



# 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](mailto:valdorge@ufc-quechoisir.org) [www.ufc-quechoisir-valdorge.org/](http://www.ufc-quechoisir-valdorge.org/)

**BULLETIN N° 54**

avril 2017

Prix : 1,70 euro

Gratuit pour nos  
adhérents

Reproduction totale ou  
partielle interdite sans  
autorisation

Directeur de publication : Gérard Brochot  
Avec la participation des bénévoles

Impression : Office DEPOT 91160 Ballainvilliers

## Edito du président :

Le 1<sup>er</sup> semestre de l'année 2017 est marqué par les élections présidentielles et législatives. C'est une belle opportunité pour nous, consommateurs, de participer de façon active, à une vision nouvelle de la société de demain. UFC Que choisir ne manquera pas de faire de nouvelles propositions aux politiques.

En attendant, l'association a organisé son assemblée générale qui s'est déroulée le 25 février (compte-rendu dans le bulletin). C'est avec plaisir que nous avons accueilli de nouveaux adhérents. De nouveaux bénévoles aussi nous ont rejoints, pas assez malheureusement, pour accroître notre aide et vous apporter, au quotidien, les réponses à vos problèmes et à vos interrogations.

Comme chaque année, notre association a participé, le 15 mars, à la journée mondiale de la consommation et tout au long du printemps nous accompagnerons l'initiative de la fédération dans sa volonté de nous pousser à sortir de nos murs. C'est ainsi que nous serons présents dans les centres commerciaux et autres lieux de passage de consommateurs.

Désormais les « ateliers conso » sont connus et nous sommes sollicités pour diffuser ces conférences dans toute notre zone d'influence. Sans oublier les conférences sur les arnaques toujours d'actualité, hélas ! N'hésitez pas à proposer à vos mairies, CCAS etc... de nous contacter.

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.

Si, après les élections de 2012, la proposition de pacte consommériste a vu se réaliser une partie de nos demandes, il est évident qu'en 2017, les enjeux pour les consommateurs sont toujours nombreux :

- Sécurité et transparence du monde numérique,
- Produits respectueux de la santé et de l'environnement,
- Loyauté des échanges, qualités des services du quotidien,
- Défense des droits acquis et implications dans les échanges nous concernant...

De multiples questions encore, méritent qu'on leur porte attention, afin d'avancer vers une société de consommation plus juste et plus responsable.

L'UFC Que choisir a décidé de mettre en place la plate-forme : « Votez pour vous », pour donner à chacun la possibilité de s'exprimer sur nos propositions, mais aussi de soumettre ses propres idées. N'hésitez pas !!

Bonne lecture et bon printemps

Le Président, *Gérard Brochot*

## SIGNATURE NUMERIQUE DE L'ETAT DES LIEUX DE SORTIE

Avec la signature électronique certifiée, les professionnels de l'immobilier ont déployé des états des lieux d'entrée et de sortie dématérialisés. Ils invoquent des bénéfices immédiats : une valeur juridique certifiée, une transparence totale, la garantie du respect du décret ALUR du 30 mars 2016, sans oublier, un petit geste pour la préservation des ressources naturelles !

Or nous rencontrons des locataires qui contestent leur état des lieux de sortie rédigé sur tablette numérique. Lorsqu'ils ont accepté d'apposer leur signature sur la tablette sans pouvoir réellement vérifier l'intégralité des annotations, ils se retrouvent piégés. Au moment de la restitution du dépôt de garantie, à la lecture du document papier, ils constatent des frais de remise en état à leur charge qui n'avaient pas été évoqués le jour de l'état des lieux.

Cette évolution dans les pratiques nous amène à souligner l'importance de la vérification des éléments inscrits sur l'état des lieux de sortie et la nécessité d'obtenir au moment de la signature numérique :

- Soit une copie papier que vous pourrez relire avant signature,

- Soit un envoi immédiat sur votre boîte mail dans la mesure où vous pouvez réceptionner vos mails sur votre smartphone et en prendre ainsi connaissance.

Dans le doute, vous pouvez refuser de signer ; puis écrire le jour même au propriétaire (ou à l'agence) en recommandé avec accusé réception, les raisons qui vous ont amenées à ne pas signer numériquement l'état des lieux.

## Assemblée Générale



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

**La vie de l'association :** Le nombre 565 en 2015, 593 en 2016, le nombre en diminution. Formation : nous avons répondu à tous les stages organisés par la Fédération. Réunions : 8 conseils d'administration, assemblées générales nationale, départementale et régionale.

**Litiges :** Les 15 conseillers litiges bénévoles ont accompagné les adhérents dans le traitement de 250 dossiers sur l'année 2016. 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 entre le logement, les assurances, les banques, les moyens de déplacement, les services marchand, l'énergie, les opérateurs de télécommunications, la santé et autres secteurs de consommation. 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>. Vous avez reçu 3 bulletins.

Participation de nos bénévoles à de nombreuses réunions : Commission d'Aménagement Commercial, Agence Départementale d'Information sur le logement, syndicats intercommunaux, Comité de tourisme de l'Essonne. Nous avons organisé des conférences sur les arnaques et les décrets d'application de la loi Hamon, sur les racines de l'alimentation, sur les connaissances du choix des produits alimentaires « Ateliers conso ».

Présentation de notre association dans les centres commerciaux, entre autres pendant la semaine de la consommation (10 au 18 mars) et lors des Journées des Associations en septembre. Nous participons aux opérations fédérales Energie moins chère ensemble.

**Santé :** Cette année nous avons poursuivi notre représentation au Centre Hospitalier d'Arpajon. Nous avons démarré notre représentation au Centre Hospitalier Sud Francilien. Participation à des événements du Centre Local d'Information, aux assises de la santé de l'Essonne 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 2016, dont les résultats sont publiés dans la revue Que Choisir : relevé de prix alimentaire et produits d'hygiène, composants allergènes, produits phytosanitaires, extension de garantie en électroménager.

**Perspectives pour 2017 :** renforcer encore nos actions, et prendre en charge des nouvelles, comme notre représentation au sein de la commission mixte de la mise en place de la régie de l'eau nouvelle agglomération Cœur d'Essonne.

**Rapport orientation 2015-2017 :** Participation à la réflexion sur l'adaptation du traitement des litiges, commercialisation des licences de marque, accompagner les enchères inversées proposées par la fédération.

**Rapport financier :** Total des recettes : 21 950 € - Total des dépenses : 18 381 € = Résultat : + 3 570 €

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

Après les votes, les questions réponses et remerciements pour la tenue de cette assemblée, l'AGO est clôturée. Nous sommes tous invités à prendre le pot de l'amitié.



### SFR encore épinglé !

SFR se classe en dernière position sur le test d'UFC-Que Choisir N° 556 de mars 2017, à la note de 6.2 sur 20. Cela n'étonnera personne au vu des réclamations auprès des services consommateurs de SFR.

Dans notre association locale, c'est quasi tous les jours que nous avons des réclamations de mécontentement des services de SFR :

- Vente « agressive » téléphonique de forfaits non souscrits par les clients qui ont sûrement répondu un « oui » timide (ne comprenant pas l'objet de l'appel) à une proposition de forfait pour lequel ils n'ont jamais reçu un contrat par la suite (obligatoire pour confirmer par une signature ledit contrat) mais qui se trouvent débités tous les mois,
- Suppression de forfaits pour cause de déménagement dans une zone non couverte en ADSL ou Fibre, mais pas prise en compte et qui continuent d'être facturées,
- Frais de rejet de prélèvement (qui n'apparaissent sur aucun contrat puisqu'il n'y en a pas lors d'un achat sur Internet d'un forfait),
- Facturation de location de box sur le compte du jour au lendemain, sans avoir reçu un avertissement légal – mail ou courrier, mais... juste un SMS non reconnu par la législation,
- Facturation d'un forfait TV alors que l'ADSL ne permet pas de recevoir la TV et encore d'autres aberrations.

Mais lorsque le client écrit au service client de SFR, lettre morte, même en R+AR ! Une vraie clarté dans leur service après-vente ! Le client n'a d'autre ressource que de se tourner vers les associations de défense de consommateurs. La seule réponse qui lui est accordée : « votre contrat prend fin en ... - dans un ou deux ans ! ». C'est vu, alors passez à autre chose....

C'est ainsi que dernièrement nous avons traité deux dossiers très explicites :

M H. de Brétigny sur Orge a été facturé d'une somme de 10.50 euros pour rejet de prélèvement - sur son inscription au forfait, il n'a pas pu trouver le contrat spécifiant ces frais - Il a été remboursé sous 8 jours.

M L. de Ste Geneviève des Bois a été du jour au lendemain facturé de location de box à 3 euros par mois alors que son contrat d'origine ne prévoyait pas de facturation de cette box. Il a été remboursé de 7 mois soit 21.00 euros.

Soyez donc des consommateurs acteurs et ne vous laissez pas berné par vos opérateurs. Réagissez !

Les opérateurs ont signé un accord avec la DDPP (Direction départementale de la Protection des Populations) quant à la transparence de leur service après-vente client.

### L'appât du bon d'achat

Le scénario téléphonique utilisé pour contacter ce consommateur est révélateur des procédés actuellement employés par des professionnels peu scrupuleux : « On m'appelle, hier, en me disant qu'en tant que client d'INTERMARCHÉ – qui fête ses 20 ans – un tirage au sort a eu lieu et mon numéro de téléphone est l'un des gagnants. Je vais donc recevoir un bon d'achat de 1 000 € à valoir chez INTERMARCHÉ. »

Curieusement, l'interlocutrice ne réclame pas les coordonnées du gagnant pour lui adresser son lot : elle lui communique un code (410) que le consommateur devra indiquer en appelant un numéro de téléphone qui, bien évidemment, est surtaxé.

Épilogue de cet échange téléphonique : « Je lui ai dit que je n'appelais jamais de numéros en 08. Elle a immédiatement raccroché. »

Bien évidemment, dans ce genre d'appels, les marques de grande distribution sont mentionnées de façon abusive : elles n'ont jamais organisé de tirage au sort.

*Source Réseau Anti Arnaques*

### Vignette Critair - Arnaques sur internet

**Des petits malins tentent de profiter de la nouvelle obligation d'arborer les certificats qualité de l'air sur les véhicules pour vendre des vignettes au prix fort.**

Depuis le 15 janvier, arborer un certificat qualité de l'air Critair sur son véhicule est obligatoire pour rouler dans Paris intra-muros.

Cette pastille à coller sur son véhicule peut être achetée sur le site gouvernemental [certificat-air.gouv.fr](http://certificat-air.gouv.fr) au prix de 4,18 € l'unité. La date fatidique étant dépassée, la demande explose. Des petits malins tentent de profiter de cet engouement pour détourner les internautes de la plate-forme officielle et les attirer vers leurs propres sites où les mêmes vignettes sont vendues plus cher.

Ces sites, qui se présentent comme des « intermédiaires », n'apportent rien de plus. Ils sont à éviter absolument comme tous les autres site faisant payer pour obtenir des documents administratifs.

## Le Printemps de la consommation : Ouverture sur le monde

Comme des oiseaux au printemps, nous avons recherché un ou deux nids pour faire connaître notre Association locale d'UFC-Que Choisir : La galerie commerciale d'Auchan à Brétigny sur Orge et la galerie de Carrefour à Ste Geneviève des Bois se sont désignées d'office : leur proximité.



Nous avons été très bien accueillis aux deux endroits : Auchan où nous avons eu le privilège de recruter trois nouveaux bénévoles, et Carrefour où nous avons eu deux accroches très sérieuses. Beaucoup de gens ne connaissent pas l'Association locale mais connaissent UFC-Que Choisir par l'intermédiaire de ses publications et de la télé. Nous avons distribué 175 flyers à Auchan et 335 à Carrefour.

De nombreuses personnes de passage ont remercié les bénévoles de l'AL quant aux services qu'ils offraient toute l'année. Nous remercions aussi nos bénévoles pour leur participation à ces deux manifestations ainsi que le premier Adjoint au Maire de Ste Geneviève des Bois qui nous a rendu visite.

Nous comptons également faire une manifestation à Etampes dans le prochain mois.

ÉTES-VOUS UN  
CONSO MMATEUR AVERTI ?

**QUIZ CONSO**

Automobile

- Mon garagiste a fait des réparations sans mon accord, dois-je payer ?
- De quelles garanties puis-je disposer lors de l'achat d'une voiture d'occasion à un professionnel ?
- Les bornes de stationnement n'acceptent pas les pièces, est-ce légal ?
- Un devis préalable avant travaux est-il obligatoire chez un garagiste ?
- Mon garagiste me rend mon véhicule après réparation, mais la panne se reproduit. Doit-il prendre à sa charge cette nouvelle intervention ?
- Un garagiste peut-il vendre mon auto si je ne lui règle pas la facture des réparations effectuées ?
- La roue de secours est-elle obligatoire dans une voiture ?
- Le certificat d'immatriculation est-il un titre de propriété ?

UNION FÉDÉRALE  
DES CONSOMMATEURS  
QUE CHOISIR

www.quechoisir.org ou 01 43 48 55 48  
Pour en savoir plus sur vos droits,  
contactez votre association locale :

Edition 2017

### Rappel de nos horaires

#### Permanences Litiges sur rendez-vous:

- le lundi de 14h à 16h
- le mardi de 9h à 12h
- le mercredi de 14h à 17h
- le jeudi de 9h à 12h, de 17h à 19h
- le vendredi de 9h à 12h
- le samedi de 9h à 12h

Place du 19 mars 1962

91240 Saint Michel sur Orge

#### Permanences téléphoniques:

Pour tout rendez-vous ou  
renseignement appeler le

01 69 25 08 13

(+ répondeur)

- le lundi de 10h à 11 h, de 14h à 17h
- le mardi de 14h à 17h
- le jeudi de 14h à 17h