



ÉDITION 2010

# **150 LETTRES** **POUR REGLER** **VOS LITIGES**

**ASSURANCE**  
**AUTOMOBILE-TRANSPORT**  
**BANQUE-ARGENT**  
**COMMERCE**  
**DROIT-JUSTICE**  
**LOGEMENT**  
**LOISIRS - TOURISME**  
**SANTÉ**

## Suite au décès d'un proche, vous souhaitez savoir si vous êtes bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie

Une personne de votre entourage est décédée et vous pensez qu'elle a souscrit un contrat d'assurance-vie à votre profit ou au profit d'un de vos proches (enfants, conjoint...), mais elle ne vous en a jamais informé(e) et n'a rien indiqué dans son testament.

Si vous ne trouvez pas trace de documents concernant une telle assurance ou si les documents ne vous permettent pas de savoir si vous êtes bénéficiaire du contrat, n'hésitez pas à écrire à l'Agira (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance), qui transmettra votre demande aux différents organismes concernés, à charge pour ces derniers de vous répondre dans un délai d'un mois à compter de la réception du dossier complet.

**Agira • Recherche des bénéficiaires en cas de décès  
1, rue Jules-Lefebvre • 75431 Paris Cedex 9**

Madame, Monsieur,

Suite au décès de M./Mme (*indiquez les nom et prénom de la personne décédée*), né(e) le (*date de naissance*) à (*lieu de naissance*) et décédé(e) le (*date du décès*) à (*lieu du décès*), je souhaite savoir s'il/elle n'avait pas souscrit un contrat d'assurance-vie au profit de :

- (*indiquez vos nom, prénom et adresse*),
- (*indiquez les noms, prénoms et adresses d'autres bénéficiaires éventuels le cas échéant*).

Vous trouverez ci-joint copie de son certificat (*ou acte*) de décès nécessaire au traitement de ce dossier (*joindre le justificatif en question à votre courrier*).

Je vous remercie d'adresser copie de ma demande aux entreprises concernées dans les meilleurs délais ou de m'informer des éventuelles pièces manquantes pour traiter cette demande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

**Lettre recommandée avec avis de réception**

Bureau central de tarification

1, rue Jules-Lefevbre • 75009 Paris

Madame, Monsieur,

La société d'assurances (*nom et adresse de la compagnie*) refuse de me délivrer l'assurance de responsabilité civile obligatoire pour mon véhicule.

- (*1er cas*) Vous trouverez ci-jointe sa lettre de refus.

- (*2d cas*) Elle n'a, en effet, pas répondu, dans les quinze jours qui lui étaient impartis, à ma demande d'assurance (*joignez copie de votre envoi à la société ainsi que du récépissé de la poste*).

C'est pourquoi je demande l'intervention du BCT, conformément aux articles L. 212-1 et R. 250-1 et suivants du Code des assurances.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous avez été victime d'un vol dans votre habitation et vous le déclarez à votre assurance**

Lorsque vous découvrez un vol dans votre habitation, le premier réflexe est de faire un inventaire rapide des biens volés, des biens immobiliers détériorés (portes, fenêtres...) et de conserver des preuves (photos...). Faites ensuite une déclaration de vol auprès de la gendarmerie ou du commissariat le plus proche.

Dès que vous êtes en possession du récépissé de dépôt de plainte, envoyez votre déclaration à votre assureur par lettre recommandée avec avis de réception et ce même si vous n'avez pas encore eu le temps de faire un inventaire de l'ensemble des biens dérobés ou si vous n'avez pu réunir l'ensemble des documents attestant de la valeur de ces biens.

En effet, les délais de déclaration prévus dans votre contrat sont très brefs, même s'ils ne peuvent être inférieurs à quarante-huit heures à compter de la découverte du sinistre (article L. 113-2 du Code des assurances). Pour plus d'informations sur ce point, voir lettre « Vous avez tardé à déclarer un sinistre. L'assureur refuse de vous indemniser ».

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

En date du *(date de découverte du sinistre)*, j'ai découvert que mon logement, assuré par le contrat *(nom et numéro du contrat d'assurance)*, avait été cambriolé.

*(Expliquez brièvement les circonstances du sinistre.)*

Je n'ai pu à ce jour faire un inventaire complet des biens volés ou détériorés, mais en voici une liste ainsi qu'une évaluation provisoire *(listez ce qui a été volé ou détérioré et donnez une évaluation de votre préjudice)*.

Je vous adresserai une liste complète ainsi que les justificatifs nécessaires à la prise en charge de ce sinistre *(factures d'achat, photos, devis, etc.)* dans les meilleurs délais.

Vous trouverez également ci-joint le récépissé de dépôt de plainte *(joindre une copie du document et conserver l'original)*.

Demeurant à votre entière disposition pour toute précision nécessaire à l'instruction de ce dossier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Une voiture vous a renversé(e). Vous demandez une indemnisation

Si vous avez été blessé(e) lors d'un accident de la circulation, que vous soyez piéton, cycliste ou passager(ère) d'une voiture – mais non conducteur(trice) –, vous êtes en droit d'obtenir une indemnisation rapide.

L'assureur du responsable de l'accident doit vous soumettre une offre d'indemnisation dans les huit mois suivant l'accident. Sinon, il encourt des pénalités (articles L. 211-13 et L. 211-9 du Code des assurances), que vous pouvez lui rappeler dans une lettre recommandée avec avis de réception.

Après la déclaration de l'accident, l'assureur du responsable de celui-ci prendra contact avec vous pour constituer votre dossier et obtenir un certain nombre de renseignements vous concernant. Ne tardez pas à constituer ce dossier : l'offre d'indemnisation n'en sera que plus rapide.

Si l'assureur tarde à vous contacter, envoyez-lui un courrier en lui demandant à être indemnisé.

Si un examen médical est pratiqué, vous avez droit - et même intérêt – à vous faire assister par un médecin de votre choix.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Le (*date de l'accident*), j'ai été victime d'un accident de la circulation dans lequel j'ai été blessé(e). Cet accident a été enregistré auprès de votre compagnie sous le n° (*référence*).

Alors que je vous ai retourné dans les délais les documents que vous m'aviez demandés, je n'ai toujours pas, à ce jour, reçu votre offre d'indemnisation.

Je vous rappelle que, en vertu de l'article L. 211-13 du Code des assurances, lorsque cette offre n'a pas été faite dans les délais impartis (soit huit mois à compter de l'accident), le montant de l'indemnité produit intérêt de plein droit au double du taux d'intérêt légal.

J'attends donc une proposition rapide de votre part.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous avez tardé à déclarer un sinistre. L'assureur refuse de vous indemniser**

Votre villa a été cambriolée. Vous avez envoyé votre déclaration de sinistre à votre assureur en dehors des délais prévus par votre contrat. Vous risquez de perdre votre droit à garantie par déchéance.

Cependant, on peut refuser de vous indemniser uniquement si le contrat prévoit cette possibilité et si votre assureur prouve que votre déclaration tardive lui a occasionné un préjudice (article L. 113-2 du Code des assurances).

Si le retard de votre déclaration de sinistre est dû à un cas de force majeure, comme une hospitalisation, l'assureur ne pourra pas vous opposer la perte de votre droit à garantie.

La clause prévoyant la déchéance de votre droit à garantie doit être rédigée en caractères très apparents, par exemple en caractères gras ou dans un encadré (article L. 112-4 du Code des assurances).

Par ailleurs, la prescription impose une limite de délai aux déclarations tardives. En règle générale, les actions découlant d'un contrat d'assurance sont prescrites après deux ans à compter de la date de l'incident.

Madame, Monsieur,

Dans votre courrier du (*date du courrier de l'assureur et référence du dossier*), vous m'informez que vous refusez de garantir le sinistre que je vous ai déclaré le (*date*) au motif que la déclaration n'a pas été faite dans les délais prévus par le contrat.

Or je n'ai pas pu faire cette déclaration dans les délais pour les raisons suivantes : (*indiquez les raisons qui vous ont retardé[e]*), ce qui constitue un cas de force majeure.

En outre, en vertu de l'article L. 113-2 du Code des assurances, il vous appartient de m'apporter la preuve que ce retard vous a causé un préjudice. Je vous prie donc de bien vouloir revenir sur votre position et m'indemniser le plus rapidement possible.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous contestez auprès de votre assureur l'application d'une exclusion de garantie**

L'étendue des risques couverts par un contrat d'assurance est variable d'un assureur à l'autre.

Pour une garantie donnée, des exclusions vont venir limiter le champ de la garantie. L'article L. 113-1 du Code des assurances prévoit que, pour être valables, les exclusions de garantie doivent être formelles et limitées.

Si votre assureur vous oppose une exclusion de garantie, relisez bien les termes de votre contrat.

Par exemple, en cas de vol, ce dernier pourra ne pas être garanti si les volets n'étaient pas fermés pendant une absence de plus de vingt-quatre heures. En l'espèce, cette clause ne pose pas de difficulté.

À l'inverse, la clause « Toutes les précautions habituelles et raisonnables pour la conservation des biens assurés doivent avoir été prises » peut poser difficulté. En effet, la clause n'est pas circonscrite à un domaine précis et elle est sujette à interprétation. N'hésitez donc pas en pareille hypothèse à contester la position de votre assureur.

Madame, Monsieur,

Dans le dossier référencé (*numéros de dossier sinistre et de contrat*), vous refusez de mettre en œuvre la garantie (*mentionnez la garantie concernée : vol, dégât des eaux...*) au motif que (*citez ou reformulez la clause litigieuse*).

Cette clause ne vise pas un domaine suffisamment précis, elle est sujette à interprétation. Or l'article L. 113-1 du Code des assurances impose que les exclusions prévues dans les contrats d'assurance soient formelles et limitées pour être valables.

Dans la mesure où cette clause n'est pas formelle et limitée, vous ne pouvez me l'opposer.

J'exige donc que vous revoyez votre position sur ce dossier.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous contestez l'offre d'indemnisation de votre assureur pour votre véhicule accidenté.**

Vous avez eu un accident de la route dont vous n'êtes pas responsable. Selon l'expert, le coût des réparations de votre voiture est supérieur à sa valeur au moment du sinistre. Il vous propose de limiter l'indemnisation à cette valeur. Mais la somme offerte ne vous permettra pas d'acheter un véhicule équivalent d'occasion.

Il convient alors d'exiger l'indemnisation de la valeur de remplacement, soit l'argent nécessaire pour acquérir un véhicule similaire au vôtre avant l'accident.

Vous avez tout intérêt à déterminer vous-même la valeur de remplacement de votre véhicule et à apporter la preuve de la somme qu'il vous faudrait déboursier pour retrouver un modèle identique dans un état semblable.

Outre les factures d'entretien et de réparation, ou une attestation de votre garagiste habituel sur l'état général de votre voiture, les journaux spécialisés dans les annonces entre particuliers vous seront utiles.

Madame, Monsieur,

Par votre courrier du *(date de la dernière correspondance de votre assureur et référence du dossier)*, vous me proposez l'indemnisation suivante *(indiquez le montant de l'indemnisation proposée)* pour le sinistre ci-dessus référencé.

Je ne suis absolument pas d'accord avec l'estimation de la valeur de mon véhicule avant le sinistre. En effet, ce véhicule *(expliquez pourquoi vous estimez que votre véhicule vaut plus : faible kilométrage, excellent état de la carrosserie, pneus neufs...)*.

Je vous joins, pour preuve, des attestations de garagiste *(ou des petites annonces pour des véhicules similaires)* et vous demande de réviser le montant de votre indemnisation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Suite à un sinistre, votre assureur tarde à vous indemniser.

Votre contrat d'assurance vous donne des droits que vous ne pouvez revendiquer que pendant un certain délai. En effet, les actions nées de l'application de votre police se prescrivent par deux ans à compter de l'événement qui leur donne naissance (article L. 114-1 du Code des assurances).

Votre assureur ne peut donc vous réclamer en justice une cotisation que vous lui devez depuis plus de deux ans. De même, vous ne pouvez obtenir une indemnisation pour un sinistre de plus de deux ans.

Mais cette prescription est interrompue du fait de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception concernant le règlement de l'indemnité (article L. 114-2 du Code des assurances). Un nouveau délai de deux ans commencera alors à courir.

Si vous êtes en négociation avec votre assureur et que le délai arrive à son terme, écrivez lui en recommandé avec avis de réception pour faire repartir le délai et conservez précieusement le récépissé postal.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Je reviens vers vous concernant le sinistre référencé (*numéro du dossier sinistre*).

Je me permets de vous rappeler que, sauf erreur de ma part, je n'ai toujours pas été indemnisé(e).

Je vous prie donc de bien vouloir faire le nécessaire pour me verser la somme de (*indiquez avec précision le montant de l'indemnisation que vous attendez*) en réparation du préjudice subi et ce, dans les meilleurs délais.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous saisissez le médiateur en assurances pour résoudre un litige**

Vous êtes actuellement en litige avec une société d'assurances. Si vous n'obtenez pas satisfaction auprès de votre interlocuteur, de sa hiérarchie et du service consommateurs, vous pouvez vous adresser, par lettre recommandée avec avis de réception, au médiateur dont dépend votre assureur.

Il vous faut lui adresser copie de toutes les pièces qui constituent le dossier (documents contractuels et courriers échangés avec votre assureur).

Si vous ne connaissez pas le médiateur compétent au sein de votre compagnie d'assurances, votre assureur vous communiquera ses coordonnées sur simple demande. Vous pouvez aussi écrire à l'organisme chargé de centraliser les réclamations, qui vous orientera vers le médiateur compétent :

BP Médiation Assurance  
1, rue Jules-Lefebvre  
75431 Paris Cedex 09

Si la solution du médiateur n'aboutit pas, rien ne vous empêche d'aller devant les tribunaux en demandant éventuellement l'aide d'une association de consommateurs.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur le Médiateur,

Je suis actuellement en litige avec la compagnie d'assurances (*nom de la compagnie*) pour l'application du contrat n° (*référence*) concernant l'assurance de (*indiquez l'objet de l'assurance : voiture, appartement...*).

Le problème que je rencontre actuellement est le suivant : (*expliquez brièvement votre litige*).

Je vous joins copie des différentes pièces nécessaires à l'instruction du dossier.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous déclarez une modification de risque à votre assureur**

En matière d'assurance habitation ou automobile, par exemple, certains critères permettent à l'assureur d'évaluer le risque. Il en va ainsi de la surface habitable ou de la valeur du mobilier d'une maison, de l'identité des conducteurs d'un véhicule ou du lieu de garage de ce dernier.

En cas de modification du risque, l'assureur doit en être avisé par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze jours suivant la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance, et ce en application de l'article L. 113-2 du Code des assurances. À réception de votre déclaration, l'assureur adaptera le contrat et réajustera la cotisation à la hausse ou à la baisse, ou pourra, dans certains cas, résilier votre contrat.

Attention : si vous ne faites pas cette déclaration, les conséquences en cas de sinistre peuvent aller d'une réduction de l'indemnisation à l'annulation du contrat, et donc à l'absence totale d'indemnisation, même si l'élément non déclaré était sans influence sur le sinistre.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Je suis assuré(e) auprès de votre compagnie pour *(mon automobile, mon habitation...)* sous le n° *(référence de contrat)*.

Depuis le *(date de modification du risque)*, *(expliquez précisément la modification : j'ai fait construire une piscine, un garage, mon fils conduit mon véhicule, je gare ma voiture dans un garage...)*.

Vous trouverez ci-joint *(facture des travaux, permis de conduire, bail du garage...)*.

Je vous serez donc reconnaissant(e) de bien vouloir m'indiquer l'incidence de cette modification sur mon contrat et me tiens à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Dans l'attente d'une réponse de votre part sous dizaine, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Lors d'un déménagement, vous demandez quelles sont les conditions pour assurer votre nouveau logement

Lorsque vous emménagez dans un nouvel appartement, sachez que vous avez la possibilité de résilier le contrat couvrant la résidence que vous quittez, mais vous pouvez aussi rester chez le même assureur.

Sachez que les conditions d'assurance de votre nouveau logement ne seront pas nécessairement identiques à celle du logement que vous quittez, notamment sur le plan tarifaire. En effet, le montant à régler est fonction du logement à assurer (surface, localisation...).

De plus, votre assureur n'est pas systématiquement tenu de maintenir le contrat pour le nouveau logement (article L. 113-16 du Code des assurances). En pareille hypothèse, informez votre assureur de votre changement de situation et renseignez vous sur les incidences de ce changement avant toute modification du contrat. Attention : si pendant une période vous occupez les deux logements, n'oubliez pas de les assurer tous les deux.

Madame, Monsieur,

J'occupe actuellement un logement assuré auprès de votre compagnie sous le n° *(référence du contrat d'assurance)*.

Je vais quitter ce logement le *(date de fin du bail ou de vente)* et vais emménager dans un nouveau logement le *(date de commencement du bail ou d'achat)*.

*(Décrivez le logement : adresse, surface, type, étage, valeur du mobilier, garage...)*

Je vous remercie de bien vouloir m'indiquer les conditions d'assurance pour ce nouveau logement avant d'opérer une quelconque modification sur le contrat.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Vous résiliez votre contrat à la suite de la vente de votre véhicule

Vous venez de vendre votre voiture et vous n'avez pas l'intention de la remplacer, ou vous voulez profiter de l'occasion pour changer d'assureur. Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance avant son échéance principale.

Dans ce cas, l'assureur doit vous rembourser la partie de la prime courant au-delà de la date de résiliation de votre contrat.

Après la vente de votre véhicule :

- le contrat est suspendu de plein droit le lendemain de la vente à minuit. Mais attention : si rien n'est fait par l'une ou l'autre partie, le contrat prendra fin après l'expiration d'un délai de six mois à compter de la vente ;

- si vous voulez résilier votre contrat, vous devez en informer votre assureur par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prendra effet dix jours après l'envoi de votre courrier.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date de la vente*), j'ai vendu mon véhicule (*indiquez la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation*), assuré auprès de votre société sous le contrat n° (*référence*). Vous trouverez ci-joint copie de la déclaration de cession du véhicule.

J'ai décidé de résilier mon contrat d'assurance, ainsi que le permet l'article L. 121-11 du Code des assurances.

Je vous remercie donc de me faire -parvenir, le plus rapidement possible, un avenant de résiliation, ainsi que le remboursement de la portion de cotisation déjà versée correspondant à la période allant du (*jour de la vente*) au (*date d'échéance*).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous résiliez votre contrat multirisque habitation avant son échéance**

Si vous déménagez, vous pouvez résilier votre contrat multirisque habitation avant son échéance. Mais votre nouvelle situation doit modifier le risque précédemment couvert par l'assureur, donc les conditions de cotisation. Votre compagnie d'assurances doit vous rembourser la partie de la prime courant au-delà de la date de résiliation de votre contrat.

Votre demande de résiliation doit être faite, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois mois suivant le changement de votre situation ; elle prendra effet un mois après sa réception par l'assureur. L'article L. 113-16 du Code des assurances prévoit d'autres cas que le changement de domicile pour autoriser la résiliation en cours de contrat.

C'est le cas quand il y a modification de votre situation matrimoniale ou changement de profession ; à condition, toutefois, que ces changements aient une incidence sur le risque précédemment garanti, donc sur les conditions de garantie.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

À partir du *(date)*, je n'occuperai plus l'appartement assuré auprès de votre compagnie sous le numéro de contrat *(référence)*. En effet, *(indiquez votre nouvelle situation et expliquez le plus précisément possible en quoi ce changement va modifier votre situation antérieure)*.

Je souhaite donc résilier mon contrat d'assurance multirisque habitation souscrit auprès de votre compagnie, conformément à l'article L. 113-16 du Code des assurances.

Je vous remercie par avance de bien vouloir me faire parvenir le plus rapidement possible le montant de la cotisation correspondant à la période pendant laquelle la garantie ne sera plus appliquée.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous résiliez votre contrat à son échéance après avoir été informé(e) dans les délais de votre faculté de résiliation**

Vous avez le droit de résilier votre contrat d'assurance annuellement, à son échéance, à condition de respecter un délai de préavis. Bien qu'un délai inférieur puisse être prévu, la majorité des contrats fixe un préavis de deux mois.

Pour les contrats à tacite reconduction, la loi Chatel du 28 janvier 2005 (article L. 113-15-1 du Code des assurances) oblige les assureurs à prévenir leurs assurés, avec l'avis d'échéance, de leur droit de ne pas reconduire leur contrat ainsi que de la date limite pour adresser leur demande de résiliation. Cette information doit vous être adressée au moins quinze jours avant la date limite pour adresser votre courrier de résiliation (cachet de la poste faisant foi).

Votre demande de résiliation doit impérativement être adressée à votre assureur par lettre recommandée avec avis de réception. Par exemple, si l'échéance principale de votre contrat tombe le 1er janvier et si votre préavis est de deux mois, votre assureur a jusqu'au 15 octobre pour vous informer de votre faculté de résilier votre contrat à échéance.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Je vous informe par la présente de mon intention de résilier mon contrat d'assurance souscrit sous le n° (*référence*) à sa date d'échéance, soit le (*date d'échéance principale*), et vous remercie de bien vouloir m'adresser, le plus rapidement possible, un avenant de résiliation.

Dans l'attente de ce document, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous résiliez votre contrat à son échéance alors que vous n'avez pas été informé(e) dans les délais de votre faculté de résiliation**

Votre assureur doit vous rappeler avec votre avis d'échéance la date limite pour résilier votre contrat au moins quinze jours avant la date butoir pour adresser votre courrier. Si l'avis d'échéance ne vous est pas parvenu ou s'il vous a été adressé moins de quinze jours avant la date limite d'exercice de la faculté de résiliation, vous bénéficiez d'un délai supplémentaire.

- 1<sup>er</sup> cas : l'échéance de votre contrat tombe le 1<sup>er</sup> janvier, votre préavis est de deux mois, vous devez donc le donner avant le 30 octobre. Si l'avis d'échéance vous a été adressé après le 15 octobre, vous bénéficiez de vingt jours à compter de la date d'envoi de ce courrier pour envoyer votre lettre de résiliation. Pensez à joindre une copie de l'enveloppe contenant l'avis d'échéance.

- 2<sup>e</sup> cas : l'échéance tombe le 1<sup>er</sup> avril, mais vous n'avez reçu aucun courrier vous informant de votre droit. Vous pouvez résilier votre contrat sans préavis à compter du 1<sup>er</sup> avril (la résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur l'enveloppe). Sachez que vous êtes redevable de la cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

(1<sup>er</sup> cas) En vertu de l'article L. 113-15-1 du Code des assurances, il vous incombe d'adresser à l'assuré un avis d'échéance quinze jours avant la date limite de dénonciation du contrat. Or cet avis ne m'a été adressé que le (*date d'envoi*) au lieu du (*date limite d'exercice du préavis moins quinze jours*).

Je suis donc fondé(e) à demander la résiliation pendant vingt jours à compter de l'envoi de votre courrier (*joindre une copie de l'enveloppe contenant l'avis d'échéance*).

(2<sup>e</sup> cas) En vertu de l'article L. 113-15-1 du Code des assurances, le défaut d'envoi de l'information sur la date limite d'exercice du droit de résiliation entraîne la possibilité pour l'assuré(e) de mettre un terme à son contrat à tout moment, et cela à compter de la date d'échéance. Or je n'ai pas reçu l'avis d'échéance m'informant de la date limite d'exercice de mon droit de résiliation.

Je vous informe par la présente de mon intention de résilier mon contrat d'assurance souscrit sous le n° (*référence*) à compter

- (1<sup>er</sup> cas) de sa date d'échéance soit le ...
- (2<sup>e</sup> cas) du lendemain de la date d'envoi de cette présente, soit le ...

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.  
(*Signature*)

## **Vous avez résilié votre contrat d'assurance auto. Vous demandez votre relevé d'information**

Lorsque vous résiliez le contrat d'assurance de votre véhicule et que vous souhaitez assurer ce même véhicule ou un véhicule de remplacement auprès d'un autre assureur, ce dernier vous demandera systématiquement de lui adresser une copie de votre relevé d'information.

Il s'agit d'un document reprenant les sinistres déclarés sur les cinq années précédant la résiliation du contrat et mentionnant votre part de responsabilité dans chacun des sinistres.

Ce document précise également le coefficient de réduction-majoration (bonus-malus) appliqué à la dernière échéance annuelle. Il permet à votre nouvel assureur d'évaluer la cotisation dont vous devrez vous acquitter pour assurer votre véhicule.

La première chose est alors d'adresser un courrier à votre ancien assureur pour lui demander la communication de ce document. Ce dernier dispose d'un délai de quinze jours pour vous répondre.

Si, passé ce délai, vous n'avez pas obtenu de réponse, n'hésitez pas à le relancer.

Madame, Monsieur,

**(Premier courrier)** Suite à la résiliation de mon contrat n° (*référence du contrat d'assurance*) couvrant le véhicule immatriculé (*numéro d'immatriculation du véhicule*), je vous remercie de bien vouloir m'adresser un relevé d'information sous quinzaine.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Madame, Monsieur,

**(Courrier de relance)** En date du (*date de votre premier courrier*), je vous ai demandé de bien vouloir m'adresser un relevé d'information pour le véhicule immatriculé (*numéro d'immatriculation du véhicule*) assuré auprès de votre société sous le n° (*référence du contrat d'assurance*).

Or, sauf erreur de ma part, ce document ne m'a toujours pas été adressé.

Je me permets de vous rappeler que, en application de l'article 12 de l'annexe à

l'article A. 121-1 du Code des assurances, vous êtes tenu de m'adresser ce document au plus tard dans les quinze jours suivant ma demande expresse.

Je réitère donc par la présente ma demande et compte sur votre diligence.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous souhaitez obtenir des informations sur un intermédiaire d'assurance (courtier, agent général...)**

Les intermédiaires en assurance doivent répondre à certaines conditions d'honorabilité, de capacité professionnelle ou encore de souscription d'une assurance de responsabilité civile pour exercer leur profession. De plus, lorsqu'ils encaissent des fonds, ils doivent présenter une garantie financière.

L'Orias est l'organisme chargé de vérifier que les intermédiaires répondent bien à leurs obligations avant de les immatriculer, condition nécessaire à l'exercice de leur activité.

Le numéro d'immatriculation attribué, composé de huit chiffres, doit apparaître sur les correspondances et sur les publicités de l'intermédiaire.

Si vous avez un doute sur un interlocuteur vous présentant des produits d'assurance, surtout s'il vous est demandé de verser des sommes d'argent, n'hésitez pas à consulter les registres de l'Orias. Sachez que les informations sont également disponibles en ligne sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

Attention, cette association n'a aucun pouvoir de sanction.

Orias

1, rue Jules-Lefebvre

75311 Paris Cedex 9

Madame, Monsieur,

**Orias**  
**1, rue Jules-Lefebvre**  
**75311 Paris Cedex 9**

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous solliciter concernant la société (*indiquez le nom et l'adresse de la société et même, si possible, son numéro Siren*).

En effet, je m'interroge sur cette entreprise (*expliquez brièvement ce qui vous pose problème : existence d'une immatriculation, autorisation d'encaissement de primes...*).

Je vous serais donc reconnaissant(e) de bien vouloir me communiquer l'ensemble des informations disponibles sur cette entreprise.

En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien porter à ma demande et restant dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous renoncez au contrat que vous aviez souscrit**

Vous avez signé un contrat d'assurance-vie ou de capitalisation. Mais vous le regrettez déjà. Vous avez le droit de le dénoncer (article L. 132-5-1 du Code des assurances).

La renonciation doit s'effectuer par lettre recommandée avec avis de réception à la compagnie d'assurances dans un délai de trente jours calendaires à compter du moment où le consommateur est informé que le contrat est conclu.

L'assureur doit alors vous restituer l'intégralité des sommes versées, au maximum trente jours après réception de votre courrier.

Le délai de renonciation peut-être prolongé en cas de défaut ou d'insuffisance d'information (une proposition ou un contrat qui ne comprendrait pas les valeurs de rachat au terme des huit années, par exemple, l'absence d'une notice d'information sur les dispositions essentielles du contrat ou l'insertion d'un encadré d'information non conforme à l'arrêté du 2 mai 2007). Dans ce cas, le délai est prolongé jusqu'au trentième jour suivant la date de réception de ces documents, et cela au maximum pendant huit ans.

Madame, Monsieur,

Il y a moins de trente jours, le *(date)*, j'ai souscrit un contrat d'assurance-vie *(nom du contrat)*, n° *(référence)*, auprès de votre compagnie d'assurances.

Après réflexion et conformément à l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, je souhaite renoncer à mon adhésion. Je vous prie donc de bien vouloir me rembourser l'intégralité des sommes versées, soit (...) euros, et cela dans un délai maximal de trente jours à compter de la réception de ce courrier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Vous demandez des informations pour obtenir une avance

Vous connaissez des difficultés financières et vous demandez à votre assureur une avance sur l'épargne de votre assurance-vie.

En principe, vous ne pouvez pas récupérer les fonds déposés avant huit ans sans rompre le contrat, mais vous pouvez disposer, en cours de contrat, et moyennant le paiement d'intérêts, d'une partie du capital (égale à la ou aux primes versées, déduction faite des frais) sans pour autant remettre en cause le contenu du contrat.

L'avance ne peut être consentie que si le contrat comporte une valeur de rachat (article L. 132-23 du Code des assurances), et l'assureur a la faculté de la refuser en vertu de l'article L. 132-21 de ce même code.

Avant de prendre toute décision sur une demande d'un prêt de ce type un peu particulier, il est donc judicieux de s'informer sur le montant, le coût et les modalités d'octroi de votre avance. Cependant, il s'agit d'une opération à manier avec précaution, car l'administration fiscale peut, dans certains cas, requalifier l'avance, ce qui entraîne une perte des avantages liés à la défiscalisation.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai souscrit un contrat d'assurance-vie (*nom du contrat*), n° (*référence*), auprès de votre compagnie d'assurances.

Ayant besoin de liquidités, je souhaite obtenir une avance de (...) euros sur ledit contrat, conformément à l'article L. 132-21 du Code des assurances.

Je vous prie donc de me faire parvenir l'ensemble des informations concernant les conditions et les modalités d'une telle opération, notamment son coût – quel est le taux d'intérêt consenti, quelle est la durée maximale de remboursement –, ainsi que la somme maximale pouvant faire l'objet d'une avance.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Vous voulez racheter votre contrat

Vous demandez un rachat – partiel ou total – de votre contrat d'assurance-vie, comme vous y autorise l'article L. 132-23 du Code des assurances. Envoyez à votre assureur une lettre recommandée avec avis de réception en joignant une copie de votre contrat, votre dernier relevé de situation, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire.

La société d'assurances dispose d'un délai maximal de deux mois, à compter de la réception de votre lettre, pour effectuer le versement. Passé ce délai, les sommes non versées produisent des intérêts au taux légal (article L. 132-21 du Code des assurances).

Votre proposition d'assurance ou le contrat doit indiquer les valeurs de rachat sur les huit premières années au moins et le montant des frais éventuellement prélevés. En outre, si l'épargne acquise sur votre contrat est supérieure ou égale à 2 000 euros, l'assureur doit vous indiquer annuellement la valeur de rachat. En deçà, cette information vous sera communiquée sur demande.

Si ce rachat est total, votre contrat est résilié. Attention : les plus-values sont fiscalisées si le rachat est réalisé avant la huitième année du contrat.

Madame, Monsieur,

Je détiens un contrat d'assurance-vie (*nom du contrat*), n° (*référence*), souscrit auprès de votre compagnie le (*date*).

Je souhaite effectuer un rachat total (*ou partiel*) de ce contrat.

Par la présente, je vous demande de me verser la somme de (...) euros, conformément à l'article L. 132-23 du Code des assurances, dans un délai de deux mois à compter de la réception de ce courrier.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez transformer votre contrat d'assurance-vie en euros en contrat multisupport**

Vous avez souscrit, il y a quelques années, un contrat d'assurance-vie avec un seul support en euros. Vous souhaitez aujourd'hui souscrire un contrat multi-support, permettant d'accéder à plusieurs supports : en général, un support en euros et des supports boursiers (OPCVM actions, notamment).

Depuis juillet 2005 ("amendement Fourgous"), vous pouvez transformer votre contrat en euros en contrat multisupport tout en gardant l'antériorité fiscale de votre contrat.

Pour cela, vous devez respecter deux conditions : que cette transformation se fasse chez votre assureur actuel et que vous investissiez au moins 20 % de l'épargne de votre contrat en euros dans des supports boursiers. Avant toute prise de décision, réfléchissez bien et soyez attentif(ve) aux frais.

La transformation de votre contrat n'est pas une opération anodine, puisqu'elle implique un investissement d'au moins 20 % dans des supports boursiers, donc risqués. Cela suppose que vous ayez un éventail de placements assez large.

Madame, Monsieur,

Je détiens un contrat d'assurance-vie en euros (*nom du contrat*), n° (*référence*), souscrit auprès de votre compagnie le (*date*).

Comme le prévoit la loi du 26 juillet 2005, je souhaite connaître vos propositions afin de transformer mon contrat en euros en contrat multisupport.

Je vous prie donc de me faire parvenir l'ensemble des informations concernant les conditions de cette transformation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Suite à un litige avec un transporteur aérien, vous saisissez la Direction générale de l'aviation civile

Votre vol a été annulé, est arrivé en retard ? Vous avez été refusé à l'embarquement ? Vos bagages ont été perdus ou détériorés ? Les lois internationales - le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, dans les trois premiers cas, et la convention de Montréal pour les problèmes de bagages - vous garantissent des indemnités.

Si votre vol partait du territoire français et si vos demandes écrites auprès de la compagnie n'aboutissent pas, faites une réclamation auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC). Cette administration pourra intervenir auprès de la compagnie aérienne et, le cas échéant, la sanctionner.

Si votre vol partait d'un autre état européen, elle vous donnera les coordonnées de ses homologues européens.

Si vous avez accès à Internet, vous pouvez utiliser le formulaire de réclamation en ligne sur le site de la DGAC : [www.aviation-civile.gouv.fr](http://www.aviation-civile.gouv.fr).

**DGAC • Direction du transport aérien  
Mission du droit des passagers  
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)  
50, rue Henry-Farman • 75720 Paris Cedex 15**

Madame, Monsieur le Directeur,

Je souhaiterais faire une réclamation à l'encontre de la compagnie aérienne (*nom de la compagnie*).

En effet, (*décrivez ici aussi précisément que possible l'incident dont vous avez été victime : date du voyage, numéro de vol, heures de départ et d'arrivée prévues et effectives s'il s'agit d'un retard, circonstances du refus d'embarquement, etc.*).

J'ai tenté en vain de faire valoir mes droits (*décrivez ici les démarches entreprises*) et vous trouverez ci-joints mes courriers et (*le cas échéant*) les réponses qui m'ont été faites.

Je vous serais reconnaissant(e) d'examiner mon dossier et, si vous estimez que ma demande est fondée, d'intervenir auprès de la compagnie pour qu'elle m'accorde les indemnités auxquelles j'ai légalement droit.

Vous en remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## Le véhicule neuf que vous aviez commandé n'est pas livré dans les délais

Vous avez commandé une voiture neuve, mais le délai de livraison est dépassé de dix jours. L'article L. 114-1 du Code de la consommation vous donne la possibilité de résilier le contrat si la date de livraison est dépassée de plus de sept jours.

Vous avez alors soixante jours ouvrés, à compter de la date de livraison indiquée au contrat, pour le résilier.

Adressez une lettre recommandée avec avis de réception au vendeur l'informant de votre décision. Dans cette hypothèse, vous pouvez exiger le remboursement des versements déjà effectués, majorés des intérêts calculés au taux légal. À vous de voir s'il est de votre intérêt de résilier le contrat et de commander un autre véhicule au risque d'attendre encore plus longtemps.

La date de livraison est réputée non stipulée si elle ne mentionne pas le mois de mise à disposition du véhicule. Et, en l'absence de date précise, le véhicule est réputé devoir être livré au plus tard le quinzième jour ouvré du mois mentionné dans le document de vente (arrêté du 28 juin 2000).

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai passé commande d'une voiture neuve (*marque, modèle*). Il était prévu sur le bon de commande du (*date*) que la livraison s'effectuerait le (*date*).

Constatant qu'à ce jour je n'ai toujours pas ma voiture, je vous mets en demeure, par la présente, de me livrer dans les huit jours à compter de la réception de cette lettre.

À défaut de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai le contrat comme annulé et vous demanderai de me restituer l'acompte versé, conformément à l'article L. 114-1 du Code de la consommation.

Qui plus est, ce retard m'ayant empêché de partir en vacances, j'estime qu'il y a eu préjudice et, en vertu de l'article 1611 du Code civil, je vous demande (...) euros de dommages et intérêts.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous avez été trompé(e) sur l'état réel du véhicule que vous venez d'acheter d'occasion**

Vous venez d'acheter une voiture d'occasion à un particulier par petite annonce indiquant un bon état général. Or, après la transaction, votre garagiste vous apprend que ce véhicule a été gravement accidenté ou que le compteur a été falsifié, ce que le vendeur ne vous avait pas signalé.

Vous avez été trompé(e) et vous pouvez porter plainte.

Constitue une fraude le fait de tromper ou de tenter de tromper l'acheteur sur les caractéristiques essentielles de la voiture (article L. 213-1 du Code de la consommation). Tout vendeur est tenu à un devoir d'information ou de renseignement envers l'acheteur et doit lui indiquer spontanément les qualités et les défauts du véhicule.

Il ne doit ni mentir ni essayer de tromper l'acheteur.

Pour faire constater une infraction à la réglementation sur la publicité des prix, une fraude ou une publicité mensongère, saisissez l'union départementale de la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de votre département ou de celui du vendeur s'il est différent.

Madame, Monsieur,

Je vous ai acheté le *(date)* une voiture d'occasion *(marque, modèle)* par l'intermédiaire d'une petite annonce parue dans *(nom du journal)*, qui précisait que le véhicule était en bon état.

Or le garagiste auquel j'ai confié cette voiture pour une révision générale vient de m'indiquer *(précisez : qu'elle avait subi un accident important, que le compteur n'est pas d'origine...)*.

J'estime donc avoir été trompé(e) par votre annonce.

En conséquence,

*(1<sup>e</sup> cas)* je vous demande de bien vouloir prendre en charge les réparations indispensables selon le devis ci-joint.

*(2<sup>e</sup> cas)* je vous demande de reprendre cette voiture et de me rembourser la somme que je vous ai versée, ainsi que tous les frais que votre fraude m'a occasionnés.

En cas d'impossibilité d'accord amiable, je me verrai contraint(e) de porter plainte pour tromperie.

Veillez agréer, Madame, Monsieur l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièces jointes : photocopies des factures des réparations, rapport d'expertise.

**Vous découvrez que le véhicule que vous avez acheté a été accidenté. Vous invoquez un vice caché.**

Le véhicule que vous venez d'acheter ne fonctionne pas correctement. Le garagiste auquel vous l'avez confié vous informe que le véhicule a subi un accident et que les réparations n'ont pas été correctement effectuées. Vous ignoriez que ce véhicule avait été accidenté.

En présence d'un vice caché, l'acheteur a le choix entre demander la résolution de la vente ou demander une diminution du prix (article 1644 du Code civil) :

- (1<sup>er</sup> cas) l'acheteur rend la voiture au vendeur et ce dernier lui rembourse intégralement le prix d'achat ;

- (2<sup>e</sup> cas) l'acheteur conserve le véhicule, mais se faire rembourser une partie du prix. C'est généralement un expert qui chiffrera le montant à rembourser.

L'acheteur est complètement libre de choisir l'une ou l'autre décision et n'a pas à justifier son choix.

Madame, Monsieur,

Je vous ai acheté le (*date*) une voiture d'occasion (*marque, modèle*) par l'intermédiaire d'une petite annonce parue dans (*nom du journal*) qui précisait que le véhicule était en bon état.

Le garagiste auquel j'ai confié cette voiture pour entretien vient de m'apprendre qu'elle avait subi un grave accident et que les réparations n'avaient pas été correctement effectuées. Il s'agit d'un vice caché que tout vendeur est obligé de garantir.

Si j'avais connu l'existence de cet accident,

(1<sup>er</sup> cas) je n'aurais certainement pas acquis ce véhicule, c'est pourquoi je vous mets en demeure de me rembourser sous huit jours le prix d'achat du véhicule et je vous rendrai alors le véhicule.

(2<sup>e</sup> cas) j'aurais acheté ce véhicule à un prix inférieur, c'est pourquoi je vous mets en demeure de me rembourser (*la somme que vous lui fixerez*).

En l'absence d'une réponse satisfaisante de votre part, je serai contraint(e) de saisir les tribunaux.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Pièces jointes : attestation du garagiste, rapport d'expertise.

## **Vous demandez par écrit la réparation de votre voiture en panne**

Lorsque votre voiture tombe en panne et que la panne est sérieuse, faites établir des devis estimatifs avant de vous décider. Ne vous contentez pas d'estimations orales. Vous avez tout intérêt à confirmer ces estimations par écrit. Vous aurez ainsi un élément de preuve de votre bonne foi en cas de litige.

Enfin, dans tous les cas, quel que soit le montant des réparations à effectuer et pour faciliter vos recours, il est absolument conseillé de faire remplir un ordre de réparation au moment où vous confiez votre voiture au garagiste. Ce document doit préciser notamment le kilométrage du véhicule, la nature exacte des réparations à effectuer, le coût probable de ces interventions et le délai d'immobilisation.

Madame, Monsieur,

J'ai déposé dans *(ou remorqué jusqu'à)* votre garage mon véhicule *(indiquez le type)*, le *(date et heure)*.

Vous m'avez indiqué l'origine de la panne et précisé la nature des réparations à effectuer, ainsi que le montant du prix qui me sera facturé, à savoir *(rappelez la liste des opérations à effectuer et le montant convenu pour celles-ci)*.

Vous ayant donné mon accord oralement, je vous confirme celui-ci pour les réparations mentionnées ci-dessus, que vous vous êtes engagé à effectuer.

Dans l'hypothèse où vous constateriez que les interventions nécessaires sont plus importantes que prévu et entraîneraient des frais supplémentaires, je vous rappelle que je souhaite en être avisé(e) préalablement. Dans ce cas, je vous indiquerai à nouveau mon accord ou mon refus.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous demandez au garagiste de vous remettre les pièces usagées qu'il a remplacées**

Lorsque des réparations ont été effectuées sur votre véhicule, le garagiste doit vous remettre les pièces changées, à moins qu'il s'agisse d'une opération gratuite prise en charge pendant la période de garantie ou d'un échange standard, les pièces devenant alors la propriété du garagiste.

En dehors de ces cas, les pièces sont votre propriété. Vous êtes en droit de les récupérer, et cela peut vous être utile si vous avez un doute sur l'intervention du garagiste.

Madame, Monsieur,

Le *(date)*, vous avez remplacé sur mon véhicule *(référence du véhicule)*, les pièces suivantes *(énumérez les pièces changées)*.

Comme je vous l'ai déjà demandé oralement, je souhaite récupérer ces pièces, qui sont devenues ma propriété, et vous mets en demeure de me les restituer sous *(indiquez le nombre de jours)*.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Votre garagiste a mal effectué les réparations sur votre véhicule. Vous lui demandez de les refaire

Un garagiste a une obligation de résultat (article 1147 du Code civil). Il doit remettre en parfait état de fonctionnement le véhicule qui lui a été confié. Si, malgré son intervention, votre voiture présente les mêmes anomalies, ou si vous constatez des dégâts supplémentaires, il doit reprendre votre véhicule pour le réparer à nouveau, cette fois gratuitement.

S'il refuse, vous pouvez, après avoir fait constater les dégâts, engager sa responsabilité devant les tribunaux et demander des dommages et intérêts si vous avez subi un préjudice. Auparavant, réitérez votre demande au garagiste par écrit et donnez-lui un délai pour s'exécuter.

Attention : le garagiste n'est plus responsable si vous avez refusé expressément de faire effectuer certaines réparations, pourtant indispensables, et si vous avez signé une décharge en faveur du réparateur.

Conservez soigneusement les factures et échanges de correspondance, cela peut vous être utile en cas de procès.

Avant d'engager une procédure judiciaire, sachez qu'il vous faudra apporter la preuve de la mauvaise réparation. L'avis d'un expert s'avérera utile.

Pour obtenir l'adresse d'un expert :

Alliance nationale des experts en automobile (Anea)

43, rue des Plantes, 75014 Paris

Tél. : 01 45 40 40 40

Site : [www.aneaf.fr](http://www.aneaf.fr)

Madame, Monsieur,

Ma voiture étant tombée en panne, j'ai fait appel à vos services afin que des réparations soient effectuées. J'ai repris possession de ma voiture le (*date*) et je vous ai réglé la facture, d'un montant de (...) euros.

Or j'ai constaté (*ou fait constater par un autre professionnel*) que les réparations ont été mal effectuées, puisque, malgré votre intervention, les mêmes anomalies se reproduisent.

Je vous rappelle que vous êtes tenu(e) à une obligation de résultat et je vous demande donc de bien vouloir remettre -gratuitement mon véhicule en état (*ou de me restituer le prix de la réparation*) sous huit jours.

À défaut d'accord amiable, je me verrai contraint(e) de saisir le juge et de demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi (frais de location d'un véhicule de remplacement, frais de dépannage...).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.  
(*Signature*)

## **Vous refusez de payer des réparations qui n'étaient pas prévues**

Lorsque vous laissez votre voiture chez un garagiste pour réparations, il doit vous remettre un ordre de réparation. Ce document doit renseigner sur le véhicule déposé : kilométrage, nature des réparations à effectuer, coût probable des interventions et délai prévisible d'immobilisation.

Si le garagiste vous présente une facture pour des réparations que vous n'avez pas demandées, vous êtes en droit de refuser de les payer.

Madame, Monsieur,

Le *(date)*, j'ai déposé mon véhicule *(marque, modèle)* dans votre garage. Vous m'avez indiqué *(oralement ou par ordre de réparation)* que la panne provenait de telle origine *(reprendre ce que le garagiste vous avait précisé au moment du dépôt du véhicule)* et que cela me coûterait environ (...) euros.

Lorsque je suis venu(e) chercher mon véhicule, vous m'avez présenté une facture beaucoup plus élevée que ce qui m'avait été annoncé, d'un montant de (...) euros, comprenant notamment le changement de *(indiquez la pièce qui a été changée sans votre accord)*.

Vous ne m'avez jamais demandé mon accord pour le remplacement de cette pièce et je ne vous ai jamais donné mon accord. Je refuse de payer cette somme et ne réglerai que ce qui avait été convenu initialement soit (...) euros *(reprenez le montant initialement prévu)*.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Le retard d'un train vous a causé un préjudice. Vous demandez une indemnisation**

Votre train est arrivé avec un retard de plusieurs heures, et vous n'avez pas eu le temps d'attraper votre correspondance. Vous pouvez demander le remboursement des frais que ce retard vous a occasionnés, par lettre recommandée.

La SNCF offre une indemnité forfaitaire en bons voyages égale au tiers du prix du billet en cas de retard supérieur à trente minutes pour un parcours grandes lignes d'au moins 100 kilomètres et lorsque ce retard lui est imputable. Si cette indemnité, qui ne peut être inférieure à 4,60 euros, ne couvre pas votre préjudice, vous pouvez demander une réparation intégrale.

### **Lettre recommandée**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), je suis parti(e) de (*lieu de départ*) pour me rendre à (*destination*) par le train qui devait arriver à destination à (...) heures.

En réalité, je ne suis arrivé(e) qu'à (...) heures et, de ce fait, je n'ai pu prendre le train (*l'avion*) qui devait ensuite me conduire à (*destination*). Ne pouvant repartir que le lendemain, j'ai dû prendre une chambre à l'hôtel.

Les frais que j'ai engagés constituent pour moi un préjudice qui s'élève à (...) euros, dont je vous demande réparation. Vous en trouverez ci-joints le détail et les justificatifs.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Pièces jointes : photocopies des notes d'hôtel, de restaurant, de petit déjeuner, de taxi...

## **Vous contestez un procès-verbal que l'on vous a dressé dans les transports en commun**

Vous avez été contrôlé(e) dans un transport en commun et vous n'avez pas pu présenter de billet valable. Vous avez estimé toutefois que vous n'étiez pas en infraction ou que c'était involontairement que vous aviez "fraudé", et vous avez refusé de payer l'indemnité forfaitaire. Le contrôleur a alors dressé un procès-verbal.

Dans les deux mois, adressez une protestation par lettre recommandée avec avis de réception au service dont l'adresse figure dans le procès-verbal. Sinon, votre dossier sera transmis au procureur, et l'amende que vous encourez pourra monter jusqu'à 450 ou 750 euros.

Si cette démarche échoue ou si l'exploitant garde le silence pendant un mois, saisissez le médiateur de la compagnie de transport, s'il existe (c'est le cas à la SNCF ou à la RATP, par exemple), ou demandez à une association de consommateurs ou d'usagers de le faire pour vous. Mais ne perdez pas de temps : le médiateur ne peut agir que s'il est saisi dans les deux mois qui suivent le procès-verbal. Au-delà, le dossier est transmis au procureur de la République.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), je voyageais de (*lieu de départ*) à (*lieu d'arrivée*) lorsqu'un contrôleur m'a demandé de présenter mon billet.

Je n'ai pas pu lui remettre (*précisez : mon billet composté, la réservation, le supplément...*), et le contrôleur a dressé le procès-verbal ci-joint.

Permettez-moi de vous expliquer comment, malgré moi, je me suis trouvé(e) en infraction (*indiquez les circonstances aussi précisément que possible*).

Vous reconnaîtrez certainement que ces circonstances sont indépendantes de ma volonté. C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir me dispenser du paiement de l'amende.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Contestant un procès-verbal que vous a dressé un contrôleur de la SNCF, vous saisissez le médiateur de la SNCF

Vous avez été surpris en infraction dans le train et un contrôleur a dressé procès-verbal. Estimant que vous avez été verbalisé à tort, vous avez contesté ce procès-verbal dans les délais. Mais votre demande de remise a été rejetée ou, autre hypothèse, la SNCF ne vous a pas répondu.

Vous disposez encore d'un recours amiable : vous pouvez saisir le médiateur de la SNCF par courrier ou sur son site Internet : [www.sncf.com/mediation](http://www.sncf.com/mediation). Ne tardez pas : le médiateur ne peut agir que s'il a été saisi dans les deux mois qui suivent le procès-verbal. Passé ce délai, le dossier sera transmis au procureur de la République, puis au juge de proximité.

**Médiateur de la SNCF**  
**45, rue de Londres • 75008 Paris**

Monsieur le Médiateur,

Je me permets de solliciter votre médiation dans le différend qui m'oppose à la SNCF.

Les faits sont les suivants :

Le *(date)*, alors que je voyageais de *(gare de départ)* à *(gare d'arrivée)*, un contrôleur a établi un procès-verbal d'infraction à mon encontre au motif que *(mon billet n'était pas valable sur ce train, mon billet n'avait pas été composté, je n'étais pas en possession de ma carte de réduction...)*.

Le *(date)*, j'ai fait opposition à ce procès-verbal auprès de la SNCF, pour expliquer dans quelles circonstances je m'étais trouvé en infraction. Vous trouverez ci-joint copie de ce courrier.

*(1<sup>er</sup> cas)* Or la SNCF refuse de me dispenser du paiement de l'amende (courrier ci-joint).

*(2<sup>e</sup> cas)* Or je n'ai à ce jour pas reçu de réponse.

C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir examiner mon dossier.

Je vous remercie par avance de votre entremise dans la résolution de ce litige et vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Vos bagages dûment enregistrés ont été perdus

Vous aviez bien enregistré vos valises à l'aéroport ou à la gare, mais, à l'arrivée, elles ont disparu ou ont été abîmées. Que ce soit par avion ou par train, le transporteur est responsable des bagages enregistrés. Vous pouvez lui demander une indemnisation.

- Vous avez voyagé en train : adressez votre réclamation à la SNCF dans les trois jours par lettre recommandée avec avis de réception.
- Vous avez voyagé par avion : remplissez un formulaire par bagage à l'aéroport, que vous adresserez dans les sept jours à la compagnie aérienne, également en recommandé avec avis de réception.

Dans les deux cas, vous devrez évaluer et justifier votre préjudice.

L'indemnisation à laquelle vous pouvez prétendre est limitée, sauf en cas de faute grave de la part du transporteur. La SNCF indemnise les bagages enregistrés jusqu'à 914,70 euros, et les bicyclettes jusqu'à 396,40 euros.

Les compagnies aériennes ne garantissent les bagages que dans la limite de 1 200 euros par voyageur. Donc, s'ils valent davantage, prenez une assurance complémentaire. Et gardez vos bijoux avec vous.

Madame, Monsieur,

Avant de prendre le train de (*heure de départ*) pour (*destination*), j'avais fait enregistrer une cantine et deux valises, ainsi que vous le constaterez sur le bordereau dont je vous envoie la photocopie.

À l'arrivée, il manquait une valise. Cette valise, d'une valeur de (...) euros, contenait (*décrivez le contenu*). Cette perte représente pour moi un préjudice de (...) euros, dont je vous demande le remboursement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez une indemnisation parce que vous n'avez pas pu embarquer**

Vous n'avez pu embarquer dans l'avion faute de place disponible. La compagnie doit non seulement assurer votre réacheminement sur un vol suivant et votre prise en charge dans l'intervalle (repas, hébergement), mais aussi vous verser une indemnité. Si tel n'est pas le cas, demandez-lui le remboursement des billets et cette indemnité par courrier recommandé.

Le montant de l'indemnité à laquelle vous avez droit dépend de la longueur du trajet : 250 euros pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins ; 400 euros pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres ; 600 euros au-delà. Ces montants sont divisés par deux si le passager est réacheminé et s'il arrive à destination avec moins de deux heures de retard dans le premier cas, de trois heures dans le deuxième cas, ou de quatre heures dans le troisième.

Attention : les passagers qui se portent volontaires pour ne pas embarquer doivent négocier leur indemnisation, qui pourra donc être supérieure ou inférieure.

### **Lettre recommandée**

Madame, Monsieur,

Je devais me rendre, ainsi que mon épouse, à (*destination*), le (*date*), par le vol n° (...) de (*horaire*), mais je n'ai pu partir, faute de places disponibles.

Comme le prévoit le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, je vous demande le remboursement des billets que je n'ai pu utiliser, ainsi qu'une indemnité de (...) euros.

Vous trouverez ci-jointe la photocopie de nos billets.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Votre avion est arrivé en retard

Si votre vol arrive avec retard, vous avez droit à l'indemnité prévue par le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, comme si le vol avait été annulé ou que vous ayez été refusé à l'embarquement.

En effet, bien que l'hypothèse du simple retard ne soit pas visée dans le règlement, c'est ainsi que la Cour de justice des communautés européennes interprète le texte, jugeant toutefois que l'indemnité n'est due que si le retard est au moins de trois heures.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai voyagé sur le vol n° (...) qui devait me conduire de (*aéroport de départ*) à (*aéroport d'arrivée*). L'arrivée était prévue à (*horaire prévu*), mais nous ne sommes arrivés qu'à (*horaire d'arrivée*), soit avec plus de trois heures de retard.

Je vous demande donc de me verser l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 en cas d'annulation ou de refus d'embarquement.

Comme vous le savez sans doute, la Cour de justice des communautés européennes (CJCE) a jugé que les indemnités prévues par ce règlement étaient également dues en cas de retard (arrêt de la CJCE du 19 novembre 2009, affaires C-402/07 et C-432/07).

(*Le cas échéant*) J'ai bien noté que ce retard était dû à une avarie de l'appareil. Comme il résulte de la même décision de la CJCE, les problèmes techniques entraînant l'annulation ou le retard d'un vol ne constituent pas des « circonstances extraordinaires » susceptibles d'écarter votre responsabilité (arrêt de la CJCE du 19 novembre 2009).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Suite à des difficultés financières, vous déposez un dossier auprès de la commission de surendettement

Vous avez souscrit plusieurs crédits et, à la suite de graves difficultés financières, vous ne pouvez plus faire face aux remboursements. Un délai de grâce de deux ans ne suffirait pas pour vous en sortir. Vous pouvez soumettre votre dossier à la commission de surendettement située dans la succursale de la Banque de France de votre département.

Celle-ci proposera un plan de règlement amiable de vos dettes à vos créanciers. Le plan doit être approuvé par vos créanciers et vous-même.

La commission peut recommander un report, un rééchelonnement des paiements, une réduction ou une suppression des intérêts. Si vos créanciers ont engagé des poursuites, la commission peut demander au juge de l'exécution de les suspendre.

Si la négociation n'aboutit pas ou si vous refusez le plan, vous pourrez faire appel au juge.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous soumettre mon dossier afin d'obtenir un plan de règlement amiable de mes dettes avec mes créanciers, conformément à la loi du 31 décembre 1989. En effet, ma situation financière actuelle ne me permet pas de régler l'ensemble de mes dettes.

Ma situation familiale est la suivante (*célibataire, marié, enfants et personne à charge, instance de divorce...*).

Mes dettes s'élèvent à (...) euros. Elles comprennent des dettes de crédit principalement (*montant, ancienneté de la dette, nom et adresse du créancier*).

J'ai reçu une injonction de payer (*indiquez l'établissement*).

Mes ressources sont les suivantes (*salaires, prestations sociales...*).

(*Éventuellement*) Je suis propriétaire du logement que j'occupe.

Je me tiens à votre disposition pour vous fournir toute information ou document qui vous serait utile pour compléter ce dossier.

Je vous remercie de l'attention que vous voudrez bien porter à mon affaire et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Vous contestez une opération figurant sur votre relevé de compte

Vérifiez toujours régulièrement vos relevés de compte. En effet, votre silence, après réception du relevé, a une valeur d'approbation tacite, selon les usages bancaires. Si vous n'êtes pas d'accord avec le montant des agios, des frais bancaires prélevés ou le décompte des dates de valeur, contestez rapidement auprès de votre banquier.

Faites-le de préférence dans le délai porté sur vos relevés, en rappelant les références de votre compte. Ce délai varie selon les banques (d'un à trois mois), mais il doit être précisé sur vos relevés de compte.

Si votre banque a commis une faute dans la réalisation d'une opération (une erreur d'écriture, par exemple), elle ne peut s'exonérer de sa responsabilité par l'application du bref délai de réclamation porté sur les relevés de compte. L'action en rectification pourra être engagée dans un délai de cinq ans en application de l'article L. 110-4 du Code de commerce, qui stipule que « les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq ans si elles ne sont pas soumises à des prescriptions spéciales plus courtes ».

Madame, Monsieur,

À la lecture de mon dernier relevé bancaire, daté du (...), j'ai constaté une erreur dans le montant débité de mon compte en exécution du virement (*numéro de référence*) fait en faveur de (*nom du bénéficiaire*).

Le montant exact de cette opération était de (...) euros, comme le prouve l'ordre de virement dont je vous adresse une copie ci-jointe.

Je vous prie de bien vouloir recréditer mon compte, dans les plus brefs délais, du montant correspondant à la différence débitée à tort.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## Vous demandez un découvert occasionnel pour quelques jours

Votre compte bancaire est régulièrement créditeur. Mais vous avez besoin ponctuellement d'un découvert de quelques jours pour éviter tout risque de rejet d'un chèque qui va être prochainement présenté en paiement.

Vous avez tout intérêt à contacter préalablement votre banquier afin de lui demander une autorisation écrite de découvert occasionnel. En effet, les conditions de taux d'intérêt seront plus intéressantes, et vous éviterez de vous retrouver interdit(e) bancaire. De plus, vous éviterez l'application de frais d'incidents de paiement ou de commissions d'intervention.

Le compte de dépôt doit normalement être créditeur, et le découvert n'est pas un droit. Votre banquier peut donc refuser de payer un chèque présenté à l'encaissement si votre compte n'est pas suffisamment approvisionné.

« Le taux de l'intérêt conventionnel doit être fixé par écrit » (article 1907, alinéa 2, du Code civil), et ce taux doit être donné sous forme de taux effectif global (TEG).

Madame, Monsieur,

Mon salaire, habituellement viré sur mon compte le 25 (*par exemple*) de chaque mois, ne devrait l'être qu'en début de mois suivant. De mon côté, je serai amené(e) à produire des chèques pour un montant global de (...) euros.

Craignant que mon compte ne soit pas suffisamment approvisionné, je sollicite l'autorisation exceptionnelle d'utiliser celui-ci à découvert pour cette période de quelques jours.

Je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir me préciser par écrit les conditions de votre accord : montant de l'autorisation exceptionnelle, durée de celle-ci et taux d'intérêt pratiqué.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Votre chéquier a disparu. Vous faites opposition**

Vous constatez la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de votre chéquier ou d'un chèque ; ou encore le bénéficiaire du paiement fait l'objet d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires. Dans ces cas seulement, vous pouvez faire opposition.

Tout autre motif (litige avec un commerçant, par exemple) est interdit et peut vous faire encourir des sanctions pénales (article L. 131-35 alinéa 2 du Code monétaire et financier).

Prévenez votre banquier le plus rapidement possible, par téléphone, par exemple. Mais confirmez toujours par lettre recommandée avec avis de réception et joignez-y le récépissé de déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie. Indiquez la date et l'heure de l'opposition ainsi que le nom de votre interlocuteur.

Si cet incident survient pendant la fermeture de votre banque, téléphonez au Centre national d'appel des chèques perdus ou volés de la Banque de France au 0 892 68 32 08 (0,337 euros/min). Ce service permet de générer une alerte auprès des commerçants pendant 48 heures. N'oubliez pas de contacter votre banque dès son ouverture et de confirmer votre opposition par lettre recommandée avec avis de réception.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Immédiatement après la constatation du vol de mon chéquier, j'ai fait opposition auprès de votre établissement, le *(date)* à (...) heures.

Je vous confirme, ce même jour, par écrit, ma déclaration d'opposition portant sur les formules de chèque numérotées de *(numéro)* à *(numéro)*.

Vous trouverez ci-joint le récépissé de la déclaration de vol faite auprès des services de police.

En vous remerciant de bien vouloir tenir compte de cette déclaration d'opposition, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Vous régularisez un premier chèque sans provision rejeté par votre banque

Vous avez émis un chèque sans provision. Avant de le rejeter, la banque doit vous informer par tout moyen approprié des conséquences du défaut de provision. Une fois informé, si vous n'approvisionnez pas votre compte, votre banquier vous envoie une lettre d'injonction en recommandé, dans laquelle il vous demande de ne plus émettre de chèques et de restituer ceux en votre possession.

Vous vous retrouvez alors sous le coup d'une interdiction bancaire, pour une durée de cinq ans au maximum. Cette interdiction est générale et s'applique à l'ensemble de vos comptes, même ceux détenus dans d'autres banques.

Dès que vous régularisez, exigez toujours, en échange, la remise immédiate du chèque impayé à transmettre à votre banquier. La levée de l'interdiction bancaire sera alors possible. S'il s'agit du premier rejet pour défaut de provision depuis les douze derniers mois, et si vous régularisez l'incident dans les deux mois suivant l'envoi de la lettre d'injonction, vous n'aurez pas de pénalité libératoire à acquitter, mais des frais bancaires.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), vous avez rejeté au paiement le chèque n° (*référence*) pour insuffisance de provision sur mon compte n° (*référence*), et vous m'avez adressé une lettre recommandée portant injonction de ne plus émettre de chèques et de vous restituer ceux détenus.

(1<sup>o</sup> cas) J'ai immédiatement recredité mon compte bancaire par virement d'un montant de (...) euros, et le bénéficiaire du chèque rejeté a pu être réglé à la suite de la seconde présentation du chèque en paiement (*opération datée du...*).

(2<sup>o</sup> cas) J'ai réglé directement le bénéficiaire du chèque impayé (ci-joint le chèque rejeté en question).

Cette régularisation ayant été réalisée dans les deux mois suivant l'envoi de la lettre d'injonction et s'agissant du premier incident dans l'année, je n'ai pas de pénalité libératoire à acquitter.

Je vous prie donc de bien vouloir effectuer, dans les plus brefs délais, les démarches nécessaires permettant de lever la mesure d'interdiction bancaire dont je fais l'objet.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous régularisez un chèque sans provision avec paiement de la pénalité libératoire**

La régularisation d'un incident de paiement de chèque n'est effectuée qu'après règlement du chèque rejeté pour défaut de provision et paiement d'une pénalité libératoire. Cette pénalité est calculée sur la fraction non provisionnée du chèque.

Elle est fixée à 22 euros par tranche de 150 euros ou fraction de tranche non provisionnée, et est ramenée à 5 euros lorsque la fraction non provisionnée du chèque est inférieure à 50 euros.

Vous devrez acquitter la pénalité libératoire dans les cas suivants :

- s'il s'agit de votre premier incident au cours des douze derniers mois et si vous régularisez plus de deux mois après l'incident ;
- si vous avez déjà eu un ou plusieurs incidents régularisés dans l'année.

Lorsque tous les incidents de paiement ont été régularisés, votre banquier doit vous remettre une attestation mentionnant cette régularisation.

Madame, Monsieur,

À la suite de l'émission d'un chèque sans provision, vous m'avez adressé le (*date*) une lettre d'injonction m'enjoignant de ne plus émettre de chèque et de restituer ceux en ma possession. Elle indiquait également les modalités d'exercice de la régularisation.

Le paiement du montant du chèque rejeté a été effectué le (*date*) par

(1<sup>er</sup> cas) règlement direct au bénéficiaire du chèque impayé. Vous trouverez ci-joint le titre ainsi acquitté.

(2<sup>o</sup> cas) approvisionnement de mon compte bancaire par virement d'un montant de (...) euros.

En règlement de la pénalité libératoire, d'un montant de (...) euros, comme indiqué dans la lettre d'injonction, vous trouverez ci-joints les timbres fiscaux correspondants (*ou le reçu remis par le receveur des impôts ou le comptable du Trésor*).

Je vous prie de bien vouloir prendre en considération la régularisation de l'incident permettant de lever la mesure d'interdiction bancaire dont je fais l'objet.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Votre carte bancaire a disparu. Vous faites opposition auprès de votre banque**

Vous constatez la perte, le vol, le détournement ou l'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, ou des données qui lui sont liées, ou encore le bénéficiaire du paiement est mis en redressement ou en liquidation judiciaires. Dans ces cas seulement, vous pouvez faire opposition auprès de votre banquier. Tout autre motif d'opposition (litige avec un commerçant par exemple) est interdit.

Téléphonez rapidement au centre d'opposition de votre banque ou au numéro interbancaire 0892 705 705 (0,34 euros/min) accessible 24 heures/24 et 7 jours/7, qui vous orientera. Indiquez la date et l'heure de l'opposition téléphonique et notez le numéro d'enregistrement qui vous sera indiqué. Confirmez aussitôt cette opposition par lettre recommandée avec avis de réception auprès de votre banque et joignez-y le récépissé de déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie. Ne donnez en aucun cas votre code confidentiel à quatre chiffres.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Immédiatement après la constatation du vol de ma carte bancaire, j'ai fait opposition auprès de votre établissement, le (*date*) à (...) heures. Mon opposition a été enregistrée sous le n° (*référence*).

Je vous confirme, ce même jour, par écrit, ma déclaration d'opposition portant sur la carte bancaire n° (*numéro à seize chiffres*), rattachée au compte (*numéro du compte bancaire*), et vous demande de procéder au blocage de celle-ci.

Vous trouverez ci-joint le récépissé de la déclaration de vol faite auprès des services de police.

En vous remerciant de bien vouloir tenir compte de cette déclaration d'opposition, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous contestez un achat à distance réglé par carte bancaire**

Les achats, les réservations de billets d'avion, de train ou de spectacles effectués par Internet, par téléphone ou par correspondance peuvent être réglés par carte bancaire. Si votre compte bancaire se trouve débité du montant d'une opération que vous n'avez jamais réalisée, contestez cet achat par lettre recommandée avec avis de réception auprès de votre banque.

Vérifiez attentivement et régulièrement vos relevés de compte bancaire, afin de détecter toute anomalie.

Vous disposez d'un délai de treize mois maximum à partir de la date de débit en compte (article L. 133-24 du Code monétaire et financier) pour contester, par écrit, la transaction auprès de votre banque. Après quelques vérifications de sa part, vous serez intégralement et immédiatement remboursé(e) des sommes débitées à votre insu.

La responsabilité du titulaire d'une carte bancaire n'est pas engagée si la carte a été contrefaite ou si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

À la lecture de mon dernier relevé de compte, j'ai constaté le débit d'une somme de (...) euros correspondant au règlement par carte bancaire n° (*numéro à seize chiffres*) d'un achat effectué auprès de la société (nom de la société). Or je n'ai jamais rien commandé à cette société.

Je vous demande donc de bien vouloir, dans les plus brefs délais, recrediter la somme de (...) euros sur mon compte bancaire.

Vous en remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous demandez le relèvement exceptionnel du plafond de paiement de votre carte bancaire**

Vous possédez une carte bancaire. Des plafonds de retrait et de paiement sont prévus dans le contrat carte bancaire que vous avez signé. Pour les connaître, reportez-vous à celui-ci.

Si vous avez un achat important à faire (voyages...) et si vous allez dépasser le plafond de paiement de votre carte bancaire, demandez à votre banque un relèvement exceptionnel de ce plafond.

Madame, Monsieur,

Mon contrat de carte bancaire n° *(indiquer les références du contrat)* m'impose un plafond de dépense de (...) euros par mois.

Or je vais être amené(e) à effectuer un achat important par carte bancaire le *(précisez la date)* et je vais parallèlement recevoir le *(précisez la date)* une somme équivalente suite à *(indiquez le motif : remboursement d'une créance, donation d'une somme d'argent, vente d'un bien, etc.)*

Cette dépense ne va donc engendrer aucun découvert sur mon compte n° *(numéro de compte à préciser)*.

Aussi aimerais-je avoir la possibilité de bénéficier d'un relèvement exceptionnel du plafond de paiement de ma carte bancaire d'un montant total de (...) euros.

Je vous remercie de bien vouloir modifier provisoirement ma convention de carte bancaire afin de me permettre d'honorer mes dépenses.

En espérant que vous pourrez accéder à ma demande et, dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous demandez à votre banque la suspension d'un prélèvement automatique**

Vous avez souscrit un contrat de prestation de services ou d'abonnement avec une société. Vous lui avez accordé une autorisation de prélèvement afin de la régler chaque mois. Cependant, depuis quelques temps, cette société ne vous fournit plus la prestation de services et continue de vous prélever les mensualités sur votre compte bancaire. Aussi, en attendant de résoudre le litige qui vous oppose à cette société, vous écrivez à votre établissement bancaire afin qu'il suspende les prélèvements automatiques provenant de cette société.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Depuis le *(date à préciser)*, j'ai donné une autorisation de prélèvement à la société *(nom)*. Je lui règle le *(date à préciser)* de chaque mois la somme de *(montant à préciser)* correspondant à la prestation de services qu'elle me fournit. Cette somme est prélevée sur mon compte no *(numéro de compte à préciser)*.

Toutefois, je suis actuellement en litige avec cette société, qui ne me fournit plus aucune prestation de services. Aussi vous saurais-je gré de bien vouloir suspendre tout prélèvement à son profit à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre de ma part.

Je vous remercie par avance de votre compréhension et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **L'ordre de Bourse que vous avez passé a été mal exécuté. Vous demandez à votre banque de régulariser l'opération**

Bien que vous ayez pris la précaution de confirmer par écrit votre ordre de vente ou d'achat, une erreur a été commise dans son exécution. Dès la constatation de cette erreur, adressez une lettre recommandée avec avis de réception à votre gestionnaire de portefeuille ou à toute autre personne chargée de l'exécution de vos ordres de Bourse pour obtenir la régularisation de l'opération.

Si la valeur des titres que vous aviez projeté d'acheter a depuis fortement augmenté ou si ceux que vous vouliez vendre ont au contraire subi une baisse importante, vous êtes en droit de demander réparation du préjudice subi du fait de la mauvaise exécution de l'ordre. Un conseil : lisez rapidement vos relevés de compte ou avis d'opération et vérifiez bien l'exactitude des écritures qui y sont portées.

Si vous ne pouvez obtenir satisfaction, écrivez au médiateur de l'autorité des marchés financiers (AMF).

Madame Madeleine Guidoni  
AMF - 17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02  
Courriel : mediation@  
amf-france.org

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai passé un ordre (*de vente ou d'achat*) de (*nombre et désignation des titres concernés*) pour un montant de (...) euros.

À la lecture de l'avis d'opération reçu ce jour même, je constate que cet ordre n'a pas été exécuté selon les modalités prévues par notre accord du (*date*).

Aussi vous serais-je obligé(e) de bien vouloir régulariser cet incident en reprenant l'exécution de mon ordre dans les conditions initialement fixées. Afin de me dédommager de tout préjudice, je vous prie de prendre en charge l'éventuelle différence de prix constatée depuis le jour où j'ai passé l'ordre.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez la fermeture de votre compte de dépôt**

Vous souhaitez changer de banque. Vous avez conclu avec votre établissement actuel un contrat à durée indéterminée ; vous pouvez donc demander la fermeture de votre compte à tout moment, sans avoir à vous justifier. Cette opération est gratuite.

Vous devrez rendre toutes les formules de chèque et/ou cartes de paiement associées à ce compte. À défaut, votre responsabilité serait engagée en cas d'utilisation frauduleuse de celles-ci. Votre nouvelle banque peut vous aider dans vos démarches.

La fermeture d'un compte doit faire l'objet d'une demande spécifique. Le simple retrait des fonds disponibles n'entraîne pas automatiquement la fermeture du compte : celui-ci est seulement soldé, et des frais pour gestion de compte inactif peuvent vous être prélevés.

Toutes les opérations réalisées sur un compte ne sont pas transférées sur un autre avant plusieurs semaines. N'oubliez pas de communiquer vos nouvelles coordonnées bancaires aux sociétés qui vous règlent par prélèvement automatique ou par virement (employeur, allocations familiales, Sécurité sociale...), ainsi qu'à vos créanciers (organismes de crédit, impôts, EDF, GDF, France Télécom...).

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Titulaire d'un compte de dépôt ouvert à votre agence de (*lieu*) sous les références (*numéro du compte bancaire*), je vous informe par la présente de ma volonté de fermer ce compte.

Je vous prie de bien vouloir mettre en œuvre, à compter de ce jour, les diverses démarches conduisant à la fermeture définitive de mon compte. Le solde actuel est suffisant pour permettre le paiement des chèques et autres moyens de règlement encore en circulation.

À la date de la fermeture, je vous remercie de bien vouloir m'adresser un relevé de compte détaillé et un chèque représentant le montant du solde définitif.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Votre banque ferme votre compte bancaire sans vous en avoir averti(e). Vous protestez**

Votre banque peut clore votre compte de dépôt sans avoir à se justifier. Cependant, même si elle n'a pas à motiver sa décision, elle doit respecter un préavis, pour vous laisser le temps d'effectuer les démarches nécessaires à l'ouverture d'un nouveau compte. Ce préavis est généralement indiqué dans la convention de compte que vous avez signée lors de l'ouverture de votre compte.

À défaut, ce délai est de trente à quarante-cinq jours.

La banque peut s'occuper de transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires à vos créanciers (sociétés de crédit, impôts...) ainsi qu'aux sociétés qui vous règlent par prélèvement automatique ou par virement (employeur, allocations familiales...).

Madame, Monsieur,

En date du (...), vous avez clos le compte que j'avais ouvert le (*date*) auprès de votre établissement. Cette résiliation est devenue rapidement effective, et certains prélèvements ont été rejetés.

Si vous êtes parfaitement en droit de fermer un compte unilatéralement et sans justification, vous êtes toutefois tenu de respecter un préavis, comme l'indique la convention de compte signée lors de l'ouverture de mon compte de dépôt.

Ce délai doit me permettre de retrouver un nouvel établissement bancaire et d'informer mes créanciers et les sociétés ou organismes qui me versent de l'argent du changement de mes coordonnées bancaires.

Des frais ayant été prélevés pour défaut de provision sur mon compte, je vous demande donc de me les rembourser.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous notifiez à sa banque le décès du titulaire d'un compte bancaire**

Un de vos proches (parents, conjoint...) décède. Il convient d'alerter très rapidement l'agence bancaire dont il était client. Celle-ci est en effet tenue de bloquer le(s) compte(s) du titulaire (ainsi que son coffre, s'il en avait un), à condition qu'il ne s'agisse pas d'un compte joint établi à deux noms.

Cette opération interdit tout retrait ou transfert de fonds par une personne qui détiendrait procuration sur les comptes établis au seul nom du titulaire. Les derniers chèques émis par le défunt seront néanmoins honorés, de même que les virements automatiques (EDF, téléphone...) correspondant à des dépenses réellement engagées par le titulaire avant son décès.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Depuis le *(date)*, M./Mme *(nom)*, mon/ma *(époux, épouse, père, mère, fils, fille...)* était titulaire d'un compte bancaire *(numéro)* dans votre agence.

C'est avec regret que je vous informe de son décès survenu le *(date)* dernier *(ci-joint un certificat de décès)*.

Je vous demanderais de bien vouloir effectuer toutes les opérations nécessaires pour la fermeture de son *(ses)* compte(s) à cette date, d'interrompre toute opération postérieure et d'établir un état successoral.

Maître *(nom, notaire à [lieu])*, chargé du règlement de la succession prendra directement contact avec vous.

En vous remerciant par avance d'effectuer ces démarches, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous n'avez plus de compte bancaire. Vous demandez l'intervention de la Banque de France**

Vous n'avez plus de compte bancaire. Vous demandez l'intervention de la Banque de France

Suite à des difficultés financières, vous n'avez pas ou plus de compte bancaire. Vous avez contacté plusieurs établissements bancaires afin d'ouvrir un compte, mais ils ont tous refusé.

Les banques ne sont pas obligées d'accepter l'ouverture d'un compte, et elles n'ont pas à justifier leur décision. Elles doivent toutefois vous remettre une attestation écrite de refus d'ouverture de compte.

Sachez qu'un droit au compte est prévu par la loi. Dès le premier refus, vous pouvez demander par courrier à la Banque de France de désigner un établissement bancaire auprès duquel vous pourrez ouvrir un compte. Joignez à votre demande l'attestation écrite de refus d'ouverture de compte.

La banque désignée qui vous ouvrira un compte n'est pas tenue de vous délivrer un chéquier et/ou une carte de paiement. Cependant, elle est tenue de vous fournir le service de base bancaire, qui comprend un certain nombre de prestations, comme une carte de paiement à autorisation systématique et deux chèques de banque par mois maximum.

Madame, Monsieur,

Je ne dispose pas de compte bancaire (*ou mon compte de dépôt à vue a été clos il y a deux mois*). Les différents établissements bancaires contactés depuis refusent de m'ouvrir un compte de dépôt. Vous trouverez ci-jointes les attestations de refus d'ouverture de compte.

Aussi, je sollicite vos services afin qu'ils désignent une banque auprès de laquelle je pourrai rapidement ouvrir un nouveau compte, en application des dispositions de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, qui prévoit un droit au compte.

Je vous remercie par avance de cette démarche et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièces jointes :

- photocopie de pièce d'identité,
- justificatif de domicile,
- photocopie de l'avis de refus d'ouverture de compte.

**Vous demandez des délais de paiement à la banque qui vous a prêté de**

## l'argent

Vous avez emprunté de l'argent pour acheter un appartement. Puis vous avez contracté un second crédit pour acquérir une voiture. Mais, aujourd'hui, vous n'arrivez plus à rembourser vos mensualités. Faites des propositions à vos créanciers pour réaménager l'échéancier prévu.

S'ils refusent, écrivez-leur pour leur rappeler que la loi sur le crédit permet au juge d'instance de vous accorder des délais de paiement. Si votre lettre n'a pas plus de succès, adressez-vous au tribunal d'instance de votre domicile.

L'article L. 313-12 du Code de la consommation permet au juge :

- de vous accorder la suspension des remboursements pendant deux ans au maximum ;
- de décider que, durant le délai de grâce, les sommes dues ne produiront pas d'intérêts ;
- de fixer les modalités de remboursement des sommes reportées.

N'attendez pas le premier impayé pour alerter votre banquier. Si vous prévoyez une diminution de vos ressources, demandez tout de suite un arrangement : vous éviterez les intérêts de retard. Le juge peut aussi vous donner un délai avant l'impayé, dès lors que vos inquiétudes sont fondées.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai souscrit auprès de votre établissement un contrat de crédit de (...) euros pour l'achat d'une automobile.

Comme je vous l'ai indiqué par téléphone et dans un précédent courrier, je traverse actuellement des difficultés financières qui me mettent dans l'incapacité provisoire de rembourser mes échéances mensuelles.

Ma demande de report de ces échéances n'ayant pas reçu votre accord, je me vois contraint de m'adresser au juge d'instance pour lui demander une suspension de paiement sur la base de l'article L. 313-12 du Code de la consommation.

Cependant, avant de le saisir, je vous demande de bien vouloir reconsidérer votre position. À cet effet, je vous joins une proposition de réaménagement chiffrée et datée.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous saisissez le médiateur bancaire pour régler un litige avec votre banque**

Vous avez actuellement avec votre banque un litige que vous ne parvenez pas à résoudre.

Vous pouvez adresser une lettre recommandée avec avis de réception au médiateur de votre banque, si elle en a désigné un, ou au médiateur de la Fédération bancaire française.

Pour connaître les coordonnées du médiateur de votre banque, reportez-vous à votre relevé ou à votre convention de compte. Adressez votre courrier à l'adresse indiquée dans ceux-ci.

Récapitulez clairement les faits de votre litige ainsi que les démarches déjà effectuées, et joignez-y les photocopies des pièces justificatives.

Attention : avant de saisir le médiateur, vous devez impérativement entreprendre des démarches auprès de votre banque puis de son service relations clientèle.

Si le médiateur ne vous répond pas dans les deux mois suivant sa saisine, ou si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez saisir le tribunal compétent.

*Pour les litiges avec un organisme de crédit :*

**Monsieur le Médiateur de l'ASF**  
**Association des sociétés financières**  
**75854 Paris Cedex 17**

*Pour les litiges avec un organisme de gestion de portefeuilles boursiers :*

**Madame Madeleine Guidoni**  
**Autorité des marchés financiers (AMF)**  
**17, place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02**  
**Courriel : [mediation@amf-france.org](mailto:mediation@amf-france.org)**

Madame, Monsieur,

Depuis (...) années, je suis client(e) de la banque (*nom de la banque*) et j'ai un compte de dépôt n°(...) à l'agence (*nom et adresse de l'agence*).

Je suis actuellement en litige avec ma banque. En effet, le (*date*), (*expliquez brièvement votre problème et rappelez les démarches que vous avez déjà effectuées*).

Depuis, j'ai adressé à mon agence bancaire plusieurs lettres, dont je vous joins les copies. J'ai également rencontré le directeur d'agence, mais aucun accord amiable n'a pu être trouvé.

En conséquence, je sollicite votre aide et vous demande de bien vouloir intervenir auprès de (*nom de la banque*) afin que ce dossier évolue rapidement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.  
(*Signature*)

## **Vous annulez le crédit souscrit dans les sept jours qui suivent la signature de l'offre préalable**

Lorsque vous acceptez une offre préalable de crédit à la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de sept jours (article L. 311-15 du Code de la consommation).

Pour cela, retournez à l'organisme financier, par lettre recommandée avec avis de réception, le bordereau détachable joint à votre offre de crédit. En l'absence de ce formulaire, adressez-lui une lettre recommandée avec avis de réception. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation pour tout motif et n'avez pas à justifier votre décision.

Le délai de rétractation commence à courir le lendemain du jour de la signature de l'offre de crédit et expire au plus tard le septième jour à minuit. Si le dernier jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ainsi, si vous achetez un samedi, vous pouvez vous rétracter jusqu'au lundi suivant.

La faculté de rétractation est possible quelle que soit la forme de crédit contractée. Pour un crédit permanent, elle ne peut être utilisée que lors de la signature de l'offre préalable de crédit.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai accepté une offre préalable de crédit (*intitulé du prêt*) pour un montant de (...) euros, proposée par votre établissement et enregistrée sous les références no (*indiquez les références figurant sur l'offre*).

En ce jour du (*date*), soit (*précisez le nombre*) jours après la signature du contrat, je déclare renoncer à l'offre de crédit ci-dessus référencée, en application des dispositions de l'article L. 311-15 du Code de la consommation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous avez renoncé à un crédit affecté. Vous demandez le remboursement de l'acompte versé au vendeur**

Vous avez signé une offre préalable de crédit pour financer l'achat de votre voiture, mais, dans les sept jours qui ont suivi, vous vous êtes rétracté(e).

En cas de crédit lié ou affecté, la résiliation de l'opération de crédit entraînera automatiquement celle du contrat de vente. Le bien ainsi financé ne restera pas à votre charge. Informez le vendeur de cette rétractation et demandez-lui de vous rembourser l'acompte éventuellement versé le jour de la commande.

Le vendeur doit procéder à cette restitution sans délai.

S'il tarde, faites valoir, par lettre recommandée avec avis de réception, les dispositions de l'article L. 311-25 alinéa 2 du Code de la consommation, qui stipule que « le vendeur ou le prestataire de services doit, sur simple demande, rembourser alors toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.

À compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux légal majoré de moitié ».

Pour connaître le taux d'intérêt légal, consultez la fiche pratique Indices économiques sur le site [www.conso.net](http://www.conso.net).

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Par ma lettre du (*date*), je vous ai demandé la restitution de l'acompte de (...) euros versé lors de ma commande du (*date*). Celle-ci, en effet, a été annulée du fait de l'exercice de mon droit de rétractation auprès de l'organisme de crédit.

Le montant de cet acompte ne m'ayant pas encore été restitué, je vous mets en demeure, par la présente, de me rembourser cette somme augmentée de l'intérêt au taux légal majoré de moitié, conformément à l'article L. 311-25 alinéa 2 du Code de la consommation, puisque plus de huit jours se sont écoulés depuis ma première demande.

En l'absence d'une réponse favorable de votre part dans un délai de huit jours, je me verrai obligé(e) de saisir le tribunal compétent.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Avant la livraison de l'objet acheté à crédit, votre banque prélève des échéances

Vous avez acheté un ordinateur, que vous payez à crédit. Vous ne le recevrez que dans quelques semaines et vous ne commencerez à rembourser le crédit qu'à sa livraison.

L'établissement financier a cependant déjà prélevé le montant des échéances du crédit.

Adressez-lui un courrier pour qu'il cesse ces prélèvements, en vous appuyant sur les dispositions des articles L. 311-20 et L. 311-27 du Code de la consommation.

Attention :

- vérifiez, lors de la signature, que l'offre préalable de crédit mentionne le bien financé, et que le contrat de vente et le bon de commande mentionnent que le paiement se fait à crédit ;
- lors de la signature du bon de commande et de l'offre préalable de crédit, ne signez pas, par mégarde, un bon de livraison qui serait glissé "par inadvertance" dans une liasse de papiers divers.

Madame, Monsieur,

À l'occasion de l'achat de (*nature de la prestation de services ou du bien financé*), j'ai conclu un contrat de crédit avec votre organisme (*références du contrat*).

La date de livraison a été fixée au (*date*) et n'a donc pas encore eu lieu. Aussi ai-je été surpris(e) de constater sur mon relevé de compte bancaire que vous avez commencé à prélever le montant des échéances de remboursement, en contradiction avec les dispositions des articles L. 311-20 et L. 311-27 du Code de la consommation.

N'ayant pas encore signé de bon de livraison attestant de la réalisation de celle-ci, il me semble qu'il s'agit d'une erreur.

Je vous demande donc de bien vouloir cesser les prélèvements des échéances jusqu'à la date effective de la livraison.

À défaut, je serai obligé(e) de saisir la juridiction compétente.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez rembourser par anticipation le crédit que vous aviez souscrit**

Vous avez souscrit un prêt personnel ou un prêt affecté à l'acquisition d'un bien mobilier (à l'exception d'un contrat de location avec option d'achat). Vous pouvez, à tout moment et sans frais, rembourser ce crédit par anticipation, partiellement ou en totalité, même si cela n'est pas prévu dans votre contrat de prêt.

Pour cela, adressez à votre organisme prêteur une lettre recommandée avec avis de réception en vous appuyant sur l'article L. 311-29 du Code de la consommation. Sont concernés les crédits à la consommation d'une durée supérieure à trois mois et d'un montant inférieur à 21 500 euros.

L'établissement financier ne peut s'opposer à un remboursement par anticipation, sauf si le remboursement partiel est inférieur à trois fois le montant contractuel de la première échéance non échue (article D. 311-10 du Code de la consommation). Aucun délai de préavis ne doit vous être imposé par l'organisme de crédit.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

J'ai signé, le *(date)*, un contrat de crédit enregistré sous les références suivantes *(références du contrat)*.

Je vous fais part de mon intention de rembourser par anticipation la totalité de ce crédit, en application des dispositions de l'article L. 311-29 du Code de la consommation. L'ensemble des mensualités de remboursement échues a déjà été réglé.

Vous trouverez ci-joint un chèque d'un montant de (...) euros, correspondant au solde des mensualités restantes.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## La banque de l'un de vos amis vous demande de payer à sa place, car vous vous étiez porté(e) caution

Un(e) de vos ami(e)s a souscrit un crédit pour acheter une voiture. Pour lui rendre service, vous vous êtes porté(e) caution auprès de sa banque pour cet emprunt. Aujourd'hui, sans vous prévenir, votre ami(e) a cessé ses remboursements mensuels. Et la banque vous réclame la somme due, ainsi que des intérêts de retard.

Le prêteur doit vous prévenir dès le premier incident de paiement caractérisé non régularisé. S'il ne l'a pas fait, refusez de payer les pénalités ou intérêts de retard échus entre la date de ce premier incident et celle où vous avez été informé(e). En revanche, vous devrez bien vous acquitter de la somme due en principal.

Attention : ne signez pas un engagement de caution à la légère. Si le débiteur ne peut plus rembourser, c'est vous qui serez poursuivi(e) par l'établissement financier en paiement des sommes dues. Si vous vous engagez comme caution simple, vous ne serez poursuivi(e) que si les biens du débiteur sont insuffisants pour couvrir sa dette. En revanche, si vous êtes caution solidaire, vous pourrez être poursuivi(e) dès que le débiteur principal aura été mis en demeure de payer par le créancier.

Madame, Monsieur,

J'ai reçu votre courrier me réclamant la somme de (...) euros au titre du contrat de cautionnement que j'ai signé le *(date)* en faveur de M./Mme *(nom et prénom de l'emprunteur)* à l'occasion d'un crédit pour l'achat d'une voiture.

Je constate que vous avez attendu bien longtemps pour m'appeler en garantie, alors que l'article L. 313-9 du Code de la consommation vous oblige à informer la caution de la défaillance du débiteur dès le premier incident caractérisé susceptible d'inscription au fichier des incidents de paiement.

En conséquence, je refuse de payer les frais afférents au retard que vous avez mis à me prévenir.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous avez été choqué par une publicité et souhaitez adresser une plainte au jury de déontologie publicitaire**

La publicité ne doit pas être trompeuse, mais, au-delà de cette obligation légale, les professionnels se sont dotés de règles déontologiques. Ainsi la publicité ne doit pas choquer ou heurter, et elle ne doit pas inciter à reproduire des comportements nuisibles ou préjudiciables à la société (non-respect de la dignité humaine, utilisation abusive de l'argument écologique, par exemple).

Si vous estimez qu'une publicité n'est pas conforme à ces principes, vous pouvez adresser une plainte au jury de déontologie publicitaire.

Après instruction, le jury prendra une décision constatant le manquement ou non aux règles déontologiques et, le cas échéant, pourra demander à l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) d'enjoindre l'annonceur de retirer sa publicité. Les décisions et sanctions sont publiées en ligne sur le site Internet du jury : [www.jdp-pub.org](http://www.jdp-pub.org).

La plainte peut aussi être formulée sur ce site.

**Jury de déontologie publicitaire • ARPP  
23, rue Auguste-Vacquerie • 75116 Paris**

Madame, Monsieur,

Mon attention a été attirée par la publicité de *(indiquez la nature du produit ou du service et sa marque)*.

Ce message a été publié dans *(indiquez le nom du journal, sa date et la page)* ou diffusé sur *(indiquez la chaîne de radio ou de télévision, le jour et l'heure)* ou affiché *(indiquez l'endroit : métro, abribus...)*.

*(Décrivez aussi précisément que possible la publicité qui vous pose problème pour permettre son identification. Expliquez ensuite clairement, et de façon très concrète, ce qui vous pose problème dans cette publicité.)*

En vous remerciant par avance de l'attention portée à ma plainte, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous ne voulez plus avoir de publicités nominatives dans votre boîte aux lettres**

Vous en avez assez de voir votre boîte aux lettres envahie par des publicités à votre nom, d'être dérangé(e) régulièrement par téléphone pour des propositions d'installation de cuisine. Pas de doute, votre nom figure dans de multiples fichiers.

Si vous ne souhaitez plus être importuné(e) de la sorte, faites-le savoir en écrivant à l'Union française du marketing direct (UFMD). Cet organisme, qui regroupe les professionnels intervenant dans ce secteur, gère la liste Robinson-Stop publicité, qui comporte les noms des personnes ne souhaitant plus être sollicitées directement. Il transmettra vos coordonnées à ses adhérents. Vous pouvez aussi faire une demande directement auprès des entreprises (voir lettre « Vous voulez vous opposer à la cession de vos données figurant dans les fichiers commerciaux », page 58).

Cette démarche est gratuite. Elle diminuera le nombre de courriers publicitaires à votre nom. Cependant, elle ne vous empêchera pas totalement de recevoir des prospectus.

En effet, toute commande, demande d'abonnement ou de catalogue postérieure à cette démarche peut conduire à votre réinscription dans les fichiers commerciaux.

**Union française du marketing direct  
Service Liste Robinson-Stop publicité  
60, rue La Boétie • 75008 Paris**

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir inscrire mon nom (*indiquez vos nom, prénoms, adresse*) sur la liste Stop publicité que vous gérez et d'informer vos adhérents de mon désir de ne plus être sollicité(e) par leurs offres promotionnelles.

Je vous en remercie d'avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous souhaitez connaître les informations vous concernant figurant dans certains fichiers**

Vos nom et adresse, et d'autres renseignements en tout genre, figurent dans de très nombreux fichiers, chez les commerçants, et les entreprises de vente à distance. La loi du 6 janvier 1978 modifiée – dite loi Informatique et Libertés – prévoit un droit d'accès (article 39), de rectification (article 40) et d'opposition (article 38 alinéa 2).

Le droit d'accès vous permet de demander à l'organisme détenteur de consulter son fichier pour connaître les informations qui vous concernent et les faire rectifier le cas échéant.

Vous pouvez aussi demander la radiation des données contenues dans les fichiers commerciaux (article 38 alinéa 1).

Pour avoir accès aux fichiers, vous devrez fournir une pièce d'identité et, si vous souhaitez obtenir une copie des informations vous concernant, une contrepartie financière pourra vous être demandée. Celle-ci doit se limiter aux frais occasionnés par la reproduction.

Madame, Monsieur,

Je vous serais reconnaissant(e), conformément à la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, de bien vouloir

*(1<sup>er</sup> cas)* me communiquer les informations me concernant et figurant dans les fichiers que vous gérez *(ou m'indiquer si vos fichiers contiennent des informations me concernant)* et me faire parvenir une copie en langage clair de l'ensemble de ces informations.

*(2<sup>e</sup> cas)* rectifier ou supprimer les informations inexactes me concernant qui figurent dans votre fichier *(précisez ce que vous voulez voir rectifier ou supprimer)*.

*(3<sup>e</sup> cas)* effectuer la radiation de mes données *(les préciser)* contenues dans vos fichiers *(le cas échéant)* ainsi que ceux détenus par vos filiales ou partenaires, et m'en tenir informé(e).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièce jointe : photocopie d'une pièce d'identité.

## **Vous voulez vous opposer à la cession de vos données figurant dans les fichiers commerciaux**

Vos nom et adresse, et d'autres renseignements figurent dans de très nombreux fichiers commerciaux. La loi du 6 janvier 1978 modifiée – dite Loi Informatique et Libertés – prévoit un droit d'opposition (article 38 alinéa 2).

Celui-ci vous permet de vous opposer à figurer dans certains fichiers ou de refuser la communication (cession ou commercialisation) des informations qui vous concernent à des organismes tiers à des fins de prospection commerciale.

Pour exercer votre droit, envoyez un courrier à la société ou à l'organisme détenteur du fichier, selon le modèle ci-joint, et joignez-y la photocopie d'une pièce d'identité.

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter que je m'oppose à ce que mes coordonnées qui figurent dans votre fichier (*ou vos fichiers*) soient cédées ou mises à la disposition de tiers à des fins de prospection commerciale, en application de l'article 38 alinéa 2 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièce jointe : photocopie d'une pièce d'identité.

## Un commerçant de votre quartier n'affiche pas les prix. Vous le signalez aux agents de la DGCCRF

Dans un magasin de chaussures, vous avez repéré une superbe paire de bottines noires, mais vous n'en voyez pas le prix. Or les commerçants ou les prestataires de services sont tenus d'informer les consommateurs sur les prix des produits ou des services qu'ils proposent.

Si vous constatez une infraction à cette règle, vous pouvez demander l'intervention des agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du département dans lequel se situe le professionnel. L'article 1er de l'arrêté modifié du 3 décembre 1987 prévoit que « toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale, toutes taxes comprises, qui devra être effectivement payée par le consommateur [...] ».

Si vous êtes victime d'une infraction à cette réglementation, adressez-vous à une association de consommateurs ou saisissez directement la DGCCRF. Vous pouvez également la saisir si vous constatez une différence entre le prix annoncé en rayon et celui affiché lors du passage du code-barres en caisse.

Madame, Monsieur,

Je tiens à vous signaler que, dans le magasin (*nom du magasin*) situé (*adresse du magasin*),

(*1<sup>er</sup> cas*) les prix des produits suivants (*citez le nom des produits*) ne sont pas affichés.

(*2<sup>e</sup> cas*) les prix des produits suivants (*citez le nom des produits*) facturés à la caisse ne correspondent pas à ceux affichés sur les linéaires où ils se trouvent.

Ces incidents fréquents sont particulièrement gênants pour le consommateur. Aussi vous serais-je reconnaissant(e) de bien vouloir faire effectuer des contrôles par des agents de votre administration afin de faire cesser ces pratiques.

Je vous en remercie d'avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Un démarcheur a vendu une encyclopédie très chère à votre grand-mère. Vous demandez l'annulation de cette vente

Un vendeur a abusé de la faiblesse physique, morale ou économique d'une personne de votre entourage, ou de son ignorance, en lui faisant souscrire à domicile un contrat manifestement inapproprié. Vous pouvez demander l'annulation du contrat (même s'il a été signé après un démarchage à domicile et si le délai de réflexion de sept jours est dépassé), par lettre recommandée avec avis de réception.

L'abus de faiblesse s'applique aussi aux engagements obtenus (article L. 122-9 du Code de la consommation) :

- à la suite d'un démarchage par téléphone ou par télécopie ;
- à la suite d'une invitation à se rendre dans un magasin ;
- à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par un commerçant à son profit ;
- lorsque le contrat est signé dans des lieux non destinés habituellement à la commercialisation (hôtels, par exemple) ou dans les foires et salons ;
- lorsque le contrat a été signé dans une situation d'urgence ayant mis la victime dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés (fuite de gaz...).

Madame, Monsieur,

Le (date), un démarcheur de votre société a fait signer à M./Mme (*nom de la personne abusée*) un bon de commande de (*indiquez le produit ou un contrat de ...*) pour un montant de (...) euros (*ou à crédit*).

(*1<sup>er</sup> cas*) Or cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses et artifices qui ont été déployés pour la convaincre de passer cette commande, et cela pour les raisons suivantes (*décrivez la situation de cette personne et les conditions dans lesquelles la commande a été passée*).

(*2<sup>e</sup> cas*) Or cette personne a été soumise à des contraintes avant qu'elle ne signe (*décrivez les contraintes subies par la personne*).

Il s'agit donc d'un abus de faiblesse, sanctionné par l'article L. 122-8 du Code de la consommation d'une peine d'emprisonnement de cinq ans et/ou d'une amende de 9 000 euros.

En conséquence, je vous demande d'annuler la commande (ou le contrat) établi au nom de M./Mme (...) et de lui rembourser la somme de (...) euros qu'il/elle vous a versée.

À défaut, je porterai plainte auprès du procureur de la République.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous annulez la commande faite à un démarcheur à domicile dans le délai de sept jours**

Vous avez acheté une encyclopédie en dix volumes à un démarcheur et vous lui avez versé un acompte. Or l'article L. 121-26 du Code de la consommation interdit à un démarcheur de recevoir une contrepartie quelconque (chèque, espèces...) avant l'expiration d'un délai de réflexion de sept jours. Vous pouvez donc demander l'annulation de votre commande, par lettre recommandée avec avis de réception, même si le délai de réflexion est expiré, et exiger le remboursement de la somme que vous avez versée.

Avant l'expiration du délai de réflexion, le démarcheur n'a pas le droit de recevoir un quelconque engagement de la part du client. Sont ainsi interdits :

- l'acompte en espèces ;
- les autorisations de prélèvement bancaire ;
- le versement d'un dépôt de garantie dans le cas où le matériel est laissé à la disposition du consommateur.

Le non-respect de cette obligation est sanctionné pénalement par une peine d'emprisonnement d'un an et par une amende de 3 750 euros, ou par l'une de ces deux peines seulement. N'hésitez pas à le rappeler à la société.

Madame, Monsieur,

Le (*date de visite du démarcheur*), j'ai reçu la visite d'un démarcheur de votre société. Celui-ci m'a fait signer un contrat (*indiquer lequel*).

Sur sa demande, je lui ai versé le jour même la somme de (...) euros (*joindre le reçu*) (*ou*) remis un chèque de (...) euros (*indiquer les références*).

Or une telle pratique est interdite par l'article L. 121-26 du Code de la consommation.

En conséquence, je vous informe que j'annule ma commande (*ou le contrat*) et je vous mets en demeure de me rembourser dans les plus brefs délais la somme que j'ai versée. À défaut, je me verrai contraint(e) de porter plainte auprès du procureur de la République.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Le vêtement commandé à distance ne vous convient pas. Vous le retournez à l'expéditeur**

Vous avez commandé un vêtement sur Internet ou par courrier. À la réception, vous vous apercevez qu'il est trop petit. Ou bien vous avez souscrit un contrat de fournisseur d'accès à Internet, mais souhaitez choisir un autre prestataire. Vous avez sept jours francs à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre de services pour exercer votre droit de rétractation (article L. 121-20 du Code de la consommation).

Vous retournerez le colis en recommandé en vue d'obtenir le remboursement de la somme versée. Pour les services, vous enverrez une lettre recommandée avec avis de réception pour demander l'annulation du contrat et le remboursement des sommes versées. Vous n'avez ni à vous justifier ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour de la commande.

Attention : le droit de rétractation est exclu notamment pour la fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec votre accord, avant la fin du délai de sept jours, et pour les prestations de services d'hébergement, transport, restauration et loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (réservation de billets, voyages...).

Madame, Monsieur,

Je vous retourne le produit que j'ai acheté à distance à votre société et que j'ai reçu (ou qui m'a été livré) le (date).

Conformément à l'article L. 121-20-1 du Code de la consommation, je vous prie de me rembourser la somme de (...) euros, -correspondant à la somme versée pour la commande, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à venir.

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## On ne vous a pas encore remboursé l'objet que vous avez renvoyé à son expéditeur

Vous avez retourné le colis que vous aviez commandé à distance, mais le professionnel tarde à vous rembourser. Or il doit le faire dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle vous avez exercé votre droit de rétractation.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur (article L. 121-20-1 du Code de la consommation).

Le refus de vous rembourser est passible de sanctions pénales (amende de 1 500 euros pour les contraventions de 5e classe). Si vous rencontrez des difficultés pour vous faire rembourser votre achat, vous pouvez alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du département dans lequel est établie l'entreprise.

Madame, Monsieur,

Le (*date de renvoi de la commande*), je vous ai retourné (*précisez : colis, bien...*) qui m'avait été livré(e) (*ou que j'avais reçu[e]*) le (*date*) et vous ai demandé de me rembourser la somme correspondante de (...) euros.

(*ou bien*) Le (*date*), je vous ai envoyé une lettre recommandée avec avis de réception pour annuler le contrat de (...) que j'avais accepté le (*date*). Vous avez retiré cette lettre le (*date*).

J'ai ainsi exercé mon droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L. 121-20 du Code de la consommation et (*s'il y a lieu*) conformément à vos conditions générales de vente ou de service.

Or, à ce jour, je n'ai pas été remboursé(e).

En conséquence, je vous mets en demeure de me rembourser sous huit jours à compter de la réception de la présente la somme de (...) euros, à laquelle s'ajoutent (...) euros au titre des intérêts au taux légal, le délai de trente jours pour me rembourser étant dépassé. Je vous rappelle que le refus de remboursement peut être pénalement sanctionné, en application de l'article R. 121-1-2 du Code de la consommation.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous n'avez pas reçu votre commande et le vendeur prétend qu'il n'est pas responsable. Vous mettez en cause sa responsabilité**

Vous avez passé une commande à distance, par téléphone, par Internet, etc. Vous n'avez pas reçu votre commande ou cette dernière est arrivée abîmée. Le vendeur à distance vous renvoie vers le transporteur, en arguant qu'il n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration du colis.

Envoyez-lui un courrier recommandé avec avis de réception pour lui rappeler qu'il est responsable de plein droit de la bonne exécution de la commande, même si cette obligation incombe à un autre prestataire de services (notamment le transporteur) et qu'il ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, à la force majeure ou au fait d'un tiers au contrat (article L. 121-20-3, alinéa 4 du Code de la consommation). Or le transporteur n'est pas un tiers au contrat (Cass. civ., 1re, 13 novembre 2008, pourvoi no 07-14856).

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Référence de la commande : (...)

Madame, Monsieur,

Le (*date*), je vous ai passé une commande par (*précisez le moyen de conclusion : téléphone, Internet*). Celle-ci devait m'être livrée le (*date*).

Suite à (*ou lors de*) ma relance faite le (*date*) par (*précisez le moyen de relance*), vous avez affirmé l'avoir expédiée et que vous n'étiez pas responsable de l'éventuelle perte du colis, me suggérant alors de me retourner vers le transporteur.

Or, en vertu de l'article L. 121-20-3, alinéa 4 du Code de la consommation, votre responsabilité de plein droit est engagée. Aussi, je vous demande d'effectuer une nouvelle livraison sous huit jours, à compter de la réception de la présente.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Une société inconnue vous a livré un objet que vous n'aviez pas commandé

Vous recevez un cadeau surprise par la poste. On vous demande de payer le montant de la facture jointe au colis. Il s'agit d'un envoi forcé, pratique interdite, selon l'article R. 635-2 du Code pénal. Si vous en êtes victime, ne payez pas.

Adressez une lettre recommandée avec avis de réception à l'expéditeur précisant que vous ne lui avez rien commandé et que vous tenez l'objet reçu à sa disposition.

La vente forcée n'est pas sanctionnée pénalement. Toutefois, cette pratique est encadrée (articles L. 122-3 et L. 122-4 du Code de la consommation) : tout professionnel qui vous aura fourni un bien ou une prestation de services sans votre engagement exprès et préalable sera tenu, sur votre demande, de vous restituer la somme utilisée sans votre accord, majorée du taux d'intérêt légal à compter de la date du paiement, taux lui-même majoré de moitié à compter de la date de la demande de remboursement.

Ainsi, si votre banque vous fait souscrire d'office un produit financier ou si une compagnie d'assurances vous attribue un contrat d'assistance sans votre accord préalable, demandez-lui de vous rembourser les sommes versées augmentées du taux d'intérêt légal.

Madame, Monsieur,

Vous m'avez adressé un (*indiquez la nature de l'objet : livre, CD...*) que je n'ai à aucun moment commandé. Je ne donnerai donc pas suite à votre demande de paiement.

Je vous rappelle que l'article R. 635-2 du Code pénal sanctionne cette pratique, et je ne manquerai pas de porter plainte contre vous si vous m'importunez à nouveau pour le paiement de cet objet, que je tiens par ailleurs à votre disposition.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## La date de livraison prévue pour un objet coûtant jusqu'à 500 euros n'a pas été respectée

Vous avez commandé un article d'une valeur inférieure ou égale à 500 euros. Le vendeur vous a fixé une date de livraison, qu'il ne respecte pas. Vous pouvez vous prévaloir de l'article 1610 du Code civil et demander au vendeur, par lettre recommandée avec avis de réception, soit de vous livrer impérativement à une date que vous lui fixerez, soit d'annuler la commande et de vous restituer l'argent versé initialement.

Exigez toujours une date de livraison précise, cela évite des contestations ultérieures. Si le bon de commande prévoit que la date de livraison est donnée à titre indicatif, ne tenez pas compte d'une clause de ce type. Celle-ci est considérée par les tribunaux comme étant une clause abusive, en application de l'article L. 132-1 du Code de la consommation.

Madame, Monsieur,

Le (*date à laquelle la livraison était prévue*), vous deviez me livrer (*objet de votre commande*), conformément à ce qui est indiqué sur le bon de commande (*rappelez les références*). À ce jour, je n'ai toujours pas été livré(e).

Conformément à l'article 1610 du Code civil,

(*1<sup>er</sup> cas*) je vous mets en demeure de me livrer sous huitaine, faute de quoi je me verrai dans l'obligation de saisir les tribunaux.

(*2<sup>e</sup> cas*) je vous prie de considérer que la commande que je vous ai passée est annulée et de me rembourser sans délai l'argent que je vous ai versé à la commande, soit (...) euros.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## La date de livraison prévue pour un objet coûtant plus de 500 euros n'a pas été respectée

Vous avez acheté un article d'une valeur supérieure à 500 euros. Dans ce cas, le vendeur est tenu d'indiquer la date de livraison sur le bon de commande et de la respecter impérativement. Dès que cette date est dépassée de plus de sept jours, vous avez soixante jours ouvrés pour dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Cette règle s'applique également pour toutes les commandes à distance, quel que soit leur montant.

Avant de signer un bon de commande, exigez une date ferme de livraison. Ne vous contentez pas d'une indication vague, telle que "courant du mois". Si vous décidez de ne pas user de la faculté d'annulation qui vous est offerte par la loi, essayez de négocier un compromis avec le vendeur (diminution de prix, cadeau...).

Madame, Monsieur,

Le (*date de votre commande*), j'ai passé commande dans votre magasin de (*indiquez la marchandise commandée*). Le bon de commande ci-joint (*joignez-en la photocopie*) indique que la livraison devait avoir lieu le (*date de livraison inscrite sur le bon de commande*).

Nous sommes aujourd'hui le (*date*), et je n'ai toujours pas été livré(e).

La date de livraison prévue étant dépassée de plus de sept jours, je vous fais part de ma décision de dénoncer le contrat cité en référence, conformément à l'article L. 114-1 du Code de la consommation.

Je vous prie de bien vouloir me rembourser dans les plus brefs délais la somme de (...) euros que je vous ai versée lors de la commande.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez le remboursement de la somme versée à un commerçant qui ne vous a toujours pas livré l'objet commandé**

Dans un magasin, vous avez choisi un meuble qui n'était pas disponible en stock et qui doit donc être fabriqué. Malheureusement, quelques jours plus tard, le magasin vous indique qu'il ne sera pas en mesure d'honorer votre commande.

Vous voulez obtenir le remboursement de la somme que vous avez versée à la commande, mais le vendeur tarde à vous donner satisfaction. Envoyez-lui une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception.

Arrhes ou acompte ? Selon la qualification juridique donnée à la somme que vous avez versée, vos droits sont différents.

Reportez-vous à votre bon de commande :

- s'il s'agit d'un acompte, le vendeur doit vous rembourser ;
- si rien n'est précisé, on considère alors qu'il s'agit d'arrhes (article L. 114-1 du Code de la consommation). Dans ce cas, le vendeur doit vous rendre le double de ce que vous lui aviez versé.

Madame, Monsieur,

Le (*date de votre commande*), j'ai commandé, dans votre magasin, (*précisez l'objet de la commande*). La livraison de cette commande n'a pas pu se faire pour les motifs suivants (*indiquez les raisons pour lesquelles la livraison n'a pu avoir lieu*).

À ce jour, vous ne m'avez toujours pas remboursé la somme de (...) euros que je vous ai versée à la signature du bon de commande (*si vous avez déjà réclamé cette somme, précisez-le*).

Je vous mets donc en demeure de me rembourser cette somme dans les plus brefs délais.

Je vous rappelle que, conformément à l'article L. 131-1 du Code de la consommation, cette somme devra être majorée d'un intérêt au taux légal si le remboursement intervient plus de trois mois après la date à laquelle je vous l'ai versée.

Dans l'attente de ce remboursement, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## On ne vous a pas livré la totalité des objets commandés

Vous avez commandé une chambre à coucher, mais, à la livraison, il manque les tables de chevet. Mentionnez-le immédiatement sur le bon de livraison et envoyez une confirmation au vendeur, par lettre recommandée avec avis de réception, en lui demandant de vous livrer rapidement la totalité de votre commande.

Prenez le temps de déballer et de vérifier la commande. La mention "sous réserve de déballage", indiquée sur le bon de livraison, n'a pas de valeur juridique.

Si vos démarches auprès du vendeur pour obtenir le reste de votre commande restent infructueuses, vous pouvez en demander l'annulation devant les tribunaux civils, en vertu de l'article 1184 du Code civil. Les juges décideront s'il y a lieu d'annuler la totalité de la commande (c'est le cas, notamment, si elle porte sur un ensemble d'éléments indissociables) ou seulement la partie de la commande qui n'a pas été livrée (dans le cas d'éléments pouvant être dissociés).

Madame, Monsieur,

L'un de vos livreurs vient de me livrer (*indiquez la nature de la marchandise*), commandé(e) auprès de votre magasin le (*date et référence du bon de commande*).

J'avais commandé (*rappelez le détail de votre commande*) et je constate qu'il manque (*indiquez très précisément les marchandises qui n'ont pas été livrées*).

Je vous mets donc en demeure de me livrer dans les meilleurs délais la partie manquante de ma commande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## L'objet qu'on vous livre ne correspond pas à celui que vous aviez commandé

Vous avez commandé un article, et le vendeur vous livre un objet similaire, mais présentant une différence notable avec votre commande. Si vous constatez la non-conformité au moment de la livraison, refusez-la purement et simplement en mentionnant la raison sur le bon de livraison.

Si vous ne découvrez le problème que plus tard, écrivez le plus rapidement possible au vendeur, par lettre recommandée avec avis de réception, pour qu'il vous livre l'article réellement commandé.

Le vendeur doit vous livrer un article en tout point identique à celui que vous lui avez commandé (article 1604 du Code civil). Il est essentiel de faire noter sur le bon de commande tout ce qui a de l'importance (modèle, etc.).

Demandez également au vendeur de rédiger sur le bon de commande tout ce qu'il vous a promis oralement. Une fois la commande passée, c'est le bon de commande qui servira à apprécier si la livraison est conforme ou non.

La signature du bon de livraison est une formalité importante. Ne signez pas sans avoir vérifié le contenu des colis : le livreur doit vous laisser le temps de le faire.

Madame, Monsieur,

L'un de vos livreurs vient de me livrer (*indiquez la nature de la marchandise*), commandé(e) auprès de votre magasin le (*date et référence du bon de commande*).

Cette marchandise ne correspond pas du tout à ce que j'ai commandé.

En effet, (*expliquez en quoi la marchandise n'est pas conforme à ce qui a été commandé*).

(*1<sup>er</sup> cas : si vous avez refusé la marchandise à la livraison.*)

Je vous mets en demeure de me livrer le plus rapidement possible une marchandise correspondant en tout point à ma commande, conformément à l'article 1604 du Code civil.

(*2<sup>e</sup> cas : si vous avez constaté la non-conformité plus tard.*)

Je vous mets en demeure de venir reprendre cette marchandise et de me livrer le plus rapidement possible une marchandise correspondant en tout point à ma commande, conformément à l'article 1604 du Code civil.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Le meuble qu'on vous livre n'est pas en bois massif, mais en plaqué

Vous avez commandé un meuble en chêne massif, mais celui qui vous est livré est en plaqué chêne. Vous êtes donc trompé(e) sur la qualité substantielle de ce bien.

Vous pouvez, par lettre recommandée avec avis de réception, mettre le vendeur en demeure de vous livrer une marchandise conforme à votre commande (article 1604 du Code civil) ou bien lui demander l'annulation de la vente et le remboursement de la somme que vous avez versée à la commande.

Le fait de vendre une marchandise en annonçant une fausse essence constitue une tromperie sur les qualités substantielles de la marchandise réprimée par l'article L. 213-1 du Code de la consommation sur les fraudes et falsifications en matière de produits ou de services. De tels faits peuvent être signalés aux agents de la Répression des fraudes du département dans lequel est situé le magasin.

Par ailleurs, votre bon de commande doit mentionner, entre autres, les principales matières ou essences composant les marchandises, ainsi que leur procédé de mise en œuvre et la nature de la finition (décret du 14 mars 1986).

Madame, Monsieur,

Le (*date de votre commande*), j'ai passé commande dans votre magasin d'un meuble (*indiquez le meuble commandé*) en (*précisez ses principales matières ou essences : chêne, merisier...*) massif. Or je constate que le meuble qui m'a été livré le (*indiquez la date de livraison*) est en fait en plaqué chêne.

Je vous mets donc en demeure :

(1<sup>er</sup> cas) de me livrer dans les plus brefs délais le meuble en bois massif que je vous ai commandé.

(2<sup>e</sup> cas) de me rembourser intégralement la somme que je vous ai versée et de considérer que la commande est annulée.

Par ailleurs, je vous signale que de tels agissements sont passibles de sanctions pénales pour tromperie sur les qualités substantielles de la marchandise, infraction réprimée par l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Le lave-linge acheté neuf présente un défaut. Vous souhaitez l'annulation de la vente

Vous avez acheté un bien (appareil électroménager, voiture...) et vous constatez par la suite des défauts graves, indépendants d'une erreur de manipulation de votre part. Indépendamment de la garantie commerciale offerte par le vendeur, vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés.

Vous pouvez exiger l'annulation de la vente et le remboursement du prix payé (dans ce cas, vous rendrez la marchandise au vendeur), ou la restitution d'une partie de la somme versée tout en conservant l'objet acheté (articles 1641 et 1644 du Code civil). Vous pouvez également invoquer la garantie légale de conformité (article L. 211-4 du Code de la consommation).

Mais celle-ci vous permet de demander d'abord le remplacement ou la réparation du bien, et, seulement si cela n'est pas possible, éventuellement, l'annulation de la vente.

L'action en garantie des vices cachés (article 1648 du Code civil) doit être exercée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

La garantie légale de conformité doit être intentée dans les deux ans qui suivent la délivrance du bien (article L. 211-12 du Code de la consommation).

Madame, Monsieur,

Je constate que le (*indiquez l'objet concerné*) que j'ai acheté dans votre magasin le (*date de l'achat et numéro du bon de commande*) présente le(s) défaut(s) suivant(s), inacceptable(s) pour une marchandise neuve (*décrivez les défauts*).

Conformément à l'article 1644 du Code civil,

(*1<sup>er</sup> cas*) je demande l'annulation de la vente. Par conséquent, je vous prie de me rembourser le plus rapidement possible la somme que je vous ai versée, soit (...) euros.

(*2<sup>e</sup> cas*) je souhaite conserver (*le bien concerné*) et vous demande donc de bien vouloir me rembourser une partie du prix que je vous ai payé, soit la somme de (...) euros.

Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Votre vendeur refuse d'appliquer la garantie commerciale pour un appareil qui tombe souvent en panne**

Vous avez fait l'acquisition d'un appareil, qui est tombé en panne durant la période de garantie proposée par le commerçant. Si le vendeur refuse d'appliquer cette garantie, rappelez-lui les clauses de son contrat.

La garantie commerciale n'est pas obligatoire et le vendeur est libre de fixer son contenu. Mais, lorsqu'elle est proposée, le vendeur doit respecter les termes du contrat.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai acheté chez vous un (*désignez l'objet*). Malheureusement, celui-ci est tombé en panne (*description des anomalies*).

(*1<sup>er</sup> cas*) Malgré mes demandes, vous avez refusé de réparer cet appareil au titre de la garantie commerciale.

(*2<sup>e</sup> cas*) À plusieurs reprises, vous avez repris l'appareil et effectué des réparations, mais celui-ci ne fonctionne toujours pas (ou retombe régulièrement en panne).

(*3<sup>e</sup> cas*) Je constate que vous m'avez facturé des réparations ou des frais qui doivent être pris en charge au titre de la garantie commerciale.

En conséquence, je vous mets donc en demeure :

(*1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cas*) soit de procéder à des réparations efficaces, soit d'effectuer un échange de l'appareil, conformément au contrat de garantie (article ... ).

(*3<sup>e</sup> cas*) de me rembourser les frais engagés, soit (...) euros.

À défaut de solution amiable, je me verrai contraint(e) de demander des dommages-intérêts devant le tribunal compétent.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez la prolongation de la garantie pour un appareil resté longtemps en réparation**

Votre lave-linge (ou votre réfrigérateur) est en panne. Heureusement, cet appareil est toujours sous garantie. Mais, le temps d'immobilisation étant très long, vous vous inquiétez de voir la date d'expiration de la garantie commerciale approcher.

L'article L. 211-16 du Code de la consommation prévoit que, en cas d'immobilisation supérieure ou égale à sept jours, le professionnel est tenu d'allonger la durée de garantie d'autant. Ce délai court à partir de la date de la demande d'intervention ou de celle de mise à disposition du bien pour réparation.

Lorsque vous apporterez votre appareil au réparateur, demandez un reçu de dépôt daté mentionnant le délai de réparation. Que votre appareil soit sous garantie ou non, faites-vous remettre une attestation ou une facture de réparation indiquant le détail des travaux effectués. Ce document pourra vous être utile si, par la suite, vous avez à mettre en cause l'une des garanties légales (garantie des vices cachés, garantie de conformité) du vendeur. Si la réparation est mal effectuée, exigez une nouvelle réparation gratuite.

Madame, Monsieur,

L'appareil électroménager (*identifiez-le*) que j'ai acheté chez vous est tombé en panne alors qu'il était encore sous garantie. Il a été remis en état, et je vous en remercie.

Malheureusement, les réparations ont été particulièrement longues, puisque mon appareil a été immobilisé du (*date de la demande d'intervention ou date à laquelle vous avez apporté l'appareil chez le vendeur*) au (*date à laquelle l'appareil réparé a été mis à votre disposition*).

Dans ces conditions, conformément à l'article L. 211-16 du Code de la consommation, la durée de la garantie est prolongée de (*nombre de jours*).

Sans réponse de votre part, je considérerai que la prolongation de la garantie m'est acquise.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez l'annulation d'un contrat passé par votre enfant mineur, ainsi que le remboursement de son achat**

Votre enfant, mineur non émancipé, a acheté en boutique ou sur Internet une console de jeux ou souscrit un forfait de téléphonie mobile. Le contrat n'est pas nul de plein droit, mais vous pouvez le contester si, par sa nature ou son prix, il n'est pas compatible avec l'âge et les moyens financiers de votre enfant.

Tout est question de mesure, et il sera plus facile d'obtenir l'annulation d'achat d'une console de 150 euros effectué par un enfant de 12 ans que celui de l'abonnement téléphonique souscrit par un jeune de 16 ans, surtout s'il est titulaire d'un compte bancaire.

Madame, Monsieur,

J'apprends que le *(date)* mon fils a acheté *(précisez)* ou souscrit un abonnement de *(précisez)* pour un prix de (...) euros auprès de votre société.

Peut-être l'ignorez-vous, mais mon fils est né le *(date)*. Il est mineur *(s'il a plus de 16 ans, ajoutez)* et n'est pas émancipé. Or, suivant l'article 1124 du Code civil, « sont incapables de contracter, dans la mesure définie par la loi : les mineurs non émancipés (...) ».

Il n'a donc pas pu valablement effectuer un tel achat qui n'est pas habituel pour un enfant *(adolescent)* de son âge, sans mon accord.

Je vous demande donc d'annuler cet achat et de me rembourser le prix payé.

D'ores et déjà, je vous retourne cet article.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Une agence de recouvrement vous réclame le paiement d'une facture impayée ainsi que des frais de recouvrement

Vous recevez un courrier péremptoire d'une agence de recouvrement, car vous avez oublié de régler en temps voulu votre dernière facture de téléphone. L'agence vous réclame, en plus de ce que vous devez, des frais et vous menace de poursuites. Ne vous laissez pas impressionner par ce type de courrier.

En l'absence de titre exécutoire, l'agence n'a pas de pouvoir particulier : elle agit seulement à la demande de votre créancier, et c'est lui qui doit payer ces frais, puisqu'il a mandaté l'agence (article 32 alinéa 3 de la loi du 9 juillet 1991).

L'agence doit reproduire dans sa lettre les troisième et quatrième alinéas de l'article 32, à savoir : « Sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi, les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite. Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi. »

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Je viens de recevoir un avis de vos services m'enjoignant de régler sous huitaine la somme de (...) euros en paiement d'une facture au bénéfice de (*nom du créancier*).

Vous trouverez ci-joint un chèque du montant de cette facture.

Quant aux frais que vous me réclamez, ils sont à la charge de mon créancier, qui vous a mandaté(e), en application de l'article 32 alinéa 3 de la loi du 9 juillet 1991.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Copie à M./Mme (*nom du créancier*).

## **Travaux. Des dégâts ont été causés durant les travaux. Vous demandez réparation à l'artisan**

Vous avez fait appel à un artisan, une entreprise pour effectuer des travaux de plomberie, de peinture, etc. Au cours de ces travaux, des dégâts ont été causés : le lavabo a été cassé, le parquet a été abîmé...

L'artisan ou l'entrepreneur est tenu pour responsable des détériorations commises. Il engage sa responsabilité contractuelle sur le fondement des articles 1146 et suivants du Code civil. Si les réparations relèvent de sa compétence, vous pouvez lui demander de réparer les dégâts à ses frais. Vous pouvez aussi lui demander des dommages et intérêts en réparation du préjudice que vous avez subi.

Envoyez-lui un courrier recommandé avec avis de réception pour demander le versement de dommages et intérêts et joignez-y les justificatifs des frais occasionnés.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le *(date)*, vous *(ou votre ouvrier)* avez effectué à mon domicile des travaux de *(précisez)*. Ceux-ci m'ont causé les dommages suivants : *(précisez l'emplacement et la nature de ces dommages)*.

Conformément aux articles 1146 et suivants du Code civil, votre responsabilité est engagée.

*(1<sup>er</sup> cas : vous demandez à l'artisan d'effectuer des réparations.)*

En conséquence, je vous demande d'effectuer les réparations nécessaires, à vos frais, sous huit jours à compter de la présente.

*(2<sup>e</sup> cas : vous demandez une indemnisation.)*

En conséquence, je vous demande de m'indemniser du préjudice subi, soit la somme de (...) euros. Vous trouverez ci-jointes les factures des frais engagés.

À défaut de réaction de votre part, je me verrai dans l'obligation de saisir le tribunal compétent.

Comptant sur votre diligence, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièces jointes : copie des factures et autres justificatifs.

## **Agence matrimoniale. Vous souhaitez rompre dans les sept jours suivant sa signature le contrat que vous avez souscrit**

Vous décidez de vous inscrire dans une agence matrimoniale. Mais, une fois rentré(e) chez vous, vous le regrettez. Rassurez-vous : vous disposez d'un délai de rétractation de sept jours à partir de la date de signature du contrat. Vous pouvez donc vous rétracter par lettre recommandée avec avis de réception sans fournir d'explication, en vous appuyant sur la loi du 23 juin 1989 (article 6-II alinéa 1).

Le délai de rétractation de sept jours court à compter de la signature du contrat de courtage matrimonial. Faites attention à la date inscrite sur celui-ci et vérifiez, avant de le signer, qu'il n'est pas antidaté. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Par ailleurs, l'agence n'a pas le droit :

- d'exiger une somme d'argent avant l'expiration du délai de rétractation ;
- de réclamer une indemnité de résiliation.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai souscrit un contrat d'offre de rencontres en vue de la réalisation d'un mariage ou d'une union stable.

Pour des raisons personnelles, j'ai décidé de ne pas donner suite et j'utilise le droit de rétractation prévu par l'article 6-II alinéa 1 de la loi du 23 juin 1989 pour revenir sur mon engagement.

Par ailleurs, je vous demande de me rembourser la somme de (...) euros, que j'ai versée à la souscription. Je profite de l'occasion pour vous rappeler que ce versement était illégal et passible de sanctions pénales.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Pièce jointe : photocopie du document attestant un versement.

## **L'agence matrimoniale chargée de vous trouver l'âme sœur ne vous a présenté personne. Vous résiliez le contrat**

L'agence matrimoniale dans laquelle vous êtes inscrit(e) ne vous a plus contacté(e) depuis de longs mois ou ne vous présente que des candidats qui ne correspondent pas à vos critères. N'hésitez pas à lui rappeler ses obligations en vous référant au décret du 16 mai 1990.

Vos critères (sexe, âge, situation familiale et professionnelle, région de résidence...) doivent figurer dans une annexe du contrat, conformément à l'article 1er du décret du 16 mai 1990.

L'article 6-III de la loi du 23 juin 1989 vous permet de demander à l'agence matrimoniale de vous montrer l'engagement écrit de la personne qu'elle vous présente, afin d'éviter la multiplication des faux candidats au mariage. Vous pouvez aussi résilier votre contrat pour motif légitime. Il n'existe pas de définition légale du motif légitime, mais il s'agit notamment d'un déménagement dans une autre région, d'un mariage en cours de contrat, d'une maladie...

Dans ce cas, l'agence est tenue de vous rembourser une partie des sommes versées, dans un délai de deux mois suivant la réception de votre lettre recommandée.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai conclu avec votre agence un contrat d'offre de rencontres afin que vous me présentiez des candidats correspondant à mes souhaits.

(1<sup>er</sup> cas) Depuis (...) mois, vous ne m'avez présenté personne.

(2<sup>e</sup> cas) L'annexe du contrat précise les qualités des personnes que je désire rencontrer. Or, jusqu'à ce jour, aucune des personnes présentées ne correspond à ce profil.

Dans ces conditions, il paraît évident que vous ne respectez pas vos engagements, et je mets fin à nos relations en résiliant le contrat. Je vous mets en demeure de me restituer la somme que je vous ai versée, soit (...) euros.

À défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir les tribunaux pour obtenir satisfaction, voire de porter plainte auprès du procureur de la République pour publicité mensongère.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.  
(*Signature*)

Pièce jointe : photocopie du document attestant votre versement.

## **Vous demandez le remboursement d'objets ayant disparu pendant votre déménagement**

Au cours de votre déménagement, des objets ont disparu, des meubles ont été détériorés. Vous avez signalé les dégradations apparentes sur le bulletin de livraison (1er cas), mais vous n'avez découvert les autres dégâts qu'après le départ des déménageurs (2d cas), en ouvrant les cartons.

Vous allez maintenant confirmer ces réserves, ou signaler les autres pertes, et demander réparation, par lettre recommandée avec avis de réception.

Avant de signer votre contrat de déménagement, soyez attentif aux deux limites de responsabilité qu'il fixe : une limite pour la globalité du mobilier et une limite par meuble. Si la valeur de certains de vos meubles est supérieure, donnez-en la liste et la valeur sur le document appelé déclaration de valeur, de façon à être correctement indemnisé(e) en cas de perte ou de détérioration.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), votre entreprise déménageait mon mobilier de (*adresse de départ*) à (*adresse d'arrivée*), conformément au contrat que nous avons signé le (*date*).

Au cours des opérations de transport, (*détaillez : une caisse de livres a disparu, un vase a été brisé, le tissu du canapé a été déchiré...*).

(*1<sup>er</sup> cas*) J'ai mentionné ces pertes sur le bulletin de livraison que vos employés m'ont fait signer.

(*2<sup>e</sup> cas*) Je n'ai pu mentionner ces pertes sur le bulletin de livraison, car je ne les ai découvertes qu'après déballage des cartons.

Vous trouverez ci-jointes la liste exacte, la description et l'évaluation du coût de chacun des meubles et objets perdus ou endommagés.

Mon préjudice s'élève à (...) euros, et je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir me faire parvenir cette somme dans les meilleurs délais.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Dépannage à domicile. Vous demandez la remise d'un devis à une société de dépannage

Si vous faites appel à une société de dépannage, elle doit vous remettre un devis détaillé des travaux lorsque le montant estimé de l'intervention est supérieur à 150 euros toutes taxes comprises. Vous devez accepter ce devis avant que l'artisan ne se mette à la tâche (arrêté du 2 mars 1990, article 3).

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : «Devis reçu avant l'exécution des travaux.»

Le prestataire conserve le double du devis.

Si tel n'a pas été le cas, rappelez-lui ce manquement à ses obligations, par lettre recommandée avec avis de réception, et demandez-lui une réduction de la facture si vous l'estimez excessive.

Madame, Monsieur,

Lors du dépannage du (*date*), effectué par votre entreprise, il ne m'a pas été présenté de devis, alors que l'arrêté du 2 mars 1990 prévoit très expressément que, pour des travaux dont l'estimation dépasse 150 euros, ce devis est obligatoire.

En conséquence, je vous prie de revoir le montant de votre facture, qui me semble nettement exagéré compte tenu des travaux que je vous avais demandé d'effectuer.

Je vous rappelle que mon dépannage consistait en (*énoncez les travaux demandés*), et que vous avez effectué les travaux suivants (*précisez*) sans que j'aie eu la possibilité de me prononcer, comme le prévoit l'article 3 de l'arrêté précité.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Dépannage à domicile. Vous demandez la restitution des pièces changées à un dépanneur

Une société de dépannage a changé des pièces sur votre lave-linge. Si vous pensez que l'intervention facturée n'a pas été effectuée, ou que la pièce prétendument défectueuse était en bon état, demandez à l'artisan de vous restituer les pièces changées : celles-ci restent votre propriété. Vous pourrez ainsi les faire expertiser pour savoir s'il était vraiment indispensable de les remplacer.

Si les pièces sont remplacées gratuitement dans le cadre de la garantie commerciale, elles restent la propriété du service après-vente du fabricant. Lors d'un dépannage à domicile, les pièces remplacées doivent être spontanément proposées par l'employé(e) au consommateur. Ce dernier devra signer une décharge s'il refuse de les garder (article 5 de l'arrêté du 2 mars 1990).

Madame, Monsieur,

Le *(date)*, votre société est intervenue sur *(mon lave-linge...)* pour procéder à *(indiquez la réparation)*. La facture que j'ai acquittée fait apparaître que vous avez remplacé *(indiquez la pièce changée)*.

Il n'a pas été possible à votre employé(e) de me remettre la pièce usagée au moment où j'ai réglé la facture.

Je vous rappelle donc que cette pièce reste ma propriété et je vous demande de me la restituer dans les huit jours.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Dépannage à domicile. Vous contestez la facture trop élevée d'un dépanneur

Vous avez téléphoné en catastrophe à une société de dépannage à domicile. Si la somme réclamée par celle-ci vous paraît manifestement trop élevée comparativement aux travaux exécutés (temps passé ou type d'intervention effectuée), ou si les travaux ne correspondent pas à votre demande, refusez de payer sur-le-champ.

Lorsque vos tentatives pour régler ce litige à l'amiable sont sans effet, vous pouvez alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du département si vous estimez qu'une infraction a été commise (publicité des prix, devis, fraude ou tromperie...).

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous adresse une réclamation à la suite de l'intervention de dépannage que votre entreprise a effectuée chez moi le *(date)*.

Alors que je vous ai appelé(e) pour *(indiquez le travail demandé)*, votre employé(e) a effectué *(indiquez les réparations effectuées)*. La facture qui m'a été présentée est d'un montant exagérément disproportionné par rapport au prix qu'il aurait été normal de payer.

Je vous demande en conséquence de revoir votre facture. *(Facultatif : je vous joins sous ce pli un devis établi par une autre entreprise à titre de comparaison.)*

Sans réponse de votre part et faute d'un arrangement amiable, je me verrai dans l'obligation d'alerter la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes à propos de vos agissements.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous voulez vous désengager d'un contrat de prestation de services conclu à distance. Vous exercez votre droit de rétractation**

Vous avez souscrit un abonnement à un fournisseur d'accès à Internet, à un site de rencontres, etc., par un moyen de communication à distance (téléphone, Internet...). Cette prestation de services ayant été conclue à distance, vous bénéficiez d'un droit de rétractation qui vous permet de revenir sur votre engagement, sans avoir à vous justifier et à payer des pénalités (article L. 121-20 du Code de la consommation).

Vous avez sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre de services pour exercer ce droit en envoyant un courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Le cas échéant, demandez le remboursement des sommes versées.

Attention : ce droit est exclu pour les services dont la fourniture a commencé, avec votre accord, avant la fin du délai de sept jours, pour les prestations de services d'hébergement, de transport (y compris les contrats de location de voiture), de restauration, de loisirs, qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (réservation de billets, voyages...).

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Référence du contrat : (...)

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai souscrit par (*précisez le moyen de conclusion : téléphone, Internet*) un contrat de (*précisez*).

(*Ou*) Le (*date*), je vous ai renvoyé signé un contrat de (*précisez*).

Conformément à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, je demande l'annulation du présent contrat.

(*Le cas échéant*) Et je vous prie de me rembourser la somme de (...) euros correspondant au montant payé pour le service, au plus tard dans les trente jours à venir.

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Vous contestez votre facture d'eau anormalement élevée

À en croire la facture que vous avez reçue, vous avez consommé trois fois plus d'eau qu'en temps normal. N'ayant décelé aucune fuite, vous ne voyez plus qu'une explication : le compteur fonctionne mal. C'est à vous qu'il appartient d'en demander la vérification.

La compagnie vous en facturera les frais, qui vous seront remboursés si la vérification révèle une anomalie. Dans le cas contraire, ces frais resteront à votre charge.

Si la vérification confirme que votre compteur fonctionne normalement, vous disposerez encore d'une défense, car, pour les tribunaux, les enregistrements du compteur valent seulement présomption de preuve.

Si vous apportez des éléments sérieux permettant de mettre cette preuve en doute, le juge pourra en tenir compte, mais il vous faudra démontrer l'in vraisemblance de cette consommation et établir qu'aucune fuite d'eau n'est à l'origine de la surconsommation.

Madame, Monsieur,

La facture d'eau que je viens de recevoir fait apparaître que j'aurais consommé (...) m<sup>3</sup> d'eau, alors que ma consommation est normalement de l'ordre de (...) m<sup>3</sup> pour la même période.

Je vous demande donc de faire vérifier mon compteur.

Dans l'attente d'un rendez-vous, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous demandez à votre distributeur d'eau le remboursement du dépôt de garantie**

Votre distributeur d'eau vous a demandé un dépôt de garantie lorsque vous avez souscrit l'abonnement ou, postérieurement, à l'occasion d'un incident de paiement. Cette pratique a été interdite par la loi no 2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques.

L'interdiction figure désormais à l'article L. 2224-12-3 du Code général des collectivités territoriales, qui précise que les sommes qui auront été perçues à ce titre devront être remboursées dans un délai maximum de trois ans à compter de la promulgation de la loi du 30 décembre 2006. Si vous n'avez pas reçu ce remboursement, exigez-le par écrit.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai souscrit un abonnement de distribution d'eau auprès de vos services. À cette date, vous m'avez demandé un dépôt de garantie de (...) euros.

Je vous rappelle que l'article 2224-12-3 du Code général des collectivités territoriales interdit désormais ce type de demande auprès des abonnés domestiques. Ce même article fait obligation aux distributeurs d'eau de rembourser aux usagers les sommes perçues à ce titre au plus tard le 30 décembre 2009.

Aussi, je m'étonne de ne rien avoir reçu à ce jour. En conséquence, je vous mets en demeure de me rembourser cette somme dans les plus brefs délais.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Le professionnel a perdu le bien que vous lui avez confié pour réparation

Vous avez déposé un appareil, une montre, un bijou chez un professionnel pour le faire réparer, nettoyer, etc. Le professionnel ne peut pas vous le restituer, parce qu'il a égaré cet objet.

Il doit vous indemniser, car, en acceptant le dépôt de cet objet, il en est devenu dépositaire (article 1915 et suivants du Code civil). Il doit donc vous restituer «la chose même qu'il a reçue». À défaut, sa responsabilité est engagée.

En pratique : à défaut de restitution, mettez en demeure le professionnel de vous restituer l'objet, dans un délai précis, par courrier recommandé avec avis de réception. Et, s'il en est dans l'impossibilité de vous restituer l'objet, demandez des dommages et intérêts, en produisant la facture d'achat de l'objet, une décote étant en général pratiquée pour tenir compte de l'usure.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

J'ai déposé dans votre (*atelier, magasin, service après-vente...*) un (*indiquez l'objet*) à (*réparer, nettoyer...*), le (*date*). Je me suis rendu dans votre (*précisez*) pour le récupérer, le (*date*). Or vous n'avez pas été en mesure de me le restituer.

(*1<sup>er</sup> cas : vous mettez en demeure de faire la recherche.*)

Aussi, je vous mets en demeure de -procéder à cette restitution sous huit jours, à compter de la réception de la présente. À défaut, je me verrai dans l'obligation de vous demander réparation du préjudice subi.

(*2<sup>e</sup> cas : vous demandez réparation.*)

À ce jour, et malgré ma relance en date du (...), je ne suis toujours pas en possession de mon bien. Aussi, je vous demande réparation du préjudice subi, en vertu de l'article 1932 du Code civil, soit la somme de (...) euros. Vous trouverez ci-joint le justificatif de la valeur de ce bien. À défaut de réponse de votre part, sous huit jours à compter de la réception de la présente, je me verrai dans l'obligation de saisir la juridiction de proximité.

Comptant sur votre diligence, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Pièces jointes : précisez copie du ticket de dépôt, facture d'achat.

## Le vêtement rendu par le teinturier est très abîmé. Vous demandez une indemnisation

Vous avez confié à votre teinturier votre superbe manteau de laine. Il vous le rend détérioré (couleurs passées, tissu déchiré...). Vous pouvez engager la responsabilité du commerçant, mais vérifiez auparavant qu'il n'a émis aucune réserve sur votre ticket de dépôt. L'article 1789 du Code civil le rend responsable des détériorations, sauf s'il peut démontrer qu'il n'a commis aucune faute dans son travail.

Très souvent, le teinturier qui vous remet un vêtement abîmé a tendance à en reporter la responsabilité sur le vendeur ou sur le confectionneur. N'acceptez pas ce type d'arguments. Votre seul interlocuteur est le teinturier, qui a accepté de prendre votre vêtement pour vous le rendre dans un état correct en rapport avec le service demandé. À toutes fins utiles, il a cependant la possibilité de faire procéder à une expertise technique.

Dans le cas d'un vêtement simplement taché et non détérioré, le teinturier peut vous proposer un second nettoyage ou une ristourne.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), je vous ai donné à nettoyer un (*précisez la nature du vêtement*). Vous me l'avez rendu avec des détériorations qui n'existaient pas au moment où je vous l'ai remis, comme l'atteste l'absence de réserves sur le ticket de dépôt, dont vous trouverez la copie ci-jointe.

Vous refusez de m'indemniser pour le motif suivant : (*rappelez le motif invoqué*).

Je ne suis pas d'accord avec votre position et je vous rappelle que, selon l'article 1789 du Code civil, vous êtes responsable des dommages subis par mon vêtement. Dans ces conditions, à moins que vous n'établissiez par expertise que la détérioration n'est pas de votre faute, je vous demande de m'indemniser du préjudice subi, que j'estime à (...) euros (*valeur de l'article diminuée de la vétusté*).

À défaut d'accord amiable, je me verrai contraint(e) de saisir le juge de proximité.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Pièce jointe : photocopie du ticket de dépôt.

## Travaux. L'artisan a dépassé le devis que vous aviez signé sans vous demander votre accord écrit

L'entrepreneur ou l'artisan chargé d'effectuer des travaux dans votre logement vous a adressé un devis (daté et mentionnant la durée de validité de l'offre faite), que vous avez signé pour acceptation. S'il vous réclame par la suite un complément, au motif que certains travaux ou certains matériaux avaient été omis dans le contrat, vous n'avez rien à lui verser en plus de ce qui était initialement convenu. Écrivez à votre entrepreneur en vous référant à l'article 1134 du Code civil.

L'entrepreneur et l'artisan sont liés par leurs devis, qui les engagent fermement.

Il leur appartient donc d'assumer le coût d'éventuels travaux supplémentaires. Si c'est vous qui réclamez des travaux ne figurant pas dans le devis initial, un devis complémentaire devra vous être présenté pour acceptation.

Madame, Monsieur,

Je vous rappelle que votre devis du (*date*) prévoyait une somme globale de (...) euros pour les travaux suivants (*énoncez les travaux*). Je m'aperçois, à la lecture de votre facture, que le montant réclamé ne correspond pas à la somme initialement prévue.

Étant donné que rien ne justifie cette augmentation de prix, un devis complémentaire ne m'ayant pas été présenté et aucune clause d'indexation n'ayant été prévue, je vous demande de rectifier votre facture et de vous en tenir aux conditions initialement acceptées.

Je vous rappelle que vous êtes tenu(e) de respecter le devis que vous m'avez proposé et que j'ai accepté, conformément aux dispositions de l'article 1134 du Code civil.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Travaux. Vous mettez en demeure une entreprise de terminer les travaux que vous lui avez commandés**

Vous avez chargé un plombier d'installer chez vous une salle de bains. Mais il a abandonné le chantier sans avoir réalisé ce qui était convenu. Mettez l'artisan en demeure d'achever les travaux prévus initialement dans le devis.

Si le professionnel ne réagit pas, vous pourrez demander, devant le juge des référés, l'autorisation de faire terminer les travaux non exécutés par une autre entreprise, aux frais de la première.

Si l'arrêt des travaux vous cause un préjudice particulier – par exemple, si le plombier n'a pas terminé l'installation d'une douche dans une chambre que vous comptiez louer –, vous pouvez demander des dommages et intérêts à l'artisan fautif en vous fondant sur l'article 1147 du Code civil, qui prévoit que «le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution», à moins qu'il ne puisse invoquer une cause étrangère ou sa bonne foi.

### **Lettre recommandée avec avis de réception valant mise en demeure**

Madame, Monsieur,

Selon le devis en date du (...), et que j'ai signé le (date), il était convenu que vous réalisiez (*donnez la nature des travaux en faisant l'objet*) dans l'appartement situé à (*lieu*) durant la période comprise entre le (date) et le (date). Bien que vous ayez quitté le chantier depuis le (date), les travaux exécutés à ce jour ne correspondent pas au devis.

Vous m'avez cependant présenté une facture en date du (...), dont je ne vous règle, par la présente, qu'une partie, à savoir (...) euros. Le reliquat ne vous sera versé qu'après exécution complète de vos obligations.

Pour mémoire, je vous rappelle qu'il vous reste à exécuter : (*énumérez les travaux restant à exécuter*).

Sans réponse de votre part dans un délai de quinze jours, je me verrai dans l'obligation d'avoir recours aux instances juridictionnelles pour obtenir l'autorisation de faire terminer par une autre entreprise, et à vos frais, les travaux non exécutés, comme le prévoit l'article 1144 du Code civil.

Dans la prompte attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez à votre caisse de Sécurité sociale la qualité d'ayant droit d'un assuré**

Si vous ne pouvez pas bénéficier des prestations de la Sécurité sociale à titre personnel et que vous fassiez partie des cas qui suivent, vous pouvez demander à être rattaché(e), en qualité d'ayant droit, à un assuré social :

- concubin(e), époux(se), partenaire lié(e) par un Pacs à un assuré social et se trouvant à sa charge totale, effective et permanente ;
- enfant jusqu'à 16 ans, 18 ans en cas d'apprentissage, 20 ou 21 ans en cas d'interruption pour maladie, s'agissant des enfants scolarisés. Pas de limite d'âge si invalidité ou maladie chronique empêchant de manière permanente l'exercice d'une activité professionnelle ;
- membre de la famille (jusqu'au troisième degré) vivant sous le toit de l'assuré et s'occupant exclusivement des travaux de ménage et d'éducation d'au moins deux enfants de moins de 14 ans, à la charge de l'assuré social ;
- personne vivant depuis douze mois consécutifs avec l'assuré et qui se trouve à sa charge totale, effective et permanente.

Madame, Monsieur,

Ne pouvant bénéficier des prestations de la Sécurité sociale à titre personnel, je vous sollicite afin de pouvoir prétendre au remboursement des prestations en nature, en qualité d'ayant droit de (*nom, prénom, numéro de Sécu de la personne dont vous souhaitez être l'ayant droit*).

En effet, je suis actuellement (*expliquez à quel titre vous pouvez prétendre à la qualité d'ayant droit : personne à la charge totale et effective vivant avec l'assuré social depuis au moins douze mois consécutifs...*).

Je vous remercie de bien vouloir m'indiquer la liste des pièces nécessaires à l'instruction de mon dossier (*adressez éventuellement les formulaires téléchargés sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)*).

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Un produit vous semble dangereux. Vous saisissez la Commission de la sécurité des consommateurs**

Vous venez d'être victime ou témoin d'un accident provoqué par un produit ou à l'occasion d'un service, ou vous avez constaté un risque lié à l'utilisation du produit ou du service. Il vous semble que l'accident ou le risque est dû à une mauvaise conception du produit ou à une mauvaise organisation du service, et qu'il pourrait arriver à d'autres personnes.

Saisissez la Commission de la sécurité des consommateurs par simple lettre ou par courriel en remplissant le questionnaire électronique figurant sur le site Internet [www.securiteconso.org](http://www.securiteconso.org).

La Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) :

- centralise toutes les informations qui lui sont communiquées sur les accidents et les risques de la vie courante ;
- émet des avis destinés aux pouvoirs publics, aux professionnels et aux consommateurs intéressés, sur les produits et services présentant des risques, et propose toute mesure de nature à améliorer la prévention des risques ;
- informe le public par des communiqués de presse, des campagnes de sensibilisation...

Attention : gardez toutes les pièces importantes, et notamment le produit incriminé.

**Commission de la sécurité des consommateurs  
Immeuble Atrium  
5, place des Vins de France  
75573 Paris Cedex 12**

Monsieur le Président,

Le *(date)*, j'ai été victime d'un accident *(ou)* j'ai constaté le risque provoqué par *(indiquez le modèle et la marque du produit ou la prestation de service, le lieu et la date d'achat, le numéro de lot, de série ou d'emballage, le type de conditionnement ou d'emballage...)*, dans les circonstances suivantes *(décrivez le plus précisément possible le risque ou les circonstances de l'accident et ses conséquences, en indiquant en quoi le produit ou le service est à l'origine de celui-ci ; précisez également le lieu de l'accident)*.

Les conséquences de cet accident sont les suivantes *(précisez-les : emplacement, type et gravité de la lésion, en joignant si possible des certificats médicaux)*.

Je vous remercie par avance de bien vouloir me tenir informé(e) des suites que vous donnerez à cette affaire et vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous saisissez la Commission d'accès aux documents administratifs pour avoir communication d'un dossier**

Vous souhaitez avoir communication d'un document administratif tel qu'un dossier, un rapport, une étude, un compte rendu, des statistiques... C'est votre droit et, si l'Administration refuse de vous le communiquer – ou si elle ne vous répond pas, ce qui au bout d'un mois revient au même –, vous saisirez par courrier ou par télécopie (01 42 75 80 70) la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada).

Si celle-ci rend un avis favorable à votre requête, elle le transmettra directement à l'administration concernée.

Vous devez nécessairement saisir la Cada avant d'envisager un recours devant les tribunaux. Vous disposez de deux mois pour agir à compter du refus exprès ou tacite de l'Administration. Passé ce délai, vous devrez recommencer la procédure en demandant de nouveau le document dont vous souhaitez la communication.

**Commission d'accès aux documents administratifs  
35, rue Saint-Dominique  
75700 Paris 07 SP**

Monsieur le Président,

Vous voudrez bien trouver ci-joint copie de la demande que j'ai adressée à (*nom de l'administration concernée*), le (*date*), pour obtenir la communication d'un document à caractère général (*ou me concernant directement : précisez les références du document*).

Cette communication m'a été refusée pour les raisons suivantes (*précisez*).

J'estime, au contraire, que ma démarche entre bien dans le cadre de la loi du 17 juillet 1978

« portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'Administration et le public ».

C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir intervenir auprès de cette administration pour qu'il soit fait droit à ma demande.

En vous remerciant des suites que vous donnerez à ma requête, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous portez plainte auprès du procureur de la République à la suite d'une infraction dont vous avez été victime**

Si vous êtes victime d'une infraction, c'est-à-dire d'une action ou d'une omission définie par la loi pénale et punie de peines fixées par elle, vous pouvez porter plainte. Par exemple, vous avez été cambriolé(e), escroqué(e), vous êtes victime d'une tromperie commise par un professionnel sur l'origine d'un produit ou sur les qualités d'une prestation de services.

Vous pouvez porter plainte pour voir l'auteur de l'infraction condamné et demander une indemnisation en vous constituant partie civile.

La plainte peut être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction si vous le connaissez, ou être déposée au commissariat de police ou à la gendarmerie, si possible les plus proches du lieu de l'infraction. N'oubliez pas de joindre tous les documents de preuve : contrat, factures diverses (réparations...), constats en cas de dégâts matériels, etc.

Madame, Monsieur le Procureur de la République,

J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur les faits suivants (*exposez ici les faits constatés avec le maximum de détails, ainsi que le lieu et la date auxquels ils se sont produits, précisez s'il y a des témoins*).

En conséquence, je porte plainte contre (*identité de la personne physique ou du représentant de la personne morale, auteur présumé*) demeurant à (*adresse*) (*ou*) contre X (*si vous ne connaissez pas l'auteur des faits ou si vous avez une incertitude*) pour (*indiquez l'infraction si vous la connaissez*) et toutes autres qualifications qui pourraient se révéler utiles.

Vous remerciant de bien vouloir m'informer des suites que vous donnerez à cette affaire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Procureur de la République, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous contestez les honoraires de votre avocat et déposez un recours devant le bâtonnier**

Vous avez recours à un avocat pour vous représenter dans une procédure. Les honoraires de ce dernier vous semblent ne pas correspondre à la réalité ou paraissent disproportionnés par rapport aux diligences qu'il a accomplies. Malgré vos nombreux courriers, votre avocat continue de vous réclamer des honoraires qui vous paraissent excessifs.

Vous devez exercer un recours devant le bâtonnier de l'ordre des avocats du barreau au sein duquel cet avocat est inscrit. Le bâtonnier a la tâche d'arbitrer les conflits entre les justiciables et leurs avocats, notamment concernant les contestations d'honoraires, les différends sur la manière dont l'avocat a traité votre affaire (manque de diligence, dépassement des délais, manquement aux règles déontologiques...).

Écrivez-lui par lettre recommandée avec avis de réception. S'il n'a pas répondu dans un délai de quatre mois ou si sa décision est négative, vous pourrez alors saisir le président du tribunal de grande instance.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur le Bâtonnier,

Je tiens à porter à votre connaissance le différend qui m'oppose actuellement à Maître (*nom et adresse à préciser*), avocat inscrit au barreau de (...). En effet, nous avons convenu d'une convention d'honoraires s'élevant à (...) euros (voir courrier en pièce jointe) ainsi que de l'étendue de son intervention dans mon affaire.

Or Maître (*nom à préciser*) a entrepris de manière unilatérale de nouvelles actions entraînant une augmentation de ces honoraires.

Je me permets donc de solliciter votre arbitrage dans cette affaire et vous prie d'examiner les honoraires facturés afin que nous puissions trouver une issue amiable à ce litige.

En vous en remerciant par avance de l'intérêt que vous voudrez bien porter à ma demande, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Bâtonnier, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez à l'huissier de justice le compte détaillé des sommes qu'il vous réclame**

Vous avez fait appel à un huissier de justice pour obtenir l'exécution d'une décision de justice, pour effectuer un constat, etc. La note que vous avez reçue n'est pas détaillée. Elle vous paraît excessive. Demandez à l'huissier de justice de vous envoyer un compte détaillé des sommes dont vous êtes redevable (article 27 du décret du 12 décembre 1996 modifié relatif au tarif des huissiers de justice).

Ce document doit faire ressortir distinctement, sans abréviation, les rémunérations tarifées, les débours (par exemple, des frais de serrurier), les frais de déplacement et les honoraires libres. Si ce document ne vous a pas été remis, réclamez-le avant tout règlement. Sachez que vous pouvez aussi demander la remise des pièces justificatives des dépenses engagées pour votre compte.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Objet : demande de compte détaillé

Maître,

Par courrier du (*date*), vous me réclamez la somme de (...) euros en règlement de ...

(*1<sup>er</sup> cas*) Je conteste devoir une telle somme. En conséquence,

(*2<sup>e</sup> cas*) N'ayant aucun détail sur celle-ci,

je vous demande de me transmettre dans les plus brefs délais, un compte détaillé, conformément aux dispositions de l'article 27 du décret du 12 décembre modifié.

(*Le cas échéant*) Je vous demande (*également*) de me remettre les pièces justificatives des dépenses engagées pour mon compte.

Je vous prie d'agréer, Maître, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez communication de votre dossier médical**

L'article L. 1111-7 du Code de la santé publique vous reconnaît un droit d'accès direct à votre dossier médical. Vous pouvez en prendre connaissance soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin.

Vous devez d'abord envoyer une lettre recommandée avec avis de réception au professionnel de l'établissement de santé, en lui demandant soit de mettre votre dossier à disposition pour que vous ou le médecin de votre choix puissiez le consulter, soit d'en envoyer une copie (à vous ou à votre médecin).

L'accès à votre dossier doit vous être rendu possible au maximum dans les huit jours de votre demande et au plus tôt après un délai de réflexion de quarante-huit heures. Si les informations médicales en cause ont plus de cinq ans, le délai est de deux mois.

Plus votre demande sera précise, plus elle sera facile à traiter, et vous obtiendrez une réponse plus rapidement.

À savoir : la consultation du dossier sur place est gratuite. Si vous faites délivrer des copies ou si la consultation ne se fait pas sur place, seuls les coûts de reproduction et d'expédition pourront vous être réclamés.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

*(Expliquez brièvement les informations qui vous intéressent : consultation, hospitalisation).*

Conformément à l'article L. 1111-7 du Code de la santé publique,  
*(1<sup>er</sup> cas : si vous souhaitez consulter vous-même votre dossier) je vous prie de bien vouloir*

- (a) me permettre de consulter mon dossier médical.*
- (b) me transmettre une copie de mon dossier médical.*

*(2<sup>e</sup> cas : si vous souhaitez en prendre connaissance par l'intermédiaire de votre médecin) je vous prie de bien vouloir*

- (a) permettre l'accès à mon dossier au médecin que je désigne à cet effet : Dr (nom et adresse du cabinet).*
- (b) transmettre une copie de mon dossier médical au médecin que je désigne à cet effet : Dr (nom et adresse du cabinet).*

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Victime d'un accident médical, vous demandez une indemnisation

Vous avez été victime d'un accident médical, d'une infection nosocomiale ou d'une affection iatrogène. Avant ou parallèlement à une action en justice, vous pouvez saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CRCI). Selon l'importance du dommage subi, la CRCI pourra statuer en conciliation ou en règlement amiable du litige.

Dans la seconde hypothèse, la commission disposera d'un délai de six mois à compter de la réception de l'ensemble des pièces pour rendre un avis sur votre dossier. À la suite de cet avis, une offre d'indemnisation vous sera faite dans un délai de quatre mois.

Pour obtenir les coordonnées de la commission compétente, appelez le 0810 600 160 ou visitez le site Internet [www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr).

Vous pourrez télécharger sur ce site le dossier d'indemnisation qui pourra être adressé à la commission au lieu et place de notre lettre type. Les proches peuvent agir en qualité d'ayant droit suite au décès d'un proche ou même en leur nom propre s'ils estiment avoir personnellement subi un préjudice.

Madame, Monsieur,

Je m'adresse à vous, car j'ai été victime (*expliquez clairement la nature et les circonstances de votre dommage*) et demande une indemnisation pour le dommage subi.

Vous trouverez ci-dessous les éléments vous permettant d'apprécier la recevabilité de ma demande :

*(Indiquez)*

- votre état civil,
- les coordonnées de votre organisme de Sécurité sociale ainsi que votre numéro de Sécurité sociale,
- les coordonnées de votre organisme complémentaire, le cas échéant,
- votre situation professionnelle,
- l'identité du ou des personnes mise(s) en cause (praticien, centre hospitalier...),
- la date des actes à l'origine du dommage,
- la nature des dommages,
- l'action en justice en cours, le cas échéant.

Vous trouverez également ci-joints les justificatifs suivants : (*certificat médical ; attestation de Sécu ; tout document permettant de quantifier votre préjudice : perte de revenus, frais médicaux... ; justificatifs des sommes déjà perçues pour votre dommage...*).

Restant à votre entière disposition pour tout complément d'information, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous demandez l'échelonnement du paiement des travaux d'amélioration votés en assemblée générale**

L'assemblée générale des copropriétaires, statuant à la double majorité prévue à l'article 26, peut décider toute amélioration, à condition qu'elle soit conforme à la destination de l'immeuble, telle que la transformation d'un ou de plusieurs éléments d'équipement existants, l'adjonction d'éléments nouveaux, l'aménagement ou la création de locaux affectés à l'usage commun. Elle fixe alors, à la même majorité, la répartition du coût des travaux.

Si vous n'avez pas donné votre accord à la décision prise, l'article 33 de la loi no 65-557 du 10 juillet 1965 vous autorise à demander l'étalement de la part du coût de ces travaux mise à votre charge. Cette possibilité vous concerne si vous vous êtes abstenu(e) lors du vote, si vous avez voté contre ou si vous étiez absent(e) et non représenté(e) et que vous avez contesté le procès-verbal dans les deux mois suivant sa notification par le syndic.

Par ailleurs, si la copropriété ne souscrit pas d'emprunt pour le financement de ces travaux, vous serez seulement redevable d'intérêts au taux légal.

### **Lettre recommandée avec avis de réception au syndic**

Madame, Monsieur,

Copropriétaire de l'immeuble situé (*lieu*), je fais suite à l'assemblée générale des copropriétaires qui s'est tenue le (*date*).

Il fut alors voté (*la réalisation de travaux d'amélioration, tels que l'installation d'un ascenseur*), décision à laquelle je me suis opposé(e).

Je vous informe que j'entends payer cette somme en dix versements annuels, conformément à la possibilité donnée par l'article 33 de la loi du 10 juillet 1965.

Dans l'attente de l'échéancier que vous voudrez bien m'établir, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez convoquer une assemblée générale, car le syndic n'a pas satisfait à ses obligations dans ce domaine**

Le syndic est tenu de convoquer une assemblée générale au moins une fois par an. Si le syndic manque à cette obligation, le conseil syndical, ou un (ou plusieurs) copropriétaires représentant au moins un quart des voix de tous les copropriétaires, peuvent demander la convocation de l'assemblée générale des copropriétaires.

Si le syndic n'obtempère pas dans un délai de huit jours, le président du conseil syndical pourra convoquer valablement l'assemblée.

Si le président ne fait pas le nécessaire, s'il n'existe pas de conseil syndical ou si les membres du conseil syndical n'ont pas été désignés, tout copropriétaire peut alors provoquer ladite convocation en s'adressant au président du tribunal de grande instance statuant en matière de référé.

L'assignation doit être précédée à peine d'irrecevabilité de la mise en demeure du syndic, restée infructueuse pendant plus de huit jours et, le cas échéant, du président du conseil syndical.

### **Lettre recommandée avec avis de réception au syndic**

Madame, Monsieur,

Les copropriétaires de l'immeuble situé (*adresse*), ci-dessous signataires et dont la liste est jointe à la présente, réunissant (*nombre de tantièmes*), ont l'honneur de vous demander, en application de l'article 8 alinéa 1 du décret no 67-223 du 17 mars 1967, la convocation d'une assemblée générale.

Ils demandent l'inscription des questions suivantes à l'ordre du jour de cette assemblée générale :

- (*énoncez vos questions*).

En vous remerciant de faire le nécessaire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

(*Signatures*)

Pièce jointe : liste comportant les noms des copropriétaires, leurs tantièmes et leurs signatures.

## **Vous demandez que des questions complémentaires soient ajoutées à l'ordre du jour d'une assemblée générale**

En vue de la prochaine assemblée générale des copropriétaires, vous souhaiteriez qu'elle aborde un point en particulier. Sachez que l'article 10 du décret no 67-223 en date du 17 mars 1967 donne la possibilité à un (ou à plusieurs) copropriétaire, ou au conseil syndical, de notifier, à tout moment, au syndic, la ou les questions dont ils demandent qu'elles soient inscrites à l'ordre du jour d'une assemblée générale.

Le syndic porte ces questions à l'ordre du jour de la convocation de la prochaine assemblée générale, qui doit être notifiée au moins vingt et un jours avant la réunion. Toutefois, si la ou les questions soulevées ne peuvent être inscrites à cette assemblée compte tenu de la date de réception de la demande par le syndic, elles le seront à l'assemblée suivante.

### **Lettre recommandée avec avis de réception au syndic**

Madame, Monsieur,

Copropriétaire de l'immeuble situé (*lieu*), je vous prie de bien vouloir inscrire à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale les projets de résolutions suivants :

*(Rédiger les projets de résolution que vous souhaitez voir figurer.)*

*(Par exemple)*

- Résolution n° (...) : l'assemblée générale décide de (*par exemple, réaliser tels travaux...*), conformément à l'article (...). Les travaux seront réalisés par (...) pour un montant de (...) euros, selon devis en date du (...).

Dans l'attente de la réception de la convocation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièces jointes : devis...

## **Vous ne pouvez être présent(e) à l'assemblée générale et souhaitez vous faire représenter par une autre personne**

Vous avez reçu la convocation du syndic pour la prochaine assemblée générale des copropriétaires. Malheureusement, vous ne pourrez être présent(e) à cette date. Votre présence est, par définition, importante, car les projets inscrits à l'ordre du jour seront soumis au vote. Chaque copropriétaire dispose, en effet, d'un nombre de voix correspondant à sa quote-part dans les parties communes.

Néanmoins, vous pouvez déléguer votre droit de vote à une personne copropriétaire ou non de l'immeuble, conformément à l'article 22 de la loi no 67-557 du 10 juillet 1965.

Chaque mandataire, y compris un gestionnaire locatif, ne peut recevoir plus de trois délégations de vote. En outre, le syndic, le conjoint du mandataire, son partenaire lié à lui par un pacte civil de solidarité et ses préposés ne peuvent recevoir mandat.

### **Lettre recommandée avec avis de réception au syndic**

Madame, Monsieur,

Copropriétaire de l'immeuble situé (*lieu*), j'accuse réception de la convocation à la prochaine assemblée générale de copropriété, qui se tiendra le (*date*).

Ne pouvant y être présent(e), représentant x millièmes, je souhaite donner mandat à M./Mme (*indiquez ses nom et prénom*), demeurant à (*indiquez l'adresse*) pour me représenter à l'assemblée générale.

Vous remerciant d'en prendre bonne note, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous refusez de verser la commission que vous réclame une agence immobilière**

Vous recherchez un appartement et vous avez contacté plusieurs agences. Vous avez signé un mandat de recherche sans exclusivité avec l'une d'entre elles. Celle-ci vous fait visiter un appartement. Continuant les recherches, vous êtes tombé(e) par hasard sur le même appartement proposé par une autre agence. La transaction s'est finalement conclue avec cette dernière.

La première agence vous réclame des honoraires, prétextant qu'elle a été la première à vous faire visiter le logement. Or, lorsque le client signe un mandat simple avec une agence, c'est qu'il se réserve la possibilité de chercher de son côté et de solliciter d'autres agences pour se donner plus de chances de trouver rapidement. Seule l'agence qui a réussi l'affaire peut obtenir une rémunération, conformément à l'article 6 de la loi du 2 janvier 1970.

Toutefois, cette dernière pourrait prétendre à l'attribution de dommages et intérêts en prouvant une faute de son client qui, par un abus de sa part et compte tenu des diligences accomplies, l'aurait privée de la réalisation de la vente.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

J'ai reçu hier votre lettre recommandée me réclamant le montant de la commission prévue dans le mandat que je vous ai donné. Vous me reprochez d'avoir contracté par l'intermédiaire d'une autre agence, alors que vous m'aviez fait visiter les lieux avant cette agence concurrente.

Après ma visite des lieux, j'ai trouvé le prix excessif et j'ai fait une offre à la baisse. Votre employé(e) n'a accompli aucune diligence ou intervention pour parvenir à un rapprochement entre nous. C'est par hasard que je suis retombé(e) sur cet appartement, que j'ai visité par l'intermédiaire d'une autre agence.

En l'absence de mandat exclusif, je n'ai commis aucun abus à conclure l'affaire avec l'agence concurrente, qui a su trouver les bases de notre accord.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous résiliez le contrat signé pour l'achat d'une maison dans le délai de sept jours**

À la recherche d'un logement, vous avez signé une promesse de vente pour l'achat d'une maison dans un lotissement. Vous regrettez cet achat précipité, car, à la réflexion, ce lotissement est trop éloigné du collège où vos enfants sont inscrits. Écrivez au vendeur pour résilier votre contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

En effet, tout acheteur non professionnel d'un logement neuf ou ancien peut résilier le contrat signé dans un délai de sept jours. Le vendeur vous aura au préalable remis le contrat. Le délai de réflexion court à compter du lendemain de la remise de l'acte. La remise du contrat est faite après émargement ou délivrance d'un récépissé. Attention à la date attestant cette remise, pour ne pas être privé(e) de votre délai de réflexion.

Lorsque le vendeur est un particulier, il ne peut vous réclamer aucune somme d'argent avant la fin du délai de réflexion de sept jours. En revanche, les agences immobilières justifiant d'une garantie financière peuvent demander le versement d'argent à la signature du contrat. Mais il est préférable d'attendre l'expiration du délai de réflexion pour effectuer ce premier versement.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), nous avons signé une promesse de vente pour l'achat d'une maison dans le lotissement situé (*adresse*).

Après avoir examiné attentivement les commerces et écoles alentour, nous avons jugé l'emplacement du lotissement très peu commode pour nous. Ainsi, conformément à l'article L. 271-1 du Code de la construction, nous vous notifions par la présente notre résiliation du contrat signé.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous résiliez le contrat de réservation d'un appartement vendu sur plan**

Vous achetez un appartement sur plan. À la réception du projet de contrat définitif que vous adresse le notaire, vous constatez que des modifications techniques ont été apportées avant la livraison de l'appartement.

Vous pouvez obtenir l'annulation du contrat et la restitution du dépôt de garantie, voire des dommages et intérêts si vous avez subi un préjudice, en adressant une lettre recommandée avec avis de réception au vendeur et à l'organisme auprès duquel le dépôt de garantie a été effectué.

En effet, l'acheteur peut se dégager de la vente et obtenir restitution de son dépôt de garantie dans les conditions fixées par l'article R. 261-31 du Code de la construction, par exemple lorsque les changements apportés dans la nature ou la qualité des ouvrages entraînent une réduction de la valeur du logement supérieure à 10 %, ou si l'un des équipements n'est pas fourni. Le projet de contrat définitif doit être envoyé par le notaire un mois avant la date de la signature. Le remboursement doit intervenir au plus tard dans un délai de trois mois à compter de votre demande.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

À la réception du projet de contrat définitif concernant l'achat de mon futur appartement, je me suis aperçu(e) d'une modification extrêmement importante, qui consiste en la création d'un parking sous les fenêtres de l'immeuble, au lieu et place des espaces verts prévus initialement.

Je suis étonné(e) de ne pas avoir été prévenu(e) avant, ce qui m'aurait permis de réorienter mes projets vers une autre opération immobilière. Je ne souhaite pas, dans ces conditions, donner suite à ma réservation.

Par ailleurs, votre retard à m'informer entraîne pour moi un important préjudice financier, car je me trouve maintenant hors délais pour obtenir les déductions fiscales. Je vous demande donc, outre le remboursement de mon dépôt de garantie, de me dédommager du préjudice financier que je subis et que j'estime à (...) euros.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Vous souhaitez obtenir des précisions sur une offre de prêt immobilier

L'offre d'un prêt immobilier doit être claire et exhaustive. Elle doit notamment indiquer son coût total, le taux effectif global (TEG), le montant de la mensualité, éventuellement les modalités d'indexation, le coût des garanties et assurances exigées.

Pour les prêts à taux fixe, l'offre doit comporter un échéancier détaillé. Ce tableau d'amortissement doit préciser, pour chaque échéance, la répartition entre le capital remboursé, les intérêts et les primes d'assurance, ainsi que le capital restant dû.

Exigez bien un tableau d'amortissement complet : c'est une mine d'or en matière d'information. Lorsque l'obligation d'information n'est pas respectée, des sanctions sont prévues par l'article L. 312-33 du Code de la consommation (amende, déchéance des intérêts en totalité ou dans la proportion fixée par le juge).

Madame, Monsieur,

Nous avons eu le (*date*) un entretien au cours duquel vous nous avez fait une proposition de prêt pour financer l'achat d'un appartement.

Je vous prie de bien vouloir me confirmer cette offre par écrit, en me fournissant l'information la plus complète possible.

Ainsi, je souhaite tout particulièrement voir figurer dans votre offre, conformément à l'article L. 312-8 du Code de la consommation, les informations suivantes pour chaque échéance :

- la part du capital amorti et celle restant due
- les intérêts dus et payés, et, éventuellement, les intérêts compensateurs
- les primes d'assurance
- les pénalités réclamées en cas de remboursement anticipé.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## Le prêt immobilier vous est refusé. Vous demandez le remboursement de l'acompte versé au constructeur

Vous avez signé un contrat de construction avec la société X, à laquelle vous avez versé un acompte. Votre banque vous a fait une offre de prêt, mais, à l'annonce du licenciement de votre conjoint, elle a retiré son offre avant la fin du délai fixé pour obtenir le prêt. Le constructeur doit donc vous rembourser l'acompte que vous lui avez versé.

La loi du 13 juillet 1979 sur le crédit immobilier protège l'acquéreur qui n'obtient pas les prêts nécessaires au financement de l'opération immobilière projetée. Elle s'applique aussi bien à l'achat d'un appartement qu'à celui d'un terrain à construire, ou encore aux travaux dont le montant dépasse 21 500 euros. Le délai minimal pour obtenir les prêts est d'un mois à compter de la signature du contrat. Passé ce délai, le contrat devient caduc, et les sommes versées sont remboursées intégralement.

Si le constructeur tarde à vous rembourser l'acompte que vous avez versé, vous pourrez réclamer des intérêts : à compter du quinzième jour de la demande de remboursement, l'acompte produit des intérêts au taux légal majoré de moitié.

Madame, Monsieur,

Je vous ai informé le (*date*) du retrait par la banque de son offre de prêt, à la suite du licenciement de mon mari (*ma femme*). Vous avez refusé de nous rembourser l'acompte en faisant valoir que le contrat signé n'indiquait pas que le prix serait payé à l'aide d'un prêt.

Je me suis donc renseigné(e) sur nos droits. La loi sur le crédit immobilier prévoit que le contrat signé est conclu sous la condition suspensive de l'obtention des prêts qui en assurent le financement (articles L. 312-15 et suivants du Code de la consommation).

Bien que le contrat ne mentionne pas le recours à un prêt, le bénéfice de la loi est néanmoins automatique, puisque nous n'avons pas indiqué, par une clause manuscrite, que nous renoncions à nous prévaloir de ces dispositions.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## L'entreprise qui construit votre maison vous réclame un supplément de prix

En commençant à creuser, l'entreprise à laquelle vous avez confié la construction de votre maison a trouvé des remblais profonds, ce qui nécessite des fondations spéciales. Elle refuse de les exécuter gratuitement en se retranchant derrière son contrat, où il est indiqué que le prix ne comprend pas d'éventuels travaux de fondations supplémentaires. Pourtant, vous vous êtes adressé(e) à un constructeur qui se chargeait de tout, plans et construction.

La clause du contrat invoquée par le constructeur n'est pas conforme à la réglementation. Le constructeur qui propose de construire sur votre terrain suivant les plans qu'il a lui-même fournis est tenu d'examiner le terrain au préalable et de faire une estimation des travaux en tenant compte des adaptations nécessaires.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai signé avec votre société un contrat de construction d'une maison individuelle avec fourniture de plan régi par les articles L. 231-1 et suivants du Code de la construction et de l'habitation.

Par lettre en date du (...), vous m'indiquez refuser, sur la base du prix fixé dans le contrat, l'exécution de fondations spéciales suite à la découverte de remblais profonds.

L'article L. 231-2-c du même code indique que vous devez fournir la description et l'estimation du coût des travaux d'équipement extérieur qui sont indispensables à l'implantation de la construction. Vous deviez donc vérifier personnellement l'état du terrain, ce que vous n'avez pas fait.

En conséquence, je n'accepte pas l'augmentation que vous me réclamez, d'autant que le prix indiqué au contrat est un prix forfaitaire.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **La construction de votre maison n'est pas terminée dans les délais fixés par le contrat. Vous mettez en demeure le constructeur**

Vous avez signé un contrat de construction d'une maison individuelle avec fourniture de plan. Les travaux se sont arrêtés. Le délai d'exécution des travaux prévu dans le contrat ne sera pas respecté par le constructeur.

Il convient d'abord de mettre en demeure la société de terminer les travaux, ainsi que de vous verser les pénalités de retard prévues dans le contrat, conformément à l'article L. 231-2-i du Code de la construction et de l'habitation.

Puis sachez que si le constructeur ne réagit pas suite à l'envoi de la mise en demeure, vous pourrez saisir l'établissement qui lui apporte une garantie de livraison, conformément à l'article L. 231-6 du même code (voir lettre « Votre maison n'est pas terminée. Vous vous retournez contre le garant du constructeur », page 95).

### **Lettre recommandée avec avis de réception valant mise en demeure**

Madame, Monsieur,

Selon le contrat de construction d'une maison individuelle en date du (...), il était convenu que vous réalisiez ma maison sur le terrain situé (*lieu*) à compter du (*date d'ouverture du chantier*) et ce jusqu'au (*date de fin des travaux*). Le non-respect de ce délai entraîne des pénalités de retard à hauteur de (...) euros (*indiquez les pénalités de retard indiquées dans le contrat*).

Or le chantier est arrêté depuis le (*date*).

Par la présente, je vous mets en demeure de reprendre immédiatement les travaux et de me verser les pénalités de retard telles que prévues dans le contrat.

À défaut de reprise des travaux sous huitaine, je me verrai dans l'obligation de demander à votre garant (*nom*) d'exécuter ses obligations, conformément à l'article L. 231-6 du Code de la construction et de l'habitation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Votre maison n'est pas terminée. Vous vous retournez contre le garant du constructeur**

Le constructeur auquel vous avez confié la construction de votre maison a abandonné le chantier. Après mise en demeure restée infructueuse du constructeur, vous pouvez demander à son garant de prendre le relais du constructeur pour mener à terme les travaux.

En effet, le constructeur doit obligatoirement, sous peine de sanctions pénales, vous fournir une garantie de livraison apportée par une entreprise d'assurance ou un établissement de crédit agréés par un organisme officiel. Les coordonnées de l'établissement garant figurent dans l'attestation de garantie annexée à votre contrat. Vérifiez bien qu'elle fait référence à votre construction.

À ce titre, l'établissement garant est également tenu de payer les pénalités de retard prévues par le contrat si le retard excède trente jours, conformément à l'article L. 231-6 du Code de la construction et de l'habitation.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Selon le contrat de construction d'une maison individuelle avec fourniture de plan, en date du (...), la société (*nom*) devait réaliser ma maison sur le terrain situé (*lieu*) à compter du (*date d'ouverture du chantier*) et ce jusqu'au (*date de fin des travaux*).

Votre société a accordé une garantie de livraison au constructeur.

Or le chantier est arrêté depuis le (*date*).

Par la présente, je vous mets en demeure de prendre toutes les mesures nécessaires à l'achèvement des travaux.

En outre, je vous indique que le contrat prévoit que le non-respect du délai d'exécution des travaux entraîne des pénalités de retard à hauteur de (*indiquez les pénalités de retard inscrites dans le contrat*). Le retard étant supérieur à trente jours, je vous remercie de bien vouloir m'indemniser.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez l'application de la garantie décennale à votre assurance dommages-ouvrage**

Votre maison est terminée depuis deux ans, et le carrelage de la cuisine commence à se décoller. Vous comptez faire jouer votre assurance dommages-ouvrage. Mais votre assureur refuse de préfinancer les travaux, prétextant que le carrelage constitue un élément d'équipement dissociable non couvert par la garantie décennale.

Envoyez-lui une lettre recommandée avec avis de réception, en lui précisant que cette garantie peut couvrir des éléments d'équipement indissociables de leur support (c'est-à-dire qu'on ne peut les ôter sans porter atteinte à l'ouvrage), comme le carrelage, et qui rendent l'ouvrage impropre à sa destination. Les constructeurs sont obligatoirement assurés pour les travaux qu'ils réalisent.

L'assurance dommages-ouvrage, souscrite par celui qui commande les travaux, préfinance la reprise des désordres qui entrent dans la définition de la garantie décennale. À l'assureur de se retourner ensuite contre le responsable. Les éléments d'équipement qui ne sont pas couverts par la garantie décennale bénéficient tout de même d'une garantie contractuelle d'une durée minimale de deux ans.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu votre courrier du *(date)* m'expliquant les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas prendre en charge la réfection de mon carrelage.

Je me suis renseigné(e) de mon côté, et je considère que le sinistre que je vous ai déclaré entre tout à fait dans la définition de la garantie décennale. Le carrelage n'est pas, en l'espèce, un simple revêtement, à l'instar du linoléum. Il s'agit d'un élément d'équipement indissociable de son support. Le décollement constitue bien un trouble grave d'utilisation. Il y a donc également impropriété à la destination.

En conclusion, je vous demande de bien vouloir reconsidérer votre position.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## De graves dommages affectent votre maison de moins de dix ans, mais la société responsable n'existe plus

Dans ce cas, vous demandez à l'assurance du constructeur l'application de la garantie décennale. L'article 1792 du Code civil prévoit que le constructeur d'un ouvrage est responsable de plein droit des dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui le rendent impropre à sa destination.

À l'ouverture de tout chantier, le constructeur doit être en mesure de justifier qu'il a souscrit l'assurance obligatoire le couvrant pour cette responsabilité, conformément à l'article L. 241-1 du Code des assurances.

Il est essentiel de lui demander son attestation d'assurance et de la conserver précieusement. Si un désordre apparaît dans le délai de dix ans à compter de la réception des travaux alors que le constructeur n'existe plus, vous serez en mesure de demander à l'assureur de prendre en charge l'indemnisation du désordre.

L'assurance dommages-ouvrage, obligatoire pour le maître de l'ouvrage, doit être actionnée prioritairement. L'assureur vous indemniserait avant de se retourner contre l'assureur du constructeur.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

La société (nom) a réalisé la construction de ma maison située (*lieu*) selon contrat en date du (...). Au titre de sa garantie décennale, le constructeur était assuré auprès de votre compagnie, sous le contrat no (...) en date du (...).

La réception des travaux a eu lieu le (*date*). (*Attention à déclarer le sinistre dans le délai de dix ans suivant la réception.*)

(*Décrivez les désordres et joignez éventuellement des photos...*)

Ces désordres sont de nature décennale car :

(1<sup>er</sup> cas) remettant en cause la solidité de la construction.

(2<sup>e</sup> cas) rendant la construction impropre à sa destination.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir prendre en charge l'indemnisation de ce sinistre.

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

Pièces jointes : attestation d'assurance décennale de la société, photos...

## Suite à d'importantes malfaçons, vous avez touché une indemnisation, mais elle est manifestement insuffisante ou a été présentée hors délais

Vous avez fait construire votre maison. Des désordres graves (atteinte à la solidité ou impropriété à la destination de l'ouvrage) sont apparus. Vous avez fait une déclaration auprès de votre assurance dommages-ouvrage, obligatoirement souscrite avant le début des travaux.

Les désordres nécessitent souvent des réparations rapides pour éviter une aggravation. Votre assureur dispose, sauf exception, d'un délai de soixante jours après la déclaration complète de sinistre pour vous indiquer s'il accepte ou non la prise en charge et de quatre-vingt-dix jours, à compter du même point de départ, pour vous faire une proposition d'indemnisation (article L. 242-1 du Code des assurances).

Le dépassement de ces délais, de même qu'une proposition d'indemnité manifestement insuffisante vous permettent, après l'avoir notifié à l'assureur, d'engager les dépenses nécessaires à la réparation des dommages. Attention : comparez les offres pour éviter une facture disproportionnée.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Par courrier en date du (...), vous m'avez informé(e) que vous acceptiez la prise en charge du sinistre affectant ma maison, située (*lieu*), dans le dossier référencé (*numéro de dossier*).

*(Si offre insuffisante)* La proposition d'indemnité qui m'a été faite est manifestement insuffisante. Je joins, à la présente, des devis que j'ai fait établir attestant du caractère sous-évalué de l'indemnisation.

*(Si offre présentée hors délais)* J'accuse réception de votre offre d'indemnisation, mais cette dernière m'a été faite postérieurement au délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la réception de ma déclaration complète et réputée constituée.

En conséquence, je vous informe que je suis autorisé(e) à engager les dépenses nécessaires à la réparation des dommages, l'indemnité que vous serez amené à me verser sera majorée de plein droit d'un intérêt égal au double du taux de l'intérêt légal, et ce, conformément à l'article L. 242-1 du Code des assurances.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

Pièces jointes : accord de prise en charge du sinistre et devis.

## Le marchand de listes ne vous a pas présenté d'offres correspondant à votre demande. Vous demandez le remboursement

Pour accroître vos chances de trouver un logement à louer, vous avez passé un contrat avec un marchand de listes : c'est ainsi que l'on nomme les agences immobilières qui fournissent des adresses de logements disponibles à leur client, moyennant paiement.

- (1er cas) Conformément à la loi, le marchand de listes ne vous a fait payer qu'après vous avoir remis les adresses souhaitées, mais il s'est avéré que ces adresses ne correspondaient pas au type de logement souhaité ou que les logements n'étaient pas disponibles.

- (2e cas) Au mépris de la loi, il a exigé un paiement pour vous remettre des listes de logements qui, de surcroît, ne répondaient pas à vos attentes.

Exigez le remboursement de ce que vous avez payé, en écrivant en recommandé au responsable de l'agence.

Le contrat passé avec le marchand de listes doit obligatoirement mentionner les caractéristiques du bien recherché. Il ne faut pas hésiter à être précis sur ses exigences, quitte à déborder des cases prévues à cet effet.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), j'ai signé une convention pour la fourniture de listes d'adresses de logements à louer. Ce contrat précisait bien mes exigences, à savoir (*rappelez les critères mentionnés dans le contrat : surface minimale, commune, accès par les transports en commun, calme...*).

(*1<sup>er</sup> cas*) Or, si vous m'avez bien fourni des listes d'adresses, je considère que vous n'avez pas parfaitement exécuté votre obligation. En effet, parmi les offres communiquées, aucune ne correspondait à mes souhaits (*précisez : certaines n'étaient plus disponibles, d'autres dépassaient le loyer convenu, plusieurs n'étaient pas situées dans la zone géographique choisie...*). Je vous demande donc le remboursement des sommes que je vous ai réglées sans contrepartie.

(*2<sup>e</sup> cas*) Vous m'avez demandé un chèque de (...) euros pour me communiquer quelques adresses dont aucune ne correspondait à ma demande. Je vous en demande donc le remboursement, en vous rappelant que je serais en droit de porter plainte contre vous pour le paiement de la prestation avant la fourniture des listes (article 16 de la loi du 2 janvier 1970).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Vous demandez une quittance de loyer à votre propriétaire

Contrairement à ce que beaucoup pensent, la remise de quittance n'est pas automatique. Elle n'est obligatoire que si le locataire en fait la demande.

Il peut avoir intérêt à faire cette demande, en envoi simple, au moins dans un premier temps, car les quittances lui serviront de preuve de ses paiements (à conserver pendant cinq ans), pour bénéficier de l'allocation logement ou comme justificatif de domicile.

L'article 21 de la loi no 89-462 du 6 juillet 1989 prévoit que «le bailleur est tenu de remettre gratuitement une quittance au locataire qui en fait la demande. La quittance porte le détail des sommes versées par le locataire, en distinguant le loyer, le droit de bail et les charges. Si le locataire effectue un paiement partiel, le bailleur est tenu de délivrer un reçu».

Et l'article 4-p ajoute qu'est réputée non écrite toute clause «qui fait supporter au locataire des frais de relance ou d'expédition de la quittance».

Madame, Monsieur,

Veillez trouver ci-joint un chèque de (...) euros en règlement de mon loyer du mois de (...).

À l'avenir, je souhaiterais recevoir pour chaque paiement que j'effectuerai une quittance de loyer distinguant le loyer, les charges et le droit au bail, comme la loi le prévoit (loi n°89-462 du 6 juillet 1989, article 2 1).

Dans l'immédiat, je vous remercie de bien vouloir m'adresser une quittance correspondant au versement de ce jour, ainsi qu'aux versements effectués jusqu'à présent.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous contestez une révision de loyer en cours de bail**

En cours de location, le loyer ne peut être révisé que si une clause du contrat le prévoit. Il évolue alors, à la hausse ou à la baisse, comme l'indice de référence des loyers publié par l'Insee, même si le contrat est ancien et qu'il se réfère encore à l'indice du coût de la construction.

Lorsque le contrat se contente d'évoquer la révision du loyer sans autre précision sur ses modalités, la révision a lieu à la date anniversaire du contrat, en prenant en compte la variation du dernier indice connu à cette date.

Le site de l'Institut national de la consommation ([www.conso.net](http://www.conso.net)) met à la disposition des internautes un outil leur permettant de calculer automatiquement un nouveau loyer, y compris lorsqu'il n'a pas été révisé depuis plusieurs années.

Madame, Monsieur,

Vous m'avez écrit pour m'informer que mon loyer passait de (...) à (...) euros. Cette augmentation m'étonne, car elle est supérieure à celle que la loi autorise.

Je vous rappelle en effet qu'en cours de bail le loyer ne peut être majoré que si une clause du contrat le prévoit, et dans les mêmes proportions que la variation annuelle moyenne de l'indice de référence des loyers publié par l'Insee (loi du 6 juillet 1989, article 17-d).

La clause de révision de notre contrat prévoit ainsi que le loyer pourra être révisé en fonction de la variation de l'indice du (...) trimestre. Il se monte donc désormais à :  $[\text{loyer actuel} \times \text{nouvel indice}] / \text{indice de l'année précédente} = (\dots)$  euros.

J'attends votre accord sur ce calcul pour vous adresser un chèque de ce montant.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

**Vous n'êtes pas d'accord avec l'augmentation de loyer que veut appliquer votre propriétaire au renouvellement du bail**

Six mois avant l'échéance de votre bail, vous recevez une proposition de renouvellement de contrat pour un loyer d'un montant supérieur à celui que vous payez, accompagnée de références de loyers de logements comparables.

N'oubliez pas qu'il ne s'agit que d'une proposition. Vous pouvez donc la contester ou la négocier. Faites-le en répondant à votre bailleur par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour vous procurer les références de loyers à Paris, adressez-vous à l'Observatoire des loyers de l'agglomération parisienne (Olap) ou aux mairies d'arrondissement (téléphonez pour connaître les jours de permanence). Il existe également des observatoires en province : renseignez-vous auprès de votre direction départementale de l'équipement.

**Olap**  
**21, rue Miollis**  
**75015 Paris**  
**Tél. : 01 40 56 01 47**  
**(sur rendez-vous)**

Madame, Monsieur,

Vous m'avez adressé une proposition de renouvellement de contrat de location sur la base d'un loyer mensuel de (...) euros.

Selon vous, ce nouveau loyer se situerait au niveau des loyers du voisinage, et vous me communiquez les références qui vous ont servi à le déterminer. Permettez-moi de ne pas être d'accord avec ces références.

*(1<sup>er</sup> cas)* En effet, elles se rapportent toutes à des logements loués depuis moins de trois ans, alors que la loi précise que les deux tiers des références doivent correspondre à des locations dans lesquelles il n'y a pas eu de changement de locataire depuis trois ans.

*(2<sup>e</sup> cas)* En effet, les logements référencés ne sont pas comparables au mien. Je vous rappelle que le mien ne dispose pas de *(citez les éléments de confort ou d'agrément dont disposent les logements cités et dont votre propre logement est dépourvu : ascenseur, dimension des pièces, qualité de la construction...)*.

*(Facultatif)* Cependant, je ne suis pas opposé(e) à revoir le niveau de mon loyer, à condition qu'il n'excède pas (...) euros par mois, soit (...) euros/m<sup>2</sup>, ce qui correspond aux loyers réellement pratiqués ici.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, -l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous saisissez la commission de conciliation pour fixer le loyer au renouvellement du bail**

Vous êtes bailleur d'un logement dont le contrat arrive à échéance. Six mois avant le terme, vous avez proposé à votre locataire de le renouveler moyennant une augmentation de loyer fixée par référence aux loyers du voisinage. Votre locataire a gardé le silence pendant quatre mois ou bien il a exprimé son désaccord.

Vous devez impérativement saisir la commission de conciliation qui siège à la préfecture du département. Faites-le par lettre recommandée avec avis de réception. Vous joindrez à votre demande la lettre de proposition adressée à votre locataire ainsi que les éléments de référence sur lesquels vous aviez fondé cette demande.

Soyez attentif(ve) aux délais et n'oubliez pas que, si la conciliation échoue, il appartiendra au juge de fixer le loyer. Or il ne pourra statuer que s'il a été saisi avant la fin du bail.

Madame, Monsieur,

Bailleur d'un logement dont le contrat arrive à expiration le (*date*), j'ai adressé à mon locataire une proposition de renouvellement de contrat avec réévaluation du loyer dans les délais légaux.

(*1<sup>er</sup> cas*) Quatre mois se sont écoulés, et mon locataire n'a toujours pas répondu à cette proposition.

(*2<sup>e</sup> cas*) Mon locataire conteste cette proposition.

Je souhaiterais que la commission de conciliation se réunisse et examine cette affaire.

Voici les noms et adresses des parties :

- bailleur : (*vos nom et adresse*),
- locataire : (*nom et adresse de votre locataire*).

Dans l'attente de votre convocation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez avoir des précisions sur le montant annuel des charges locatives**

Chaque mois, vous payez une provision pour charges et, une fois par an, vous recevez les comptes qui font apparaître soit que vous avez trop payé, soit que vous devez encore de l'argent à votre bailleur. Dans ce cas, est-ce bien à vous de payer ? Le seul fait que vous vous posiez la question montre que vous manquez de précisions.

N'hésitez pas à les demander à votre bailleur ou au gérant : elles vous sont dues. Mais, pour une première demande, la lettre recommandée ne s'impose pas, et un courrier simple suffit.

La loi n°89-462 du 6 juillet 1989, article 23 dernier alinéa, prévoit que, «un mois avant la régularisation, le bailleur communique au locataire le décompte par nature de charges ainsi que, dans les immeubles collectifs, le mode de répartition entre les locataires. Durant un mois à compter de l'envoi de ce décompte, les pièces justificatives sont tenues à la disposition des locataires».

Madame, Monsieur,

Vous m'avez fait parvenir la régularisation des charges pour l'année passée, d'où il ressort que je vous devrais (...) euros.

Ce montant m'étonne, aussi vous serais-je reconnaissant(e)

(1<sup>er</sup> cas) de me donner le détail de ces charges, poste par poste (chauffage, ménage, ascenseur...), comme la loi le prévoit.

(2<sup>e</sup> cas) de me communiquer le mode de répartition des charges entre tous les locataires, comme la loi le prévoit.

(3<sup>e</sup> cas) de me faire savoir à quel moment je pourrai venir consulter les pièces justificatives de ces charges : contrats, factures, bulletins de paie, documents qui doivent, selon la loi, être tenus à la disposition des locataires pendant le mois qui suit l'envoi du décompte de régularisation.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous demandez des délais de paiement pour régler un rappel de charges locatives important**

Depuis des années, vous payez chaque mois des provisions pour charges sans que votre propriétaire procède à la régularisation annuelle des comptes. Et puis, soudain, vous recevez cette fameuse régularisation, ainsi qu'un gros rappel à payer, auquel vous ne pouvez faire face.

Vous devrez payer, à moins qu'il n'y ait prescription. Mais, si vous avez des difficultés à vous acquitter en une fois d'une somme importante, demandez des délais par simple lettre.

En matière de charges, n'attachez pas trop d'importance au vocabulaire. Dites indifféremment : année 2006-2007 ou exercice 2006-2007 ; acompte, avance ou provision, régularisation ou comptes annuels, solde, rappel ou reliquat, décompte ou détail des charges. Tous ces termes sont équivalents.

Madame, Monsieur,

Vous m'avez fait parvenir une régularisation de charges pour les années ...-... qui fait apparaître que je vous devrais encore (...) euros.

Je me permets de vous rappeler que le paiement des charges, comme celui des loyers, se prescrit par cinq ans. Je considère donc ne rien vous devoir pour les années ...-...

Mais, même ainsi diminué, ce solde reste très important, et je ne peux pas vous le payer en une seule fois. Ainsi je vous propose de vous rembourser à raison de (...) versements mensuels de (...) euros, et je vous en adresse aujourd'hui le premier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **De grosses réparations sont nécessaires. C'est au propriétaire qu'elles incombent**

Votre chaudière est à remplacer, le toit fuit, les fenêtres sont vermoulues... Ces grosses réparations sont à la charge de votre bailleur, qui doit les entreprendre dès qu'elles deviennent nécessaires. S'il n'entend pas vos demandes orales, passez à la lettre recommandée simple.

Dans une location, on distingue les réparations locatives, à la charge du locataire, des grosses réparations, à la charge du bailleur. Constituent des réparations locatives l'entretien et les menues réparations ; le décret no 87-712 du 26 août 1987 en donne une liste indicative détaillée. Les autres réparations sont à la charge du bailleur, et c'est particulièrement le cas chaque fois que l'équipement défaillant doit être remplacé.

Madame, Monsieur,

Comme je vous en ai informé à plusieurs reprises, la chaudière de mon logement est hors d'usage depuis le *(date)* et n'est pas réparable.

Je suis donc sans chauffage depuis cette date, ce qui me cause un préjudice certain. C'est pourquoi je vous demande de remplacer cette chaudière dans les plus brefs délais.

Sans réponse de votre part dans les huit jours, je me verrai contraint(e) de porter notre différend devant le tribunal d'instance. Et je demanderai alors non seulement l'exécution des travaux, mais également des dommages et intérêts pour le trouble de jouissance que je subis.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Locataire HLM, vous informez votre bailleur que vous allez sous-louer une pièce de votre logement

Vous êtes locataire HLM et vous avez l'intention de sous-louer une ou plusieurs pièces de votre logement. Vous en avez le droit, mais uniquement si le sous-locataire est âgé de moins de 30 ans ou de plus de 60 ans, ou s'il est handicapé. Dans le premier cas, vous devrez conclure un contrat d'un an renouvelable ; dans les deux autres cas, un contrat d'accueil à domicile.

Vous n'êtes pas tenu de solliciter l'accord de l'organisme propriétaire ou gestionnaire, mais seulement de l'informer au préalable de ce projet (articles L. 442-8-1 et L. 442-8-2 du Code de la construction et de l'habitation).

La sous-location est un moyen de conserver votre logement, si vous ne respectez plus les règles d'occupation en logement social, votre appartement étant devenu trop grand pour vous, à la suite du départ de vos enfants, par exemple.

Madame, Monsieur,

Je viens par la présente lettre vous informer de mon intention de sous-louer une chambre de mon appartement.

*(1<sup>ère</sup> hypothèse)*

Je vous précise que mon (*ma*) future(e) sous-locataire, M. ou Mme (*prénom et nom*), est âgé(e) de moins de 30 ans. Vous trouverez ci-jointe la photocopie de sa carte d'identité.

*(2<sup>e</sup> hypothèse)*

Je vous précise que mon (*ma*) future(e) sous-locataire, M. ou Mme (*prénom et nom*), est âgé de plus de 60 ans (*ou adulte handicapé*) et que nous allons conclure un contrat d'accueil familial conforme à l'article L. 442-1 du Code de l'action sociale et des familles.

*(Dans les deux cas)*

Cette pièce mesurant (...) mètres carrés, j'en fixerai le loyer mensuel à (...) euros, et les charges à (...) euros, ce qui correspond au prix au mètre carré de surface habitable du loyer et des charges de mon propre logement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous demandez à votre bailleur l'autorisation de sous-louer tout ou partie de votre logement**

Vous souhaitez sous-louer une pièce de votre appartement, voire l'appartement dans sa totalité, parce que vous partez un an à l'étranger et que vous souhaitez le retrouver à votre retour. Vous devez impérativement en demander l'accord écrit à votre bailleur, y compris en ce qui concerne le montant loyer.

Le prix au mètre carré de la sous-location ne peut en effet excéder celui que vous payez vous-même (article 8 de la loi du 6 juillet 1989).

Cette formalité est de rigueur : la sous-location non autorisée constitue une infraction au bail et peut justifier sa résiliation.

Madame, Monsieur,

Je souhaiterais sous-louer à un étudiant une chambre de l'appartement que vous me louez.

Aussi, je viens solliciter votre accord.

Je vous précise que, cette pièce mesurant (...) mètres carrés, je compte en fixer le loyer mensuel à (...) euros, et les charges à (...) euros, ce qui correspond au prix au mètre carré de surface habitable du loyer et des charges mon propre logement.

Je suis conscient qu'en temps que locataire principal je répons de mon sous-locataire.

Je vous remercie par avance de la réponse favorable que vous ferez à ma demande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous vous êtes porté(e) caution pour un locataire et vous souhaitez vous dégager**

Tout dépend de la façon dont a été rédigé l'acte de cautionnement que vous avez copié et signé. Si vous avez déclaré vous engager pour une durée précise, par exemple pour la durée du contrat et de son renouvellement, ou encore pour une durée de six années, vous êtes irrévocablement engagé(e) jusqu'au terme prévu, mais à cette date vous serez automatiquement délié(e), sans formalité.

À l'inverse, si l'acte ne précise pas la durée de l'engagement, ou s'il fixe une durée indéterminée, par exemple pour la durée du contrat et de ses renouvellements, il se poursuit aussi longtemps que vous ne l'avez pas dénoncé, ce que vous pouvez faire à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception. Si la location est soumise à la loi du 6 juillet 1989 (ce qui correspond au régime général), vous continuez de garantir le locataire jusqu'à la fin du bail ou du renouvellement en cours. Sinon (location meublée, bail commercial...), vous serez libéré(e) dès la réception de votre courrier.

Attention : même valablement libéré(e), vous restez engagé(e) pour les dettes nées à l'époque où vous étiez caution.

Madame, Monsieur,

Je me suis porté(e) caution pour M./Mme (*nom*), locataire au (*adresse*) en vertu d'un bail signé le (*date*), et je désire dénoncer cet engagement.

Vous voudrez donc noter qu'à compter du (*date d'expiration du bail ou du renouvellement en cours*), je ne répondrai plus des dettes de M./Mme (*nom*).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous envisagez de poser une antenne parabolique sur le toit**

Vous souhaitez poser une antenne parabolique pour recevoir des chaînes retransmises par satellite. Avant d'engager les travaux, vous devez impérativement informer votre propriétaire de votre projet et, le cas échéant, le syndic, par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous joindrez à votre courrier une description détaillée des travaux envisagés et, si possible, un plan ou un schéma de l'installation, et vous préciserez quels programmes pourront être reçus grâce à cette installation.

Votre propriétaire pourra s'opposer à votre projet s'il vous propose de vous raccorder à l'antenne collective ou au câble de l'immeuble, et si ce raccordement vous permet (ou vous permettra dans les trois mois) d'accéder aux programmes que vous souhaitez. Il peut également invoquer un autre motif "sérieux et légitime", par exemple d'ordre technique (risque de détérioration importante du toit) ou esthétique (immeuble classé). Mais seul le juge pourra décider si le motif invoqué est réellement sérieux et légitime, et votre propriétaire devra impérativement le saisir dans les trois mois qui suivent votre courrier.

Madame, Monsieur,

Je vous informe de mon intention de poser une antenne parabolique sur le toit de l'immeuble (*la maison*). Je souhaite en effet recevoir les programmes retransmis par le satellite (*précisez*) et en particulier les chaînes (*précisez*).

Voici les travaux que je compte réaliser (*précisez le type d'antenne, ses dimensions, le lieu d'installation, le système de fixation, le lieu de passage des câbles...*). Je joins à ce courrier un schéma de la future installation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez quitter le logement que vous louez**

Vous pouvez quitter votre logement à tout moment et vous n'avez aucune raison à invoquer, mais vous êtes tenu(e) de prévenir votre bailleur, par lettre recommandée avec avis de réception, au moins trois mois à l'avance.

Ce délai de préavis sera d'un mois seulement si vous vous trouvez dans l'une des cinq situations suivantes : vous obtenez votre premier emploi ; vous avez perdu votre emploi ou, au contraire, retrouvé un emploi ; vous êtes muté(e) professionnellement ; vous êtes titulaire du RMI ; ou vous avez plus de 60 ans et devez quitter votre logement pour raison de santé. Vous devrez alors le préciser dans votre lettre de congé, quitte à envoyer les justificatifs ultérieurement.

Un congé donné de vive voix ne suffit pas. Aussi, même si vous entretenez d'excellentes relations avec votre bailleur, n'oubliez pas de confirmer votre congé par lettre recommandée avec avis de réception. Même si vous habitez sur le même palier.

Madame, Monsieur,

*(1<sup>er</sup> cas) Je dois déménager prochainement, ainsi je vous donne congé pour le (date éloignée de trois mois au minimum).*

*(2<sup>e</sup> cas) Une mutation professionnelle à (lieu) me contraint de quitter mon logement, c'est pourquoi je vous donne congé pour le (date éloignée d'un mois au minimum). La loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 (article 15-1, a linéa 2) prévoit en effet que, dans cette hypothèse, le préavis est réduit à un mois.*

*(Dans les deux cas) Je vous précise que mon déménagement est prévu pour le (date), afin que nous convenions d'un jour pour faire ensemble l'état des lieux.*

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous louez un logement meublé et souhaitez donner votre congé à votre propriétaire**

Vous êtes locataire d'un logement loué en meublé et vous souhaitez donner congé. Vous pouvez le faire à tout moment sous la seule condition de prévenir votre bailleur un mois à l'avance, comme le prévoit l'article L. 632-1 du Code de la construction et de l'habitation.

Et ce, même si votre contrat vous oblige, par exemple, à attendre la date anniversaire ou à respecter un préavis de trois mois. Il s'agit certainement d'un formulaire datant d'une époque où la location des meublés échappait à toute réglementation et où les conditions de la location, durée et préavis notamment, étaient fixées librement. Cette situation a pris fin en 2005.

Madame, Monsieur,

Je souhaite quitter le logement que vous m'avez loué, aussi, je vous donne mon congé pour le *(date éloignée de plus d'un mois)*.

*(Le cas échéant)* J'ai bien lu que mon contrat de location ne me permettait pas de résilier avant le *(précisez la date)* et moyennant un préavis de trois mois.

Vous l'ignorez peut-être, mais l'article L. 632-1 du Code de la construction et de l'habitation, qui régit désormais le contrat de location en meublé, prévoit que « le locataire peut résilier le contrat à tout moment sous réserve du respect d'un préavis d'un mois ». Cette disposition est d'ordre public, elle s'applique en dépit des clauses contraires du contrat.

Je vous précise que je quitterai effectivement mon logement le *(date)* pour que nous convenions ensemble d'une date pour effectuer l'état des lieux.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Après votre départ, le propriétaire a fait des travaux. Vous en contestez la facture

Vous avez quitté le logement que vous occupiez depuis plusieurs années, et vous recevez de votre ancien propriétaire une facture de travaux de remise en état de l'appartement. Vous estimez que tout ou partie de cette facture ne vous incombe pas. Répondez à votre ex-bailleur par lettre recommandée pour lui faire part de votre désaccord.

Au bout de combien de temps doit-on refaire les tapisseries et les peintures, ou changer les moquettes ? En dehors du secteur social, où la question est le plus souvent réglée par accord collectif, ces équipements n'ont pas de durée de vie officielle. Mais on estime généralement qu'ils ne peuvent durer plus de sept à dix ans, selon leur qualité. Cela peut constituer une base de discussion.

Madame, Monsieur,

Vous m'avez fait parvenir une facture de (...) euros pour la remise en état des tapisseries et moquettes de l'appartement que j'ai quitté le (*date*) dernier.

(*1<sup>er</sup> cas*) Je conteste absolument vous devoir quoi que ce soit : l'état des lieux que nous avons établi au moment de mon départ ne mentionne aucune dégradation qui me soit imputable. Il décrit au contraire un logement en bon état d'usage. Si vous avez jugé bon de remettre à neuf ce logement, il vous appartient d'en assumer les frais.

(*2<sup>e</sup> cas*) Je ne nie pas que des travaux devaient être réalisés et que certaines dégradations me sont imputables, mais je refuse d'assumer l'intégralité de ces frais. En effet, j'ai occupé ce logement durant (...) années, au cours desquelles il a subi une usure normale : les tapisseries et moquettes étaient donc (*en grande partie*) amorties.

(*Facultatif*) Je vous propose donc de prendre à ma charge (...) % de cette facture, et j'attends votre réponse pour vous adresser la somme correspondante.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous demandez le remboursement du dépôt de garantie qui ne vous a pas été restitué par votre ancien propriétaire**

Vous avez déménagé depuis plusieurs mois et vous n'avez toujours pas reçu le remboursement du dépôt de garantie (ou de la caution, comme on le nomme fréquemment) que vous aviez versé en début de location. Adressez à votre propriétaire une lettre recommandée avec avis de réception le mettant en demeure de vous rembourser ce dépôt sans délai.

La loi no 89-462 du 6 juillet 1989, article 22 stipule que le dépôt de garantie «est restitué dans un délai maximal de deux mois à compter de la restitution des clés par le locataire, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au bailleur et des sommes dont celui-ci pourrait être tenu, au lieu et place du locataire, sous réserve qu'elles soient dûment justifiées [...]. À défaut de restitution dans le délai prévu, le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, produit intérêt au taux légal au profit du locataire».

Madame, Monsieur,

Le (*date*) dernier, j'ai quitté le logement que je vous louais et je vous en ai rendu les clés.

Or je n'ai toujours pas reçu le remboursement du dépôt de garantie de (...) euros que je vous avais versé à la signature du contrat.

Je ne comprends pas ce retard, car les deux mois que la loi vous donne pour effectuer ce remboursement sont dépassés, et je n'ai aucune dette envers vous : mes loyers ont été intégralement payés et je vous ai rendu un logement en bon état d'usage, ainsi que l'atteste l'état des lieux établi lors de mon départ.

Je vous rappelle qu'au-delà de ce délai légal de deux mois, le solde dû après arrêté des comptes produit intérêt au profit du locataire.

Je vous demande donc de me faire parvenir dans les plus brefs délais l'intégralité de ce dépôt de garantie, soit (...) euros, majorés de (...) euros, correspondant à (...) mois d'intérêt au taux légal.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Pour refaire votre toiture, vous demandez à votre voisin de pouvoir pénétrer sur son terrain

Parfois, il est nécessaire de pénétrer sur le terrain de vos voisins pour effectuer des travaux sur une construction édifée en limite séparative ou proche de celle-ci. C'est ce que l'on appelle le tour d'échelle. Écrivez à votre voisin pour l'informer de votre intention d'effectuer les travaux, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception pour vous ménager une preuve en cas de problème.

Pour bénéficier du tour d'échelle, quatre conditions doivent être réunies et respectées :

- les travaux doivent être indispensables ;
- il est impossible de passer par un autre endroit pour les effectuer ;
- le préjudice subi par le voisin ne doit pas être disproportionné par rapport à l'intérêt que représentent les travaux pour vous ;
- une juste et raisonnable indemnité peut être prévue.

Si votre voisin se montre récalcitrant, il ne vous restera plus qu'à solliciter une autorisation judiciaire auprès du tribunal de grande instance, qui vous donnera sûrement raison.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

À la suite de la visite que je vous ai rendue hier pour vous demander l'autorisation d'installer un échafaudage en bordure de nos deux propriétés, j'ai consulté mon entrepreneur.

Malheureusement, il n'est pas possible de procéder autrement qu'en pénétrant sur votre terrain pour effectuer (*indiquez la nature des travaux, par exemple : le ravalement du mur pignon*), et les travaux envisagés sont indispensables.

Bien entendu, je m'engage à prendre à ma charge les dégâts qui pourraient être faits sur votre propriété par les ouvriers. Je suis également disposé(e) à vous dédommager pour la gêne que je vous occasionne.

Les travaux commenceront le (*date*) et dureront environ (*indiquez la durée prévue*). Je reste à votre disposition pour en parler.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Les arbres plantés chez votre voisin sont trop hauts et trop proches de votre terrain**

Des distances et hauteurs doivent être respectées pour planter arbres ou arbustes. Elles varient d'une région à l'autre : il faut donc, avant toute chose, vous renseigner auprès de votre mairie pour savoir si un arrêté municipal impose une réglementation particulière. S'il n'existe aucun règlement spécifique, c'est la loi qui s'applique (article 671 du Code civil). Vous pouvez écrire à votre voisin pour lui demander d'élaguer les arbres qui vous font de l'ombre, voire d'arracher les arbrisseaux plantés trop près de votre terrain.

Selon les articles 671 et 672 du Code civil :

- si les plantations font plus de 2 mètres de hauteur, elles doivent se situer à au moins 2 mètres de la limite séparative de deux propriétés ;
- pour les arbustes dont la hauteur est inférieure à 2 mètres, la distance minimale à respecter est de 0,50 m.

«Le voisin peut exiger que les arbres, arbrisseaux et arbustes, plantés à une distance moindre que la distance légale, soient arrachés ou réduits à la hauteur déterminée [...] à moins qu'il n'y ait titre, destination du père de famille ou prescription trentenaire [...].»

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Comme je vous l'ai indiqué récemment par téléphone, la haie de thuyas que vous avez plantée il y a quelques mois en bordure de votre terrain ne respecte pas la réglementation en vigueur instituée par l'article 671 du Code civil. En effet, cette haie dépasse aujourd'hui 2 mètres de hauteur, alors qu'elle est plantée à environ 1 mètre de la limite séparative de nos deux propriétés.

En conséquence, je vous demande soit de ramener la hauteur de ces thuyas à moins de 2 mètres, soit de les arracher pour les replanter à plus de 2 mètres de la clôture.

Faute de réponse positive de votre part, je me verrai dans l'obligation de porter cette affaire devant les tribunaux.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Vous exercez un recours à l'encontre du permis de construire accordé à votre voisin**

Votre voisin a déposé une demande pour construire une maison sur le terrain lui appartenant. Un permis de construire lui a été accordé par le maire de votre commune. Considérant que la décision ne respecte pas les règles d'urbanisme applicables en l'espèce, vous souhaitez exercer un recours à l'encontre de cette autorisation.

Tout d'abord, vous devrez saisir le maire pour en obtenir l'annulation. Cette démarche constitue le recours amiable préalable obligatoire avant tout recours judiciaire ou contentieux.

Lorsque vous l'exercez, n'oubliez pas de le notifier au maire, auteur de la décision, et à votre voisin, bénéficiaire du permis, conformément à l'article R. 600-1 du Code de l'urbanisme.

La notification doit intervenir par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai de quinze jours francs à compter du dépôt du recours. À défaut, votre recours sera déclaré irrecevable

### **Lettre recommandée avec avis de réception au maire de votre commune**

Madame, Monsieur le Maire,

Je vous informe que j'ai exercé un recours aux fins de l'annulation de votre décision n° (...) en date du (...) accordant une autorisation à mon voisin, M./Mme (*nom*), de construire (*une maison, un hangar...*) sur le terrain situé (*donnez l'adresse*).

Conformément à l'article R. 600-1 du Code de l'urbanisme, je vous notifie mon recours dans le délai de quinze jours à compter de son dépôt devant le tribunal administratif de (...).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

### **Lettre recommandée avec avis de réception à votre voisin**

Madame, Monsieur,

Je vous informe que j'ai exercé un recours aux fins de l'annulation de la décision du maire de la commune de (*nom*) en date du (...) vous accordant une autorisation de construire (*une maison, un hangar...*) ... (*fin identique à la lettre adressée au maire*).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

**Pièces jointes aux deux lettres** : copie intégrale du dépôt de la requête introductive d'instance aux fins de l'annulation de la décision du maire de la commune de (*nom*) n°(...) en date du (...) accordant une autorisation à M./Mme (*nom*) de construire (...) sur le terrain situé (*lieu*).

**Le bar voisin émet des décibels en continu. La situation n'a pu se résoudre à l'amiable. Vous saisissez le maire pour qu'il fasse cesser le bruit**

Vous êtes excédé par les aboiements du chien de votre voisin, la musique de la discothèque du coin de la rue, les rassemblements devant le bar voisin, etc. Vous avez contacté les responsables de ces troubles (voisin, gérant de la discothèque, patron du bar), mais en vain. Demandez au maire de votre commune d'intervenir efficacement pour que cessent ces troubles.

Le maire est en effet responsable de la police municipale, qui doit en particulier « réprimer les atteintes à la tranquillité publique telles que les rixes et disputes accompagnées d'ameutement dans les rues, le tumulte excité dans les lieux d'assemblée publique, les attroupements, les bruits, les troubles de voisinage, les rassemblements nocturnes qui troublent le repos des habitants et tous actes de nature à compromettre la tranquillité publique » (article L. 2212-2-2o du Code général des collectivités territoriales). Il est aussi responsable de la sanction des contrevenants.

Si le maire ne réagit pas ou s'il se contente de rappels à l'ordre sans effet, vous pourrez saisir le préfet de la même manière.

Madame, Monsieur le Maire,

Je vous prie de prendre connaissance des faits suivants : *(décrivez précisément les faits dont vous êtes victime)*.

J'ai tenté de résoudre cette difficulté à l'amiable *(relatez ici les démarches que vous avez entreprises auprès des auteurs de trouble : conversations, appels téléphoniques, courriers...)*, mais la situation n'a pas évolué.

C'est donc en votre qualité de gardien de la tranquillité publique de la commune que je m'adresse aujourd'hui, vous demandant d'user de vos pouvoirs de police pour que ces troubles cessent dans les délais les plus brefs.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ma demande et des suites que vous lui apporterez.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## La villa que vous avez louée pour les vacances ne correspond pas au descriptif reçu

Vous arrivez sur votre lieu de vacances et découvrez que la location que vous avez réservée ne correspond pas à la description qui vous en a été faite. Si cela vous est possible, faites-le constater par huissier, mais d'autres modes de preuve peuvent être également efficaces : photos, vidéos, témoignages.

Vous demanderez un dédommagement au propriétaire, par lettre recommandée avec avis de réception.

Lorsque la tromperie est manifeste, vous pourrez porter plainte en écrivant au procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de la location :

- soit pour fourniture de renseignements manifestement inexacts, si ceux-ci vous ont été donnés dans une correspondance privée. Cette infraction est passible d'une amende de 3 750 euros (décret no 67-128 du 14 février 1967) ;
- soit pour pratique commerciale trompeuse, s'ils ont été diffusés par voie d'annonce.

### Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

C'est avec une grande déception que ma famille et moi-même avons découvert la « villa calme, en front de mer », pour reprendre vos propres termes, que nous avons réservée pour les vacances et pour laquelle nous avons consenti un important effort financier.

En fait de villa, il s'agit d'un cabanon préfabriqué, séparé de la mer par une voie-express et, surtout, situé à proximité d'une discothèque qui ne ferme qu'à l'aube. Nous n'avons pas pu y rester plus de quarante-huit heures. C'est pourquoi je vous demande le remboursement intégral du prix de cette location, ainsi qu'un dédommagement de (...) euros, correspondant à (*citez les dépenses imprévues que vous avez dû engager*).

Je vous rappelle que le fait de fournir des renseignements manifestement inexacts sur une location de vacances est passible de sanctions pénales, et que je serais en droit de porter plainte et de demander des dommages et intérêts.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## L'agence de voyages vous demande un supplément pour un circuit réservé depuis plusieurs semaines

Au cours du mois qui précède le départ d'un voyage à forfait, le prix ne peut plus varier. En revanche, lorsque le départ est prévu dans plus d'un mois, l'agence peut vous demander un supplément de prix si une clause du contrat le prévoit (article L. 211-12 du Code du tourisme) et à la condition que les modalités de calcul de cette révision soient clairement définies (article R. 211-10 du Code du tourisme).

Si le prix du voyage peut augmenter, il doit diminuer en cas de baisse du prix des carburants, des taux de change et des taxes. Soyez-y attentif(ve), car votre agent de voyages risque d'oublier de répercuter ces baisses.

Madame, Monsieur,

C'est avec surprise que je prends connaissance de la hausse du prix du voyage que j'ai souscrit chez vous.

(1<sup>er</sup> cas) Je suis très étonné(e) de cette augmentation, car nous sommes actuellement à moins d'un mois du départ, prévu le (*date*). Votre demande est donc contraire à l'article L. 211-12 du Code du tourisme. Dans ces conditions, je vous prie de bien vouloir noter que je refuse cette augmentation.

(2<sup>e</sup> cas) L'augmentation de (...) euros de mon voyage ne correspond pas, sauf erreur de ma part, aux conditions de révision de prix prévues par l'article X de mon contrat (*expliquez en quoi ce calcul est inexact*). Aussi vous serais-je reconnaissant(e) de bien vouloir reconsidérer votre demande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## L'agence de voyages a annulé le séjour prévu. Vous demandez un dédommagement

Une agence de voyages qui annule un voyage à forfait (circuit, séjour) dans le mois qui précède le départ est tenue de prévenir ses clients par lettre recommandée avec avis de réception. Elle doit alors leur rembourser les acomptes versés, mais aussi leur verser une indemnité égale à celle qu'ils auraient dû payer s'ils avaient annulé (article R. 211-12 du Code du tourisme).

Le versement de cette indemnité ne vous interdit pas de réclamer des dommages et intérêts si l'annulation vous cause un préjudice chiffrable, par exemple si vous aviez acheté un équipement dans la perspective du voyage et s'il devient sans utilité.

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu votre lettre du *(date)* m'annonçant que le séjour de deux semaines au *(pays)* prévu du *(date)* au *(date)* était annulé, lettre à laquelle était joint un chèque de remboursement de l'acompte que je vous avais versé.

Comme le prévoit l'article R. 211-12 du Code du tourisme, je vous demande également la somme de (...) euros, représentant x % du voyage, soit le montant de la pénalité que j'aurais supportée si j'avais moi-même annulé. Je compte sur vous pour me faire parvenir cette somme sous huit jours.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Les prestations prévues au cours d'un voyage organisé sont modifiées sur place

Lorsque, au cours d'un voyage à forfait, l'organisateur est dans l'impossibilité de fournir des prestations prépondérantes, il doit rechercher des prestations de remplacement et vous les proposer sans coût supplémentaire, voire en remboursant le trop-versé. Vous êtes cependant libre d'accepter ou de refuser ces modifications.

Le Code du tourisme (articles L. 211-15 et R. 211-13) prévoit deux possibilités :

- soit vous acceptez la modification : l'agence de voyages doit alors, selon le cas, soit vous rembourser la différence, lorsque la prestation est inférieure à ce qui était prévu, soit prendre à sa charge le supplément de prix, lorsque la prestation est supérieure à ce qui était prévu ;

- soit vous refusez la modification : l'agence doit alors vous fournir les titres de transport nécessaires à votre retour immédiat, et vous pourrez lui demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Madame, Monsieur,

J'étais inscrit(e) à un voyage au (*pays*) pour la période du (*date*) au (*date*).

(1<sup>er</sup> cas) Je devais être logé(e) à l'hôtel (*nom*). Or j'ai été logé(e) à l'hôtel (*nom*), qui est d'une catégorie inférieure. Je vous demande donc le remboursement de la différence de prix entre ces deux hôtels, comme le prévoit l'article L. 211-15 du Code du tourisme.

(2<sup>e</sup> cas) L'hôtel dans lequel je devais être logé(e) étant complet, il m'a été proposé de passer mes vacances à l'hôtel (*nom*), situé loin de la mer, dans une zone très bruyante. J'ai refusé cette modification et je suis rentré(e) immédiatement, grâce au billet d'avion que vous m'avez procuré. Il n'en reste pas moins que ce séjour, prévu de longue date, a été annulé et que mes vacances ont été gâchées. Je vous demande en conséquence de me rembourser l'intégralité de la somme que je vous ai versée.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Certains objets vous ont été dérobés pendant votre séjour dans un hôtel

Au cours d'un séjour dans un hôtel, des objets vous appartenant disparaissent ou sont endommagés. L'hôtelier est présumé responsable. Cela signifie que vous n'avez pas à prouver en quoi il est fautif, qu'il doit vous rembourser la valeur de vos objets jusqu'à concurrence de cent fois le prix de la nuit (articles 1952 et suivants du Code civil).

Mais, s'il est fautif, sa responsabilité est illimitée. Ce sera le cas, par exemple, s'il a laissé l'hôtel sans surveillance ou si le verrou de la chambre était défectueux. Commencez par lui adresser un courrier recommandé.

Un hôtelier ne peut refuser de vous indemniser qu'en cas de force majeure ou si la détérioration est due à une faute de votre part. Cela précisé, vous avez intérêt à remettre, dès votre arrivée, vos objets de valeur à la réception en demandant un reçu. En cas de vol ou de détérioration des objets déposés, sa responsabilité est alors illimitée, et non plus limitée à cent fois le prix de la chambre.

### Lettre recommandée

Madame, Monsieur,

Au cours du mois de (...), j'ai passé deux jours dans votre hôtel, et une valise contenant mes effets personnels a été dérobée (*ou endommagée*), alors qu'elle était rangée sur un meuble de la chambre n° (...), que j'occupais. Ce vol (*ou ce dommage*) a eu lieu dans la journée du (*date*), probablement entre (...) heures et (...) heures.

Je vous rappelle que, selon les termes de l'article 1952 du Code civil, votre responsabilité d'hôtelier est totalement engagée. Je ne vois donc aucune raison au refus que vous m'avez opposé par téléphone il y a quelques jours.

Je vous mets donc en demeure de m'indemniser pour cette valise et son contenu, dont vous trouverez le détail ci-joint.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## Un litige vous oppose à votre opérateur. Vous saisissez le médiateur des communications électroniques

Vous êtes en litige avec un des opérateurs suivants : Bouygues Telecom, France Télécom, Orange, Ten by Orange, SFR, Neufbox de SFR, Neufbox Fibre optique de SFR, Universal Mobile, Carrefour Mobile, Simplicime, Télé2 mobile, Numericable, Free ou Alice.

Si vous avez tenté, mais en vain, de régler le différend avec le service clients, puis le service consommateurs de l'opérateur – ces démarches préalables sont indispensables – vous pouvez saisir par courrier le médiateur des communications électroniques pour qu'il intervienne auprès de votre opérateur. Si vous avez un accès à Internet, utilisez de préférence le formulaire téléchargeable sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr). Vous pouvez également retourner ce formulaire par voie électronique.

### **Le Médiateur des communications électroniques BP 99 • 75829 Paris Cedex 17**

Monsieur le Médiateur,

Je me permets de solliciter votre médiation dans le différend qui m'oppose à la société (*nom de l'opérateur*).

*(Exposez la cause et l'historique du litige.)*

Le (*date*), j'ai souscrit un contrat Internet-téléphone-télévision, dont voici les références : (...).

À ce jour, je ne peux toujours pas avoir accès à la télévision.

Le (*date*), j'ai écrit (*ou téléphoné*) au service clients de mon opérateur pour demander (*par exemple : la parfaite exécution du contrat ou la résiliation du contrat*). Il m'a été répondu (*explications fournies*).

En conséquence, le (*date*), j'ai saisi le service consommateurs, qui m'a répondu (...). Cette réponse ne peut évidemment pas me satisfaire. (*Le cas échéant*) Vous trouverez ci-jointes les copies des courriers échangés.

C'est pourquoi je souhaite (*précisez votre demande : que ma ligne soit résiliée, que mon contrat soit modifié, une indemnité de [...] euros en compensation de la fraction de l'abonnement payée sans contrepartie...*).

Je vous remercie par avance de votre entremise dans la résolution de ce litige et vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Votre ligne téléphonique a été “écrasée”

Un beau matin, vous découvrez que vous n’avez plus accès à votre ligne téléphonique (ou à Internet). Les services techniques de votre opérateur téléphonique (ou de votre fournisseur d’accès à Internet) que vous avez contactés, vous apprennent que votre ligne a été “écrasée” par un nouvel opérateur.

Or vous n’avez souscrit aucun contrat avec cet opérateur. Vous êtes donc victime d’un “écrasement à tort”, volontaire (“slamming”) ou involontaire. Dans un cas comme dans l’autre, vous demanderez à votre opérateur de rétablir ses services dans les sept jours et ce, gratuitement. Pour éviter tout malentendu, vous confirmerez cette demande par écrit.

Madame, Monsieur,

Le (*date*), surpris de ne pouvoir (*utiliser mon téléphone, me connecter à Internet*), j’ai contacté vos services pour apprendre que ma ligne avait été écrasée par un autre opérateur. Or, je vous le confirme ici, je n’ai souscrit aucun contrat auprès de cet opérateur, il s’agit donc bien d’un écrasement à tort.

En conséquence, je vous demande de rétablir ma ligne (*connexion*) dans les sept jours, et ce, gratuitement, et de créditer mon compte d’un avoir de 30 euros, comme vous en avez pris l’engagement au sein de la Fédération française des télécoms.

Vous en remerciant, je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Votre contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet est modifié. Vous résiliez**

Vous avez souscrit un contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet. Votre opérateur vous a informé(e) de la modification à venir du prix de l'abonnement ou d'une autre clause contractuelle (par exemple, celle sur les conditions de résiliation).

Cette information doit être faite au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification (article L. 121-84 du Code de la consommation). Si vous refusez ces nouvelles conditions, vous pouvez résilier le contrat sans pénalité de résiliation dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Par mesure de précaution, faites votre résiliation par écrit en courrier recommandé avec avis de réception. Une copie de ce dernier pourra vous être utile en cas de litige avec votre opérateur. Pour éviter de ne plus avoir de connexion Internet, renseignez-vous sur les délais pour bénéficier des services d'un nouvel opérateur.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Par (*courriel, lettre...*) vous m'avez informé(e) de la modification des conditions contractuelles de mon abonnement (*ou*) vous m'avez informé(e) de la modification du prix de l'abonnement, à compter du (*date*).

Par la présente, je vous prie de noter que je demande la résiliation de mon contrat, en application de l'article L. 121-84 du Code de la consommation.

(*Le cas échéant*) J'avais opté pour le règlement par (*précisez : par prélèvement sur mon compte bancaire ou par carte bancaire*). Je vous demande donc de faire le nécessaire afin que mon compte ne soit plus prélevé à compter de la résiliation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et sauf prescription légale contraire, je vous prie de bien vouloir supprimer de vos fichiers toute information relative à mes coordonnées postales et bancaires. Je m'oppose en particulier à toute utilisation ou mise à disposition à des organismes extérieurs de mes coordonnées personnelles à des fins de prospection commerciale (article 38 de la loi précitée).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez résilier votre abonnement téléphonique ou d'accès à Internet**

Vous êtes déçu des services de votre opérateur, vous avez trouvé une offre plus intéressante chez un concurrent ou, pour toute autre raison personnelle, vous souhaitez résilier votre abonnement de téléphonie ou d'accès à Internet.

Si vous êtes lié par une période d'engagement d'un ou de deux ans, vous devrez attendre l'échéance, sinon vous devrez payer la totalité de mensualités à échoir à titre de pénalité.

Toutefois, si votre contrat a été conclu ou renouvelé pour plus de douze mois, et que vous résiliez au cours de la seconde année, vous ne serez redevable que du quart des mensualités restantes, soit par exemple deux mois si vous résiliez huit mois avant le terme.

La résiliation prendra effet dix jours à compter de la réception de votre demande. Donc, si vous souhaitez qu'elle intervienne plus tard, pour assurer la continuation de service avec un nouvel opérateur, par exemple, précisez-le.

Le cas échéant, n'oubliez pas de renvoyer en recommandé le matériel loué (modem, câbles...).

Madame, Monsieur,

Je souhaite résilier l'abonnement (*précisez les références du contrat*) souscrit auprès de votre société le (*date*).

(*Si vous ne souhaitez pas que le service soit interrompu dans les dix jours*)  
Je souhaite que cette résiliation prenne effet le (*fixez une date au-delà des dix jours*).

(*Si vous réglez votre abonnement par carte bancaire ou par prélèvement sur votre compte*) J'avais opté pour le règlement par (*précisez*), je vous demande donc de cesser les prélèvements à compter du (*date*).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

## **Vous souhaitez résilier votre abonnement téléphonique ou d'accès à Internet pour motif légitime**

Vous êtes contraint, pour des raisons indépendantes de votre volonté, de renoncer à votre abonnement téléphonique ou d'accès à Internet. Si ce motif constitue un "motif légitime", vous pouvez résilier, sans indemnité, même si vous êtes engagé pour une certaine durée.

Oui, mais qu'est-ce qu'un motif légitime ? Votre contrat en cite quelques exemples : chômage, déménagement en zone non couverte, décès de l'abonné, hospitalisation de longue durée, incarcération... Mais ces listes ne sont pas limitatives et vous pouvez invoquer un autre événement, dès lors qu'il était imprévisible lors de la souscription de l'abonnement et qu'il empêche sa poursuite.

Madame, Monsieur,

Je souhaite résilier l'abonnement (*précisez les références du contrat*) souscrit auprès de votre société le (*date*).

En effet, je ne puis plus utiliser vos services, car (*indiquez le motif : j'ai déménagé à [lieu] où il n'est pas possible de recevoir vos services, ou j'ai perdu mon emploi, ou je suis hospitalisé(e) depuis trois mois...*). Vous trouverez ci-joints les justificatifs de cette situation.

(*1<sup>er</sup> cas*) Vous constaterez qu'il s'agit là d'un motif légitime de résiliation sans frais prévu dans le contrat que nous avons conclu.

(*2<sup>e</sup> cas*) Ce motif ne figure pas parmi ceux que vous citez dans le contrat que nous avons signé, mais vous reconnaîtrez que cette situation, indépendante de ma volonté ne me permet plus de profiter de vos services et qu'il s'agit donc bien d'un motif légitime de résiliation sans frais.

(*Si vous ne souhaitez pas que le service soit interrompu dans les dix jours*)  
Je souhaite que cette résiliation prenne effet le (*fixez une date au-delà des dix jours*).

(*Si vous réglez votre abonnement par carte bancaire ou par prélèvement sur votre compte*) J'avais opté pour le règlement par (*précisez*), je vous demande donc de cesser les prélèvements à compter de la réception de ce courrier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

**Vous souhaitez résilier votre abonnement de télévision par câble ou par**

## satellite suite à une modification de programme

Vous aviez souscrit un contrat d'abonnement à la télévision par câble ou par satellite, parce que le bouquet proposé était particulièrement riche en programmes d'actualité et de cinéma, et qu'il vous permettait de suivre tous les matches de foot. Or la composition du bouquet de chaînes qui vous était proposé à la souscription a été modifiée.

Vous êtes en droit résilier à tout moment, même si votre contrat ne vous autorise à résilier qu'à l'échéance annuelle. Et, ce qui est le cas le plus fréquent, et même si votre contrat prévoit que le bouquet de programmes pourra être modifié unilatéralement : il s'agit là d'une clause abusive, réputée non écrite.

Madame, Monsieur,

Je vous informe de ma décision de résilier mon abonnement (*références de l'abonnement*), dont vous avez modifié le contenu sans mon accord.

En effet, j'avais souscrit cet abonnement en premier lieu pour pouvoir regarder (*citez la ou les chaînes*). Or cette diffusion n'est plus assurée. Cet abonnement est donc désormais sans intérêt pour moi.

(*Le cas échéant*) Je sais que le contrat que j'ai signé vous autorise à modifier unilatéralement les services et options proposés sans possibilité de résiliation, mais, comme vous le savez, cette clause a été jugée abusive à plusieurs reprises, en particulier par le tribunal de grande instance de Paris le 10 octobre 2000.

(*Si vous réglez votre abonnement par carte bancaire ou par prélèvement sur votre compte*) J'avais opté pour le règlement par (*précisez*), je vous demande donc de cesser les prélèvements à compter de la réception de ce courrier.

Je vous renverrai les équipements que vous m'avez confiés dès que le contrat sera résilié.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

## **Vous mettez en demeure votre fournisseur d'accès à Internet de vous fournir le service promis**

Vous avez souscrit un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès à Internet, comportant l'accès à plusieurs services : Internet, téléphonie, télévision, etc. Le service ne vous est pas fourni, la fourniture s'est interrompue ou le service fonctionne mal. Vous mettez en demeure l'opérateur de vous fournir le service promis ou de vous le rétablir, en vertu de l'obligation de résultat à laquelle il est tenu. À défaut, vous pourrez alors procéder à la résiliation du contrat.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Référence du contrat : (...)

Madame, Monsieur,

Je me suis abonné(e) à Internet le *(date)*. Or, à ce jour, je n'ai toujours pas accès au service ou au service suivant *(par exemple, le service de télévision)*.

*(ou)* Depuis le *(date)*, je n'ai plus accès à Internet ou au service *(précisez)*.

*(ou)* Depuis le *(date)*, le service fonctionne mal *(expliquez le problème rencontré)*.

En dépit de mes appels à votre hotline, ces problèmes subsistent. En conséquence, je vous mets en demeure de procéder, sous huit jours à compter de la réception de la présente, à l'établissement ou au rétablissement de votre service, conformément à vos obligations contractuelles et à votre obligation de résultat.

À défaut, je résilierai mon abonnement, sans avoir à supporter les frais de résiliation ni de pénalités.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## **Votre opérateur de téléphonie ou votre fournisseur d'accès à Internet ne vous a pas fourni le service promis. Vous demandez une indemnité**

Vous avez souscrit un contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet. Votre opérateur ne vous a pas fourni un service pendant une période donnée, en raison de problèmes techniques.

Conformément au paragraphe de l'article L. 121-83 du Code de la consommation, votre contrat doit faire apparaître les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou, lorsqu'il l'a été, sans respecter le niveau de qualité promis.

Or, dans votre situation, aucune compensation ou remboursement ne vous a été accordé, malgré vos relances. Vous en réclamez le bénéfice au service clients, par courrier recommandé avec avis de réception. À défaut d'obtenir satisfaction, vous pourrez alors saisir le service consommateurs.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Référence du contrat : (...)

Madame, Monsieur,

Je suis abonné(e) à Internet. Pendant la période du *(date)* au *(date)*, je n'ai pas eu accès à Internet ou au service de *(précisez)*. J'ai demandé réparation pour cette période d'interruption.

Or, en dépit de mes appels à votre hotline, je n'ai pas obtenu satisfaction.

En conséquence, je vous mets en demeure de procéder, sous huit jours à compter de la réception de la présente, à la mise en œuvre de la formule de compensation ou d'indemnisation telle que prévue à l'article (...) du contrat, soit (...) euros *(précisez le montant dû, à reporter sur votre abonnement)*.

À défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir le service consommateurs.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

**Votre opérateur de téléphonie ou votre fournisseur d'accès à Internet ne respecte pas ses obligations. Vous souhaitez résilier votre contrat d'abonnement**

Vous avez souscrit un contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet et vous souhaitez le résilier parce que l'opérateur ne respecte pas ses obligations. Il ne vous fournit pas le service de télévision souscrit ou l'accès à Internet, par exemple. Vous l'avez mis en demeure de vous fournir le service souscrit, mais cette mise en demeure est restée vaine.

Vous demandez alors la résiliation du contrat, aux torts de l'opérateur. Le cas échéant, vous pourrez demander le remboursement de la fraction d'abonnement correspondant à la période pendant laquelle vous n'avez pas pu bénéficier du service.

**Lettre recommandée avec avis de réception**

Référence du contrat : (...)

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous prie de noter que je résilie mon contrat de *(précisez : de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet)*.

En effet, je considère que vous avez manqué à vos obligations contractuelles de *(détaillez les manquements constatés)*, *(le cas échéant)* en dépit de ma (mes) demande(s) de fourniture ou de rétablissement du service effectuée(s) par *(précisez les moyens)*.

*(Le cas échéant)* Je demande également le remboursement de la période d'abonnement pendant laquelle le contrat n'a pas été exécuté, soit la somme de (...) euros.

*(Si vous réglez votre abonnement par carte bancaire ou par prélèvement sur votre compte)* J'avais opté pour le règlement par *(précisez)*, aussi, je vous demande de faire le nécessaire afin que mon compte ne soit plus prélevé à compter du *(date)*.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*