une solution satisfaisante dans de très nombreux cas.

Mais si la médiation de la consommation ne donne rien, vous penserez à un autre acteur de la résolution amiable :

Le conciliateur de justice

Il s'agit cette fois d'un auxiliaire de justice bénévole, inscrit sur une liste établie auprès de chaque cour d'appel et le saisir est gratuit. De nombreuses permanences sont organisées sur les territoires, dans les Mairies, au Tribunal, à la Maison du droit... Vous trouverez les coordonnées, les noms, les lieux et horaires en vous rendant sur le site <https://conciliateurs.fr>. A défaut, le tribunal ou votre Mairie pourra vous renseigner.

Si vous choisissez de le saisir, ce sera sans formalisme particulier. Vous pouvez l'appeler, communiquer avec lui par mail ou le rencontrer sur rendez-vous. Le conciliateur pourra vous réunir pour trouver, ensemble, une solution négociée. Vous pourrez vous rendre à la conciliation accompagné de toute personne de votre choix (un membre de votre famille, un ami, un avocat...)

¹www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references

Attention : De nombreux litiges de la consommation ont un enjeu financier inférieur à 5000 €. Si vous êtes dans ce cas, sachez que la conciliation (ou la médiation) est une étape obligatoire avant de saisir un juge, sauf exceptions (ex : les crédits). Rater cette étape, rend la saisine du juge irrecevable.

D'autres litiges obéissent à un régime de conciliation « spécial ». C'est le cas du contrat de bail (hors bail mobilité). Connaissez-vous :

La Commission Départementale de Conciliation (CDC)

Elle est composée paritairement de bailleurs et de locataires. Sa saisine est gratuite et facultative. Dans quelques cas, elle devient obligatoire (restitution d'un dépôt de garantie inférieur à 5000 €, action sur le loyer. Et attention aux délais). Vous saisissez cette commission par lettre recommandée avec accusé de réception (du département où se situe l'immeuble). Vous serez convoqué par courrier simple ou par mail et vous pourrez vous rendre à la convocation accompagnée pour essayer de trouver un accord. La commission rend son avis dans un délai de deux mois.

Nous avons ainsi évoqué quelques MARL relevant des juridictions civiles, mais vous pouvez avoir des différends d'ordre administratif.

La Défenseure des droits

C'est cette médiatrice que vous saisissez quand votre contradicteur est un service public. Mais vous pourrez aussi la saisir dans des situations de discrimination, ce qui peut arriver dans un litige du quotidien.

La Défenseure des droits dispose de 500 délégués qui tiennent des permanences sur les territoires pour instruire les réclamations et tenter le règlement amiable. Pour trouver leurs coordonnées et les lieux de rendez-vous (parfois en Mairie, au tribunal, à la Préfecture...), consultez le site internet : <https://defenseurdesdroits> . Vous aurez accès à un formulaire de saisine en ligne. Ou alors, vous préférez les courriers, que vous pourrez adresser (**sans affranchir**) au « Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07 ».

Et depuis 2016, vous disposez également d'un outil de référence au niveau européen, pour résoudre vos litiges sans aller en justice.

La plateforme de résolution des litiges en ligne (RLL)

Il s'agira exclusivement de litiges de consommation liés à vos achats de biens ou de services sur internet, que le professionnel se trouve en France ou en Europe. C'est gratuit. Il faut avoir tenté de contacter le professionnel à l'amiable auparavant et il vous faudra impérativement son adresse e-mail car tout se fera « en ligne ». En principe, tous les professionnels doivent vous fournir un lien vers la plateforme pour que vous puissiez accéder au « *formulaire de plainte* ». Il faudra encore que le professionnel accepte de recourir à la procédure de règlement des litiges, dans l'affirmative vous vous accorderez pour choisir un organisme de résolution des litiges (sous 30 jours) et ce dernier aura 90 jours pour traiter votre plainte. Le professionnel n'est pas obligé d'accepter la solution, vous non plus, vous restez libre de préférer une action en justice.

De plus de plus de plateformes de résolution amiable

De nombreux professionnels (notamment des avocats) investissent ce nouveau mode de résolution amiable que sont les plateformes « en ligne » fournissant des prestations de conciliation, médiation et arbitrage. Une activité menée de façon un peu « hétérogène » qu'il convenait d'encadrer afin de sécuriser le justiciable. **Depuis, le 21 janvier 2021, le Ministère de la Justice a lancé une nouvelle certification « Certilis »**, qui garantit que le processus de résolution amiable respecte bien les obligations prévues par la loi. Alors ouvrez l'œil. Ces services ne sont pas gratuits et différents d'une plateforme à l'autre.

Le coût d'une action en justice est souvent le frein principal pour le consommateur dont le dossier justifie une procédure. Sachez qu'il existe des solutions pour obtenir du soutien sur le plan financier. Si vos ressources sont faibles, par exemple, vous êtes peut-être éligible à l'aide juridictionnelle qui prendra en charge, totalement ou partiellement, vos frais d'avocats et autres, (car d'autres frais sont à prévoir).

L'aide juridictionnelle

Elle permet la prise en charge par l'État des frais liés à une procédure judiciaire (avocats, experts, huissier, frais de procédure.) et elle a été réformée le 1^{er} janvier 2021. Désormais, pour pouvoir y prétendre, vous ne devrez pas dépasser des plafonds concernant votre revenu fiscal de référence, votre patrimoine mobilier (votre épargne notamment.) et immobilier (hors résidence principale). L'aide peut être totale ou partielle, à 55 % ou à 25 % (selon le dépassement du plafond). *Vous pouvez faire une simulation de vos droits sur le site internet www.justice.fr.*

Une question vous sera posée en cas de dépôt : avez-vous souscrit une assurance « protection juridique » ? Si c'est le cas, vous devez saisir votre assurance avant de déposer la demande d'aide. Si l'assurance prend en charge tous les frais de la procédure, vous n'aurez pas droit à l'aide juridictionnelle. Un formulaire de « demande d'intervention auprès de l'assureur » est disponible sur le site (www.justice.fr) ou auprès du Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ) qui pourra vous donner toute information utile et vous aider, dans vos démarches. Ce service se trouve au sein de votre tribunal.

L'assurance « protection juridique »

Voilà bien une question que tout consommateur, confronté à un différend, doit systématiquement se poser. Avec ce type de garantie, votre assureur s'engage à fournir des services en cas de litige (conseils, assistance, courriers au contradicteur...) mais aussi à prendre en charge les honoraires de votre avocat (que vous restez libre de choisir), les frais de procédure, des constats d'huissier de justice... ou financer des expertises. Les contrats « autonomes » de protection juridique, sont distribués par les assureurs, les banquiers et les mutuelles pour lesquels vous payez une prime spécifique. Ce sont les contrats au champ le plus large, couvrant de nombreux différends, il se peut que la garantie soit l'accessoire d'un autre contrat, auquel vous ne pensez pas. Ce sera souvent le cas dans votre assurance « multirisques habitation », dans son « assurance automobile » ou dans votre contrat d'assurance complémentaire santé. Si cette assurance de protection juridique est incluse, elle fera partie d'un chapitre distinct. (Article L127-2 du code des assurances)

Examinez donc vos contrats avec attention, car comme tout produit d'assurance, il ne pourra jouer que dans la limite de son champ d'application (exemple : seulement les litiges **automobile** dans le contrat automobile). Il y aura des plafonds de prise en charge, des seuils d'intervention, des exclusions... bref, chacun son contrat.

[Consom'Info N°78](#) | 27 septembre 2021 | [Fiche d'information](#) | [Résolution amiable des différends](#)
[/Comment faire valoir ses droits en amont d'un procès.](#)

Le saviez-vous ? La grande majorité des cartes bancaires que nous détenons comprennent une garantie « assistance juridique » qui varie en fonction de la banque, de la gamme de la carte que nous détenons. La convention peut prévoir un soutien pour les honoraires d’avocat, voire une avance pour une caution pénale mais il s’agira la plupart du temps de poursuites judiciaires à l’étranger. A vérifier !

Ainsi vous pourrez envisager sereinement le concours de ce professionnel du droit qu’est l’avocat. Il peut intervenir en amont de la saisine du juge, pour mener ou vous assister dans une voie de résolution amiable. SI votre dossier est complexe, technique, il ne faut pas le négliger. Quant à certains litiges qui dépassent 10.000 € d’enjeu, ils ne pourront finir devant un juge sans son concours. Un avocat vous facturera des honoraires sur la base d’une convention signée. À négocier.

Vous avez aussi la possibilité de :

Signaler un problème à l'entreprise en toute transparence avec la répression des fraudes !



<https://signal.conso.gouv.fr/>

Comment ça marche ?



Vous avez rencontré un problème avec une entreprise ?



Faites un signalement avec SignalConso.



L'entreprise est prévenue et peut intervenir.



La répression des fraudes intervient si nécessaire.



Signaler un problème

Consom'Info N°78 | 27 septembre 2021 | Fiche d'information | Résolution amiable des différends
/ Comment faire valoir ses droits en amont d'un procès.

indecosa@cgt.fr

indecosa.fr

Quel problème avez-vous rencontré ?



COVID-19 (coronavirus)

gel hydroalcoolique, masque, arnaque liée au COVID-19, distanciation physique...



Achat / Magasin

supermarché, boulangerie, magasin de jouet, achat en ligne...



Secteur de la santé

dentiste, opticien, produits de pharmacie, clinique, site de téléconsultation...



Café / Restaurant

bar, cafétéria, food truck, application pour se faire livrer un repas...



Services aux particuliers

coiffeur, pressing, aide à la personne, déménageur, formation, maison de retraite...



Eau / Gaz / Electricité

contrat et facture eau, gaz et électricité...



Téléphonie / Fournisseur d'accès internet / médias

forfait internet, abonnement de musique ou de vidéo en ligne, téléphone...



Banque / Assurance / Mutuelle

banque en ligne, crédit, assurance auto...



Intoxication alimentaire

Vous avez été malade (vomissement, diarrhée, maux de ventre) après avoir consommé un aliment.



Voyage / Loisirs

hôtel, billet d'avion, taxi, comparateur de prix, concert, salle de sport, jeux en ligne...



Immobilier

location, agence immobilière, syndicat de copropriété...



Travaux / Rénovation

dépannage, plombier, rénovation énergétique, site de devis travaux...



Voiture / Véhicule / Vélo

vente et réparation de voiture, location, auto-école, pneu, accessoire...



Animaux

vétérinaire, aliment pour animaux, site internet de garde d'animaux...



Démarches administratives

absence d'information sur le médiateur, faux courrier administratif, achat d'acte de naissance...



Internet (hors achats)

réseaux sociaux, phishing, escroquerie par email, contenu d'un site web inapproprié...