

Initiation à la tenue de permanence

13 mai 2022

Cible :

Les militants qui débutent l'activité de conseil auprès des adhérents ou voulant se perfectionner

Vos objectifs :

- Mise en situation par l'étude de cas pratiques.
- Initier à la qualification juridique appropriée (fiche pour s'exercer).
- Initier à la recherche d'informations pertinentes.
- Vérifier que les principes de base sont respectés (le temps, les preuves...).
- Approfondir un thème « cible ».

Vos outils :

Les infos pratiques réalisées par l'INDECOSA CGT.

La liste des sites de ressources documentaires.

Un support informatique permettant une recherche en autonomie.

L'adhérent (*) expose le litige suivant :

« J'ai acheté un véhicule le 15 octobre 2021 avec 150.000 € au compteur, elle m'a coûté 4.800 € et au début tout allait bien mais depuis une semaine, je ne sais pas ce qui se passe, je ne peux plus l'utiliser. Je n'ai parcouru que 1500 kilomètres. Je suis sûr qu'il a un défaut et que j'ai été trompé sur sa qualité au moment de la vente. Il semble qu'une réparation soit possible mais coûteuse et je voudrais que le vendeur la prenne en charge. Mais il me dit que c'est ma conduite qui est en cause, que cette voiture marchait parfaitement bien au moment de la vente. Il refuse de participer à la réparation.

(*) L'adhésion est obligatoire - loi du 31 décembre 1971

Quelles questions poser à l'adhérent ?

Pouvez-vous qualifier le litige ?

1- **L'écoute active de l'adhérent** doit permettre de repérer les possibles failles de son exposé des faits. Des questions s'imposent :

□ « *Avez-vous tous **les documents*** » (bon de commande, contrat, facture etc.) pour vérifier les dires du consommateur, la chronologie, les preuves. Pas question de les conserver (copier ou scanner uniquement).

□ « *Que voulez-vous exactement* » (annulation, réparation...). En l'espèce, ce sera une réparation...

□ « *Quelle est la **qualité du vendeur** ?* ». Est-ce un garage, une concession donc des professionnels ou est-ce un vendeur particulier ?

L'occasion de rappeler ici que selon les situations, **les textes à appeler ne sont pas toujours les mêmes**. Face à un **vendeur particulier**, vous ne pourrez mobiliser que le code civil. Alors qu'en présence d'un **vendeur professionnel**, le militant utilisera le code de la consommation, bien plus protecteur et dont les dispositions sont souvent d'ordre public (elles s'imposent aux contrats qui ne peuvent les contredire). Le vendeur est en l'espèce un garagiste.

2- **La qualification juridique**, le militant est ici invité à reconnaître un **contrat de vente** et plus précisément un problème de **garanties**. Ce point est crucial car s'il se trompe, toutes les informations qu'il collectera seront sans intérêt.

3- **Des fiches d'information pour s'approprier le sujet.**

Institut national de la consommation (inc-conso.fr) qui a réalisé plusieurs fiches juridiques :

« Les garanties du vendeur, tout savoir avant d'acheter » J 173-1,

« Comment faire jouer les garanties » J 173-2,

« Garanties du vendeur : les principaux litiges » J 173-3

<https://www.economie.gouv.fr> qui a réalisé plusieurs fiches également dont « les garanties légales... »

[https://www.service-public.fr/particuliers/vos droits](https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits) qui communique sur : « Quelles sont les garanties offertes pour l'achat d'un produit ? ».

Toutes ces fiches renvoient aux textes applicables et parfois à d'autres sources fiables. Elles permettent de répondre à un grand nombre de questions type des adhérents. **À lire absolument.**

Attention à la « *fraîcheur* » de la fiche qu'il consulte. Car une information ne vaut que si elle est d'actualité. L'occasion également de rappeler que le choix de la fiche d'information pertinente pourra dépendre également de son dossier et qu'il ne doit jamais perdre de vue la date de conclusion du contrat pour lui appliquer le texte en vigueur à l'époque.

4- **Quelle application des informations à notre cas d'espèce ?**

Le vendeur est un professionnel, le consommateur bénéficie à la fois de la garantie légale des vices cachés et de la garantie légale de conformité prévue par le code de la consommation. Notre préférence ira au code de la consommation plus protecteur, la demande concerne « *une réparation* », ça tombe bien. Le bénévole doit avoir repéré et pris en compte que **nous parlons d'un véhicule d'occasion** et non d'un véhicule neuf.

Les fiches d'information consultées n'auront pas manqué de rappeler que **la présomption de responsabilité est limitée à 6 mois pour un véhicule d'occasion. Cette présomption inverse la charge de la preuve.** C'est au professionnel qu'il appartient de faire la démonstration qu'il ne s'agit pas d'un défaut de conformité.

La garantie légale de conformité est de 2 ans à compter de la livraison. Nous prendrons en compte le 15 septembre 2021 pour constater que les 6 mois sont dépassés.

Veillez à ce que le bénévole ne fasse pas de **mauvaise interprétation du texte**. Ne pas bénéficier de la présomption de responsabilité pendant 6 mois ne signifie pas que la garantie légale de conformité des véhicules d'occasion est limitée à 6 mois. Non, elle est bien de 2 ans. Ce qui change au terme des 6 mois, c'est que la preuve repasse sur les épaules du consommateur.

5- **De l'importance de veiller au temps dans ce dossier.**

Toujours ce principe de base en droit civil : **une loi est d'application immédiate dans le temps** en principe, elle n'a pas d'effet rétroactif (sauf si elle le prévoit, par exception).

Ainsi un litige contractuel doit toujours être regardé à la lumière du texte en vigueur **au moment de sa signature**.

Pourquoi rappeler ce principe ? Parce que les textes du code de la consommation sur les garanties viennent justement de changer ! De nouvelles dispositions s'appliquent depuis le 1^{er} janvier 2022. Et si vous consultez le code de la consommation sur le site <https://legifrance.gouv.fr>, vous aurez le texte actuellement en vigueur (il précisera son champ d'application mais soyez vigilant).

L'exercice du jour est donc l'occasion de refaire le point avec le bénévole sur l'importance du temps dans la gestion des litiges. Et d'attirer son attention sur la difficulté de notre discipline, particulièrement vivante. Il ne faudra jamais faire l'économie de vérifier.

Notre contrat a été conclu avant le 1er janvier, il nous faut consulter la version précédente.

Pas de souci concernant les fiches d'information consultées pour se documenter, certaines sont de 2020, de 2019 donc elles sont pertinentes pour votre litige. Vos conseils seront les bons cette fois.

Mais sachez que si vous avez une question identique demain, votre réponse pourra parfaitement devenir différente. La présomption pour les véhicules d'occasion étant passée à 12 mois, vous n'aurez qu'à démontrer que le véhicule acheté depuis janvier est en panne.

Et c'est bien le vendeur qui devra démontrer qu'il n'y pas de défaut de conformité et que le problème est ailleurs.

Peu importe que les litiges vous semblent identiques en apparence, chaque cas nouveau est un cas d'espèce et une réponse ne doit jamais être reproduite sans étude approfondie. Le doute n'est pas un signe de votre incompétence sur un sujet mais bien une preuve de votre professionnalisme.

6- Les démarches à conseiller

Une fois que les faits sont repris chronologiquement, les preuves réunies, le temps vérifié et les textes repérés, vous pourrez fournir à l'adhérent une argumentation convaincante et **des modèles de lettre à envoyer en courrier recommandé avec accusé réception.**

Si cela ne donne rien, vous écrirez **un courrier au nom de l'association.** Le

logo fait souvent son petit effet et de nombreux litiges trouvent une issue amiable dès ce stade.

S'il faut envisager d'aller plus loin, **nous allons devoir assumer la charge de la preuve**, et il faut s'attendre à devoir faire réaliser une expertise qui devra être contradictoire (sinon elle ne sera pas opposable à l'autre partie). Or une expertise, peut être coûteuse. Vous conseillerez à votre adhérent de mobiliser **son assurance protection juridique** si elle est souscrite. Car elle peut prévoir une garantie « *honoraires d'expert* ».

Dans notre cas d'espèce, nous sommes **face à un professionnel**. Cela nous ouvre la possibilité de saisir le médiateur de la consommation qui doit impérativement être désigné. Les premières réclamations datent forcément **de moins d'un an**. Vous veillerez aussi à ce que l'adhérent ait bien saisi les différents services internes (clients, consommateurs) en amont. À défaut, la demande serait irrecevable.

Si aucune solution satisfaisante n'a été obtenue, vous pourrez conseiller la **saisine d'un conciliateur de justice**. Il s'agit d'un auxiliaire de justice bénévole nommé par le Président de la Cour d'Appel et le saisir est gratuit (quand un médiateur demandera des honoraires). Dans le litige qui vous a été soumis, c'est même **une obligation** de tenter un mode de résolution amiable des litiges (MARL), car notre voiture valait 4800 € (tous les litiges de moins de 5000 € sont concernés).

La dernière étape à envisager et à la condition que votre dossier soit solide, étayé, probant, c'est de **saisir le juge**. Dans notre cas d'espèce, il s'agira du juge de la protection des populations, puisque le litige est inférieur à 5000 €.

Textes pouvant être mobilisés sur le terrain des garanties légales

- Code de la consommation : garantie légale de conformité (Articles L217-4 à L217-14)
- Code Civil : garantie légale des vices cachés (L1641 et suivants)

Po/ INDECOSA-CGT

Fiche N°17 - INFO Pratique - 12 mai 2022 - Initiation à la tenue de permanence