



UFC QC 71

Conditions générales applicables au traitement des litiges par l'UFC Que Choisir de Saône-et-Loire

Page 1/2

TRAITEMENT DU LITIGE ET SUIVI DU DOSSIER

Madame, Monsieur,

Vous avez souhaité soumettre votre litige de consommation à notre association de consommateurs.

Le problème que vous nous soumettez nous informe sur les pratiques de professionnels et pourra nous fournir des éléments pour agir dans l'intérêt des consommateurs. C'est pourquoi nous pourrions vous demander l'autorisation d'utiliser les éléments de votre dossier pour une action collective et/ou pour une publication anonymisée dans nos médias – bulletin, site internet et réseaux sociaux – à des fins d'information vers les consommateurs en général.

En vue du règlement de votre litige, nos bénévoles mettent à votre disposition leur connaissance des litiges de consommation et vous font bénéficier de l'expérience et de la notoriété de notre mouvement. **Conformément à la Loi, nous ne percevons aucune rémunération. Le montant de votre adhésion n'est donc pas la contrepartie d'un service ; elle est une contribution à notre fonctionnement et au développement de nos actions militantes.**

Nos bénévoles vous accompagnent dans vos démarches, mais vous restez actif pour le règlement de votre litige et conservez la maîtrise de votre dossier.

C'est donc à vous qu'il appartient de nous tenir informés des éléments dont nous n'aurions pas eu connaissance.

Si nous pouvons, le cas échéant, vous conseiller pour la mise en œuvre d'une action en justice, nous vous rappelons que l'issue d'une procédure n'est jamais certaine.

Compte tenu de la complexité des règles relatives aux délais pour agir en justice, nos conseillers ne peuvent vous garantir la maîtrise totale de cet aspect du dossier.

Nous vous rappelons que votre association n'a pas la possibilité de vous représenter au tribunal ; vous demeurez libre, à tout moment de vous adjoindre les services d'un avocat.

Un tableau figurant au verso récapitule nos engagements mutuels en vue du règlement de votre litige.

D'une façon générale, nous effectuons une première intervention – appelée Courrier de Signalement – auprès du professionnel pour identifier et déterminer l'objet du litige. Dans certaines circonstances relevant notamment de l'état du litige et/ou pour des litiges avec certains professionnels, cette étape pourra être éludée au profit d'une action directe.

L'adhérent reconnaît avoir pris connaissance et accepte les obligations figurant au tableau au verso.

Date et signature



UFC QC 71

Conditions générales applicables au traitement des litiges par l'UFC Que Choisir de Saône-et-Loire

Page 2/2

ENGAGEMENTS MUTUELS EN VUE DU REGLEMENT DE VOTRE LITIGE DE CONSOMMATION

Ce que nous attendons de vous :	Ce que nous pouvons vous apporter :
<ul style="list-style-type: none">• Un exposé précis et sincère de votre dossier ; que vous indiquiez précisément le résultat que vous souhaitez obtenir• Si vous représentez l'un de nos adhérents, il vous appartient de vérifier auprès de lui qu'il vous donne pouvoir d'agir en son nom.	<ul style="list-style-type: none">• Vous fournir, si nous en disposons, des éléments d'information en rapport avec le litige pour permettre de réaliser personnellement les premières démarches nécessaires à sa résolution.
<ul style="list-style-type: none">• Que vous nous présentiez les documents de votre dossier (contrats, correspondances, devis, factures) et nous autorisiez à en conserver copies	<ul style="list-style-type: none">• Procéder à une analyse personnalisée de votre dossier, vous informer sur vos droits et vous aider à prendre une décision sans pouvoir être tenus responsables de l'aléa judiciaire au cas où vous iriez en justice.
<ul style="list-style-type: none">• Que vous nous teniez informés de tout nouvel élément dont vous auriez connaissance <p>Il vous appartient de reprendre contact avec nous dans les 6 à 8 semaines qui suivent la dernière démarche accomplie afin que nous puissions assurer le suivi de votre dossier.</p> <p>A défaut, nous pourrions considérer que vous avez décidé de ne pas donner suite à votre action.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Si les éléments le permettent, intervenir à votre demande, auprès de la partie adverse ou des tiers, par courrier au nom de l'association• * Vous tenir informé de la réponse qui nous sera faite.
<ul style="list-style-type: none">• Eventuellement, que vous nous autorisiez à utiliser les éléments de votre dossier pour une action collective.	