

Les Contrats

* Pourquoi cette fiche ?

On oublie trop souvent que TOUT rapport économique avec autrui est basé sur un CONTRAT, tacite ou explicite. Ce sont les conditions de ce contrat qui fixeront vos droits et devoirs, et ceux de votre cocontractant, notamment en cas de litige. La plupart des échecs que rencontrent les consommateurs proviennent de cet oubli.

Il faut savoir s'engager en connaissance de cause, et juger des possibilités d'action et de résultat en cas de litige. Dans la grande majorité des cas, le contrat (ou un texte) prévoyait ce que le consommateur conteste.

Dans ce qui suit, les exemples sont pris dans la vie quotidienne, ou dans des domaines plus complexes, mais les principes sont applicables dans tous les cas.

* Quels Contrats ?

Un contrat peut être TACITE ("j'achète mon journal"), ou EXPLICITE ("je signe un Bon de Commande, ou un devis"). Il peut faire, ou non, l'objet d'un document (ticket de caisse, contrat d'assurance, bon de teinturier, ticket de photographie). Ce peut être un Contrat NEGOCIE, ou censé l'être, (Bon de Commande), ou un Contrat d'ADHESION à un texte (Carte Bancaire), ou à des règles d'usage. **Il vous engage. Tout autant que le professionnel.**

En cas de conflit, ce sont les Conditions du Contrat qui vous permettront d'avoir raison ou non. S'il n'y a pas de possibilité de règlement amiable, il faut se rappeler qu'un Tribunal juge en droit, d'abord sur pièce écrite. La "bonne foi" subjective doit avoir un support objectif.

Parfois, le contrat lui-même peut être remis en partie en cause, si certaines clauses sont "abusives", ou si les conditions étaient telles que vous ne pouviez pas éviter de les accepter, ou si vous avez délibérément trompé. Dans ce cas, lois et règlements prévoient certaines mesures préventives et correctives, éventuellement pénales.

Les **points importants** : le prix, et les conditions d'exécution (délai, forme, ...)

* Prendre son temps. Connaître les conditions avant de s'engager ...

En cas de fuite d'eau, d'abord couper l'eau, plutôt que d'accepter des travaux onéreux sans réflexion.

TOUJOURS S'INFORMER COMPLETEMENT, AVANT DE S'ENGAGER (par exemple, chez un teinturier, les taches qu'il craint ne pas pouvoir traiter, les risques de détériorations éventuels, ...) LIRE TOUTES LES CLAUSES. FAIRE PRECISER PAR ECRIT LES POINTS QUI VOUS PARAISSENT INCERTAINS.

S'il s'agit d'un contrat écrit, **ne jamais signer immédiatement**. Toujours **lire** attentivement (y compris les mentions manuscrites ; veillez à ce que la date soit bien celle du jour !). Posez les **questions** que VOUS jugez nécessaires, même si votre interlocuteur vous presse. Il est normal que vous soyez informé. C'est vous qui prenez les risques. **Vous pouvez toujours demander le document pour le consulter calmement chez vous**. Tout **professionnel sérieux** l'acceptera et prendra le temps de vous expliquer. **Sinon, abandonnez votre projet ou voyez en un autre**. Votre première expérience vous servira pour discuter.

S'il s'agit d'un contrat tacite, **connaître les "usages"** qui régissent habituellement ce domaine (par exemple, un livre est échangé s'il est mal paginé).

Connaître les textes réglementaires dans certains cas "à risques" (achat sur les foires, ou dans des voyages, devis, démarchages à domicile, et équivalences, abus de faiblesse, ventes à domicile, crédit, ...).

*Obtenir et garder les documents...

En cas de litige, tout document peut servir de preuve, s'il provient du cocontractant. Même ceux qui sont les plus insignifiants (le ticket de caisse, document publicitaire, offre commerciale, lettre, prospectus, ...). C'est parfois insuffisant, mais toujours nécessaire.

Si les informations reçues sont verbales, par télécopie ("fax"), ou imprécises, demandez si nécessaire, une **confirmation écrite**. Si vous ne pouvez pas l'avoir, écrivez vous-même ("Pour qu'il n'y ait pas de malentendu, ... Au cours de notre entretien, vous m'avez dit que ..."). En cas de non-réponse, il y a présomption d'accord. Utilisez la lettre recommandée avec avis de réception. Gardez les doubles.

Si vous faites des travaux, si une modification est envisagée par rapport au devis, demandez TOUJOURS un "Attachement" chiffré, au devis. Le professionnel et vous y avez intérêt tous les deux.

* En cas de litige ...

Privilégiez toujours la **procédure amiable**, mais engager une **procédure juridique** n'a rien d'anormal. Certaines sont gratuites ou peu coûteuses. Dans ce dernier cas, vous pouvez devoir faire appel à un avocat; (ce sera un contrat comme un autre !).

La Procédure amiable doit être assez brève. Si le cas est complexe, et l'intérêt important, ou que le professionnel paraît peu enclin à un accord (alors que vous avez des raisons objectives de discuter), n'hésitez pas à **écrire** pour

réclamer, par **lettre recommandée avec avis de réception** ¹ en vous contentant d'énoncer une **chronologie complète et des faits, et votre demande**. Toujours conserver des photocopies. **Constituez ainsi un dossier** complémentaire. Si vous devez ester en justice, ce sera indispensable.

Préparez et **étudiez votre dossier** (vous avez gardé les documents). Lisez-le. Lisez les textes. Voyez votre Association.

Sachez "qui" est responsable, et "de quoi" il est responsable. Des exemples :

Le *vendeur est toujours responsable* de ce qu'il met en vente. N'acceptez jamais qu'il se retranche derrière un fournisseur. Si celui-ci est en faute, c'est au vendeur d'agir contre lui.

Un artisan a une "obligation de conseil et de résultat", (car c'est un professionnel) en fonction du contrat initial.

Un syndic de copropriété n'est pas responsable s'il exécute les décisions de l'AG. Sauf exception, il ne peut pas agir sans décision préalable.

Dans certains cas, il y a des "obligations de moyens", tels les avocats, et les médecins.

Tout ceci vous permettra de mieux aborder une procédure amiable souvent efficace avec les "bons" professionnels...

* Quelques cas de contrats ...

- En général : achat, quelqu'il soit ; garantie ; devis ; assurance ; réparation ; carte bancaire ; carte de crédit ; teinturerie ; médecin, avocat ;

- réglés par des textes : démarchage à domicile et ses extensions, ventes hors de lieux de vente - foires, hôtels (abus de faiblesse), vente à distance, crédit, délais de réflexion de 7 jours, ...

* Quelques textes importants ...

Code Civil / Code de Commerce / Code de la Consommation

¹ Cette lettre justifie juridiquement de la date de départ du litige. Si celui-ci peut encore être traité à l'amiable, si vous adressez une LRAC, informez-en verbalement le professionnel en lui indiquant que c'est la bonne forme, et que vous souhaitez une solution amiable.



CNAFC

