

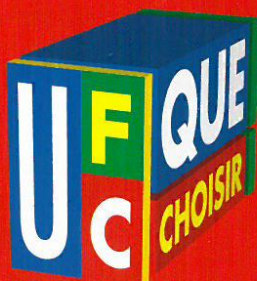
UFC - Que Choisir

Union fédérale des consommateurs - Que Choisir

**VOUS AVEZ SOUHAITÉ SOUMETTRE
VOTRE LITIGE DE CONSOMMATION
À NOTRE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS**



**REJOIGNEZ L'ASSOCIATION
DE CONSOMMATEURS DE RÉFÉRENCE !**



Les associations de l'UFC-Que Choisir relèvent de la loi 1901. Elles ne poursuivent pas de but lucratif mais privilégient les relations et la solidarité entre les personnes. Elles enrichissent le tissu social et leur fonctionnement repose sur la transparence et la démocratie.



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

> Le problème que vous allez nous soumettre nous informe sur les pratiques des professionnels et pourra nous fournir des éléments pour agir dans l'intérêt de tous les consommateurs.

C'est pourquoi nous pouvons vous demander l'autorisation d'utiliser les éléments de votre dossier pour une action collective.

> 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 ; c'est une contribution à notre fonctionnement et au développement de nos actions militantes.

> Nos conseillers 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.

> Nous vous rappelons que les actions en justice sont soumises à des délais impératifs, en fonction de la nature du litige. Nous vous invitons pour les connaître à vous reporter au tableau des prescriptions applicables aux actions des consommateurs (ci-joint).

> Nous vous rappelons que notre 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.

Le

Signature

ASSURANCES

Fondements/délai

Article L.114-1 du code des assurances
2 ans

Nature de l'action

Actions en paiement de l'indemnité, action en responsabilité pour manquement au devoir de renseignement ou de conseil, nullité du contrat (sauf si dommage corporel de l'assuré décédé), répétition de l'indu (remboursement de primes non dues).

Point de départ du délai

- Action en paiement de l'indemnité de sinistre :

du jour du sinistre ou du moment où l'assuré en a eu connaissance

- Action en responsi

du jour où l'assu

des manquemen

obligations et du

- Action en répétit

du jour du paier

- Action en nullité

du jour de la co

entraînant la nu

BAGAGES (transport aérien)

1. Fondements/délai

Article 35 convention de Montréal

En cas de perte : 2 ans (à compter des 21 jours suivant la date à laquelle les bagages auraient dû être réceptionnés si le transporteur ne reconnaît instantanément la perte).

Nature de l'action

Action en responsabilité.

Point de départ du délai

Pour la perte (ou retard de plus de 21 jours suivant la date à laquelle les bagages auraient dû être réceptionnés) :

À compter de l'arrivée à destination

2. Fondements/délai

En cas d'avarie : Délai de protestation de

gistrés et de

des bagages

ommisition

le délai fixé

abilité est

l'arrivée à

En cours d'actualisation
juridique

ASSURAN

1. Fondements/d

Renonciation :

Article L 132-5-1 d

- Contrats souscrits avant le 15 décembre

2005 : pas de délai

- Contrats souscrits après le 15 décembre

2005 : 8 ans

Point de départ du délai

Renonciation : À compter de l'information de la conclusion du contrat

2. Fondements/délai

Action judiciaire en restitution des sommes versées : Article 114-1 du code des assurances

2 ans

Nature de l'action

Action judiciaire en restitution des sommes versées suite à une renonciation demeurée infructueuse.

Point de départ du délai

À compter du refus de restitution des fonds par l'assureur.

TÉLÉPHONE INTERNET

Fondements/délai

Article L-34-2 du code des postes et communications électroniques

1 an

Nature de l'action

Action en restitution de sommes payées.

Point de départ du délai

À compter de la date du paiement contesté.



LE SUIVI DE VOTRE LITIGE DE CONSOMMATION

CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS

> un exposé précis et sincère de votre dossier, que vous nous indiquiez précisément ce que vous souhaitez obtenir.
> que vous preniez connaissance des délais de prescription et forclusion applicables à votre dossier au moyen du document joint.

> 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.

> que vous nous présentiez les documents de votre dossier (contrats, correspondances, devis, factures) et nous autorisiez à en conserver copies.

> au besoin, le cas échéant, que vous adressiez un premier courrier, en LRAR à la partie adverse, reprenant vos demandes.

> que vous nous teniez informés de tout nouvel élément dont vous auriez connaissance. Il vous appartient de reprendre contact avec nous dans les 6 à 8 semaines qui suivent la dernière démarche accomplie.
> à défaut, nous pourrions considérer que vous avez décidé de ne pas donner suite à votre action.

> que vous nous autorisiez éventuellement à utiliser les éléments de votre dossier pour une action collective.

> en cas d'action en justice, que vous nous communiquiez copie du jugement, pour appuyer une action collective ou qui nous servira de jurisprudence dans un cas similaire.

CE QUE NOUS POUVONS VOUS APPORTER

> vous fournir, si nous en disposons, des éléments d'information en rapport avec le litige pour vous permettre de réaliser personnellement les premières démarches.

> procéder à une analyse personnalisée de votre dossier, vous informer sur vos droits et vous aider à prendre à une décision.
> si nécessaire, vous aider à rédiger un courrier de réclamation.

> si les éléments de votre dossier 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 parviendrait.

> vous fournir toutes informations utiles pour vous permettre de saisir les tribunaux, sans jamais vous garantir du résultat du procès.

