



N° 118 - 1 €
3^e Trimestre 2010
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency



Voir page 2

Empoisonnés avec le démarchage téléphonique
et harcelés par des huissiers et sociétés de recou-
vrement si vous avez eu le malheur de répondre :

OUI !

SOMMAIRE

- **Editorial**
 - **Augmentations
sur faux prétexte ?**
- **Informations**
 - **Arnaques téléphoniques**
 - **Jeunes entreprises...
nous sommes désolés !**
 - **Plus de 30 ans d'UFC
en Vallée de Montmorency**
 - **Merci à EdF**
- **Litiges du trimestre**
 - **"Cheminées 78" comdamnée**

édito

Augmentations sur faux prétexte ?

En tant que représentant des consommateurs, notre association a été élue dans un certain nombre de conseils, commissions et autres, où nous siégeons donc. Parmi celles-ci il en existe deux en rapport plus ou moins direct avec l'écologie : celle concernant le ramassage des ordures ménagères et encombrants et celle concernant les usagers de certaines villes.

La ville où nous siégeons a mené plusieurs campagnes sur les économies en tous genres, moins d'ordures ménagères, moins de déchets végétaux,... moins de gaspillage d'eau. Le bilan a été au delà de toutes espérances (plus de 10% d'économies dans la consommation de l'eau des ménages, en quelques mois). La performance a été saluée par tous les membres de la commission, avec un léger grincement de dents côté municipalité... En effet, qui dit économies importantes dit recettes en baisse des taxes locales qui grèvent le prix du mètre cube d'eau ! Or les élus avaient assis leur budget de travaux d'investissement sur le niveau des recettes antérieures... Conséquence des économies réalisées par les consommateurs : un coup de chapeau à leur civisme et, en prévision, peut-être un coup de bambou sur le prix du mètre cube d'eau !

Là il y aurait un problème qu'il m'est difficile d'admettre. S'il y a de l'argent à trouver, que ce ne soit pas sur le dos de ceux qui font preuve de civisme en matière d'économies d'eau ! On ne peut pas leur dire qu'ils paieront plus pour avoir fait un geste pour la planète !

APPEL URGENT !

Notre association locale manque de spécialistes en écologie alors je profite de cet éditto pour faire appel à eux ; leurs conseils éclairés seront les bienvenus dans ce monde d'arnaque où l'on nous vend et nous fait faire tout et n'importe quoi en nous faisant croire parfois que le produit aurait quelques vertus sur l'environnement ! S'il en a, je suis preneur, mais qui de fiable me le dira ?

Raymond CIMA

Arnaques téléphoniques et harcèlement

Démarché par téléphone on vous propose une offre défiant toute concurrence c'est peut être séduisant mais restez vigilants et fermes !!!!

Attiré par l'offre alléchante, les prix cassés et la solennité de la communication téléphonique (vous êtes enregistré, etc.), il se peut que vous répondiez "OUI" à votre interlocuteur. Il arrive qu'une fois le téléphone raccroché vous éprouviez des doutes et que vous regrettiez l'accord donné un peu trop rapidement. Sachez que vous n'étiez pas dans un film policier américain avec, sur votre tête, la fameuse phrase : "tout ce que vous direz pourra être retenu contre vous !" Vous ne serez réellement engagé que par votre signature d'un document que le démarcheur vous aura ensuite adressé (Article L121-27 du Code de la consommation -voir ci-contre-).

Et si vous signez ce document ?

Vous aurez alors la faculté d'exercer, pendant sept jours, votre droit de rétractation par lettre recommandée avec AR. C'est l'article L121-20 du code de la consommation et suivants. (Voir ci-contre)

Si vous vous êtes rétracté dans les règles, le harcèlement n'est souvent pas loin. Alors méfiance ! Prenons un exemple :

Un consommateur fait jouer son droit de rétractation, en bonne et due forme concernant un abonnement de téléphonie mobile. Il reçoit tout de même une facture concernant un abonnement auquel il légalement renoncé. Il téléphone à l'opérateur pour expliquer qu'il a dénoncé ce contrat. On lui demande de fournir par fax la preuve de l'existence de sa lettre recommandée qui, selon l'interlocuteur, n'aurait pas été reçue par l'opérateur. Puis, le mois d'après, une nouvelle facture arrive correspondant au montant de l'abonnement pour deux mois...

Après une série de factures plus fantaisistes les unes que les autres, le consommateur reçoit un avis de suspension de sa ligne (ligne inexistante) puis un deuxième, suivi rapidement de plusieurs mises en demeure de procéder au règlement des sommes dues délivrées par une financière de recouvrement.

Après un avis de mise en recouvrement par voies judiciaires, notre consommateur, harcelé par des courriers plus alarmistes les uns que les autres, reçoit deux injonctions de payer d'un huissier et de la financière de recouvrement précisant que le consommateur n'ayant pas honoré sa dette, une injonction de payer est déposée ce jour et que « *dès réception de ce jugement en leur faveur et sa notification, leur huissier saisira ses comptes bancaires ou postaux ainsi que si nécessaire ses salaires sa retraite ainsi que ses biens mobiliers. Le jugement sera valable 30 ans.* »

Combien de consommateurs se sont fait avoir, ont pris peur, ont préféré payer, céder pour avoir la paix ?? Notre conseil est le suivant : ***ne vous laissez ni intimider ni impressionner et ne répondez même pas à toutes ces injonctions. Conservez tous les courriers de harcèlement reçus (et les traces de votre lettre avec AR de rétractation, bien sûr) et, si vous avez quelques doutes, passez nous voir !***

Isabelle LE NEVÉ

Ne vous laissez pas impressionner !

Code de la consommation Article L121-27

"A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L21-20 (...)"

Code de la consommation Article L121-20

"Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

(...)

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. [...] Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant."

Si vous voulez prendre connaissance de l'intégralité des articles de Loi, vous pouvez consulter le site : www.legifrance.gouv.fr

ATTENTION ! Il n'y a pas de délai de rétractation pour un achat fait dans un magasin ou un stand de foire et payé comptant. Il ne se passe pas un mois sans qu'à une de nos permanences, vienne nous voir un consommateur qui, ignorant cette règle, se soit fait "piéger"... parfois par un vendeur mal intentionné lui ayant affirmé le contraire !

Jeunes entreprises... nous sommes désolés !

Ce que vous allez lire va risquer de déplaire à certains mais... la prudence nous commande de ne pas accorder une confiance aveugle aux jeunes entreprises n'ayant pas fait leurs preuves ! Pourquoi ?

A l'heure actuelle, pour créer une entreprise de presque n'importe quoi, on n'est pas tenu de fournir le moindre certificat de compétences ni de mettre plus de 1 Euro ! On peut donc se bombarder carreleur, peintre, chauffagiste, spécialiste en énergies renouvelables, charcutier, commerçant vidéo, etc. sans connaître quoi que ce soit au problème, à part... qu'il y a peut-être de l'argent à gagner sur le créneau.

Nous vous rappelons que certains sites Internet (voir encadré ci-contre) vous fournissent des informations utiles sur les sociétés, artisans, associations, etc. Consultez-les.

Une "jeune entreprise" n'est pas nécessairement une "entreprise de jeunes" ! Par exemple une société de Lille (qui a vendu par démarchage un ordinateur portable plus un petit téléviseur Sony pour 4460€ à une adhérente ne parlant pas très bien le français) a été créée l'an dernier par un homme né en 1956 !

Avant de signer le moindre contrat, ayez le réflexe Internet. Consultez :

www.societe.com
www.verif.com
www.manageo.fr
www.infogreffe.fr
(...)

Vous serez renseigné sur la date de création, le nom du dirigeant, les problèmes rencontrés, etc. Il vous suffit de donner le n° SIREN de l'organisme qui vous intéresse.

Numéro SIREN

Numéro à 9 chiffres que l'on doit trouver sur toute publicité et bon de commande. (Il est parfois précédé de "RCS", parfois suivi de 5 autres chiffres)



Plus de 30 ans à l'UFC Vallée de Montmorency

Lors de la dernière Assemblée Générale de l'UFC Nationale, ses instances ont célébré les "plus de 30 ans au CA d'une Association Locale". Pour notre association, ont ainsi été mis à l'honneur : M Dominique BROCHE, M Raymond CIMA et Mme Jacqueline DARGNAT.

Sur la photo ci-contre (journée des associations de septembre dernier, à Saint Gratien) on peut voir Mme Jacqueline Darnat (à gauche) et Mme Evelyne Cima. Cette dernière aurait aussi fait partie des "plus de 30 ans d'UFC" si elle n'avait pas dû démissionner de notre CA, il y a quelques années ; son élection au poste de Présidente d'un syndicat d'enseignants étant incompatible avec les statuts de l'UFC, qu'elle continue d'aider, sans être au CA, comme plusieurs d'entre vous !

Notons que les autres membres de notre CA n'ont sans doute pas ces "30 ans d'activité" mais n'en sont pas moins à féliciter pour leur dévouement à la cause des consommateurs.

Merci à EdF !

Notre analyse de sites Internet nous ayant conduit à celui d'EdF, en mars dernier nous lui avons adressé le courrier suivant :

"(...) je me vois contraint de vous adresser un courrier papier, au lieu

d'un courriel via votre site sous le prétexte ahurissant que ce dernier n'est accessible que si l'on a installé Flash. Que Flash soit gratuit ou non n'est pas le problème. A l'heure actuelle on réalise des sites extrêmement performants sans Flash, et surtout sans Flash imposé ! Le Flash obligatoire est-il indispensable à vos informaticiens ? (...)"

EdF nous a répondu le 14 juin : "(...) un contenu alternatif à ces animations et accessible (image fixe) a été développé à destination des utilisateurs ne disposant pas de lecteur flash (...)". Depuis, certains internautes ne sont plus devant une page blanche. Merci donc à EdF de nous avoir écoutés et... entendus.

SARL Cheminées 78 condamnée

En octobre 2009, j'ai commandé à "Cheminées 78 (Philippe) -Herblay-" une cheminée à installer et ai versé 640 Euros. La livraison était prévue pour fin novembre. N'étant toujours pas livré le 18 décembre j'annule ma commande et, stupeur, au lieu d'être remboursé je reçois un courrier me disant que les conditions de vente interdisent ce type d'annulation !

L'UFC met en garde Cheminées Philippe en lui rappelant la Loi (voir l'encadré ci-dessous). Peine perdue, la

société campe sur ses positions. L'UFC m'invite alors à faire une saisine auprès du Tribunal d'Instance de Sannois. Ce dernier dit que "*les conditions de ventes figurant sur le bon de commande [...] sont contraires à l'article L.114-1 du Code de la consommation et ne peuvent recevoir application*" et condamne la SARL Cheminées 78 au dépens et à me restituer l'acompte, augmenté des intérêts légaux depuis le 19 décembre 2009.

Après quelques difficultés, en juin dernier je recevais enfin mon chèque.

M. Daniel BOULEAU

Article L.114-1 du Code de la Consommation

"(...) Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure(...)"

La méconnaissance du système judiciaire

Les citoyens se font une image faussée du système judiciaire français, impliquant des délais trop longs, des coûts exorbitants et des démarches compliquées qui les découragent à poursuivre une action en justice.

C'est ainsi que plus de 70 % des adhérents ayant répondu au questionnaire d'intention de l'UFC national disent vouloir intenter une action en justice uniquement avec l'aide d'un tiers (avocat, association de consommateurs etc).

Osez, osez, OSEZ...

C'est, entre autres, l'un des moyens de faire barrage aux arnaqueurs !

LE CONSOMMATEUR DU 95

est édité par

l'UFC-QUE CHOISIR

de la Vallée de Montmorency

Centre Culturel du Forum

95210 SAINT GRATIEN

Association régie par la loi de 1901

Courriel : I953@ufc-ul.org

Internet : www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA

Trésorerie: Mme DARGNAT

Secrétariat: M. FOUCHÉ

Litiges: Mme CIMA
Mme LE NEVÉ

Enquêtes Mme MAAREK
M. BECAM
M. PLATTEAU
M. VAU

Dépôt légal à parution

Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins

Abonnement un an (4 numéros): 4 €

Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation

PERMANENCES LITIGES

Au Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) tous les jeudis de 19h à 19h30 (sauf vacances scolaires)

Attention !

Notre téléphone n'est qu'un "répondeur", NON enregistreur.

BULLETIN D'ADHESION-READHESION ABONNEMENT-REABONNEMENT

Si vous êtes adhérent, ou si vous souhaitez adhérer à l'UFC Vallée de Montmorency, adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

NOM.....

ADRESSE.....

• **Don :**

• Adhésion 1 an : première année : 28€ ; réadhésion : 23€

Par notre intermédiaire, vous pouvez prendre aussi un premier abonnement à "QUE CHOISIR" à tarif réduit :

• 11 numéros + 4 hors série : 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**

