

UFC - Que Choisir Aix-les-Bains

25 Bd des Anglais – salle 23 – BP 427 73104 AIX LES BAINS CEDEX 4

Tél. : 04 79 88 16 72 - Courriel : contact@aixlesbains.ufcquechoisir.fr

Charte de l'adhérent

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en sollicitant notre aide. Il nous semble important de vous faire savoir ce qu'un consommateur doit connaître avant d'adhérer à l'UFC- Que Choisir et ce qu'il peut en attendre pour régler un litige individuel.

L'adhésion donne à tout adhérent le droit (et le devoir) de participer aux actions et aux activités de son association dans la mesure de ses moyens, d'assister aux assemblées générales et d'une façon générale, de la soutenir pour atteindre les objectifs communs auxquels il adhère et d'un projet associatif qu'il partage.

Nous n'agissons que pour nos adhérents

Pour être totalement indépendante de tout pouvoir politique ou économique, l'UFC- Que Choisir n'est financée que par ses adhérents.

La cotisation qui vous est demandée n'est pas la contrepartie d'un service, mais le soutien à un mouvement dont l'un des objectifs est de faire évoluer la législation et la jurisprudence vers une meilleure protection des consommateurs.

A noter que cette cotisation est distincte de l'abonnement au mensuel Que Choisir et à la revue "Savoie-Consomm"

- être abonné aux revues Que Choisir, c'est recevoir mensuellement des publications
- être adhérent, c'est être membre d'une association.

L'adhésion est aussi rendue obligatoire préalablement à tout traitement d'un litige par la loi n° 90-1259 du 31 décembre 1990 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

L'UFC- Que Choisir n'intervient que dans les litiges entre particuliers et professionnels. Le particulier est un consommateur qui agit à des fins personnelles ou familiales. Adhérent de l'association, il la sollicite sur un sujet de consommation et son litige n'est pas déjà soumis à la justice ou à un avocat ni à une assurance protection juridique.

Nous ne sommes ni des professionnels ni un service public

Nous aidons nos adhérents à régler leurs litiges dans la mesure de nos moyens - qui sont ceux d'une association - dont les conseillers sont des bénévoles dévoués (mais ayant souvent d'autres obligations familiales ou professionnelles) et non ceux d'un cabinet d'avocat ou d'un service public.

Toutefois, nos actions, nos prises de positions, l'expérience, la pertinence des conseils dispensés par nos militants expérimentés font la force de l'UFC- Que Choisir.

Vous demeurez un consommateur actif et non un assisté

Vous ne vous dessaisissez jamais de votre litige. Celui-ci est le vôtre et ne devient pas celui de l'association. Pour être efficaces ; nous devons travailler ensemble. Ainsi, il vous appartient d'assurer le suivi de votre dossier et de nous relancer lorsque vous l'estimez nécessaire afin que nous puissions, au besoin, en reprendre l'étude et déterminer les autres recours envisageables.

L'UFC-Que Choisir vous accompagne

Dans un premier temps, nous vous renseignons sur vos droits et sur les moyens de les faire valoir. Nous vous aidons, si nécessaire, dans vos premières démarches. Si elles n'aboutissent pas, nous les relayons en mettant en jeu notre expérience et la notoriété de l'UFC-Que Choisir.

En dernière extrémité, lorsque l'inertie d'un professionnel de mauvaise foi devient patente, c'est vous qui saisissez la justice pour faire trancher votre différend.

Nous vous informons alors sur les juridictions compétentes, sur les démarches à entreprendre, sur la constitution d'un dossier suffisamment solide, sur les chances d'obtenir du juge une décision favorable au vu de la jurisprudence.

Nous pouvons également vous aider à remplir les imprimés mis à votre disposition dans chaque tribunal d'instance si votre litige est du ressort de cette juridiction.

Si vous décidez de vous attacher les services d'un avocat, ses honoraires resteront à votre charge.

Cependant, n'attendez pas tout de nous

L'association ne peut pas vous représenter: seul est habilité à le faire un avocat ou un membre de votre famille. N'étant pas prestataire de services, l'association n'a envers vous, ni obligation de moyens, ni obligation de résultat. Mais elle fera cependant tout son possible pour vous aider à régler votre litige au mieux de vos intérêts.

Ce que nous attendons de vous en cas de litige

- Un résumé précis et chronologique des faits;
- L'énumération détaillée de vos griefs;
- Ce que vous souhaitez obtenir;
- Un dossier comportant les pièces nécessaires à l'examen du litige (obligation des parties: contrat), ses manquements (correspondance, constat, photos) et l'évaluation de votre préjudice (devis, factures).

Nous vous rappelons que :

- Dans la philosophie d'action de l'UFC-Que Choisir, notre aide au traitement des litiges est réservée à nos seuls adhérents.
- La cotisation annuelle versée ne constitue pas par sa modicité :
 - la contre partie financière de la prestation rendue
 - l'obligation d'une prestation de service de notre part
 - l'obligation d'obtenir une satisfaction totale et entière, dans le règlement du litige.

En tant qu'adhérent, que pouvez-vous faire pour l'association?

Vous partagez nos valeurs et soutenez nos actions. C'est essentiel, mais libre à vous de faire plus: ré adhérez spontanément, participez à la vie de l'association, donnez de votre temps, impliquez-vous (enquêtes. communication, accueil, administration, traitement des litiges, etc.). Les tâches sont nombreuses, diverses, et toujours passionnantes !!