

ANTIPAC ^{3€}

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°152 janvier 2020

ENQUÊTE

COMMENT GÉRER UN LITIGE ?

**FAITES
UN DON**

et bénéficiez d'un **reçu fiscal** (voir p.10)



Juridique

Conso



p.10 La réforme du Code de Procédure civile



p.11 Changer de banque

Pour répondre à toutes vos questions de consommation, rendez-vous à l'une de nos permanences juridiques
à **Nancy, Lunéville, Pont-à-Mousson, Bar-le-Duc, Varangéville, Golbey et Vittel**

Edito



Avec plus de 40 ans de présence auprès des consommateurs, nous avons acquis une expérience qui est importante pour répondre aux demandes que nous recevons. Nous sommes passés d'une société traditionnelle à une société high tech qui se traduit par la mise en place d'outils puissants gérés à distance. On peut ainsi mettre sous surveillance un nombre considérable de personnes et connaître leurs habitudes ! Pour illustrer mes propos, j'aurais pu évoquer les réseaux sociaux. Je préfère aller sur un terrain beaucoup plus basique. Nous constatons depuis 6 mois des comportements des banques qui nous ont stupéfaits. Le Crédit Mutuel, par exemple, a mis discrètement ses clients sous contrôle en invoquant une directive européenne qui n'entrera réellement en vigueur qu'en 2022. Le Crédit Agricole est, lui, très intéressé par le Numéro d'Identification Fiscal (NIF) ! Cette intrusion dans la sphère privée n'est possible que par le développement à outrance des outils que nous utilisons. Le smartphone en est le meilleur exemple. Il sert à tout sauf peut-être à faire le café – et encore, puisqu'il peut actionner une cafetière à distance pour peu qu'elle soit connectée ! Le développement de la 5G va encore accroître son rôle ! Il est aussi devenu un moyen de nous suivre tant dans nos déplacements que de nos habitudes. Ce rôle est souvent sous-estimé par les consommateurs. Nous avons perdu de vue sa fonction de base. Ce n'est qu'un téléphone portable. Avons-nous réellement besoin de cet appareil ? Le refus d'utiliser l'appareil reçoit une « belle réponse » de certains professionnels, qui vous disent : Il faut savoir vivre avec son temps !!! Cela montre bien la situation... Quant à nous, nous privilégions la relation humaine, même si nous utilisons bien sûr certains outils informatiques dans un souci de bonne gestion. Nous allons vous expliquer un petit changement intervenu depuis septembre 2019, qui nous permet d'améliorer la relation avec vous. Il est possible d'être efficace sans être dépendant d'un téléphone...

GUY GRANDGIRARD
PRÉSIDENT

A votre écoute

Votre association se porte bien. L'Assemblée Générale qui s'est tenue le 28 novembre dernier a voté le quitus au rapport moral et financier ainsi qu'aux candidatures au Conseil d'administration. Maître DELOMEL a répondu hors AG à des questions sur les différents dossiers où il est intervenant. Nous comptons au 31/12/2019 exactement 3204 adhérents avec un taux de ré-adhésion de 86 % ! Nous vous remercions toutes et tous de ces résultats exceptionnels. 2019 est aussi un tournant car nous avons commencé à utiliser une application dénommée SENDINBLUE. Cet outil nous permet de constituer des mailings list et d'améliorer sensiblement la communication avec vous. Nous pouvons ainsi vous donner en temps réel des informations importantes. Nous faisons aussi d'importantes économies

sur les frais de courrier et d'affranchissement. Cela nous permet d'augmenter les ressources pour nos actions. La mailing list des adhérents ne contient qu'un minimum d'informations nominatives. Il s'agit des noms, prénoms, date d'échéance et adresse mail. Ainsi vos coordonnées personnelles sont-elles protégées. Nous avons actuellement 2100 adhérents sur 3204 intégrés dans cette liste. Vous pouvez nous aider à améliorer la situation. Si vous êtes d'accord, nous vous demandons de nous communiquer votre adresse mail à l'adresse contact@adcfrance.fr. Vous pourrez aussi l'indiquer sur le coupon à retourner avec votre ré-adhésion. Je vous présente mes meilleurs vœux pour vous et votre famille à l'occasion de la nouvelle année. ■

L'antenne de Pont à Mousson fonctionne maintenant depuis 17 ans. Nos bénévoles présents sans faillir depuis cette date font un travail remarquable. Place maintenant au duo Daniel – Jean Claude !

Coiffeur en retraite, ancien conseiller prud'homme, je suis bénévole à SNI (Solidarités Nationale et Internationales), le président de cette association m'a demandé, avec l'accord de M. Grandgirard, de reprendre l'antenne de L'ADC France qui était en sommeil depuis plusieurs années.

En 2003, après six mois passés dans les permanences de Nancy auprès du Président, j'ai rouvert l'antenne. Seul petit problème : ici tout le monde se connaît et, ancien artisan, je connais la majorité des adhérents. Inutile de pouvoir se promener sans être abordé. Sans doute la rançon du succès... Comme nous avons pas mal de dossiers très complexes, à figurer dans les annales, Monsieur Grandgirard prend un grand plaisir à les recevoir.

Depuis quelques années, Daniel, un jeune retraité de la SNCF m'a rejoint. Nous sommes complémentaires et nous formons une équipe. Rien de tel pour travailler ensemble.

Jean Claude GAGNERE

Coup de projecteur

Jeune retraité de la SNCF depuis 2004, je cherchais une occupation pour me rendre utile à mes semblables. Ma mère ayant eu un litige avec une société de recouvrement, j'ai fait appel à l'association que je connaissais déjà.

Je me suis porté bénévole par remerciement, car cette association a été particulièrement efficace pour régler le litige de ma mère.

Après 6 mois de stage passés à la permanence de Nancy, j'ai intégré l'antenne de Pont A Mousson, et fait équipe avec mon collègue Jean Claude depuis novembre 2004. Je suis très satisfait de travailler en

duo avec lui, de par notre complémentarité.

Cette activité me plaît beaucoup, car elle me permet d'aider les adhérents à résoudre des situations parfois difficiles. Elle enrichit mes connaissances dans les domaines de la consommation grâce aux juristes de Nancy, ainsi qu'à des séances d'information sur divers sujets. Nous avons également l'occasion de faire connaissance avec d'autres bénévoles qui partagent avec nous la même envie : Celle de se rendre utile aux autres.

Daniel FIDRIE ■

Dérives bancaires

Cette rubrique est consacrée à des dérives effectuées par deux banques. La situation est telle que nous allons entrer dans le détail pour que vous sachiez ce qui se passe et comment agir.

LE CRÉDIT AGRICOLE

Nous avons été interrogés par plusieurs consommateurs qui ont reçu des demandes de communication de leur n° d'identification Fiscal (NIF) envoyées par leurs banques. Nous avons aussi noté qu'une banque a demandé le NIF de son président pour l'ouverture d'un compte au nom de l'association !

Cette curiosité fiscale nous a surpris. Nous avons donc effectué des recherches sur cette demande saugrenue surtout avec les hackers qui rodent dans le paysage. Le piratage des serveurs n'est pas un fantasme. Le NIF sert à accéder à son compte fiscal personnel !

L'examen d'un document nous a permis de découvrir l'origine de cette pratique ! Il s'agit d'un échange mondial de données fiscales organisé par l'OCDE. Selon le site, cela concerne déjà 90 pays dont la France ! Vous trouverez les informations en tapant sur le moteur de recherche de notre site www.adcfrance.fr le mot « NIF ». Une demande de fondement juridique

a été adressée à la banque pour comprendre le pourquoi de cette curiosité déplacée. Au jour de la rédaction de cet article, nous n'avons pas encore reçu de réponse. Nous suivons de près ce dossier car pour les résidents français qui ne font pas d'opérations à l'étranger, rien, au vu de nos recherches, ne justifie la demande de la banque.

LE CRÉDIT MUTUEL

Cette banque a deux slogans qu'elle devrait changer : «la clarté» et «une banque au service de ses clients». Au vu des faits constatés depuis juillet 2019, nous ne sommes pas sûrs que ces deux formules soient justifiées. Au préalable, nous vous rappelons notre article paru dans le n° 151 sur la directive européenne DSP2 entrée en vigueur le 14 septembre 2019 qui devra être appliquée par toutes les banques au plus tard en 2022. Il s'agit de renforcer la sécurité dans le domaine bancaire.

Le Crédit Mutuel a pris de l'avance. La directive a bien été mise en œuvre à partir de septembre

2019 pour s'appliquer progressivement à toutes les agences. Cela se traduit par l'obligation pour chaque opération de valider celle-ci avec son smartphone ! Mais comme cela ne suffit pas, on a renforcé les pouvoirs des chargés de clientèle pour contrôler la quasi totalité des opérations des clients tant sur les chèques que sur les prélèvements ou les virements !!!!

Nous avons constaté que depuis juillet 2019 le Crédit Mutuel a pris les dispositions suivantes :

- Les virements à partir de 300 € sont soumis à accord du chargé de clientèle y compris pour les bénéficiaires enregistrés sur le site.
- Les virements internes entre les comptes sont soumis au même contrôle
- Les chèques peuvent être rejetés pendant 14 jours (12 jours ouvrés).
- Le client est obligé d'utiliser l'appli du Crédit Mutuel pour accéder à son compte pour chaque opération. Si on ne veut pas utiliser



Coup de gueule

son smartphone, on est obligé de prendre des formules payantes ! A titre d'exemple, une puce à insérer sur votre ordinateur est vendue 30 € !

Ces différentes dispositions reviennent à mettre les clients sous la tutelle juridique des chargés de clientèle. Aucune information n'a été donnée sur ce changement fondamental dans la relation avec cette banque. Il n'est pas acceptable que ces modifications se fassent sans l'accord des clients. Notre association a fermé tous ses comptes. La banque oublie qu'elle n'est que dépositaire de nos fonds.

Devant la situation, nous vous donnons des conseils pour la gestion de la relation : pour contourner l'obstacle de la DSP2.

SI VOUS QUITTEZ LA BANQUE :

Le législateur a mis en place un dispositif pour la mobilité bancaire. Lors des contacts avec votre potentielle nouvelle banque, demandez l'application des dispositions pour la mobilité bancaire. Priver une banque de ses ressources est un bon moyen de pression pour ramener à

la raison toute banque ayant des idées de la sorte. Vous trouverez dans la rubrique « consommation » les modalités pratiques.

SI VOUS RESTEZ DANS LA BANQUE :

Pour contourner l'obstacle de la DSP2 et de l'utilisation obligatoire du smartphone, vous trouverez sur le site <https://agences-bancaires.banques-en-ligne.fr/> le moyen de trouver les adresses mails des agences bancaires. Vous n'avez plus accès à votre compte ? Vous refusez de donner 30 € pour un service qui doit être gratuit ? Utilisez l'adresse mail qui apparaît en utilisant le site dont vous avez le lien. Il suffit ensuite d'envoyer un mail et de demander un accusé réception de lecture et de réception si votre navigateur le permet. Bien évidemment, demandez à votre chargé de clientèle qu'il vous confirme que l'ordre que vous passez est exécuté. Si votre demande n'est pas faite dans les plus rapides délais, la banque commet une erreur juridique. Vous pourrez alors agir et demander la réparation de l'éventuel préjudice.

DANGER !

Selon le site moneyvox, un virus très dangereux existe. Il prend la main sur des applications de votre smartphone y compris des applications

bancaires ! Vous trouverez l'information sur notre site. Il suffit de taper dans le moteur de recherche DSP2. Si cette situation arrive, la banque qui aura laissé faire sera responsable et devra vous indemniser. En effet, elle aura laissé passer la connexion avec le virus...

Il est à noter que ce point de friction avec le Crédit Mutuel Centre Est n'est pas le seul. Nous avons connaissance de nombreuses anomalies juridiques qui ne sont pas acceptables au regard de l'obligation d'informer édictée par l'article L. 111-1 du Code de la Consommation.

Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez nous contacter. Nous saurons traiter le litige. Toutes les banques nous connaissent y compris le Crédit Mutuel Centre Est...

Pour finir, nous avons assez peu goûté la baisse du taux de rémunération d'un livret proposé qui est passé de 0.30 à 0.15 % brut (!) au 1^{er} novembre 2019. Interrogé sur ce point, notre chargée de clientèle a osé nous affirmer début décembre ne pas être informée ! La clarté est aux abonnés absents... ■



ALEXIA RÉVÈLE LE SECRET DE L'OR DES PHARAONS

Les titres d'ALEXIA peuvent vous épater : « Grande détentrice des secrets ancestraux, voyante spécialiste en sciences divinatoires, inventrice de la télépathie astra-médiumnique ». Aujourd'hui, elle vous avoue avoir consacré toute sa vie pour découvrir le secret de l'or des Pharaons : « Je sais comment à partir d'une pépite d'or pur, les égyptiens pouvaient en obtenir plusieurs kilos d'une pureté tout aussi parfaite. » ALEXIA prétend avoir constitué, depuis des décennies, des milliers de dossiers sur des personnes ayant besoin d'aide. Elle en a sélectionné un, et c'est le vôtre ! Dans un premier temps, elle va vous adresser un chèque de 100 000 € (le gain qu'elle a réalisé par un test portant sur la transformation de quelques milligrammes d'or). Dans un second temps elle vous transmettra le secret de l'or des Pharaons. Vous devez uniquement régler des frais forfaitaires de 30 € à adresser à une boîte postale à Aigle (Suisse). Vous pourriez vous demander pourquoi ALEXIA, dont les revenus sont désormais élevés compte tenu de sa découverte, vous réclame le paiement de ces 30 €. Tout simplement parce que, si au moins 3333 personnes paient la somme demandée, elle réalisera un chiffre d'affaires de 100 000 €. Vous l'avez compris, ALEXIA a une seule motivation : encaisser un maximum de chèques à 30 € pour vous vendre du vent. Du reste, une minuscule clause mentionne : « En raison du caractère même de la proposition où la conviction de réussite de l'utilisateur est primordiale, nous ne sommes tenus à aucune obligation de résultats ». ■

IRÈNE, LA FEMME AUX CHEVEUX D'ARGENTIRÈNE

Nouvelle venue – fictive – dans le domaine de la voyance va, vous étonner. Il est vrai que les créatifs du marketing direct ont battu des records d'imagination pour vous inciter à répondre à cette offre hallucinante : IRÈNE est la seule femme divinatrice aux cheveux d'argent : elle est « déesse du bonheur, clairvoyante, résurrectrice financière et de chance ». Elle est certifiée par l'AGENCE DE CONTROLE DE VOYANCE INTERNATIONALE, une autorité créée pour l'occasion. Quand sa chevelure passe du blond à la couleur argentée, cela signifie qu'une personne va rapidement devenir riche et chanceuse. Elle vous propose d'effectuer, gratuitement, une intervention « Débloq verrou énergétique » pour débloquent votre gain de 264 360 € (dans 8 jours) + 178 547 € (24 jours après). Elle vous fait bénéficier pendant deux ans d'une « garantie totale de bonheur et de remboursement ». Bien évidemment, les témoignages ne manquent pas : « En tant que scientifique, je pensais que vous étiez un charlatan. Mais c'est tout l'inverse. J'ai pu constater avec des collègues que vous êtes intelligente, sérieuse, honnête et que vos dons, même s'ils sont inexplicables, sont bel et bien inouïs. » ; « Cela vous dit quoi 240 871 + 52 000 + 7 862 + 119 074 ? Hé ben non, ce n'est pas une formule de math. Mais oui, c'est les quatre gains qui me sont tombés dessus depuis que j'ai dit oui à l'offre de la Femme aux cheveux d'argent ! Cela s'est passé en trois mois et neuf jours. Bravo ! À présent, c'est moi qui ris bien quand je vois mon banquier. » Les 25 € qui vous sont réclamés (+ 5 € pour un traitement prioritaire) correspondent aux frais (« produit des actions, emballage, envoi ») sont à adresser à PBC (« centre sécurisé d'encaissement ») qui utilise une domiciliation postale auprès de MBE en Suisse. ■

COMMENT GÉRER UN LITIGE ?

Les nombreux changements intervenus dans la consommation nous amènent à publier nos conseils actualisés pour la gestion des litiges.

Nous recevons de plus en plus de consommateurs en difficulté qui ne savent pas quand commence un litige et surtout comment le gérer. Cet article a été publié pour la première fois en 2002. La dernière édition date de juillet 2017. Depuis, la situation s'est bien complexifiée et un très grand nombre de nouveaux adhérents nous ont rejoint. Il nous a donc paru utile de reprendre la base de l'article et d'y ajouter des informations nouvelles dont certaines ne pouvaient exister en 2017 et a fortiori en 2002. Notre besace d'astuces et de « trucs » s'est également enrichie. Nous vous conseillons de garder ce numéro à portée de main, car les conseils donnés devraient vous aider à mieux gérer les petits soucis de la vie quotidienne.

La notion de litige est assez précise. Il peut s'agir d'un différend entre un professionnel et un consommateur, d'un conflit né de l'application du contrat de travail, de troubles de voisinages, etc. qui n'ont pas trouvé de solutions lors de tentatives de conciliation. Le droit et ses règles strictes commencent alors à montrer le bout du nez. La personne qui estime avoir raison doit alors procéder avec rigueur et célérité à un certain nombre de démarches. Compte tenu de notre activité, cet article ne traitera que des litiges de la consommation. La méthodologie à adopter est toujours la même. Il reste à souligner que les nouvelles technologies ont totalement perturbé nos réflexes.

De plus en plus de consommateurs croient pouvoir régler leur problème par de simples échanges de mails (courriels) ou de communications téléphoniques. Or l'envoi d'une lettre recommandée avec

accusé de réception (LRAR) est indispensable pour établir l'existence juridique du litige et nous permettre d'intervenir. En outre, il est maintenant obligatoire d'avoir commencé une procédure à l'amiable pour pouvoir saisir la justice, y compris pour les petits litiges. L'absence de courrier est donc un vrai handicap. Nous vous demanderons toujours les copies de votre courrier recommandé avec AR et de l'accusé réception avant d'intervenir en votre nom.

Nous vous demandons d'être vous-mêmes actifs. Cela ne veut pas dire que vous devez être juristes. L'association a un solide service juridique qui sait traiter les problèmes. Mais vos chances s'amenuisent avec le temps. Le dicton « les promesses n'engagent que ceux qui veulent bien y croire » correspond à une réalité. Ne vous laissez donc pas tromper par les promesses fallacieuses des vendeurs ou des commerçants qui vous promettent toujours que « cela va s'arranger » ! Les conseils que vous allez découvrir s'appliquent à tous les domaines. Vous trouverez à la fin de cet article le *modus vivendi* du fonctionnement du Tribunal judiciaire qui remplace le tribunal d'instance à partir du 1er janvier 2020. Le traitement des litiges s'effectue un peu différemment, mais le fondamental n'est pas changé. Il est assez simple et peut être utilisé assez facilement. Encore faut-il respecter certaines règles. Cela reste une procédure judiciaire. Bon voyage dans cette jungle sauvage qu'est devenue la consommation !

**PREMIÈRE PHASE :
VOUS RENCONTREZ
UN PROBLÈME AVEC
UNE ENTREPRISE**

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. Cela augmentera la valeur de vos arguments. Attention ! Il ne doit pas y avoir de liens familiaux ou de subordination entre vous et votre témoin. Nous disposons d'attestations prêtes qui reprennent les dispositions obligatoires édictées par les articles 200 à 202 du Code de Procédure Civile. Il est inutile d'enregistrer ou de filmer la conversation. Ces arguments n'ont pas de valeur juridique en France si votre adversaire n'est pas informé que vous l'enregistrez ou le filmez. Les séries américaines introduisent parfois des novations inconnues du droit français. En cas de problème sur une voiture, pensez à demander les pièces remplacées. Le garage a l'obligation de vous les donner. Attention ! En matière automobile, la réparation de la voiture entraîne la disparition du litige. L'expertise des pièces peut ne pas suffire. Dans une telle hypothèse, vous avez obéré vos chances de réussite. Vous devez savoir que la justice accepte les expertises amiables en matière automobile dès lors qu'elles ont été faites de façon contradictoire (avec convocation des deux parties). En revanche, cette approche n'est pas admise en matière de bâtiment. Vous serez toujours obligés de passer par une expertise judiciaire. Le constat d'huissier peut donc être utile mais faire une expertise, c'est du temps et de l'argent perdus. Vous pouvez aussi dater un événement en photographiant le journal du jour à côté de l'objet du litige (par ex. l'index d'un compteur électrique). Cela constituera un élément de preuve. Il s'agit souvent d'un ingrédient précieux dans un dossier. Pensez aussi à photocopier les documents originaux et surtout gardez-les ! Cela pourra éventuellement servir en cas d'intervention de l'association ou

Enquête

d'engagement d'une procédure judiciaire. Il est bon de savoir que le développement des plateformes téléphoniques peut devenir une arme redoutable en votre faveur. En effet, vos appels ne sont pas enregistrés mais la teneur de la discussion est notée par votre interlocuteur. Cela permet de récupérer le contenu du bloc-notes et de disposer de la preuve de la mauvaise foi de la partie adverse. Pour avoir ces données, rien de plus simple ! Il faut adresser une lettre recommandée avec AR pour demander la copie de toutes les informations nominatives détenues sur quelque support que ce soit conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté. Il faut aussi joindre une copie recto-verso d'une pièce d'identité. Vous avez ainsi les preuves nécessaires pour agir !

L'obligation d'informer

Nous avons depuis de nombreuses années des modifications intéressantes concernant l'obligation d'informer. Le professionnel doit vous communiquer toutes les informations à sa disposition pour que votre achat s'effectue en toute transparence et en connaissance de cause. Il devra prouver qu'il a bien respecté cette obligation. A défaut, son sort est scellé. L'examen des dossiers ouverts montre clairement que ce n'est toujours pas bien respecté... Nous disposons ainsi d'une arme qui a fait ses preuves. Cela concerne de nombreux domaines dont notamment les ventes à personnaliser sur les foires exposition, les bons de commande de cuisines dans un magasin, les énergies renouvelables, etc... Cette disposition a été fortement renforcée avec le nouveau Code Civil entré en application le 1er octobre 2016.

Les informations sur l'entreprise

Vous pouvez, pour trouver des moyens d'agir, aller sur Internet voir ce que l'on dit de la société ou du problème que vous rencontrez ! Il suffit de taper le nom de la société et d'ajouter avis ou forum. La jurisprudence a évolué. Les témoignages peuvent être joints à des éléments de votre dossier. Nous vous conseillons de faire établir un devis qui permettra d'identifier le problème et son coût. Avec ces éléments, vous disposez déjà d'arguments qui permettent d'envisager une action en justice. Il en est de même pour les SMS, qui commencent à être acceptés. Mais attention aux bobards diffusés ! Une information doit être vérifiée. Les moteurs de recherche permettent des exploits ! Vous allez devenir un Sherlock Holmes grâce à votre ordinateur !

Le développement considérable des litiges nés de l'e-commerce

Ce type de litige demande une approche un peu différente. Il faut déjà identifier le représentant



légal qui gère le site. Pour les sites français, les mentions légales devraient vous donner les coordonnées où écrire en recommandé avec AR. Si le site est dans l'espace européen, vous pouvez saisir le Centre Européen des Consommateurs, qui est basé à Kehl. Vous pouvez aussi utiliser le site domainbigdata.com pour connaître l'identité et l'adresse du propriétaire du site. Si vous n'avez aucune d'information, contactez-nous car nous avons créé le pôle de contrôle et d'expertise qui fera la recherche. La législation s'apparente à celle de la Vente A Distance. Les conseils donnés pour un litige classique s'imposent.

Ce mode de recherche ne doit pas occulter l'action individuelle que nous vous avons indiquée. Vous restez le seul responsable de votre dossier. Il est à noter que la recherche sur le produit ou la société peut aussi être faite AVANT l'achat ; dans le cas d'une commande de travaux, il est même préférable de se renseigner avant même de contacter l'entreprise. Cela peut éviter bien des soucis ! Nous disposons d'outils qui n'existaient pas auparavant. Ils sont faits pour servir.

Si l'entreprise vous paraît réticente à reconnaître son erreur...

Vous pouvez évoquer au futur votre intention de saisir le service juridique de l'association si vous sentez une réticence du professionnel. Certains sont parfois sensibles à cet argument. Notre présence dans le paysage depuis plus de 40 ans n'est pas anodine. En 22 ans, nous avons traité plus de 27 000 dossiers !

DEUXIÈME PHASE : L'ÉCHEC DE VOS DÉMARCHES AMIABLES.

Si le commerçant vous a promis de régulariser la situation, mais ne tient pas ses engagements ou pire, s'il vous ignore. Pour faire valoir vos droits, vous devez d'abord vous assurer que vous avez respecté vos propres obligations ! Vous devez donc ressortir le contrat pour lire très attentivement les conditions générales. Si vous ne les retrouvez pas, il faut impérativement les récupérer. Cette démarche étant faite, la réaction doit alors être rapide. Si un mois (ou moins, selon la gravité de la

situation) après le début du litige, rien ne bouge, il est inutile de se déplacer 15 fois, de téléphoner 30 fois d'envoyer 10 mails. La réforme de la procédure civile impose une intervention amiable avant toute procédure. Cette évolution entrée en vigueur le 18 novembre 2016 est renforcée au 1er janvier 2020. Ce point est évoqué dans l'article juridique de ce numéro. Le recours à une expertise doit rester exceptionnel. Dans ce cas, elle doit toujours être contradictoire. A défaut, elle n'a pas de valeur...

Le démarrage de votre litige se fait par l'envoi impératif d'un pli recommandé avec Accusé de Réception. C'est très simple à faire. Vous rédigez le courrier, vous numérotez les pages s'il y en a plusieurs, vous en faites des photocopies, puis vous le pliez en deux et vous le scotchez. Vous indiquez sur le recto le nom et l'adresse du commerçant, sur le verso vous collez l'Accusé Réception. Ce formalisme vous évite d'avoir des réponses du genre « l'enveloppe était vide ! ». La lettre doit avoir, elle-aussi, une certaine forme. Il faut :

- Rappeler les faits avec les dates.
- Faire une analyse de la situation en expliquant pourquoi selon vous l'entreprise est en faute.
- Formuler ce que vous souhaitez.

Le ton doit être ferme mais courtois. Il ne sert à rien de mettre de la couleur, de surligner ou de souligner. Il faut être clair, concis et surtout très précis dans la demande. Il est aussi inutile d'exprimer des « sentiments » dans la lettre. Il s'agit d'un acte juridique. Restez sur le terrain des faits et rien que des faits. Par ailleurs, n'indiquez jamais précisément le délai pour la réponse, car il faut ensuite agir... Il faut indiquer par exemple « dans un rapide délai », « le plus rapidement possible ». Attention ! Ne chiffrez pas votre demande de réparation. Laissez venir votre adversaire.

Souvent, la lettre recommandée avec AR suffit pour faire comprendre à votre adversaire qu'il est en tort. Ainsi vous réglez rapidement ce souci. La valeur juridique de ce courrier est certaine. C'est la forme prévue par le Code Civil et par un grand nombre de contrats, dont notamment l'ensemble des Fournisseurs d'Accès Internet. Nous vous déconseillons les lettres recommandées avec AR

électroniques proposées par LA POSTE. Outre qu'elles sont sensiblement plus chères (le service en moins), nous avons déjà eu le cas de pertes de lettres. En effet, le mail envoyé est converti en vraie lettre après réception. Le risque technologique existe donc. Cette formule n'est à utiliser que si vous êtes à la fin d'un délai de rétractation.

La lettre recommandée, après signature de l'AR, permet de dire qu'il existe un litige dès lors que vous n'avez pas de réponse ou que vous essayez un refus. Attention ! LA POSTE garde en instance la lettre 15 jours. Ne soyez donc pas trop pressé si l'AR n'est pas revenu au bout de 8 jours. Si trois semaines après l'envoi, la lettre n'est pas revenue « absent avisé », allez vite au bureau de poste de dépôt demander une attestation indiquant la date de délivrance. En cas de retour « absent avisé », surtout ne l'ouvrez pas ! L'entreprise a commis une faute juridique en ne retirant pas ce courrier et vous détruiriez cet argument juridique en votre faveur. Vous pouvez aussi suivre la distribution de ce courrier avec le site de LA POSTE dont nous vous communiquons l'adresse : www.csuivi.courrier.laposte.fr/suivi

Bien évidemment, il faut garder des doubles de tous les courriers ! Nous vous conseillons de les imprimer. A défaut, cela va compliquer le litige car votre adversaire a la lettre ! Si la moindre erreur a été commise, cela ne sera découvert que trop tard.

Ce formalisme strict fait déjà partie de l'arsenal juridique et peut aider à la résolution du litige.

Nous constatons, par l'examen des dossiers, que certains professionnels ne viennent pas retirer votre courrier en recommandé ou le refuse. Nous ne pourrions pas intervenir car la lettre n'étant pas ouverte, le professionnel sera censé ignorer le contenu. La réplique devra alors être rapide. Vous photocopiez le double de la lettre envoyée. Puis vous adressez un nouveau courrier en lettre simple avec cette copie en précisant que compte tenu du non-retrait de la lettre en date du..., vous l'adressez par lettre simple doublée d'une lettre en recommandé avec AR. Vous faites ensuite une deuxième lettre avec strictement le même texte et la copie de la première que vous envoyez en recommandé avec AR en indiquant que celle-ci est également adressée en lettre simple. Vous croisez ainsi les deux courriers. Si par hasard, le professionnel ne va pas chercher l'AR, la lettre sera de toute façon remise dans sa boîte aux lettres et cela suffira ! Vous laissez les mêmes délais que pour la première. Si rien n'a bougé ou que vous avez un refus, vous pouvez alors venir nous contacter. Il est considéré comme normal un délai d'un mois pour espérer une réponse mais rien n'oblige un professionnel à vous répondre même avec un recommandé avec AR. Toutefois, en matière de banque ou d'assurance, le délai est souvent de 6 semaines.

Vous pouvez aussi à ce stade, faire écrire les attestations sur l'honneur et demander les devis car le risque de litige est devenu une réalité. Quel que soit l'intervenant, ce sera toujours à vous de prouver votre préjudice. En outre, l'évaluation des dégâts va donner rapidement une idée de la nature du litige (surtout en matière de bâtiment) et, avec un peu de chance, sa cause ! Il faut toujours garder à l'esprit que la charge de la preuve vous appartient. Vous devrez, par tous moyens, apporter les éléments prouvant votre préjudice.

TROISIÈME PHASE : VOUS ESSUYEZ UN REFUS OU NE RECEVEZ PAS DE RÉPONSE

Vous avez suivi nos conseils. Votre adversaire n'a pas répondu dans les délais indiqués ci-dessus ? Vous devez alors rapidement nous contacter pour que nous puissions intervenir. La justice est rigoureuse. Il peut se faire que vous soyez obligé d'agir par la voie judiciaire. Vous diminuez considérablement vos chances en étant inactif. Vous devrez réveiller l'affaire en refaisant un courrier en recommandé avec AR et en vous étonnant du silence de l'entreprise. Ne rien faire encouragerait celle-ci à ne pas vous donner satisfaction et à attendre que vous vous lassiez...

Nous analyserons alors la situation. Nous vous dirons si votre litige mérite une action. En effet, certains dossiers sont en quelque sorte « perdus d'avance ». Le droit donne raison à celui qui a la force juridique la plus grande.

Pour nous permettre de travailler sur votre dossier, il vous sera demandé, en copie exclusivement :

> Un historique de votre litige, rédigé par vos soins, résumant de manière chronologique la situation, précisant notamment s'il y a eu des échanges téléphoniques, des mails, ou des courriers envoyés. N'oubliez pas de formuler votre demande (réparation, remplacement, remboursement,...)

> Le contrat, avec les conditions générales de vente et les conditions particulières. Pour un site internet, les conditions générales d'utilisation, avec la date de leur impression.

> Les devis et bons de commande (recto verso)

> Les factures (recto verso)

> La ou les lettre(s) recommandées avec accusé de réception envoyée(s) par vos soins + bordereau d'envoi + accusé de réception AVEC DATES LISIBLES

> Réponse(s) éventuelle(s) de votre « adversaire »

> Mails, courriers simples

> Toutes preuves de paiement ou de tout débit

contesté (extrait de compte, avec possibilité de masquer les informations « sensibles »)

Pensez à nous préciser toute information utile relative à votre dossier : opposition au paiement, situation financière fragile,...

Par souci de gain de temps dans le traitement du dossier,

nous vous demandons de nous adresser ces documents uniquement par courrier, dépôt dans la boîte aux lettres extérieure ou lors de l'une de nos permanences.

Les dossiers non complets ne pourront être traités. Nous vous demandons les compléments utiles avec comme conséquence une perte de temps.

Pour les dossiers de gaz ou d'électricité, il nous faudra en plus les index des compteurs les plus récents. Il s'agit souvent de consommations fantaisistes. Nous aurons besoin d'une photo du compteur avec le journal du jour. Cela permet de dater sans contestation la situation et sans frais.

Attention ! Nous n'avons pas de fax et nous ne pouvons pas imprimer de grandes quantités de pièces attachées. Les juristes ne travaillent pas sur écran. En outre, nous ne demandons jamais de frais administratifs. Si le dossier est important, il sera toujours demandé un courrier avec les copies. Les mails dépassant une certaine taille sont systématiquement détruits. Songez que nous avons reçu en 2019 plus de 9 000 mails. Vous pouvez donc imaginer que nous sommes contraints à une certaine rigueur dans la gestion de la messagerie électronique.

Il sera toujours demandé l'adhésion à l'association car nous ne pouvons légalement intervenir que pour nos adhérents. Notre zone de compétence, en revanche, s'étend à l'ensemble du territoire national. Un consommateur de Bordeaux ou Perpignan peut donc parfaitement adhérer et nous soumettre son problème. Cette approche sera la même quel que soit le mode de contact avec nous.

Après examen et si le dossier le permet, nous interviendrons pour soutenir votre démarche. Vous recevrez un double de notre courrier à l'entreprise qui pourra, si besoin est, être utilisable en justice. Attention, si vous avez un contrat de protection juridique, il faudra demander l'accord de cet organisme avant toute action car certaines

Enquête

excluent toute prise en charge en cas d'intervention extérieure. En fonction de la réponse de votre adversaire, nous ferons le nombre de courriers utiles à la défense de vos intérêts. Vous serez toujours destinataires des doubles. Dans certains cas, nous vous demanderons de reprendre la main pour montrer au professionnel que vous êtes actifs dans votre dossier. Nous formons, vous et nous, un tandem. Celui-ci doit toujours être solidaire pour que les choses bougent ! Attention ! Nous ne vous demandons pas de devenir des juristes. Mais dans la société où nous vivons, c'est un outil précieux. Le simple respect des délais et du formalisme nous permettra d'agir plus vite ! Pour une parfaite information, nous avons mis en place pour certains professionnels des procédures différentes. Elles vous seront indiquées au cas par cas.

A ce stade du dossier, il est inutile de nous contacter tous les 8 jours pour demander des nouvelles ! Les délais que nous vous avons communiqués sont aussi valables pour nous. Vous devez patienter un peu et si rien n'a bougé sous 4 à 6 semaines, nous ferons une lettre de relance. Le même délai s'applique à ce nouveau courrier. Il convient de noter que nous ne pouvons vous rappeler compte tenu du nombre de dossiers que nous gérons. Ce sera donc à vous de nous contacter. Si vous n'avez pas reçu le double de notre courrier au bout d'un mois, un mail suffit pour nous demander où il en est. Utilisez de préférence l'adresse mail que vous avez et qui est notamment indiquée sur la carte d'adhérent ou à la dernière page de la revue.

Nous vous demandons d'être très vigilant dans le suivi de votre dossier et de nous informer des relances, appels ou lettres que vous recevez après notre intervention. Pour chaque nouveau document, nous vous demandons une copie. Votre réactivité est essentielle. Si le professionnel vous contacte par téléphone ou mail pour tenter de vous convaincre d'abandonner le litige ou de le résoudre directement avec vous, indiquez que le dossier est entre les mains de l'ADC France et exigez un écrit formalisant la ou les propositions. Si vous n'avez pas celui-ci dans un délai de 8 à 15 jours, faites un courrier pour rappeler au professionnel les offres qu'il vous a faites et que vous aurez bien notées après l'appel téléphonique.

Vous pouvez aussi être harcelé de lettres simples de sociétés de recouvrement de créances ou d'huissiers associés. Sachez qu'elles n'ont aucune valeur juridique. Pas de panique, donc, si vous recevez ces lettres de menaces. C'est du bluff ! Seul un recommandé avec AR a une importance réelle. Mais ces gens n'écrivent jamais de la sorte ! Cela

coûte trop cher. Il est donc inutile de nous téléphoner ou de venir. Il suffit de nous envoyer la copie de ce courrier avec le numéro de dossier par LA POSTE. Ils peuvent permettre une éventuelle action judiciaire si la société va trop loin. Il faut donc les mettre dans le dossier que vous aurez ouvert.

Et la suite ? Sauf dans de rares cas où la situation est claire dès le début, il est impossible d'y répondre. Aucun litige n'est rigoureusement identique au précédent ou au suivant. En outre pour dialoguer, il faut être deux. Parfois nos adversaires ont du mal à trouver le temps de nous répondre ou notre action ne leur plaît pas. Nous nous plaçons toujours sur le terrain juridique et nos lettres provoquent souvent de bonnes réactions. Nous vous associons aussi à la gestion de votre litige. Il arrive que la réponse de l'adversaire demande des précisions. Nous vous demanderons alors de nous les faire parvenir rapidement par écrit. Nous procéderons alors à un nouvel examen et interviendrons si besoin est. Mais à partir d'un certain stade, il est inutile d'écrire compte tenu de la position de l'entreprise, de l'absence de réponse ou d'un refus net. Outre que cela n'apporte rien, il va s'écouler encore deux mois ! Il convient d'ajouter que les vacances judiciaires sont redoutables pour les dossiers... Il y a peu ou pas d'activité en juillet et août et pendant toutes les vacances scolaires.

Dans certains cas, l'intervention d'un avocat est nécessaire compte tenu de l'urgence ou de la gravité de la situation. Cela concerne à titre d'exemple plusieurs secteurs dont l'immobilier, la banque pour les cas graves ou les montants importants, les travaux ou les voitures. Vous pourrez bénéficier d'une consultation gratuite. Celle-ci est exclusivement réservée à nos adhérents. Cette voie est explorée quand notre intervention a échoué. Le dossier est prêt. Vous aurez alors une décision à prendre et à assumer car nous n'avons pas la possibilité de vous représenter devant un tribunal. Il est à noter que les « actions collectives » introduites en 2014 dans le paysage qui devaient correspondre aux « class actions » à l'américaine se révèlent à l'usage inopérantes. En effet, on ne peut y recourir pour des dossiers dont le préjudice est strictement identique, ce qui est rarissime, même lorsque les consommateurs sont victimes du même défaut ou de la même panne. En outre, il faut attendre la fin de toutes les procédures possibles. Cela peut prendre 5 ans si le dossier finit en Cour de Cassation. Cerise sur le gâteau : l'association qui se lance dans cette procédure supporte l'intégralité des frais sans rien pouvoir demander, même pas l'adhésion ! Nous n'avons donc aucun intérêt à y recourir ni les moyens de le faire. Le summum ? Vous ne pouvez demander que la réparation du préjudice matériel sans aucun dommage et intérêt sur le préjudice moral ! A titre d'exemple, une association nationale a lancé la première action en octobre 2014 pour 1,5 € par mois... Les consommateurs peuvent espérer, si cela ne se règle pas par un accord amiable entre

les deux parties au versement dans 5 ans de 24 € ! Bref, tout a été fait pour que les « actions collectives » n'existent que sur le papier mais surtout pas dans la réalité. Les changements politiques intervenus depuis ne nous incitent pas à croire à une évolution. Il est vrai que les problèmes de consommation n'ont intéressé personne.

Après cet examen, il reste un point à voir. Bien évidemment, un avocat a un coût. Il faut donc un dossier complet et clair pour que vous puissiez avoir une consultation efficace ! Nous vous conseillons de lui remettre le dossier quelques jours avant le rendez-vous. Vous pouvez, si vous disposez d'un contrat de protection juridique, demander la prise en charge de ses honoraires. Si vous n'avez pas encore ce contrat, certaines précautions sont à prendre avant de signer. Il faut regarder de près le délai de carence, le montant des honoraires pris en charge et la nature des litiges couverts par ce contrat. Vous devez prendre la formule la plus adaptée à votre situation. Le prix n'est pas très élevé surtout si vous avez un procès à faire. Attention ! Les assureurs refusent toute prise en charge en cas de litige existant à la date de signature. Certaines vont plus loin... Nous avons vu, avec le dossier ARISTOPHIL, des exemples de mauvaise foi qui nous ont stupéfaits. Nous vous déconseillons la MATMUT ou PACIFICA. Une autre précision est importante. La MAIF ne prend pas en charge tous les litiges nés de placements mais cela est indiqué dans les conditions générales.

Comme indiqué, en cas d'échec de nos interventions, la suite, si vous souhaitez aller plus loin, est judiciaire. Pour vous aider à vous y retrouver, vous trouverez ci-dessous un article complétant celui-ci. Il vous précisera comment fonctionne le Tribunal d'Instance. Il ne paraît pas superflu d'envisager de souscrire un contrat de protection juridique qui va vous permettre une prise en charge d'honoraires d'avocat en cas de procédure judiciaire. Mais attention, comme il est dit ci-dessus, avant de signer, regardez de près le délai de carence, le montant des honoraires pris en charge et la nature des litiges couverts par ce contrat.

Place maintenant à la 4ème phase, forcément judiciaire. Elle se divise en deux parties : La phase amiable et la phase judiciaire. Ce numéro va vous expliquer comment le système fonctionne.

QUATRIÈME PHASE : LA PHASE DE CONCILIATION

Il s'agit d'un vrai changement dans les habitudes judiciaires. Le décret 2019-1333 a été publié le 11 décembre 2019 pour entrer en vigueur au 1er janvier 2020. L'importance de ce changement est tel que nous que nous ferons trois articles spéciaux sur le sujet. Nous avons trouvé de multiples informations sur le site www.service-public.fr que

nous vous restituons ci-dessous. Si besoin est, nous avons ajouté des commentaires pour éclairer des points complexes. L'Etat n'a plus d'argent. Il faut simplifier les procédures pour permettre à une justice débordée de pouvoir assumer tant bien que mal son rôle. Une procédure de conciliation a donc été prévue avant toute procédure judiciaire. Cette obligation, créée par la loi 2016-1547 publiée le 18 novembre 2016 a été confortée par le décret 2019-1333 du 11 décembre 2019. Vous allez donc disposer d'un dossier complet incluant les informations juridiques et pratiques pour comprendre les nouveaux mécanismes. Vous trouverez sur notre site www.adcfrance.fr les liens vers ces deux textes légaux ainsi qu'un commentaire de ces modifications par les éditions DALLOZ. Place maintenant au fonctionnement du système mis en place au 1er janvier 2020 :

L'ACCORD AMIABLE POUR ÉVITER UN PROCÈS CIVIL

Situations concernées :

L'arrangement amiable ou accord amiable peut concerner toutes les affaires relevant de la justice civile : Accident, Divorce, Autorité parentale, Litige avec un propriétaire/locataire, Litige avec un commerçant, Conflits de voisinage. L'arrangement amiable peut être utilisé uniquement si toutes les parties sont d'accord. Si une des parties refuse le principe d'un arrangement, un procès est nécessaire. Le juge peut aussi imposer aux parties le recours préalable à la médiation avant l'examen de l'affaire ou lors du procès.

Une tentative de conciliation, de médiation ou de procédure participative est obligatoire pour toute demande en justice pour un litige n'excédant pas 5000 € et pour les actions relatives aux litiges suivants : bornage, certaines servitudes, distances des plantations (arbres et haies), respect des distances pour certaines constructions (par exemple pour un puits construit près d'un mur) et le curage des fossés et canaux servant à l'irrigation des propriétés.

Les parties sont dispensées d'une tentative préalable de conciliation, de médiation ou de procédure participative si elles se trouvent dans l'une des situations suivantes : Une des parties sollicite l'homologation d'un accord, un recours préalable est obligatoire, un motif légitime l'en empêche (par exemple l'indisponibilité des conciliateurs dans un délai raisonnable).

Le juge ou l'autorité administrative doivent procéder eux-mêmes à une tentative de conciliation préalable (par exemple si la saisine de la commission départementale de conciliation ou de la commission de recours amiable est obligatoire avant de saisir le juge).

La partie judiciaire sera explicitée dans les prochains numéros.

Le rôle de l'ADC France :

Comme vous pouvez le voir, ce n'est pas une mince affaire. Nous sommes aussi impactés directement par cette réforme !!! En effet, il est maintenant IMPOSE de saisir un médiateur ou un conciliateur. Nous déconseillons la saisine du médiateur car elle est payante.

Ce changement ne concerne qu'une petite partie de nos litiges. La majeure partie, heureusement pour les consommateurs ne se terminent pas en justice ! Il est important de savoir que nous trouvons des solutions amiables dans plus de 60 % des dossiers ouverts. Pour un nombre très limité de litiges gérés par nos soins qui relèvent de cette réforme, nous mettons en place un dispositif spécial qui vous permettra de bien gérer la suite du dossier. Vous trouverez le détail dans la partie juridique de ce numéro.

Vous trouverez les coordonnées des conciliateurs sur toute la France sur le site www.conciliateurs.fr. Vous pouvez écrire, téléphoner ou vous rendre à une permanence du conciliateur avec la lettre type et les copies des documents indiqués ci-dessus si vous allez à sa permanence. Attention, il vaut mieux téléphoner pour connaître ses jours et heures de permanence.

LE DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION

La Réunion de conciliation

Le conciliateur de justice réunit les parties à la conciliation. Les parties peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix (avocat, époux(se), concubin, etc.). Le conciliateur de justice peut se déplacer sur les lieux de la contestation, interroger toute personne qui lui semble utile, avec l'accord des parties. Le conciliateur informe le juge s'il a des difficultés. Le conciliateur de justice ne peut révéler au juge le contenu des déclarations qu'avec l'accord des parties.

Durée de la conciliation

La durée initiale de la conciliation est de 3 mois maximum. Elle peut être renouvelée une fois, pour une même durée, à la demande du conciliateur : par exemple, en cas de durée initiale fixée à 2 mois, la conciliation peut être renouvelée pour 2 mois. Le juge peut mettre fin à la conciliation, à tout moment, sur son initiative, celle du conciliateur de justice ou à la demande de l'une des parties. Nous avons aussi créé une lettre type pour cette situation mais nous vous l'enverrons après avoir revu la situation avec vous.

Un accord est trouvé :

Si le recours à la conciliation a été décidé par le juge, le conciliateur doit l'informer par écrit du résultat. Si la conciliation s'est engagée à la demande des parties, le conciliateur peut établir un constat d'accord signé par les parties dans lequel elles s'engagent l'une envers l'autre. La rédaction

d'un constat n'est obligatoire que si la conciliation entraîne la renonciation à un droit. Un exemplaire du constat est remis à chaque partie. Le conciliateur de justice procède au dépôt d'un exemplaire au greffe du tribunal. 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.

Vous pouvez mesurer l'importance de notre rôle avec l'obligation de faire un constat en cas de renonciation à un droit.

Nous vous déconseillons formellement de signer sans que nous n'ayons donné un avis sur le contenu. Nous sommes prudents. Nous vous avons aidé dans la gestion du dossier et n'arrêterons pas ce rôle. Vous n'êtes JAMAIS obligé de signer. Dans cette hypothèse, le dossier finit devant le tribunal.

L'Échec de la conciliation

La conciliation peut échouer si l'une des 2 personnes n'est pas présente ou si les parties n'ont pu s'entendre sur un règlement amiable. En cas d'échec, les parties peuvent toujours faire régler le litige par un tribunal. Cela sera possible car vous aurez respecté cette étape. Au vu de notre expérience, le législateur se fait des illusions. Si malgré des courriers en AR du consommateur et de notre intervention, le dossier ne s'est pas réglé, il y a peu de chance qu'un conciliateur qui n'a pas les moyens légaux d'imposer sa décision, ait une quelconque influence. En outre, cette approche ne tient pas compte de la réalité de l'e-commerce...

Nous avons créé un imprimé type que vous n'aurez qu'à compléter accompagné des copies des documents que vous avez (la / les lettre(s) en AR, de / des AR, de / des lettres de l'ADC France) pour demander la saisine du conciliateur. Ce courrier est réservé à nos adhérents.

Nous sommes aussi en désaccord avec ces nouveautés sur le montant. La somme de 5000 € correspondant à la limite des « petits dossiers » est considérable. Nous vous déconseillons de faire un acte de conciliation sur un tel montant sans avocat !

Il s'agit de la première partie de cet énorme dossier. La partie juridique des deux prochains numéros seront consacrés à la préparation du dossier avant d'aller en justice et comment se déroule le procès ! Ce n'est pas de trop au vu des changements...
Pauvre justice, dans tous les sens du terme... ■

LA RÉFORME DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

Le décret 2019-1333 publié le 11 décembre 2019 relatif aux modifications apportées au Code de Procédure Civile. Cette réforme modifie un grand nombre de points et notamment le fonctionnement des tribunaux au regard des litiges de la consommation. Nous vous présentons les changements ci-après. Nous vous indiquerons aussi comment nous allons gérer ces modifications.

Nous vous avons informé avec le numéro de juillet 2017 de l'obligation de recourir à une phase de médiation depuis la réforme du 18 novembre 2016. L'article 4 de cette loi est reproduit-ci-dessous :

A peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la saisine du tribunal d'instance par déclaration au greffe doit être précédée d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, sauf :

1° Si l'une des parties au moins sollicite l'homologation d'un accord ;

2° Si les parties justifient d'autres diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige ;

3° Si l'absence de recours à la conciliation est justifiée par un motif légitime.

La réforme intervenue au 1er janvier 2020 a modifié ces dispositions que nous reproduisons ci-dessous :

Lorsque la demande tend au paiement d'une somme n'excédant pas un certain montant ou est relative à un conflit de voisinage, la saisine du tribunal judiciaire doit, à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, être précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, **d'une tentative de médiation, telle que définie à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, ou d'une tentative de procédure participative, sauf :

1° Si l'une des parties au moins sollicite l'homologation d'un accord ;

2° Lorsque l'exercice d'un recours préalable est imposé auprès de l'auteur de la décision ;

3° Si l'absence de recours à l'un des modes de résolution amiable mentionnés au premier alinéa est justifiée par un motif légitime, notamment l'indisponibilité de conciliateurs de justice dans un délai raisonnable ;

Le gras a été ajouté par nos soins (NDLR).

Une tentative de médiation selon l'article 21 est définie comme suit :

La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, **avec l'aide d'un tiers**, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige.

Comme vous avez pu le constater, la réforme introduit la médiation de façon obligatoire dans toutes les procédures sauf exceptions très peu nombreuses. Nous continuerons d'adresser un courrier à votre adversaire même si nous savons que cela est voué à l'échec. En effet, certains dossiers ne se règlent jamais à l'amiable. Cela peut venir d'une dégradation de la relation humaine, d'un montant considérable pour lequel votre adversaire ne peut ou ne veut assumer les conséquences. Nous avons intégré ce changement en prévoyant le silence de votre adversaire à votre / vos lettres (s) recommandée(s) avec AR et à nos courriers. Vous avez eu les informations essentielles dans la partie « Enquête ». Cela va compliquer un peu la gestion de votre dossier en introduisant dans ce cas de figure la médiation car selon notre analyse, celle-ci n'a pas eu lieu faute

de réponse. Nous tenons à « rester dans le paysage ». Vous devrez saisir le conciliateur. Nous vous aiderons à préparer le dossier. Nous avons créé une lettre-type que nous vous enverrons pour la saisine du conciliateur. Elle indique les documents à fournir et la présentation de la situation. Attention ! En cas de durée trop longue de la conciliation, il est possible de saisir le tribunal.

En cas de refus de nos demandes par votre adversaire, vous pourrez saisir le tribunal en joignant la copie de nos courriers et du / des lettre(s) du professionnel qui prouveront que vous avez respecté cette obligation de concilier.

Les tribunaux d'instance et de grande instance disparaissent pour être remplacés par un tribunal judiciaire. Dans la pratique, cela ne changera rien pour les justiciables. Le seuil de 10 000 € avec représentation obligatoire par un avocat reste maintenu. Par contre, nous regrettons très fortement que le seuil de somme en jeu à partir duquel il est possible de faire appel passe de 4000 à 5000 €

Nous vous rappelons notre conseil pour la souscription d'un contrat de protection juridique. Il en existe beaucoup. Les prix vont en moyenne de 80 à 100 € pour un an. Au vu de la dérive que nous constatons, cela devient un placement...

La portée du décret 2019-1333 du 11 décembre 2019 est beaucoup plus étendue bien évidemment car il touche à tous les domaines du droit. Nous n'avons pas voulu faire des commentaires sur ces nouveautés pour ne pas encore compliquer cet article. ■

CHANGER DE BANQUE

La rubrique «coup de gueule» vous a montré des dérives de certaines banques. Vous avez la possibilité de changer de banque si la relation s'est dégradée ou que vous avez déménagé par exemple. Un dispositif pour la mobilité bancaire est en place depuis plusieurs années. Il est très méconnu. Nous avons repris un article du site www.banque.ooreka.fr qui explique bien comment cela fonctionne. Cette action juridique peut être effectuée soit par vous-même soit par la nouvelle banque.

Effectuer les démarches vous-même

Pour changer de banque, vous devez tout d'abord commencer par ouvrir un compte bancaire auprès d'une nouvelle banque. Ensuite, vous devez recenser tous les organismes et sociétés qui effectuent des virements ou des prélèvements sur votre compte bancaire actuel. Pour cela vous pouvez soit étudier vos relevés de compte ou demander une liste des opérations récurrentes à votre banque. Dès lors que vous avez listé les organismes et sociétés concernés, faites-leur parvenir votre nouveau relevé d'identité bancaire pour qu'ils enregistrent votre changement de banque. Vous devrez alors approvisionner votre nouveau compte pour que les opérations à venir soient traitées, tout en laissant suffisamment d'argent sur votre compte actuel pour payer les opérations en cours.

Attention : ne demandez la clôture du compte que lorsque vous êtes sûr que toutes les opérations ont été réglées et que tous les organismes et sociétés ont enregistré vos nouvelles coordonnées bancaires.

Donner un mandat de mobilité bancaire à votre nouvelle banque

Le client et sa nouvelle banque peuvent signer un mandat de mobilité bancaire, qui permet le transfert automatique des coordonnées bancaires. La nouvelle banque prend alors en charge gratuitement les démarches de changement de domiciliation des virements et prélèvements : elle demande à l'ancienne banque la liste des organismes à l'origine de prélèvements ou virements réguliers, et la liste des chèques émis et non débités durant les 13 derniers mois ; elle prévient les organismes à l'origine des prélèvements ou virements réguliers. La nouvelle banque gère également la fermeture des comptes dans l'ancienne banque, 30 jours après la conclusion du mandat.

Bon à savoir : le Service d'aide à la mobilité bancaire est entré en vigueur le 6 février 2017 afin de stimuler la concurrence entre les banques (loi Macron du 6 août 2015). Il concerne uniquement les comptes de dépôt et de paiement détenus par des particuliers

hors du cadre professionnel. Le transfert d'un crédit, d'un PEL ou d'un CEL peut entraîner des frais.

Changer de banque : clôture ou transfert des produits ?

Il faut savoir que tous les produits bancaires ne peuvent pas être transférés d'une banque à l'autre. Lorsqu'un transfert n'est pas possible vous devez clôturer votre compte ou livret et en ouvrir un nouveau auprès de la nouvelle banque.

Type de produit	Transfert	Clôture	Opération payante
Compte courant	Non	Oui	Non
Assurance vie	Non	Oui avec perte de tous les avantages	Oui (selon les conditions du contrat)
Crédit	Non	Oui sous condition de rachat	Oui (selon les conditions du contrat)
Livret A	Non	Oui	Non
Livret jeune	Oui	Oui	Non
LDDS	Non	Oui	Non
LEP	Oui	Oui	Non
PEL	Oui	Oui	Oui
CEL	Oui	Oui	Oui
Compte à terme	Non	Oui	Souvent

Les produits transférables gratuitement

De nombreux livrets sont transférables d'une banque à l'autre :

- livret B ;
- livret jeune ;
- livret d'épargne populaire.

Les produits transférables payants

Lorsqu'une personne souhaite changer de banque et qu'elle possède un PEA, un CEL ou un PEL, elle peut les transférer. Ces produits ne doivent pas être clôturés, sinon les avantages qui y sont liés sont perdus. Pour transférer ce type de produits : il faut que les deux banques donnent leur accord ; il faut payer l'opération (entre 40 et 100 €) ; attendre plusieurs semaines minimum puisqu'aucun délai n'est fixé. Les FCP ou SICAV sont des produits encore plus difficilement transférables

car ce sont des produits dits maisons.

Prise en charge du changement de banque

De nombreuses banques proposent de faciliter le changement de banque à leurs nouveaux clients avec des prestations variées : prise en charge intégrale des changements par un service gratuit ; service d'aide à la domiciliation uniquement ; distribution d'un guide pratique ; remboursement intégral ou plafonné des frais de transfert des produits

d'épargne ; prime de bienvenue. Il est à noter que ces prestations ne sont pas obligatoires. Elles sont à négocier avec la nouvelle banque.

Changer de banque : conseils et astuces

• Il faut faire attention à ce que l'ancien compte soit encore provisionné un certain temps afin de ne pas risquer d'incident

de paiement.

• Dès l'ouverture du nouveau compte, il faut penser à l'approvisionner pour les premiers prélèvements.

• Il faut compter un délai de 2 à 3 mois pour que le changement de banque soit effectif sur l'ensemble des opérations.

• vérifier si la nouvelle banque, dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire, a bien informé les différents organismes du changement : employeur, CAF, mutuelle... et leur adresser un nouveau RIB.

• La clôture d'un compte signifie le fermer définitivement et de façon officielle ; ne laisser aucun argent sur un compte signifie le solder, mais pas le clôturer. Or, un compte soldé peut se trouver débiteur si des frais de gestion lui sont imputés. ■

Chiffres clés

Depuis le 1er janvier 2006, les loyers sont revalorisés avec l'IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) composé de trois indices. Un nouvel indice est publié chaque trimestre au JO. Il sert de référence pour tous les baux signés locatifs quelque que soit la date de signature.

Le mode de calcul a été modifié par la loi 2008-111 publiée le 12/02/2008. Depuis, c'est un indice des prix hors loyers et hors tabacs qui sert de référence. **Pour les baux locatifs signés entre le 16/10/2018 et le 16/01/2019, la hausse sera de 130.26 / 128.03 = 0.95 %.**

Pour une parfaite information, ce nouveau système remplace toute référence aux anciennes méthodes.

	4èTr19	3èTr19	2èTr19	1erTr19	4èT18
Indice	130.26	129.99	129.72	129.38	129.03
JO du	15/01/2020	15/10/2019	11/07/2019	12/04/19	16/01/19

SMIC au 1er janvier 2020 Horaire **10.15 €** Mensuel (151,67 h): **1 534,88 €**

Intérêt légal Taux 2019 : 0.87 % (JO du 26/12/2019) 1er semestre 2020

	Taux moyen (2e Tr 19)	Seuil de l'usure (JO du 27/06/2019)
Prêt immobilier à taux fixe (entre 10 et 20 ans)	1.88 %	2.51 %
Prêt immobilier à taux variable	1.77 %	2.36 %
Prêt < 3000 €	15.80 %	21.07 %
Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 €	8.81 %	11.75 %
Prêts personnels > 6000 €	4.28 %	5.71 %

Source : Site Internet TRESOR PUBLIC



BULLETIN D'ADHESION OU DE RÉ-ADHESION À L'ASSOCIATION

NOM PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

MAIL

- Adhésion avec « ANTIPAC » (revue trimestrielle) 47 €
- Adhésion sans « ANTIPAC » 35 €
- Ré adhésion avec « ANTIPAC » 42 €
- Ré adhésion sans « ANTIPAC » 30 €
- Abonnement « ANTIPAC » seul 12 €
- JE FAIS UN DON €

Total versé (montant à préciser) : €

ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE

3/5 Rue Guerrier de Dumast
54000 NANCY
Téléphone : 03 83 85 51 95
contact@adcfrance.fr
www.adcfrance.fr

Tirage : 1900 ex. - Parution : janvier 2020
ISSN : 0249-2903 - CPPAP : 1019 G 83634
Trimestriel : janvier - avril - juillet - octobre

Impression : La nancéienne d'impression
31 Rue Georges Bizet - 54500 Vandœuvre-lès-Nancy
Directeur de la Publication : Guy Grandgirard
Rédacteur en chef : René Métrich
Reportages : ADC FRANCE
Mise en page/Infographie : Thierry Laurent
Crédits Photos et Illustrations :
ADC FRANCE, www.pxhere.com

Règlement à : **ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE**
3/5 Rue Guerrier de Dumast - 54000 NANCY

Association sans but lucratif composée de bénévoles qui agit pour la défense et l'information des consommateurs. Elle assure la représentation des Consommateurs auprès des Pouvoirs Publics et des Professionnels, et agit pour leur défense et leur droit à l'information.