

UFC Que choisir : les litiges ne leur font pas peur

Les bénévoles de l'Union fédérale des consommateurs tiennent deux permanences par semaine rue de l'Observance. Entre conseils et procédures, ils aident les usagers à défendre leurs droits

Voilà plus de 25 ans qu'ils oeuvrent sans relâche sur le secteur de Draguignan. Et le travail leur manque rarement, tant la société de consommation génère des abus de toutes sortes, face auxquels le consommateur lambda se trouve souvent démuné, sans connaître ses droits ou en finissant par renoncer à les faire valoir.

Eux, ce sont les bénévoles de l'Union fédérale des consommateurs Que choisir : ils sont six⁽¹⁾ à travailler sur l'antenne de Draguignan et tiennent deux permanences par semaine au local du 15, rue de l'Observance les lundis et jeudis de 15 h à 18 h. On s'y présente sans rendez-vous mais dans les cas les plus complexes, il est toujours possible d'en prendre un en téléphonant au 04.94.70.44.95.

Tous les litiges à caractère commercial

« Nous traitons tous les litiges à caractère commercial, au sens large. Garanties non appliquées, contrats de téléphone, réparations de véhicules, conflits avec les banques, les assurances, les mutuelles, ventes à domicile forcées, etc. Quand nous ne pouvons pas intervenir nous-mêmes, nous prodiguons des conseils et nous orientons le public vers les bonnes structures », explique Monique Tsakyrellis.

Le préambule à toute procédure menée par l'UFC Que choisir est une lettre recommandée envoyée par l'usager à son prestataire. Et une adhésion à l'UFC est obligatoire (37 €, 28 € en cas de renouvellement) si elle est en mesure d'intervenir.

Ces adhésions permettent à l'UFC

de mener des actions au plan national, afin d'améliorer les droits en faveur des consommateurs notamment en matière législative. Elles contribuent aussi à la publication de la revue mensuelle qui, par souci d'objectivité et de transparence, s'abstient de tout financement par la publicité.

50 000 € récupérés depuis début 2015

En moyenne, une quinzaine de personnes poussent chaque semaine la porte du local. Et le résultat est souvent spectaculaire.

tat est souvent au bout de la démarche : « Depuis le début de l'année, nos actions ont permis au secteur de récupérer 50 000 € au profit des consommateurs. » Les responsables en profitent pour lancer deux appels : « Nous continuons à chercher des bénévoles informatiques et si possible des aptitudes dans un domaine particulier (administration, banque, immobilier, assurance, énergie, automobile, comptabilité...) mais pas nécessairement de connaître le

monnaie la porte du local. Et le résultat est souvent spectaculaire.



Les trois bénévoles en charge des litiges reçoivent le public sans rendez-vous, deux après-midi par semaine, au local de la rue de l'Observance. (Photo E. C.)

droit à la consommation. Nous effectuons une formation en interne mais nous recherchons aussi des personnes pour réaliser des enquêtes sur les produits ou des relevés de prix. »

À la recherche d'un local plus accessible

L'association a un autre petit souci... c'est son local. « Nous sommes situés au deuxième étage et comme nous recevons beaucoup de personnes âgées, c'est un peu difficile. Qui plus est, le sta-

tionnement est peu pratique dans le quartier... On souhaiterait donc trouver un local plus accessible, d'autant que Trait libre, la maison des arts pluriels qui partage notre étage, aimerait bien récupérer notre salle. »

Le message est passé ! **EMERIC CHARPENTIER**

(1) Le responsable de l'antenne draguignoise Jean-Claude Piazza est épaulé pour la gestion des litiges par Monique Tsakyrellis et Dominique Bernardini. Arlette Grimoux, Christiane Declercq et Roland Micheloni s'occupent de l'accueil et du secrétariat.