



Les litiges de la consommation (billet n°2)

publié le **02/04/2011**, vu **3885 fois**, Auteur : [Jurispilote](#)

Les litiges de la consommation : la nouvelle rubrique animée par Julien Truc-Hermel (billet N°2)

Comment contester ?

Lorsque vous avez le sentiment d'avoir été trompé ou fortement influencé vers un achat qui ne vous correspond pas alors que le vendeur connaissait pertinemment vos besoins, il convient d'agir dans les plus brefs délais. D'abord, il est toujours préférable de retourner sur le lieu de la vente quand cela est possible, afin d'exposer son problème au responsable du point de vente et de trouver une solution amiable : remboursement, annulation de la vente, échange, avoir etc.

Ensuite, si le litige perdure, il convient d'envoyer sans tarder une lettre de mise en demeure recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse du point de vente, à l'attention du responsable de cet établissement. Une copie de ce courrier doit être adressée au siège social de la société, à l'attention du représentant légal de celle-ci (président, gérant, directeur etc.).

La lettre doit mentionner en objet : mise en demeure et comporter à la fin du courrier une demande précise : le comportement que vous souhaitez voir adopter par le vendeur (remboursement, échange, réponse rapide, geste commercial etc.). Il est important de mentionner dans la mise en demeure qu'une copie sera adressée au représentant de la société, à l'adresse du siège.

De même ; ladite copie adressée au siège social doit être accompagnée d'une lettre simple. Celle-ci peut être rédigée de manière suivante: « A l'attention de Monsieur le Directeur, veuillez trouver ci-joint copie du courrier de mise en demeure que j'adresse ce jour au responsable de votre établissement de (adresse de l'établissement). »

Si aucune réponse ne vous parvient, vous pouvez renouveler l'opération, car il est possible que le professionnel ne vous prenne pas au sérieux dès le premier courrier. Mais après cela, il convient de porter le litige devant le tribunal si aucune réponse ne vous parvient.

Quels partenaires ?

En matière de litiges de la consommation, l'association U.F.C. QUE CHOISIR peut vous être d'une aide précieuse. En effet, cette association de défense des droits des consommateurs

accompagne des particuliers dans leur litige faces aux professionnels de mauvaise foi.

Dès la survenance d'un litige, vous pouvez vous renseigner sur vos chances de succès et la conduite à tenir face au professionnel en appelant l'antenne de l'association la plus proche de chez vous. Vous trouverez sur ce site - <http://www.quechoisir.org>- le contact téléphonique de l'antenne de votre secteur géographique.

Ensuite, vous pouvez vous adjoindre les services de l'association, avec son accord bien entendu, pour mener à bien votre contestation. Signalez l'assistance de ce partenaire à vos côtés dès la première lettre de mise en demeure adressée au professionnel, afin que ce dernier prenne votre démarche au sérieux. Transmettez copie de vos échanges avec le professionnel à l'association, pour lui permettre de vous conseiller utilement à chaque étape.

Enfin, dans l'optique de la saisine du tribunal, il arrive que l'association se présente à vos côtés face à votre adversaire. Son aide et son poids médiatique est souvent décisif dans ce genre de bras de fer.

Ensuite, dans certains cas, il est opportun de se rapprocher de la D.G.C.C.R.F. pour lui faire part des pratiques d'un professionnel, lorsque vous avez été victime avant la conclusion du contrat de manœuvres constituant une fraude ou un infraction grave aux règles de la concurrence.

Si votre démarche intéresse la D.G.C.C.R.F., alors il est important de le mentionner également dans la première lettre de mise en pour informer le professionnel de vos intentions. Il s'agit à cet égard d'être loyal et de le faire réagir.

A l'instar de l'U.F.C. QUE CHOISIR, le spectre d'une enquête de la D.G.C.C.R.F. dans les locaux du vendeur, à condition que cette menace soit prononcée à bon escient, peut s'avérer décisive dans le comportement du professionnel à votre égard. Cela permet en général de transiger assez vite.