

Traitement des litiges : on peut vous aider !

Vous INFORMER, vous AIDER, vous CONSEILLER !

De nombreux litiges, petits et grands, encombrant la vie quotidienne des consommateurs. Et dans la plupart des cas, se lancer dans une procédure judiciaire peut être long et coûteux.

Pour vous aider dans vos démarches, l'UFC-Que Choisir de la Vienne vous propose une aide pour régler vos litiges.

Dans un premier temps, Nous attirons particulièrement votre attention sur la nécessité de fournir un dossier concis et suffisamment complet pour que nous puissions estimer si des recours sont possibles dans votre litige.

Que faire face à un litige de consommation ?

- Adresser à votre adversaire une lettre par courrier recommandé avec accusé de réception rappelant l'historique de votre conflit et vos attentes
- Conserver précieusement une copie de la lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception et l'avis d'accusé de réception

En l'absence de solution :

- Constituer votre dossier concernant le désaccord. Il doit contenir toutes les pièces relatives à l'affaire.

Comment nous procédons :

Nos consultations ont lieu sur rendez-vous (appels tous les matins au 09 87 76 39 91) les lundi, mercredi et jeudi de 14 h à 17 h, (voire 18 h) à notre local : 1 rue de 14 juillet 1789, Rdc n° 46, résidence Le Parvis (dans le quartier St Eloi, juste en face du lycée St Jacques de Compostelle).

Après une lettre dite de « signalement », dans laquelle nous demandons des explications à la partie adverse, nous envoyons un courrier recommandé dit « courrier argumenté » avec les textes de loi justifiant notre position. La suite dépend bien sûr de la réaction et de la réactivité de l'interlocuteur : saisine d'un médiateur ou d'un conciliateur, puis en dernier lieu saisine du Tribunal Judiciaire.

Nous rappelons que lorsqu'une solution amiable s'avère impossible, nos adhérents ont la possibilité de consulter un avocat en activité qui les reçoit gratuitement lors de la première entrevue. Rappelons en outre que l'UFC-Que Choisir ne traite pas les litiges liés au droit du travail et au droit de la famille.

Et, chaque mois, la douzaine de conseillers litiges de notre association locale de Poitiers se réunit pour aborder divers sujets : formation, animation, communication, groupe WhatSapp, mais surtout afin de faire le point sur les dossiers sensibles rencontrés par les uns ou les autres.

Chacun donne son avis et nous tentons de trouver la meilleure solution possible aux situations difficiles. On est plus intelligent à plusieurs que seul !

Ainsi, sans citer de nom, mais les adhérents concernés s'y reconnaîtront, nous avons évoqué les cas suivants lors de notre réunion du 16 mai 2024 :

- Le dossier Stellantis
- 3 cas d'arnaques bancaires, dont un de « spoofing ».
- Un problème de chauffage dans un logement récemment acheté sans communication du DPE
- Une recherche d'assurance-vie suite à décès (contrat d'assurance vie en déshérence)
- Une installation de chaudière qui dysfonctionne
- Un four à pizza non livré malgré le paiement
- Achat d'un véhicule d'occasion chez un professionnel et refus de prendre en charge une panne malgré la garantie
- Litige avec Orange et saisine de l'interlocuteur dédié à l'UFC Que Choisir
- Malfaçons sur une véranda récemment posée
- Problème de Adblue sur un camping-car neuf
- Examen d'un plan de surendettement
- Suite aux dossiers SFAM dont le procès se déroulera à l'automne 2024
- Commande de fenêtres à croisillons livrées sans les croisillons.

Cette énumération n'a rien d'un catalogue à la Prévert ; elle est le reflet des litiges rencontrés par les consommateurs contre des professionnels ; chacun des dossiers est longuement étudié et analysé, afin de trouver la meilleure issue possible.

ATTENTION !

Nous ne traitons que les LITIGES DE CONSOMMATION.

Et nous ne traitons pas :

- les litiges du droit de la famille (divorce, héritage...), du droit du travail, du droit fiscal et les conflits avec l'administration publique
- les relations entre professionnels ou les relations entre particuliers
- les litiges déjà soumis à un médiateur, un conciliateur de justice, un avocat ou une protection juridique, ou pour lesquels une procédure judiciaire est déjà en cours (dépôt de plainte...).

V. et F. Siuda, administrateurs