

## Adresses utiles

-ADIL (Association Départementale d'Information du Logement)  
57 Rue Louis PERGAUD  
16000 ANGOULEME  
05.45.93.94.95

-AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs)  
10 Rue Chicoutimi  
16000 ANGOULEME  
05.45.37.52.36

-CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie)  
Résidence Hildesheim Boulevard Jean Moulin  
16000 ANGOULEME  
05.45.61.08.96

-UFC QUE CHOISIR  
83 Avenue du Maréchal De Lattre de Tassigny  
16000 ANGOULEME  
05.45.95.32.84

-INC (Institut National de la Consommation).  
[www.conso.net](http://www.conso.net)

- Mairie de Ruelle Sur Touvre  
Place Auguste-Rouyer  
16600 RUELLE SUR TOUVRE  
05.45.65.62.95

Défenseur des droits  
7 rue Saint Florentin  
75049 PARIS CEDEX  
09.69.39.00.00

## CONTACTEZ-NOUS

Mairie de Brie  
106 rue de la mairie  
Le Bourg  
05.45.69.96.89

e-mail : [mairie@mairie-brie.fr](mailto:mairie@mairie-brie.fr)

MAJ 01/06/2021



6

## LES LITIGES DE LA CONSOMMATION, LES RECOURS

Le CCAS et la Commission Action Sociale de la commune de Brie vous proposent cette plaquette pour vous aider à améliorer votre quotidien.



## Comment procéder ?

### Étape 1

#### Démarches personnelles à l'amiable

- Relire attentivement les conditions générales de vente vous liant au vendeur (partie "litiges" et "recours").
- Adresser une réclamation au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception et préciser le problème rencontré et la solution souhaitée.
- Garder une copie de cette réclamation.
- Contacter une association de consommateurs, si votre réclamation n'a pas abouti.

Vérifier si vous bénéficiez d'une assistance juridique auprès de votre assurance avant d'engager toute forme de procédure judiciaire.

### Étape 2

#### Saisir un médiateur, un conciliateur de justice ou le défenseur des droits

- Saisir le médiateur spécialisé dans le domaine du litige concerné :
  - Assurances
  - Banques, établissement de crédit
  - Eau
  - Energie
  - Grande distribution
  - Produits et services financiers
  - Services postaux
  - Télécom
  - Transports
  - Voyages, tourisme
  - etc...

Pour consulter le liste des médiateurs sur internet, tapez les médiateurs

→ Saisir le conciliateur de justice

Ses domaines d'intervention : problèmes de voisinage, différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux, litiges de la consommation, impayés, malfaçons de travaux.

Le conciliateur de justice pour le canton de Touvre et Braconne est Monsieur BALLOT Daniel qui tient des permanences à la Mairie de Ruelle s/ Touvre sur rendez-vous.

→ Saisir le défenseur de droits  
Pour tout litige avec l'administration.

### Étape 3

#### Les recours judiciaires

##### Au civil

- Tribunal de Grande Instance
  - Litige de plus de 10 000 €.
- Tribunal d'Instance
  - Litige de crédit à la consommation
  - Litige de moins de 10 000 €.
- Juge de proximité
  - litige sur la consommation, conflit de voisinage, injonction de payer
  - Petits litiges jusqu'à 4 000 €.

##### Au pénal

- Si vous êtes victime d'infraction (tromperie ou abus de faiblesse)
- Saisir la DDCSPP ( Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations)
- Déposer une plainte
  - Auprès du Commissariat de Police
  - Ou à la Brigade de Gendarmerie
  - Ou auprès du Procureur de la République