



Au cœur de la solidarité

**Litige
mode d'emploi**

**Comment éviter
le casse-tête !**

Associations Familiales de Paris
4 rue Giffard 75013 PARIS
Téléphone : 01 45 84 50 39
aafp75@libertysurf.fr

Prévenir les litiges : quelques conseils

- Lire un contrat avant de le signer est fastidieux, mais indispensable ! Les petites lignes recèlent parfois une mine d'informations qui font réfléchir...
- Conserver son contrat, ses factures, permet très souvent de régler un litige naissant avant qu'il ne prenne des proportions inquiétantes !
- Imprimer les documents contractuels, conditions générales de vente... lorsque l'on achète à distance, et tout particulièrement sur Internet. Ces documents permettront, en cas de litige, de démontrer les manquements du professionnel et d'en demander réparation.
- Les services clientèle téléphoniques, c'est rapide et pratique, mais souvent peu efficace. Marquer son mécontentement en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception, daté, est beaucoup plus efficace, et permet de dater la réclamation de façon sûre.
- Ne pas oublier que les délais de réflexion ou de rétractation ne sont pas une règle générale, mais qu'ils répondent à des situations particulières bien définies par la loi : ils ne s'appliquent que dans des cas bien précis ! Dans les autres cas, n'oubliez pas que votre signature vous engage définitivement...

Régler les litiges...

Agir pour vous, et avec vous

- Dans un premier temps, la permanence de défense des consommateurs des AFL Paris peut vous conseiller et vous orienter. Quelles démarches effectuer ? Auprès de qui ?... Cette démarche est gratuite et sans engagement de votre part.

⇒ Permanence téléphonique du lundi au jeudi, de 9h à 13h et de 14h à 18h — le vendredi de 9h à 13h au 01 45 84 50 39

- Si les premières démarches engagées n'ont pas abouti, les AFL Paris peuvent intervenir auprès du professionnel, dans le cadre d'une médiation amiable. Cette démarche suppose que vous soyez adhérent à l'association, c'est une obligation légale qui lui est imposée, comme à toutes les associations de consommateurs.

⇒ L'adhésion est souscrite pour l'année civile. Son montant est fixé chaque année par le conseil d'administration des AFL Paris. Il tient compte de la faculté contributive des consommateurs.



aidera à choisir la meilleure solution, et à engager votre recours : médiateur, justice, structure spécifique...

- Si la médiation amiable conduite par les AFL Paris n'aboutit pas, les recours possibles vous seront indiqués. La permanence vous

Régler les conflits ... D'autres recours existent !

• L'accès à la justice

Saisir la Justice n'est pas forcément coûteux ou compliqué ! Il existe des procédures simplifiées, que tout citoyen peut engager sans huissier et sans avocat. Ces procédures permettent d'obtenir un jugement en premier et dernier ressort (pas d'appel possible), et sont assez rapides. Elles sont applicables aux litiges d'un montant inférieur à 4 000 euros, et donc particulièrement adaptées aux litiges de consommation.

• La médiation

Les médiateurs interviennent en dernier recours, « en cas de litige persistant » lorsque les démarches auprès des services clientèle, ou même du médiateur d'entreprise, n'ont pas permis de mettre fin au litige.

La médiation est une démarche volontaire, simple, rapide et gratuite.

Le médiateur est indépendant, il fait preuve d'impartialité et de neutralité. La notion d'équité est prise en compte dans ses avis.

De nombreux secteurs d'activité sont dotés d'un ou plusieurs médiateurs. L'énergie, les assurances, le service postal, les transports en commun... sont les plus connus. Ce mode alternatif de résolution des litiges est appelé à prendre de plus en plus de place pour la résolution amiable des litiges. La Ville de Paris a également mis en place un médiateur pour les litiges opposant un administré à un service municipal.

Pour s'informer et réagir ...

Vous avez un litige avec un professionnel... Comment faire ?

■ Les associations de consommateurs peuvent vous conseiller et vous indiquer les démarches à accomplir dans un premier temps, gratuitement. Elles interviennent également pour leurs adhérents auprès des professionnels.

■ Les services vétérinaires et ceux de la Répression des Fraudes sont désormais intégrés à la DDPP (direction départementale de la protection des populations, au sein de la Préfecture de Police. Pour les contacter : ddpp@paris.gouv.fr



tél. : 01 40 27 16 00

■ L'INC (Institut National de la Consommation) propose un site d'information tous publics très documenté : www.conso.net, un site est également dédié aux jeunes : cta.conso.fr

Focus sur Le logement : où s'informer ?

Il existe à Paris, dans chaque mairie d'arrondissement, une permanence de l'ADIL 75 (association départementale d'information sur le logement).

Dans ces permanences, vous trouverez réponse à de nombreuses questions, par exemple :

- problèmes locatifs (bail, quittances, décomptes de charges, congés...),
- Problèmes de copropriété (PV d'assemblées générales, règlement de copropriété...),
- Projets immobiliers (financement, prêt...)

Un seul numéro : 01 42 78 50 50

Internet : www.adil75.org



Le CNAFAL défend les intérêts des familles sur tous les terrains de la vie quotidienne

Habitat, Consommation, Protection sociale, Loisirs, Culture, Education, Santé, Environnement