



Charte d'adhésion

Nous avons le plaisir de vous accueillir au sein de notre association locale Que Choisir Ensemble d'Aix-en-Provence et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Adhésion ou abonnement ?

Notez toutefois que l'adhésion à notre association ne peut se confondre avec un abonnement au magazine Que Choisir qui est édité par notre Fédération Que Choisir Ensemble.

Si vous adhérez afin de nous soumettre un litige avec un professionnel de la consommation, sachez que la loi n° 90-1259 du 31 décembre 1990 nous impose de ne donner des conseils juridiques qu'à nos adhérents, mais nous ne percevons aucune rémunération sur votre adhésion et en reversons une partie à notre Fédération.

Le litige que vous souhaitez nous soumettre nous informe sur les pratiques des professionnels et pourra nous fournir des éléments d'action dans l'intérêt de tous les consommateurs. C'est pourquoi nous pourrions éventuellement vous demander l'autorisation d'utiliser les éléments de votre dossier pour une action collective.

Par ailleurs, vous acceptez que notre association vous représente auprès des professionnels concernés par ou impliqués dans votre litige.

Nous ne traitons que les litiges liés à la consommation

Nous ne traitons que les litiges entre particuliers et professionnels de la consommation, tous métiers confondus, vendeurs de produits ou de services.

Cela exclut les litiges entre particuliers ou avec l'Administration. Nous ne traitons pas non plus les litiges pour lesquels une action judiciaire est déjà en cours.

L'association fonctionne grâce au travail des **bénévoles** qui y consacrent une partie de leur temps libre. L'argumentation qui va être développée face au professionnel se base sur les documents que vous fournissez à l'association et sur la sincérité de vos déclarations.

En vue du règlement de votre litige, nos conseillers et nos juristes bénévoles mettent à votre disposition leur dévouement, leurs compétences et leurs connaissances. Ils vous font bénéficier en outre de l'expérience et la notoriété de notre mouvement. Cependant, nous vous prions de noter que **notre association n'a qu'un engagement de moyens**. Elle n'a pas d'engagement de résultat, à l'instar des professionnels du droit par exemple.

En adhérant, vous nous soutenez et contribuez au succès de notre mouvement

Le montant de votre adhésion n'est pas la contrepartie d'un service, il est à la fois la contribution de votre soutien à notre mouvement national et européen de défense des consommateurs, mais aussi à notre fonctionnement local et au développement de nos actions militantes dont vous êtes les bénéficiaires.

Nos bénévoles vous assistent pour un règlement du litige à l'amiable

Après étude de votre dossier, le conseiller et l'association seront seuls juges de l'opportunité d'une action et justifieront leur décision auprès de l'adhérent.

Nos conseillers et nos juristes bénévoles vous reçoivent lors d'une de nos différentes permanences au sein du Pays d'Aix (voir la liste des communes concernées et les dates sur notre site) et vous accompagnent dans vos démarches, mais vous restez actif pour le règlement de votre litige et vous conservez la maîtrise de votre dossier.

Toutefois, il vous appartient de nous tenir systématiquement informés de tous les éléments dont nous n'aurions pas eu connaissance et, notamment, des évolutions et du résultat de notre action.

Afin de préparer au mieux votre rencontre avec votre conseiller, nous vous remercions d'apporter les photocopies des documents attestant de votre litige (devis, commandes, factures, traces des échanges écrits...). En aucun cas nous ne conservons vos originaux qui sont votre seule propriété.

Compte tenu des différents frais que nous sommes susceptibles d'engager pour chaque litige pour lequel nous intervenons, au-delà de deux litiges dans l'année d'adhésion, il pourra vous être demandé une participation pour frais de dossier de 15 € par nouveau litige.

Et si votre adversaire reste récalcitrant ?

En cas de non résolution amiable de votre litige, si vous décidez d'une action solitaire en justice auprès d'un Tribunal Civil, nous pouvons vous aider à la constitution de votre dossier (déclaration au greffe, orientation vers le conciliateur) sous réserve que cette action soit estimée raisonnable par le conseiller.

Notre association est signataire de conventions avec des avocats et experts choisis pour leurs compétences spécifiques et avec lesquels la première consultation est gratuite.

Il appartient néanmoins au bénévole en charge du dossier de juger du bien-fondé de l'orientation vers un

de nos partenaires.

À l'issue de cette consultation il vous appartiendra de décider d'ester ou non en justice et de négocier les honoraires avec l'avocat. Nous vous informons que notre association n'a pas la possibilité de vous représenter au tribunal.

A horizontal banner with a blue background and a mountain range silhouette. The text 'Vous Informer', 'Vous Accompagner', and 'Vous Mobiliser' is displayed in a white, sans-serif font, with the verbs 'Informer', 'Accompagner', and 'Mobiliser' highlighted in yellow. The banner is positioned over a background image of a mountain range under a clear blue sky.

Vous Informer Vous Accompagner Vous Mobiliser