

Vous avez un litige ?

- Vous rencontrez des difficultés avec l'un de vos fournisseurs de téléphonie, d'énergie, d'eau, ... ?
- Vous constatez que l'appareil que vous avez acheté se révèle, à l'usage, non-conforme à votre commande ?
- Locataire, vous estimez que votre bailleur met à votre charge des dépenses qui vous paraissent indues ?

Vous ne voyez pas très bien comment agir ou encore vous constatez que vos premières réclamations n'ont pas abouti.

Dans ces différents cas, et bien d'autres, notre association peut vous aider.

L'action de l'association **Conditions et modes d'interventions**

En pratique, si vous souhaitez nous soumettre un litige, le plus simple est de venir nous rencontrer avec toutes les pièces utiles à votre dossier (contrat, bon de commande, factures, courriers déjà échangés avec votre adversaire, etc.)

NB : En cas d'impossibilité de déplacement, il est également possible de nous saisir par écrit ou par courriel.

Vous serez alors reçu par un « **conseiller-litiges** » qui procédera avec vous à une première analyse de votre dossier et soit, si le cas est simple, vous donnera les indications ou informations permettant de répondre immédiatement à votre problème, soit le plus souvent, orientera votre dossier vers **notre équipe de juristes** pour un examen plus approfondi.

Dans tous les cas, l'association commencera par rechercher, en votre nom, **un règlement amiable** avec votre adversaire sur la base d'un argumentaire juridiquement fondé.

En cas d'échec de la phase amiable, l'association poursuivra son action, avec votre accord, par les **voies précontentieuses** permises par la réglementation en vigueur : Saisine du Médiateur (il en existe dans différents domaines : Energie, téléphonie, banques, assurances...); Commission départementale de conciliation (affaires locatives); éventuellement Conciliateur de justice.

Enfin, en cas de nécessité de **recourir au Juge**, l'association vous apportera son soutien pour l'établissement de votre dossier, pour la saisine administrative du tribunal et pour l'orientation vers tel ou tel avocat spécialisé dans les affaires de consommation, si nécessaire.

Important

En dehors de la simple information qui est gratuite et ouverte à tous, l'association ne peut, par principe, **agir qu'au bénéfice de ses membres**. En pratique, ceci signifie que pour prendre en charge votre litige, il vous sera demandé **d'adhérer** à l'association en acquittant une cotisation annuelle actuellement fixée à 41 €.

Attention ! La cotisation n'est pas la contrepartie d'une prestation; elle n'est pas « le prix » de notre intervention. Elle est une adhésion à un mouvement de défense et signifie pour vous et pour votre adversaire que vous n'êtes pas seul dans ce litige mais qu'au contraire, vous avez de votre côté le poids, la compétence et la notoriété de la plus importante des associations de consommateurs

Résultats

L'association ne peut évidemment pas garantir le succès de chacune de ses interventions mais nous estimons cependant que dans 2 cas sur 3 notre action parvient à une solution amiable satisfaisante pour l'adhérent.

Vous trouverez ci-dessous quelques témoignages de nos adhérents :

Profitant d'un coffret cadeau, notre adhérent. réserve un séjour en « Roulotte de charme ». Sur place, le bien est conforme à leurs attentes. Nos adhérents s'absentent donc le temps d'une promenade. A leur retour, ils découvrent que leurs effets personnels ont été déplacés dans une cabane ! Nous intervenons pour signaler à l'éditeur du coffret cadeau, que la mention « Carré d'étoiles » figurant sur la confirmation, mais non indiquée sur le catalogue, ne permettait pas à nos adhérents de déterminer la réalité de la prestation couverte. Au regard des dispositions légales, l'éditeur du coffret cadeau est responsable puisqu'il a commis une erreur relative à l'information. L'éditeur accepte nos arguments et accorde le remboursement des frais de déplacement de nos adhérents (206,70 €) et leur retourne un nouveau coffret cadeau (89,99 €).

Propriétaire d'un logement mis en location, notre adhérente constate que des travaux ont été effectués par le syndic suite à une fuite des canalisations en dalle. Elle demande que le syndic prenne en charge les travaux de coffrage et de peinture, de nouveaux tuyaux apparents ayant été installés dans son bien. Il refuse au motif que cette dépense est d'ordre privatif. Nous opposons au syndic qu'au regard des dispositions légales, les canalisations sont des parties communes. De plus, les co-proprétaires peuvent prétendre à des indemnités, lorsque des travaux ont causé une diminution de la valeur de leur lot. Au final, Mme Y. a obtenu le remboursement de sa facture (403.01 €) et l'exécution du reste des travaux par le syndic (537.79 + 326.35 = 864,14 €). Le sinistre à quant à lui été pris en charge par l'assureur à hauteur de 2 471.72 €.

Le véhicule de Mme Z. est entré en collision avec un animal. L'organisme de financement de leasing résilie le contrat et réclame le paiement d'un solde contractuel. Nous indiquons au crédit bailleur que cette clause nous semble abusive. En effet, elle met à la charge du loueur de la totalité des risques de détérioration en cas de force majeure. Mais, comme signalé à l'adhérente l'irruption d'un animal (domestique en l'espèce) ne relève pas des conditions de la force majeure. Suite à notre courrier, l'organisme a finalement renoncé à réclamer la somme de 1 719.17 €.