



**ASSOCIATION LOCALE UFC-Que Choisir**  
**du NORD-ISERE**  
**CHARTRE D'ADHESION**

En adhérant à notre association, vous avez souhaité soutenir notre action, rejoindre la première association indépendante de consommateurs et bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le traitement de votre litige.

### **NOTRE STATUT**

- L'UFC-Que Choisir est une association loi 1901 créée en 1951. Elle n'est donc pas un service public et ne bénéficie d'aucune délégation de service public.
- Elle n'est pas davantage un « cabinet d'avocat ». Les conseils dispensés par nos conseillers sont gratuits. Ces derniers, amenés à accéder à des données à caractère personnel, sont soumis à un engagement de confidentialité concernant l'utilisation et la communication de ces données.
- Elle n'intervient jamais dans les conflits entre professionnels, au profit de professionnels, dans les litiges avec l'administration, les conflits familiaux, ceux liés au droit du travail ou ceux entre particuliers.
- L'association ne peut pas non plus intervenir lorsque vous avez déjà confié votre dossier à un avocat ou à une assurance « protection juridique » ou si vous souhaitez le faire au cours de notre collaboration.

### **NOS ENGAGEMENTS**

L'association fait tout son possible pour aider ses adhérents à parvenir au [règlement amiable de leurs litiges](#) au mieux de leurs intérêts. Dès lors en votre qualité d'adhérent, vous pouvez nous demander de présenter pour votre compte une réclamation en nous donnant mandat auprès d'un professionnel en vue d'obtenir une résolution amiable de votre litige de consommation.

L'association n'étant pas prestataire de service, elle n'est soumise à [aucune obligation de résultat](#). L'association mettra tous les moyens à sa disposition afin de résoudre au mieux le litige vous opposant à un professionnel, sans pour autant préjuger du résultat définitif de notre intervention.

#### **Nous pouvons :**

- Effectuer auprès du professionnel en cause une première démarche pour lui demander ses explications sur le litige qui vous oppose.
- En cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante, lui adresser pour votre compte une lettre argumentée présentant notamment l'état du droit applicable au litige et l'invitant à accepter une solution amiable.
- En cas d'échec de cette démarche, vous fournir une information sur les voies de recours offertes, qu'elles soient judiciaires (juridiction compétente) ou extra judiciaire (conciliateurs, médiateurs), et un accompagnement personnalisé.

#### **En revanche nous ne pouvons pas :**

- Missionner un expert ou un auxiliaire de justice (avocat ou huissier), ni vous assister ou vous représenter devant une juridiction ou tout organe ayant compétence pour trancher votre litige.
- Intervenir dans des matières ne relevant pas de notre objet statutaire comme le droit de la famille, le droit du travail, le droit fiscal, Etc.



**ASSOCIATION LOCALE UFC-Que Choisir**  
**du NORD-ISERE**  
**CHARTRE D'ADHESION**

## **L'ASPECT FINANCIER**

- Nous ne percevons aucune rémunération. Le montant de votre adhésion n'est donc pas la contrepartie d'un service. Elle constitue une contribution à notre fonctionnement et au développement de nos actions militantes.
- Les conseillers qui vous reçoivent ou qui vous accompagnent dans vos démarches sont des bénévoles et ne sont pas des professionnels du droit. Ces bénévoles dévoués prennent sur leur temps libre pour aider les consommateurs.
- Si vous obtenez satisfaction à l'amiable ou judiciairement il ne vous sera demandé aucune redevance sur le résultat financier obtenu. Néanmoins vous pourrez si vous le souhaitez, faire un don à l'association pour nous remercier et nous encourager.

## **NOS LIMITES**

Nous aidons nos adhérents à régler leurs litiges dans la mesure de nos moyens, qui sont ceux d'une association de consommateurs.

Si nos conseillers peuvent s'adresser à votre adversaire afin de résoudre votre litige à l'amiable, en aucun cas ni l'association, ni ses conseillers ne peuvent vous représenter ou se substituer à vous dans la gestion du litige ou dans la direction d'une éventuelle procédure en justice.

**En toute hypothèse et à tout moment, c'est vous qui gardez l'initiative de la procédure.**

## **VOS OBLIGATIONS**

Nous attirons votre attention sur la nécessité de fournir un dossier clair et suffisamment complet pour que nous puissions estimer si des recours sont possibles dans un litige.

- Des pièces ou informations complémentaires peuvent vous être réclamées si nous le jugeons nécessaire. Ce n'est qu'après l'analyse d'un dossier complet que nous pouvons envisager d'intervenir.
- L'analyse du dossier ainsi que l'argumentation de l'association dans ses interventions se basant sur des informations complètes, sur les documents que vous fournissez et sur la véracité de vos déclarations :
  - Vous vous engagez :
    - A nous tenir informés en temps réel du résultat des actions menées ensemble.
    - A ne pas intervenir en notre nom sans notre accord.
    - A nous adresser une copie du jugement intervenu si le litige a été soumis à un magistrat.
  - Vous vous engagez également à nous informer immédiatement si vous décidez de confier votre dossier à un avocat, à une assurance « protection juridique », de saisir un conciliateur ou un médiateur ou si vous souhaitez simplement interrompre les démarches amiables entreprises par notre association en votre nom.