

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 2. La garantie légale de conformité évolue...



« DATA » : vient du latin « choses données »

Nos données personnelles sont exploitées par les géants du Web qui nous espionnent et nous contrôlent. Avec l'UFC Que-Choisir, découvrez ce qu'ils savent sur vous et exercez vos droits.

<https://www.jenesuispasunedata.fr/>

SOMMAIRE

■ Éditorial

-L'explosion des prix alimentaires. SRP+10.

■ Informations, prises de position

- Je ne suis pas une « data »
- La garantie légale de conformité évolue...
- Régler un petit litige au sein de l'UE.
- Un litige carte bancaire
- Les dérives du « reconditionné »
- Pratiques de manipulation par les sites...
- Mieux vous connaître. Résultats d'enquête.

*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"*

L'explosion des prix alimentaires. SRP+10

édito

En ce mois de mars 2023, je me dois de vous faire part de l'inquiétude grandissante de l'UFC Que-Choisir relative aux conséquences sociales de la politique gouvernementale actuelle. Je ne parle pas ici du « problème des retraites » dans lequel baigne notre société, mais de l'explosion des prix alimentaires, explosion pour laquelle notre gouvernement adopte une attitude pour le moins curieuse.

Tout d'abord, qu'est-ce que le SRP ? C'est le Seuil de Revente à Perte pour les commençants qui, à partir de 1996 n'avaient pas le droit de revendre à perte ce qu'ils avaient acheté à leur fournisseur. S'ils l'avaient acheté 1€ il leur était interdit de le revendre à moins de 1€.

Mais, depuis le 1^{er} février 2019, la loi a changé ! Pour les produits alimentaires, le SRP a été transformé en SRP+10 ; les revendeurs n'ont plus le droit de revendre moins de 10% plus cher que ce qu'ils ont acheté à leur fournisseur. S'ils l'ont acheté 1€ il ne doivent pas le revendre à moins de 1,10€.

Devinez qui sont les perdants de ce « coup de pouce » législatif en direction des revendeurs, coup de pouce qui ne devait durer que jusqu'au printemps 2023 ?

Cependant, le 15 mars 2023, en Commission Mixte Paritaire (une autre Commission, différente de celle relative aux retraites), Députés et Sénateurs, se sont mis d'accord pour repousser l'expérimentation SRP+10 jusqu'en 2025, **sauf pour les fruits et légumes frais**. Ces derniers, pourront être revendus au SRP, donc dans les mêmes conditions qu'avant 2019 ; quant aux autres produits alimentaires... il faudra attendre 2025 pour qu'il en soit de même que pour les fruits et légumes frais, à moins qu'à cette époque une nouvelle loi continue à pénaliser les consommateurs !

Que vous dire de plus ? Avec cette explosion des prix alimentaires, ainsi que nombre d'autres prix, lorsque vous faites vos courses, n'oubliez pas de relever les prix de ce que vous achetez car, souvent, la facturation à la caisse ne correspond pas aux affichages ; et ce sont les affichages qui doivent être appliqués aux consommateurs ! ■

Raymond CIMA

La garantie légale de conformité évolue...

De récentes évolutions du droit de la consommation fournissent l'occasion de refaire le point au sujet de la garantie légale de conformité :

Outre que celle-ci s'étend désormais au domaine du numérique les droits du consommateur se trouvent renforcés et des précisions sont apportées sur différents points.

Rappelons que tout bien vendu par un professionnel bénéficie de plein droit d'une garantie légale dénommée « garantie de conformité » qui couvre les défauts de conformité. Le défaut s'apprécie par rapport au descriptif de vendeur mais aussi de l'usage attendu. Il peut concerner le bien, l'emballage, les instructions de montage etc.

Cette garantie ne doit pas être confondue avec la garantie commerciale parfois proposée par le vendeur ou encore avec la garantie des vices cachés. Pour la mettre en œuvre, il suffit à l'acheteur d'établir que le bien vendu est affecté d'un problème qui compromet l'utilisation qu'il était en droit d'en attendre. La particularité est que le défaut est présumé être antérieur à la vente. Ainsi, si un dysfonctionnement se produit

le consommateur n'a pas à rapporter la preuve d'un défaut de fabrication ou de conception et c'est donc au professionnel, s'il veut se dégager, d'établir la preuve contraire en établissant, par exemple, qu'il est le fait d'une mauvaise utilisation.

La durée de la garantie est, pour les biens neufs, de 24 mois et pour les biens d'occasion, elle est passée de 6 à 12 mois. Ces délais sont suspendus pendant la durée de l'indisponibilité du bien concerné (autrement dit pendant la durée de la réparation). Par ailleurs, le délai est prolongé de 6 mois après réparation. Enfin si le consommateur opte en faveur d'une réparation mais que le vendeur choisit le remplacement, c'est alors un nouveau délai de 24 mois qui bénéficie au bien de remplacement.

Cette disposition nouvelle semble inspirée du souci d'encourager les professionnels à privilégier la réparation au regard des inconvénients du remplacement trop systématiquement proposé. Notons également que le consommateur est en droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait à son obligation de réaliser la mise en conformité; dispo-

sition qui se révèle fort utile en cas de paiement échelonné.

Le consommateur qui entend se prévaloir de la garantie a le choix entre la réparation et le remplacement du bien concerné et le professionnel dispose alors d'un délai de 30 jours pour s'exécuter. Toutefois si le défaut est particulièrement grave, il est alors fondé à demander la résolution immédiate de la vente et le remboursement de son achat.

Par ailleurs, dans certaines situations le vendeur n'est pas tenu de se soumettre au choix de l'acheteur, soit qu'il entraîne des conséquences disproportionnées au regard de la valeur de l'objet ou de l'importance du défaut ou encore qu'il se révèle impossible.

La solution passe alors par une réduction de prix ou la résolution de la vente. C'est également cette dernière solution qui prévaudra si la mise en conformité (réparation ou remplacement) se prolonge au-delà de 30 jours ou encore si les tentatives de réparation n'aboutissent pas. ■

Thierry DU BLED

UFC - QUE CHOISIR Vallée de Montmorency

ARNAQUES
ET
PREVENTION



Conférences

Notre association poursuit, avec grand succès, ses conférences sur les arnaques sur Internet et leur prévention ; comment les reconnaître et, surtout, comment s'en prémunir.

Si vous souhaitez que nous animions une de ces conférences, dans un organisme où vous êtes en responsabilité, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse :

contact@montmorency.ufcquechoisir.fr

Un litige « carte bancaire »...

...qui se termine bien, mais après plusieurs mois de réclamations de la part de son détenteur, Monsieur M.

En effet, en juillet 2022 ce dernier constate un retrait anormal prétendu effectué par Paypal. Puis ce même type de retrait se réitère. Il contacte la banque à plusieurs reprises en

lettre RAR et par téléphone. Cette dernière répond par des demandes de constitution de dossier, puis s'excuse, puis... plus rien ! Monsieur M. s'adresse alors à nous.

Après notre courrier du 26-01-2023, nous avons reçu la réponse suivante de la banque : « (...) Vous venez vers

nous en soutien des intérêts de M. M. concernant le refus de prise en charge de sa contestation d'achats. Après examen du dossier, nous vous informons de la prise en charge de la contestation (...) » Et M. M. a été remboursé des sommes qu'un arnaqueur avait prélevées sur sa carte. ■

Raymond CIMA

Les dérives du « reconditionné » !

Plus qu'une nécessité, c'est aussi devenu une mode : le reconditionné. Cette prise de conscience des consommateurs peut permettre de freiner la course à la surconsommation et... faire un peu de bien à notre planète qui en a grand besoin ! Beaucoup de sociétés surfent sur « l'appel d'air » généré par les consommateurs. Cela amène cependant quelques dérives...

Voici l'histoire de l'une d'entre elles relatée par un de nos adhérents :

« Au bout de plus de 6 ans de bons services, mon vieil Iphone 6 commençant à montrer des signes de grande fatigue, je décide de m'offrir une version plus récente de ce type d'appareil. « Naturellement », je me tourne sur un modèle plus récent et reconditionné, la version 12, qui a déjà 2 ans d'existence.

Sur l'Internet, j'écarte les plateformes, bien qu'ayant une bonne réputation, qui vendent des productions venant en grande partie d'autres pays européens, pour privilégier une société

française de reconditionnement. Tout d'abord, ce qui peut surprendre, sur son site, c'est la quantité de téléphones reconditionnés de tous modèles disponibles !

Ce qui est particulièrement « attirant » aussi, c'est une garantie quasi équivalente à un neuf (attention aux nuances près !!) et une expédition sous quelques jours.

Alors, Noël étant dans plusieurs semaines. Je franchis le pas !!

Les jours s'écoulent, l'attente diminue... enfin... c'est ce que je crois !

Le jour de la supposée expédition arrive... et... rien !

Deux jours, trois jours... sur le suivi de ma commande sur le site... rien non plus !

Et puis, un jour... Ma commande est annulée, sans tambour ni trompette !

Un petit mail à la société (un peu appuyé, je reconnais)... et miracle ! le soi-disant problème informatique est corrigé et ma commande redevient « en cours ».

Cela étant, le temps presse... Noël approche !

On m'incite à changer de modèle ou

simplement de couleur pour le téléphone pour lequel il y a des appareils disponibles immédiatement. Ah oui ? Je pose donc la question... pourquoi la société présente-t-elle des téléphones... qui ne sont pas disponibles ?

Vous pouvez vous en douter : je n'ai jamais eu de réponse à cette question...

Ah si... ma commande qui ne pouvait pas être livrée pour Noël est annoncée expédiée quelques jours plus tard.

Mon téléphone a été livré le... 24 décembre !

Moralité : il faut toujours croire au Père Noël !!! »

Plus sérieusement : On ne peut reconditionner que des appareils existants et en état de l'être ! Mais pour vendre, certaines sociétés ont tendance à vendre la peau de l'ours avant de l'avoir tué (genre de surbooking) ! Ce qui est arrivé ici est sans doute anecdotique, mais cela peut arriver... la preuve ! ■

Pascal RISSEY

Pratiques de manipulation...

...par les sites web commerçants.

Le 30 janvier 2023, la commission européenne a publié un communiqué de presse (IP/23/418) concernant les pratiques de manipulation des sites marchands en ligne. 148 boutiques sur 399 analysées utilisent au moins une des trois techniques détaillées ci-dessous :

-Le faux compteur à rebours :

Un compteur s'affiche pour laisser croire que l'offre proposée va se terminer dans quelques minutes et vous incite donc à prendre une décision (d'achat) très rapidement. Même méthode, il est affiché qu'une des chambres disponibles vient d'être réservée... durant votre consultation, et qu'il en reste peu. Bref, de quoi vous mettre la pression !!

-Orientation vers certains choix :

Quand vous recherchez un produit, le site marchand vous propose en priorité des articles similaires (ou pas !!) plus chers, voire comportant des frais de livraison plus importants.

-Les informations cachées :

Les sites marchands dissimulent des informations essentielles en utilisant des polices de caractères plus petites, en jouant sur les couleurs de texte, ou en plaçant ces informations dans un endroit moins visible.

Maintenant. Vous savez que ces méthodes existent... restez vigilant, ne commandez pas à la légère ! ■

Pascal RISSEY



Notre Association locale a la tristesse de vous faire part du décès de M. Noumadi Kamara, président de l'**Union Régionale UFC-Que Choisir Ile-de-France** dont elle est membre.

Noumadi Kamara était aussi administrateur, depuis 2008, de l'association locale UFC Que-Choisir Haut de Seine Sud.

Nous présentons à sa famille nos plus sincères condoléances.

Mieux vous connaître !

Fin novembre 2022, nous avons profité de l'envoi des 2 derniers bulletins de l'année 2022 pour vous consulter afin de recueillir vos attentes...

Ce questionnaire a été envoyé à nos adhérents, mais aussi à d'anciens adhérents. Pour ne rien vous cacher, nous avons envoyé 500 courriers environ. Cela peut paraître beaucoup, mais c'est bien peu en réalité.

Parlons des retours...

D'abord : nous avons pris en compte toutes les réponses Adhérents et Ré-adhérents et non Adhérents. On parlera donc simplement de Répondants.

En date du 4 février, nous avons eu 62 réponses, dont 11 par courriel et 51 par courrier.

Proportionnalité : 33 femmes, 29 hommes.

Moyenne d'âge des Répondants : 74,5 ans (la moyenne d'âge des adhérents au niveau national est d'environ 69 ans). Le Répondant le plus jeune a 53 ans le plus vieux à 92 ans.

Cela n'étonnera personne, du fait de l'âge moyen élevé, 82 % des Répondants sont à la retraite !

Le périmètre de notre association couvre environ 53 communes du Département du Val d'Oise. Nos répondants habitent dans 30 d'entre elles, et 5 Répondants sont hors périmètre.

Entrons dans le vif du questionnaire.

Concernant notre bulletin, les rubriques qui intéressent nos Répondants sont, dans l'ordre décroissant d'intérêts : Les Résultats des litiges, Nos actions et les Nouveautés Juridiques, et les Résultats d'enquêtes.

34 Répondants accepteraient de recevoir le bulletin par mail, 21 pas... Les autres ne se prononcent pas.

32 Répondants accepteraient de participer à une enquête ou un sondage, 16 pas... Et 3 personnes accepteraient de consacrer du temps à l'association...

Après ces résultats, vient pour nous le temps de l'analyse des actions que nous pourrions mettre en œuvre pour vous satisfaire... ■

Pascal RISSEY

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 : Mme FAUBLADIER

Mme MAZER

M. DU BLED

M. DUMOLIN

M. PRUVOST

M. RISSEY

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.

