

La lettre recommandée et les moyens de preuve

* Pourquoi cette fiche ?

En cas de litige en cours avec un professionnel, ou pour prévenir, en clarifiant les rapports, il est souvent nécessaire de disposer d'un écrit, ou d'un échange d'écrits ne laissant place à aucune ambiguïté. La lettre recommandée est conseillée. Si le litige doit être tranché par la justice, le consommateur doit disposer de preuves, car la "bonne foi" doit être étayée.

* Dans quels cas faut-il envoyer une lettre recommandée à une entreprise défaillante ?

Les engagements (notamment verbaux) ne sont pas précis. "J'ai un conflit avec cette entreprise qui ne remplit pas son contrat. Je lui ai téléphoné... Il n'y a pas eu de réaction positive" ou "j'ai commandé sur Internet et je n'ai rien reçu. J'ai beau téléphoner..."

D'une manière générale, les communications téléphoniques, les mails, les "clics" sur ordinateur, voire les lettres simples, n'ont pas, ou peu, de valeur probante. Une Lettre Recommandée s'impose le plus souvent, notamment dans le cas où les contacts se font par téléphone ou par internet.

* A quoi sert la Lettre recommandée ?

Elle sert d'abord à attirer **l'attention du professionnel**. En cas de conflit ultérieur, **elle constituera une preuve**.

Elle sert à **prendre date** (ex : en cas de livraison non effectuée, dans un délai de 40 jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien, ou l'exécution de la prestation, le consommateur peut dénoncer le contrat de vente par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, s'il y a eu dépassement de la date de livraison excédant 7 jours, et non dû à la "force majeure" qui est un cas très rare).

* Faut-il envoyer une Lettre Recommandée avec Avis de Réception ?

OUI. Car le professionnel, quand il aura signé l'Avis de réception, ne pourra déclarer qu'il n'a pas reçu ma lettre. Je reçois quelques jours après l'accusé de réception avec date, signature et cachet de l'entreprise. Si je ne l'ai pas reçu (dans la 3ème semaine, environ), je vais le réclamer à La Poste muni du document de remise bleu.

Le professionnel aurait tort de ne pas accepter de recevoir une Lettre Recommandée, car il montrerait ainsi sa mauvaise foi.

* Comment la rédiger ?

Sur une feuille (21 x 29,7 cm), à **l'encre noire** (pour de bonnes photocopies). **En haut à gauche**, le nom, l'adresse ; **à droite**, la date, et en dessous, le nom de l'entreprise, son adresse, et (sauf impossibilité) le nom du responsable (gérant, ...). En dessous, l'**objet** sommaire de la lettre (notamment si le contrat doit être effectué à une autre adresse), et la mention **LRAR**.

La lettre doit d'abord **rappeler les références, l'historique des faits, les engagements du professionnel** et la nature du "contrat" dont il faut si possible joindre une photocopie si le professionnel risque de ne pas l'avoir (ceci pour les contrats tacites, et les contrats de la vie quotidienne).

Puis, la lettre doit **exposer la demande non satisfaite**, ou l'accord verbal (ex: " Suite à notre communication téléphonique du (date), j'ai noté que vous alliez envoyer un technicien le (date, heure) pour (faire) ").

Si des documents sont joints, porter la liste des " Pièces Jointes " en bas de la lettre, et ne **jamais** envoyer **d'originaux**, toujours des **photocopies lisibles**, recto verso si nécessaire.

Un conseil : Ne coupez pas le dialogue avec le professionnel après l'envoi de la lettre recommandée.

Relancez le par téléphone ou présentez vous.

* Que faut-il conserver ?

Une photocopie (lisible) de la lettre et les originaux des pièces jointes, le double du document que remet La Poste (au moment de l'envoi) et l'Avis de Réception qui me revient en cas de Lettre Recommandée avec Avis de Réception. (ou la lettre elle-même, dans son enveloppe, si elle n'a pas été retirée et m'est retournée par la Poste).

Les moyens de Preuve

En cas de conflit sérieux, qui peut aboutir à une action devant un Tribunal, il faut se rappeler que le **Juge tranche en droit, au vu des preuves qui lui sont présentées par les parties, et de la valeur qu'il attribue à ces preuves**. Il convient de réunir et de garder précieusement tous les moyens de preuve.

* **On peut citer :**

- tout d'abord, le "**Contrat**", c'est à dire l'écrit qui a été établi en vue de constater l'acte juridique, et/ou **les documents relatifs au Contrat** (bon de garantie, facture, talon de chèque, publicités, ticket de caisse, ticket de remise pour travail, ticket de garde, lettres reçues et envoyées, notes de travail du professionnel, notes diverses, même si elles n'ont pas été prévues pour servir de preuve).
- le **constat d'huissier** est beaucoup plus valable qu'une *expertise* (toujours coûteuse), dont la valeur probante n'est forte que si elle est contradictoire. Mieux vaut attendre la désignation d'un expert par le Juge
- **des témoignages écrits datés et signés ou photos identifiables et datables**, peuvent constituer un élément de preuve par écrit, à condition de comporter les indications susceptibles d'identifier le rédacteur (nom, prénom, date et lieu de naissance, lien de parenté avec la personne qui atteste, photocopie de la carte d'Identité).
- **certains documents** ont valeur de " commencement de preuve ", tels des témoignages écrits moins précis que ci-dessus. Ainsi la **télécopie "fax"**.

* **Quelques règles générales à connaître**

- la **liberté des preuves** est beaucoup plus grande *pour le consommateur* que pour le Professionnel. L'acheteur pourra, par tous moyens, prouver qu'il y a eu vente, alors que le vendeur (pour qui la vente constitue un acte de commerce) devra justifier d'un écrit pour prouver qu'il y a bien eu vente, si celle-ci est contestée par l'acheteur. Mais **certains contrats**, bien que commerciaux, ne peuvent se **prouver que par écrit**, le Contrat d'Assurance, par exemple

- Est **dispensé de produire un écrit devant le Juge**.

. Le demandeur qui justifie d'une simple *impossibilité morale* et non pas matérielle, celui qui veut prouver *une fraude à la loi* commise par l'autre partie et peut la prouver par tous moyens, les tiers au contrat qui peuvent faire librement la preuve des Conventions auxquelles ils n'ont pas participé.

- **le Juge peut** considérer comme un **commencement de preuve par écrit** les déclarations faites par une partie lors de sa comparution personnelle, son refus de répondre, ou son absence à la comparution. Pour **compléter un commencement de preuve par écrit** (ex : facture, note,...), **le Juge doit** se fonder sur un élément extérieur au document présenté.

CNAFC