

# Le Consommateur du 95

## Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Et si la Tour Eiffel était mise sous cloche...



### SOMMAIRE

#### ■ Éditorial

-En vacances est-on pris pour des consommateurs ?

#### ■ Informations, prises de position

- Locataires : résilier son bail d'habitation
- Professionnel immobilier récalcitrant
- Nous sommes encore loin d'être à la hauteur du «Canard enchaîné»
- Thermes d'Enghien
- L'UFC met en demeure Booking.com
- Journée des associations...
- Incident à propos des trains en retard

...afin que les touristes ne puissent plus la voir gratuitement de loin ?

En effet, la SETE (Société d'Exploitation de la Tour Eiffel) qui a reçu délégation de service public de la ville de Paris doit faire face à des charges importantes pour l'entretien de la tour. Il n'est donc peut-être pas «normal» que certains profitent gratuitement de la vue du monument.

Pour justifier un paiement (abusif) pour les promeneurs passant sous la tour, la SETE pourrait alors imaginer de construire deux musées futuristes aux pieds du monument (voir la photo ci-contre), musées dont l'entrée serait forfaitairement comprise dans le prix à payer pour s'approcher d'un peu trop près de la tour.

Si ces quelques lignes vous semblent utopiques, l'éditorial ci-dessous vous prouvera sans doute le contraire...

### En vacances est-on pris pour des consommateurs ?

**édito**

En juillet dernier j'ai voulu voir le pont du Gard, à pied, gratuitement. Je me suis fait jeter par des vigiles. Le Conseil Départemental du Gard a mis le monument "sous cloche" (clôtures à perte de vue) par l'intermédiaire d'une certaine société EPCC (SIRET : 448279844) dont il assure la présidence !

Même après le jugement du 4-6-2015, du TA de Nîmes, imposant la libre circulation des randonneurs sur les GR 6 et 63 qui traversent le site, les vigiles de l'EPCC montent la garde et imposent un droit de passage. Les forces de l'ordre... je n'en ai pas vu !

Qui est pour cet odieux paiement pour les piétons intéressés uniquement par la vue du pont ? Curieusement plusieurs internautes, à en croire le site Internet "tripottevideur.fr". Il est d'ailleurs étrange de constater que, sur ce même site Internet, la tournure de certains commentaires donne l'occasion à l'équipe du "site du pont du Gard" de rappeler qu'en fait on paie pour un tas d'activités annexes (musée "gratuit", aire de jeu "gratuite"...). Vrais commentaires ou intoxication ? Quoi qu'il en soit, j'ai rayé le Gard de ma liste de randonnées et, pour en revenir à la Tour Eiffel du haut de page... l'utopie n'est sans doute pas si "utopique" !

Raymond CIMA

# Résilier son bail d'habitation principale

## Les clés pour bien donner congé à son propriétaire

Comme nous venons d'avoir à traiter un litige à propos de la lettre de congé, mieux vaut rappeler certains points réglementaires sur ce thème. Lorsque le logement est la résidence principale du locataire, la loi encadre strictement la possibilité de donner congé. Les règles sont dites « d'ordre public », c'est-à-dire impératives : **il est impossible d'y déroger, même si le contrat le prévoit.**

Le locataire qui souhaite quitter son logement de résidence principale n'a pas besoin de motiver son congé vis-à-vis de son propriétaire, mais il doit adresser une lettre de congé au propriétaire pour résilier son contrat de location. Le congé doit être délivré au bailleur selon l'un des modes suivants **uniquement** :

- notification par lettre recommandée avec avis de réception,
- ou signification par acte d'huissier,
- ou par remise en main propre contre émargement ou récépissé.

**Cette lettre de congé génère un délai dit "de préavis" pendant lequel, parti ou non de son logement, le locataire doit continuer à payer son loyer et ses charges locatives.**

Pour la "remise en main propre contre émargement ou récépissé" il peut être difficile de prouver l'authenticité de la signature en cas de contestation par un bailleur de mauvaise foi.

L'huissier est une solution bien plus onéreuse que la lettre recommandée avec avis de réception mais, **comme le point de départ du délai de préavis est la date de réception de la lettre de congé par le propriétaire** c'est à dire celle qui est apposée par l'administration des postes lors de la remise de la lettre à son destinataire, il peut y avoir un problème si le propriétaire n'a aucun intérêt à vous voir partir très vite de chez lui et qu'il ne la réceptionne donc intentionnellement pas, ou s'il est tout simplement absent. En effet, il a été jugé que la date de réception doit s'entendre de la date de réception effective de la notification et non de la date de la première présentation du pli recommandé par les services postaux. **Tant que la lettre recommandée n'a pas été remise au propriétaire, la notification n'est pas valablement faite.** Si la lettre vous est retournée, il faut recommencer toute la procédure avec perte de temps et point de départ du délai de préavis différé, et si la lettre est remise "en retard" au propriétaire, la notification est valable mais le départ du délai de préavis est là aussi repoussé. L'acte d'huissier prend alors tout son sens.

*Attention : les lettres de congé adressées oralement, par téléphone, par lettre simple, par télécopie ou par voie électronique tels que les Textos et les courriels ne sont pas valables.*

*Délai de préavis. Il en existe deux :*

- en location vide, le préavis est de trois mois mais peut être réduit à un mois dans certaines hypothèses limitativement énumérées par la loi ;
- en location meublée, le délai de préavis est toujours d'un mois.

Isabelle CARREAU LE NEVÉ

## Professionnel immobilier récalcitrant

M. et Mme G. sont propriétaires d'un appartement en proche banlieue parisienne qu'ils mettent en location. Afin de s'affranchir de tout souci de gestion, ils décident de confier celle-ci à un professionnel de l'immobilier et arrêtent leur choix sur le cabinet (XXX) qui offre une façade rassurante occupant des bureaux dans l'un des quartiers les plus prestigieux de la capitale. Sur ses conseils et par son intermédiaire, ils souscrivent une assurance « pertes de loyers ».

Dans un premier temps, les loyers sont régulièrement réglés et le bail est reconduit. C'est alors que les choses se gâtent : les retards puis les impayés s'accumulent et M. et

Mme G. se trouvent dans l'obligation de recourir à une procédure judiciaire qui aboutit à l'expulsion du locataire. M. et Mme G. qui en plus d'arriérés de loyers pour près de 10.000€ ont eu à exposer pour plus de 5.000€ de frais de justice, se préoccupent alors de faire jouer l'assurance.

Cependant, ils n'obtiennent, par l'intermédiaire du cabinet (XXX) qu'une indemnisation très partielle de leur préjudice sans explication satisfaisante, ne parvenant pas, malgré leurs demandes insistantes, à obtenir un décompte précis ni du cabinet (SAFAR) ni du courtier et encore moins de l'assureur dont ils ignorent jusqu'à l'identité. Tout au plus ap-

prendront-ils que l'assureur invoque une déclaration tardive pour justifier l'abattement appliqué. Estimant n'être en rien responsables de cette situation et déterminés à ne pas se contenter de ce qui leur a été versé, ils s'adressent alors à notre association locale.

Nos démarches conjointes auprès du cabinet (XXX) permettront de débloquer la situation, puisqu'à défaut d'un remboursement intégral nos adhérents à l'issue d'un entretien avec sa direction obtiendront le versement d'un complément d'indemnité de 5.500€.

Thierry DU BLED

# Nous sommes lus par le «Canard enchaîné»

Dans notre n°136, nous avons dénoncé les pratiques de la SNCF en matière de recherche d'avis de ses usagers avec ses robots sur lesquels il suffisait d'appuyer sur un bouton lorsqu'on était satisfait et sur lesquels il fallait prendre la photo d'un pictogramme, se connecter à un site... lorsqu'on était non satisfait. Nous avons bien sûr conclu par quelques mots de mécontentement. D'ailleurs, depuis, un de nos lecteurs nous a fait savoir qu'il avait vu des adolescents jouer avec le seul bouton présent sur le robot, faisant ainsi gonfler artificiellement le nombre des "usagers satisfaits".

«**Le Canard enchaîné**» du 10 juin 2015, nous citant (voir ci-contre), abonde dans notre sens et, avec son ironie habituelle, enfonce le clou vis-à-vis de la SNCF en écrivant à propos de la pratique du bouton absent : «(...) *C'est nettement plus sophistiqué que le choix "Oui, je suis satisfait / Non, je ne suis pas mécontent"*»

## Thermes d'Enghien Affaire à suivre

L'ARS (Agence Régionale de Santé) Île de France répond à notre questionnement au sujet des thermes d'Enghien qui n'acceptent plus, en cure, les enfants de moins de 14 ans.

30-6-2015. « (...) *En 2007, lors de la fermeture administrative des thermes, décidée suite à la détection de Pseudomonas au niveau des postes de cure ; un audit réseau a été réalisé. Il s'est avéré que le réseau « enfants » et le réseau « soins complémentaires » qui n'étaient pas ou peu utilisés constituaient des bras morts fonctionnels. Il a donc été décidé de supprimer*

*ces réseaux qui n'avaient été utilisés qu'une fois en 2006, et de transférer les enfants sur les postes de soins adultes.*

*Cependant, ces postes n'étaient pas vraiment adaptés à l'accueil d'enfants en terme d'ergonomie.*

*En 2009-2010, lors de l'instruction du dossier pour la réouverture du site, la mairie et son délégataire ont décidé de fermer la section "enfants" en indiquant comme critères de restriction d'accès : enfants de moins de 14 ans et de moins de 40 kg.*

*Cette demande de restriction d'accès a été acceptée par l'ARS lors de la levée de suspension adminis-*

*trative d'exploitation accordée en 2010 afin de prévenir une éventuelle exposition accidentelle aux Pseudomonas vis-à-vis d'un public jeune et sensible.*

*Il est à noter également que la concentration en soufre de l'eau thermale d'Enghien peut provoquer des « réactions de cures » entraînant l'arrêt de cure dans certains cas.*

*Pour ces raisons, l'exploitant du site a donc fait le choix de limiter l'accès au public jeune de ses thermes. (...) »*

Affaire à suivre...

Pascal FOUCHÉ

## L'UFC met le site Booking.com en demeure de modifier ses contrats

Face aux promesses de « rêves » et de perfection que fait ce site de réservation hôtelière, l'UFC-Que Choisir a analysé ses conditions générales. Le constat est sévère : derrière le rêve d'une offre pléthorique d'hôtels enchanteurs aux quatre coins du monde, se cachent pas moins de 50 clauses que l'association juge particulièrement défavorables aux consommateurs, voire - pour bon nombre d'entre elles - abusives ou illicites.

Nous ne prendrons qu'un tout petit exemple car il illustre l'éditorial de ce bulletin : le site Booking permet au consommateur de mettre en ligne un avis sur un hôtel dans lequel il aurait séjourné. Mais il s'octroie le droit de modifier ou de supprimer tout contenu qui lui déplairait : « *nous nous réservons le droit de normaliser, refuser, ou supprimer tout commentaire à notre seule discrétion* ». Commentaire défavorable ? il pourra être modifié, voire purement et simplement supprimé ! Il devient alors difficile d'accorder sa confiance aux avis publiés sous les offres de ce site !!!

Commentaire défavorable ? il pourra être modifié, voire purement et simplement supprimé ! Il devient alors difficile d'accorder sa confiance aux avis publiés sous les offres de ce site !!!

Jacqueline DARGNAT



« Le Canard enchaîné » – mercredi 10 juin 2015 – 5

## Booking.com





### Journée des associations à Saint-Gratien 5-9-2015

Trois membres de notre conseil d'administration tiennent notre stand (de gauche à droite : M Du Bled, Mme Gals et M Fouché).

Bilan de la journée : un bénévole recruté, ce qui est bien en ces temps de récession persistante dans les vocations !

### Incident devant la gare d'Ermont-Eaubonne à propos des trains en retard

Nous avons distribué notre bulletin du 2ème trimestre 2015 (celui parlant du manque de ponctualité des transports ferroviaires dans notre région) dans de nombreux points publics. Le 26 juin, entre 18h15 et 19h30, nous étions devant la gare d'Ermont-Eaubonne, à l'interface entre la gare SNCF et la gare routière STIF (Syndicat des Transports de l'Île de France). Une « responsable » de la gare routière nous a demandé de stopper immédiatement notre distribution sur son emprise. Comme nous avons reculé d'un mètre pour juste sortir de son emprise, elle nous a dit que l'on se moquait d'elle et elle a aussitôt téléphoné à... nous ne savons pas qui ; puis elle est partie furieuse à l'intérieur de la gare SNCF.

Environ 20 minutes plus tard elle est revenue accompagnée de trois policiers. Avec la courtoisie la plus totale ces derniers nous ont demandé d'aller distribuer nos bulletins devant les autres sorties de la gare, ce que nous avons fait aussitôt. Incident clos. Nous espérons que cette « responsable » STIF zélée aura au moins reçu, de sa hiérarchie, les félicitations qu'elle méritait pour avoir réussi à nous faire nous déplacer de... 20 mètres.

**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.**

**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

## 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 1 an : 23€

Abonnement à «Que Choisir». Par notre intermédiaire, si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un premier abonnement à tarif réduit : 11 numéros + 4 hors série pour 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**

