

# TRAITEMENT DES LITIGES EN LIGNE

Conditions générales d'utilisation

*Mise à jour du  
22 janvier 2026*



## **QUE CHOISIR ENSEMBLE (anciennement UFC-Que Choisir)**

Que Choisir Ensemble (anciennement UFC-Que Choisir) est une association à but non lucratif créée en 1951 et placée sous le régime de la loi du 1er juillet 1901. Numéro de Siret : 784 672 495 00073. Code APE : 9499Z. Doyenne des associations de consommateurs d'Europe occidentale, elle est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre.

### **Siège social de la Fédération**

- Adresse postale : Que Choisir Ensemble 233 boulevard Voltaire, 75011 PARIS, France
- Téléphone : 01 43 48 55 48 (numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique).
- Fax : 01 43 48 44 35 (numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique)
- Courriel : quechoisir@quechoisir.org (frais d'accès au réseau Internet à la charge de l'utilisateur)

### **Objet statutaire**

L'association Que Choisir Ensemble est une Fédération regroupant 130 associations locales, agréée en qualité d'organisation de consommateurs en application des articles L. 411-1 et suivants du code de la consommation, et ses associations locales affiliées ont essentiellement pour but :

- de promouvoir, d'appuyer et de relier entre elles les actions individuelles ou collectives des consommateurs, usagers, contribuables tendant à garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits, la libre expression de leurs opinions et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs ;
- de favoriser la prise en charge des problèmes de consommation par les consommateurs usagers, contribuables eux-mêmes ;
- de représenter les groupements et personnes qui se préoccupent de définir et de soutenir l'action des consommateurs, usagers, contribuables en vue de leur permettre de conquérir et d'exercer leur pouvoir dans la société, afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines : production, distribution, services publics, privés, marchands ou non marchands, environnement, santé, etc. ;
- d'agir en vue de la prévention, de la protection et de la défense de la nature et de l'environnement ;
- de réaliser ou promouvoir toutes actions, études, recherches, essais comparatifs de biens ou de services, soit à sa propre initiative, soit en collaboration avec d'autres associations ou organismes, permettant de fournir aux consommateurs, usagers, contribuables, les informations et éléments de jugement utiles ;
- de diffuser lesdites informations, notamment par des articles de presse et d'édition, et autres médias ;
- de mettre à la disposition des consommateurs, usagers, contribuables les moyens d'information, de formation qui leur sont utiles ;
- de présenter en tous lieux et auprès de toutes instances, et notamment en justice, les intérêts des consommateurs, usagers, contribuables.

- Ainsi, en votre qualité d'adhérent à l'une des associations locales affiliées à la Fédération Que Choisir Ensemble, à jour de cotisation, vous pouvez notamment bénéficier des mesures d'accompagnement décrites ci-après.

## QUI EST CONCERNÉ ET QUE PUIS-JE ATTENDRE ?

### **Un appui et une promotion de vos actions individuelles**

En votre qualité d'adhérent à l'association locale affiliée à la Fédération Que Choisir Ensemble, ayant acquitté la cotisation d'un montant de 32 € (trente-deux euros) pour une durée d'un an, vous pouvez, pour vous et vos enfants mineurs, nous demander de présenter pour votre compte une réclamation (vous nous donnez mandat à cette fin) auprès d'un professionnel (à l'exception des litiges vous opposant à un service public administratif comme l'administration fiscale, l'Éducation nationale) en vue d'obtenir une résolution amiable de votre litige de consommation.

Nous nous engageons à :

- effectuer auprès du professionnel en cause une première démarche pour lui demander ses explications sur le litige qui vous oppose ;
- en cas d'absence de réponse, ou de réponse insatisfaisante, adresser pour votre compte une lettre argumentée, présentant notamment l'état du droit applicable au litige et invitant le professionnel à accepter une solution amiable ;
- en cas d'échec de cette démarche, vous fournir une information sur les voies de recours offertes, qu'elles soient judiciaires (juridictions compétentes) ou extra-judiciaires (médiateurs compétents).

### **Une information sur vos droits**

Nous mettons à votre disposition des supports d'informations (fiches pratiques, kits thématiques...) aux fins de prévenir les problématiques que vous pouvez rencontrer en qualité de consommateur ou d'appréhender celles que vous rencontrez.

### **Une participation à la défense des consommateurs**

En votre qualité d'adhérent, vous pouvez participer aux actions de votre association locale affiliée à la Fédération Que Choisir Ensemble, et notamment participer à toutes les activités déployées comme l'aide au consommateur individuel, la participation aux enquêtes, l'animation d'interventions extérieures, etc.

## 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.

## COMMENT ÇA MARCHE EN CAS DE LITIGE AVEC UN PROFESSIONNEL ?

### **Étape 1 - Analyse de votre demande**

- Vous pouvez présenter votre demande sur notre site Internet à l'adresse [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org). Dans le cas d'un litige vous opposant à un professionnel, il faut décrire succinctement votre problème et joindre à votre demande les pièces permettant d'identifier le professionnel, les courriers d'ores et déjà échangés et tout élément nous permettant de cerner le litige, ainsi que, le cas échéant, votre numéro d'adhérent.
- Vous avez la possibilité de suivre l'évolution de votre dossier en accédant à l'interface dédiée dont le lien vous sera adressé par courriel. Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, rencontrer un conseiller dans les locaux de l'association locale traitant votre demande. Attention dans ce cas et uniquement dans celui-ci, des frais de traitement en sus de la cotisation pourraient vous être demandés par l'association locale. Le montant de ces frais est mentionné dans le courriel accusant réception de votre demande.
- Nous vous adresserons alors une première réponse circonstanciée, vous indiquant si nous sommes en mesure d'intervenir.
- Si vous n'êtes pas encore adhérent, vous pourrez adhérer en ligne et un numéro d'adhésion vous sera fourni en retour.

### **Étape 2 - Vous aider à faire valoir vos droits (réservé aux adhérents)**

- Nous intervenons pour votre compte auprès du professionnel en cause et nous nous engageons à le faire dans un délai de quatre jours ouvrés au plus, à compter de la réception des pièces nous permettant de l'identifier et de déterminer l'objet du litige. Si cette première démarche restait sans réponse ou n'aboutissait pas à une solution amiable satisfaisante au regard du droit applicable, et ce dans les trente jours suivant l'envoi de la première interpellation du professionnel, nous nous engageons à adresser une lettre argumentée, présentant notamment l'état du droit applicable au litige et invitant le professionnel à accepter une solution amiable.

- Nous nous engageons à vous tenir régulièrement informé de l'engagement et du résultat de nos démarches amiables qui, si elles restent infructueuses au bout d'un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la première démarche auprès du professionnel, provoquent la clôture de la phase de traitement amiable, sauf accord particulier entre nous et vous.

## **Étape 3 - Vous informer sur les voies de recours possibles**

En cas d'échec de cette démarche, nous vous fournirons une information sur les voies de recours offertes, qu'elles soient judiciaires (juridictions compétentes) ou extra-judiciaires (médiateurs compétents).

### INFORMATIONS GÉNÉRALES

#### **Obligations de Que Choisir Ensemble**

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires aux fins de promouvoir, d'appuyer et de relier entre elles les actions individuelles ou collectives des consommateurs, usagers, contribuables tendant à garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits, la libre expression de leurs opinions et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs. Que Choisir Ensemble ne peut garantir de résultat positif, celui-ci étant dépendant, selon les cas, de la bonne volonté du professionnel contre lequel la réclamation est formulée, ou de l'appréciation des autorités politiques, administratives ou judiciaires saisies.
- Plus généralement et conformément aux dispositions de l'article 1993 du Code civil, rendre compte de sa gestion et tout ce qu'elle a reçu en vertu du mandat.

#### **Obligations de l'adhérent**

- S'engager à transmettre des informations exactes, complètes et non mensongères.
- Adresser au format .jpeg ou .pdf la copie des pièces justificatives demandées.
- Informer sans délai Que Choisir Ensemble de toute réponse du professionnel qu'il recevrait directement.
- Garantir Que Choisir Ensemble des conséquences de toute action d'un tiers, lorsque cette action aurait pour fondement la fourniture d'informations mensongères par l'adhérent.

## Responsabilité

Que Choisir Ensemble ne pourra pas être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra être réclamée en cas de non-restitution, perte, destruction résultant d'un cas de force majeure, des pièces qui lui auraient été confiées.

L'adhérent est parfaitement conscient que l'intervention de la Fédération Que Choisir Ensemble et de ses associations affiliées a pour objet de trouver une résolution amiable à son litige.

Par ailleurs, l'adhérent est également parfaitement conscient que cette intervention ne suspend ni n'interrompt la prescription des actions en justice qu'il pourrait mettre en œuvre.

Que Choisir Ensemble ne pourra dès lors être tenue responsable de la prescription d'actions judiciaires pour autant qu'elle ait averti l'adhérent de l'existence de ces prescriptions.

Aucune des parties ne sera tenue pour responsable, vis-à-vis de l'autre, de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence ou les tribunaux français.

La responsabilité de Que Choisir Ensemble ne pourra être engagée qu'à la condition qu'elle ait manqué à l'une de ses obligations, causant un préjudice direct et certain à l'adhérent.

## Données personnelles

La politique de confidentialité mise en place par Que Choisir Ensemble est accessible en suivant ce lien : <https://www.quechoisir.org/dpo>

Les dispositions figurant ci-dessous ont pour objet de préciser les traitements 5 et 6 ainsi que l'article 6 de cette politique de confidentialité dans le cadre de la mise en œuvre de la proposition d'accompagnement décrite au point III.

Que Choisir Ensemble récupère des informations et données personnelles appelées données nominatives (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, etc.) concernant l'adhérent. Ces informations sont collectées dans le seul but d'assurer la bonne exécution de la prestation. Les formulaires de collecte informent clairement du caractère facultatif ou obligatoire des réponses. Ces informations peuvent dans ce cadre être transmises à des sociétés tierces en charge de l'exécution des services.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour permettre à Que Choisir Ensemble d'améliorer et de personnaliser les contenus et services proposés, ainsi que les informations adressées.

L'adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.

Pour toute demande relative aux présentes ou pour exercer leurs droits, les Interlocuteurs de Que Choisir Ensemble sont invités à écrire à son délégué à la protection des données (DPO), aux adresses suivantes :

- par formulaire électronique : <https://www.quechoisir.org/dpo>
- par courrier postal : Que Choisir Ensemble DPO TLL, 233 boulevard Voltaire, 75011 PARIS.

Il doit indiquer son nom, son prénom, son adresse postale et son adresse électronique. Conformément à la réglementation, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'internaute et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera adressée dans un délai maximum d'un (1) mois suivant la réception de la demande.

## **Loi applicable**

Les présentes conditions générales et les actes et litiges en découlant sont soumis au droit français. Le contrat est réputé conclu au siège de Que Choisir Ensemble, 233 boulevard Voltaire, 75011 PARIS.

## **Propriété intellectuelle**

L'intégralité des éléments composant le site, dont notamment tous les textes, commentaires, photos, vidéos, marques, graphismes, concept, illustrations et images, est la propriété exclusive de Que Choisir Ensemble, et elle est protégée par des droits de propriété intellectuelle en France et dans le monde entier. Toute reproduction totale ou partielle du site est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de Que Choisir Ensemble.

## **CONSIDÉRATIONS TECHNIQUES**

### **Navigateurs et interopérabilité du contenu numérique**

Le site peut être consulté sur les dernières versions des principaux navigateurs pour ordinateurs. En revanche, Que Choisir Ensemble ne peut s'engager sur le fait que le site soit consultable sur les supports tels que les smartphones, les tablettes, les télévisions connectées, les box des opérateurs, les boîtiers spécialisés, les consoles de jeux, etc.

Le site utilise des scripts pour fonctionner correctement. Il est indispensable que l'utilisateur accepte l'exécution du code Javascript du site.

Il est rappelé que tous les coûts liés aux équipements et aux communications électroniques nécessaires à la souscription et à l'utilisation des services (frais d'accès à Internet, coût des communications émises par l'utilisateur, etc.) restent à la charge de l'utilisateur.

## **Cookies**

Le site utilise des cookies dits « techniques » pour fonctionner correctement. Il est indispensable que l'utilisateur qui souhaite consulter les contenus et services en accès restreint du site accepte les cookies du site.

