

LITIGES : COMMENT S'Y PRENDRE ?

Nous recevons de plus en plus de demandes de consommateurs en difficulté qui ne savent plus comment gérer un litige. Le développement considérable de l'e-commerce a contribué à cette situation. Cet article a été publié pour la première fois en 2002. La dernière édition date de janvier 2020. Depuis, la situation s'est encore complexifiée. En outre, un très grand nombre de nouveaux adhérents nous ont rejoints. 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 2020. 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. Vous aurez aussi accès à l'extranet. Cette nouveauté va vous permettre de disposer d'une base documentaire importante.

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. 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

vos mails 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. Attention ! Le droit français est rigoureux. Les séries américaines introduisent parfois des novations inconnues du droit français. En cas de problème sur un bien matériel comme les voitures, pensez à demander les pièces remplacées. Le professionnel a l'obligation de vous les donner sauf en cas d'échange standard. Attention ! En cas de réparation, la réparation du bien par un autre garage 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 notamment 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

Enquête

d'huissier peut donc être utile mais faire une expertise amiable, 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 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 <www.whois.com> pour connaître l'identité et l'adresse du propriétaire du site. Si vous n'avez aucune d'information, contactez-nous. Nous avons développé une expertise dans ce type de recherche due notamment aux arnaques financières sur internet. 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. Elle doit avoir des assurances qui doivent être mentionnées sur les devis. Il faut aussi vérifier avec le site société.com la situation financière. Si elle est en procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire, vous prenez le risque de la disparition rapide de l'entreprise.

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 24 ans, nous avons traité plus de 28 000 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, la suite sera de notre compétence sous la réserve que vous ayez respecté nos conseils ci-dessus. 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. 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 : <http://www.csuivi.courrier.laposte.fr/suivi>

Bien évidemment, il faut garder des doubles de tous les courriers ! Nous vous conseillons de les imprimer. Si vous avez un souci avec l'appareil, tout est perdu. 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 pour évaluer le montant du préjudice subi 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 devez, 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 pouvez, à ce stade, envoyer un courrier simple pour lui signifier que vous nous confiez le dossier.

Nous aurons besoin d'un certain nombre de documents qui vous sont communiqués ci-dessous.

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 n'est pas toujours à l'avantage du demandeur. Avec plus de 80 codes légaux, la France est un des pays ayant le plus légiféré dans tous les domaines.

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 demanderons 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. Les mails dépassant une certaine taille sont systématiquement détruits. Songez que nous avons reçu en 2021 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 certains 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 actif dans votre dossier. Nous formons, vous et nous, un tandem. Celui-ci doit toujours être solidaire pour que les choses bougent ! Attention ! Nous ne

Enquête

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. Nous vous demandons de ne pas effectuer de démarches sans nous en parler. Cela peut générer un trouble important. De même, nous vous demandons de ne pas contacter d'autres organismes d'aide. Pour finir cette partie, nous ne traitons pas de dossiers déjà commencés.

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. Comprenez par ailleurs 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 et qui devaient correspondre aux « class actions » à l'américaine se révèlent à l'usage inopérantes. En effet, on ne peut y recourir que 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. Certains 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. 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 est entré en vigueur le 1er janvier 2020. 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'État 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.

Cette évolution, qui nous déplaisait, a été annulée par un arrêt du Conseil d'Etat du 22/09/2022 n° 436939 !

Beau camouflet pour un État qui ne veut plus permettre aux citoyens d'avoir droit à l'accès à la justice pour cacher la misère sous le tapis !!!

Nous avons donc supprimé cette partie de l'article car un autre problème est apparu qui mérite un éclairage sur la situation dans la partie juridique. ■