

Gérer un litige lié à des travaux dans un logement

*Les bons réflexes
à adopter en cas
de différend avec
un professionnel*



ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie

Édition : **avril 2013**

Des informations juridiques à connaître en cas de différend avec un professionnel

La réalisation de travaux dans l'habitat et l'intervention d'un professionnel peuvent être à l'origine de litiges. Comment les anticiper et que faire quand ils surviennent ?

Ce dépliant vous présente les principales informations juridiques à connaître pour faire face à un litige avec un prestataire. Il fait partie d'une série de guides juridiques qui comprend également le guide « Faire réaliser des travaux chez soi » et le guide « Mieux connaître les pratiques commerciales ».

Anticiper UN ÉVENTUEL LITIGE

● Constituer un dossier

Bien qu'il soit désagréable à envisager, un litige lors d'un chantier est une éventualité qu'il est très utile d'anticiper. Pour ce faire, même avant de constater des problèmes, constituez un dossier complet comprenant :

— tous les **documents contractuels** relatifs aux travaux (bons de commande, factures, contrats, bordereaux de livraison...),
— toutes les **réserves** que vous pouvez faire, **consignées par écrit**,
— des **photos** du chantier; des **attestations de tiers** et si nécessaire des **constats d'huissiers**.

Ce dossier permettra de disposer de **preuves** en cas de différend avec une entreprise et étayera d'éventuelles réclamations ou mises en demeure envoyées à un professionnel. Sans ces preuves, vos réclamations risquent d'être rejetées même si elles sont fondées.

● Réagir rapidement en cas de problème

N'attendez pas quand apparaît un problème. À l'aide des données de votre dossier, adressez immédiatement au professionnel une **lettre recommandée avec accusé de réception** dans laquelle vous précisez :

— vos **coordonnées** (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, courriel...),

la **référence** du produit ou du service à l'origine du problème (code produit, code emballage ou code-barres, référence du contrat ou du bon de commande...), la **date** et le **lieu** de l'achat ou de réalisation de la prestation (démarchage à domicile, vente à distance...),

la **nature du problème** en cause (défaut de livraison après expiration du délai de livraison...) et l'**objet précis de votre demande** (résiliation ou exécution du contrat, remboursement, échange, réparation...),

si possible, les **fondements juridiques** de la réclamation, les **pièces justificatives** (photocopies).

Employez la formule adéquate

- En cas de non réalisation d'une prestation, la lettre recommandée avec AR vous permet de **mettre en demeure** le prestataire de la réaliser dans un délai déterminé. Votre demande peut prendre la forme suivante:
« je vous mets en demeure de... dans les quinze jours à compter de la date d'envoi de la présente. À défaut, je mettrai en œuvre

toutes les voies d'actions qui me sont offertes ».

- En cas de demande de paiement, précisez :
« Vous devez considérer la présente comme une mise en demeure de nature à faire courir tous les délais, intérêts et autres conséquences que la loi, particulièrement l'article 1153 du Code Civil, et les tribunaux attachent aux mises en demeure ».

● Respecter quelques règles

Traitez le litige par écrit.

Privilégiez une **solution à l'amiable** sitôt que cela s'avère possible.

Faites une **copie** de votre lettre recommandée signée, conservez soigneusement les **accusés d'envoi et de réception**.

N'ouvrez pas le courrier recommandé si celui-ci revient.

Traitez par écrit tout ce qui concerne un éventuel litige.



● En savoir plus sur le règlement à l'amiable

Si vous avez besoin d'aide pour résoudre un litige à l'amiable :

prenez conseil auprès d'une **association de consommateurs**,
recourez à la **conciliation** et à la **médiation**, qui vous évitent d'aller en justice, grâce à l'intervention d'un tiers,



Sur internet: www.mediation-conso.fr/mediateurs_reference.html pour obtenir une liste de médiateurs référencés par secteur d'intervention

vérifiez que vous bénéficiez d'une **assurance de protection juridique** (avec votre contrat de multirisques habitation). Si le litige entre dans le champ de la garantie, le cas échéant, réalisez une **déclaration de sinistre**,

contactez un **avocat**.

En cas de litige avec votre fournisseur d'énergie

Si le litige concerne un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz, faites appel au **Médiateur national de l'énergie**.



Sur internet: www.energie-mediateur.fr

Si vous avez besoin de documentation pour réaliser vos démarches :

consultez des **fiches pratiques** relatives au droit de la consommation,



Sur internet: www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom pour consulter les fiches

contactez une **association agréée de consommateurs** ou consultez son site internet,

sollicitez par écrit la **direction départementale de la protection de la population (DDPP)**,



Sur internet: www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-des-directions-departementales-de-la-protect pour connaître la liste des DDPP

pour un litige avec un professionnel basé à l'étranger, contactez l'**Euro-info consommateurs**.



Sur internet: www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/

Agir

EN JUSTICE

S'il est impossible d'obtenir une solution amiable à votre problème, il faut **saisir une juridiction** qui va trancher sur le bien-fondé du litige.

● À qui s'adresser ?

Déposez une **plainte** au **commissariat** ou à la **gendarmerie** qui aura l'**obligation de l'enregistrer**, si les faits relèvent du **droit pénal** (publicité trompeuse, démarchage à domicile, abus de faiblesse...). Les infractions pénales sont confiées au **procureur de la république**.

Engagez une **procédure à l'encontre du professionnel** si les faits relèvent du **droit de la responsabilité civile** (travaux mal exécutés, non terminés...). C'est la cas de la plupart des procédures.

Selon les cas (nature du litige, montant des demandes), les juridictions compétentes pour engager une procédure peuvent être: la **juridiction de proximité**, le **tribunal d'instance** ou le **tribunal de grande instance**. Dans ce dernier cas, vous devez obligatoirement être représenté par un avocat.

Adressez-vous à la **juridiction de votre domicile** ou à celle de l'endroit **où a été réalisée la prestation litigieuse** si elle fait l'objet d'un contrat. Vous pouvez aussi saisir* la juridiction territoriale de votre domicile au moment de la conclusion du contrat ou de l'apparition du dommage.

** article L.141-5 du Code de la Consommation, issu de la loi du 12 mai 2009.*

● Engager la procédure

Les différents moyens d'engager une procédure judiciaire sont:

l'assignation, signifiée à votre adversaire par acte d'huissier. C'est la procédure la plus courante,

une procédure plus simple: la **déclaration au greffe**. Toutes les juridictions ne la pratiquent pas. Elle n'est pas possible si le montant des demandes excède 4000 € ou si vous voulez obtenir l'exécution d'une prestation.

d'autres procédures simplifiées: **injonction de faire, injonction à payer**. Ces procédures rapides et peu coûteuses permettent d'obtenir l'exécution d'une prestation d'un montant inférieur à 10000 €.

À noter: vous devrez vous acquitter d'un timbre fiscal de 35 €, sauf si vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle.

La déclaration au greffe

Rédigez-la sur **papier libre** ou sur un **imprimé** que vous pouvez télécharger sur vosdroits.service-public.fr/particuliers/N269.xhtml

Datez-la, signez-la, mentionnez impérativement la juridiction saisie (tribunal d'instance de... ou juridiction de proximité de...) ainsi que :

pour les **personnes physiques** : nom, prénom, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance,

pour les **personnes morales** : forme (SCI, SARL, SA, EURL...), dénomination, siège social et organe les représentant légalement, nom, prénom et domicile de votre adversaire, ou s'il s'agit d'une personne morale *, sa dénomination et son siège social,

un bref **exposé des motifs** de la demande et son **montant chiffré** (montant sollicité à titre principal et, le cas échéant, les intérêts et les frais réclamés).

** si possible, reportez les éléments mentionnés sur son extrait de Kbis*

Adressez votre déclaration au **greffe du tribunal d'instance** ou à la **juridiction de proximité** dont dépend votre domicile. Si la prestation litigieuse a fait l'objet d'un contrat, vous pouvez saisir la **juridiction du lieu de cette prestation** ou celle de votre domicile au moment de la signature du contrat.

Les injonctions

Vous pouvez télécharger les formulaires de saisine sur vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1787.xhtml

Un exemple : obliger un installateur à finir la pose d'un système de chauffage

Adressez une demande par lettre simple ou recommandée au greffe du tribunal d'instance (litige entre 4 000 € et 10 000 €) ou de la juridiction de proximité (jusqu'à 4 000 €) du siège social du professionnel ou du lieu de l'exécution du contrat.

Vous devez y faire figurer vos nom, prénom, profession et adresse ainsi que celles de votre adversaire, le motif de la demande et joindre tous les documents justificatifs.

Si le juge estime la demande fondée, il rend (sans audience)

une **ordonnance d'injonction de faire**, adressée, par le greffe de la juridiction, à votre adversaire.

Elle lui ordonne d'exécuter son obligation dans un certain délai et fixe une date d'audience à laquelle votre adversaire et vous devrez vous présenter si l'injonction n'a pas été respectée dans le délai imparti.

Dans ce cas, à votre demande, le juge pourra condamner votre adversaire à vous régler des dommages-intérêts en réparation du préjudice subi.

Respecter LE DÉLAI DE PRESCRIPTION

Attention! Une action en justice n'est possible que pendant une certaine période: c'est le **délai de prescription**. Même si vous êtes dans votre bon droit, **vous ne pouvez plus engager une procédure en justice un fois ce délai écoulé**.

Renseignez-vous sur le délai de prescription propre à votre problème, il en existe beaucoup en fonction de la nature des droits en cause. En règle générale,

il est de **5 ans** pour les actions des consommateurs envers les professionnels,

il est de **2 ans** pour l'action des professionnels, pour les biens et services qu'ils fournissent aux consommateurs.

Le **point de départ** est le jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer (constatation d'un défaut par un expert, date de conclusion d'un contrat irrégulier...).



L'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'Agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

www.ademe.fr



Pour des conseils pratiques et gratuits sur la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables, contactez les Espaces **INFO -> ÉNERGIE**, un réseau de spécialistes à votre service. Trouvez le plus proche de chez vous en appelant le n° Azur **0 810 060 050** (valable en France métropolitaine, prix d'un appel local)



Ce guide vous est fourni par :



Ce dépliant a été réalisé en collaboration avec l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)

ISBN 978-2-35838-366-0

