LITIGES DE LA CONSOMMATION : NOS CONSEILS

Categories: Achat à particulier (vice caché, non-conformité), Achat neuf (garantie), Achat voiture d'occasion, Agence de voyages, Agence immobilière, Agence matrimoniale, Artisans : litige lié aux travaux, Assurance, Assurance liée au crédit, Etat des lieux, Exécution contrat, Factures, Fourniture d'éléctricité, Fourniture de gaz, Garage : entretien (mal réalisé) réparation (mal effectuée), Garanties, Internet et box, Les conseils, Location de véhicules, Logement, Loisirs, vacances, Opérateur de télécommunication, Service postal, Téléphonie mobile, Véhicules
Tag: Conseils



> *Les informations utiles pour la gestion d'un litige*

Un litige de la consommation demande toujours une certaine rigueur. Nous avons certes des droits mais aussi des obligations à respecter. A défaut un dossier qui pouvait être gagné est perdu faute de ne pas avoir fait le nécessaire. Cet article va vous donner des informations.

La phase amiable

Le droit trouve à s'appliquer dés lors que chaque partie a connaissance des arguments de l'autre pour tenter de trouver une solution amiable. C'est parfois très difficile.

Les relations avec l'entreprise

Dès le départ, des précautions sont à prendre, même si une solution amiable semble bien engagée. Vous pouvez téléphoner, envoyer un mail à l'entreprise ou vous déplacer pour rencontrer un

responsable afin de régler rapidement ce différend. La plupart du temps, cela suffit, si votre interlocuteur est de bonne foi. Demandez toujours un accusé réception de lecture de votre mail et pensez à l'imprimer. Cela est très efficace notamment en cas de litige avec votre banque. Mais pensez également à demander une confirmation écrite. Si vous ne recevez pas cette correspondance, faites une lettre en AR rappelant la teneur de la conversation.

Vous devez, dans cette hypothèse, intégrer le contenu du mail pour valider juridiquement le contenu en indiquant la date d'envoi. Il est de bon ton (et de bonne tactique) de manifester votre satisfaction d'avoir eu une écoute de votre problème. Vous pouvez aussi vous rendre au magasin accompagné d'un témoin si vous craignez que le commerçant ne soit pas correct avec vous.

Le courrier recommandé avec AR

Nous conseillons toujours d'adresser un courrier recommandé avec AR si la phase initiale a échoué. Nous conseillons de faire des copies de ce courrier. Toutefois, cela peut être complexe quand votre adversaire ne répond pas.

Il peut exister deux situations :

Votre courrier revient "inconnu à l'adresse indiquée"

Il faut déjà vérifier si elle existe encore. Vous pouvez consulter le site papers. com avec le lien suivant https://www.pappers.fr/recherche

Si la société est en liquidation judiciaire, sauf exception comme la garantie décennale, vous n'avez plus de recours.

Vous aurez juste à écrire au mandataire judiciaire pour indiquer la nature du litige et le montant.

En cas de redressement judiciaire, vous devez écrire aussi au mandataire judiciaire.

Si l'entreprise n'est pas dans ces situations, il faut essayer de trouver la nouvelle adresse. En effet, tant que votre adversaire n'a pas connaissance officiellement du contentieux, vous ne pouvez pas aller plus loin.

Votre courrier revient "absent avisé"

Cela signifie que votre adversaire n'a pas retiré, malgré un avis de LA POSTE, le courrier.Ne l'ouvrez pas ! Vous détruiriez la valeur juridique de l'absent avisé"

Vous devez alors envoyer des lettres "croisées"

Il faut envoyer une lettre recommandée avec AR qui indiquera l'envoi d'une lettre recommandée avec AR revenue "absent avisée" et joindre une copie de la lettre envoyée. Il faudra ajouter la formule "Double de ce courrier vous est adressé par lettre simple"

Il faut aussi envoyer une lettre simple avec le même texte et joindre aussi la copie de la de la lettre envoyée. Il faudra ajouter la formule "Double de ce courrier vous est adressé par lettre recommandée avec AR "

Le fait de mentionner chaque lettre dans l'autre signifie que votre adversaire a connaissance de l'existence de vos demandes.

Vous pourrez alors envisager d'autres suites.

La dématérialisation des factures

De plus en plus d'entreprises permettent l'accès à leurs factures sur leur site internet. Ces documents sont indispensables pour la défense de vos intérêts e,n,n cas de litige.

Nous vous conseillons de les télécharger régulièrement.

Si vous résiliez le contrat, vous perdez l'accès au site...

Cela peut empêcher le traitement d'un litige.

Certaines sociétés acceptent de les envoyer mais facturent des frais importants pour les envoyer.

Les suites

Si malgré vos tentatives ont échouées, nous pourrons vous aider.

Nous vous demanderons une copie de ces trois lettres et pourrons alors écrire à la société concernée.

Vous pouvez nous contacter à l'adresse mail contact@adcfrance.fr