



UFC-Que Choisir

VOUS ET VOTRE DISTRIBUTEUR D'EAU : 6 IDÉES REÇUES

Dysfonctionnement de compteur, problématique de relevé, fuite d'eau, facture anormalement élevée, contrat d'abonnement...

L'UFC-Que Choisir vous propose de faire un point sur la réglementation et de tester vos connaissances à travers **6 affirmations**.



A l'heure du réchauffement climatique, chacun d'entre nous est appelé à préserver l'eau. Dans sa campagne [#LaFuiteEnAvant](#) de juin 2023, l'UFC-Que Choisir milite pour une consommation responsable de l'eau. De nombreux consommateurs ont profité de cette campagne pour relayer leurs difficultés avec leur service des eaux : dysfonctionnement de compteur, problématique de relevé, fuite d'eau, facture anormalement élevée, contrat d'abonnement...

L'UFC-Que Choisir vous propose de faire un point sur la réglementation et de tester vos connaissances à travers 6 affirmations.

Au sommaire :

- Idée n°1 : « J'ai une grosse facture d'eau consécutive à une fuite d'eau après mon compteur. Je dois la régler en totalité. »
- Idée n°2 : « Mon distributeur d'eau ne peut pas me réclamer le paiement d'une facture émise il y a cinq ans. »
- Idée n°3 : « J'ai reçu une grosse facture d'eau sans qu'aucune fuite n'ait été constatée. Je n'ai aucun recours et dois régler la facture. »
- Idée n°4 : « Je pense que mon compteur d'eau connaît un dysfonctionnement. Je peux contester la facture établie à la suite d'un relevé. »
- Idée n°5 : « En tant que propriétaire bailleur, je peux être redevable des factures de consommation d'eau de mon locataire alors que le contrat d'abonnement est à son nom. »
- Idée n°6 : « Mon compteur d'eau est situé dans ma propriété. Il ne peut pas être changé sans mon autorisation. »

Le saviez-vous ?

- Surveiller régulièrement son compteur peut permettre de détecter une fuite
- Le médiateur de la consommation
- La distinction entre une fuite avant / après compteur
- Comment les abonnés doivent-ils être avertis d'une éventuelle fuite d'eau ?



– [Nos conseils pour économiser l'eau](#)

Inscrivez-vous gratuitement à *Que Choisir pour demain*, notre nouveau rendez-vous mensuel sur la consommation responsable.

Retrouvez ci-après les définitions des principaux termes que nous avons sélectionnés :

Glossaire :

Terme	Définition
Abonné	Personne qui a souscrit le contrat de fourniture d'eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire du logement. Dans le cadre d'une copropriété, le syndicat des copropriétaires, composé de l'ensemble des copropriétaires et représenté par le syndic, peut être aussi le titulaire du contrat.
Distributeur d'eau	Professionnel qui assure le service de l'eau. La distribution de l'eau potable est un service public confié aux collectivités territoriales (communes ou groupement de communes), lesquelles peuvent assurer directement le service ou déléguer cette mission à une entreprise privée (ex. : Veolia, Saur, Suez...).
Règlement de service de l'eau	Document établi par la commune ou un groupement de collectivités territoriales qui régit les relations entre le distributeur, public ou privé, et les abonnés.
Résidence principale	Logement occupé de façon habituelle et effective par l'abonné et sa famille.
Consommation anormale d'eau	Est considérée comme anormale la consommation d'eau ayant au minimum doublé par rapport au volume moyen consommé au cours des 3 dernières années précédant l'envoi de la facture ou, à défaut, par rapport au volume d'eau moyen consommé dans votre zone géographique dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.
Loi dite Warsmann	Loi n°2011-525 du 17 mai 2011 qui, avec le décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012, instaure un plafonnement de la facture exigible à la suite d'une fuite d'eau après compteur.

Idee n° 1 : « J'ai une grosse facture d'eau consécutive à une fuite d'eau après mon compteur. Je dois la régler en totalité. »

Faux.

Dès que le service des eaux constate une consommation anormale d'eau*, susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il doit vous en avertir par tout moyen et, au plus tard, lors de l'envoi de la facture établie d'après le relevé. Ainsi, en cas de fuite avérée sur une canalisation après compteur, vous pouvez, sous certaines conditions, demander un plafonnement (« écrêtement ») de la facture au double de votre consommation moyenne. Vous disposez aussi de ce droit en l'absence d'information de la part de votre distributeur ou s'il oublie de vous préciser les démarches pour bénéficier du plafonnement.

Le cadre du dispositif

Ce dispositif concerne uniquement les locaux d'habitation, à l'exclusion des meublés de tourisme. Attention, le plafonnement de la facture n'est pas possible si la fuite provient d'un appareil ménager, d'un équipement sanitaire ou de chauffage.

Pour bénéficier du dispositif, vous devez faire réparer rapidement la fuite par un plombier après avoir été informé de l'augmentation anormale de consommation. En effet, une attestation du réparateur mentionnant la date de réparation et la localisation de la fuite doit ensuite être envoyée au distributeur d'eau, par courriel ou lettre recommandée avec accusé

de réception, dans un délai maximal de 1 mois à compter de l'information reçue. Toutefois, si avant d'être informé d'une surconsommation d'eau, vous réparez vous-même la fuite ou par le biais d'une entreprise non spécialisée dans la plomberie, le médiateur de l'eau recommande aux services des eaux de ne pas vous pénaliser. Il en est de même si vous n'avez pas été informé des démarches à effectuer en cas de fuite pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

Si vous n'avez pas d'historique de consommation d'eau remontant à 3 ans pour constater que celle-ci est anormale*, le médiateur de l'eau recommande au service des eaux de se référer aux consommations disponibles antérieures ou postérieures à la surconsommation. À défaut, il est alors possible de prendre une moyenne établie grâce aux données des abonnés à proximité ou aux données par l'Observatoire national des services publics de l'eau.

* Cf. notre glossaire pour plus de détails sur la notion de « consommation anormale »

Pour plus de détails, consultez aussi les pages « Le saviez-vous ? » : « Surveiller régulièrement son compteur peut permettre de détecter une fuite », « Comment les usagers doivent-ils être alertés d'une éventuelle fuite d'eau ? »



© Adobe stock

« Surveiller régulièrement son compteur peut permettre de détecter une fuite. »



© stock.adobe.com

Bon à savoir - Calcul de la redevance d'assainissement

Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement d'une facture d'eau, le volume d'eau imputable à la fuite après compteur n'entre pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Articles L. 2224-12-4 III bis, R. 2224-20-1 II et R. 2224-19-2 du code général des collectivités territoriales.
Cour de cassation, 1^{ère} chambre civile, 21/03/2018, n° 17-13.031.
Rapport annuel 2022 du médiateur de l'eau, pages 12 à 14.

Idée n°2 : « Mon distributeur d'eau ne peut pas me réclamer le paiement d'une facture émise il y a cinq ans. »

Vrai.



© Adobe stock

Les compagnies des eaux (Veolia, Saur, etc.) disposent de 2 ans à partir du jour de la connaissance des faits leur permettant d'agir pour vous demander de régler une facture. Ce délai est porté à 4 ans à partir de la mise en recouvrement de la facture lorsque l'eau est distribuée par une personne morale de droit public (commune, syndicat intercommunal, etc.). Toutefois, la prescription peut être interrompue ou suspendue.

L'interruption et la suspension de la prescription

Certains actes peuvent ainsi effacer le temps écoulé et faire courir un nouveau délai de même durée que l'ancien (« interruption de la prescription »). C'est notamment le cas d'une action en justice ou d'un courrier de votre part sollicitant des délais de paiement. Une mise en demeure de payer a un effet interruptif uniquement lorsqu'elle est envoyée

par un comptable public. Tel n'est pas le cas lorsqu'elle est effectuée, par lettre recommandée ou par huissier, à la demande d'un distributeur d'eau privé.

D'autres actions peuvent arrêter temporairement le cours de la prescription sans effacer le délai déjà couru (« suspension de la prescription »). Il en est ainsi notamment si un sursis de paiement vous est accordé ou si le service des eaux est dans l'impossibilité d'agir contre vous par suite d'un empêchement (force majeure, procédure de surendettement, etc.). Les recours à la médiation et à la conciliation ont également un effet suspensif.

Si votre distributeur d'eau vous réclame le paiement d'une facture émise il y a 5 ans, faites valoir par écrit la prescription de celle-ci, à charge pour lui de justifier de la légalité de sa démarche.

« Vérifiez si la créance est prescrite avant de payer ! »

Bon à savoir - Le recouvrement des factures

Lorsque l'eau est distribuée par la commune ou un groupement de communes, le recouvrement des factures impayées est effectué par le comptable du Trésor public.

Si le service des eaux est délégué à une entreprise privée, les factures impayées peuvent être recouvrées par le distributeur lui-même, une société de recouvrement ou un commissaire de justice (anciennement « huissier »). En outre, une facture impayée, même prescrite, peut être cédée à un tiers (« cessionnaire »), lequel peut alors essayer de vous relancer pour la payer. Ne cédez pas à leurs propos menaçants : ces professionnels ne peuvent pas procéder à des mesures d'exécution forcée telles que des saisies sans une décision de justice, laquelle ne peut plus intervenir une fois le délai de prescription dépassé.

Article L. 218-2 du code de la consommation.

Article L. 1617-5, 3° du code général des collectivités territoriales.

Article 2224 du code civil.

Articles 2234, 2238 à 2245 du code civil.

Articles 1321 à 1326 du code civil.

Cour de cassation, chambre commerciale, 18/05/2022, n°20-23.204.



© Adobe stock

Idée n°3 : « J'ai reçu une grosse facture d'eau sans qu'aucune fuite n'ait été constatée. Je n'ai aucun recours et dois régler la facture. »

Faux.

Selon la jurisprudence, une facture fait foi jusqu'à preuve du contraire. Mais si vos habitudes de consommation d'eau n'ont pas changé, vous pouvez contester cette facture, par courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception, en prouvant qu'il y a une anomalie. Tout d'abord, assurez-vous qu'il n'y a pas eu d'erreur dans le relevé des index. Si tel est le cas, signalez-la au distributeur en joignant, si possible, des preuves (photo horodatée, par exemple). Lorsque le compteur communique à distance votre index de consommation sans que le passage d'un agent soit nécessaire, le médiateur de l'eau recommande aux distributeurs de retenir l'index affiché sur le compteur, en cas de différence avec celui transmis par la télérelève.

Vous pouvez aussi demander à tout moment au service des eaux de vérifier le bon fonctionnement du compteur (« étalonnage »). Un écart de comptage de + ou - 4 % est toléré. Dans cette limite, le compteur est considéré comme conforme et vous devez payer les frais d'étalonnage. En revanche, si le seuil de tolérance est dépassé, le service des eaux assume les frais d'étalonnage et doit alors rectifier les factures impactées par l'anomalie. Le règlement de service prévoit, en principe, que vous n'avez pas à payer l'excédent de consommation par rapport à votre consommation habituelle.

Le paiement des factures d'eau

Une facture d'eau doit être acquittée dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure. À défaut, le distributeur d'eau envoie un premier courrier à l'abonné qui est ainsi informé qu'il dispose d'un délai supplémentaire de 15 jours pour payer sa facture. Passé ce nouveau délai, le distributeur d'eau envoie un second courrier indiquant à l'abonné qu'il peut faire un recours auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL) afin d'obtenir une aide financière pour payer la facture. En l'absence de réponse favorable du FSL au bout de 2 mois, l'abonné doit payer la totalité de la facture.

En outre, selon la commune de résidence, les personnes aux revenus modestes peuvent parfois bénéficier d'une aide pour payer leurs factures d'eau.

Conseil

En cas de difficultés financières pour régler la facture, contactez votre distributeur d'eau afin d'obtenir une solution (ex. : échéancier).



© Stock Adobe

« Les coupures d'eau de votre résidence principale sont interdites en cas d'impayé, et cela, tout au long de l'année. »



© Stock Adobe

Bon à savoir - Le recouvrement des factures

Les coupures d'eau de votre résidence principale sont interdites en cas d'impayé, et cela, tout au long de l'année.

Cour de cassation, 1ère chambre civile, 30/01/2021, n° 19-23.463.

Article 1353 du code civil.

Votre règlement de service de l'eau.

Guide 2022 des recommandations du médiateur de l'eau, pages 6 et 7.

Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Idée n°4 : « Je pense que mon compteur d'eau connaît un dysfonctionnement. Je peux contester la facture établie à la suite d'un relevé. »

Vrai.



©Adobe stock

« Les relevés sont présumés exacts, jusqu'à preuve contraire. »

Selon la jurisprudence, les relevés de compteurs sont présumés exacts. Toutefois, vous pouvez contester cette facture établie sur la base d'un relevé des chiffres affichés sur le compteur en prouvant son dysfonctionnement. Pour cela, vous devez demander la vérification du compteur au service des eaux. Pour être étalonné, le compteur est déposé et envoyé à un laboratoire accrédité Cofrac (Comité français d'accréditation). Si son examen révèle un écart de comptage important (tolérance de + ou - 4 %), le règlement de service de l'eau prévoit normalement que les coûts de vérification et de remplacement du compteur sont pris en charge par le distributeur d'eau et vous ne devrez payer que le montant de votre consommation habituelle. En revanche, si aucun dysfonctionnement n'est constaté, vous devrez régler la facture ainsi que les frais de vérification.

La vérification périodique du compteur

La durée de vie et la vérification d'un compteur dépendent de ses caractéristiques. Un arrêté du 6 mars 2007 fixe la périodicité de vérification initiale des compteurs : Compteur de classe A : 9



©Adobe stock

ans ; Compteur de classe B : 12 ans ; Compteur de classe C : 15 ans.

Après réalisation de ce contrôle initial, un contrôle périodique a lieu tous les 7 ans, quelle que soit la classe du compteur. La durée de vie moyenne d'un compteur peut aller jusqu'à 25 ans. Toutefois, la majeure partie des compteurs sont remplacés au bout de 15 ans.

Le jaugeage

Afin de vérifier le bon fonctionnement de votre compteur, vous pouvez procéder à son jaugeage.

Pour cela, il faut :

- relever le volume en litres ;
- faire ensuite couler 5 litres d'eau, que vous mesurez à l'aide d'un récipient gradué ;
- s'assurer enfin que le compteur a bien décompté 5 litres en relevant à nouveau le volume (chiffres rouges).

Dans le cas où le nombre de litres mesurés par le compteur ne correspond pas au nombre de litres que vous avez fait couler, prenez contact avec votre distributeur.

Bon à savoir - La preuve de l'inexactitude du relevé

Devant un tribunal, les juges peuvent refuser de tenir compte des données affichées par le compteur si vous apportez des éléments importants permettant de mettre en doute le comptage du compteur (long séjour à l'hôpital ou à l'étranger, modification du nombre de personnes vivant dans le logement, etc.). En cas de doute, ils peuvent ordonner une expertise du compteur.

*Articles 1353 et 1358 du code civil.
Cour de cassation, 1ère chambre civile, 30/01/2021, n° 19-23.463.
Guide 2022 des recommandations du médiateur de l'eau, page 6.
Votre règlement de service de l'eau.*

Idée n° 5 : « En tant que propriétaire bailleur, je peux être redevable des factures de consommation d'eau de mon locataire alors que le contrat d'abonnement est à son nom. »

Faux.

Le règlement de service de l'eau peut prévoir que le contrat d'abonnement doit être souscrit par les personnes bénéficiaires du service. Lorsque le logement loué est une habitation individuelle, le contrat est obligatoirement conclu avec l'occupant du logement, à savoir le locataire. Les factures d'eau sont alors faites à son nom et, en cas d'impayés, il reste seul redevable du paiement des factures. En effet, le contrat ne crée d'obligations qu'entre les parties : le règlement de service ne peut pas prévoir d'engagement co-contractuel du propriétaire.

Qui souscrit le contrat dans un immeuble collectif (copropriété, résidence HLM, etc.) ?

Dans de nombreux immeubles collectifs, le contrat d'abonnement pour le compteur d'eau principal est souscrit par le représentant de l'immeuble (syndic de copropriété, bailleur social, etc.). Dans cette hypothèse, depuis le 1er novembre 2007, tout nouvel immeuble collectif doit comporter par ailleurs une installation permettant un comptage individuel de la consommation d'eau. Lorsque le logement dispose d'un compteur d'eau

divisionnaire, les locataires et copropriétaires des logements n'ont alors pas besoin de souscrire de contrat à leur nom.

Pendant, il a pu être décidé en assemblée générale d'individualiser des contrats de fourniture d'eau. Dans ce cas, il incombe alors à l'occupant, donc au locataire si le logement est loué, de souscrire le contrat à son nom. En cas d'impayés, il reste seul redevable du paiement des factures.



© Adobe stock

« L'abonné est seul redevable de ses factures d'eau. »



© Adobe stock

Bon à savoir - Dépôt de garantie interdit

La pratique consistant à demander un dépôt de garantie au nouvel abonné ou la caution d'une tierce personne est interdite.

Votre règlement de service de l'eau.

Réponse ministérielle n° 07697, JO Sénat du 15 novembre 2018.

Article 93, Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000.

Articles L. 2224-12, L. 2224-12-3 et R. 2224-19-8 du code général des collectivités territoriales

Article 1199 du code civil.

Article L. 152-3 du code de la construction et de l'habitation.

Idée n° 6 : « Mon compteur d'eau est situé dans ma propriété. Il ne peut pas être changé sans mon autorisation. »

Vrai.



© Adobe stock

Les techniciens devant procéder au changement du compteur n'ont pas le droit, sans votre accord, d'entrer chez vous (maison, jardin, garage, etc.). À défaut, cela peut s'assimiler à une violation de domicile. Un dépôt de plainte est alors envisageable. Toutefois, le règlement de service de l'eau indique souvent que, comme le compteur appartient au distributeur d'eau, vous devez permettre aux techniciens d'accéder au compteur pour différentes opérations (relève, réparation, changement, etc.).

procédure est possible, selon le médiateur de l'eau, si le règlement de service la prévoit, lorsque l'abonné empêche l'accès au compteur malgré plusieurs relances. Enfin, le service des eaux peut également engager votre responsabilité si votre refus lui cause préjudice.

Accès au compteur refusé : quelles conséquences ?

« Le compteur doit être accessible en cas de besoin. »

Empêcher les techniciens d'intervenir sur le compteur peut comporter des risques. Ainsi, votre règlement de service peut prévoir notamment le remboursement des frais engagés par le distributeur (déplacement du technicien, etc.). La loi interdit aux distributeurs de fermer l'alimentation en eau pour non-paiement de factures. En revanche, cette



© Adobe stock

Bon à savoir - Changement périodique des compteurs

La majeure partie des compteurs est remplacée au bout de 15 ans (lire la réponse n° 4).

*Article 226-4 du code pénal.
Article 1231-1 du code civil.
Votre règlement de service de l'eau.
Rapport annuel 2022 du médiateur de l'eau, page 16.*

Le saviez-vous ?

Surveiller régulièrement son compteur peut permettre de détecter une fuite

Surveiller régulièrement son compteur peut permettre de détecter une fuite s'il tourne alors qu'aucun robinet n'est ouvert dans l'habitation.

Afin d'éviter les arnaques des dépannages à domicile, voici quelques bons réflexes pour faire face à une fuite d'eau :

- Coupez l'eau plutôt que de contacter une entreprise de dépannage d'urgence (numéro de téléphone trouvé sur Internet, sur un prospectus...);
- Attendez qu'un plombier « de confiance » soit joignable (pensez à enregistrer son numéro sur votre téléphone);

- Reprenez également votre contrat d'assurance habitation, lequel peut vous aider à trouver un plombier;
- Contactez le syndic de copropriété, votre bailleur ou gestionnaire de location.



© Stock Adobe

Le médiateur de la consommation

En cas de litige et avant d'entamer une procédure judiciaire, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation choisi par votre distributeur.

Celui-ci doit vous communiquer ses coordonnées ainsi que l'adresse de son site Internet.

Beaucoup de services des eaux ont rejoint le médiateur de l'eau.

Pour que celui-ci déclare recevable votre dossier, vous devez avoir effectué au préalable une réclamation écrite auprès de votre distributeur afin de trouver une solution amiable. Le délai pour saisir le médiateur est de 1 an à compter de votre réclamation. Le service des eaux et vous êtes libres de suivre ou non l'avis du médiateur.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la médiation, vous pouvez vous adresser au tribunal compétent.

Articles L. 612-1 et R. 616-1 du code de la consommation.



© Stock Adobe

Le saviez-vous ?

La distinction entre une fuite avant / après compteur

La fuite d'eau avant compteur concerne les canalisations du réseau public alors que la fuite d'eau après compteur touche les canalisations privées de l'abonné. Une fuite d'eau située avant compteur (en amont) est prise en charge par le distributeur d'eau. En effet, les canalisations situées sur les propriétés privées en amont du compteur sont des ouvrages publics, bien qu'elles desservent uniquement les habitations concernées.

En revanche, une fuite d'eau après compteur est sous la responsabilité de l'abonné. Toutefois, elle peut, dans certains cas, relever du service des eaux (fuite survenant après un changement de compteur par exemple). Dans ce cas, le médiateur de l'eau recommande que l'abonné ne supporte pas le volume inté-

gral de la fuite. Pour procéder au plafonnement de la facture, il convient de se baser sur la consommation moyenne habituelle de l'abonné.

Conseil d'état, 22 janvier 1960, Sieur Gladieu n° 39.796.

Rapport annuel 2022 du médiateur de l'eau, page 12.



© Stock Adobe

Comment les usagers doivent-ils être alertés d'une éventuelle fuite d'eau ?

Le médiateur de l'eau recommande aux services des eaux d'alerter les usagers par écrit (courriel, lettre, message sur l'espace client, etc.).

Il conseille que l'alerte soit faite sur un document distinct de la facture ou sur celle-ci, en attirant clairement l'attention de l'abonné sur la hausse de consommation et mentionnant précisément les conditions d'application de la loi dite « Warsmann », qui instaure un plafonnement de la facture exigible à la suite d'une fuite d'eau après compteur.

Guide 2022 des recommandations du Médiateur de l'eau, page 19.



© Stock Adobe



Nos conseils pour économiser l'eau

En moyenne, chaque Français consomme près de 150 litres d'eau potable par jour. Afin de préserver notre ressource en eau, chacun d'entre nous peut agir au quotidien et, par la même occasion, alléger ses factures.

Voici quelques gestes simples et efficaces à adopter afin de réduire votre consommation d'eau :

A la maison :

- Installer un mousseur sur les robinets et un pommeau de douche économe ;
- Vérifier régulièrement le compteur d'eau et réparer les fuites rapidement ;
- Prendre une douche plutôt qu'un bain ;
- Privilégier l'achat de lave-linge et lave-vaisselle économes en eau et rentabiliser les cycles de lavage en les remplissant complètement et en utilisant le mode « éco » ;
- Fermer le robinet pendant le nettoyage des mains, le brossage des dents et le rasage ;

Dans le jardin :

- Installer des récipients, voire un récupérateur d'eau de pluie pour arroser les jardins ;
- Installer un goutte-à-goutte et conserver l'eau utilisée pour laver les fruits et légumes pour arroser les plantes et arroser, de préférence le matin et le soir, pour limiter l'évaporation ;
- Mettre des plantes peu gourmandes en eau ;

Pour votre véhicule :

- Le laver en utilisant un seau et une éponge plutôt qu'un lavage au jet.

Sur www.quechoisir.org :

- Consommation d'eau - Bien s'équiper pour économiser l'eau au quotidien
- Économies d'eau - Comment réduire sa consommation d'eau au quotidien
- Eau chaude - 5 bons réflexes pour limiter sa consommation
- Quiz - L'eau à la maison

Bon à savoir - S'informer sur les restrictions d'eau

Sur le site Internet www.vigieau.gouv.fr, vous pouvez être informé sur les éventuelles restrictions d'eau applicables localement et connaître les éco-gestes à adopter afin de limiter votre consommation d'eau.

SOUTENEZ L'UFC-QUE CHOISIR

Chaque EURO compte !

5€ 15€ 30€ 50€ 10€

FAITES UN DON ▶

ET BÉNÉFICIEZ
D'UNE RÉDUCTION D'IMPÔT !

En faisant un don, vous permettez à l'UFC-Que Choisir de poursuivre sa mission d'information et de défense des intérêts de tous les consommateurs. Notre indépendance financière, c'est vous !

Retrouvez toutes les informations utiles sur le site de votre association locale UFC-Que Choisir.

66% de votre don est déductible de vos impôts dans la limite de 20% de vos revenus imposables.



© Adobe Stock



L'UFC-Que Choisir est à vos côtés pour vous renseigner et vous orienter dans vos démarches.

Un litige ?

L'UFC-Que Choisir est aux côtés des consommateurs pour les aider à résoudre leurs litiges avec les professionnels. Nos adhérents peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une résolution amiable de ce différend.

Si vous souhaitez obtenir une assistance ou une intervention de notre part, cela nécessite de s'acquitter au préalable d'une cotisation annuelle auprès de l'UFC-Que Choisir. En effet, en tant qu'association de défense des consommateurs, nous ne pouvons délivrer de consultations juridiques qu'à nos membres.

Devenir adhérent de l'UFC-Que Choisir, c'est rejoindre un mouvement et bénéficier de tous les avantages liés à l'adhésion :

- Un appui et une promotion de vos actions individuelles.
- Une information sur vos droits.
- Une participation à la défense des consommateurs.

Ce que nous ne pouvons pas faire

- Missionner un expert, un auxiliaire de justice comme un avocat ou un huissier.
- Vous assister ou vous représenter devant une juridiction ou tout organe ayant compétence pour trancher votre litige.
- Intervenir dans des matières ne relevant pas de notre objet statutaire comme le droit de la famille, le droit du travail, le droit fiscal.

Contactez-nous !

*Votre Association locale
UFC-Que Choisir*