

La consommation, KESACO ?

La consommation c'est.....tout ce qui vous touche au quotidien !

De l'achat de votre **baguette de pain** à la **commande par Internet** d'un livre ou d'un canapé en passant par votre **relevé de compte** bancaire : la consommation c'est tout ça !

Et savez-vous que tout cela est régi par la loi ?...

...Mais savez-vous que peu de consommateurs connaissent leurs droits quand ils se retrouvent face à un professionnel ?

C'est pourquoi Familles de France, en tant qu'association de consommateurs, peut vous aider !

A quoi sert l'association de consommateurs ?

L'association de consommateurs est un organisme qui dispose d'un **agrément** de défense des consommateurs délivré par le Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie selon des critères stricts.

Cet agrément permet à l'association :

- ▶ de **contacter un professionnel** lorsqu'un consommateur s'estime victime de son comportement
- ▶ de **dénoncer** des comportements abusifs de professionnels
- ▶ d'**être sollicitée par les politiques** (Ministre, députés, sénateurs) pour donner avis et position sur un projet de loi qui touche les consommateurs ou sur des sujets sensibles pour les consommateurs
- ▶ d'**agir en justice** lorsque plusieurs consommateurs s'estiment victimes du comportement d'un professionnel
- ▶ d'**effectuer des enquêtes** sur la consommation (ex : le **coût de la rentrée scolaire** par Familles de France)



**Coordonnées de votre fédération
ou association locale :**



**FAMILLES
DE FRANCE**



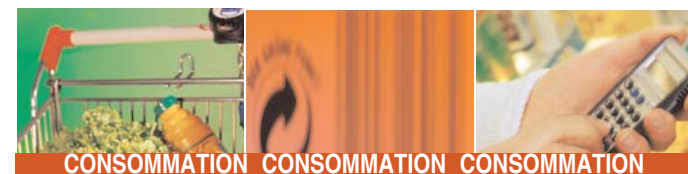
**FAMILLES DE FRANCE,
C'EST DE L'AIDE A TOUS LES
CONSOMMATEURS !**

Familles de France, association reconnue d'utilité publique, mouvement familial libre de tout lien politique, syndical, confessionnel et idéologique est agréée depuis 1975 organisation de défense des consommateurs.

- ▶ Parce que la consommation, c'est le moteur de l'économie ;
- ▶ Parce que la consommation, c'est un contrat entre 2 parties inégales ;
- ▶ Parce que le droit de la consommation existe et qu'il faut le faire respecter !

Familles de France est présente dans votre quotidien pour que vos droits soient d'une part respectés et d'autre part, améliorés. Voici en résumé (et quelques exemples) ce que Familles de France fait pour vous, tous les jours...sans que vous le sachiez forcément.

www.familles-de-france.org - Novembre 2011



CONSOMMATION CONSOMMATION CONSOMMATION

Savez-vous ce que peut Familles de France ?

► **Vous aider à récupérer votre ligne téléphonique** en cas de dysfonctionnement ?

► **Eplucher avec vous votre dernière facture** d'électricité, de téléphone, de gaz ou d'internet si vous suspectez une erreur ou un problème ?

► **Contactez pour vous le site internet** sur lequel vous avez commandés, et payés des vêtements que vous n'avez jamais reçus ?

► **Vous aider à obtenir une résiliation sans frais** lorsque votre internet ne fonctionne plus (ou plus correctement) et bénéficier d'une indemnisation ?

► **Faire valoir votre droit** lorsque vous avez souscrit une assurance qui refuse de vous indemniser alors que vous estimez que les conditions sont remplies ?

► **Exiger que vous obteniez gratuitement** les quittances de loyer auprès du propriétaire ou de l'agence immobilière de la maison (l'appartement) que vous louez alors même que c'est votre droit et qu'on vous le refuse ?

► Exiger de l'entreprise qui a effectué des travaux à votre domicile lorsque vous constatez des malfaçons, qu'elle **termine correctement** ce qu'elle a entrepris ?

► Vous aider à obtenir l'**échange d'un produit acheté** qui ne vous convient finalement pas alors même que le délai de rétractation n'est pas applicable pour les achats en magasin ?

► Obtenir l'**annulation de l'achat** que vous avez effectué lorsque vous constatez un dysfonctionnement sur le produit ?

► Obtenir l'**arrêt d'un prélèvement automatique** quand vous avez résilié votre contrat avec un professionnel et qu'il continue malgré tout à vous prélever ?

DES PERMANENCES POUR VOUS ACCUEILLIR

Familles de France est là pour vous aider à résoudre les problèmes juridiques de consommation que vous pouvez être amenés à rencontrer au quotidien.



Tous les sujets qui vous concernent

Nous pouvons vous conseiller, renseigner et aider dans vos litiges rencontrés dans nombre de domaines :

- ⇒ **alimentation/santé**
- ⇒ **assurances**
- ⇒ **banques**
- ⇒ **commerce**
- ⇒ **commerce électronique**
- ⇒ **droit/justice**
- ⇒ **électricité/gaz**
- ⇒ **immobilier/logement**
- ⇒ **internet/téléphonie/télévision**
- ⇒ **loisirs/tourisme**
- ⇒ **sécurité domestique**
- ⇒ **surendettement**
- ⇒ **transports**

Nous vous donnons tous les éléments pour contacter le professionnel concerné ou lui écrivons nous même pour faire valoir vos droits. **Nous recherchons toujours une solution amiable**, qui puisse satisfaire les 2 parties.

Lorsque vos droits ont été respectés mais que le problème est autre, nous vous proposons d'entrer en contact avec le professionnel concerné afin de chercher une résolution amiable de la situation.

Pour soutenir notre association dans ses missions, une **cotisation annuelle** vous est demandée. Elle est nécessaire pour que nous puissions prendre en charge votre dossier.



Familles de France pour vous au quotidien

Familles de France pour vous au quotidien

Familles de France est constitué de la manière suivante : une " tête de réseau ", la Fédération nationale, qui regroupe des fédérations départementales, elles-mêmes composées d'associations locales. Voici en quelques mots le rôle de la Fédération nationale, concrètement, pour vous.

► une information continue sur le site

Familles de France communique sur tout ce qui concerne la consommation quasi-quotidiennement. Dès qu'une actualité nécessite d'être portée à la connaissance de tous, Familles de France en vérifie le bien-fondé et en publie une synthèse sur son site internet : www.familles-de-france.org.

► mensuellement, la Newsletter

Mensuellement, Familles de France fait un point sur des notions techniques de la consommation. Une page au minimum de " brèves conso " est aussi publiée via la Newsletter.

Vous pouvez vous abonner à notre newsletter en entrant votre adresse mail au sein de l'espace qui lui est réservé sur le site : www.familles-de-france.org.

► des informations d'ordre général bimestriellement sur le magazine

Familles de France publie bimestriellement " Familles de France magazine " disponible par abonnement. Quatre pages au minimum sont consacrées à la consommation.

Pour vous abonner : auprès de votre association ou au 01.44.53.45.90

► des formations à destination des bénévoles et de tous !

Régulièrement ont lieu à la Fédération nationale à Paris (ou décentralisée) des formations concernant la consommation (surendettement, litiges avec votre opérateur de téléphonie, etc.). Elles sont animées par des intervenants extérieurs et/ou par les salariés du secteur consommation de la Fédération nationale.