



Association locale UFC-Que Choisir du Val d'Orge

Place du 19 mars 1962 - 91240 SAINT MICHEL sur ORGE

Tél : 01 69 25 08 13 Courriel : valdorge@ufc-quechoisir.org www.ufc-quechoisir-valdorge.org/

Directeur de publication : Gérard Brochot
Avec la participation des bénévoles

Impression : Office DEPOT 91160 Ballainvilliers

BULLETIN N° 51

mars 2016

Prix : 1,70 euro

Gratuit pour nos
adhérents

Reproduction totale ou
partielle interdite sans
autorisation

Edito du président :

Après un hiver très tendance « dérèglement climatique » le printemps arrive.

Véritable festival de couleurs de fleurs en attendant l'arrivée des feuillages qui redonne à notre beau pays ce cachet unique au monde, n'oublions pas de le préserver pour nous et notre descendance.

Notre association y veille et ce n'est pas un hasard si nous fêtons chaque année le 15 mars, la journée mondiale de la consommation avec à chaque fois de nouvelles idées pour améliorer notre quotidien.

Avant de vous donner le programme 2016 vous prendrez connaissance du contenu de notre assemblée générale qui s'est déroulée le 12 mars. C'est avec plaisir que nous avons accueilli de nouveaux adhérents en plus grand nombre. De nouveaux bénévoles nous ont également rejoints afin de mieux vous aider et vous apporter au quotidien les réponses à vos problèmes ou à vos interrogations sur la consommation.

Avec l'évolution des lois, notre rôle est aussi de vous aider à être toujours mieux informé avant vos achats. Nous avons le plaisir de vous annoncer le lancement de notre nouvelle activité :

Les rendez-vous conso

Avec un premier thème : *les bons réflexes en matière d'alimentation*, à destination de 3 cibles différentes (enfants, adultes ou seniors) ces rendez-vous se font sous forme d'atelier auprès de 10 à 20 personnes. Il vous suffit de nous contacter soit directement soit par l'intermédiaire de vos services municipaux, clubs, écoles etc...

D'autres actions sont à l'étude et verront le jour en 2016 :

- Opérations enchères inversées identiques à Gaz moins cher ensemble avec les assurances, le fioul.
- Compareurs de prix dans le domaine dentaire et optique.

N'oubliez pas que votre adhésion vous permet de recevoir à chaque fois que cela s'impose notre newsletter avec les informations en temps réel.

Bonne lecture et bon printemps.

Le Président, **Gérard Brochot**

Travaux de rénovation énergétique: PRUDENCE

AIDES FINANCIERES

Isolation murs et toiture, remplacement de extérieures, changement de système de d'éolienne, etc...

Pour ces travaux il est possible d'obtenir sur le montant TTC de la partie "matériel"

Pour cela, il faut que les matériels soient conformes à la liste des matériaux éligibles et surtout que

l'entreprise en charge des travaux soit qualifiée RGE.

RGE

fenêtres, installation de volets ou portes chauffage ou de régulation, installation

un crédit d'impôt de 30% portant uniquement (et non sur la main-d'œuvre).



Exiger avant toute signature de commande une copie de la certification RGE de l'entreprise correspondant à la nature des travaux à effectuer.

Bon nombre de sociétés font miroiter des réductions d'impôt alors qu'elles n'ont pas les qualifications nécessaires, et dans ce cas pas de droit au crédit d'impôt.

Ceci est valable depuis le 01-01-2015, mais susceptible d'être modifié à tout moment par le législateur.



Le président ouvre la séance, et les bénévoles de leur travail.

remercie les adhérents de leur présence

La vue de l'association : Le nombre de nos adhérents est en augmentation : 548 en 2014, 565 en 2015, ainsi que le nombre de nos bénévoles, passant de 27 à 30. Formation : nous avons répondu à tous les stages organisés par la Fédération. Réunions : 7 conseils d'administration, assemblées générales nationale, départementale et régionale.

Litiges : Les 11 conseillers litiges bénévoles ont accompagné les adhérents dans le traitement de 287 dossiers sur l'année 2015. L'aide, le support, la prise en charge des dossiers pour la résolution des litiges sont essentiels pour obtenir réparation et faire valoir les droits des consommateurs. Les dossiers traités se répartissent comme suit : Logement, Copropriété, Immobilier : 20%, Assurances : 14%, Banques : 13%, Moyens de déplacement : 10%, Services marchands : 25%, Energie : 7%, Opérateurs de télécommunications : 9%, Santé, Médecine, Hygiène : 1%, Autres secteurs consommation : 1%

Nous développons également des permanences à la M.C.A.D.E. d'Arpajon ainsi qu'à la M.J.D. Val d'Orge à Villemoisson.

Communication et représentation :

Notre site Web est régulièrement mis à jour. Pour mémoire : <http://ufc-quechoisir-valdorge.org>.

Participation de nos bénévoles à de nombreuses réunions : Commission d'Aménagement Commercial, Agence Départementale d'Information sur le logement, syndicats intercommunaux. Organisation de réunions d'informations communes avec l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) sur informatique et familles. A la demande de certaines mairies, d'organismes sociaux et de la gendarmerie, nous avons organisé des conférences sur les arnaques et les décrets d'application de la loi Hamon.

Présentation de notre association dans les centres commerciaux, entre autres pendant la semaine de la consommation (10 au 18 mars). Nous sommes intervenus, à la demande de Nouvelles Voies, à un colloque avec ateliers sur le surendettement des retraités en présence de AGE, de la Banque de France et de représentants de la justice. Nous étions également présents aux Journées des Associations en septembre. Reconduction de l'opération Gaz moins cher, clôturée le 15 février.

Opération nationale qualité des transports en Ile de France : distribution de flyers dans les gares de notre zone et pétitions.

Santé : Cette année a permis d'asseoir notre représentativité au Centre Hospitalier d'Arpajon. Participation à la démarche du CCA Arpajonnais, à des événements du Centre Local d'Information et de Coordination gérontologie et à la journée Annuelle des Représentants des Usagers.

Environnement : Participation de deux de nos bénévoles dans les commissions environnement régional et départemental.

A travers les syndicats intercommunaux, nous participons à la gestion de la fourniture de l'eau, du traitement des déchets, de la fourniture d'énergie et de la protection de l'environnement, notamment des rivières.

Enquêtes : Nous avons participé à la plupart des enquêtes nationales proposées par la fédération en 2015, dont les résultats sont publiés dans la revue Que Choisir : Agences de voyage, relevé de prix, ordonnances, EPHAD, Colis Poste.

Perspectives pour 2016 : renforcer encore nos actions, et prendre en charge des nouvelles, comme la mise en œuvre des ateliers pédagogiques alimentation-santé.

Rapport orientation 2015-2017 : Participation à la réflexion sur l'adaptation du traitement des litiges ; mise en œuvre de la généralisation de la médiation de la consommation en application des directives européennes. Projet de commercialisation des licences de marque. Continuer de suivre la mise en œuvre de la loi « Hamon » avec les différents décrets d'application, blocage publicité téléphone. Enchères inversées « assurance multirisques habitation ». Prévision d'une action sur les soins dentaires. Projet de campagne « choisir son fioul ». Poursuivre la mise en place d'actions de groupe.

Rapport financier : Total des recettes : 22 743 € - Total des dépenses : 19 624 € = Résultat : + 3 119 €

Le **Conseil d'Administration** comporte les membres suivants : Gérard Brochot (Président), Michel Brunet, Marie-Jeanne Clairet (vice-présidente), Michel Dehon, Jean Luc Francart (secrétaire), Jean Claude Grillet, Philippe Isenbeck (trésorier adjoint), Pierre Metayer, Christine Morin, Patrick Pellé, Daniel Roux, Christiane Rungette, Marie Savard (secrétaire adjointe), Jeanine Wauquiez (trésorière).



Syndic : erreur comptable dans l'appel de charges

Notre adhérent Mr G. vient de recevoir un rattrapage de charges de copropriété de plus de 600 € suite à une erreur comptable du syndic datant de 2 ans.

Les comptes ayant été approuvés en assemblée générale et le quitus donné au syndic pour sa gestion, Mr G. espérait pouvoir se dégager de cette reprise de solde en invoquant la responsabilité du syndic. En vain, il a dû s'acquitter de cette somme pour les raisons suivantes :

D'une part, le quitus donné au syndic empêche de mettre en cause sa responsabilité donc, ne le dispense pas de recouvrer cette somme.

Le syndic peut faire valoir l'article 1376 du code civil qui indique que celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû s'oblige à le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu.

Enfin l'article 2224 du code civil lui autorise la prescription de 5 ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

Halte aux manœuvres d'intimidation et de harcèlement

Les sociétés de recouvrement ont recours à divers moyens de pression pour vous inciter à payer.

Pour ce faire, vous recevez des courriers, lettres de relance, de menace, de poursuites (qui ressemblent à des actes juridiques), ou bien des appels téléphoniques quotidiens, à votre domicile ou sur votre lieu de travail.

Sachez que les tribunaux contrôlent et sanctionnent ainsi certaines pratiques "abusives" comme étant une atteinte inacceptable à la vie privée du débiteur ou comme tromperie lors de copie d'acte d'huissier.

VOUS DEVEZ SAVOIR QUE:

Les sociétés de recouvrement de dettes n'ont pas le pouvoir d'un huissier de justice et ne sont pas habilitées à saisir vos biens. Seuls les huissiers de justice et les agents du Trésor public sont habilités à exercer des saisies en vertu d'un jugement ou d'un avis émis par l'administration.

Dès lors que le recours à une société de recouvrement n'est pas un acte "prescrit par la loi" et qu'il ne s'agit pas d'un titre exécutoire, les frais supplémentaires réclamés par le cabinet de recouvrement sont à la charge du créancier (la société) et non du débiteur (le client).

Une solution est de "résister" à la "pression" et de reprendre contact avec la société qui a mandaté le cabinet de recouvrement pour régler avec elle le problème. L'autre est de contacter votre association de consommateurs qui examinera la situation et pourra vous soutenir dans vos démarches

TOC! TOC! QUI QUI EST LA?

PROTEGEZ VOUS DES VOLS "A LA FAUSSE QUALITÉ" :
De faux policiers, de faux facteurs, de faux recenseurs, de faux employés (EDF, GDF) risquent de frapper à votre porte !

De nombreux scénarios sont inventés par les malfaiteurs. Une fois chez vous, ils tentent de détourner votre attention pour connaître vos cachettes ou dérober votre argent ou objets de valeur. Exigez une carte professionnelle ou un justificatif de passage (ordre de mission, devis)

AU MOINDRE DOUTE? Ne les laissez pas entrer

S'ils insistent : Appelez le 17 !

Résilier son contrat d'assurance

**Ceci ne concerne que les contrats d'assurances
Habitations et Automobiles**

1° - A la 1 ère échéance:

Le contrat d'assurance est automatiquement reconduit, mais vous pouvez le résilier à l'échéance sans avoir à vous justifier: vous devez envoyer un courrier recommandé AR 2 mois avant la date d'échéance.

L'assureur doit vous rappeler au moins 15 jours avant la date limite à laquelle vous pouvez demander la résiliation. Vous disposez de 20 jours à partir de la date d'envoi du rappel pour mettre fin au contrat.

2° - Après la 1 ère échéance:

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment au terme d'une d'année d'assurance, sans avoir à vous justifier et sans échéance, par courrier AR: la résiliation de votre contrat prendra effet 1 mois après la réception de votre demande par l'assureur. Vous serez remboursé de la partie de la prime trop versée.

3° - Hors échéance: suite à un changement de situation
Vous pouvez résilier votre contrat dans certaines circonstances en dehors de la période d'échéance:

Vous quittez votre logement, résiliez votre contrat par lettre recommandée AR, la résiliation prend effet 1 mois après la date de notification de l'AR.

Votre véhicule est vendu, votre contrat est suspendu le soir même à minuit et peut être résilié avec un préavis de 10 jours.

Votre situation familiale est modifiée, votre situation professionnelle est modifiée, vous partez en retraite, une modification des risques (aggravation ou diminution), sont à signaler sous 15 jours par lettre recommandée AR à l'assureur. Celui-ci doit vous faire une proposition de modification de contrat, si vous ne l'acceptez pas le contrat est résilié.

Loi Macron: Le e-consommateur français est désormais condamné à attendre la livraison du bien pour se rétracter



La Loi n°2015-990 du 6 août 2015 « pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques » dite Loi Macron modifie le point de départ du délai de rétractation du consommateur en ligne et opère désormais une dichotomie entre la vente en ligne et le démarchage.

La législation concernant la vente en ligne par internet a été renforcée par la Loi Chatel de 2008 et la Loi Hamon de 2014. Depuis cette dernière loi, l'ancien article 121-1 du Code de la consommation permettait aux e-consommateurs de se rétracter dans un délai de 14 jours sans avoir à se justifier dès avoir passé une commande en ligne ou dès la réception du bien.

Avec l'arrivée de la Loi Macron, promulguée le 6 août 2015 et publiée au Journal Officiel de la République française, le délai de 14 jours ne change pas. Le changement vient de la suppression d'un des points de départ du délai de rétractation à savoir dès la commande en ligne. Désormais, selon l'article 121-21 du Code de la consommation, l'unique point de départ du délai de rétractation lors d'une vente en ligne est le moment de la livraison du produit. En effet, il faudra dorénavant attendre de recevoir son bien pour le renvoyer et, le cas échéant à ses frais.

Une régression des droits des e-consommateurs

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi Macron, le 7 août 2015, les achats impulsifs en ligne vont très certainement diminuer. Les e-consommateurs doivent dorénavant réfléchir à deux fois avant d'effectuer un achat en ligne. Les e-consommateurs doivent particulièrement vérifier les références de la commande sinon ils devront attendre de recevoir cette commande pour la renvoyer.



Selon le ministre de l'Économie, Emmanuel Macron, l'intérêt du droit de rétractation en matière d'achats en ligne réside « dans la possibilité qui est offerte [au consommateur] de pouvoir revenir sur son engagement s'il s'aperçoit au moment de la livraison que son appréciation du produit est mauvaise ou que celui-ci ne répond pas à ses besoins ».

« Lorsque l'on commande en ligne, il est normal que la date de livraison serve d'élément déclencheur pour le délai de rétractation. En effet, le déclenchement du délai doit correspondre non pas à la date d'un démarchage qui n'a pas eu lieu ou à la date de la commande, mais bien au moment de la réception du bien. »

Toutefois, le ministre estime qu'il est donc normal que seule la date de livraison serve de point de départ du délai de rétractation mais ne justifie en rien sa décision de supprimer l'autre point de départ.

Quant aux associations de défense des consommateurs, et notamment l'UFC-Que Choisir, cette modification est « peu favorable aux consommateurs ». « C'est une véritable aberration, à la fois économique et écologique. Un retour en arrière pour le consommateur. » selon Nicolas Godfroy, juriste pour l'UFC-Que Choisir. Il estime qu'il s'agit d'« une arme psychologique » en faveur des entreprises pour contraindre les clients à ne pas se rétracter trop facilement.

Une suppression en faveur des professionnels ?

Ce délai de 14 jours est le délai légal minimum, mais rien n'empêche aux différents sites d'offrir un délai plus long ou encore d'annuler sa commande dès l'achat. Ces méthodes sont utilisées par les professionnels afin de fidéliser leur clientèle.

En outre, rien n'empêche l'utilisation d'autres articles du Code de la consommation et surtout l'article 121-20-3 qui permet le remboursement dans le cas où le professionnel ne respecterait pas les délais de livraison annoncés au moment de la commande.

En fin de compte, les seuls gagnants dans ce changement sont les professionnels du e-commerce et les professionnels des services de livraison.

Source: <http://droitdu.net>