



# 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° 57**

juin 2018

Prix : 1,70 euro

Gratuit pour nos

adhérents

Reproduction totale ou  
partielle interdite sans  
autorisation



## ÉDITORIAL

La vocation première de notre association est de vous donner la parole, de vous défendre. Mais, c'est aussi d'agir dans tous les domaines de votre vie de consommateur.

Depuis le début de l'année nous avons relayé les réussites et les nouveaux combats menés par l'association UFC QUE CHOISIR:

-soit par publication sur notre site

-soit par communiqués de presse adressés aux points droit de Villemaison, Arpajon et Etampes ainsi qu' à certains médias et services de communication de notre secteur.

Ainsi avons nous lancé la nouvelle application gratuite "Quel cosmétique" et la pétition concernant le compteur Linky "refusons de payer pour Enedis".

Une nouvelle action de groupe est lancée contre NATIXIS.

Nous avons gagné contre SFR qui doit verser à l'UFC 30 000€ pour clauses abusives.

Au cours d'une enquête nous épinglons à nouveau les pharmacies sur le manque de conseil et les écarts de prix sur les médicaments non remboursés.

Le 15 mars nous avons ouvert notre opération Printemps conso préparée par la Fédération par une soirée ciné débat (voir article) et jusqu'en juin nous serons présents sur les foires aux plantes, les supermarchés et participerons à de nombreux rendez-vous conso et arnaques. etc.

Nous allons, fin mai, accompagner la communication sur la mise en œuvre de la loi RGPD (règles générales de protection des données sur internet) .

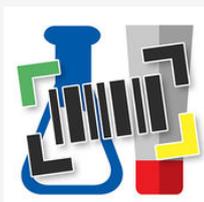
Sans oublier les rendez vous de nos conseillers litiges qui voient toujours les mêmes arnaques ,les mêmes problèmes de travaux bâclés par des artisans ou entreprises indélébiles.

Nous continuons de participer aux enquêtes et assurons un accueil téléphonique chaque jour. Mais nous avons de plus en plus de difficultés à assurer nos missions par manque de bénévoles sachant que nous avons vu le départ de certaines et certains d'entre eux non remplacés.

Je remercie notre nouveau conseil d'administration de m'avoir renouvelé sa confiance comme Président (voir C/R AG du 10 mars 2018) et vous assure de tout mettre en œuvre pour que notre association locale soit encore plus performante.

**Le Président : Gérard Brochot**

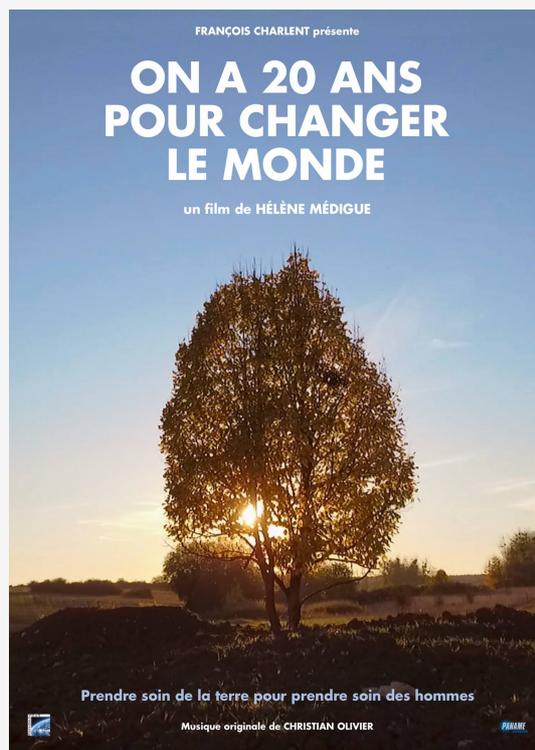
## SÉCURITÉ DES PRODUITS COSMÉTIQUES



« **QuelCosmetic** » L'application smartphone gratuite qui permet de repérer la présence des ingrédients indésirables dans les produits cosmétiques.

## PROCHAIN CINÉ-DÉBAT

**Le Jeudi 31 Mai 2018 à 20h30**



ESPACE MARCEL CARNE  
Place Marcel Carné –  
91240 SAINT MICHEL SUR ORGE

Ouvert à tous – Tarifs habituels



### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ADHÉRENTS UFC QUE CHOISIR VAL D'ORGE

Le 10 mars 2018, une trentaine d'adhérents étaient présents dans la grande salle de la « Maison des Seniors » qui abrite nos bureaux. Nous avons reçu 32 pouvoirs par courrier ou par mail.



Notre Président, Gérard BROCHOT, accueille les participants et, dans son introduction, insiste sur le travail des bénévoles de notre association, qui a permis un résultat satisfaisant mais

perfectible, et sur les défis dus aux bouleversements des nouvelles technologies qui nous attendent.

Il passe ensuite la parole à notre « maître des cérémonies », Michel BRUNET, qui organise le déroulement de cette Assemblée Générale.

Certaines précisions ou réponses aux questions de la salle sont apportées par le Président, la Trésorière, la vice-Présidente ou les responsables des diverses commissions

Il est ensuite procédé au vote sur :

Le Rapport d'Activité 2017

Le Rapport d'Orientation 2018

Le Rapport Financier 2017

Le Budget Prévisionnel 2018

Adoption à l'unanimité des adhérents présents ou représentés.

Les administrateurs de l'AL UFC-QUE CHOISIR VAL D'ORGE étant élus pour 3 ans, 3 postes devaient être renouvelés, mais seulement 2 membres sortants ont souhaité se représenter, il s'agit de Michel BRUNET et Philippe ISENBECK qui ont été réélus à l'unanimité des adhérents présents ou représentés.

Notre Président, après les avoir félicités, a remercié en notre nom à tous Christiane RUNGETTE, qui reste disponible pour notre association, mais ne souhaite pas continuer son mandat d'administratrice.

Gérard BROCHOT nous informe également de la démission pour raison de santé de Michel DEON qui a assuré très longuement la fonction de Trésorier. Cette démission a été connue après la date limite de dépôt des candidatures, il reste donc 2 sièges qui ne seront pas pourvus cette année.

Nous avons ensuite eu un échange, comme d'habitude très intéressant et instructif, avec les adhérents présents dont nous avons noté l'intérêt et la fidélité, ce qui nous encourage dans notre engagement.

Après la clôture des travaux, nous avons traditionnellement partagé le « cidre de l'amitié » ce qui est toujours très sympathique.



### COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Gérard BROCHOT – Président

Michel BRUNET – Secrétaire adjoint

Marie-Jeanne CLAIRET – Vice-Présidente

Jean-Luc FRAN CART – Secrétaire

Jean-Claude GRILLET

Roland HUGOT

Philippe ISENBECK

Christine MORIN

Patrick PELLÉ

Daniel ROUX

Marie SAVARD

Jeanine WAUQUIEZ – Trésorière

### BON À SAVOIR

#### ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES – SAVOIR LES CONTOURNER

Connaître les tarifs des numéros spéciaux et prendre certaines précautions avant de composer l'un d'entre eux vous évitera de tomber dans le piège des numéros surtaxés, très répandus.

L'arnaque au numéro surtaxé, aussi nommée ping-call fait chaque jour de nouvelles victimes. L'objectif : vous amener à composer un numéro doté d'une tarification élevée et vous faire attendre - ou parler- le plus longtemps possible.

Une partie des euros accumulés pendant le temps de communication va directement dans la poche des escrocs, qui s'évaporent ensuite, tout comme les promesses alléchantes !

Une gamme de faux prétextes nichés dans les sites de petites annonces, mails, sms, requêtes téléphoniques ou encore sur les réseaux sociaux, sont faits pour vous appeler :

bon d'achat offert, colis ou cadeau en attente, abonnement que vous n'avez jamais souscrit à annuler, anomalie dans un contrat .....

Les conseils de QUE CHOISIR :

- Renseignez vous avant d'appeler. Pour connaître l'identité correspondant à un numéro surtaxé, rendez-vous sur le site [infova.org](http://infova.org)

- Vous pouvez signaler un sms ou un message vocal frauduleux à la plateforme [33700.fr](http://33700.fr) ou sur le site [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr)

- Inscrivez-vous sur la liste antidémarchage Bloctel ([Bloctel.gouv.fr](http://Bloctel.gouv.fr)) qui vous permettra de bloquer les appels indésirables de professionnels ou d'escrocs.

Extrait de l'article « arnaques téléphoniques savoir les contourner » de QUE CHOISIR N° 569 p.61

### NON CONFORMITÉ :

#### LES FENÊTRES

Depuis janvier 2017, Mme L. galère après la pose de ses fenêtres et baies vitrées. La Société qui a procédé à l'installation ne veut rien savoir quant au défaut d'étanchéité dû à un travail mal exécuté, malgré ses lettres de relance pour malfaçons. Elle va jusqu'à payer un expert pour qu'il constate que la pose est à la limite du médiocre.

Mme L. nous contacte pour que l'on puisse venir à son aide. Un premier courrier est envoyé à la société poseuse des fenêtres, qui essaie de nous renvoyer vers une malfaçon de son fournisseur. Un rappel des textes de loi l'informe que ce n'est pas le fournisseur que Mme L. a contacté et qui a fait les travaux, mais ladite société, qui se doit de respecter le devis et l'obligation de résultat.

Rapidement la Société en question nous renvoie un double du courrier adressé à Mme L. pour nous informer qu'ils donnent une date pour déposer non seulement des fenêtres, mais aussi des dormants et remontage aux bonnes dimensions et réajustement de l'ensemble de toutes les fenêtres et baies vitrées.

Une grosse somme d'argent en jeu, mais surtout une adhérente heureuse d'avoir eu gain de cause et qui aura chaud chez elle l'hiver prochain.

Un an et trois mois. Vraiment inacceptable que des sociétés ne soient pas plus réactives et reconnaissantes de leurs erreurs...

### ATTENTION....

#### UN DEVIS AVANT TRAVAUX OU DÉPANNAGE

Selon la loi HAMON du 17 mars 2014, le devis est obligatoire pour tous travaux d'un montant supérieur à 150€

En dessous de ce montant le consommateur peut quand même en faire la demande

Avant de signer un bon de commande faites si possible établir plusieurs devis avant de vous engager

#### Le devis doit mentionner les éléments suivants :

- La date du devis
- Le nom et l'adresse de la société
- Le nom du client
- La date de début et la durée estimée des travaux

- Le décompte détaillé de chaque prestation, dénomination, en quantité, en prix unitaire, le métrage, etc...
- Le prix de la main d'œuvre (notamment le taux horaire)
- Les frais de déplacement
- La somme totale à payer HT et TTC
- La durée de validité de l'offre
- Le caractère gratuit ou payant du devis

Selon Code de la Consommation

Articles L.111-2 – L.111.3 et R.111.3

#### BONNE PIOCHE CONTRE SFR

Mme G nous contacte pour un problème de dysfonctionnement vis-à-vis de SFR qui n'a pas tenu compte de la résiliation qu'elle vient de faire.

Mme G. reçoit des rappels et envoie trois lettres en R+AR pour rappeler son désabonnement. Toujours sans résultat...

Nous transmettons les coordonnées du service clientèle de SFR (contacts donnés pour tous les opérateurs par notre fédération) pour envoi immédiat d'une lettre en R+AR. Quatre jours après, Mme G. reçoit un mail du Directeur du service client de SFR pour l'informer de la prise en compte du dysfonctionnement et prévoit le remboursement total des sommes indûment perçues, voire un peu plus que celui que prévoyait Mme G.

#### OUVERTURE D'UNE PERMANENCE À ÉTAMPES

##### PERMANENCE UFC QUE CHOISIR à ÉTAMPES

Après l'annonce dans notre dernier bulletin de notre présence régulière au point Droit d'ÉTAMPES, nous ouvrons à partir du 14 Septembre prochain une Permanence UFC QUE CHOISIR au

Centre Social Camille Claudel

119 bis boulevard Saint Michel

91150 ÉTAMPES

Cette permanence sera assurée les vendredi de 14h à 17h (hors vacances scolaires). Rendez-vous à prendre auprès de l'accueil téléphonique de l'AL VAL d'ORGE

Tel 01 69 25 08 13

### PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS – Une fois n'est pas coutume, autosatisfaction !!

#### CARTON PLEIN POUR NOTRE « CINÉ-DÉBAT »

Dans le cadre de l'opération nationale Printemps des consommateurs, nous avons organisé Jeudi 15 Mars dernier – Journée Mondiale de la Consommation – en partenariat avec l'Espace Marcel Carné de SAINT MICHEL SUR ORGE une soirée ciné-débat dont le thème était : surconsommation de sucre et sucre caché.

Nous avons donné rendez-vous à 20h30 aux habitants de SAINT MICHEL SUR ORGE et des communes avoisinantes, adhérents ou non adhérents d'UFC QUE CHOISIR, au cinéma Marcel Carné pour la projection du film documentaire SUGARLAND. Ce film dénonce le recours effarant au sucre dans les produits de l'industrie agroalimentaire et les dangers en termes de santé publique que la consommation de produits transformés fait courir.



Pari réussi pour cette initiative qui constituait pour nous une grande première !



200 personnes ont assisté à la projection ! Du jamais vu pour le responsable du cinéma que, par ailleurs, nous remercions très chaleureusement pour son accueil : « *Un documentaire en version originale un soir de semaine ne déplace pas habituellement les foules... En raison de l'affluence nous avons dû ouvrir la grande salle pour que tout le monde puisse s'asseoir...* »

Cette réussite est due à une volonté sans faille de notre Président Gérard Brochot qui a motivé une petite équipe type commando de choc pour une préparation minutieuse, une communication efficace et ciblée et la mobilisation des partenaires locaux.

Les spectateurs ont été accueillis dans le hall par les bénévoles de VAL d'ORGE qui distribuaient plaquettes, goodies et conseils pour « consommer au naturel », thème choisi pour cette deuxième édition du Printemps des Consommateurs.

Pour le débat qui a suivi la projection, animé par Jean-Pierre LHERMITE administrateur national, nous avons fait appel à deux diététiciennes-nutritionnistes qui ont pu apporter des réponses aux questions les plus pointues.

Ce temps d'échange foisonnant a été l'occasion de faire connaître l'existence de notre association locale proche de nos concitoyens, d'expliquer que nous avons d'autres activités que la résolution des litiges comme, par exemple, les rendez-vous conso qui ont un but pédagogique d'éducation à la consommation et, bien sûr d'appeler les participants à nous rejoindre, en adhérant ou mieux en devenant bénévole.



**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)