

FAITES-VOUS AIDER

En cas de problème avec un fabricant, un vendeur ou un fournisseur de services, ne restez pas isolé. Vous pourrez trouver des conseils et de l'aide sur de nombreux forums, auprès des associations de consommateurs ou encore en contactant la DGCCRF.

FORUMS Pour de nombreuses marques, vous trouverez sur Internet des forums d'utilisateurs, indépendants ou animés par l'enseigne elle-même, où vous pouvez exposer votre problème. Vous avez aussi la possibilité de consulter des forums spécialisés dans les litiges de consommation, tel www.lesarnaques.com.

ASSOCIATIONS Il existe 17 associations de consommateurs agréées au niveau national. Vous en trouverez la liste et les coordonnées sur le portail de l'Institut National de la Consommation, à l'adresse www.conso.net. Visitez leur site Web, et n'hésitez pas à vous rapprocher de l'antenne locale la plus proche de votre domicile.

ADMINISTRATION La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes est l'organisme officiel chargé de la protection des consommateurs. Vous trouverez sur son site Web, à l'adresse suivante www.economie.gouv.fr/dgccrf, des fiches pratiques et des conseils concrets pour résoudre vos litiges.

vous procurer des modèles de courrier de réclamation. Et envoyez votre courrier en recommandé avec accusé de réception : cela a bien plus de chances d'impressionner votre interlocuteur. Pensez aussi, dans le cas où le litige concerne des sommes prélevées sur votre compte, à annuler l'autorisation de prélèvement auprès de votre banque. Certains ne réagissent qu'au bout de plusieurs mois,

lorsqu'ils s'aperçoivent qu'un fournisseur poursuit ses prélèvements mensuels alors que l'abonnement a été résilié. Il est évidemment bien plus facile de payer par chèque les montants réclamés s'il s'avère que vous devez effectivement les régler, que de récupérer après coup des sommes indûment perçues.

Regroupez-vous

Si vous ne parvenez toujours pas à obtenir satisfaction, rapprochez-vous d'une association de consommateurs et envisagez une démarche judiciaire. Une extrémité à laquelle

vous avez de bonnes chances d'échapper, si vous êtes vraiment dans votre bon droit et avez adressé au service concerné une mise en demeure dans les formes, citant les articles de loi sur lesquels vous vous appuyez. Face à un client hors de lui et un peu brouillon dans sa démarche, certains n'hésitent pas à laisser pourrir la situation : l'excitation finira bien par retomber et l'affaire sera classée. Mais si votre exposé est de nature à entraîner une décision de justice favorable, et si vous semblez manifestement prêt à entamer cette démarche, votre position sera beaucoup plus forte. //

RESTEZ AIMABLE

En cas de litige, le ton est susceptible de monter très vite. Vous devriez cependant faire le maximum pour rester calme et courtois. N'oubliez pas que la personne à qui vous parlez ou écrivez n'est probablement pas responsable directement de votre problème. Des manifestations de mauvaise humeur à son égard seraient non seulement injustifiées, mais également contre-productives : vous risquez simplement de vous mettre à dos quelqu'un qui aurait pu vous aider, si vous aviez usé de diplomatie. Proscrivez absolument les insultes (de nombreuses sociétés préconisent à leurs employés de raccrocher immédiatement), évitez les intimidations et autres menaces gratuites, qui ne peuvent qu'affaiblir votre position par la suite. Citez des dates, des faits précis, faites appel au sens commercial de votre interlocuteur, rappelez-lui ses obligations légales, en y mettant les formes : vous aurez plus de chances de le convaincre, s'il est de bonne foi, ou de le faire céder, s'il tente l'épreuve de force.



© Didier Créte

TROIS QUESTIONS À...

Maître Bensoussan
Avocat spécialisé
en technologies numériques

2 Quelles sont les droits du consommateur, en cas de produit défectueux ?

Le consommateur a le choix entre la réparation, le remplacement ou le remboursement du bien. S'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement, il peut exiger une réduction adéquate du prix ou la résiliation du contrat (Directive CE du 25-5-1999).

3 Qui doit prendre en charge les frais inhérents aux opérations de remplacement du bien défectueux ?

La directive communautaire

du 25 mai 1999, oblige le vendeur à prendre lui-même en charge l'enlèvement du bien défectueux et l'installation d'un bien de remplacement, si le consommateur choisit cette option plutôt que celle du remboursement (CJUE, 2 arrêts du 16-6-2011). Si les frais qui en découlent sont disproportionnés, la directive ne s'oppose pas à ce que le remboursement des frais soit limité à un montant proportionné à l'importance du défaut de conformité.

1 SAV et garantie légale : quelle différence ?

Le service après-vente est un contrat conclu, le plus souvent à titre onéreux, afin de réparer, ou d'entretenir un produit. Il se distingue de la garantie légale censée, elle, garantir l'acheteur contre un défaut non apparent au moment de l'achat, qui peut empêcher l'usage normal du produit (C. civil art. 1641 vices cachés).