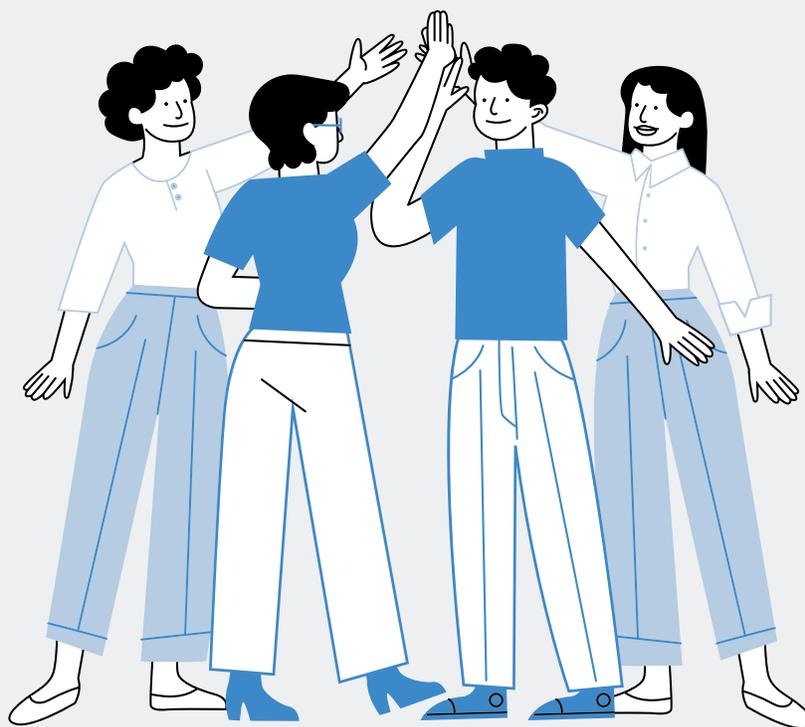


C'EST DÉCIDÉ, JE VAIS EN COUR!

Série d'ateliers d'informations juridiques en droit de la consommation



La mise en demeure

Cahier de participation

En partenariat avec :

À PROPOS DE L'ACEF DU NORD

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) du Nord de Montréal est un organisme communautaire autonome qui intervient dans le domaine de l'éducation à la consommation.

NOTRE MISSION :



Améliorer les conditions de vie des citoyennes et des citoyens



Augmenter l'esprit critique par rapport à la société de consommation

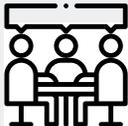


- Activités collectives
- Services individuels
- Luttres solidaires

NOS MANDATS



Défendre collectivement les droits des personnes et des collectivités par la mobilisation, l'éducation populaire autonome, des collaborations et des représentations



Faire de l'éducation à la consommation en offrant des activités collectives et des services individuels



Faire la promotion de notre vision, nos valeurs, nos approches et nos actions en informant la population et en influençant les décideurs



Offrir aux citoyennes et citoyens un lieu accueillant et dynamique afin qu'ils puissent s'impliquer socialement et politiquement dans la communauté

NOS VALEURS ET NOS APPROCHES



Humanisme

Cette approche permet d'accroître l'autonomie des personnes afin qu'elles puissent vivre pleinement leur rôle d'acteurs sociaux



Solidarité

Notre approche communautaire vise à tisser des liens et à s'allier autour d'enjeux communs



Justice sociale

Notre approche de défense collective des droits et d'éducation populaire autonome vise à améliorer les conditions de vie pour un monde plus juste et équitable

C'EST QUOI UNE MISE EN DEMEURE?

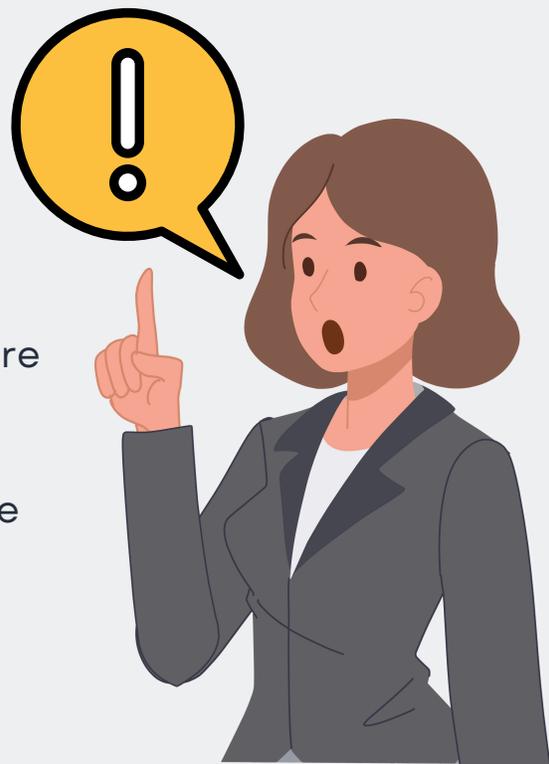
Mettre quelqu'un en demeure, c'est constater formellement qu'une personne vous doit quelque chose.

CONDITIONS :

- Doit être écrite
- **L'intention** de mettre l'autre partie en demeure doit être claire

Habituellement par une lettre, mais aussi possible d'envoyer un courriel, un texto...

Il est aussi important de prouver que le commerçant l'a reçu et en a pris connaissance!



POUR QUOI ENVOYER UNE MISE EN DEMEURE?



→ Lorsque le commerçant (ou le fabricant) ne s'acquitte pas de son obligation

Exemple : Le réfrigérateur que vous avez acheté dans un magasin d'électroménagers ne vous est pas livré dans les 2 jours, tel que promis. Vous êtes en droit d'exiger que le commerçant exécute son obligation dans les temps convenus.

→ Lorsque le commerçant s'acquitte mal de son obligation

Exemple : Vous recevez enfin votre réfrigérateur! Vous le branchez, et attendez quelques heures pour qu'il devienne froid, mais celui-ci reste à la température de la pièce. Le réfrigérateur ne permet donc pas de remplir les fonctions normales auxquelles l'on pourrait s'attendre de la part d'un réfrigérateur. Il est inutilisable.

POURQUOI ENVOYER UNE MISE EN DEMEURE?

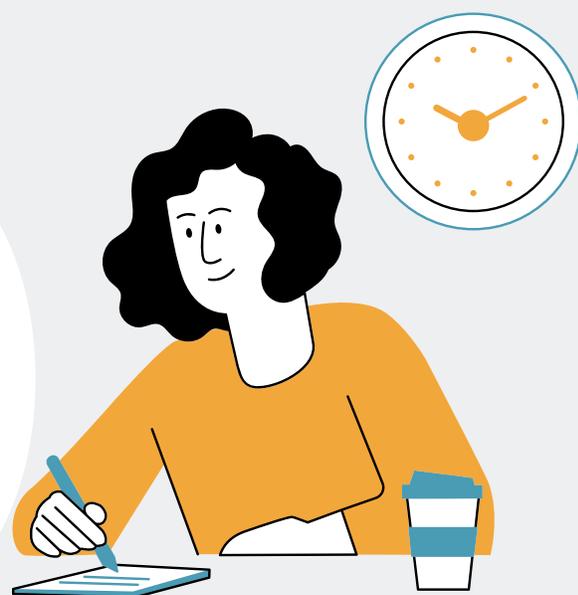
- ☑ Peut résoudre le problème sans trop de frais et dans un délai raisonnable
- ☑ Sert de preuve que la réclamation était due, et que le commerçant n'a pas honoré ses obligations
- ☑ Est la preuve que d'autres moyens ont été considérés avant de se rendre en Cour
- ☑ Marque le début du délai de calcul des intérêts

UNE LETTRE DE MISE EN DEMEURE, C'EST OBLIGATOIRE?

EN PRINCIPE, NON. MAIS...

Seulement obligatoire en cas de non-respect d'une promesse d'achat et en matière de vice caché.

Sinon, elle n'est pas obligatoire. Il est donc possible de poursuivre un commerçant aux petites créances sans avoir envoyé de lettre de mise en demeure auparavant.



QUOI FAIRE AVANT D'ENVOYER UNE MISE EN DEMEURE?

- ① Se renseigner sur ses droits
- ② Contacter et négocier avec le commerçant (ou le fabricant)
- ③ Utiliser la plateforme PARLe de l'Office de la protection du consommateur



LE MEILLEUR MOMENT POUR ENVOYER UNE MISE EN DEMEURE

3 CONDITIONS À RÉUNIR

1. Lorsque le commerçant se fait trop attendre pour remplir son obligation

- La mise en demeure n'est pas préventive.
- Par exemple: Si nous achetons un réfrigérateur et que la livraison est supposée avoir lieu un mois plus tard. Envoyer une mise en demeure en exigeant d'obtenir le réfrigérateur avant la date prévue est inutile, puisqu'il est normal que le commerçant n'ait pas encore livré le bien.

2. Après quelques tentatives de négociations infructueuses

- Ex: Avant d'envoyer une mise en demeure au commerçant qui vous a vendu un réfrigérateur défectueux, vous pouvez essayer de discuter avec lui, et trouver une solution à l'amiable.

3. Avant que le délai de prescription ne prenne fin

- Si une cause est prescrite, cela signifie que l'on ne peut plus poursuivre selon la loi
- Habituellement 3 ans

LA RÉDACTION

QUOI METTRE DANS UNE MISE EN DEMEURE?



La date



La mention “sous toutes réserves”



Le nom et l'adresse du destinataire



Le moyen utilisé pour faire parvenir la lettre: (par recommandé ; par huissier)



L'expression “mise en demeure”



Votre signature et un moyen de vous contacter

PETITS CONSEILS D'ÉCRITURE

- ➔ Récapituler les circonstances de manière chronologique
- ➔ Choisir des phrases courtes
- ➔ S'en tenir aux faits
- ➔ Faire attention à notre vocabulaire et nos fautes d'orthographe
- ➔ Dire les choses simplement, mais en utilisant des mots précis
- ➔ Se relire et faire relire nos ami.e.s
- ➔ Éviter le ton colérique et les menaces
- ➔ Être précis dans nos demandes et donner une date limite au commerçant pour régler la situation

EXEMPLE DE MISE EN DEMEURE

Date complète

PAR COURRIER RECOMMANDÉ

SOUS TOUTES RÉSERVES

Nom du commerçant

Adresse complète du commerçant

détailler le sujet de la mise en demeure. Exemple : *Demande de remboursement d'un divan abimé lors de la livraison*

Sujet : Mise en demeure ...

Monsieur, Madame,

La présente mise en demeure concerne ...

détailler notre problème : donner les dates et les faits de manière chronologique en 4 à 5 lignes

Tel que prévu par la Loi sur la protection du consommateur, nous sommes d'avis que vous êtes responsable de nous rembourser pour ...

détailler nos pertes financières, matérielles et morales

En ce sens, nos dommages s'élèvent à la somme totale de _____ \$

Ainsi, nous vous prions de nous transmettre un chèque certifié au montant de _____ \$ à l'ordre de notre nom dans les 10 jours suivant la réception de la présente mise en demeure. À défaut, une demande en justice pourrait être déposée contre vous, sans autre avis ni délais.

Afin de régler la situation à l'amiable, nous vous invitons à communiquer directement avec nous si vous désirez explorer les situations possibles.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE

Notre nom, notre adresse complète et notre signature

PREMIER PARAGRAPHE

→ Sert à détailler l'objet du problème. Donner des indications sur le modèle, le prix payé, la date, le lieu de l'achat, les circonstances de l'achat...

NOTRE DEMANDE

→ On rentre dans le vif du sujet avec les réclamations, ce pourquoi nous écrivons au commerçant :

LE CALCUL DES SOMMES POUR LESQUELLES NOUS SOUHAITONS ETRE INDEMNISÉ

→ Il est important de savoir quels montants demander et comment les exprimer

QUELQUES REMARQUES SUR LA MISE EN DEMEURE

La mise en demeure n'est pas un courrier de plainte, mais une demande **précise**



Elle détaille clairement ce qu'il est reproché au commerçant

Elle comporte un délai réaliste



Il est important de détailler les sommes que l'on réclame

Elle peut informer le commerçant des sanctions auxquelles il pourrait faire face

Vous n'êtes pas obligé de mentionner des articles de loi

La mise en demeure n'est pas engageante pour celui qui l'envoie



Elle n'est pas obligée d'être écrite par un ou une avocate



EXEMPLE 1

Montréal, le 13 septembre 2023

PAR COURRIER RECOMMANDÉ

SOUS TOUTES RÉSERVES

Prêt d'Argent INC
28 avenue du Golf, suite 404,
Montréal, Québec
H2P 3RS

Sujet : Mise en demeure - Résolution de contrat de crédit

Monsieur, Madame,

Je vous écris concernant un contrat de prêt pour une somme de 4577,00\$ que j'ai souscrit avec votre institution le 2 mars 2023 (no de référence 27-3844KX1)

Le contrat stipule qu'un taux de crédit de 58% s'applique. J'estime que dans le cadre de ce contrat, ce taux est excessif et abusif et qu'il contrevient aux articles 8 et 9 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Je vous réclame donc la résolution du contrat dans les 10 jours suivant la réception de la présente mise en demeure. À défaut, une demande en justice pourrait être déposée contre vous, sans autre avis ni délais.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE

Alex Albin



6671 rue Alpin, Montréal, Qc
H4S 3V2

EXEMPLE 2

Montréal, le 27 octobre 2023

PAR COURRIER RECOMMANDÉ

SOUS TOUTES RÉSERVES

Cuisine Plus
28 chemin du Saumon,
Montréal, Québec
H2P 3RS

Sujet : Mise en demeure - Remboursement de cours de cuisine

Cette mise en demeure concerne mon annulation au cours de cuisine auquel je me suis inscrite le 14 octobre dernier.

Puisque je mets fin au contrat avant le début des cours, je demande à être remboursée en totalité. Je vous ai contacté à plusieurs reprises entre le 15 octobre et le 24 octobre 2023. Vous avez refusé de me rembourser et m'avez même menacée.

Je vous demande de me transmettre un chèque à l'ordre Claire Clermont au montant de 200\$ dans les 10 jours suivant la réception de la présente mise en demeure.

Cordialement,



Claire Clermont
26 rue Cartier, appartement C
Montréal, Qc
H6X 2V3
514 277-7959

EXEMPLE 3

Québec, le 16 novembre 2016

PAR COURRIER RECOMMANDÉ

SOUS TOUTES RÉSERVES

Meubles Inc
6677 rue Montebello,
Québec, QC
Z6E 5Z8

Sujet : Mise en demeure pour canapé défectueux

Au vendeur,

Le 15 septembre 2016, j'ai acheté chez Meubles Inc. un canapé, modèle Rome (référence RO-274876), pour la somme de 2 999,999\$.

Or, quelques jours après la réception, j'ai remarqué que l'assise de ce canapé était inconfortable. Les ressorts ont commencé à sortir un mois plus tard et il est devenu impossible pour ma famille et moi de l'utiliser. Évidemment, vous conviendrez avec moi qu'un canapé sur lequel il est impossible de s'asseoir ne remplit pas sa fonction.

Je vous demande d'effectuer un remplacement du canapé par un autre du même modèle dans les 10 jours suivant la réception de la présente mise en demeure. À défaut, une demande en justice pourrait être déposée contre vous, sans autre avis ni délais.

Afin de régler la situation à l'amiable, nous vous invitons à communiquer directement avec nous si vous désirez explorer les options possibles.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE

Paul Potvin



2222 rue Plessis, Montréal, Qc
H2V 2Y7

ENVOI DE LA MISE EN DEMEURE... ET APRÈS?

Si le commerçant ne donne pas suite à vos demandes,
direction les petites créances!



514 277-7959
info@acefnord.org