



## **Vous avez un problème de consommation ?**

**Avec un magasin, un artisan,  
un vendeur Internet,  
un fournisseur de services...**

L'ASSECO Cfdt Paca, votre association agréée de défense des consommateurs, est prête à vous aider.

Il suffit d'envoyer un mail à

[AssecoCfdtPaca@laposte.net](mailto:AssecoCfdtPaca@laposte.net), avec

- une brève description du litige,
- votre numéro de téléphone et les plages horaires où vous êtes joignable, et
- les documents clés de votre dossier.

Notre conseiller vous appelle et vous conseille gracieusement.

Si une analyse détaillée s'avère nécessaire, ou si vous souhaitez que l'ASSECO Paca vous accompagne plus loin, il faut être adhérent et verser un complément "forfait litige" de 10 € pour les frais administratifs.

L'adhésion à l'ASSECO Paca pour les syndiqués CFDT Paca est au tarif symbolique de 1 Euro par an. Les personnes non-syndiqués CFDT peuvent adhérer à l'ASSECO Paca au tarif de 30 Euros par an.

### **La première étape : la lettre RAR**

Un litige de consommation se résout généralement de la manière suivante :

Vous essayez de trouver une solution à l'amiable avec votre adversaire, en personne, par téléphone ou par mail.

Souvent, ceci suffit pour obtenir un résultat.

Par contre, dès que vous êtes convaincu que votre affaire n'avance pas dans le sens que vous souhaitez, il faut écrire une Lettre Recommandée avec AR.

Dans cette lettre, précisez les références (numéros et dates du bon de commande, de la facture, etc.), relatez le problème et son historique, et exprimez clairement la solution que vous souhaitez obtenir.

Si vous êtes déjà adhérent à l'ASSECO Paca, mettez après la signature "Copie à : ASSECO Paca, association des consommateurs dont je suis adhérent".

Ainsi, votre adversaire saura que vous avez accès à des conseils compétents.

Votre lettre : restez factuels, pas d'injures, même pas des condamnations d'ordre moral. Précisez que vous voulez une réponse sous quinzaine.

Peaufinez sa présentation, écrivez à l'ordinateur (ou au moins avec une écriture très lisible), de manière que le destinataire ait envie de lire votre lettre et puisse concentrer son attention sur son contenu plutôt que sur le déchiffrage.

Si au bout de trois semaines vous n'avez pas de réponse favorable, adressez-vous de nouveau à l'ASSECO Paca, et nous pouvons vous accompagner plus loin.

### **Le but de votre lettre**

Cette lettre s'adresse évidemment à votre adversaire et elle doit être rédigée dans le but de le motiver d'accéder à la solution à l'amiable que vous souhaitez.

La personne qui la lira n'est pas forcément une de celles avec lesquelles vous avez correspondu avant par téléphone ou par mail. D'où l'importance de retracer tout l'historique.

L'autre raison pour laquelle elle doit être soignée : c'est cette lettre que le juge lira en premier si jamais vous êtes amené d'aller en justice. Sa présentation doit être telle que le juge ait envie de la lire, son contenu doit être tel que le juge comprenne la totalité de la situation, et son argumentation doit être telle que le juge est amené à vous donner raison.

Cette lettre a donc un double objectif. Vous comprenez alors pourquoi il faut y mettre la totalité de l'historique, même si vous êtes convaincu que votre adversaire en connaît une bonne partie.

Astuce : pour que cette lettre ne dépasse pas les deux pages, si besoin est, ne décrivez que les grandes lignes et mettez l'historique détaillé en annexe.

Un conseil : n'oubliez pas de mettre la date, votre nom et adresse, nom et adresse de l'adversaire en entier, et explicitement "Lettre Recommandée avec AR" sur la première feuille.  
Ainsi, le lecteur prendra connaissance de ces informations importantes avant même de commencer de lire votre lettre.

Et n'oubliez pas de garder une photocopie de la lettre telle qu'elle est partie.

## Les résultats de votre lettre

Trois choses peuvent arriver suite à votre LRAR :

1. vous recevez une réponse qui résout votre problème ;  
tant mieux pour vous, mais ayez la gentillesse de nous en informer
2. vous recevez une réponse négative ;  
adhérez à l'ASSECO Paca et transmettez-nous le dossier dans sa totalité  
(si ce n'est pas encore fait)
3. au bout de trois/quatre semaines, vous n'avez toujours pas reçu de réponse ;  
adhérez à l'ASSECO Paca et transmettez-nous le dossier dans sa totalité.

Dès réception du dossier, notre conseiller vous appelle et vous conseille sur la suite à donner.

## L'intervention de l'ASSECO Paca

Très souvent, la suite serait un nouveau courrier, cette fois-ci rédigé par l'ASSECO Paca, et à l'en-tête de l'ASSECO Paca.

Il contiendra les arguments juridiques, citera éventuellement les articles de la loi, et invite de nouveau l'adversaire à accéder à une solution à l'amiable du litige.

Vous voyez le partage du travail :

- votre lettre relate l'historique, les faits, les preuves, toutes des informations que vous connaissez bien ;  
elle précise la solution que vous souhaitez obtenir ;  
pas besoin pour vous d'avancer d'arguments pointus de droit, ni de citer les articles de la loi ;
- notre courrier insiste sur le droit, et tente de convaincre l'adversaire que le droit est de votre côté ;  
pour ce qui concerne les faits, nous nous appuyons entièrement sur le contenu de votre lettre ;  
et la solution que vous souhaitez obtenir sera définie en commun lors de notre entretien téléphonique.

## Dernier ressort : la Justice

L'intervention de l'ASSECO Paca ne garantira malheureusement pas le succès.

Pour pouvoir s'adresser à la justice, une tentative de conciliation ou de médiation est obligatoire.

Il faut donc saisir soit le conciliateur de justice, soit un médiateur de la consommation.

Il y a des médiateurs pour tous les secteurs :  
<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Si le résultat de la médiation ne vous convient pas, vous pouvez vous adresser au Tribunal Judiciaire.

Pour les litiges inférieurs à 5.000 euros, la saisine du Tribunal Judiciaire se fait par requête : pas d'avocat, pas d'assignation, pas d'huissier, donc pas de frais (sauf si vous perdez votre procès !).

Entre 5.000 et 10.000 euros, il faut une assignation par huissier devant ce même tribunal.  
Les services d'un avocat ne sont pas obligatoires, mais conseillés, déjà pour rédiger l'assignation.

Au-delà les 10.000 euros, l'avocat est obligatoire.

Bien que l'ASSECO Paca n'ait pas le droit de se substituer à vous, elle peut vous accompagner dans ces démarches.

SU - V4 - décembre 2020

---

**Syndicats, faites adhérer vos syndiqués à votre association de consommateur !**  
**Syndiqués CFDT PACA, adhérez collectivement à l'ASSECO PACA**  
**pour 1 euro par an !**