



# 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/)

Directeur de publication : Gérard Brochot  
Avec la participation des bénévoles

Impression : Office DEPOT 91160 Ballainvilliers

**BULLETIN N° 56**

janvier 2018

Prix : 1,70 euro

Gratuit pour nos  
adhérents

Reproduction totale ou  
partielle interdite sans  
autorisation



## ÉDITORIAL

Après une année 2017 riche en changements, nous abordons 2018 avec la mise en œuvre de promesses concernant plus spécialement notre vie de consommateur.

Plus que jamais, notre association sera vigilante et exigera, au travers des différentes commissions et auprès des élus, une meilleure information sur nos achats, sur notre santé et sur le respect de notre environnement.

Les conclusions des États Généraux de l'Alimentation organisés par le gouvernement fin 2017 apporteront des améliorations jugées largement insuffisantes pour UFC QUE CHOISIR. Ainsi nous veillerons particulièrement au respect de la mise en œuvre de l'étiquetage nutritionnel simplifié.

UFC QUE CHOISIR travaille à l'établissement d'un fichier d'artisans respectant les critères exigés par notre association lors de toute intervention. Nous espérons ainsi que le nombre de litiges-arnaques que nous devons traiter, diminuera de façon significative.

Les « ateliers conso » dont le succès ne se dément pas, seront enrichis dès le début 2018, d'un dossier à jour « Arnaques » et continueront d'être proposés tant aux scolaires qu'aux différentes associations et organismes sociaux des communes de notre secteur. N'hésitez pas à les en informer.

Une nouvelle permanence de notre association est ouverte depuis janvier au Point Droit d'Étampes.

Nous vous invitons à notre AG ordinaire (convocation jointe à ce bulletin).

Au cours de 2017 notre association a été à votre écoute et continuera de vous apporter ses conseils, son expertise pour régler vos litiges. Les nouveaux bénévoles seront toujours les bienvenus.

Je remercie toute l'équipe de bénévoles pour son implication dans la bonne marche de l'association.

Avec eux, je vous présente nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Le Président, Gérard Brochot

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

Les adhérents, membres de l'UFC-QUE CHOISIR du Val d'Orge, sont conviés à l'Assemblée Générale qui se tiendra

**le samedi 10 mars 2018 à 14 heures**

à St Michel sur Orge

## NOUVELLE PERMANENCE DE L'UFC QUE CHOISIR A ÉTAMPES

Chaque 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundi du mois, nous serons présents au : **Point d'Accès au Droit, 1 rue du Coq à ÉTAMPES** pour vous aider dans vos litiges avec des professionnels.

Nous invitons les adhérents et non-adhérents à prendre RDV auprès de la maison au Droit, au numéro suivant : 01 69 92 11 70 s'ils souhaitent être accompagnés, conseillés, dans leurs démarches litigieuses.

## MENACES INFORMATIQUES

Phishing, virus, rançongiciels, spam... en cas de problème avec votre ordinateur ou votre smartphone, allez sur le site : **cybermalveillance.gouv.fr**.

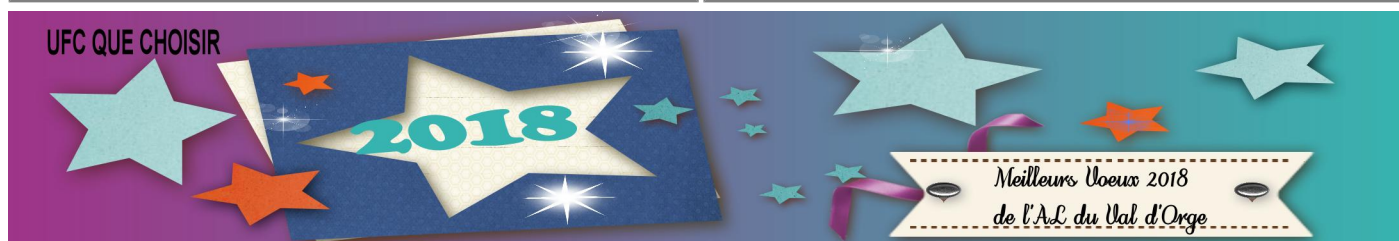
Après un test dans la région Hauts-de-France, cette plate-forme, créée par l'Agence nationale des systèmes d'information (Anssi) est désormais accessible partout en France.

Vous y trouverez des informations sur les menaces et des conseils pratiques pour protéger vos appareils. En cas d'infection, il vous suffit d'indiquer votre adresse et de répondre à quelques questions pour que le site vous indique ce qui vous est arrivé et vous renseigne sur la marche à suivre.

Si besoin, la plate-forme vous aidera à trouver un prestataire informatique près de chez vous.

Certes, elle souffre encore de quelques imperfections mais devrait atteindre son rythme de croisière dans les mois à venir.

Source : QUE CHOISIR N° 564



## INFORMATIONS & CONSEILS

### Véhicules d'occasions

Quelques recommandations

La déclaration de cession d'un véhicule fait l'objet du formulaire Cerfa N° 15776\*01 qui doit être rempli et signé par le vendeur et l'acquéreur: s'il y a plusieurs cotitulaires (plusieurs propriétaires), chacun doit le signer.

Le vendeur doit vous remettre :

- L'exemplaire N° 2 du certificat de cession
- Le certificat de situation administrative (non gage) daté de moins de 15 jours
- La carte grise du véhicule barrée avec la mention « vendu le (jour/mois/année/heure) » la signature du ou des vendeurs
- La preuve du contrôle technique si le véhicule a plus de 4 ans datant de moins de 6 mois ou de moins de 2 mois si une contre visite a été prescrite

Il est recommandé également

- De vérifier le modèle exact du véhicule et sa date de 1ère mise en circulation
- De demander le carnet d'entretien et/ou les factures d'entretien/réparations
- D'essayer le véhicule

Si l'achat se fait par le biais d'un professionnel, celui-ci doit vous remettre absolument une facture acquittée détaillée indiquant entre autres type exact du véhicule, kilométrage et éventuelles garanties

Attention aux assurances complémentaires optionnelles (payantes) qui peuvent vous être proposées

- Que couvrent elles ?
- Montant maximum des couvertures ?

### RU Contacté, démarche facilitée

Un RU est un représentant des usagers. Il agit principalement pour le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative de la prise en charge soignante et médicale.

Il appartient à une association agréée, condition indispensable pour être nommé RU par l'ARS (Agence Régionale de Santé) en accord avec le directeur d'établissement. Une fois nommé pour 3 ans, il est représentant de tous les usagers et pas uniquement de ceux relevant de son association. Il est membre de la Commission Des Usagers (CDU) et peut être aussi membre du Conseil de Surveillance et d'autres instances de l'établissement. Il s'agit d'une activité bénévole, mais pour laquelle il bénéficie de formations.

Son rôle est défini notamment par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé :

- S'impliquer, au nom des usagers, dans l'administration ou l'organisation de l'établissement ;
- Étudier les plaintes et réclamations, et s'assurer qu'un suivi, une réponse est apportée à l'utilisateur ;
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne du patient ; faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de ses droits,
- Participer, au nom des usagers, à l'élaboration des politiques de santé,
- Faire valoir les droits des personnes malades, hospitalisés ou bénéficiaires de consultations.

Il est associé à l'élaboration des actions visant l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients et considéré comme partenaire de l'établissement.

*Il est l'interlocuteur privilégié de la Qualité, de la Direction, médecins et soignants. N'hésitez pas à le contacter si vous avez besoin d'aide et d'accompagnement dans vos démarches.*



Contact UFC : [sante@valdorge.ufcquechoisir.fr](mailto:sante@valdorge.ufcquechoisir.fr)

## A L'EXTÉRIEUR

### Forum des Associations

Notre Association a participé au forum des associations de St Michel sur Orge ,Brétigny-sur-Orge Ste Geneviève des Bois, Le Plessis Paté les 9 et 10 septembre.

### Cap sur 2040

A l'invitation du Conseil Départemental nous avons assisté à la conférence Essonne Terre d'avenir: Cap sur 2040 au Génopole d'Évry.

### Téléthon 2017

Nous avons été présents aux manifestations organisées pour le Téléthon à St Michel et au Plessis Paté.

### Nouveaux ateliers

D'autres ateliers sont en cours de fabrication (une maison saine, appartement pédagogique, ainsi qu'une nouvelle mouture « arnaques au quotidien ») qui seront opérationnels en 2018.

## DES BÉNÉVOLES À VOTRE ÉCOUTE

### NON CONFORMITÉ :

#### TRANSACTION RÉUSSIE

Monsieur A. a signé un bon de commande de volets roulants en aluminium de 30 mm d'épaisseur en réglant un acompte, le solde à la pose. L'artisan est venu poser les volets, cependant non conformes au bon de commande. M. A. contestant cette pose en non-conformité avec son bon de commande (les volets n'étaient pas à 100% en alu et seulement de 25 mm d'épaisseur), demande à l'artisan de changer ses volets. Celui-ci refuse en prétextant que ses volets vendus sont entre 25 et 32 mm et qu'ils ne peuvent être totalement en aluminium (85 % alu sont considérés alu). Malgré les courriers de M. A., l'artisan refuse le changement, la reprise et le remboursement.

Après courrier de notre part en rappelant les textes du code de la consommation, évoquant la non-conformité du contrat, nous proposons deux solutions à l'artisan, selon l'article L 217-9 du code de la consommation : soit le remplacement du bien soit le remboursement après la reprise du bien. L'artisan a accepté de changer les volets en respectant l'épaisseur et le 100% aluminium.

***Soyez vigilants, en cas d'achat sur une foire il n'y a pas de délai de rétractation***

### GAGNE !!

Tout dossier n'est pas lié au chiffrage du préjudice.

Monsieur V. est venu nous trouver pour un litige avec SFR :

Monsieur V. clôt son dossier auprès de son opérateur fin décembre 2016, avec envoi du matériel, mais SFR lui ré-ouvre sa ligne et son abonnement début mars, sans raison sur deux mois, l'opérateur lui réclame non seulement le coût de la ré-ouverture de sa ligne mais les deux mois d'abonnement, et ajoute la non réception du matériel envoyé fin décembre. Heureusement que Monsieur V. avait bien conservé ses reçus, et malgré le fait que SFR confie le dossier à un cabinet de recouvrement de dettes, notre courrier envoyé à SFR avec copie à la Société de recouvrement a porté ses fruits : **SFR rembourse 0.01 euro par chèque** – eh oui, 1 centime d'euro pour clore le dossier !!!!

### ATTENTION....

#### GARE AUX PROPOSITIONS PAR SMS DES OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE :

Par démarchage téléphonique, si vous possédez déjà un contrat, le fait de dire « OUI » lors de votre échange avec le commercial de votre téléphonie vaut acceptation d'un complément de forfait, qu'il soit téléphonie portable ou bien de votre contrat téléphonie fixe.

Il n'y a plus d'obligation de signature d'un document. Soyez donc attentifs à ce que vous répondrez. Par contre pour tout autre nouveau contrat, l'opérateur se doit de vous faire signer le contrat.

#### MAIS :

Un autre moyen de vous « arnaquer » par démarchage téléphonique est encore plus vicieux :

Cela est arrivé à deux de nos adhérents :

Ils ont simplement reçu un SMS sur leur téléphone portable en leur indiquant :

« A votre disposition vous pouvez avoir deux chaînes de télévision supplémentaires pour 2€ par mois au lieu de 6€ pendant 12 mois. **Si vous ne souhaitez pas** cette proposition, allez sur votre compte client et refusez dans votre espace personnel cette offre... »

Ce que font les personnes soumises à une telle proposition, c'est de supprimer le SMS, ne se sentant ni concernées, ni intéressées par la proposition.

#### QUELLE ERREUR !

Sans se douter de quoi que ce soit, ils ont involontairement accepté la proposition que les opérateurs se sont empressés d'envoyer et ce, pour un délai d'au moins un an, sans aucune possibilité de se rétracter.

**STOP AU LAXISME, RÉAGISSEZ ! Allez bien sur votre « espace personnel » et dénoncez la proposition.**

Nota bene : cela peut s'apparenter à une vente forcée, mais contre Goliath, David fait peu de poids et il vous faudra vous battre bec et ongles pour vous faire rembourser avec moult courriers en R+AR.

Nous ne manquerons pas d'informer la Fédération pour qu'elle mène un combat contre ces agissements peu scrupuleux.

### ÉDUCATION A LA CONSOMMATION

Pas moins de 360 enfants des écoles de Plessis Pâté ont assisté aux conférences « Conso » : croquez des fruits et le petit déjeuner. Accompagnés de leurs professeurs des écoles et aidés par des bénévoles du CCAS, ces merveilleux enfants nous ont gratifiés lors de la dernière opération d'un chant sur « La Pomme », belle comptine qui nous a émus.

La plus belle réussite fut celle organisée par l'association Infos Sourds de St Michel sur Orge, sur le thème étiquetage et conseils alimentaires au juste prix, où nous avons eu un accueil très chaleureux et moultes questions.



### JOURNÉE MONDIALE ANTI GASPILLAGE

Le 16 octobre, dans le cadre de la journée mondiale "anti gaspillage" nous étions présents dans la galerie du supermarché Géant Casino de St Michel sur Orge.

Lors de la soirée ciné débat organisée par l'association ADEMUB de Brétigny-sur-Orge sur Orge autour du film "Discount" traitant du gaspillage nous avons avec l'épicerie sociale répondu aux questions des spectateurs

### OCTOBRE ROSE

Dans le cadre de l'opération nationale "OCTOBRE ROSE" Nous avons répondu présent à la demande de l'agglomération Cœur d'Essonne et avons tenu un stand au bord du lac de Brétigny-sur-Orge sur Orge sur le thème de "manger équilibré".



### SEMAINE BLEUE - CONFÉRENCE ANTI ARNAQUE

Début octobre dans le cadre de La Semaine Bleue des conférences sur les arnaques, les différents ateliers « manger équilibré » ou « au juste prix », nous ont permis de diffuser sur plusieurs communes ( Les Molières , Le Plessis Paté, Ste Geneviève des Bois) nos « connaissances ». L'Association des Familles de St Michel sur Orge a invité ses adhérents à notre conférence sur les arnaques (près de 30 personnes présentes)

**Pour tout renseignement sur nos différentes actions extérieures,  
contactez l'Association locale UFC QUE CHOISIR VAL d'ORGE :**

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