



EN FINIR AVEC LES IDÉES REÇUES

12 *nouvelles* situations du quotidien

passées au crible

TOME 2

UFC-QUE CHOISIR

Avril 2015



EN FINIR AVEC LES IDÉES REÇUES

Parmi ces 12 **nouvelles** situations du quotidien passées au crible

saurez-vous démêler

le **VRAI** du **FAUX** ?



UFC-QUE CHOISIR



EN FINIR AVEC LES IDÉES REÇUES

Démêlez le VRAI du FAUX !

- ◆ « Ma tondeuse à gazon autoportée doit être assurée comme un véhicule. »
- ◆ « On peut garder 5% sur le paiement d'une facture d'un artisan qui a rénové une salle de bains, au cas où... »
- ◆ « Mon vendeur ne me livre pas à la date prévue. Je peux annuler ma commande. »
- ◆ « Mes bijoux ont été volés dans ma chambre d'hôpital. L'établissement de santé est obligatoirement responsable. »
- ◆ « Après réflexion, l'article acheté en magasin ne me convient pas. Je peux me « rétracter » et le rapporter au vendeur. »
- ◆ « La remise d'un devis est toujours obligatoire ! »
- ◆ « En cas de débit frauduleux fait avec ma carte bancaire toujours en ma possession, la banque va me rembourser avec une franchise ! »
- ◆ « Un courriel est un mode de preuve au même titre qu'une lettre recommandée avec avis de réception. »
- ◆ « Pour résilier sans frais un contrat d'assurance automobile, il suffit de ne pas payer la prime. »
- ◆ « Quand on reçoit une facture d'un artisan, on a un mois pour la régler. »
- ◆ « J'ai reçu un grille-pain acheté sur internet. Si je me rétracte, je dois payer les frais de renvoi. »
- ◆ « Une société de recouvrement peut me facturer les frais de son intervention. »



« Ma tondeuse à gazon autoportée doit être assurée comme un véhicule. »

VRAI

© Fotolia

Vous devez l'assurer comme tout véhicule terrestre à moteur.

La jurisprudence considère une tondeuse **autoportée** comme un véhicule terrestre à moteur (VTM) car elle dispose de quatre roues et d'un siège pour que le conducteur puisse la manoeuvrer (*Cour de Cassation, 2ème civ., 24 juin 2004 n°02-20208*).

Il faut donc assurer votre tondeuse, même si elle reste dans votre propriété, qu'elle n'est pas immatriculée et qu'elle ne circule pas sur la voie publique. Une garantie responsabilité civile, appelée « *assurance au tiers* » doit être souscrite au minimum pour couvrir les dommages que votre tondeuse peut occasionner à autrui (blessure d'une personne, dégât causé à un autre véhicule, etc.).

Consultez vos différents contrats d'assurance afin de vérifier que vous êtes bien couvert(e). En cas de doute, rapprochez-vous de votre assureur.

En revanche, une tondeuse autotractée pourvue d'un moteur à traction et dirigée par une personne qui se déplace à pied n'a pas à être assurée.

Bon à savoir

Quant aux voitures et motos miniatures pour enfants, il n'y a pas d'obligation d'assurance lorsqu'elles sont assimilables à des jouets (*Cour de Cassation, 2ème civ., 4 mars 1998, n°96-12242*).

Mais selon les circonstances, les caractéristiques de l'engin et le fait qu'il circule sur la voie publique, les juges peuvent le qualifier de VTM ce qui impose d'être assuré.

En résumé

Une tondeuse autoportée doit être assurée comme une voiture.

Cette idée reçue a été suggérée par l'association locale des Ardennes (08).



« On peut garder 5% sur le paiement d'une facture d'un artisan qui a rénové une salle de bains, au cas où... »

FAUX

Sauf à justifier de motifs sérieux, cette retenue n'est pas légale.

Une facture doit, en principe, être réglée en totalité dans le délai convenu entre l'artisan et vous (devis, contrat, ...). A défaut, vous vous exposez à d'éventuelles pénalités de retard et au recouvrement forcé du solde de la facture.

Toutefois, la loi autorise une consignation de 5 % dans le cas de marchés privés de travaux, à condition que cela soit prévu par le contrat et que des réserves soient émises lors de la réception par le maître de l'ouvrage (*art. 1 de la loi du 16/07/1971*).

Le marché privé de travaux, aussi appelé « contrat d'entreprise », consiste pour un particulier à recourir à un ou plusieurs professionnels (architecte, entrepreneur ou technicien) afin qu'ils réalisent des travaux notamment de construction ou de rénovation dans le bâtiment.

Donc, si vous faites appel à un artisan, pensez à intégrer une clause de consignation de 5% et faites-la jouer si les travaux s'avèrent inachevés ou mal réalisés.

A défaut de clause en ce sens, il est conseillé d'envoyer une lettre recommandée avec AR pour signaler les défauts à l'artisan. Dans cette lettre, demandez-lui la reprise des travaux pour une date précise que vous

indiquerez, en sachant que le délai doit être raisonnable, et joignez le règlement du montant des travaux réalisés que vous ne contestez pas.

Si le conflit est porté devant un juge, celui-ci appréciera souverainement si votre retenue était justifiée au vu des circonstances.

Bon à savoir

La consignation consiste, en cas de conflit avec un créancier, à déposer la somme qui vous reste à lui payer entre les mains d'une personne tierce, à charge pour celle-ci de la remettre au créancier une fois le litige réglé.

En résumé

- Une facture doit être réglée en totalité s'il n'y a pas de litige en fin de travaux avec le professionnel.
- Une consignation est possible si le contrat le prévoit. A défaut, une retenue motivée peut cependant être admise en justice.

Cette idée reçue a été suggérée par l'association locale de Dieuze Moselle sud (57).



« Mon vendeur ne me livre pas à la date prévue. Je peux annuler ma commande. »

VRAI

© Fotolia

Mais seulement après avoir réalisé certaines démarches.

Vérifiez d'abord votre contrat.

La date de livraison doit obligatoirement y être mentionnée. A défaut, votre vendeur doit vous livrer, sauf retard justifié, dans les 30 jours de la conclusion du contrat.

Si votre vendeur ne respecte pas la date de livraison, vous devez l'enjoindre, par courrier électronique ou LRAR, d'y procéder dans un délai supplémentaire raisonnable que vous fixez (par exemple, une quinzaine de jours).

Si, malgré tout, il ne s'exécute pas, vous pourrez alors, dans les mêmes formes, dénoncer le contrat. A moins que votre vendeur ne se soit exécuté entretemps, le contrat sera considéré comme annulé à la date de réception par le professionnel de la lettre ou de l'e-mail l'informant de cette annulation.

Vous devez alors être remboursé(e) de toutes les sommes versées dans les 14 jours suivant la réception de votre annulation sous peine de majorations (*art. L138-3 du code de la consommation*). Ainsi au-delà de ces 14 jours, la majoration est :

- de 10 % si le remboursement intervient au plus tard dans les 30 jours,
- de 20 % si le remboursement intervient entre 30 jours jusqu'à 60 jours,
- de 50 % au-delà des 60 jours.

Attention : lorsque la date ou le délai de livraison constitue une « condition essentielle du contrat », il est possible de l'annuler dès le premier jour de retard. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat (ex : date de livraison d'une robe de mariée) ou d'une demande expresse de votre part avant la conclusion du contrat. Dans ce cas, il n'est alors pas nécessaire d'octroyer un délai complémentaire à votre vendeur.

Bon à savoir

La date de livraison doit obligatoirement être mentionnée que ce soit dans les contrats de vente ou ceux de prestations de services. En cas de manquement, le professionnel encourt une amende administrative. Rapprochez-vous de votre Direction départementale de protection de la population (ancienne Répression des fraudes).

En résumé

- Confronté(e) à un retard, avant d'annuler le contrat, vous devrez enjoindre par LRAR le professionnel de s'exécuter dans un délai raisonnable que vous fixerez.
- Si la date ou le délai de livraison constituait pour vous une « condition essentielle du contrat », il est possible de l'annuler dès le premier jour de retard.



« Mes bijoux ont été volés dans ma chambre d'hôpital. L'établissement de santé est obligatoirement responsable. »

FAUX

La responsabilité de l'établissement n'est pas si systématique qu'on peut le penser.

Lors de votre entrée dans un établissement de santé, vous serez invité(e) à déposer vos biens entre les mains du personnel (*art. L1113-1 et R1113-1 du code de la santé publique*). Il vous informera aussi sur les règles de responsabilité en cas de vol ou détérioration de vos biens. Cette information sera orale mais aussi écrite. Enfin, si vous remettez vos objets au personnel, un reçu sera rédigé.

En cas de détérioration ou de vol des objets déposés auprès du personnel de l'hôpital, l'établissement de santé est automatiquement responsable. Il devra vous indemniser.

En cas de détérioration ou de vol des objets que vous avez décidé de garder avec vous, la responsabilité de l'hôpital ne sera plus automatique. Trois conditions devront être remplies pour être indemnisé(e) par l'établissement de santé. Il faut que les objets gardés à votre chevet ne soient pas des objets de valeur ou des sommes d'argent, que l'hôpital ait donné son accord pour que vous les gardiez dans votre chambre et qu'il les ait enregistrés.

Dans ces deux hypothèses, l'indemnité qui vous sera allouée est limitée à deux fois le plafond mensuel de la sécurité sociale (par exemple en 2015 : $3\,170\text{€} \times 2 = 6\,340\text{€}$).

Si ces conditions ne sont pas remplies, vous êtes seul responsable du vol ou de la dété-

rioration de vos biens sauf à prouver que l'établissement de santé a commis une faute (par exemple, détériorations par le personnel hospitalier). Dans ce cas, l'indemnité n'est pas plafonnée.

Bon à savoir

- Le régime de responsabilité des hôpitaux ou cliniques privées est identique.
- En cas d'hospitalisation en urgence, un inventaire des biens sera dressé par le personnel. Le régime de responsabilité demeure le même.

En résumé

- La responsabilité de l'hôpital ou de la clinique est automatique en cas de vol ou de détérioration des objets déposés auprès de lui. Mais le montant de l'indemnisation est plafonné par la loi.
- Vous êtes seul responsable des objets gardés à votre chevet sauf exceptions.



« Après réflexion, l'article acheté en magasin ne me convient pas. Je peux me « rétracter » et le rapporter au vendeur.

»

FAUX

© Fotolia

Les achats en magasin sont définitifs.

En principe, il n'est pas possible d'exiger la reprise des articles par le vendeur et leur remboursement.

Toutefois, des exceptions existent :

- Votre vendeur peut, au titre de sa politique commerciale, accepter la reprise des achats en vous remboursant ou en vous remettant un avoir. C'est, par exemple, le cas des engagements dits « satisfait ou remboursé » que proposent volontairement certains professionnels. Attention, les modalités de reprise (ex : délais, emballage, ...) et de remboursement (avoir, argent, ...) sont librement définies par le magasin.

- Vous pouvez bénéficier d'un droit de rétractation, si votre achat a été payé au moyen d'un crédit, dit affecté, en pratique souvent proposé par le vendeur pour cet achat. Vous disposez alors d'un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit pour vous rétracter. Votre achat sera alors annulé.

En revanche, sachez que si votre article s'avère être défectueux, vous pouvez en demander la reprise pour échange ou la réparation. Faute de s'être exécuté dans les

30 jours de votre demande, votre vendeur devra vous rembourser (art. L211-4 et suivants du code de la consommation).

Bon à savoir

En pratique, le droit de rétractation n'existe qu'entre consommateurs et professionnels :

- pour la plupart des achats faits à distance (par catalogue, téléphone ou internet),
- pour la plupart des achats réalisés suite à une opération de démarchage (on parle aujourd'hui de vente hors établissement),
- pour les achats payés au moyen d'un crédit, dit « affecté ».

En résumé

- Les achats en magasin sont, en principe, définitifs.

Cette idée reçue a été suggérée par les associations locales d'Argenteuil (95) et du Morbihan (56).



« La remise d'un devis est toujours obligatoire ! »

FAUX

La rédaction d'un devis n'est pas systématiquement obligatoire.

Si les professionnels ont une obligation générale d'information à l'égard de leurs clients, celle-ci ne prend pas toujours la forme d'un devis. Certes, ils doivent, avant tout engagement, informer les consommateurs sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service à fournir, les délais d'exécution ou de livraison et, bien entendu, sur son prix. Mais ces informations peuvent être communiquées, par écrit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, lisible et compréhensible.

Dans certaines situations, la rédaction d'un devis peut être rendue obligatoire par la réglementation.

C'est le cas, sauf urgence absolue, pour certaines prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment dont le montant dépasse 150 euros (*N'hésitez pas à consulter, sur internet, la liste des prestations visées par l'arrêté ministériel du 02/03/1990*). Lorsque le montant est inférieur à 150 euros, le professionnel doit remettre un devis à la demande du consommateur.

C'est également le cas, par exemple, pour les prestations funéraires (*art. L2223-20 et R2223-24 du code général des collectivités*

territoriales) ou pour les prestations de déménagement (*arrêté du 27/04/2010*).

En cas de contestation sur le prix ou sur les prestations à exécuter, le professionnel devra prouver vous avoir fourni toutes ces informations ainsi que votre acceptation.

Bon à savoir

En matière de réparations automobiles, le devis n'est pas obligatoire. Il est alors conseillé de remplir avec votre garagiste un ordre de réparation qui décrit la nature des travaux à réaliser. Même si ce document n'est pas obligatoire, il sera utile en cas de litige. Il pourra être comparé à la facture en cas de prestations non sollicitées.

En résumé

- Sauf dans certaines hypothèses, l'établissement d'un devis n'est pas obligatoire. Les informations que doivent fournir les professionnels peuvent prendre d'autres formes (par voie d'affichage, d'étiquetage, etc.).
- En cas de litige, le professionnel devra prouver vous avoir fourni ces informations et votre acceptation.

Cette idée reçue a été suggérée par les associations locales de Paris Nord-Est (75) et de Saint Nazaire (45).



« En cas de débit frauduleux fait avec ma carte bancaire toujours en ma possession, la banque va me rembourser avec une franchise ! »

FAUX

© Lanier/Rea

Votre banquier doit vous rembourser la somme débitée frauduleusement sans franchise.

Sachez que votre responsabilité n'est pas engagée, sauf agissement frauduleux de votre part, en cas d'achats réalisés en détournant les données de votre carte et ce, sans saisie du code confidentiel (art. L133-19 du code monétaire et financier). Ainsi, la franchise de 150 euros applicable en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire ne vous est pas opposable.

Dès que vous avez connaissance d'un débit frauduleux, vous devez informer votre banque ou le centre d'opposition afin de faire bloquer votre carte et le confirmer par écrit auprès de votre banque.

Pour être remboursé(e) par votre banque, vous devez contester l'opération par écrit sans tarder et, au plus tard, dans les 13 mois du débit, voire dans les 70 jours dans certains cas (par exemple, la banque du commerçant est à Hong Kong, soit hors de l'espace économique européen).

Suite à cette contestation, le banquier doit donc vous rembourser immédiatement sachant qu'il peut aussi prouver qu'il n'y a pas d'erreur ou que vous êtes à l'origine de l'opération.

Bon à savoir

- Vous n'avez pas d'obligation légale de déposer plainte pour être remboursé(e).
- Vous ne devez pas non plus assumer les frais résultant de cette fraude, notamment les frais de réfection de votre carte et les éventuels agios qui doivent vous être remboursés (art. L133-18 du code monétaire et financier).

En résumé

- Vous devez être remboursé(e) et cela, sans franchise, après votre contestation écrite.
- En cas d'utilisation frauduleuse des données de votre carte, faites rapidement opposition.

Cette idée reçue a été suggérée par l'association locale du Morbihan (56).



« Un courriel est un mode de preuve au même titre qu'une lettre recommandée avec avis de réception. »

VRAI

Sous certaines conditions, un courriel peut servir de preuve.

Pour être admis à titre de preuve, un courriel doit respecter plusieurs conditions (art. 1316-1 du code civil) :

- l'auteur du courriel et son correspondant doivent être identifiés ,
- le courriel doit contenir une date précise,
- le courriel doit être établi et conservé de façon à en garantir son intégrité.

Dans ce cas, l'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier.

Les juges apprécient souverainement la portée juridique des courriels qui leur sont présentés.

Cependant, sachez que la loi peut vous imposer un formalisme particulier :

- Par exemple, en matière de baux d'habitation (résidence principale), le congé ne peut être donné que par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, signification par acte d'huissier ou par remise en main propre contre récépissé ou émargement.
- De même, vous devez envoyer une lettre recommandée avec demande d'avis de réception si vous souhaitez renoncer à la souscription d'une assurance vie.

Bon à savoir

Vous pouvez envoyer une lettre recommandée avec avis de réception (AR) par voie électronique via des sites internet spécialisés avec les mêmes garanties qu'un recommandé papier classique.

En résumé

- La preuve par courriel est possible sous certaines conditions.
- La loi peut vous obliger à respecter un formalisme particulier.



« Pour résilier sans frais un contrat d'assurance automobile, il suffit de ne pas payer la prime. »

FAUX

© Fotolia

La prime reste due à l'assureur qui est libre de résilier ou non votre contrat.

En tant qu'assuré(e), vous devez payer votre prime d'assurance à sa date d'échéance (*art. L113-2 du code des assurances*). Si vous ne réglez pas cette cotisation dans les 10 jours suivant cette date, votre assureur peut, tout d'abord, procéder à des relances amiables de paiement ou vous adresser directement une mise en demeure par lettre recommandée. Faute de paiement dans les 30 jours de l'envoi de la mise en demeure, l'assureur peut suspendre votre garantie. Puis, l'assureur peut, passé un délai de 10 jours, décider de résilier ou de maintenir le contrat (*art. L113-3 du code des assurances*). Quel que soit son choix, la prime reste due en totalité.

Par conséquent, si votre souhait est de mettre fin au contrat sans frais, consultez-le afin de connaître les modalités et les motifs légaux qui permettent une résiliation en cours de contrat (ex : vente du véhicule).

En outre, depuis le 1er janvier 2015, sachez que si votre contrat a plus d'un an et qu'il couvre un véhicule non professionnel, vous pouvez alors le résilier sans motif à tout moment pour assurer votre véhicule auprès d'un autre assureur. Par lettre adressée à ce nouvel assureur, exprimez précisément votre volonté de résilier votre contrat en cours et de souscrire un nouveau contrat auprès de lui (*art. L113-15-2 et R113-12 du*

code des assurances). C'est en fait ce nouvel assureur automobile qui effectuera la résiliation auprès de son confrère pour vous.

Bon à savoir

Sachez que l'assureur dispose de 2 ans pour obtenir en justice une décision vous condamnant à le payer.

En résumé

- La prime est due à l'assureur malgré la résiliation de votre contrat pour défaut de paiement.
- Consultez votre contrat afin de connaître les modalités de résiliation et pensez au nouveau dispositif de résiliation infra-annuelle.



« Quand on reçoit une facture d'un artisan, on a un mois pour la régler. »

FAUX

La facture doit être réglée dans le délai convenu entre l'artisan et vous.

Un artisan ne peut vous demander le paiement du solde des travaux que sur présentation d'une facture. Celle-ci ne peut être émise qu'une fois les travaux effectivement réalisés (*art. 1 de l'arrêté n°83-50/A du 03/10/1983*).

Le délai de 30 jours évoqué pour payer une facture ne concerne que les règlements entre professionnels (*art. L441-6 du code de commerce*).

Les consommateurs doivent, quant à eux, payer la facture d'un artisan dans le délai convenu. Ainsi, il est possible que l'on vous demande le paiement de la facture dès réception, comme dans un délai plus long (15 jours par exemple).

Une fois ce délai écoulé, des pénalités de retard peuvent se rajouter au montant initial si cela figure dans le contrat.

Sachez qu'à défaut de délai convenu, la facture est payable à réception.

En pratique, des relances téléphoniques ou écrites sont souvent faites dans un premier temps. L'artisan peut ensuite saisir du litige le tribunal compétent dans les 2 ans suivant la réalisation de sa prestation.

Si vous rencontrez des difficultés financières, sachez que le professionnel n'est pas tenu d'accepter un étalement du paiement.

A défaut d'accord amiable, vous pouvez obtenir un délai de paiement, appelé délai de grâce, auprès d'un juge. Compte tenu de votre situation, il peut reporter ou échelonner la somme due jusqu'à 2 ans.

En résumé

- Une facture doit être normalement réglée dans le délai convenu entre les parties.
- En cas de difficultés financières, essayez de trouver un arrangement avec l'artisan ou, à défaut, par la voie judiciaire.



« J'ai reçu un grille-pain acheté sur internet. Si je me rétracte, je dois payer les frais de renvoi. »

VRAI



© Fotolia

Ces frais de renvoi sont à votre charge sauf exceptions.

Une fois la rétractation adressée au vendeur par LRAR ou par le biais de son site internet, vous devez renvoyer la marchandise dans un délai maximal de 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter (art. L121-21-3 du code de la consommation).

Vous paierez les frais de renvoi sauf :

- Si le vendeur accepte de les prendre à sa charge notamment par sa politique commerciale.
- Si le vendeur ne vous a pas informé(e) que ces coûts de renvoi sont à votre charge.

Reprenez vos conditions générales de vente pour vérifier si vous êtes dans l'un de ces cas.

Si les frais de retour sont à votre charge, sachez que vous avez le choix du transporteur (les services de La Poste ou un transporteur privé).

Le produit que vous renvoyez doit pouvoir être re-commercialisé. Ainsi, concernant l'emballage, même si la loi ne l'évoque pas, les conditions générales du vendeur peuvent, sans être abusives, imposer de le retourner dans son emballage d'origine. Hors

manipulations nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, si vous l'avez gravement endommagé, votre responsabilité pourrait être engagée.

Il vous appartient d'établir la preuve que vous avez renvoyé le produit dans les délais. A cette fin, conservez la preuve de l'expédition.

Bon à savoir

- Vérifiez si votre vendeur permet le dépôt de la marchandise dans un point relais. Vos démarches seraient simplifiées.
- Dans certaines hypothèses, vous ne pourrez pas vous rétracter. C'est notamment le cas si vous avez descellé un CD ou, pour des raisons d'hygiène, un produit cosmétique.
- Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes versées initialement, y compris les frais de livraison.

En résumé

- Les frais de renvoi de la marchandise sont, par principe, à votre charge.

Cette idée reçue a été suggérée par les associations locales de Paris Nord-Est (75) et de Saint Nazaire (45).





« Une société de recouvrement peut me facturer les frais de son intervention. »

FAUX

@Marta Nascimento/Rea

La loi interdit aux sociétés de recouvrement d'ajouter des frais aux sommes qu'elles ont la charge de récupérer. A quelques exceptions près.

Un professionnel, qui vous réclame le paiement d'une somme d'argent, peut faire appel à une société spécialisée pour son recouvrement. Cette société intervient auprès de vous sans jugement. On parle alors de recouvrement amiable de créances.

Lorsqu'il n'y a pas de titre exécutoire (principalement un jugement), les frais de recouvrement restent à la charge du professionnel qui a fait appel à cette société (art. L111-8 du code des procédures civiles d'exécution). Cette dernière ne peut donc pas ajouter de frais à la somme pour laquelle elle intervient, quelle que soit leur dénomination (ex : lettre de relance, lettre principale, mise en demeure). Ainsi, les frais relatifs à l'envoi de leur courrier sont illégaux (Cour de Cassation, 2ème civ., 20 mai 2010 n°09-67595), tout comme les « frais de quittance ».

Par exception, lorsque la loi impose la réalisation de certaines démarches, elles vous seront facturées. C'est le cas, par exemple, des frais de « commandement de payer » adressé au locataire au titre de sa résidence principale lors d'un impayé de loyer.

Ainsi, les sociétés qui réclament, en dépit de l'interdiction, des frais de recouvrement peuvent être sanctionnées. En effet, la loi assimile ce comportement à une pratique

commerciale agressive. A ce titre, la société encourt jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende sachant que l'amende peut aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen de la société (art. L122-16 et L122-12 du code de la consommation).

Bon à savoir

Sachez que les sociétés de recouvrement doivent vous préciser dans leurs courriers, le nom du créancier, le fondement et le montant de la somme, intérêts et autres accessoires réclamés sous peine d'une amende de 1 500 euros. De même, elles doivent également mentionner dans leurs courriers qu'elles ne peuvent pas facturer de frais complémentaires (art. R124-4 du code des procédures civiles d'exécution).

En résumé

Dans le cadre du recouvrement amiable d'une créance, en principe, on ne peut vous facturer de frais. Des exceptions existent mais restent limitées.



Un litige ?

Contactez-nous !

Vous êtes un particulier, vous avez un litige avec un professionnel, avec votre propriétaire, votre assureur, votre garagiste ou avec l'État, et vous souhaitez une assistance de la part de l'UFC-Que Choisir.

Contactez-nous !

Pour que notre association puisse vous accompagner dans le traitement de votre litige, il est nécessaire (loi n°71-1130 du 31 décembre 1971) que vous en deveniez adhérent. L'adhésion est distincte de l'abonnement à nos publications : elle permet aux associations UFC-Que Choisir de défendre l'intérêt individuel et collectif des consommateurs.

Devenir bénévole?

Rejoignez-nous !

Notre association est gérée par des bénévoles. Vous avez envie de vous investir dans notre mouvement ?

Rejoignez-nous !

Pour adhérer, soutenir nos actions ou bien vous engager à nos côtés, adressez-vous à l'association locale la plus proche de chez vous. La liste complète des associations de l'UFC-Que Choisir est accessible :

par Internet www.quechoisir.org

et par téléphone 01 43 48 55 48