



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et Vie quotidienne des familles

10-02-05

POUR UN CONSOMMATEUR, SAISIR LE TRIBUNAL D'INSTANCE, C'EST POSSIBLE !

POURQUOI CETTE FICHE ?

Vous avez un litige, un désaccord dans un acte de la vie quotidienne ? Vous pouvez vous-même aller soumettre votre désaccord au juge en suivant les indications ci-après. Deux façons de procéder vous sont proposées si vous remplissez certaines conditions énumérées dans cette fiche. Les procédures sont gratuites, un huissier ou un avocat n'est pas obligatoire et la forme est simplifiée.

L'objet de cette fiche est de vous donner suffisamment d'indications pour vous permettre, en tant que consommateur, d'utiliser ces procédures simples et gratuites. Naturellement, il reste toujours la possibilité de faire un procès devant le tribunal d'instance par la voie la plus communément utilisée par les professionnels : « l'assignation ». C'est un acte (document écrit respectant certaines formes) délivré (=donné) par un huissier de justice à votre adversaire pour le convoquer devant le tribunal d'instance en lui indiquant l'objet du litige et vos prétentions. De même, vous pouvez toujours recourir à un avocat qui se chargera lui-même de votre dossier. Ceci nécessitant le recours à des professionnels du droit, nous n'en parlerons pas ici.

1 – SAISIR LE TRIBUNAL D'INSTANCE / LE JUGE DE PROXIMITE

Les litiges en matière civile, c'est à dire concernant les actes de la vie quotidienne et qui ne sont pas faits pour l'exercice d'un commerce peuvent être portés devant le Tribunal d'Instance (T.I.). Ceci exclut :

- les litiges en matière de droit du travail
- ainsi que les litiges concernant les actes de la vie professionnelle.

Exemple de litiges qui peuvent être jugés par le T.I. : achat d'un meuble, d'un matériel hi-fi, litige avec une agence de voyages, réparation défectueuse, contestation d'une facture, etc.

Saisir un tribunal

C'est lui faire connaître votre litige et lui demander de rendre un jugement sur ce point.

Le montant du litige doit être inférieur à 10 000 €.

En dessous de 4 000 €, vous saisissez non pas le T. I., mais la juridiction de proximité. C'est la même adresse et le même greffe que le T.I. Il s'agit juste d'un juge différé. Voyez ci après, les observations au §5-PROCEDURES.

(Dans quelques cas particuliers, notamment, crédit à la consommation, certains contrats de bail d'habitation seul le Tribunal d'instance pourra être saisi quel que soit le montant du litige.)

Au delà de 10 000 € le T.I. ne peut plus être saisi. Il faut saisir le Tribunal de Grande Instance, procédure qui nécessite l'intervention d'un avocat. Ces montants résultant de la nouvelle loi du 27 janvier 2005, sont donnés sous réserve de modification ultérieure.⁽¹⁾

¹ A l'heure de la rédaction de cette page, cette loi vient juste d'être publiée. Il se peut que d'autres modifications interviennent ultérieurement. Vérifiez donc, lors du dépôt de la demande, avec le greffe, les seuils des demandes et la juridiction qui doit être saisie.

2 – IDENTIFIER VOTRE ADVERSAIRE

Vous êtes un consommateur, il vous faudra tout d'abord fournir vos coordonnées exactes : Nom, prénoms et adresse complète, profession, date et lieu de naissance, plus éventuellement vos coordonnées téléphoniques. Vous serez appelé : « DEMANDEUR » ce qui signifie que c'est vous qui faites une demande au tribunal.

Ensuite, il vous faut identifier votre adversaire.

Si c'est un particulier, il vous faut connaître au moins ses nom, prénom et adresse exacts.

Si c'est un commerçant, son nom, sa dénomination sociale (ex :- monsieur LECAR, « AU BON VOYAGE »-) ; si c'est le cas, le nom exact de sa société, son siège social (autrement dit le lieu où est situé son entreprise).

Vous trouverez ces informations sur les bons de commande, de livraison ou catalogue, factures, tickets, enfin sur tout document émanant de votre adversaire .Précisez également la forme de sa société: SA, SARL, EURL, SNC, etc. Il peut vous être demandé de fournir un "extrait K bis" de la société, que vous demanderez au greffe du tribunal de commerce du siège social de la société. (extrait k bis = fiche d'identité de la société enregistrée au tribunal de commerce.)

Ceci afin de permettre au tribunal de convoquer efficacement votre adversaire et le cas échéant, de rendre un jugement contre lui. Le juge n'est pas un devin ! C'est à vous de fournir les éléments utiles.

Votre adversaire sera appelé « DEFENDEUR. »

Maintenant vous devez choisir le Tribunal d'Instance devant lequel vous allez porter votre demande.

3- OÙ EST LE TRIBUNAL D'INSTANCE ?

Le Tribunal d'Instance (T.I.) est composé d'un seul juge aidé par un greffier. Il est situé en principe au chef-lieu d'arrondissement. A Paris, il y en a 1 par arrondissement. Renseignez vous à la mairie ou bien cherchez les coordonnées dans l'annuaire. C'est le greffe qui vous renseignera et sera votre interlocuteur principal pour toute la procédure.

La loi vous oblige à aller :

- soit devant le Tribunal du domicile ou du siège social de votre adversaire
- soit devant le Tribunal du lieu de livraison ou d'exécution de la prestation de service.

Autrement dit, si vous avez acheté un canapé à livrer à votre domicile, vous pourrez aller soit devant le T.I du siège social de la société qui vous a vendu le meuble, soit devant le T.I. de votre domicile. Si vous avez un litige avec un Fournisseur d'Accès Internet (F.A.I.), le T.I. compétent sera celui du lieu d'exécution de la prestation de service, c'est à dire du lieu de connexion de l'abonné, soit, en principe, votre domicile.

4- PREPAREZ VOTRE DEMANDE

Cela suppose que vous ayez réuni préalablement tous les documents relatifs à votre demande (bon de commande, conditions générales de vente, bon de livraison, facture, garantie, courriers échangés avec le vendeur, lettres recommandées, catalogue ou publicités, etc...) enfin, tous documents signés de votre adversaire et prouvant votre demande. Faites des photocopies que vous pourrez laisser au juge et à l'adversaire si cela vous est demandé. La communication des documents à l'adversaire est une obligation.

Le plus simple est de faire une liste des documents qui prouvent le bien-fondé de votre demande et de joindre ces documents en bonne photocopie. Préparez-en un exemplaire pour l'adversaire, un pour le juge et gardez les originaux pour vous. Vous les remettrez lors de l'audience. S'ils vous sont réclamés par le juge, gardez alors des photocopies. Les originaux vous seront rendus en fin de procédure par le greffe.

Si votre adversaire se manifeste avant l'audience, lui-même ou par l'intermédiaire d'un avocat, vous pourrez lui envoyer (à lui, ou de préférence à son avocat s'il en a un) cette liste des pièces avec les copies des documents correspondants. – les mêmes que ceux que vous remettrez au juge-. Vous aurez ainsi « communiqué » vos pièces à l'adversaire. Il devra procéder de même.

Il est nécessaire de faire, avant d'introduire la procédure, une lettre recommandée avec accusé de réception mettant en demeure votre adversaire de faire, de payer, de livrer,enfin, d'exécuter ce que vous souhaitez obtenir devant le tribunal. Donnez un délai raisonnable à cet adversaire pour s'exécuter et saisissez le Tribunal dès que ce délai est expiré. (15 jours, 1mois....en fonction de l'obligation.) Vous aurez gardé une copie de cette lettre recommandée ainsi que de son accusé de réception que vous joindrez aux pièces fournies au Tribunal.

- Vous pourrez toujours argumenter sur le fait que votre adversaire n'a pas rempli son obligation en vous appuyant sur une décision récente selon laquelle en matière de prestation de service, le prestataire est tenu à une obligation de résultat, ce qui signifie que rien ne peut justifier qu'il n'ait pas rempli son obligation.⁽²⁾.

5 -PROCEDURES

Maintenant que vous avez identifié votre adversaire, choisi votre Tribunal, il faut savoir ce que vous voulez obtenir : Deux procédures sont envisageables.

Il vous faut, avant tout choix, avoir chiffré avec précision le montant de votre demande. Si vous réclamez de l'argent, c'est la somme réclamée qui est le montant de la demande. Si vous voulez obtenir que l'adversaire fasse quelque chose, le montant du litige est le montant de la prestation promise qui n'a pas été exécutée. Ex : une machine à laver ne vous a pas été livrée, le montant de la demande correspond au prix de la machine à laver.

Vous voulez :

a) procédure dite "d'injonction de faire"

Si vous voulez que votre adversaire « fasse quelque chose ». Attention cette procédure n'est possible que pour les litiges compris entre 4 000 € et 10 000 €. Pour les litiges inférieurs à 4 000 €, ces observations sont valables mais la procédure sera adressée à la juridiction de proximité. Au-delà de 10000 €, compétence du Tribunal de Grande Instance (pour les montants, se reporter à la note 1).

b) procédure dite de "déclaration simplifiée"

Si vous voulez que votre adversaire soit condamné à vous verser de l'argent ou soit amené à débattre du litige devant le juge du T.I. ou, dans la plupart des cas, devant le juge de proximité. Attention, cette procédure n'est possible que pour les litiges inférieurs à 4 000€. Au-delà, procédure normale par voie d'assignation.(pour les montants, se reporter à la note 1 et aux observations du 1) saisir un tribunal .)

A* PROCEDURE DE DECLARATION SIMPLIFIEE

1- Allez au greffe du T.I.

Vous irez au greffe chercher un imprimé que vous remplirez soigneusement .Le demandeur, c'est vous, remplissez donc le 1^{er} cadre de l'imprimé, puis le défendeur dont vous devez indiquer les coordonnées. (cf. ci-dessus 2 – IDENTIFIER VOTRE ADVERSAIRE). Enfin l'objet de la demande : c'est ce que vous souhaitez obtenir : soit un paiement, un remboursement, une livraison, un échange. Soyez bref et précis, et chiffrez le montant de votre demande.

Ex : remboursement d'une chaîne hi-fi de marque (...) achetée le(..) 2005, à x €, au (Nom du magasin) et qui n'a jamais fonctionné. Explication rapide du problème : le son est inaudible depuis le premier jour. Malgré plusieurs interventions du Service Après Vente et plusieurs courriers échangés avec le vendeur, la chaîne ne fonctionne toujours pas.

² Tribunal de Grande Instance de Nanterre (10 09 03), et Cour d'Appel de Versailles (14^{ème} ch 4 02 04) rappelant que le prestataire service est tenu à une obligation de résultat sur la base de l'article 1134 du C.Civ voir aussi C.Civ 1147.

*Je souhaite obtenir le remboursement du prix de vente, soit x € contre restitution de cette chaîne.
N'oubliez pas de dater et de signer.*

2- Vous devez vous rendre à l'audience.

Le greffe vous convoquera ainsi que votre adversaire par lettre recommandée avec A.R.

Vous devez vous rendre à l'audience au lieu indiqué dans la convocation, en principe au T.I.

Un numéro de procédure vous sera attribué par le greffe, c'est le numéro de R.G. (Registre Général). Il figurera en haut de votre imprimé.

Le jour de l'audience,

Présentez-vous lorsque votre affaire sera appelée, cela vous permettra de justifier de votre demande auprès du juge qui recueillera également les explications de votre adversaire.

Vous pouvez aller vous même à cette audience et vous faire aider par votre conjoint, vos parents, ou enfant majeur, ou allié en ligne directe jusqu'au 3^è degré inclus (c'est – à dire vos oncles, tantes ou neveux), ou une personne exclusivement attachée à votre service personnel ou à votre entreprise, ou encore un avocat bien sûr.

Toutes ces personnes peuvent aussi aller à l'audience à votre place si elles ont un pouvoir spécial signé de vous pour le faire.

Attention si vous ne vous rendez pas à l'audience, ni personne agissant en votre pouvoir, vous risquez de voir votre demande rejetée.

Devant le T.I., la procédure est orale, le juge va donc recueillir vos explications orales ainsi que celles de votre adversaire ; mais cela ne vous dispense pas de fournir la preuve par écrit de ce que vous demandez : d'où l'importance de bien préparer les documents à l'appui de cette demande. (cf.: ci-dessus 4-Préparez votre demande).

Le juge, que vous appellerez « Monsieur (ou Madame) le Président » ou bien « Monsieur (ou Madame) le juge » pourra fixer une nouvelle date d'audience à laquelle votre affaire sera à nouveau évoquée. Notez bien cette date car vous ne serez pas reconvoqué et présentez vous à cette nouvelle audience. Cela s'appelle « un renvoi » et permet un examen serein des pièces du dossier notamment par celui qui vient d'en prendre connaissance. Cela permet aussi à chacun de mettre au point ses arguments. Ne confondez pas le juge avec le greffier qui est en général assis à côté et qui assure toute la partie « administrative » de l'audience.

3-La suite de la procédure

A l'issue de l'audience le juge vous indiquera la date à laquelle le jugement sera rendu. Un conciliateur peut être nommé. Vous pourrez prendre connaissance du jugement au greffe. La décision rendue est en principe définitive, elle ne peut faire l'objet d'une contestation devant la Cour d'Appel.

Si l'adversaire ne s'exécute pas spontanément, vous devrez prendre contact avec un huissier de justice pour qu'il fasse procéder à l'exécution forcée du jugement moyennant paiement de ses services.

B* PROCEDURE D'INJONCTION DE FAIRE.

Pour utiliser cette procédure, il faut que vous ayez passé un contrat, oral ou écrit, et que votre cocontractant (celui avec qui vous avez contracté) soit obligé de faire quelque chose par ce contrat, et ne l'ait pas accompli. Vous voulez par exemple obtenir qu'il livre, qu'il restitue, qu'il répare, qu'il garantisse, qu'il remette un document, une quittance etc. Vous ne pouvez pas demander d'argent, c'est à dire que vous ne pouvez demander à être payé. Vous devrez prouver l'existence d'un contrat et le fait que votre adversaire s'était engagé à faire quelque chose qu'il n'a pas fait. Voyez pour préparer les documents les observations ci-dessus.

1 – Allez au greffe du T.I.

Vous remplirez soigneusement l'imprimé qui vous sera remis par le greffe, à l'aide des indications ci dessus (§2- IDENTIFIER VOTRE ADVERSAIRE.) Le «requérant», c'est vous qui faites une requête, c'est à dire une demande au juge en vue d'obtenir quelque chose. Le "défendeur", c'est votre adversaire.

Il faut ensuite indiquer l'objet de la demande. C'est ce que voulez obtenir de votre adversaire (ex : livraison d'une télévision, remise d'une quittance de loyer, réparations d'une fuite dans une location, livraison d'un modem, réparation du fonctionnement défectueux d'une connexion, etc.)

Enfin, le fondement de la demande. C'est le contrat sur lequel vous vous appuyez pour faire votre demande. (Ex : bon de commande de la télévision et facture, contrat de location, etc.) Vous joindrez à votre requête (demande), les documents justifiant celle-ci : le bon de commande, la facture, le contrat etc. . (Voyez ci-dessus :§4-PREPAREZ VOTRE DEMANDE)- Ne joignez pas les originaux mais toujours des photocopies. Là encore soyez bref et précis. N'oubliez pas de signer et dater.

2-La suite de la procédure

Le greffe va enregistrer votre demande et le juge se prononcera sur celle-ci, telle que vous l'avez déposée, sans que vous soyez convoqué, ni le défendeur. D'où l'importance de très bien préparer votre demande avec toutes les pièces justificatives mais seulement celles-ci.

a) -soit le juge rejette votre requête et vous serez informé par le greffe. Cette décision est sans recours. Le greffe vous rendra vos pièces. Il vous reste alors la possibilité de procéder devant le T.I. par voie d'huissier, ou par voie de "déclaration simplifiée".

b) -soit le juge accepte votre demande et vous en serez averti par le greffe qui vous retournera l'imprimé que vous avez déposé par lettre recommandée A.R. Attention, cet imprimé est revêtu de la signature du juge ordonnant à votre adversaire de faire ce que vous avez demandé. C'est une ordonnance. Votre adversaire en sera également averti.

S'il s'exécute spontanément, dans le délai fixé par le juge à l'ordonnance, vous devrez en avvertir le greffe, avant la date d'audience inscrite sur l'ordonnance, et l'affaire sera terminée.

Si votre adversaire ne s'exécute pas, vous devrez vous présenter à l'audience dont la date figure sur l'ordonnance. A cette audience, le juge statuera sur votre demande en fonction des éléments qui lui seront fournis par vous et votre adversaire s'il se présente. Bien évidemment, il faut vous y présenter ou vous y faire représenter. (cf. ci dessus §5-PROCEDURES- A - 2). Vous devez vous rendre à l'audience.) Le juge essaiera de vous concilier. Il vous indiquera la date à laquelle un jugement sera rendu. Ce jugement est susceptible d'appel si le montant de la demande peut être évalué à un chiffre supérieur à 4 000 €. (concernant ce montant, reportez vous à la note 1).

C* UNE AUTRE POSSIBILITE : la demande aux fins de tentative de conciliation

Si vous souhaitez simplement voir convoquer votre adversaire pour essayer de vous concilier avec lui, vous pouvez également saisir le T.I. en vous adressant au secrétariat greffe. Les observations sur l'identification de votre adversaire sont toujours valables.

Le juge nommera un conciliateur qui vous convoquera. Votre comparution personnelle est obligatoire. Si la conciliation réussit, le juge la constatera formellement (homologation de l'accord). A défaut, vous serez avisé que vous avez la faculté de saisir par les autres procédures le juge d'instance.

DOCUMENTS UTILES

INC HEBDO n° 624 du 03-02-89 et n°625 du 10-02-89

IMPRIMES CERFA

N° 11764*01- déclaration au greffe du T.I.

N°12285*01- déclaration au greffe de la juridiction de proximité.

N°11723*03- demande en injonction de faire pour le T.I.

N°12288*01- demande en injonction de faire pour le juge de proximité.

Nouveau Code de Procédure Civile,

- articles 1425-1 et suiv. pour la requête en injonction de faire

-articles 847-1 et suiv. pour la déclaration simplifiée

-articles 830 et suiv. pour la tentative préalable de conciliation.

-article 828 pour la représentation à l'audience.

Code de la Consommation Articles R 142-1 et 142-2 reprenant le Nouveau code de Procédure Civile.

Sur le site www.service-public.fr consultez dans l'accueil des particuliers, vos droits et démarches, justice, comment saisir le tribunal d'instance et les pages afférentes.