

DE L'UTILITÉ DU COURRIER RECOMMANDÉ AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Le **Réseau Anti-Arnaques** est amené à constater régulièrement l'absence de ce mode d'envoi lors d'un litige avec le professionnel. Le consommateur tend à se contenter d'un courrier postal simple, ou d'un mél voire d'un appel téléphonique.

Or, la fameuse LRAR (Lettre Recommandée avec Accusé de Réception) permet d'acter officiellement la réclamation et prouve que le professionnel en cause a bien été informé du litige.

Une séquence de questions/réponses va répondre aux principales interrogations :

Quel est le coût d'une LRAR ?

7,14 € en R1

Quel est le délai d'acheminement d'une LRAR ?

Le délai d'acheminement indicatif est de 72 heures. Ce délai tend à se détériorer en fin de semaine. Le consommateur doit donc en tenir compte en prévoyant une marge de manœuvre plus importante.

Que se passe-t-il si la LRAR n'est pas retirée par le destinataire (absence, oubli de l'avis de mise en instance, volonté stratégique, voire refus) ?

Le délai de retrait est de 15 jours. Le courrier non distribué est retourné à l'expéditeur. Il convient de ne pas ouvrir ce pli et de le conserver précieusement comme preuve ;

Quels conseils prendre en compte pour optimiser le contenu de la LRAR ?

Adopter une structure logique : chronologie des faits (dates exactes, montants précis, identité des interlocuteurs), nature de la réclamation et demande formulée (réparation, annulation du contrat, remboursement, indemnisation...) Joindre les principaux justificatifs en les mentionnant dans le courrier (« en pièces jointes ... »)

Fixer une date limite de réponse et non pas un délai (par exemple « avant le 31 mars 2025 » plutôt que « avant fin mars 2025 » ou « sous quinzaine. ») La formulation « mise en demeure » peut appuyer ce délai.

Mentionner en tête de lettre « courrier recommandé avec accusé de réception », en fin de page « copie pour information à... » (siège social, association de consommateurs, autorité administrative...) si d'autres destinataires sont avisés de cette démarche.

Conserver une copie du courrier expédié et, bien sûr, l'original de l'avis de réception qui sera retourné par **LA POSTE**.

LA POSTE propose également la « lettre recommandée en ligne » et « la lettre recommandée par internet ».

Ne pas confondre avec le service « lettre suivie » qui permet au consommateur de savoir à quelle date le courrier a été déposé dans la boîte aux lettres ou dans la boîte postale, mais qui ne présente pas le même avantage juridique que le courrier recommandé avec accusé de réception.



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)