



La Gazette de l'A.L.

Sommaire:

- 1 : Éditorial
- 2 : Gestion et fonctionnement du compte bancaire
- 3 : Gestion et fonctionnement du compte bancaire (suite)
Résiliation de l'abonnement à la salle de sport
- 4 : Problèmes de livraison :
Les recours
- 5 : Raccordement à la fibre optique
- 6 : Ils ont gagné avec l'UFC
- 7 : Ils ont gagné avec l'UFC (suite)
Brèves
- 8 : Publications
Nos permanences

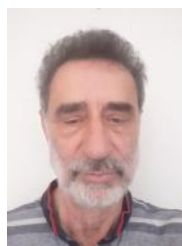
INFORMATION



ASSEMBLÉES GÉNÉRALES
ordinaire et extraordinaire
des adhérents
Vendredi 13 mars 18h
à notre permanence de Bondy



EDITO



Chères adhérentes, chers adhérents,
Chères sympathisantes, chers sympathisants,

En ce début d'année 2026, l'UFC-Que Choisir va vivre un grand changement. Au printemps notre association va changer de nom pour s'appeler

QUE CHOISIR ENSEMBLE.

Ce nom nous ressemble et nous rassemble autour de notre combat pour une consommation responsable. Ce nom traduit la diversité de notre mouvement et ses 130 associations locales regroupant des milliers d'adhérents et de bénévoles, une fédération nationale, des magazines, des sites webs et newsletters pour informer, défendre, représenter et conseiller les consommateurs.

Nous allons également adopter un nouveau logo qui sera dévoilé officiellement mi-avril mais que nous vous présenterons lors de notre Assemblée Générale le vendredi 13 mars.

Cette évolution doit permettre d'agir ensemble pour améliorer la situation de tous. Elle n'a aucune incidence sur nos missions, nos services, nos actions ou nos engagements : c'est la même association, avec les mêmes combats et les mêmes interlocuteurs.

En 2025, nous avons obtenu des victoires importantes : une loi pour encadrer le démarchage téléphonique, la fin des minima forfaitaires sur les petits découverts bancaires, la fin des abus sur les frais bancaires de succession, le combat pour la sécurité et l'indemnisation pour les airbags défectueux, un accord avec Canal+ pour l'indemnisation d'abonnés lésés...

Certes, notre nom change mais, au-delà, notre structure, nos missions, nos services et nos engagements restent les mêmes. Nous continuons à mettre en œuvre notre projet associatif en activant trois leviers d'intervention :

Informer : offrir à chacun une information claire, fiable et indépendante pour faire des choix éclairés.

Accompagner : être aux côtés des consommateurs dans leurs démarches quotidiennes et particulièrement dans la résolution de leurs litiges.

Mobiliser : faire évoluer les pratiques et les lois pour mieux protéger et défendre les consommateurs.

Nous voulons également promouvoir une consommation respectueuse des grands enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux à venir.

Emmanuel Lapidus
Président

GESTION ET FONCTIONNEMENT D'UN COMPTE BANCAIRE



1 - UNE BANQUE PEUT-ELLE IMPOSER DE CONSULTER LES RELEVÉS DE COMPTE SUR INTERNET ?

Un relevé de compte peut être fourni sous format papier et/ou en ligne sur l'espace personnel du site de la banque.

Une banque ne peut imposer la consultation d'un relevé de compte uniquement en ligne: un courrier doit être envoyé à l'agence bancaire mentionnant et, ceci, à tout moment, l'opposition au support durable. Mais, une fois le retour au format papier, il n'est plus possible de disposer des relevés en ligne en parallèle; il est nécessaire de vérifier les conditions prévues dans la convention de compte.

Quel que soit le support, la banque doit remettre gratuitement un relevé de compte par mois. Au-delà, la banque peut facturer les envois plus fréquents.

En cas de demande de duplicata, la banque peut le facturer selon les conditions prévues dans la convention de compte.

Les relevés de compte sont à conserver pendant 5 ans: durée qui correspond au délai de prescription permettant d'agir en justice.

2 - CONTESTATION D'UNE OPERATION

Pour contester une opération autorisée, opération pour laquelle le consentement a été donné par le titulaire du compte, le délai de contestation est de 8 semaines à compter du débit pour demander le remboursement si l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération ou si le montant débité dépasse ce qui pouvait être raisonnablement prévu selon le contrat et/ou les dépenses réalisées habituellement. En dehors de ces cas, le remboursement doit être demandé au bénéficiaire du paiement (Une assurance liée à la carte bancaire ou la procédure de chargeback ou rétrofacturation peuvent prévoir ce type de cas).

La banque a 10 jours ouvrables pour rembourser le client ou justifier son refus.

Afin de contester une opération non autorisée ou mal exécutée auprès de la banque, le délai est de 13 mois suivant le débit, tous moyens de paiement confondus. Pour un paiement par carte bancaire, le délai est réduit à 70 jours si le bénéficiaire du paiement se trouve hors de l'Espace Economique Européen (pays de l'Union européenne, Islande, Liechtenstein et Norvège).

3 - DEMANDE D'INFORMATIONS PAR LA BANQUE

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les banques doivent, sous peine de sanctions, connaître l'identité de leurs clients, leurs activités professionnelles, leurs ressources et tout élément pertinent pour apprécier le patrimoine.

Elles sont tenues de procéder à un examen renforcé de toute opération particulièrement complexe, d'un montant inhabituellement élevé ou sans justification économique apparente.

La banque doit informer du motif de sa demande et des conséquences en cas de non- réponse: la banque peut bloquer les opérations et clôturer le compte.

4 - CLOTURE DE COMPTE PAR DES HERITIERS

La banque peut prélever des frais pour clôturer le compte d'un défunt au jour de son décès.

Ces frais rémunèrent la gestion administrative du dossier du défunt jusqu'au transfert des avoirs aux héritiers. A ce jour, la clôture d'un compte détenu par un mineur est gratuite ainsi que pour les comptes dont le montant cumulé est inférieur à 5 910 euros et ceux d'une succession dite "simple" quel que soit le montant total. Pour le reste, les frais sont plafonnés à 1% maximum du montant total des sommes détenues.

5 - LES FRAIS LIES AU DECOUVERT BANCAIRE

Il n'existe pas de droit au découvert (compte passant en négatif): la banque avance alors les fonds nécessaires pour honorer les opérations; en contrepartie, elle facture des intérêts débiteurs appelés "agios".

Les agios sont prélevés en fonction du montant utilisé et de la durée, et, des frais pour la mise en place de l'autorisation de découvert peuvent être prévus.

En dessous de 400 euros, les agios sont forfaitaires, quel que soit le montant du découvert.

A partir de 400 euros, les agios sont proportionnels au montant du découvert et à la durée de son utilisation.

En cas de dépassement du découvert autorisé, des frais supplémentaires sont facturés.

Pour les clients en situation de fragilité, les frais de commission d'intervention et d'incident de paiement sont limités.

6 - PROTECTION EN CAS DE FAILLITE DES BANQUES

Les dépôts sont protégés jusqu'à 100 000 euros par client et par établissement.

Sont protégés:

- les comptes courants, de dépôt à vue ou à terme,
- les comptes et plans d'épargne logement, les plans d'épargne populaire,
- les livrets jeunes,
- les plans d'épargne actions, les plans d'épargne retraite ou salariale, les comptes espèces liés à un compte titre,
- les chèques de banque non encaissés

Les livrets A, les livrets de développement durable et solidaire et les livrets d'épargne populaire sont également protégés à hauteur de 100 000 euros au titre de la garantie de l'Etat.

RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À LA SALLE DE SPORT



Vous désirez mettre fin à votre abonnement en salle de sport.

Les possibilités dépendent du type de contrat signé.

Les contrats sont de divers types : contrat sans durée déterminée ou sans engagement, qui peut être résilié à tout moment avec un préavis qui doit être spécifié dans les Conditions Générales de Vente.

La plupart des abonnements sont signés avec une durée d'engagement pour bénéficier d'un tarif plus avantageux. Vous êtes alors lié jusqu'à la date d'échéance du contrat. La loi oblige l'établissement à vous informer, entre 3 et 1 mois avant le terme, que votre abonnement va être reconduit en vous précisant les modalités et la date limite de résiliation. Si vous n'avez pas reçu cette notification, vous pouvez résilier l'abonnement reconduit à tout moment.

Pour résilier, vous devez l'annoncer, généralement par lettre recommandée, au moins un mois avant son terme. Si vous avez conclu le contrat en ligne, vous devez pouvoir le résilier sur leur site « en trois clics ».

Si vous le résiliez avant, la salle de sport vous réclamera les sommes restant dues jusqu'à son terme.

Pour mettre fin à l'abonnement avant le terme, la seule solution est d'invoquer un cas légitime de résiliation anticipée : blessure ou maladie empêchant la pratique du sport, déménagement, perte d'emploi, etc. Il faut vérifier les conditions dans les conditions générales. Des justificatifs seront demandés par l'établissement (certificat médical, attestation de chômage, document de l'employeur en cas de mutation professionnelle, nouveau bail, etc.).

D'autre part la plupart des contrats prévoient la possibilité de suspendre l'abonnement pendant la période où vous êtes empêché (blessure ou maladie par exemple).

Si le problème est dû à l'établissement (la salle de sport déménage dans un autre lieu ..), le contrat est alors rompu et il ne peut plus être exigé aucun paiement si vous voulez arrêter votre abonnement.

Il arrive souvent que les clubs de sport ne tiennent pas compte d'une résiliation effectuée en bonne et due forme, ou en contestent le bien-fondé et la régularité.

Dans ce cas, envoyez une mise en demeure à l'entreprise pour demander de respecter la résiliation et de vous rembourser les sommes éventuellement perçues à tort.

Si le différend ne se résout pas, notre association pourra vous assister dans vos démarches.

PROBLÈMES DE LIVRAISON : LES RECOURS



Délai de livraison dépassé

Vous pouvez demander le remboursement ou la livraison du produit. Mais il faut commencer par une mise en demeure de livrer dans un délai raisonnable que vous fixez (de l'ordre de 15 jours) par une lettre recommandée.

Si vous n'avez pas été livré après ce délai, signalez au professionnel la rupture du contrat et réclamez le remboursement de la somme payée. Le vendeur a 14 jours pour vous rembourser à partir du jour où vous l'avez informé de l'annulation de la commande. Passé ce délai, vous êtes en droit de lui réclamer des indemnités de retard.

Vous pouvez également souhaiter la livraison sans remettre en cause le contrat, il faudra contraindre le professionnel en utilisant des voies de recours.

Sans issue favorable après deux mois, vous pourrez faire appel au médiateur désigné par le professionnel ou au conciliateur de justice. Le professionnel a l'obligation légale de préciser son conciliateur dans ses Conditions générales de Vente.

Le dernier stade est la saisine du tribunal judiciaire pour obtenir la condamnation du vendeur à vous rembourser ou respecter ses engagements.

Livraison non conforme

Après une commande en ligne auprès d'un professionnel, le produit livré ne correspond pas à vos attentes :, le colis a manifestement été ouvert, l'objet à l'intérieur est endommagé, il n'est pas conforme à sa description sur le site.

Lors d'un achat en ligne, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours qui démarrent à la date de livraison et non pas à la date de commande. Il n'y a aucune justification à donner pour le renvoyer.

Un vendeur a l'obligation de livrer aux consommateurs un bien en parfait état et conforme à sa commande (*article L217-3 du code de la consommation*).

Pour exercer ce droit (*article L 221-18 du code de la consommation*), il suffit de renvoyer l'article avec le formulaire de rétractation qui doit être fourni avec la facture en réclamant le remboursement de l'achat et des éventuels frais de livraison, comme le prévoit la loi. Pour les frais de retour, tout dépend des conditions générales de vente.

Produit non conforme

Le produit n'est pas conforme lorsqu'il ne correspond pas à sa description sur le site de vente ou aux caractéristiques prévues (fonctionnalité, sécurité...), s'il manque des éléments, s'il ne permet pas l'usage habituel attendu de ce type de bien, s'il manque des éléments ou la notice d'utilisation en français.

Prenez des photos ou des vidéos, toutes les preuves du défaut, faites des captures d'écran du descriptif du produit sur le site du vendeur pour montrer sa non-conformité.

Le colis est abîmé

Si le colis est abîmé, il faut refuser la livraison, prendre des photos et adresser un courrier ou un mail au vendeur.

Si l'emballage est légèrement abîmé, vous pouvez l'ouvrir devant le livreur. Si le produit est endommagé, refusez-le en indiquant la raison sur le bon de livraison.

La mention « *sous réserve de déballage* » n'a aucune valeur juridique. Si vous acceptez le colis, le recours sera plus difficile car le vendeur pourra vous opposer que la casse est de votre fait.

RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE



Avec l'arrêt progressif de l'ADSL, d'autres modes de connexion à Internet sont à adopter.

1) Un fournisseur d'accès à Internet (FAI) ne peut contraindre un client à passer à la fibre en raison de l'arrêt de l'offre ADSL.

Depuis le 31 janvier 2026, les opérateurs ne peuvent plus proposer de nouveaux contrats ADSL. Les lignes ADSL existantes vont fermer progressivement avec une échéance prévue pour fin 2030.

Les opérateurs proposent une offre fibre à leurs clients mais il est possible d'opter pour une connexion par satellite qui nécessite l'installation d'une parabole et d'un récepteur satellitaire ou d'une connexion par radiofréquence via l'installation d'une antenne à l'extérieur du logement.

2) Si le technicien envoyé par l'opérateur a dégradé la façade du logement pour installer la fibre, celui-ci est responsable: il doit indemniser le client pour les dégâts subis.

Mais le client doit prouver que l'opérateur est à l'origine de la dégradation: la preuve peut être établie par tout moyen (photos, vidéos, témoignages...)

Si des dégâts sont constatés en présence de l'installateur, il est nécessaire de les mentionner dans le compte-rendu d'intervention et d'en demander une copie: cela facilitera la demande d'indemnisation.

Si le FAI refuse l'indemnisation, une action directe à l'encontre de l'assureur du professionnel est possible mais il faut disposer de ses coordonnées.

Le dommage peut être couvert par le contrat d'assurance multirisque d'habitation: il est nécessaire de relire les conditions contractuelles de l'assurance.

3) Si un immeuble est « fibré », il n'est pas utile de demander l'autorisation de l'Assemblée Générale des copropriétaires afin de raccorder un appartement même si il est nécessaire de réaliser de petits travaux dans les parties communes (tirer un câble).

Pour être raccordé à la fibre, il suffit de prévenir le syndic avant de réaliser les travaux: le syndic ne peut pas refuser votre demande.

4) Si le raccordement est sans cesse reporté par l'opérateur, il est possible de demander l'annulation du contrat.

Pour ce faire, il faut, au préalable, adresser à l'opérateur une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle il lui est demandé d'exécuter ses obligations contractuelles en procédant au raccordement du logement à la fibre.

Si les prélèvements ont commencé, il faut en demander le remboursement à l'opérateur et révoquer auprès de la banque l'autorisation de prélèvement accordé au FAI.

5) Si des travaux spécifiques sont nécessaires pour raccorder un logement à la fibre, le raccordement peut être à la charge du propriétaire du logement (réaliser une tranchée ...).

Les opérateurs prennent généralement en charge les frais de raccordement lorsque l'installation ne requiert pas de travaux particuliers.

Mais si une tranchée doit être réalisée pour faire passer le câble depuis le point de raccordement situé en limite de votre propriété jusqu'à votre logement ou s'il faut installer de nouveaux fourreaux, le raccordement peut être à votre charge.

Tous les travaux réalisés sur la voie publique sont à la charge de l'opérateur d'infrastructure (l'entreprise qui déploie la fibre dans la commune): cependant, certains travaux effectués sur la voie publique restent à la charge du client, tels que ceux réalisés sur la portion de la voie publique située devant une propriété.

Une aide financière liée au montant du projet peut être obtenue pour les travaux de raccordement sur la partie privative: un dossier est à constituer sur le site de l'Agence de services et de paiement.

En cas de litige:

- il faut joindre le service clients de l'opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception.

- si la réponse est insatisfaisante ou si aucune réponse n'est obtenue dans un délai de 1 mois, une réclamation amiable peut être adressée au service recours consommateurs dont les coordonnées doivent figurer dans le contrat.

- si cette démarche n'aboutit pas, un recours amiable peut être formulé auprès du médiateur des communications électroniques.



Ils ont gagné avec l'UFC



Monsieur L. G. de La Courneuve doit subir une opération chirurgicale à la clinique du Landy à Saint-Ouen. En arrivant à la clinique le jour de son opération, il a été contraint de prendre une chambre particulière alors qu'il ne l'avait pas demandée car il était soignant impossible de lui attribuer une chambre double. La demande de prise en charge de la chambre par la mutuelle de M. G. n'a pas été faite par la clinique. Cette chambre lui a été facturée d'un montant de 103€.

Or un établissement de santé ne peut en aucun cas facturer une chambre individuelle si la chambre individuelle a été imposée au patient. (code de la Sécurité Sociale).

Sur nos conseils, M. G. signale le fait à l'Agence régionale de Santé et envoie un courrier recommandé à la clinique afin de demander la régularisation de son dossier.

Il reçoit quelques jours après réception de sa lettre un courrier de la clinique lui confirmant la régularisation de son dossier avec remboursement et un reste à charge de 0€.



Madame M. F. du Blanc-Mesnil a commandé un sac bandoulière pour un montant de 194€ sur le site VEEPEE Elle remplit une demande de paiement en trois fois, mais la commande apparaît comme non validée et la date de livraison n'est pas précisée. Malgré cela, deux mensualités pour un montant de 120€ ont été débitées.

Mme F. a souhaité annuler la commande et, malgré plusieurs contacts avec le site, l'annulation de la commande n'a été enregistrée que plusieurs semaines après.

Un courrier est envoyé par notre association afin de demander à VEEPEE de bien vouloir rembourser Mme F. des sommes prélevées.

Après réception de cette lettre, VEEPEE informait notre adhérente de la confirmation de l'annulation de la commande et du remboursement des montants payés.



Madame K. S de Villepinte, n'a plus depuis plusieurs semaines de connexion internet mais est toujours prélevée des mensualités correspondant à son abonnement par son fournisseur Orange. Elle s'étonne d'être obligée de payer pour un service non rendu.

Un courriel est envoyé par notre association au Service Consommateurs Orange rappelant le fait que notre adhérente n'a plus de connexion et que le prélèvement des mensualités correspondant à son abonnement est toujours effectué.

Mme S. reçoit un courriel lui assurant que les montants prélevés seront bien déduits des prochaines factures établies après le rétablissement de la connexion.



La mère de Mme C. L. M de Vaujours, personne âgée, a été démarchée par téléphone par un courtier pour lui proposer une assurance santé prétextant que l'assurance qu'il proposait était moins chère que celle qu'elle avait en cours.

Mme L. M. s'est retrouvé assurée auprès de la société d'assurance Néoliane. Elle n'a donné aucun accord, pas plus que ses coordonnées, ni celles de son assurance, ni son RIB.

Notre adhérente a fait un courrier auprès de Néoliane pour demander l'annulation de cette assurance qui la lui a d'abord refusé oralement car le délai de rétractation était dépassé. Or cette assurance n'ayant jamais été validée, la notion de délai n'est pas admissible.

Notre conseiller a alors envoyé un courrier à Néoliane pour expliquer la situation, demander la résiliation de cette assurance. Néoliane a accepté la résiliation et a assuré notre adhérente que les sommes éventuellement prélevées lui seraient remboursées.



Le 23 avril 2024 M. M. P. P. fait l'achat chez SFR d'un Iphone Apple.

Son portable présentant un défaut d'affichage, SFR fait faire une expertise qui confirme que l'écran affiche des points et pixels défectueux.

Après une deuxième expertise, SFR prend en charge son Iphone au titre de la garantie légale de conformité et demande l'envoi de l'appareil à son centre de réparation.

Celui-ci indique qu'il ne peut pas intervenir car une application est verrouillée avec IMEI. Après déverrouillage et plusieurs allers et retours en centre de réparation, aucune intervention n'est effectuée. Malgré les différents appels de M. P. P, on lui répond qu'ils sont en attente des pièces, ensuite que son portable est en cours de traitement.

Lassé d'attendre, M. P. fait alors appel à nos services, nous envoyons un mail au service dédié aux associations de SFR mais toujours pas de réparation du smartphone.

Avec notre assistance, notre adhérent a alors fait une saisine du Médiateur des Communications Électroniques et enfin la situation se débloque.

Le 20 janvier 2026, après un an et demi de procédures, grâce à l'intervention du Médiateur, SFR proposera à notre adhérent l'envoi d'un Iphone de remplacement.

Notre adhérent est satisfait et nous remercie de l'avoir aidé.



Le 7 octobre 2025, Madame M. S. C. d'Épinay sur Seine a fait l'achat sur le site internet Temu d'un meuble de cuisine pour un montant de 178,29€, Elle s'aperçoit ensuite qu'elle n'a pas besoin de ce meuble et souhaite annuler sa commande et en

avoir le remboursement.

Notre adhérente contacte Temu qui lui demande de refuser la livraison. Étant à son travail le jour de la livraison, Mme C. informe le livreur de son refus et lui demande de retourner le colis à Temu.

N'obtenant pas son remboursement, notre adhérente contacte à plusieurs reprises Temu par téléphone et par mail ; on l'informe que le colis a bien été livré.

Mais pas moyen de savoir à qui il a été livré, Temu fournit un document attestant la livraison, sur lequel on ne distingue aucune signature. Sur notre conseil, Mme C. insiste pour obtenir un document où l'on peut voir la signature du client. Devant son insistance, Temu reconnaît enfin être en possession du colis et effectuera le remboursement.

Mme C. est repassée à la permanence pour nous informer de la solution satisfaisante et nous remercie de nos conseils.



Monsieur D. R. G. de Drancy avait un contrat internet chez Bouygues qu'il a résilié en février 2021 et il a retourné sa box. Mais il a continué d'être prélevé, sa résiliation n'ayant pas été prise en compte.

Les prélèvements ont continué pendant 13 mois alors qu'il n'avait plus de box avant que la résiliation ne soit actée.

Après de nombreuses démarches de notre adhérent et de l'association auprès du service client et consommateur de Bouygues, auprès du médiateur des télécommunications pour obtenir le remboursement des sommes prélevées, rien n'a pu être réglé.

Il a fallu alors faire une saisine du conciliateur de justice. Les deux parties ont été convoquées en septembre 2025 mais Bouygues ne s'est pas présenté et un constat de carence a été établi par le conciliateur.

M. R. G. a alors fait une saisine du tribunal de proximité. Un mois avant la convocation à l'audience au tribunal, nous avons été contacté par un conseiller du service consommation désirant régler le litige à l'amiable sans passer par le tribunal.

Après explication avec cette personne qui était très compréhensive, notre adhérent a pu être remboursé de la somme de 1193€ réglée à tort. Nous avons alors annulé le recours au tribunal mais il a fallu cette menace pour que Bouygues réagisse.



La voiture de Madame N. F. de Saint-Ouen a été vandalisée: une déclaration pour vandalisme a été faite auprès de la BPCE, compagnie d'assurance de Mme F.

Un expert s'est déplacé et a expertisé la voiture déposée chez un garagiste mais Mme F., malgré de nombreuses relances, n'a jamais pu obtenir communication du rapport de l'expert.

Notre association a envoyé un courrier à la BPCE demandant communication à notre adhérente des conclusions de l'expert conformément à la loi.

Suite à notre courrier, copie du rapport d'expertise a été transmise à notre adhérente.

BRÈVES

LE DÉDOMMAGEMENT EN CAS DE VOL DANS UN HOTEL

Selon l'article 1953 du Code civil, l'hôtelier est présumé responsable du vol des effets personnels d'un client commis dans son établissement.

Le client doit justifier à l'aide de photos ou de témoignages être en possession du ou des biens volés lors de son arrivée dans l'hôtel; il est nécessaire également de porter plainte.

Le dédommagement correspond à la valeur de l'objet dans la limite de 100 fois le prix de la nuitée. Mais si il est établi que l'hôtel a refusé, sans motif légitime, la mise au coffre du bien ou si une faute incombe à l'hôtelier comme un défaut de surveillance, une indemnisation intégrale peut être envisagée.

Le professionnel est dégagé de sa responsabilité totalement ou partiellement si le client a commis une faute (laisser la fenêtre ouverte, par exemple).

La demande de dédommagement doit être envoyée, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la direction de l'hôtel en joignant tous les justificatifs (preuve d'achat des objets dérobés notamment).

LES TRAVAUX MAL EXÉCUTÉS PAR UN ARTISAN

Un artisan doit effectuer les réparations nécessaires quand des malfaçons sont constatées lors de l'exécution des travaux.

Voici la procédure à suivre lorsque des travaux ont été mal faits:

- il faut identifier et documenter les malfaçons en prenant des photos, en notant les dates et les circonstances d'apparition des problèmes.

- ensuite, une mise en demeure doit être adressée à l'entreprise afin qu'elle reprenne les travaux par lettre recommandée avec accusé de réception; dans cette lettre, les garanties de bon achèvement ou de bon fonctionnement doivent être rappelées.

- si l'entreprise conteste les malfaçons, il est nécessaire de recourir à une expertise; la compagnie d'assurance du client se charge, selon les termes du contrat d'assurance, d'organiser une expertise. L'expert rédige un rapport dont les conclusions peuvent permettre d'aboutir à un règlement amiable du litige.

- si le litige persiste, le recours à un médiateur ou un conciliateur de justice peut être tenté (ce sont des procédures de règlement amiable d'un litige).

- si la phase amiable échoue, une procédure devant le tribunal judiciaire peut être envisagée.

PUBLICATIONS



Rappel de nos permanences

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

AUBERVILLIERS

Espace de proximité
111 rue André Karman
1^{er} Jeudi de chaque mois de 18h à 20h
3^e Jeudi de chaque mois de 18h à 20h

DRANCY

Salle Paul Vaillant Couturier
rue Sacco et Vanzetti
1^{er} lundi de chaque mois de 18h à 20h

SAINT-DENIS

11 rue Génin (Bourse du travail)
3^e mercredi de chaque mois de 18h à 20h

Toutes nos permanences sont en entrée libre.

Vous pouvez envoyer vos dossiers sur notre mail :
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.

SITE INTERNET

Venez visiter notre site à l'adresse :

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

**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

ISSN: 2552-1470

Rédaction : Emmanuel Lapidus, Françoise Maclair,
Annick Girard, Marie-Françoise Robin, Josiane Bosnet