



## La Gazette de l'A.L.

### Sommaire:

- Page 1 : Editorial
- Page 2 : La fin des tickets de caisse
- Page 3 : La résiliation en 3 clics Pour un dépannage en toute tranquillité
- Page 4 : Dettes : tout n'est pas permis Brèves
- Page 5 : Voyager en avion
- Page 6 : La vie de l'association
- Page 7 : Ils ont gagné avec l'UFC Brèves
- Page 8 : Les publications UFC Nos permanences

### INFORMATIONS



Nos permanences sont maintenant ouvertes à Bondy, Aubervilliers, Saint-Denis et Drancy.

Nous vous recevons sans rendez-vous.

### SITE INTERNET

Venez visiter notre site à l'adresse :

<https://93ouest.ufcquechoisir.fr>

### EDITO

Chers adhérentes et adhérents  
Chers sympathisantes et sympathisants,



Le mois d'août a vu la fin de la remise systématique du ticket de caisse au consommateur. (voir notre article p 2) Celui-ci doit en faire la demande.

Si l'intention écologique est bonne, le but étant de réduire le papier dépensé pour cette opération, le résultat va être complètement improductif.

Beaucoup de clients vont continuer à le demander au caissier ou à la caissière.. D'autres vont demander l'envoi par mail  
D'un point de vue écologique, cette mesure est largement contestable : certains spécialistes soulignent que l'édition d'un ticket papier émet moins de gaz à effet de serre que sa dématérialisation appelée à le remplacer,  
De plus les magasins vont envahir la boîte du consommateur de mail publicitaires pour vanter des produits ou promettre des éventuelles remises et inciter à des achats pas toujours utiles.  
Il est vrai que l'acheteur se débarrasse de ce ticket très vite mais il aura été utile pour vérifier des erreurs qui sont malheureusement nombreuses ou pour garder une trace si un problème apparaissait sur un produit.  
Il aurait pourtant été facile de réduire drastiquement, au moins de diviser par deux le papier fourni en supprimant de nombreuses indications inutiles au client et en regroupant facture et ticket Carte Bleue.

Nous avons noté plusieurs effets pervers :

#### **1 Publicité intrusive**

La communication des coordonnées de l'acheteur va permettre la création d'une base de donnée par les commerçants et entraîner l'essor de publicité intrusive ou non désirée.

#### **2 Preuve d'achat plus difficile**

Le consommateur sera privé de la possibilité d'apporter la preuve de son achat, indispensable pour se prévaloir des garanties légales ou commerciales

#### **3 Impossible de vérifier le montant exact payé**

Le ticket permet de vérifier l'exactitude du montant de la transaction, « une précaution loin d'être anodine pour éviter les erreurs en caisse, comme la non prise en compte d'une promotion »,

#### **4 Risque de fraude accru**

Sur les terminaux de paiement, il est tout à fait possible que le commerçant tape le montant à payer sans que le client le voie s'afficher. Le ticket est alors son seul moyen de vérifier qu'il règle bien la somme qu'il doit au professionnel

#### **5 Un outil de gestion budgétaire supprimé**

Le ticket de caisse constitue un outil de gestion du budget familial, qui permet aux consommateurs de matérialiser et de suivre leurs dépenses du quotidien.

*Emmanuel Lapidus, Président*

# LA FIN DES TICKETS DE CAISSE



## Leur délivrance n'est plus automatique

Après avoir été retardée à plusieurs reprises, à partir du 1<sup>er</sup> août, la remise du ticket de caisse après un achat ne se fait qu'à la demande du client.

Cette mesure qui vise à limiter le gaspillage de papier comporte de multiples exceptions (achats sous garantie, hôtels et restaurants, etc.). Nous faisons le point.

## En quoi consiste exactement cette mesure ?

Les tickets de caisse et les reçus de carte bancaire ne sont plus systématiquement imprimés. Pour les obtenir, les consommateurs devront en faire expressément la demande auprès des commerçants. Sont concernés les tickets de caisse produits dans les surfaces de vente et dans les établissements recevant du public, les tickets émis par les automates, les tickets de carte bancaire, les bons d'achat et tickets promotionnels ou de réduction. Cela représente environ 30 milliards de bouts de papier, difficilement recyclables du fait de leur petite taille.

Les tickets concernés sont :

- les tickets de caisse produits dans les surfaces de vente et dans les établissements recevant du public ;
- les tickets émis par des automates ;
- les tickets de carte bancaire ;
- les bons d'achat et tickets promotionnels ou de réduction.

Un affichage lisible et compréhensible doit être apposé à l'endroit où s'effectue le paiement.

## Quelles sont les exceptions ?

Preuve d'achat permettant de profiter des garanties légales et commerciales, demande de remboursement en cas de rappel de produits ou d'échange en cas de problème... Le ticket de caisse est souvent indispensable pour faire valoir ses droits. C'est pourquoi différentes exceptions sont prévues à cette mesure :

- les tickets de caisse relatifs à des achats de biens « durables » (électroménager, high-tech, téléphonie...) où apparaît la durée de la garantie légale de conformité ;
  - les tickets de caisse pour des prestations de service supérieures à 25 € ;
  - les notes de restaurant et factures d'hôtel ;
  - les tickets imprimés par les instruments de paiement non automatique ;
  - les tickets émis par des automates dont la conservation et la présentation sont nécessaires pour bénéficier d'un produit ou d'un service.
- Les tickets de carte bancaire faisant suite à des opérations annulées, non abouties ou faisant l'objet d'un crédit continueront aussi à être délivrés.

## Les tickets non imprimés seront-ils envoyés de manière dématérialisée ?

Diverses solutions de recueil dématérialisé des tickets de caisse sont d'ores et déjà déployées dans le commerce.

- par SMS ;
- par e-mail ;
- par message dans l'application bancaire de l'acheteur
- par QR code

Les consommateurs qui ont des difficultés d'accès au numérique ou qui ne souhaitent pas fournir leurs données personnelles aux commerçants auront donc tout intérêt à continuer de demander l'impression du ticket.

## Comment continuer de contrôler l'exactitude des prix ?

Selon l'étude d'Opinion Way réalisée en février 2023, 63 % des Français vérifient « souvent » le détail du prix de leurs achats en sortant du magasin. Pour continuer à vérifier le détail des prix de leur achat en magasin, la seule solution pour les clients sera de demander l'impression (ou l'envoi dématérialisé) du ticket. Sans preuve d'achat, impossible de se rendre à l'accueil du magasin pour contester un prix ou une promotion non prise en compte !

La répression des fraudes se veut néanmoins rassurante : le ticket de caisse n'est pas la seule trace d'un achat. En cas de contestation, un professionnel pourra toujours vérifier le montant des achats dans son système central de caisse.

D'après Morgan Bourven

## LA RÉSILIATION EN TROIS CLICS

Depuis le 1<sup>er</sup> juin, tout professionnel qui propose de conclure un contrat d'assurance sur son site devra permettre de le révoquer en ligne. Et ce même si celui-ci a été signé en magasin. L'objectif est de simplifier la résiliation pour favoriser les changements de contrats.

Fini l'obligation d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception ou de passer des heures au téléphone avec un service client récalcitrant : résilier un contrat d'assurance devient plus simple. Tout professionnel qui propose de conclure un contrat d'assurance sur son site doit permettre de le résilier de la même façon.

Cette procédure dite de « **résiliation en trois clics** » s'applique aux contrats futurs mais aussi à ceux déjà signés, même s'ils ont été signés en magasin. Depuis le site Internet ou l'application mobile les consommateurs doivent pouvoir accéder directement à la fonctionnalité de résiliation ou de dénonciation. L'identification se fait avec les références

préalablement communiquées au souscripteur (numéro de client, numéro de contrat...).

Le formulaire doit contenir un rappel général des conditions de résiliation des contrats dont, le cas échéant, l'existence d'un délai de préavis et des conséquences de cette opération pour l'assuré. Il doit y être précisé les termes « *confirmer ma demande de résiliation* » ou une « *formule analogue dénuée d'ambiguïté, affichée en caractères lisibles* », prévoit le décret.

Ce premier texte fixe les modalités de ce dispositif pour les contrats d'assurance (automobile, habitation, complémentaire santé...) dont les assurances affinitaires, liées à un produit ou service distribué par un non-assureur. Un second décret est prévu dans les prochains mois pour les autres services, tels que les forfaits téléphoniques ou les contrats d'énergie.

## POUR UN DEPANNAGE EN TOUTE TRANQUILITE



Vous êtes plusieurs à avoir été victimes d'artisans peu scrupuleux à l'occasion d'un dépannage d'urgence : porte bloquée, fuite d'eau, panne d'électricité...

Ces artisans profitent du fait que le problème survienne à une heure tardive et ou pendant le week-end pour vous faire signer des devis d'un montant très élevé ainsi qu'une demande de travaux en urgence qui vous interdit d'exercer votre droit de rétractation.

UFC-QUE CHOISIR propose une solution simple et sécurisée ouverte à toutes et tous pour les prestations d'urgence de serrurerie et de plomberie en ILE DE FRANCE, LYON et LILLE.

[quechoisir.org/mesdepanneurs](http://quechoisir.org/mesdepanneurs)

09 74 73 54 57

Les artisans ont les qualifications et assurances requises;  
les conditions générales appliquées au consommateur ne comportent pas de clause abusive;  
une estimation tarifaire de votre problème vous est donnée directement au moment de la demande;  
un artisan vous appelle dans les 20 minutes et se déplace chez vous pour vous proposer un devis avant toute intervention;  
le consommateur est libre de refuser de signer le devis sans avoir à payer de frais.

# DETTES : TOUT N'EST PAS PERMIS



Opérateurs de téléphonie mobile, sociétés de crédit... leurs méthodes pour récupérer à l'amiable des sommes impayées dérapent parfois.

Une entreprise qui n'est pas payée met d'abord son client en demeure de régler sa dette. Cette tâche peut être confiée à divers acteurs :

- Le service client ou juridique de la société

Le consommateur sera contacté par téléphone ou par courrier

- Les sociétés de recouvrement et les huissiers (maintenant appelés commissaires de justice)

Ils sont mandatés par le créancier pour récupérer les sommes dues et disposent, dans le cas d'un règlement amiable, des mêmes prérogatives.

Quand une société de recouvrement ou un huissier intervient dans une phase amiable, l'injonction adressée souvent par lettre simple ou lettre recommandée, doit comporter diverses mentions obligatoires (dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement, identité et coordonnées du créancier, montant détaillé de la somme à régler...). En revanche, sauf si un titre exécutoire a été émis suite à un jugement, les frais de recouvrement sont par principe à la charge du créancier.

Le consommateur devra vérifier que la créance est certaine (un contrat a bien été signé avec le créancier) et qu'elle n'est pas prescrite car trop ancienne.

Pour inciter le débiteur à honorer sa dette, il arrive que les sociétés de recouvrement et huissiers recourent à des méthodes qui flirtent avec les limites de la loi, voire qui sont illégales.

Ne vous laissez pas impressionner par les termes juridiques tels que « *mise en demeure avant poursuite* » ou « *saisie immobilière ou de rémunération* ». Il doit être précisé que l'injonction est faite dans une phase amiable et les sociétés de recouvrement et huissiers n'ont aucun pouvoir de saisie.

En dépit de chartes établies pour moraliser les pratiques, certains n'hésitent pas à contacter des proches du débiteur ou à le harceler par téléphone ou SMS. Ces méthodes sont prohibées. Il faut les signaler au procureur de la République ou à la Direction Départementale de Protection des Populations.

## BREVES

### Contrat type auto-école

Depuis le 1<sup>er</sup> juin, les établissements d'enseignement à la conduite sont tenus de présenter un contrat type à leurs futurs élèves.

Ce dernier doit indiquer le contenu et le calendrier de formation théorique et pratique avec le nombre prévisionnel d'heures, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre, les démarches administratives à la charge de l'établissement et le déroulement de l'épreuve de conduite.

Il est signé pour une durée déterminée sur plusieurs mois et fixe la date à laquelle il prend fin, mais peut être prolongé. Y sont également mentionnées les conditions de rétractation et de résiliation.

### Produit en promotion non disponible

Le distributeur n'est libre de commercialiser un produit que dans un nombre restreint de supermarchés ou que dans certaines régions. L'enseigne est cependant tenue d'informer le consommateur que le produit n'est pas disponible partout. Cette information doit être mentionnée dans la publicité qui promet sa vente. Et être présentée de manière compréhensible afin de ne pas induire le client en erreur. Si ce n'est pas le cas, avertissez les services de répression des fraudes.

### Paiement pressing

Généralement, lorsque l'on dépose un vêtement au pressing pour un nettoyage, le commerçant demande le règlement de la prestation d'avance. Légalement, il n'est pas interdit à un professionnel d'exiger le paiement d'un service avant qu'il ne soit effectué. Il doit toutefois informer le client préalablement par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié. Cette pratique n'est pas considérée comme abusive, elle relève de la liberté contractuelle des parties. Cela ne prive pas le consommateur d'éventuels recours si le travail a été mal réalisé.

# VOYAGER EN AVION



## 1) ANNULATION DU BILLET PAR LE PASSAGER

Si vous ne pouvez plus partir, relisez les conditions de vente et les conditions de transports par la compagnie aérienne ou l'agence de voyage: les conséquences de l'annulation sont fixées par le contrat que vous avez conclu et non par la loi.

Certains billets sont modifiables ou même remboursables mais PAS TOUS.

Si vous avez souscrit une assurance complémentaire, il est possible de vous faire rembourser votre billet mais la raison de votre annulation doit correspondre aux motifs couverts par l'assurance.

Certaines cartes bancaires proposent ce type d'assurance: reportez vous à votre contrat pour vérifier les garanties proposées.

**DANS LE CAS OU VOTRE BILLET N'EST NI REMBOURSABLE, NI MODIFIABLE ET QUE VOUS NE BÉNÉFICIEZ PAS D'UNE ASSURANCE ANNULATION, VOUS NE POURREZ VOUS FAIRE REMBOURSER QUE CERTAINES TAXES AÉRIENNES.**

Vous devez en faire la demande auprès du transporteur ou du vendeur du billet.

## 2) DROITS DU PASSAGER SI LE VOL EST ANNULÉ

La compagnie aérienne doit vous proposer:

soit un réacheminement sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables, soit de vous rembourser votre billet dans un délai de 7 jours

et une indemnité forfaitaire: 250 euros pour les vols de moins de 1 500 km, 400 euros pour les vols de 1 500 à 3 500 km, 600 euros pour les vols de plus de 3 500 km.

## 3) DROITS DU PASSAGER SI LE VOL EST RETARDÉ

Si vous subissez un retard de plus de 3 heures à l'arrivée, vous avez les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation.

En outre, la compagnie aérienne doit vous fournir l'assistance nécessaire: boissons, repas, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport au lieu d'hébergement...

Cette assistance est due dès que le retard au départ d'un vol atteint:

- 2 heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km
- 3 heures ou plus pour les vols de 1 500 à 3 500 km
- 4 heures ou plus pour les vols de plus de 3 500 km

## 4) QUELS RECOURS EN CAS DE PERTE OU DE CASSE DES BAGAGES?

Pour des détériorations, la réclamation doit être faite dans les 7 jours de la réception du bagage.

Pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum; si vous avez dû acheter des produits de première nécessité, vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures.

Pour une perte de bagage, la réclamation doit être effectuée dans un délai de 21 jours; la déclaration de perte doit être effectuée à l'issue de ce délai de 21 jours.

## 5) LES RECOURS POSSIBLES POUR LES VOLS EUROPÉENS

Les recours amiables:

avant tout recours en justice, vous devez prendre contact avec la compagnie aérienne afin de lui transmettre votre demande écrite ainsi que vos arguments en vue de trouver avec lui une solution amiable.

en cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez vous adresser à un médiateur; la plupart des compagnies aériennes françaises sont membres de la Médiation du Tourisme et des Voyages.

La procédure est gratuite.

En cas de litige avec une compagnie issue d'un pays membre de l'union européenne, vous pouvez vous rapprocher du Centre Européen des Consommateurs.

Pour tout litige inférieur à 5 000 euros, il est obligatoire de s'adresser à un conciliateur ou un médiateur avant de saisir le juge.

Les conciliateurs de justice peuvent être contactés sans formalités particulières auprès des tribunaux, maisons de justice, mairies.

Leur rôle est de trouver une solution avec la compagnie aérienne; la procédure est gratuite.

Les recours judiciaires:

si vos démarches amiables n'aboutissent pas, il vous faudra saisir la justice mais les tribunaux français ne sont pas obligatoirement compétents pour trancher un litige entre un consommateur français et une compagnie aérienne étrangère.

il faut souvent envisager de saisir un tribunal à l'étranger: le tribunal compétent sera celui de l'Etat où est situé le siège social de la compagnie aérienne.

**EN CAS DE LITIGE, NOTRE ASSOCIATION PEUT VOUS CONSEILLER, INFORMER ET VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS DEMARCHES**



# LA VIE DE L'ASSOCIATION

## LA FETE DE LA VILLE A DRANCY



Le 10 juin, nos bénévoles se sont succédés toute la journée pour animer notre stand dans le magnifique parc de Ladoucette à Drancy. Dès 8 heures, Serge et Emmanuel ont procédé à l'installation du stand.

Puis à l'ouverture au public à 10 heures, nous avons pu informer les visiteurs et répondre à leurs nombreuses sollicitations. Ils ont pu se renseigner sur les différentes activités de notre association, et consulter les différents documents et ouvrages mis à leur disposition. Après une journée de beaux-temps, nous avons dû ranger précipitamment notre stand suite à l'arrivée d'une grosse averse.



## Marie-Amandine Stévenin succède à Alain Bazot à la tête de l'UFC-Que Choisir

Après 20 ans à la tête de l'UFC-Que Choisir, Alain Bazot n'a pas souhaité renouveler sa candidature au Conseil d'Administration National. Lors de l'Assemblée Générale qui s'est déroulée le 10 et 11 juin et où les représentantes de notre association 93 ouest, Marie-Françoise et Leïla, étaient présentes, Marie-Amandine Stévenin a été élue Présidente de l'association nationale.

Marie-Amandine a croisé le chemin de l'UFC-Que Choisir il y a six ans en tant que stagiaire alors qu'elle poursuivait ses études d'avocate. A la fin du stage, elle en garde un bon souvenir et devient bénévole à l'association locale Paris Ouest puis membre du Conseil d'Administration National.

Marie-Amandine jusqu'alors Vice-Présidente entend inscrire son action dans la continuité de celle d'Alain Bazot, à savoir la concrétisation d'une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. Elle entend par ailleurs maintenir et garantir les indispensables synergies entre toutes les composantes du Mouvement UFC-Que Choisir : adhérents, abonnés, bénévoles, salariés, sympathisants.

A l'occasion de son élection, Marie-Amandine a rendu hommage aux victoires obtenues sous la présidence d'Alain Bazot comme le coût d'arrêt aux tarifications excessives des communications mobiles, la condamnation pour entente des opérateurs de téléphonie, l'adoption du Nutriscore, la fin du crédit revolving, la généralisation de la résiliation à tout moment de l'assurance auto/habitation, de l'assurance emprunteur et des complémentaires santé...

En reconnaissance de son action et son engagement sans faille aux côtés des consommateurs, le titre de « Président d'honneur de l'UFC-Que Choisir » a été accordé à Alain Bazot

Nous souhaitons une pleine réussite à Marie-Amandine dans son nouvel engagement et ses nouvelles fonctions.

# Ils ont gagné avec l'UFC



M. C. H. de Pantin s'est fait voler sa moto en octobre 2022. Il a fait une déclaration de vol à son assurance la Matmut ainsi qu'un dépôt de plainte au commissariat de Pantin. Malgré de nombreux contacts auprès des services, il n'a eu aucune nouvelle concernant son indemnisation à laquelle il avait droit. Notre conseiller a envoyé un courrier de signalement à la Matmut le 21 juin 2023. Une semaine après, il a reçu un courrier de l'assurance lui proposant une indemnisation de 7881€, franchise de 575€ déduite, que notre adhérent a accepté.



Monsieur B. a été victime du vol de son téléphone mais l'assurance souscrite lors de l'achat de son téléphone refuse de prendre en charge ce sinistre car M. B. ne peut fournir son numéro IMEI, nécessaire pour ouvrir le dossier d'indemnisation, et procéder au remboursement.

Nous intervenons auprès de la FNAC et fournissons toutes les informations relatives au téléphone en possession de Monsieur B. La FNAC ouvre le dossier de demande d'indemnisation, et rembourse Monsieur B. conformément aux conditions contractuelles.



Madame C. E. de Saint-Ouen a acheté un PC Portable ASUS chez LDLC qui a connu plusieurs problèmes; après de multiples démarches avec LDLC qui se sont révélées infructueuses, Madame E. s'est adressée à ASUS qui, dans un premier temps, refuse de faire jouer la garantie légale de conformité.

Nous intervenons auprès du service réclamations ASUS en demandant à ce que la garantie légale de conformité soit appliquée et respectée par le SAV. Elle récupèrera son PC en état de marche après le changement de la carte-mère.

## BREVES

### Prix de raccordement fibre

La prise en charge des frais de raccordement par l'opérateur est prévue légalement quand il s'agit d'immeubles collectifs. Concernant l'habitat individuel, la loi reste muette. Le fournisseur a, dès lors, le droit de facturer cette intervention au consommateur ou de l'offrir à titre commercial. Le plus souvent la prestation de raccordement est incluse dans l'offre pour un pavillon. L'installation comprenant le branchement des appareils, des conseils d'optimisation et un diagnostic wifi est payante



Monsieur R. étudiant et ayant des périodes de stage à réaliser en Normandie, est titulaire d'une ligne SFR; lorsqu'il se trouve sur son lieu de stage, le service ne fonctionne pas. Il demande alors la résiliation de son contrat, qui est effectuée, mais il continue toujours à recevoir des factures relatives à cet abonnement. Malgré plusieurs échanges par courriels et courriers, SFR continue à lui réclamer les montants de son abonnement dont la résiliation a été acceptée.

Nous intervenons auprès de SFR en rappelant que, dans la zone géographique où M. R. effectue de longues périodes de stage, il ne bénéficie d'aucun réseau, et en conséquence toute facture doit être annulée pour service non rendu.

M. R. reçoit un courrier de SFR lui annonçant que toutes les factures réclamées étaient annulées.



Mme G. B. de Bondy abonnée ORANGE depuis des années se retrouve du jour au lendemain avec un changement de ligne et de numéro de téléphone. Elle se retrouve du fait de son âge isolée, tous ses contacts ne pouvant plus la joindre et elle-même n'ayant plus accès à son répertoire. Nous avons déposé un dossier par l'intermédiaire du site Orange réservé aux associations. Il a fallu relancer plusieurs fois Orange qui devait trouver l'origine de l'inversion de ligne, ce qui leur a demandé un peu de temps. Tout a été rétabli maintenant et Mme B. est venue nous voir avec le sourire pour nous en informer.

### Commande non livrée

Lorsque le vendeur ne vous livre pas un produit à la date prévue, il engage sa responsabilité contractuelle. Dès que vous êtes certain que vous ne recevrez pas la commande ou une partie de la commande, réclamez le remboursement. A cette fin, adressez un courrier recommandé au vendeur afin d'exiger la restitution de la somme correspondante sous 14 jours. De plus si la commande comporte plusieurs articles et que le bien non expédié rend le reste de l'achat inutile, il est possible de tout annuler sans frais. Le fait d'induire une erreur sur une disponibilité peut constituer une pratique commerciale trompeuse.

# PUBLICATIONS



## Rappel de nos permanences

### AUBERVILLIERS

Boutique de quartier 4 chemins  
134 avenue de la République  
1<sup>er</sup> Jeudi de chaque mois de 18h à 20h  
3<sup>e</sup> Jeudi de chaque mois de 18h à 20h

### DRANCY

Salle Paul Vaillant Couturier  
rue Sacco et Vanzetti  
1<sup>er</sup> lundi de chaque mois de 18h à 20h

### BONDY

19 rue Jules Guesde  
(à l'entrée de la ville en venant par la RN3)  
Chaque samedi de 10h à 12h  
Chaque jeudi de 14h à 16h

### SAINT-DENIS

11 rue Génin (Bourse du travail)  
3<sup>e</sup> mercredi de chaque mois de 18h à 20h

Toutes nos permanences sont en entrée libre.

Vous pouvez également envoyer vos dossiers sur  
notre mail : [contact@93ouest.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@93ouest.ufcquechoisir.fr).

Ecrivez nous également à notre local ;  
19 rue Jules Guesde 93140 Bondy

Vous pouvez aussi nous adresser vos dossiers en  
tapant sur un site de recherche :

**UFC Que Choisir un litige.**

Vous trouverez alors une rubrique :  
**soumettre un litige en ligne UFC Que Choisir.**

Association Locale UFC - Que Choisir  
Seine-Saint-Denis Ouest

Directeur de la publication: Emmanuel Lapidus  
19 rue Jules Guesde - 93140 Bondy  
01.48.49.16.45 & 06.42.01.07.89  
[contact@93ouest.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@93ouest.ufcquechoisir.fr)

ISSN: 2552-1470

Rédaction : Emmanuel Lapidus, Françoise Maclair, Anick Girard,  
Marie-Françoise Robin, Josiane Bosnet, Eliane Tran .

Le travail d'imprimerie est réalisé par  
les jeunes de la section professionnelle  
de l'IME Henri Wallon à Noisy-le-Sec