

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency

Expédier un Colissimo depuis sa boîte à lettres !



(Photo du site www.colissimo.fr)

**Sous certaines conditions
les habitants du 95 vont pouvoir
expédier leurs colis
sans sortir de chez eux !**

(Voir en page 2)

SOMMAIRE

-Éditorial

-En 2015 les démarcheurs vont avoir de beaux jours devant eux !

-Informations, prises de position

- 2015. L'année du détecteur de fumée
- Expédier un colissimo depuis sa boîte à lettres
- Action de groupe. Enfin !
- Retard de livraison

-Litiges du trimestre

-Auchan - Orange - Citroën

édito

**En 2015
les démarcheurs vont avoir de
beaux jours devant eux !**

Pour des raisons de soi-disant concurrence déloyale, GdF-SUEZ a été sommé, par l'*Autorité de la Concurrence*, de communiquer son fichier d'abonnés au gaz, aux autres fournisseurs de gaz (donc à ses concurrents).

Communiquer les fichiers de ses clients est interdit par la CNIL -*Commission Nationale de l'Information et des Libertés*-. GdF-SUEZ doit donc individuellement demander son accord à chacun de ses abonnés. C'est ce qu'il a fait, ou va faire par courrier (ce qui va coûter une certaine somme d'argent à coup sûr payée par ses clients).

N'hésitons pas à cocher la case « refus » sur le document à retourner à GdF, pour préserver notre tranquillité.

En effet, si nous ne refusons pas que notre fiche individuelle soit communiquée à d'autres, nous allons être assaillis de démarcheurs en tous genres sonnant à nos portes ou sur nos téléphones. Ces derniers vont nous débiter leurs histoires classiques du genre «*nous sommes envoyés par GdF...*» ou «*les services administratifs de l'État...*». Certains vont même demander à inspecter les appartements afin de proposer leur solution gaz la mieux adaptée... et en profiteront pour visiter les lieux avec, parfois, une autre idée en tête !

Voici certainement un exemple de fausse bonne idée de l'*Autorité de la Concurrence* qui avait sûrement mieux à faire que de considérer les consommateurs comme étant des nuls ne sachant pas où trouver seuls le distributeur de gaz leur convenant mieux que GdF !

Si, à ce problème, vous rajoutez qu'à partir du 8 mars 2015, les détecteurs de fumée vont être obligatoires dans chaque logement, et que certains ne manqueront pas de venir vous en proposer, vous constaterez que, malheureusement pour les personnes "fragiles", les démarcheurs vont avoir de beaux jours devant eux !

Raymond CIMA

2015. L'année du détecteur de fumée (DAAF -Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée).

Le détecteur de fumée est un petit appareil électronique analysant l'air. Dès qu'il détecte de la fumée, il émet une alarme sonore.

Donc le détecteur de fumée joue un rôle important en donnant l'alerte lorsqu'un feu est dans sa phase de développement.

Il est surtout efficace lorsque la surveillance humaine est absente : tout particulièrement la nuit, lorsqu'on dort. Donc il ne doit pas être placé n'importe où.



Où placer le détecteur ?

Compte tenu de ce qui vient d'être dit, l'idéal est qu'il soit au plafond, dans l'espace menant aux chambres (couloir ou en haut de l'escalier qui les dessert).

Pour les logements comportant plusieurs niveaux, pour que le détecteur joue bien son rôle, mieux vaut en installer un à chaque niveau. Mieux vaut, aussi, en mettre un dans chaque pièce avec chauffage à gaz, gazole, essence, bois, ou charbon et toute pièce contenant un appareillage électrique susceptible de provoquer un court-circuit (donc un incendie).

Évitez d'en placer partout !

Il faut, en revanche, éviter d'en mettre un dans la cuisine où il se déclencherait de façon intempestive et où les vapeurs grasses l'encrasseraient ; dans la salle de bain, à cause de la vapeur d'eau ; près d'une cheminée, au dessus du fauteuil d'un fumeur invétéré...

Quel détecteur installer ?

Les détecteurs doivent respecter la norme EN 14604 ou NF EN 14604. Leur prix d'achat est de 30€ maxi. Ils fonctionnent sur pile et n'ont pas besoin d'être raccordés au réseau électrique.

Donc si on vous propose un contrat d'entretien pour votre détecteur de fumée, fuyez !

Le seul entretien est de changer la pile !

C'est la Loi !

Les détecteurs de fumée seront obligatoires en France à partir du 8 mars 2015.

Qui doit installer le détecteur de fumée ?

Depuis la loi Alur du 24 mars 2014, c'est au propriétaire d'équiper le ou les logements qu'il met en location.

Dans les locations en cours, le propriétaire bailleur est tenu de fournir le détecteur de fumée au locataire ou de lui en rembourser l'achat.

Qui doit entretenir le détecteur de fumée ?

C'est à l'occupant du logement, donc au locataire s'il s'agit d'un logement loué, d'entretenir le détecteur de fumée, de changer les piles et de le remplacer si besoin le jour où il ne fonctionne plus.

Les seules exceptions concernent les locations saisonnières, les logements meublés, les logements de fonction et les foyers-logements. C'est alors au propriétaire d'entretenir le détecteur de fumée.

Expédier un Colissimo depuis sa boîte à lettres !

Le 4 décembre dernier, au cours d'une réunion avec les associations de consommateurs du 95, La Poste nous a présenté l'un de ses nouveaux services, accessible depuis peu à de nombreux habitants du Val d'Oise.

Comme il circule beaucoup de fausses bonnes idées, le tout sera de savoir si le système est pratique, comme il semble l'être à première vue. Merci donc, à ceux qui vont le tester, de bien vouloir nous donner leurs premières impressions.

Si vous voulez envoyer un Colissimo vers la France métropolitaine ou vers un pays de l'Union Européenne, vous n'aurez peut-être plus besoin d'aller faire la queue à La Poste.

En effet, si vous disposez d'une boîte à lettres normalisée (celles que l'on rencontre depuis longtemps un peu partout), d'un accès Internet et d'une imprimante, vous pouvez affranchir votre colis en ligne et éditer son étiquette. Vous collez l'étiquette sur votre colis et vous mettez ce dernier, le soir, dans votre boîte à lettres (il faut qu'il puisse rentrer dans la boîte et qu'elle soit facilement accessible). Ensuite, le lendemain matin, un préposé de La Poste viendra chercher le colis.

Les informations précises sont sur www.colissimo.fr

Action de groupe. Enfin !!!

L'UFC-Que Choisir a lancé, le mercredi 1er octobre, la première action de groupe en France, contre l'administrateur de biens immobiliers Foncia en l'assignant devant le TGI de Nanterre pour lui réclamer l'indemnisation de plus de 300 000 locataires, ayant payé indûment des frais d'expédition de quittance de loyer (facturation d'un «service d'avis d'échéance» à 2,30 euros par mois, soit 27,60 euros par an), pour un préjudice global évalué à 44 millions d'euros sur cinq ans.

Si le caractère illicite du prélèvement n'est pas contesté, il a fait l'objet d'un jugement du TGI de Paris en décembre 2013, sera-t-il reconnu en première instance comme un «bénéfice frauduleux» pour Foncia comme le qualifie l'UFC-Que Choisir ?

Si ce jugement retient la responsabilité, il ouvrirait une fois rendu définitif (après éventuel appel et pourvoi en cassation), la voie à une indemnisation, dans un second temps.

La démarche a été instaurée le premier jour de l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition dans le droit français, introduite par la loi Hamon sur la consommation, dont le décret d'application N°2014-1061 a été publié au Journal officiel le vendredi 19/09/2014 et précise les dispositions de la loi pour une application immédiate, c'est-à-dire le lendemain de sa publication, le 20 septembre 2014.

Isabelle CAREAU-LE NEVÉ

Est-ce que l'UFC-Que Choisir va bénéficier financièrement de cette action de groupe ?

Non, l'UFC-Que Choisir ne tirera aucun bénéfice de cette action. Les éventuelles demandes financières de l'association ne viseront qu'à couvrir les frais exposés pour mener la procédure et procéder à l'indemnisation de chaque consommateur.

Dans combien de temps les consommateurs seront-ils indemnisés ?

Si l'UFC-Que Choisir gagne, les consommateurs ne seront avertis qu'en fin de procédure, ça peut prendre des années et des années. Ensuite, pour être indemnisés, ils devront avoir gardé les preuves des facturations illicites. Ne les jetez donc pas !

Litiges !



Auchan semble avoir du mal à compter car du 18 novembre au 25 novembre, même si les jours diminuent à cette époque, on est loin d'en trouver 25 !

La pub, c'est comme les promesses électorales, dirait-on...

Encore Auchan.

17/11/2014. M JMQ nous écrit : «j'ai

signalé au service qualité Auchan que la moitié des oeufs bio vendus sous la marque Auchan lors de mes derniers achats en boîte de 10 ou 6 n'étaient pas marqués (aucun code ni DLC). J'attends un retour.»

20/11/2014. «Le service qualité Auchan m'a recontacté pour m'indiquer qu'un problème de nettoyage des buses de marquage sur la chaîne de montage avait été identifié et que les oeufs non marqués étaient bien des oeufs bio. Mardi dernier le problème était inchangé...»

Affaire à suivre.

Orange

C.R (St Gratien) : «Sur le site d'Orange j'utilise leur rubrique "contact par courriel" qui stipule "rappel immédiat et gratuit". Et je reçois l'accusé de réception suivant : "nous vous rappellerons sous 48h". Orange ne se moque-t-il pas un peu du client ?»

Affaire à suivre là aussi.

Citroën

M. P.F (Epinay/Seine) «Mon véhicule a 5 ans ½ et 94.000km et a régulièrement été entretenu dans le réseau Citroën ; tout particulièrement dans le garage [...] Sa courroie de distribution fait du bruit. Le garage a indiqué qu'il fallait la changer. Citroën, contacté, a refusé de prendre en charge, même partielle, le changement de cette courroie de distribution (garantie dépassée).»

Nous avons écrit à Citroën : Pour ce type de véhicule «vous préconisez de la changer tous les 240.000km ou 10 ans. Cette préconisation est à considérer, entre autres, comme une publicité. Cette dernière serait-elle mensongère ou le garage [...] aurait-il mal interprété votre réponse à sa demande de participation de Citroën au changement de courroie de distribution ?»

Satisfaction de notre adhérent car, en réponse, Citroën prend en charge une partie non négligeable de la réparation.

Retard de livraison

Un retard de livraison peut entraîner une annulation de la commande.

Nous avons été saisis à plusieurs reprises de questions portant sur les retards, parfois très importants, de livraison de biens commandés sur Internet par rapport au délai prévu ou annoncé par le vendeur. Les litiges finissaient par se résoudre... ou pas, avec le temps (beaucoup de démarches, saisine des tribunaux).

La loi sur la consommation du 17 mars dernier apporte une réponse à cette situation en prévoyant que, désormais, le vendeur d'un bien commandé sur Internet doit fixer dans les contrats -conclus depuis le 14 juin 2014-, la date de livraison. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, le bien doit être livré au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. Si le délai fixé au contrat, à défaut celui de 30 jours, n'est pas respecté -sauf cas de force majeure- l'acheteur peut rompre le contrat et doit être remboursé dans les 14 jours, du prix acquitté. En cas de retard dans le remboursement, des intérêts sont dus en fonction de la durée du retard.

Rien n'empêche l'acheteur d'accepter un nouveau délai (à l'expiration du délai, procéder par lettre recommandée avec AR) en négociant une contrepartie, avant de rompre le contrat (la rupture est aussi à faire par LR avec AR).

PSL

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
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr
ou
1953@ufc-ul.org

Internet
www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA
Trésorerie: Mme DARNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: Mme LE NEVÉ
Mme SAINT-LÉGER
M. DU BLED
Enquêtes: Mme GALS
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

LITIGES

Hors vacances scolaires,
nous enregistrons vos litiges
au

Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) les jeudis entre 19h et 19h30

EN PRÉSENTANT VOTRE CARTE D'ADHÉRENT UFC-QUE-CHOISIR

Réduction

**AU CINÉMA « LES TOILES »
Forum de Saint Gratien
95210 SAINT GRATIEN**

VOUS POURREZ BÉNÉFICIER D'UN TARIF RÉDUIT (5€ au lieu de 6€)

Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91. Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite dans son article 26 des consultations données par les associations de consommateurs. **Il en ressort que les conseils à caractère juridique doivent être exclusivement limités aux adhérents.**

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 !**



J'adhère !

Êtes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?

