UFC-Que Choisir

EXPERT · INDÉPENDANT · MILITANT

Pour bénéficier de tous les avantages réservés à nos adhérents, notamment un accompagnement personnalisé dans le traitement de votre litige, soutenir notre action et rejoindre la première association de consommateurs, vous pouvez adhérer à notre association locale.

Expert, indépendant, militant, l'UFC-Que Choisir est une association à but non lucratif. Enquêtes, tests, combats judiciaires, actions de lobbying : avec son réseau de plus de 150 associations locales, l'UFC-Que Choisir est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre.

Vous souhaitez être un acteur dans la défense des consommateurs, en rejoignant l'équipe de bénévole de votre association, vous vous ralliez à 3000 bénévoles dédiés à la défense des consommateurs.

UFC - Que choisir de la région de Créteil
36 bd J.-F. Kennedy
94000 Créteil
http://creteil.ufcquechoisir.fr/

UFC-Que Choisir

EXPERT · INDÉPENDANT · MILITANT

Vos nouveaux droits face aux professionnels

Décembre 2016

NOUVEAUX DROITS

Edito

Depuis le 1er octobre 2016, **vos droits évoluent !**

Désormais, en cas de litige avec un professionnel, vous avez le droit de réduire le prix, vous avez le droit de ne plus payer ou vous avez le droit de résilier votre contrat...
L'intervention d'un juge n'est plus nécessaire.

Nous vous expliquons comment mettre en oeuvre ces nouvelles solutions au travers de fiches pratiques.
Vous trouverez aussi des informations sur les obligations des professionnels et les démarches à réaliser.

Sauf règles particulières, toutes ces évolutions s'appliquent aux contrats conclus ou renouvelés depuis le 1er octobre 2016.

N'hésitez pas à partager ces contenus. **Tous les consommateurs sont concernés !**

SOMMAIRE

LES OBLIGATIONS	VOS RECOURS	LES DEMARCHES
Etre informé(e)	Refuser de payer	La mise en demeure
Etre de bonne foi	Forcer l'éxécution	L'impossible exécution
	Réduire le prix	
	Annuler le contrat	
	Obtenir une indemnité	

Image des couvertures conçue par Starline - Freepik.com

L'IMPOSSIBLE EXÉCUTION

en 2 questions

Articles 1218 et 1351 et suivants du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Vous ne pouvez pas exécuter vos obligations à cause d'un cas de force majeure

Êtes-vous concerné(e) ?

Oui, si vous êtes face à un évènement qui, à la fois :

1. Est impossible à prévoir lors de la conclusion du contrat
2. Echappe à votre contrôle
3. Est impossible à éviter
4. Empêche l'exécution du contrat

Quelles conséquences ?

Si l'impossibilité n'est que temporaire

- Le contrat peut être suspendu jusqu'à la fin du cas de force majeure.
- Le contrat peut être annulé :
  - s'il y a un risque de retard important ou
  - si le contrat ne peut être suspendu.

  Dans ce cas, vous devez être remboursé(e).

Si l'impossibilité est définitive

- Le contrat est annulé automatiquement.
- Vous devez être remboursé(e).
- Le professionnel ne pourra pas vous demander des dommages et intérets.

Décembre 2016

Retrouvez les coordonnées de votre association locale sur le site : www.quechoisir.org

LA MISE EN DEMEURE

en 3 questions

Articles 1231-5, 1224, et 1344 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Le professionnel ne s'exécute pas ou s'exécute mal. Comment réagir ?

Pourquoi ?

- C'est un préalable à l'exercice de certains droits.
- Elle prouve la tentative de dialogue amiable.
- Elle permet de faire courir les intérêts légaux.
- Elle permet la mise en oeuvre d'une clause pénale prévue au contrat.

Quand ?

- Lorsque le professionnel ne respecte pas ses engagements.
- Lorsque vous n'arrivez plus à dialoguer avec le professionnel.
- Lorsque votre contrat ou la loi vous impose l'envoi d'une mise en demeure préalable à des sanctions.

Comment ?

- Idéalement par LRAR afin de prouver votre démarche ou par acte d'huissier.
- Votre courrier doit :
  - ✓ Résumer la situation rencontrée.
  - ✓ Mettre en demeure le professionnel de s'exécuter dans un délai raisonnable.
  - ✓ Menacer le professionnel d'user de vos droits ou de saisir les tribunaux s'il n'intervient pas.
- Exemple de formulation :

  Par la présente lettre, nous vous mettons en demeure de (à préciser) avant le xx/xx/xxxx. A défaut nous serons dans l'obligation de (ex. : d'annuler le contrat, d'obtenir une réduction du prix, de faire réaliser les travaux par un autre professionnel à vos frais, de saisir les tribunaux, d'engager votre responsabilité...).

▶ Pour plus de précisions, consultez la rubrique du sommaire "Vos recours" .

L'avis de l'expert

La mise en demeure n'interrompt pas les délais de prescription.

ETRE INFORME(E)

en 4 points

Article 1112-1 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Avant de conclure un contrat, des informations essentielles pour votre consentement doivent vous être communiquées.

Quelles informations ? ➜

Selon le code civil, il s'agit de celles :
- ayant un lien direct avec le bien ou la prestation de services proposé,
- que vous pouvez ignorer du fait de l'état de vos connaissances.

Attention : lorsque vous concluez un contrat avec un professionnel, c'est l'article L111-1 du code de la consommation qui s'applique et non pas la règle du code civil.

Une obligation ? ➜

Le devoir d'information ne peut être ni exclu, ni limité par contrat.

Qui doit prouver quoi ? ➜

Selon le code civil, vous devez établir qu'une information déterminante ne vous a pas été donnée (ex : cas d'une vente entre particuliers).

Attention : dans un contrat vous liant à un professionnel, l'article L 111-1 du code de la consommation impose au professionnel de prouver qu'il vous a bien informé.

En cas de défaut d'information, quels recours ? ➜

Vous pouvez demander :
- une indemnisation pour la réparation de votre préjudice,
- et/ou l'annulation du contrat en justice une information vous a été dissimulée (on parle de "réticence dolosive").

L'avis de l'expert

Dans vos relations avec un professionnel, vous êtes mieux protégé(e) par le code de la consommation

ÊTRE DE BONNE FOI

Article 1104 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Le professionnel n'agit pas de façon loyale avec vous. Quelles sanctions ?

La bonne foi doit être respectée à tous les stades du contrat :

- au moment des négociations,
- au moment de sa conclusion,
- au moment de son exécution.

A chaque étape du contrat, sa sanction :

Lors des négociations Art. 1112 code civil	• Vous pouvez réclamer des dommages et intérêts.
Lors de la signature Art. 1178 code civil	• Vous pouvez demander en justice ou d'un commun accord l'annulation du contrat. • Vous pouvez réclamer des dommages et intérêts.
Lors de l'exécution Art. 1217 code civil	• Vous pouvez : - annuler le contrat, - réduire le prix, - forcer l'exécution du contrat, - ou arrêter de payer. • Vous pouvez obtenir une indemnité.

L'avis de l'expert

Le consommateur est mieux protégé

La mauvaise foi doit être prouvée

OBTENIR UNE INDEMNITÉ

en 4 points

Article 1231-1 du code civil

Contrats conclus à compter du 1/10/2016

Le professionnel n'a pas exécuté le contrat. Vous souhaitez être indemnisé(e) pour le préjudice subi.

Principe	L'indemnisation est due en raison de l'inexécution du contrat ou du retard dans l'exécution du contrat.
Conditions	L'indemnisation nécessite au préalable une mise en demeure sauf inexécution définitive.
Montant	L'indemnisation est limitée aux dommages prévisibles lors de la conclusion du contrat.
Exception	L'indemnisation n'est pas due si le professionnel est dans l'impossibilité de s'exécuter.

L'avis de l'expert

Prenez soin de justifier le montant de votre demande

ANNULER LE CONTRAT

en 2 hypothèses

Articles 1224 à 1227 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Le professionnel ne s'exécute pas ou plus. Vous voulez mettre fin au contrat.

INEXÉCUTION SUFFISAMMENT GRAVE

- Mettez en demeure le professionnel de s'exécuter. Précisez que vous envisagez d'annuler le contrat.
- S'il ne réagit pas à votre demande, informez le de votre décision d'annuler le contrat.

Laissez un délai raisonnable entre vos deux LRAR (ex. : 15 jours).

En cas d'urgence, annulez directement le contrat sans mise en demeure préalable.

En détails : l'inexécution suffisament grave

C'est le cas lorsque le professionnel ne respecte pas son obligation principale inscrite dans le contrat.

Contestation du professionnel

Le professionnel devra saisir les tribunaux pour contester votre décision.

CLAUSE RESOLUTOIRE

- Vérifiez si votre contrat permet son annulation en cas de non respect de ses engagements par le professionnel.
- Mettez en demeure le professionnel de s'exécuter. Mentionnez dans votre courrier la possible annulation du contrat par cette clause.

S'il ne réagit pas à votre demande, informez-le de votre décision d'annuler le contrat.

Laissez un délai raisonnable entre vos deux LRAR (ex. : 15 jours).

Clause résolutoire

Le contrat peut prévoir, que si certaines obligations ne sont pas respectées, il est possible de mettre fin au contrat. Il n'est pas alors nécessaire d'être face à une inexécution suffisamment grave.

Contestation du professionnel

Le professionnel devra saisir les tribunaux pour contester votre décision.

REFUSER DE PAYER

en 2 étapes

Article 1219 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Le professionnel ne respecte pas ses engagements.
Il ne s'exécute pas ou il ne s'exécute plus.
Vous voulez refuser de payer.

L'inexécution doit être suffisamment grave. Elle doit avoir un impact concret sur le sur le contrat.

1 Vous refusez de payer.

- Informez par courrier ou email le professionnel de votre décision.
- Vous devrez reprendre les paiements s'il s'exécute.
- N.B. : L'inexécution doit être suffisamment grave.

2 Le professionnel conteste.

- Il devra saisir les tribunaux.
- Si l'inexécution n'est pas suffisamment grave, vous devrez payer.
- Le juge peut, éventuellement, vous condamner à des dommages et intérêts.

Si le contrat vous interdit de refuser de payer, soulevez le caractère abusif de cette clause.

L'avis de l'expert

Efficace, mais à manier avec prudence. Il faut que l'inexécution soit suffisamment grave !

Décembre 2016

Retrouvez les coordonnées de votre association locale sur le site : www.quechoisir.org

FORCER L'EXECUTION

en 2 solutions

Articles 1221 et 1222 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Le professionnel ne s'exécute pas ou plus. Que pouvez-vous faire ?

Forcer le professionnel à s'exécuter

- Mettez en demeure, par LRAR, le professionnel de s'exécuter.
- Donnez lui un délai raisonnable (ex. : 15 jours).
- Assurez-vous que les travaux sont réalisables sans coûts disproportionnés.
- S'il ne réagit pas ou refuse d'intervenir, saisissez les tribunaux compétents.
- Demandez sa condamnation sous astreinte de respecter ses engagements.

Faire appel à un autre professionnel

- Mettez en demeure, par LRAR, le professionnel de s'exécuter.
- Donnez lui un délai raisonnable (ex. : 15 jours).
- S'il ne réagit pas ou refuse d'intervenir, faites appel à un autre professionnel pour un coût raisonnable.
- Le professionnel défaillant devra payer l'intervention du nouveau.
- Le tribunal vous permettra d'obtenir la destruction des travaux mal réalisés.

Vérifiez :

- si le professionnel défaillant rencontre des difficultés financières pour ne pas être confronté à sa "faillite" et pour être certain qu'il vous rembourse le moment venu.
- qu'il ne rencontre pas un cas de force majeure justifiant son comportement.

L'avis de l'expert

Préférez faire appel à un autre professionnel aux frais du défaillant. Cela vous évitera des tracas supplémentaires.

RÉDUIRE LE PRIX

en 2 hypothèses

Article 1223 du code civil

Contrats conclus à compter du 01/10/2016

Le professionnel ne respecte pas ses engagements. Vous acceptez cette exécution imparfaite mais vous souhaitez avoir une réduction du prix.

Vous avez adressé au professionnel une mise en demeure de respecter ses engagements. Il ne s'exécute pas.

VOUS AVEZ TOUT PAYÉ

- ✓ Fixez le montant de la réduction.

  La réduction doit être proportionnelle à la mauvaise exécution.
- ✓ Informez le professionnel par LRAR que vous souhaitez obtenir cette réduction.
- ✓ En cas de refus ou de silence de sa part, vous devrez saisir les tribunaux compétents.

VOUS N'AVEZ PAS TOUT PAYÉ

- ✓ Fixez le montant de la réduction.

  La réduction doit être proportionnelle à la mauvaise exécution.
- ✓ Déduisez cette réduction du prix à payer.
- ✓ Informez le professionnel par LRAR.
- ✓ Le professionnel devra aller en justice pour contester la réduction.

L'avis de l'expert

Procédure à privilégier si tout n'a pas été pâyé

Décembre 2016

Retrouvez les coordonnées de votre association locale sur le site : www.quechoisir.org