

Défendre ses droits de consommateur

Petits litiges de consommation : comment faire face aux grandes enseignes ?

Nous avons tous sans doute été confrontés à la difficulté de faire-valoir nos droits dans des litiges de consommation, alors que les intérêts en jeu sont faibles : appareil électronique défectueux, fournisseur d'accès à internet interrompant le fonctionnement de la ligne téléphonique ... On constate vite son état de faiblesse face à un interlocuteur impersonnel, inaccessible, puissant.

Lorsque l'entreprise en cause n'a pas une véritable politique commerciale et de satisfaction clientèle, le consommateur se retrouve démuné. Bien que sûr de son bon droit, engager une procédure judiciaire apparaît insurmontable : se défendre soi-même est compliqué (quelles règles de droit invoquer, quelle procédure suivre ?), avoir recours à un avocat est trop cher. Les fabricants et autres grandes entreprises en sont bien conscients et en jouent : il leur est moins coûteux de ne pas traiter les réclamations, car le risque de procédure est faible. Lorsque la procédure survient tout de même, le litige se résout alors bien souvent à l'amiable, afin d'éviter condamnation et frais accessoires. Au pire, la condamnation, même si elle apparaît disproportionnée aux intérêts en jeu, n'est qu'une goutte d'eau insignifiante dans les comptes de la Société.

J'en ai fait l'expérience, ayant été moi-même confronté à deux litiges de ce type :

Abonné chez Bouygues Télécom, ma ligne était régulièrement coupée.

On invoque la réception tardive de mes chèques de règlement, alors que de nombreux abonnés sont défaillants ; il s'agit d'une sorte de "rétorsion préventive". Il m'est ainsi opposé une logique économique de masse, qui ne concerne nullement mon cas (incidence sur les comptes de l'opérateur téléphonique des défaillances de ses autres clients) : je suis quant à moi un client fidèle, mes chèques sont parfois encaissés en retard de quelques jours seulement après l'échéance, alors qu'ils ont été postés dans les délais.

Après de multiples réclamations, je devrai introduire une procédure, après avoir fait constater par huissier que mon téléphone est bloqué alors que mon chèque a été encaissé. Le débat aura été relativement complexe ; j'ai dû effectuer des recherches documentaires, pour trouver notamment une recommandation de la commission des clauses abusives. J'obtiendrai gain de cause et la condamnation de Bouygues Télécom.

Cela aurait-il été possible si je n'avais pas été moi-même avocat, épargnant le coût de mes honoraires ? Si encore le plaideur avait la certitude que ces frais lui seront remboursés par le juge (article 700 du NCPC ; voir ma [rubrique](#) à ce sujet). Mais ce n'est hélas que rarement le cas, ce qui est très regrettable : une telle victoire, où l'on en reste de sa poche, est bien amère...

J'acquière sur le site internet CDISCOUNT un appareil photo numérique Kodak qui, après quelques semaines d'utilisation, se montre défectueux.

Le fabricant vient en prendre livraison pour l'amener dans son centre de réparation. L'appareil m'est ensuite rendu ; il fonctionne. Peu de temps après, panne strictement identique. Cette fois-ci,

l'appareil m'est rendu avec la mention "non réparé" ; on me précisera qu'il n'est pas réparable et que la garantie ne s'applique pas en raison de la présence de sable à l'intérieur. Tiens donc : je ne suis pourtant pas allé à la plage !

Ce grain de sable est semble-t-il un grand classique invoqué par les fabricants pour ne pas assumer leur obligation de garantie (cause étrangère imputable au client). Et Kodak de me proposer un échange contre un autre appareil ... moyennant paiement d'un supplément de prix de 141 € ! Quant au vendeur, bien que s'étant engagé à me rembourser sur production de la preuve d'irréparabilité de l'appareil, que je fournirai, il n'en a rien fait, évoquant alors lui aussi le fameux grain de sable.

Il aura donc fallu que j'assigne le vendeur au titre de son obligation contractuelle de vente, et le fabricant, sur le fondement de son obligation de garantie, pour obtenir satisfaction : le litige s'est résolu à l'amiable, contre paiement d'une indemnité, finalement supérieure à celle de l'appareil photo. Combien d'autres clients ont abandonné, ou payé le supplément de prix, impuissants à faire valoir leur droit pour des raisons de coût ??