

**Des bénévoles s'investissent pour la défense
des consommateurs**
**(Association Locale de l'Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir Seine-Saint-Denis Ouest,
UFC Que Choisir 93Ouest, Bondy)**

L'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir est une fédération de défense des consommateurs créée en 1951 et composée de près de 170 associations locales en France, coordonnées par des structures régionales. Le but de cette fédération, au niveau national comme au niveau local, est de mettre en place une défense effective des consommateurs. Cela passe par un accompagnement individuel, des actions en justice et le fait de jouer le rôle de groupe de pression auprès des pouvoirs publics. Cette association, reconnue de défense de l'environnement, est fondée sur des principes d'indépendance, de démocratie et de solidarité. Ses actions s'inscrivent dans une dynamique nationale mais aussi européenne et internationale.

Dans la partie Ouest de la Seine-Saint-Denis, l'association affiliée à la fédération constitue la 5^{ème} association locale d'Ile-de-France en termes de taille de structure. Animée par des bénévoles, elle constitue un relais entre les actions organisées par la fédération nationale et les besoins des personnes de l'Ouest de la Seine-Saint-Denis.

Le traitement des litiges de consommation

L'association a pour première vocation de régler les litiges entre les consommateurs et les professionnels. Pour ce faire, Que Choisir 93 Ouest a mis en place des permanences dans différentes villes du département pour recevoir les particuliers qui rencontrent un problème de consommation. Ces permanences sont

tenues par d'autres consommateurs bénévoles formés lors de stages organisés au niveau régional par la Fédération. Ces stages leur permettent d'enrichir leurs connaissances et de développer leur savoir faire sur des thématiques générales ou spécifiques (traitement des litiges, droit des contrats...). Lors des permanences, les bénévoles étudient les situations individuelles et, s'ils considèrent que le particulier peut obtenir satisfaction, le guident et l'accompagnent dans ses démarches.

L'UFC Que Choisir 93 Ouest estime parvenir, dans 95% des cas, grâce au poids de l'association, à une résolution amiable des conflits, au moyen de lettres recommandées, de mise en demeure ou en contactant le service clientèle concerné. Les litiges les plus fréquemment soumis à l'association ont trait aux abonnements téléphoniques et internet, au logement (copropriété, location) et aux activités bancaires (crédits, surendettement, frais sur les comptes).

Informier et sensibiliser les consommateurs

A la demande de la Fédération, l'association de Seine-Saint-Denis Ouest participe à des enquêtes nationales sur des questions telles que les prestations touristiques, les pratiques des agences immobilières... Les résultats de ces enquêtes sont publiés dans le mensuel « *Que Choisir* », revue éditée au niveau national qui compte plus de 450 000 abonnés. Au niveau local, l'association de

Seine-Saint-Denis Ouest informe ses adhérents et consommateurs en général sur ses activités, à travers une gazette publiée régulièrement et un site internet, mis en ligne depuis le 1^{er} juin 2012, permettant aux personnes de s'informer de l'actualité de l'Association locale et des actions qu'elle mène.

Également, Que Choisir 93 Ouest organise des conférences pour sensibiliser le grand public sur différentes problématiques de la consommation (surendettement, crédit, arnaques...), à la demande d'associations et de services municipaux.

La formation en groupe de pression pour promouvoir les intérêts des consommateurs

Par la mobilisation de l'opinion sur le terrain et sur internet, l'UFC Que Choisir se place dans un rôle de groupe de pression pour peser dans les décisions prises par les pouvoirs publics et économiques et permettre des avancées relatives aux droits des consommateurs au plan national et européen.

Au niveau local, l'UFC Que Choisir 93 Ouest représente les consommateurs au sein de différentes instances locales, départementales ou régionales comme la Commission consultative des services publics locaux. L'association interpelle les pouvoirs publics pour mettre en avant les intérêts des consommateurs et solliciter la prise de mesures pour mettre fin aux dysfonctionnements relevés par la Fédération. Elle soumet, par exemple, des propositions d'amendements ou de loi aux

parlementaires pour que soient menées des campagnes d'information sur les problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés.

Recourir à la justice pour l'édification d'un droit plus protecteur des consommateurs

L'association a obtenu en 1976 l'agrément judiciaire lui permettant d'agir en justice devant toutes les juridictions, qu'elles soient civiles, administratives ou pénales. Elle se constitue partie civile afin de défendre l'intérêt général des consommateurs, mais a fait le choix de ne pas intervenir dans les procédures concernant des litiges individuels, dans le respect du principe de non concurrence avec les avocats. Le recours à la sphère judiciaire a plusieurs avantages : l'obtention de décisions et sanctions de principe, la prévention d'agissements illicites telle que la suppression de clauses abusives. En cas de problèmes récurrents, les tribunaux permettent également d'alerter les pouvoirs publics sur les carences législatives ou réglementaires qui mettent les consommateurs en difficulté. Les actions en justice permettent alors de rétablir des situations de déséquilibre entre les consommateurs et les professionnels.

Ainsi, cette approche globale de la protection et de la défense des intérêts consommateurs par l'UFC Que Choisir, portée par l'Association Locale de Seine-Saint-Denis Ouest donne lieu à la résolution de situations individuelles et à des avancées juridiques dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts des consommateurs.

Mots-clefs : accès au droit ; action juridique et judiciaire ; groupe de pression ; information ; politique ; revendication de droits ; sensibilisation

Contacts : Association locale UFC-Que Choisir 93Ouest, 22 place de la République 93140 Bondy / 06 42 01 07 89 / contact@93ouest.ufcquechoisir.fr / www.ufc-quechoisir-93ouest.org

Rédaction : Juristes-Solidarités, à partir d'une rencontre avec Claude Devoucoux (Président de l'UFC Que Choisir 93Ouest)