

# L'accès à la Justice en France



## Et si je dois agir en justice?

Le recours à la justice, s'il est souvent long, n'est pas toujours aussi coûteux et difficile qu'on le pense.

### Pour un litige n'excédant pas 4.000 euros:

Vous pourrez tenter une action devant le juge de proximité **sans frais.**

Adressez-vous au greffe du tribunal du lieu d'exécution de la prestation de service ou de la livraison du bien (en règle générale votre domicile) pour obtenir un **Formulaire de saisine simplifiée**. Complétez soigneusement celui-ci et joignez tous les éléments à l'appui de votre réclamation (échanges de courriers avec le prestataire, factures, etc.).

Le tribunal vous convoquera et convoquera votre adversaire par courrier recommandé puis rendra sa décision.

**Nul besoin de faire appel à un avocat!**

### Pour un litige compris entre 4.000 et 10.000 euros:

La procédure est différente, il n'existe pas de formulaire simplifié et il vous faudra recourir à un huissier pour convoquer votre adversaire devant le Tribunal d'instance.

Mais vous n'aurez toujours pas l'obligation de prendre un avocat.

**Au-delà de ces sommes l'assistance de ces professionnels sera nécessaire car votre action sera portée devant le Tribunal de Grande Instance.**

Pour plus d'information, visitez notre page web

[www.adicae.net/justice](http://www.adicae.net/justice)



## Comment défendre mes droits de consommateurs en France et en Europe

### Associations partenaires. Contactez-nous!

- VSZ**, Belgique  
www.vsz.be, ☎ 0032 87 59 18 55
- ASC**, Slovaquie  
www.zss.sk, ☎ 00421 (0)905 719 874
- ADICAE**, Espagne  
www.adicae.net, ☎ 0034 976 39 00 60
- CLCV**, France  
www.clcv.org, ☎ 0033 156 543 210
- ADOC**, Italie  
www.adoc.org, ☎ 0039 07 31 20 45 85
- LNCF**, Lituanie  
www.vartotojai.eu, ☎ 00370 52 16 68 34
- SKP**, Pologne  
www.skp.pl, ☎ 0048 22 634 06 68
- APDC**, Portugal  
www.apdconsumo.pt, ☎ 00351 40 47 33
- Consumer.cz**, République Tchèque  
www.consumer.cz, ☎ 00420 224 811 111
- ANPCPPSR**, Roumanie  
www.consumers-protection.ro, ☎ 0040 314 022 632



**CLCV**  
Consommation, Logement  
et Cadre de Vie



**ADICAE**  
Asociación de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros

Avec le soutien financier de:



DG Justice, Liberté et Sécurité  
Commission Européenne

**Vous rencontrez un problème avec un prestataire d'un autre pays de l'Union Européenne : Comment agir ?**

Pour un consommateur, résoudre un différend avec un prestataire de services, un artisan, un commerçant, relève parfois du parcours du combattant, pour peu que l'entreprise n'y mette pas beaucoup de bonne volonté. A qui s'adresser, comment se faire aider, ... Autant de questions qui deviennent encore plus difficiles à résoudre lorsque l'entreprise est située dans un autre pays.

Pour vous aider dans vos démarches, ce dépliant, fruit du travail commun de 10 associations de consommateurs européennes, vous apporte quelques informations pratiques, que vous retrouverez avec plus de détail sur le site internet qu'elles ont mis en place, [www.adicae.net/justice](http://www.adicae.net/justice).

**Des obstacles concrets** ✓ **Des lois différentes**  
**pour résoudre un litige** ✓ **Des procédures différentes**  
**dans un autre pays :** ✓ **Des langues différentes**

## LE LABYRINTHE DES TRIBUNAUX



**Dans tous les pays de l'Union européenne, il existe des systèmes de résolution extra-judiciaire des litiges qui peuvent vous aider.**

**Ce sont des procédures volontaires, rapides, et souvent gratuites. Différents systèmes existent suivant les pays.**

**Arbitrage, un arbitre dicte une sentence qui est obligatoire pour les parties.**

**Médiation, un tiers neutre aide les parties à résoudre leur conflit de manière mutuellement satisfaisante. Cependant, le résultat ne lie pas les parties.**

**Ombudsman, il protège et défend les droits fondamentaux et les libertés publiques des citoyens.**

**Conseils pratiques pour un règlement à l'amiable :**

## Si vous avez un problème avec une entreprise d'un autre pays européen:

- 1- Après un premier contact par téléphone sans résultat, adressez un courrier en recommandé avec accusé de réception, afin de conserver une trace de votre réclamation.
- 2- N'hésitez pas à prendre contact avec une association de consommateurs qui pourra contacter son homologue dans le pays du professionnel.
- 3- Au niveau européen des réseaux ont été mis en place qui peuvent vous aider à régler votre litige :

### Les centres européens des Consommateurs.

Mis en place à travers toute l'Europe, ces centres peuvent vous apporter de l'information sur vos droits, et vous aider à résoudre un litige transfrontalier.  
Plus d'informations : [www.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://www.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)

### Le réseau Fin-Net.

Ce réseau rassemble des organismes de règlement extra-judiciaire des litiges en matière de services financiers dans tous les pays d'Europe. Si vous avez un litige avec un établissement bancaire, une compagnie d'assurance, un établissement de crédit, d'un autre pays de l'Union européenne, vous pouvez vous adresser au membre du réseau Fin-net de votre pays.

Plus d'informations : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_fr.htm)

## Si aucune de ces voies ne vous a satisfait.

- Consultez un avocat.
- Attention aux durées et aux coûts!

**Achats à distance**

## Si vous achetez à distance, par internet, téléphone etc., des règles s'appliquent partout en Europe. Le commerçant doit :

- Vous fournir des informations claires sur son identité et les conditions du contrat avant la conclusion de celui-ci ( prix, caractéristiques techniques, modalités de paiement et d'annulation).
- Vous adresser sur un support durable une confirmation de ces informations une fois le contrat conclu.
- Vous donner la possibilité de vous rétracter sans pénalités ni motifs dans un délai de 7 jours ouvrables, et si ce droit est exercé, vous rembourser dans les 30 jours.
- Mais attention, en cas de litige, dans la plupart des cas, c'est la législation du pays où est basé le commerçant qui s'appliquera.



# Litiges de consommation: Comment les régler en France

## Le recours à la médiation

La médiation est un moyen de régler gratuitement un différend sans passer par la justice. En France, la loi impose à certains secteurs de disposer d'un médiateur :

**Banques, distributeurs d'électricité et de gaz, services postaux.**

Dans d'autres secteurs, c'est un choix de l'entreprise:

**Télécommunications, assurances, SNCF, établissements de crédit, ...**

➤ L'entreprise avec laquelle je suis en litige dispose-t-elle d'un médiateur?

➤ Attention, avant de faire appel au médiateur, il faut avoir essayé de résoudre le litige auprès des services clients de l'entreprise.

**Demandez le lui!**

### A retenir:

➤ On ne peut pas vous obliger à recourir à la médiation avant d'agir en justice.

➤ Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du médiateur, vous restez libre de faire appel aux tribunaux.

**Les associations de consommateurs peuvent vous aider à vous défendre; n'hésitez pas à nous contacter**

**Il est possible de surmonter ces obstacles !**