



« J'ai envoyé un recommandé au professionnel. Il doit me répondre ! »

FAUX

Il n'est pas obligatoire de répondre à une lettre recommandée ni à un courrier simple d'ailleurs.

Répondre à un courrier est une règle de courtoisie, mais qu'il s'agisse d'une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) ou d'un courrier simple, la loi n'impose pas à son destinataire d'y répondre.

Néanmoins, un engagement de répondre aux demandes et/ou réclamations des clients peut être prévu dans les conditions générales de certains professionnels. Cette promesse de « bonne volonté » se rencontre également lorsque vous sollicitez des « services clients » avant de vous adresser à une structure de médiation.

Malgré tout, envoyer une LRAR à un professionnel garde son utilité : vous avez ainsi la preuve de votre démarche et de votre tentative de dialogue amiable.

L'absence de réponse du professionnel pourrait d'ailleurs lui être « reproché », notamment en cas de recours judiciaire.

Il faut distinguer les obligations des administrations en la matière.

A l'inverse des professionnels, l'Etat, les établissements publics, tout comme les collectivités locales (commune, département, région) ont une obligation d'accuser réception des correspondances (papier et électronique) qui leur sont adressées.

Cet accusé de réception mentionne notamment et sauf exceptions :

- la date de réception de la demande et la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée

ou rejetée ;

- la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier.

Bon à savoir

Quels sont les effets d'une LRAR sur les délais de recours judiciaires ? En principe, l'envoi d'un courrier simple ou d'une LRAR n'a pas d'effet sur les délais de recours. Ils ne seront pas suspendus par l'envoi d'un courrier. Mais il existe des exceptions prévues par la loi.

Ex. : lorsque vous adressez une LRAR à votre assureur pour obtenir le paiement de votre indemnité (*art. L114-2 code des assurances*).

Sources :

Art L112-2 et suiv. code des relations entre le public et l'administration

En résumé

- Un professionnel n'a pas d'obligation légale de répondre à un courrier, même adressé en recommandé.
- Toute administration doit accuser réception de votre courrier.
- Malgré tout, une LRAR est utile. Elle permet de prouver votre démarche.