

Des bonnes raisons de venir à la Maison de la consommation et de l'environnement (Mce) !

Une maison au service des consommateurs citoyens avec des services clefs en main

- **Aider les consommateurs en difficulté**

- **Les permanences d'accès au droit des associations de défense des consommateurs et des locataires :**

A la Mce, les consommateurs sont accueillis du lundi au vendredi, sans rendez-vous, par des bénévoles et salarié.es d'associations de défense des consommateurs et des locataires, formés au droit de la consommation. Ce rôle de conseil et d'accompagnement fait partie intégrante des missions d'accès au droit des associations qui aident les consommateurs à formuler clairement ce qui les oppose aux professionnels, à constituer un dossier, à les accompagner dans leurs démarches de règlement amiable (rédaction d'un courrier, appel téléphonique...), voire les soutenir lors d'une action en justice.

Les associations peuvent être saisies de tous les sujets liés aux domaines de la consommation et de la vie quotidienne : logement, banque, crédit, téléphonie, Internet, automobile, énergie, démarchage...

Retrouvez toutes les permanences tenues à la Mce et celles sur toute la région Bretagne sur

www.mce-info.org/pratique/

- **La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine (CRLC 35) : une instance de conciliation**

En complément de l'action des associations de défense des consommateurs, il existe au sein de la Mce une instance de conciliation départementale chargée de régler à l'amiable tous litiges de consommation. La CRLC 35 associe des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles pour tenter de renouer le dialogue entre consommateur et professionnel. Elle intervient gratuitement dans tout le département d'Ille-et-Vilaine, et sa procédure est simple, rapide et facile d'accès.

Contact : 02 99 30 35 55 (du mardi au vendredi) – crlc35@mce-info.org

- **Se documenter, s'informer, s'initier : le Centre de ressources et de documentation de la Mce**

Le centre de ressources et de documentation est un espace gratuit et ouvert du mardi au vendredi à tout public (particuliers, enseignants, étudiants, éducateurs, animateurs de centres de loisirs ou de structures de proximité, professionnels et bénévoles associatifs, parents d'élèves...) sur tous les thèmes de travail des associations de la Mce : consommation, logement et vie quotidienne, environnement, éducation à l'environnement et au développement durable, alimentation, santé-environnement.

Il met à disposition de tous des ouvrages et des outils pédagogiques, des expositions, des fiches pratiques et des livrets sur les thématiques du jardinage au naturel, de l'alimentation, des arbres, de la pollution de l'air intérieur, des déchets, de la consommation... Le fonds documentaires est régulièrement enrichi de nouvelles ressources. Pour les identifier avant votre venue, vous pouvez consulter la base de données : doc.mce-info.org.

Le centre de ressources et d documentation est également abonné à de nombreuses revues sur ces mêmes sujets, permettant une information en continu, des comparatifs avant achat, ...

Pour en savoir plus, www.mce-info.org/ressources-et-documentation

*Article rédigé par la Mce, Maison de la consommation et de l'environnement-CTRC Bretagne, – 48 Bd Magenta
– 35000 Rennes – 02 99 30 35 50 – info@mce-info.org – www.mce-info.org*