

## LES PROCEDURES SIMPLIFIEES

Pour les litiges n'excédant pas 4.000 €, vous pouvez saisir le tribunal d'instance par le biais de la procédure dite de déclaration au greffe.

La saisine s'effectue par la remise d'une déclaration au greffe du tribunal saisi, qui enregistra cette déclaration.

Des formulaires CERFA de « Déclaration au greffe du tribunal d'instance » sont disponibles au tribunal ou sur internet.

Si vous réclamez au professionnel le remboursement d'une somme d'argent ou si vous voulez contraindre se dernier à exécuter l'une de ses obligations (livrer un bien commandé, réparer un appareil en panne), vous pouvez saisir le tribunal d'instance (jusqu'à 10.000 €) ou le tribunal de grande instance (au-delà de 10.000 €) par voie d'injonction de payer ou d'injonction de faire.

Dans tous les cas de figure, votre AFOC départementale pourra vous renseigner sur vos droits et vous aider dans vos démarches.

→ [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

# AFOC

**1** question ?  
remarque ?  
commentaire ?

JE CONTACTE L'AFOC!

FLASHEZ-MOI



ASSOCIATION  
FORCE OUVRIÈRE  
CONSOMMATEURS  
141, AVENUE DU MAINE  
75014 PARIS

tél. : 01 40 52 85 85

fax : 01 40 52 85 86

mél : [afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

<http://www.afoc.net>

→ [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

# AFOC

## Litige de la consommation

### LES RECOURS

“ Vous rencontrez  
une difficulté avec le  
professionnel qui vous  
a vendu un bien ou  
qui vous a fourni une  
prestation de service.

Quels sont les recours  
dont vous disposez afin  
de défendre vos droits ?”

VOS  
DROITS

→ [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

Les consommateurs renoncent souvent à poursuivre un professionnel en cas de contestation survenant à la suite d'un contrat de vente ou de prestation de service, pour des raisons de temps, de coût et de complexité des démarches.

Pourtant, il existe de nombreux recours à la disposition des consommateurs pour défendre leurs droits préalablement à la saisine d'un tribunal.

## 1<sup>ÈRE</sup> DEMARCHE

Avant toute chose, relisez attentivement les conditions générales de vente vous liant au vendeur (partie « litiges » et « recours »).

Il convient d'adresser **une réclamation** au professionnel précisant le problème rencontré ainsi que la solution souhaitée. **Cette réclamation se fait par lettre recommandée avec accusé de réception** (n'oubliez pas d'en garder une copie).

Les coordonnées du professionnel figurent la plupart du temps sur la facture émise ou sur les conditions générales de vente.

Sans réponse de sa part ou si sa réponse ne vous convient pas, vous pouvez **vous rapprocher de votre AFOC départementale**.

Son soutien permet souvent de trouver une solution amiable dans les meilleurs délais.

## 2<sup>ÈME</sup> DEMARCHE

Des médiateurs ont été mis en place pour tenter de résoudre les litiges dans des secteurs très divers, comme les communications électroniques, les voyages et les transports, l'énergie, la banque et les assurances.

Certaines entreprises ont également désigné un médiateur.

**Sans réponse à votre réclamation** ou si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, **n'hésitez pas à saisir un de ces médiateurs**.

Dans tous les cas et particulièrement **en l'absence d'un médiateur** compétent, **vous pouvez saisir directement un conciliateur de justice**.

Le **conciliateur de justice** ne peut intervenir qu'avec l'accord de toutes les parties et pour une durée limitée.

Il aura pour mission de trouver une solution amiable entre vous et le professionnel concerné

**VOS DROITS**

**AFOC**

TROUVEZ VOTRE AFOC DÉPARTEMENTALE SUR NOTRE SITE : [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

## LES RECOURS JUDICIAIRES

Si toutes vos démarches amiables ont échouées, vous pouvez saisir :

❖ le tribunal d'instance pour les litiges de moins de 10.000 € ou pour les litiges en matière de crédit à la consommation, de crédit immobilier soumis à la réglementation du code de la consommation ou de bail d'habitation et de dépôt de garantie, jusqu'à 10.000 €.

Le recours à un avocat n'est pas obligatoire devant le tribunal d'instance, mais il reste toujours possible.

❖ Le tribunal de grande instance pour les litiges de plus de 10.000 €.

Attention, le recours à un avocat est obligatoire devant le tribunal de grande instance

Avant de saisir un tribunal, vérifiez si vous êtes éligible à l'aide juridictionnelle ou si vous disposez d'une assurance de protection juridique apte à agir.