

Obtenir gain de cause : Modèle de mise en demeure pour litige Leboncoin

Avant d'envoyer votre courrier

- Rassemblez toutes les preuves : captures d'écran de l'annonce, échanges de messages, preuve de paiement et photos de l'objet reçu.
- Vérifiez les conditions générales de vente (CGV) de la plateforme pour identifier la clause spécifique non respectée.
- Assurez-vous d'avoir tenté une résolution amiable via le centre d'aide en ligne avant d'envoyer une mise en demeure.
- Préparez une copie de votre pièce d'identité si nécessaire pour authentifier votre demande.

Modèle de lettre de mise en demeure

- [Vos coordonnées complètes : Nom, Prénom, Adresse, Email, Numéro de téléphone]
- À l'attention du service client Leboncoin, 85-87 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris
- Objet : Mise en demeure concernant le litige lié à la transaction n°[Numéro de transaction]
- Madame, Monsieur, Par la présente, je vous informe d'un litige concernant [décrire brièvement le problème : objet non conforme, colis non reçu, compte bloqué].
- Malgré mes tentatives de résolution via votre plateforme, aucune solution satisfaisante n'a été apportée à ce jour.
- En conséquence, je vous mets en demeure de [préciser votre demande : remboursement, déblocage des fonds, annulation de la vente] sous un délai de 15 jours à réception de ce courrier.
- À défaut de résolution dans ce délai, je me verrai contraint de saisir les autorités compétentes ou le médiateur de la consommation.
- Dans l'attente de votre retour rapide, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Conseils pour maximiser vos chances

- Envoyez toujours votre courrier en recommandé avec accusé de réception (LRAR) pour avoir une preuve juridique de l'envoi.
- Soyez factuel et précis : évitez les émotions et concentrez-vous sur les faits et les dates.
- Joignez uniquement des copies de vos preuves, ne transmettez jamais les originaux.
- Gardez une copie de la lettre signée et de l'accusé de réception dans un dossier dédié.

Les étapes après l'envoi

- Si Leboncoin répond favorablement, suivez scrupuleusement leurs instructions pour finaliser le remboursement ou la résolution.
- En cas de silence après 15 jours, contactez le médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent dans les CGV de Leboncoin.
- Si le litige persiste, vous pouvez envisager une saisine du tribunal judiciaire pour les litiges de faible valeur via la procédure simplifiée.