

RESOUDRE UN LITIGE

REGLER UN LITIGE A L'AMIABLE

Avant d'entreprendre toute démarche judiciaire, le consommateur peut tenter de résoudre un litige à l'amiable.

Pour régler un litige de façon amiable, le consommateur contacte le professionnel pour tenter de trouver un arrangement et/ou une solution au problème. Le consommateur peut contacter le professionnel par téléphone ou en se rendant au commerce.

Dans le cas où le professionnel serait réticent à un arrangement, le consommateur peut mettre le professionnel en demeure.

Conseil : si le professionnel ne s'exécute pas après un premier appel, mieux vaut immédiatement le mettre en demeure.

LA MISE EN DEMEURE

Qu'est-ce que la mise en demeure ?

La mise en demeure est une formalité juridique prévue par la loi. Elle est écrite, faite par une personne à qui un bien ou un service est dû auprès de la personne qui doit livrer le bien ou rendre le service dans un délai précis ou raisonnable, à défaut de quoi l'expéditeur de la mise en demeure, aura recours aux juridictions. Elle est obligatoire pour le consommateur qui veut tenter de régler son litige. Elle doit prendre également les formes d'une tentative de résolution amiable du litige.

Une personne est mise en demeure lorsqu'elle n'a pas rempli ses obligations contractuelles.

Conseil : Le fait d'envoyer une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception permet d'avoir confirmation que la mise en demeure est bien parvenue à son destinataire.

Le but de la mise en demeure est de mettre suffisamment de pression au destinataire afin qu'il s'exécute, avant de recourir au juge.

Comment rédiger une mise en demeure ?

La mise en demeure n'a pas de forme particulière, elle peut être adressée sous forme de mail, de fax ou encore par voie d'huissier. Cependant, elle doit être rédigée avec soin et être suffisamment claire. (Cf. *annexe 1 : modèle de mise en demeure.*)

SAISINE DE LA JURIDICTION

Dans le cas où le professionnel ne s'exécute toujours pas après avoir été mis en demeure, le consommateur peut saisir la juridiction compétente pour avoir l'exécution des obligations non remplies (produit non livré, remboursement non exécuté et etc.) par le professionnel.

JURIDICTION COMPETENTE : La juridiction compétente est celle du lieu où demeure le défendeur (la personne mise en demeure.)

ANNEXE 1 : modèle de lettre de mise en demeure.

Exemple de mise en demeure :

Nom, Prénom

Adresse de l'expéditeur

Nom, Prénom
Adresse du destinataire

Lieu, Date
recommandée avec accusé réception

Objet : Mise en demeure pour ...

Madame, Monsieur,

Rappel des faits, rappel d'un premier contact pour contestation (éventuel rappel de tentative de résolution à l'amiable).

Rappel de ce qui est demandé/contesté (rappeler les obligations de la personne mise en demeure) :

-
-
-

J'attire votre attention sur le fait (*rappelez que la partie adverse n'a pas rempli ses obligations*) me cause un préjudice dans la mesure où je suis privé(e) d'une jouissance (*de ce pour quoi vous contestez/demandez*).

En conséquence, je vous mets en demeure (*d'exécuter les obligations non remplies*) dans un délai de ...jours/ semaines, à défaut, je serai contraint(e) de saisir la juridiction compétente.

Dans l'attente d'une réaction rapide de votre part, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature