



UFC-Que Choisir

## Vacances - Vos droits en cas de problème avec votre voiture

Vous prévoyez de partir en vacances en voiture ou de louer un véhicule sur place ? Panne, retard de livraison d'une voiture neuve, problème avec la voiture de location... Votre séjour peut virer au cauchemar.

En tant que consommateur, vous avez des droits.

L'UFC-Que Choisir vous propose de faire le point sur la réglementation sous la forme de **6 questions**.





Vous prévoyez de partir en vacances en voiture ou de louer un véhicule sur place ? Panne, retard de livraison d'une voiture neuve, problème avec la voiture de location... Votre séjour peut virer au cauchemar. En tant que consommateur, vous avez des droits.

L'UFC-Que Choisir vous propose de faire le point sur la réglementation sous la forme de **6 questions**.

### Au sommaire :

- 1. J'ai commandé un véhicule neuf livrable avant mon départ en vacances. Le concessionnaire ne peut pas me le livrer à temps. Puis-je lui demander une indemnisation ?
- 2. Mon garagiste tarde à réparer mon véhicule car les pièces nécessaires ne sont pas disponibles. Est-il obligé de me prêter un véhicule pour mon départ en vacances ?
- 3. En vacances, j'ai pris du carburant dans la station-service d'un supermarché. Mon moteur est ensuite tombé en panne car il y avait de l'eau dans le carburant. De retour chez moi, ai-je des recours ?
- 4. J'ai loué une voiture par Internet. J'ai dû payer un supplément car l'agence de location n'avait plus qu'un véhicule d'une catégorie supérieure disponible. Est-ce normal ?
- 5. Pendant mes vacances, la courroie de distribution a lâché alors qu'elle avait été révisée 15 jours avant. Puis-je demander au garagiste de me rembourser les frais que j'ai supportés ?
- 6. Mon véhicule est tombé en panne sur autoroute. Il a été remorqué chez un garagiste indépendant. Ces réparations vont-elles me faire perdre la garantie constructeur ?

Le saviez-vous ?

- Le médiateur automobile
- Demandez un devis et un ordre de réparation
- Les bons réflexes avant de partir
- Stellantis : rappel des véhicules équipés d'airbags Takata



- Nos astuces pour consommer moins de carburant
- Utilisez des pièces de réemploi !
- Pollution de l'air, pensez aussi à vos pneus
- Pour rouler plus propre, passez au vert !

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



## 1. J'ai commandé un véhicule neuf livrable avant mon départ en vacances. Le concessionnaire ne peut pas me le livrer à temps. Puis-je lui demander une indemnisation ?

**Oui.**



© Adobe Stock

Vous pouvez réclamer au vendeur une indemnisation, en joignant des justificatifs, pour le préjudice subi (coût de la location d'un véhicule, frais d'annulation de séjour, etc.) et le mettre en demeure, par courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception, de vous livrer la voiture dans un délai supplémentaire que vous lui fixez. S'il ne le respecte pas, vous pouvez maintenir votre commande ou demander, dans les mêmes formes, la résolution du contrat.

En cas de litige, vous pouvez vous rapprocher du service client du constructeur, du médiateur désigné par votre vendeur ou d'un conciliateur de justice (cf. « *Le saviez-vous* », *Le médiateur automobile*). Enfin, un recours au tribunal judiciaire est possible.

### L'obligation de livraison du vendeur

Votre vendeur doit respecter la date limite de livraison du véhicule précisée sur le bon de commande. Elle est réputée non stipulée si le mois de mise à disposi-

tion n'est pas cité. En l'absence de date précise, la livraison doit être effectuée au plus tard le 15<sup>e</sup> jour ouvré du mois indiqué sur le bon de commande. Si celui-ci ne comporte aucune date, le vendeur doit livrer la voiture au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

### Une exception : la force majeure

Le vendeur peut ne pas être tenu de vous indemniser du retard de livraison s'il prouve qu'il se heurte à un cas de force majeure.

Selon la loi, il s'agit d'un événement échappant au contrôle du vendeur, imprévisible lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées (axes routiers bloqués à la suite de manifestations nationales, incendie de l'usine de production, etc.).

« *Le vendeur doit respecter le délai de livraison précisé sur le bon de commande.* »



© Adobe Stock

### Bon à savoir : Conseils pour éviter un délai d'attente trop long

Le délai de livraison d'un véhicule risque d'être prolongé en cas de commande d'un modèle nouveau, de personnalisation du véhicule ou choix d'options très spécifiques. Pour obtenir rapidement une voiture neuve, mieux vaut choisir un véhicule en stock chez le vendeur ou se rendre sur les sites des constructeurs pour consulter la liste des véhicules neufs disponibles chez leurs concessionnaires.

### Lire aussi

[Lettre type - Livraison de voiture Non-respect des délais](#)



Articles 4 et 5 de l'arrêté du 28 juin 2000 relatif à l'information des consommateurs et à la publicité des prix des véhicules automobiles - Articles 1604 et 1611 du Code civil - Articles L. 216-1 et L. 216-6 du Code de la consommation - Article 1218 du Code civil.

## 2. Mon garagiste tarde à réparer mon véhicule car les pièces nécessaires ne sont pas disponibles. Est-il obligé de me prêter un véhicule pour mon départ en vacances ?

### Non.

Votre garagiste n'a pas l'obligation légale de vous prêter un véhicule de courtoisie pendant la durée des réparations. Toutefois, vous pouvez le lui demander à titre commercial.

### L'obligation d'information quant aux conditions du prêt

S'il accepte, il doit vous informer des conditions du prêt (durée, étendue des garanties d'assurance, etc.) avant de vous remettre le véhicule. Demandez qu'un état du véhicule soit effectué en votre présence et que les défauts repérés y soient notés (rayures, chocs, etc.).

Vous devez veiller à le restituer tel que vous l'avez reçu et êtes présumé responsable des détériorations résultant d'un usage fautif de votre part. Pour éviter de devoir régler les dégâts, vous devez prouver, par tous moyens, votre absence de faute ou un cas fortuit (incendie dans un garage, vol, etc.).

### Une indemnisation est possible

Lors du dépôt de votre véhicule, le garagiste doit vous indiquer la durée nécessaire pour effectuer les réparations.

Faute de précision, il doit s'exécuter sous 30 jours après la remise de la voiture. S'il tarde à la réparer, vous pouvez lui demander, par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception, une indemnisation pour le préjudice subi en joignant vos justificatifs (facture de la location d'un autre véhicule, achat de billets de train, etc.).

En cas de litige, vous pouvez vous rapprocher du médiateur désigné par le professionnel ou d'un conciliateur de justice (cf. « *Le saviez-vous* », *Le médiateur automobile*).

Toutefois, le garagiste n'a pas l'obligation de vous indemniser s'il prouve que le retard pris dans la réparation est dû à un cas de force majeure (cf. la question n° 1 : « *J'ai commandé un véhicule neuf livrable avant mon départ en vacances. Le concessionnaire ne peut pas me le livrer à temps. Puis-je lui demander une indemnisation ?* »).



© Adobe Stock

---

« *Le garagiste n'a pas l'obligation légale de prêter un véhicule de courtoisie.* »

---



© Adobe Stock

### Bon à savoir : Des solutions possibles grâce à votre assurance automobile

Lisez attentivement votre contrat d'assurance auto. En effet, selon les garanties prévues, vous pouvez peut-être obtenir un véhicule de remplacement. De même, en cas de prêt de véhicule par le garagiste, il est peut-être possible de transférer provisoirement vos garanties sur le véhicule de courtoisie. Enfin, vous pouvez aussi bénéficier d'une protection juridique pour vous aider dans vos démarches.



Articles L. 111-1 et L. 216-1 du Code de la consommation - Articles 1880 et 1884 du Code civil - Sur l'information concernant l'étendue des garanties d'assurance : Cour de cassation, 1<sup>re</sup> chambre civile, 25/11/2003, n° 01-16.291 - Article 1353 du Code civil - Article 1231-1 du Code civil.



### 3. En vacances, j'ai pris du carburant dans la station-service d'un supermarché. Mon moteur est ensuite tombé en panne car il y avait de l'eau dans le carburant. De retour chez moi, ai-je des recours ?

#### Oui.



© Adobe Stock

Vous pouvez réclamer au supermarché, par courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception, le remboursement du carburant acheté, le montant des réparations que vous avez réglé ainsi qu'une indemnisation pour le préjudice subi du fait de l'immobilisation du véhicule (frais de location automobile, taxi, etc.).

En effet, un vendeur doit répondre du dommage causé par un défaut du produit vendu ou par sa non-conformité.

Pour aboutir dans vos démarches, vous devez d'abord prouver l'achat de carburant auprès du supermarché en cause par tous moyens (ticket de carte bancaire, relevé de compte, etc.).

Par ailleurs, une expertise automobile s'avèrera certainement nécessaire pour faire valoir vos droits.

#### L'expertise automobile

En effet, les litiges liés au fonctionnement d'un véhicule sont techniques.

*« Le supermarché doit répondre des dommages causés par le carburant non-conforme. »*

Avant de rendre leurs décisions, les juges ont souvent besoin d'avis d'experts automobiles pour se prononcer. L'expert permet, grâce à ses compétences professionnelles, de déterminer la ou les causes d'une panne, les moyens d'y remédier et le montant de votre dommage.

Afin de faciliter son travail, veillez à conserver les pièces défectueuses qui sont enlevées lors des réparations. De même, relisez vos contrats d'assurance : vous bénéficiez peut-être d'une protection juridique pouvant prendre en charge vos frais d'expertise et autres frais de procédure (avocat, commissaire de justice, etc.).



© Adobe Stock

#### Bon à savoir : Réagir en cas d'erreur de carburant

Par mégarde, vous pouvez vous tromper de carburant en vous servant à la pompe. Dans ce cas, ne démarrez pas votre moteur, au risque de l'endommager ! Informez le responsable de la station-service, lequel peut disposer d'équipements pour vidanger le réservoir. À défaut, contactez immédiatement votre assureur, lequel peut organiser un dépannage ou vous offrir une assistance (prêt de véhicule par exemple).

#### Lire aussi

[Expertise amiable et expertise judiciaire - Quels sont vos droits ?](#)



Articles 1245 et suivants, 1641 et suivants du Code civil - Article L. 217-1 et suivants du Code de la consommation - Article 1353 du Code civil - Cour de cassation, 1<sup>re</sup> chambre civile, 28/09/2016, n° 15-19.162.



#### 4. J'ai loué une voiture par Internet. J'ai dû payer un supplément car l'agence de location n'avait plus qu'un véhicule d'une catégorie supérieure disponible. Est-ce normal ?

**Non.**

Vous pouvez demander au service client de l'agence de location, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel, le remboursement du complément de prix que vous avez réglé. En effet, le changement payant de véhicule imposé par le loueur pourrait être considéré comme une pratique commerciale déloyale.

Afin de faire sanctionner ce comportement, vous pouvez signaler les faits aux services de la répression des fraudes via le site Internet [Signal.conso.gouv.fr](http://Signal.conso.gouv.fr).

Le contrat que vous avez conclu oblige le loueur à vous fournir le type de véhicule que vous avez réservé au tarif convenu. Toutefois, en cas d'indisponibilité, il peut vous proposer un autre véhicule. Mais il doit recueillir votre accord pour modifier la réservation. Au préalable, vous devez relire les conditions générales du contrat qui peuvent prévoir cette situation (surclassement sans frais, remboursement de la location, etc.).

#### Vos droits en cas d'indisponibilité du véhicule

Dans cette situation, vous pouvez demander au loueur :

- la remise d'un véhicule d'une catégorie supérieure sans frais ;
- la remise d'un véhicule d'une catégorie inférieure avec une remise du coût de la location ;
- l'annulation et le remboursement de la location, dès lors que la voiture disponible ne répond pas à vos exigences formulées à la réservation (boîte automatique, climatisation, etc.).

En outre, vous pouvez solliciter un dédommagement si vous subissez un préjudice du fait du changement de voiture (consommation de carburant plus importante, etc.) ou de l'annulation de la réservation (frais de déplacement chez un autre loueur ou de transport en commun, etc.). En cas de litige, vous pouvez saisir le médiateur désigné par le loueur ou vous rapprocher d'un conciliateur de justice.



© Adobe Stock

« Le loueur doit vous fournir le type de véhicule réservé au tarif convenu. »

#### Bon à savoir : Prendre une assurance complémentaire est facultatif

Les sociétés de location doivent informer leurs clients que le prix de la location inclut une assurance pour les dommages aux tiers (garantie responsabilité civile). Elles proposent de prendre une assurance complémentaire pour vous couvrir, notamment en cas de dommages corporels ou de dommages matériels subis par le véhicule. Avant d'y souscrire, vérifiez si vous ne bénéficiez pas des mêmes garanties par le biais de votre contrat d'assurance automobile ou de votre carte bancaire si vous réglez la location avec ce moyen de paiement.



© Adobe Stock

#### Lire aussi

[Location de voiture - Que faire quand ça se passe mal](#)



Article 1709 du Code civil - Articles 1103 et 1193 du Code civil - Articles L. 121-1 et L. 121-2 du Code de la consommation - Article L. 212-1 du Code de la consommation - Annexe A, 2 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information précontractuelle des consommateurs et à la publicité des prix des prestations de location de véhicules.



## 5. Pendant mes vacances, la courroie de distribution a lâché alors qu'elle avait été révisée 15 jours avant. Puis-je demander au garagiste de me rembourser les frais que j'ai supportés ?

### Oui.



© Adobe Stock

La révision permet de vérifier le bon fonctionnement du véhicule. À cette occasion, le garagiste doit remplacer périodiquement des pièces selon les recommandations du constructeur. En outre, il doit vous conseiller sur les réparations qu'il estime nécessaires et garantir la sécurité du véhicule qu'il vous rend.

Vous pouvez demander à votre garagiste, par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception, le remboursement des frais que vous avez réglés et une indemnisation pour le préjudice subi. Celui-ci peut être prouvé par tous moyens (facture d'hôtel, etc.).

Faute d'accord amiable, vous pouvez saisir le médiateur désigné par le garagiste ou vous rapprocher d'un conciliateur de justice (cf. « *Le saviez-vous* », *Le médiateur automobile*).

(marque, âge du véhicule, kilométrage...). Il est donc important de se référer au contrat d'entretien de la voiture.

Lorsque le garagiste intervient sur la courroie, il est présumé responsable en cas de nouvelle panne. Il peut s'exonérer en prouvant, selon les dernières jurisprudences, son absence de faute (faute du client, force majeure, etc.) ou l'absence de lien entre le dommage et son intervention.

Lorsque vous rencontrez une panne liée à une intervention récente, pensez à en informer rapidement le garagiste. En cas de litige persistant, il est recommandé de procéder à une expertise avant toute réparation pour ne pas compromettre vos éventuels recours.

« Le garagiste est présumé responsable en cas de nouvelle panne. »

### Le changement de courroie

La fréquence de changement de la courroie dépend de nombreux facteurs



© Adobe Stock

### Bon à savoir : L'assurance de protection juridique

Relisez les garanties de vos contrats d'assurances (automobile, habitation, assurance liée à votre carte bancaire...). Vous bénéficiez peut-être d'une protection juridique pour vous aider dans vos démarches et couvrir certains frais (avocat, expert, etc.).

### Lire aussi

[Lettre type - Voiture - Réparation mal effectuée](#)

[Expertise amiable et expertise judiciaire - Quels sont vos droits ?](#)



Articles L. 111-1 du Code de la consommation - Articles 1787 et 1231-1 du Code civil - Articles 1641 et suivants du Code civil - Articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation - Cour de cassation, 1<sup>re</sup> chambre civile, 11/05/2022, n° 20-19.732 et n° 20-18.867.



## 6. Mon véhicule est tombé en panne sur autoroute. Il a été remorqué chez un garagiste indépendant. Ces réparations vont-elles me faire perdre la garantie constructeur ?

**Non.**

Le bénéfice de la garantie commerciale du constructeur n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur du réseau agréé par votre constructeur. D'ailleurs, depuis juin 2014, le carnet d'entretien de votre véhicule doit le préciser. Le constructeur doit donc honorer de bonne foi la garantie encore en vigueur, même si le réparateur ne fait pas partie du réseau du constructeur, dès lors que l'intervention est effectuée conformément à ses spécifications et que les pièces utilisées sont de qualité équivalente à celles d'origine.

### Des restrictions et refus possibles

Toutefois, cette liberté de choix du réparateur a des limites. En effet, le constructeur peut vous contraindre à confier les réparations prises en charge gratuitement, dans le cadre de la garantie, à un professionnel de la marque. De même, le constructeur peut légitimement refuser de faire jouer la garantie s'il prouve que la réparation est à l'origine de la défaillance pour laquelle vous demandez la prise en charge.

En cas de litige, vous pouvez faire une réclamation, par courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception, au service client du constructeur. Vous pouvez ensuite saisir un conciliateur de justice ou le médiateur désigné par le constructeur automobile (cf. « *Le saviez-vous* », *Le médiateur automobile*).

### Pas le choix du dépanneur sur autoroute !

Sur autoroute, seul un dépanneur agréé par le préfet peut intervenir après votre appel à la borne d'urgence. Si la panne est mineure, le dépanneur déplace votre voiture et la répare. Sinon, elle est remorquée à son garage ou, à votre demande, en un lieu situé à moins de 5 km de la sortie de l'autoroute ou de la voie expresse.

Si vous avez un contrat d'assistance, celui-ci ne fonctionnant pas sur l'autoroute, vous pouvez donc demander au dépanneur que votre voiture soit remorquée jusqu'à la sortie la plus proche. Votre assistance pourra alors intervenir et, en fonction des stipulations de votre contrat, vos frais pourront être pris en charge (dépannage, remorquage, rapatriement...). En outre, vous pourrez choisir le garage où vous souhaitez que les réparations soient faites.



© Adobe Stock

*« Seules les réparations prises en charge gratuitement au titre de la garantie peuvent être imposées chez un professionnel de la marque. »*



© Adobe Stock

### Lire aussi

[Réparation auto - Des tarifs très différents selon les départements](#)



Article 5-1 de l'arrêté du 28 juin 2000 relatif à l'information des consommateurs et à la publicité des prix des véhicules automobiles - Articles 1104 et 1353 du Code civil - Articles L. 112-4 et L.113-5 du Code des assurances.

## Le saviez-vous ?

### Le médiateur automobile

Après avoir fait une réclamation écrite selon les modalités prévues par le professionnel de l'automobile (constructeur, garagiste, etc.), vous pouvez recourir à la médiation si un litige persiste. Les coordonnées du médiateur doivent vous être communiquées par le professionnel. Sa saisine, notamment par courriel ou par courrier, est gratuite. Le recours au médiateur doit être effectué dans le délai de 1 an à compter d'une réclamation préalable auprès du professionnel mis en cause. Le médiateur vous informe, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception du dossier, de sa recevabilité ou de son rejet. L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception du dossier. Toutefois,

le médiateur peut vous aviser d'une prolongation du délai en cas de litige complexe. Son avis ne lie pas les parties au litige qui peuvent accepter ou non la proposition qui leur est faite.

*Articles L. 612-1, L. 612-2, L. 616-1, R. 612-5 et R. 616-1 du Code de la consommation - Rapport d'activité 2023 du médiateur de Mobilians (ex-CNPA).*



© Stock Adobe

### Demandez un devis et un ordre de réparation

Soumis à une obligation d'information, le garagiste, prestataire de services, doit vous mettre en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du contrat. Le devis comme l'ordre de réparation ne sont pas obligatoires. Mais ces documents sont vivement conseillés afin de limiter les contentieux. L'ordre de réparation permet de prouver la nature des travaux sollicités par le client et l'établissement d'un devis oblige le garagiste à respecter le prix qu'il a fixé pour ces travaux.

C'est au garagiste d'apporter la preuve que les travaux ont bien été demandés ou que les travaux supplémentaires faits ont été acceptés. Le garagiste ne peut pas prétendre au paiement de travaux réalisés qui n'étaient pas prévus dans le devis

et qu'il aurait effectués sans votre accord préalable. La preuve de votre accord doit être rapportée par écrit (pour une somme supérieure à 1 500 €).

*Article L. 111-1 du Code de la consommation - Arrêté du 27 mars 1987 relatif aux règles de publicité des prix pour les prestations d'entretien ou de réparation, de contrôle technique, de dépannage ou de remorquage ainsi que de garage des véhicules - Art. 1353 et 1359 du Code civil.*



© Adobe Stock

## Le saviez-vous ?

### Les bons réflexes avant de partir

Avant votre départ en vacances, pensez à :

- noter les coordonnées de votre assureur auto et de votre assistance ;
- prendre un exemplaire de constat amiable ;
- emporter les papiers du véhicule (certificat d'immatriculation et carnet d'entretien), un kit de secours (ampoules, fusibles de rechange, lampe de poche...) et un double des clés ;
- contrôler les niveaux (huile moteur, liquide de refroidissement, lave-glace...) et vos feux (clignotants, feux stop, de croisement, etc.) ;
- vérifier l'état des pneus et mesurer leur pression ;
- par forte chaleur, bien aérer votre véhicule en ouvrant les fenêtres avant le départ ;

- respecter le poids total autorisé en charge (PTAC) indiqué sur le certificat d'immatriculation ;
- repérer la hauteur de votre véhicule si vous avez installé un coffre de toit ;
- au covoiturage s'il vous reste de la place.



© Adobe Stock

### Stellantis : rappel des véhicules équipés d'airbags Takata

En 2024, Stellantis a sommé les propriétaires des véhicules équipés d'airbags Takata de ne plus utiliser leur véhicule jusqu'au remplacement effectif des airbags.

Ayant reçu de nombreux témoignages de consommateurs laissés sans solution et/ou sans rendez-vous rapide chez un concessionnaire, l'UFC-Que choisir a mis en demeure Stellantis le 24 juin 2024 de leur trouver rapidement des solutions. Malgré les efforts récents de Stellantis, la question des alternatives proposées se

pose encore. L'UFC-Que Choisir continue de suivre de très près ce dossier et se réserve la possibilité de lancer toute action à même de préserver les droits des consommateurs.



© saravuth - stock.adobe.com

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

- [Airbags défectueux - Citroën rappelle plus de 600 000 voitures](#)
- [Rappel des airbags Takata - De nombreux constructeurs auto concernés](#)
- [Airbags Takata - L'UFC-Que Choisir met en demeure Stellantis](#)
- [Stellantis - Peut vraiment mieux faire !](#)

## QUE CHOISIR POUR DEMAIN

L'UFC-Que Choisir vous propose des conseils, décryptages et enquêtes pour une consommation plus responsable : réparer ses équipements, réduire ses déchets, faire des économies d'énergie... Autant de gestes simples à adopter au quotidien et qui peuvent faire la différence.

### Nos astuces pour consommer moins de carburant



© Naypong Studio - stock.adobe.com

Adopter certains réflexes permet de réaliser des économies de carburant, en particulier lors des longs trajets.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

– [Voiture - 10 règles pour consommer moins de carburant](#)

### Utilisez des pièces de réemploi !



© industrieblick - stock.adobe.com

L'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire pour l'entretien ou la réparation de votre voiture (carrosserie amovible, pièces électroniques, etc.) limite le gaspillage et allège vos factures. Toutefois, pour des raisons de sécurité, ce choix n'est pas possible pour les pièces liées à la direction, au freinage et aux trains roulants.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

– [Entretien et réparation auto - Comment résister à l'inflation](#)

### Pollution de l'air, pensez aussi à vos pneus



© Adobe Stock

Lorsqu'on roule, l'usure des pneus émet des particules de différentes tailles. Un groupe de scientifiques alerte sur leur impact sur la santé. Pourtant, cette source de pollution est peu prise en compte dans les politiques publiques.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

– [Pollution de l'air - Les particules issues des pneus ont un impact sur la santé](#)

### Pour rouler plus propre, passez au vert !



© Adobe Stock

Véhicules électriques ou hybrides, bonus écologique... Il existe des aides, publiques ou privées, pour vous permettre d'utiliser des modes de transport moins polluants : renseignez-vous ! Pensez aussi au covoiturage : vous pouvez ainsi réduire les émissions polluantes et réaliser des économies substantielles, que vous soyez conducteur ou passager !

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

– [Mobilité verte - Toutes les aides pour rouler plus propre](#)

– [Comparatif - voitures électriques](#)

– [Guide d'achat - Comment choisir une voiture électrique](#)

**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

## 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*



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