

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Jouez au jeu éducatif « J'accepte ! »



Cuisines et cuisinistes

SOMMAIRE

- **Éditorial**
 - L'écologie a bon dos
- **Informations, prises de position**
 - Cuisines et cuisinistes
 - Attention hameçonnage
 - Médiation de la consommation
 - Voici un petit jeu éducatif
 - Mobilité bancaire

N'hésitez pas à réagir à nos articles.
Vos réactions sont consultables sur notre site Internet
www.ufc-ul.org dans la rubrique "Nos bulletins"

édito

Stop à l'alibi écologique !

Le 15 novembre 2018, notre association locale a été invitée par Engie, distributeur de gaz, afin de nous présenter ses services réglementés. Au cours de la discussion, les représentants d'Engie nous ont confirmé que l'augmentation de la « *Taxe Intérieure de Consommation* » (taxe écologique) sur le gaz avait augmenté de 43,7% en 2018 et que, sur cette lancée, elle allait continuer à augmenter d'année en année pour atteindre +172% en 2022 !

Suite à des manifestations, le Gouvernement vient d'annuler, pour 2019, l'augmentation de cette taxe sur les carburants et nous en prenons acte. Cependant, nous ne pouvons que reprendre les termes de l'UFC Que-Choisir national pour l'ensemble des taxes «écologiques» :



« Fiscalité : stop à l'alibi écologique ! »
« Cette fiscalité visant à faire évoluer les comportements n'a de sens que si le produit de ces taxes est utilisé à encourager les bonnes pratiques [écologiques] dans le quotidien des français. Or ces taxes, et donc les recettes de l'État, ne font qu'augmenter au nom de l'environnement, mais les moyens pour accompagner au quotidien les Français et les territoires en faveur de solutions économes et vertueuses pour l'environnement, eux, ne progressent pas ! (...) Il est donc urgent que ces taxes servent enfin à financer principalement la transition écologique. »

Si vous êtes en phase avec l'UFC vous pouvez signer la pétition mise en ligne, en novembre, par l'UFC Que-Choisir à l'adresse : <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-petition-fiscalite-stop-a-l-alibi-ecologique-n60101/>

Raymond CIMA

Cuisines et cuisinistes...

Pour certains, ce sera l'acquisition d'un nouveau logement, pour d'autres seulement l'envie de changer de décor qui déclenchera l'acte d'achat d'une cuisine avec ses équipements. Lorsqu'on fait appel à un professionnel auquel on confiera la conception de l'ensemble quelques précautions s'imposent avant de prendre un quelconque engagement...

Il faut rappeler, en effet, que l'aménagement d'une cuisine exige un mesurage précis afin d'adapter le mieux possible les meubles choisis à la configuration des locaux et aux sujétions diverses (arrivées et évacuations d'eau, installations électriques etc.). Il arrive que le client prenne lui-même les mesures des locaux concernés mais celles-ci se révèlent souvent imprécises, voire erronées et le projet peut alors s'avérer irréalisable ou, à tout le moins appeler des modifications génératrices de surcoûts avec parfois un résultat très éloigné des attentes du client. C'est pourquoi, un professionnel sérieux chargé de la conception d'une cuisine ne disposant que des données fournies par le client, ne présentera tout au plus, lors d'un premier contact, qu'une ébauche de projet et c'est seulement après avoir lui-même pris les mesures des locaux concernés et apprécié les

contraintes auxquelles ils sont soumis qu'il établira sa proposition définitive.

Il arrive, cependant, alors que le client, en règle générale envisage de faire réaliser plusieurs devis, que la première visite en magasin se conclue par la signature d'un bon de commande inévitablement accompagnée du paiement d'un acompte.

Réalisant par la suite qu'il s'était laissé abuser par le discours bien rodé d'un commercial peu scrupuleux, il tentera, de dénoncer le contrat, croyant pouvoir faire usage de son droit de rétractation. C'est alors qu'il s'entendra répondre qu'il n'y a pas de droit de rétractation pour les ventes en magasin. Ayant passé commande, sa signature l'engage. Parfois, bon prince, le commerçant acceptera de ne pas poursuivre l'exécution de la commande et se contentera de conserver l'acompte « à titre de dédommagement » !

Le consommateur, dans une telle situation, ne se trouve pas, cependant, privé de toute possibilité de recours : en dépit de la signature d'une commande, les tribunaux (notamment la Cour d'Appel de Grenoble et la Cour de Cassation) ont, à plusieurs reprises sanctionné le comportement du cuisiniste qui n'aurait pas, au préalable effectué une visite



des locaux concernés. Considérant que le consentement du client avait été vicié et que faute de disposer de relevés précis tenant compte de la configuration des locaux, l'objet de la vente ne pouvait être déterminé. En conséquence, en application de l'article L 111-1 du Code de la consommation ces juridictions ont prononcé la nullité des contrats conclus en pareilles conditions.

Il est donc satisfaisant de savoir que dans les situations analogues le client se voit offrir une issue favorable mais celle-ci n'aboutira le plus souvent qu'après de longues discussions et parfois même sous la menace d'une action en justice, autant de contretemps qui retardent la réalisation du projet. ■

Thierry DU BLED

Attention hameçonnage...

Courriel reçu : « Après les derniers calculs annuels de l'exercice de votre activité, nous avons déterminé que vous êtes admissible à recevoir un remboursement d'impôt de 182,68€.

Veuillez nous soumettre votre demande de remboursement.

Formulaire de Remboursement

- Date du dossier: 16/11/2018
- Numéro de remboursement: 84657622
- Mode de remboursement : Carte de crédit
- Référence de l'avis: 6645730

Cliquez ici, pour accéder au formulaire de remboursement

Dès réception de votre demande, votre remboursement sera pris en compte sous un délai de 10 jours ouvrables. »

Celui qui clique et remplit le formulaire risque gros pour son compte en banque !

Didier VAU

Souvenez-vous que les courriels provenant des Impôts, les vrais, n'affichent jamais un texte directement cliquable, tel « cliquez ici »

2019. Attention aux hameçonnages de « remboursement » qui vont certainement fleurir surtout en début d'année, avec le prélèvement de l'impôt à la source. Les arnaqueurs vont certainement s'en donner à coeur joie pour vous faire croire à un « bug » dans le système informatique des Impôts !

Médiation de la consommation

Avez-vous pensé à la médiation de la consommation pour résoudre un problème rencontré lors de l'achat d'un produit ou d'un service ?

C'est rapide (le processus de la médiation ne doit pas excéder 90 jours) et gratuit pour le consommateur (les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel). Et cela ne vous empêche pas de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas....

Il s'agit pour un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, bailleur, collectivité territoriale, etc.) de tenter de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige national ou transfrontalier qui les oppose, avec l'aide d'un tiers (le médiateur), dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse.

Le consommateur doit avant de saisir le médiateur avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par toute personne de leur choix, comme une association de consommateurs. Elles en supportent alors le coût éventuel.

Les parties peuvent solliciter l'avis d'un expert, les frais encourus étant également à leur charge.

Pour rappel : Sur leurs sites Internet, ou par tout moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage dans leurs magasins) ainsi que sur leurs bons de commande, les professionnels ont l'obligation de communiquer aux consommateurs les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent ainsi que leurs conditions générales de vente.

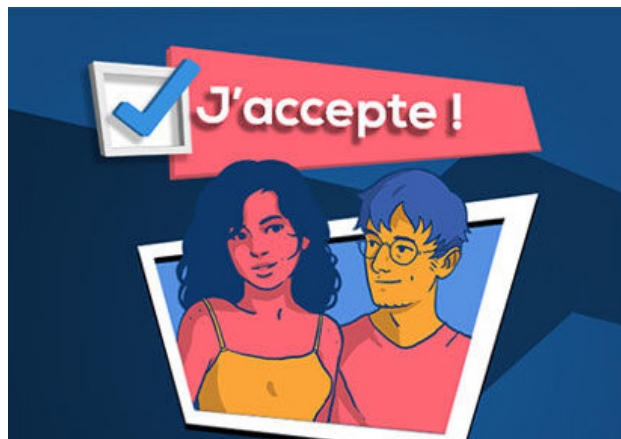
Le médiateur peut être saisi par courrier traditionnel, par courriel et en ligne. Après réception de la saisine du consommateur, le médiateur dispose de trois semaines pour étudier la recevabilité de la demande.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou à la fiche Médiation de la DGCCRF de septembre 2018 à l'adresse ci-dessous :

Isabelle LE NEVÉ

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/mediation-0918.pdf

Dessin UFC Que Choisir



Voici un jeu « éducatif »...

...pour jeunes et moins jeunes, que vient de lancer l'UFC Que Choisir dans le but de sensibiliser les consommateurs aux bons réflexes en matière de protection des données personnelles.

Son nom : « J'accepte ! »

Il s'agit d'une fiction narrative qui commence par l'annonce d'un grand chamboulement dans la vie de Sarah et de Julien : ils vont se marier !

Le joueur (vous en l'occurrence, tout au moins nous l'espérons) endosse alternativement les rôles de Julien et de Sarah, à la manière des livres « dont vous êtes le héros ». Tout au long du jeu, le joueur doit prendre des décisions en faisant à chaque fois le meilleur choix parmi ceux qui lui sont proposés.

Depuis le mardi 13 novembre, « J'accepte » est accessible à l'adresse :

<https://donneespersonnelles.rdvconso.org>

Afin de vous aider à déjouer certains pièges tendus tant dans le jeu « J'accepte » que dans la vraie vie sur la Toile, le site de Que Choisir, vous informe sur les bonnes pratiques à adopter au sujet de :

-ouverture d'un compte en ligne -fiabilité d'un site de e-commerce -réseaux sociaux -le droit au retrait d'un contenu -le droit au déréférencement -les courriels frauduleux -rançongiciel -usurpation d'identité.

C'est à consulter à la page :

<https://www.quechoisir.org/campagne-de-mobilisation-j-accepte-un-jeu-pour-ne-pas-dire-oui-a-n-importe-qui-n59981/>

Mobilité bancaire. Attention.

Depuis bientôt deux ans (6 février 2017) la « loi Macron » favorise la mobilité bancaire, c'est-à-dire la possibilité, pour les consommateurs, de changer de banque plus facilement qu'avant et... gratuitement. Mais, attention !

Cet avantage ne concerne que votre **compte courant**. Si vous avez d'autres services que vous souhaitez transférer d'une banque à une autre, l'opération n'est pas neutre financièrement. Exemple : pour transférer un CEL, de la banque postale vers le crédit mutuel, cela coûte 150€ de frais ! Donc, la concurrence bancaire est biaisée par la multiplication de certains frais dissuasifs. ■

* *

Pour en rester sur le sujet des banques, voici un litige que l'on nous a soumis dernièrement et que nous n'avons pas pu solutionner faute de vigilance, ou de compréhension, de la part du consommateur.

Ce dernier possède des parts sociales dans la banque X., parts dont il veut se séparer. Il fait un courrier en ce sens à la banque en octobre 2017 et, au lieu de l'envoyer par la poste, il le remet en main propre. À l'agence on lui dit alors que les parts ne sont récupérables qu'après approbation des comptes à l'AG qui se tient en juin et qu'il n'aura donc qu'à faire sa demande par courrier recommandé à cette époque-là. Et notre consommateur repart avec sa lettre. Première erreur !

En juin 2018 il fait effectivement sa demande par courrier recommandé mais... pas de chance, après la tenue de l'AG (Deuxième erreur !). L'agence lui répond alors qu'il fallait que son courrier arrive avant l'AG et que, donc, son rachat de parts sociales ne pourra être effectif qu'à l'AG suivante : en juin 2019 !

Nous avons bien tenté une médiation mais... demeurée infructueuse ! ■
Pascal FOUCHÉ

En présentant votre carte d'adhérent
UFC-QUE-CHOISIR Vallée de Montmorency
au cinéma « LES TOILES » 95210 SAINT GRATIEN
vous pourrez bénéficier d'un tarif réduit.

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
1er étage. 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 DARGNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: Mme CLEMENT
Mme LE NEVÉ
M. DU BLED
Enquêtes: Mme GALS
M. BOIRON
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
1er étage du Centre Culturel du
Forum (Place François Truffaut
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 Postale.....
.....

ADRESSE Courriel.....

• **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 !**

