

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3. Conférences locales « arnaques et prévention »



**Malheureusement, les arnaques
fourmillent de plus en plus sur
Internet et dans les boîtes courriels.
Elles peuvent nous coûter très cher.**

SOMMAIRE

■ Éditorial

-30 juin 2023. Fin du tarif réglementé du gaz.

■ Informations, prises de position

- À trop vouloir prouver...
- Essai de voiture avant achat.
- Conférences « arnaques et prévention »
- Patience et longueur de temps...
- Qu'est-ce qu'une facture d'avoir ?

*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

30 juin 2023.

**Fin du tarif réglementé
du gaz
(« monopole » de ENGIE).**

**Et le RGPD ? La Loi du 8 novembre
2020 ne s'assierait-elle pas dessus ?**

D'après la loi du 8 novembre 2020, le tarif réglementé du gaz va disparaître au 30 juin 2023. Jusqu'à cette date seuls quelques très rares fournisseurs détenteurs du monopole de ce tarif, dont tout particulièrement ENGIE, ont encore le droit de pratiquer le tarif réglementé.

Ensuite, avant le 30 juin 2023, chaque consommateur qui avait un contrat au tarif réglementé devra avoir souscrit un nouveau contrat chez le fournisseur agréé de son choix sous peine de se voir imposer un contrat... au sujet duquel nous n'avons pas encore d'information précise. Il est donc évident que le démarchage par de nouvelles sociétés va s'accélérer jusqu'au 30 juin 2023 et pourrir la vie de pas mal de consommateurs.

Et le démarchage va d'autant plus s'accélérer que, d'après la loi du 8 novembre 2020, ENGIE a l'obligation, après le 1er octobre 2022, de donner les informations personnelles de ses clients du tarif réglementé (adresse de facturation, adresse de consommation, nom, numéro de téléphone fixe et adresse courriel du titulaire du contrat...) à tous les fournisseurs de gaz qui lui en font la demande, sauf si le consommateur...

On s'attendrait, d'après le RGPD (Règlement Général de la Protection des Données -personnelles-), à ce que ENGIE ne puisse donner que les informations personnelles des consommateurs qui l'autoriseraient. Eh bien non ! La loi de 2020 stipule qu'à partir du 1er octobre 2022 les données personnelles dont on vient de parler pourront être données en « l'absence d'opposition des clients » !!

Quid du RGPD pour cette Loi de 2022 ? ■

Raymond CIMA

À trop vouloir prouver...

Lorsque l'on possède un bien immobilier en location il peut être tentant, pour échapper à tout souci de gestion, de confier celle-ci à une agence. C'est ce qu'avait fait Mme C. pour un appartement. Elle se montre satisfaite de son choix jusqu'au jour où, suite à la cession du portefeuille elle se trouve face à de nouveaux interlocuteurs. Il apparaîtra rapidement que ceux-ci ne répondent aucune-ment à ses attentes : en particulier, à plusieurs reprises, le loyer est réglé avec retard, entraînant même pour Mme C. un découvert bancaire. Plusieurs rencontres avec les représentants de l'agence laissent Mme C. insatisfaite. Elle prend alors la décision de résilier le mandat de gestion et en fait part à l'agence par l'envoi d'un courrier recommandé.

Elle est alors parfaitement consciente du fait qu'elle se situe en dehors du délai contractuel de trois mois avant l'échéance. La raison en est simple : la loi Chatel fait obligation, pour les contrats se renouvelant par tacite reconduction, d'avertir avant l'échéance par un écrit le consom-

mateur qu'il dispose de la faculté de le résilier. Le contrat n'est reconduit que s'il n'exerce pas cette option. Le-dit courrier doit être expédié 3 mois au plus et un mois au moins avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction. Or aucun courrier de cette nature n'était parvenu à Mme C., ce qui l'autorisait donc à résilier à tout moment.

L'agence accuse réception, prend acte de la décision mais signale que celle-ci se situant hors délai, elle ne prendra donc effet que l'année suivante. Mme C. devra donc s'acquitter du paiement des honoraires correspondants pour un montant de 1514€. Mme C. objecte qu'elle n'a pas reçu le courrier prévu par la loi Chatel. C'est alors que l'agence lui produit le double de la lettre qu'elle affirme lui avoir adressée en date du 29 juillet.

Mme C. se met en rapport avec notre association locale. Après analyse de la situation il apparaît que la position de l'agence est critiquable sur deux points :

La production d'un document pré-

senté comme le double d'un courrier ne saurait constituer une preuve puisqu'il aurait pu tout aussi bien avoir été fabriqué pour les besoins de la cause.

Par ailleurs l'échéance du contrat étant du 3 novembre ce document prétendument envoyé le 29 juillet se situait donc hors délai.

À l'appui de cette argumentation nous sommes parvenus à obtenir de l'agence qu'elle revoie sa position et accepte la résiliation à la date demandée.

La plupart des contrats se renouvelant par tacite reconduction sont soumis à des dispositions analogues. Les domaines concernés, embrassent de nombreuses activités (abonnements clubs de sports, mobile, internet etc.), sachant que les délais peuvent varier. Il en est ainsi pour l'assurance où il est réduit à 15 jours. En présence d'un professionnel refusant une résiliation hors délais il convient donc de vérifier s'il a pris soin de respecter ses obligations lors de l'échéance du contrat. ■

Thierry DU BLED

Essai de voiture avant achat.

Quoi de plus naturel, avant l'achat d'une voiture auprès d'un professionnel de l'automobile que d'effectuer un essai. Celui-ci se réalise en règle générale accompagné du commercial chargé de la vente et le plus souvent sans au préalable avoir fait signer au client potentiel un quelconque document.

C'est alors que l'expérience peut receler de mauvaises surprises telle que celle qu'a connue Mme B : alors qu'elle se trouve au volant d'un véhicule en cours d'essai, gênée par l'étroitesse du passage pour rejoindre le parking elle heurte malencontreusement une bordure en ciment, provoquant un léger dommage au pare choc du véhicule. Informé de l'incident, le dirigeant de l'établissement, arguant de la présence d'une franchise dans son contrat d'assurance, lui fait savoir qu'il entend lui faire supporter le coût intégral de la réparation dont Mme B devra donc s'acquitter.

Au regard des principes juridiques, cette solution n'est pas critiquable. On pourrait s'attendre, cependant, de la part d'un professionnel de l'automobile en présence d'un possible client qu'il ait une attitude plus commerciale en imaginant qu'il accepte dans une situation analogue, de supporter le risque d'un dommage de faible importance

aux véhicules en cours d'essais. C'est d'autant plus facile lorsque le professionnel possède également un atelier

de réparation, celui-ci offrant des facilités pour y procéder à moindre coût.

On ne peut donc que recommander, avant d'effectuer l'essai d'un véhicule, de s'enquérir auprès du professionnel des conséquences de dommages au véhicule confié.

Rappelons que la question ne se pose que pour les dommages causés au véhicule confié car tous les autres dommages occasionnés relèvent de l'assurance obligatoire dont doit bénéficier tout conducteur autorisé. ■

Thierry DU BLED



Conférences « Arnaques et prévention ».



Durant la semaine bleue, semaine organisée début octobre par plusieurs communes du Val d'Oise, nous avons été sollicités pour présenter notre conférence :

« Arnaques et Prévention ».

Nous avons ainsi réalisé 8 conférences en 11 jours (260 participants environ) ; une dans chacune des ville suivantes : Franconville, Frépillon, Margency, Méry sur Oise, Montmagny, Montmorency, Saint Brice sous Forêt et Sannois.

Ces chiffres montrent bien l'intérêt et l'inquiétude des consommateurs concernant les arnaques auxquelles ils sont quotidiennement confrontés, **et tout particulièrement aux arnaques sur Internet !**

Notre association a expliqué comment les reconnaître, leur mécanisme et surtout comment s'en prémunir !

Si, en tant que responsable d'activités municipales ou associatives, vous souhaitez que nous animions une conférence sur le thème
« Arnaques et Prévention »,
n'hésitez pas à nous contacter par courriel à
l'adresse : contact@montmorency.ufcquechoisir.fr

Pascal RISSEY

Patience et longueur de temps...

Comme écrivait Jean de La Fontaine, dans la fable « le lion et le rat » : *« Patience et longueur de temps font plus que force ni que rage ».*

C'est le conseil que l'on peut se rappeler avec la mésaventure arrivée à l'une de nos Adhérentes, Madame X. qui a vu sa poussette écrasée dans la soute lors d'un vol Paris-Cracovie en avril 2019.

Elle a immédiatement rempli le formulaire de déclaration de dommage dans les bureaux de la Compagnie Aérienne à l'Aéroport de Cracovie. Jusque là, tout semblait s'organiser normalement. D'autant que sur le formulaire de déclaration, il était inscrit que *« La Compagnie est fière d'avoir un taux très bas de bagages perdus ou endommagés. Mais que si les choses allaient mal, nous sommes à*

vos côtés. »

Mais n'ayant aucune nouvelle depuis, en septembre 2020 Madame X. a fait appel à notre Association locale, qui a aussitôt pris contact téléphonique auprès du Bureau français de la Compagnie aérienne à Roissy Charles de Gaulle, où un serveur vocal nous disait d'envoyer notre réclamation par email au « Service Dommage » du Siège de la Compagnie à l'étranger.

Depuis octobre 2020, les échanges de messages électroniques et de courriers recommandés AR sont demeurés vains !... de quoi s'arracher les cheveux (bien qu'il ne m'en reste plus beaucoup...)

Jusqu'au jour où j'ai obtenu le numéro de téléphone personnel de Mon-

sieur le Directeur de la Compagnie en France. Et là cet Homme, attentif, qui n'avait jamais reçu sur son bureau le courrier AR que nous avions envoyé à la Direction Française de la Compagnie à Roissy, a débloqué l'affaire, qui est en cours de solution ; un courrier de la Compagnie nous a annoncé qu'elle proposait à Madame X. comme dédommagement et à sa convenance :

- soit un virement de 449 €. En remboursement de réparation selon devis,
- soit un avoir de 540 €. Sur un prochain vol de la Compagnie.

Comme quoi, il ne faut jamais désespérer, comme disait si bien Monsieur de La Fontaine !

Aimé DUMOLIN

Qu'est-ce qu'un « avoir » ?

Lorsqu'un consommateur reçoit une facture dont il conteste le total à payer (à juste titre ou pas), il peut recevoir, en réponse du vendeur, un « avoir » ou une « facture d'avoir », ou une « note de crédit ».

Que signifient ces termes différents qui peuvent surprendre le consommateur ? D'autant plus que s'il cherche sur Internet, quasiment toutes les informations qu'il obtiendra sont destinées aux vendeurs et non aux acheteurs. De plus, il existe des factures d'avoir au total négatif et d'autres au total positif !

Elles signifient toutes la même chose et, paraît-il, dépendent du logiciel comptable qui les a émises : on ne tient donc pas compte de l'éventuel signe « - » et la somme indiquée est déduite de la facture initiale.

Exemple :

« Facture d'avoir » : 215€ ; « Facture d'avoir » : -215€

Dans les deux cas, 215€ sont à déduire de la facture initiale et donc à ne pas payer.

Maintenant, si la facture initiale a déjà été payée dans son intégralité, le problème se complique quelque peu pour le consommateur. Le vendeur peut rembourser immédiatement le « trop perçu » ou donner un bon d'achat à durée limitée sur le prix d'un autre article. Dans ce dernier cas, en principe le bon d'achat est remboursable après atteinte de sa durée limitée... Tout dépend essentiellement des conditions de vente et de la législation relative à la nature des achats apparaissant sur la facture initiale.

Pourquoi ne pas rectifier la facture initiale ? Les règles comptables interdisent de supprimer ou de modifier les documents comptables, dont les factures ! ■

Raymond CIMA

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
1er étage. Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN
Association régie par la loi de 1901

Courriel
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr

Site Internet
<https://www.ufc-ul.org>

Direction : M. CIMA
Trésorerie : Mme DARGNAT
Secrétariat : M. FOUCHÉ
Litiges : M. DU BLED
M. RISSEY
M. DUMOLIN
Mme TRIAY
Enquêtes : Mme HADDAK

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 95210 Saint-
Gratien) les jeudis à 19h

Bulletin de contact

Adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

☐ Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

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

NOM.....

ADRESSE Postale.....

ADRESSE Courriel.....

☐ Don :.....

☐ Premier abonnement à « Que-Choisir » papier

Si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un **premier abonnement d'un an** à tarif réduit comprenant :
11 numéros + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques + informations juridiques succinctes gratuites par téléphone,
pour 45€ au lieu de 63€. PROFITEZ-EN !

RGPD : En tant qu'adhérent ou abonné signataire de ce bulletin, j'autorise que les données que j'ai saisies sur ce bulletin de contact soient stockées électroniquement, traitées et utilisées dans le seul but de maintenir le contact entre l'UFC et moi-même, pendant toute la durée de mon abonnement à Que-Choisir ou de mon adhésion à l'association UFC Vallée de Montmorency, augmentée d'une durée de 3 ans. Je peux obtenir leur effacement sur simple demande.

