



Le Consommateur du 95

N° 178 - 1 €
3^e Trimestre 2025
ISSN 0292-1146

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3 : Ne pas être pris(e) pour une poire sur les foires !

SOUTENEZ-NOUS !!

édito



Septembre est généralement la période d'adhésions pour vos activités associatives, qu'elles soient culturelles, sportives, ..., caritatives.

Souvent, aujourd'hui, les personnes ont un peu perdu le sens du mot association : des personnes qui se rassemblent pour pratiquer (des activités sportives, ...), partager, des idées (politiques ou autres), ... Peu de ces personnes partagent réellement la vie de l'association elle-même mais en attendent un service, un retour.

Notre association n'est pas différente des autres. Des personnes adhèrent pour que nous les aidions à régler leur litige.

Mais l'UFC Que – Choisir, ce n'est pas que cela !! Qui n'a pas lu, un jour, un test d'une de nos revues, lu les résultats d'une enquête réalisée par des milliers de bénévoles (comme nous). Nous influençons les pouvoirs publics, les entreprises agroalimentaires (mais pas que !).

Nous ne demandons jamais de subvention, car nous voulons **garder notre totale indépendance**, notre liberté de parole.

Alors, **nous ne pouvons compter que sur vous pour continuer d'exister**. Ce n'est pas qu'une question d'argent, mais aussi et surtout du nombre d'adhérents pour apporter du poids à nos actions !!

Aidez-nous à vous aider : adhérez, réadhérez !!

Pascal RISSEY

SOMMAIRE

- **Éditorial**
Soutenez-nous !!
- **Informations, prises de position**
 - L'épopée d'une cuisine aménagée
 - Révision Renault express : il ne faut pas être pressé
 - Ne pas être pris(e) pour une poire sur les foires !
 - Formalités négligées, problèmes assurés

Chers lecteurs,
nos anciens bulletins sont consultables sur notre site
Internet <https://www.ufc-ul.org>
à la rubrique « Nos bulletins »

L'épopée d'une cuisine aménagée

Madame F. fait réaliser une cuisine aménagée par la franchise IXINA de Saint-Brice (95), en apportant ses propres mesures. Elle choisit le modèle X. Le prestataire établit un plan en 3D et ...un devis de 7 500 €. Le financement est prévu en deux chèques (2 250 € à la signature et 5 250 € encaissé avant livraison).

Madame F. choisit d'acheter elle-même l'électroménager. Le financement est modifié comme suit : 1.500 € en acompte et 3.800€ avant livraison. Les conditions générales de vente du vendeur, assez explicites et complètes, sont annexées au devis. Notre adhérente se sent en confiance, elle signe.

Tout devrait aller comme dans le meilleur des mondes !

La livraison est faite le 26 mai 2025.

L'installation ne suit pas le plan initial : accessoires manquants, robinet inclinable remplacé par un robinet fixe bloquant une fenêtre, meubles abîmés au montage, hauteur d'installation du plan de travail non conforme. La cuisine n'est pas adaptée à Madame F.

Et nous ne parlerons pas de la non-conformité réglementaire de certains documents.

Le vendeur avait fixé un rendez-vous pour faire un état des anomalies. Mais celui-ci a été annulé sans explication. Les échanges par courrier restent en grande partie sans réponse.

Après adhésion à notre association, nous avons envoyé différents courriels qui sont restés également sans réponses. La directrice régionale a fini par prendre connaissance du dossier et a demandé des preuves des manquements... tout en évoquant que le vendeur doit démontrer le respect de ses obligations !

Certaines réparations mineures sont effectuées mais la cuisine reste inadaptée à Madame F.

L'affaire est désormais suivie par un avocat.

Nous vous conseillons de faire vérifier les cotes de la cuisine par le vendeur et par vous-même avant de signer un devis/contrat. De plus, faites modifier les échéanciers de paiement afin de ne payer la dernière échéance, d'un montant qui ne doit pas être négligeable, qu'après avoir vérifié la conformité du montage... et, si c'est le cas, le fonctionnement de l'électroménager.

Bien sûr, toutes les enseignes IXINA ne se ressemblent pas et le cas décrit n'est pas à généraliser.

Paul DUFRESNE

Révision express Renault : il ne faut pas être pressé...

En Mars 2025, Madame L., adhérente de notre association, confie sa Renault Twingo au garage Renault de la gare de Beauchamp pour une révision et un contrôle technique. Le garage restitue le véhicule le surlendemain du dépôt... avec une facture de plus de 1700 euros. Le changement de la courroie de distribution figure parmi les nombreuses réparations. Huit jours plus tard, la voiture ne démarre pas. Ramenée au garage par Renault assistance, celui-ci constate que « la courroie de distribution est cassée suite au mauvais montage du galet tendeur ». Plus de deux mois après, Madame L. est appelée par le garage pour récupérer son véhicule...enfin réparé. La courroie de distribution a effectivement été remplacée. Mais une très mauvaise surprise attend Madame L. Le pare-brise est fêlé, l'intérieur, l'extérieur et le bloc moteur sont dans un

état de propreté déplorable. Sans une seule explication de la concession Renault.

Le véhicule reste donc au garage. Quelques jours après, la voiture peut enfin être récupérée.

Madame L. demande à Renault une indemnisation à la hauteur du préjudice subi. Renault refuse toute indemnité... sous prétexte que le véhicule est trop ancien (2011).

Cependant Renault Beauchamp propose de prendre en charge... le remplacement du silencieux qui allait lâcher sous peu.

Une moindre compensation...

Pascal RISSEY

Ne pas être pris(e) pour une poire sur les foires !

Les foires et les salons, comme la Foire de Paris ou les salons du vin, présentent de multiples attraits : la réunion en un seul espace de stands d'exposition dans les domaines les plus variés, ses animations, ses ateliers, sa gastronomie etc... C'est aussi l'assurance de pouvoir découvrir les dernières nouveautés et parfois de faire avancer ses projets. Il importe, cependant, de ne **jamais perdre de vue** que, pas plus qu'en magasin, **il n'y a pas sur les foires et salons de possibilité d'user d'un droit de rétractation**. * Tout achat engage donc de manière définitive. C'est pourquoi des professionnels sans scrupules n'hésitent pas à user des pratiques les plus malhonnêtes pour obtenir la signature du consommateur sur des engagements dont il ignore parfois totalement la portée.

Mme L. avait bien envisagé avec son mari l'éventualité de la pose de panneaux solaires sur la toiture de leur habitation mais il s'agissait seulement d'une perspective lointaine qui n'avait encore abouti à aucun projet. C'est donc par simple curiosité qu'elle parcourt les allées de la zone consacrée aux énergies renouvelables. Elle est alors interpellée par un commercial qui parvient à l'attirer sur son stand en l'assurant que cela ne l'engage en rien. Le professionnel lui propose de réaliser une étude de faisabilité pour l'équipement de sa maison. Après avoir recueilli quelques renseignements il lui décrit le projet qu'il a élaboré et lui propose la visite d'un technicien afin de vérifier la possibilité de le mettre en œuvre toujours sans engagement.

Il lui fait ensuite signer les documents supposés correspondre à ses dires.

Sans méfiance Mme L. appose sa signature. Elle consent même à verser un chèque pour garantir la bonne fin de l'opération...

De retour chez elle Mme L. réalise que les documents qu'elle a signés sont en fait un bon de commande pour la fourniture et l'installation de panneaux photovoltaïques, pour un total de 24 400€. Une attestation de remise d'un chèque de 2 440€ à

titre d'acompte sur une commande de 24.400€.

Rappelons, à ce sujet, qu'à la différence des arrhes qui permettent de renoncer à un contrat un acompte est une fraction du prix total à acquitter.

Dans le cas présent la signature d'un tel document dont le libellé n'était manifestement pas innocent attestait de l'engagement ferme de Mme L.

Mme L. accompagnée de son mari retourne le lendemain sur le stand de l'entreprise dans l'intention d'obtenir une annulation de la commande et, sans surprise, se heurte à un refus.

Elle adresse alors à l'entreprise un courrier l'informant de sa décision de renoncer à la commande. La réponse est sans appel : « conformément à nos conditions générales de vente, si vous maintenez votre décision vous nous serez redevable de 40% du total de la commande soit 9.760€. »

Mme L. contacte alors notre association locale UFC-Que Choisir.

L'analyse de la situation se résume comme suit :

Mme L. a été victime de manœuvres dolosives, ce qui peut justifier l'annulation d'un contrat mais en l'absence de preuve, un tel argument a peu de chances de prospérer.

En revanche, le bon de commande présentait manifestement des insuffisances et des imprécisions telles qu'elles ouvraient la porte à la possibilité d'en contester la validité. C'est donc à partir de ce constat qu'un courrier de notre association locale UFC-Que choisir reprenant point par point les irrégularités du bon de commande a été adressé à l'entreprise. Par retour du courrier celle-ci a accepté d'annuler la commande et de restituer l'acompte versé.

**précisons que cette particularité doit être rappelée d'une part par des panneaux sur les stands et d'autre part dans tous documents tels que les bons de commande.*

Thierry DU BLED



Qu'est-il arrivé à cette maison ?



Réponse en page 4

Formalités négligées, Problèmes assurés !

Que s'est-il passé pour que la façade de cette maison présente un aspect aussi disgracieux ?

Etape n°1 : une isolation de 10 cm d'épaisseur est posée sur l'ensemble de la façade.

Problème : les promoteurs de l'opération ont tout simplement oublié ou négligé d'effectuer les formalités requises en pareil cas d'où... l'étape 2.

Etape n°2 : alertés, les services municipaux viennent constater la situation.

Etape n°3 : une injonction de rétablir la situation antérieure est délivrée au propriétaire.

Etape n°4 : l'isolation est retirée, laissant subsister les traces qu'il est possible, aujourd'hui d'observer.

Il est facile d'imaginer, en plus de l'aspect esthétique, les conséquences financières de ces opérations.

Il faut donc rappeler que tout projet de modification de l'aspect extérieur d'un bâtiment doit être soumis aux services de l'urbanisme de la commune concernée qui, selon les cas, exigeront une déclaration de travaux ou un permis de construire. Dans le cas présent, la demande se serait heurtée à un refus du fait de l'empiétement sur le domaine public, interdisant donc toute possibilité de régularisation ultérieure.

Thierry DU BLED

Nos permanences litiges

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

Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

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

☐ Adhésion : première année : 30 €

☐ réadhésion 1 an : 25€

Nom :

Prénom :

Adresse Postale :

Adresse Courriel :

Téléphone :

Année de naissance :

☐ **Don :**

RGPD : En tant qu'adhérent 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 adhésion à l'association UFC Vallée de Montmorency, augmentée d'une durée de 3 ans. Je peux obtenir leur effacement sur simple demande

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par l'UFC-QUE-CHOISIR
de la Vallée de Montmorency

Association régie par la loi de 1901
Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN

Contacts

contact@montmorency.ufcquechoisir.fr
Site Internet : <https://www.ufc-ul.org>
Téléphone : 07.71.71.09.73

Direction : M. RISSEY
Rédaction : M. CIMA
Trésorerie : Mme DARGNAT
Secrétariat : Mme HADDAK
Responsable litiges : M. DU BLED

Litiges et enquêtes

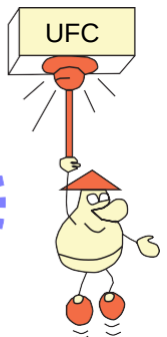
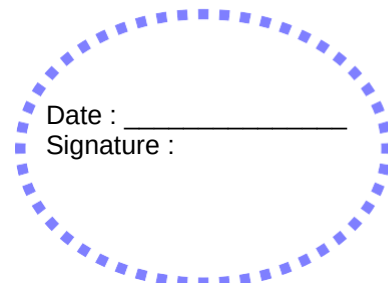
Mme FAUBLADIER
Mme GANNE
Mme MAZER
M. DELVAL
M. DUFRESNE
M. PRUVOST

Permanences

Hors vacances scolaires.

- À Saint Gratien les jeudis à 19h, au Centre Culturel du Forum (Place François Truffaut 95210).
- À Ezanville, le 1^{er} mercredi du mois, sur rendez-vous au 07.71.71.09.73

Dépôt légal à parution. Numéro tiré à 1000 exemplaires par nos soins.
Abonnement un an (4 numéros) : 4 €
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation.



J'adhère !