



## ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

# CONSUM&VOUS

BULLETIN N°21

FÉVRIER 2015



- |  |  |
|--|--|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION   | 6 EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU                                       |
| 2- LE BON USAGE DU TÉLÉPHONE   | 7- LES DÉCHETS D'ACTIVITÉS DE SOINS À RISQUES INFECTIEUX (DASRI) |
| 3- LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET DE VOTRE COMMUNE AU REGARD DE 6 CONTAMINANTS | 8- ENTREPARTICULIERS, PARTENAIRES-EUROPÉEN, RESEAUESPARTICULIERS |
| 4- FOURNITURE DE PIÈCES DÉTACHÉES POUR RÉPARATIONS                             | 9- ACHETER EN LIGNE AUPRÈS D'UN PROFESSIONNEL FRANÇAIS           |
| 5- LITIGES PORTANT SUR DES PROBLÈMES DE CONSTRUCTION                           | 10 APPEL À BÉNÉVOLES   |

## 1 – LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

**UFC-Que Choisir**  
**Association Locale de**  
**COULOMMIERS**  
**ET SA RÉGION**  
**POINT D'ACCÈS AUX DROITS**  
**22, RUE DU PALAIS DE JUSTICE**  
**77120 COULOMMIERS**

**Tél : 01 64 65 88 70**  
**FAX : 01 64 65 88 72**

*Nos permanences à :*

♦ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis, (mercredis sur RV) et jeudis de 9h00 à 12h00 et les vendredis de 14h00 à 17h00.

♦ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : le 3<sup>ème</sup> samedi du mois de 09 à 12 h sur rendez-vous au : 01 64 25 90 67

♦ **LA-FERTÉ-SOUS-JOUARRE**

Centre Social, 17 Rue du Reuil, les 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> vendredis du mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous au 01 64 65 88 70.

♦ *Permanences téléphoniques :*  
 au 01 64 65 88 70 :

- le mardi de 9h à 12h
- le jeudi de 14h à 17h30

2014 est déjà derrière nous et son bilan montre qu'il est toujours difficile d'être consommateur car les litiges n'ont jamais été aussi nombreux.

Pour notre Association, cela se traduit par une forte augmentation de notre activité :

- + 12% d'adhérents
- + 25% de litiges à régler.

Nos bénévoles n'ont pas chômé cette année, d'autant que l'arrivée d'un nouveau logiciel de gestion nous a quelque peu perturbés, remettant en cause des habitudes de travail bien ancrées.

Heureusement, depuis quelques semaines de nouveaux bénévoles nous ont rejoints et nous comptons beaucoup sur cet apport d'énergie pour nous aider à améliorer notre service vis-à-vis de nos adhérents et en particulier, accélérer la prise en compte des litiges, qui vous a semblé un peu longue parfois.

Première conséquence positive du renforcement de notre équi-

pe, l'ouverture d'une permanence supplémentaire au PAD (Point d'Accès aux Droits) de Coulommiers le mercredi matin.

Sur rendez vous dans un premier temps, elle nous permettra de "fluidifier" les temps d'attente aux permanences et sera déjà opérationnelle quand vous lirez ces lignes. Nous espérons que cette mesure améliorera notre accueil en nous permettant de vous répondre et si possible de résoudre vos problèmes plus vite.

D'autres changements sont en discussion et seront mis à l'ordre du jour de **notre Assemblée Générale qui aura lieu le jeudi 26 mars à la Salle de l'Orme CHAUMONT à COULOMMIERS.**

En outre, dans ce bulletin, vous trouverez une enquête sur les pharmacies de Coulommiers et leur position devant la reprise des déchets médicaux (seringues usagées par exemple), dans le cadre d'une nouvelle rubrique d'enquêtes locales.

Enfin, je profite de cette rubrique pour vous rappeler la campagne

gaz moins cher ensemble, relancée par l'UFC que Choisir après le succès de la campagne de 2013 (70 000 personnes nous avaient fait confiance).

Cette proposition de l'UFC présente plusieurs avantages pour le consommateur :

- Elle fait de lui un abonné mieux éclairé et plus responsable en l'invitant à examiner sa dépense énergétique.
- Elle attire l'attention sur notre comparateur de prix, le seul véritablement indépendant en France, avec celui du Médiateur de l'énergie.
- Le contrat de fourniture de gaz est mieux équilibré, car nous en avons éliminé toutes les clauses abusives que nous dénonçons par ailleurs chez

les autres fournisseurs : GDF, DIRECT ENERGIE, ENI...

- Le client est assuré contre les mauvaises surprises en cas de contentieux, car le cahier des charges impose au fournisseur retenu le traitement par notre association des réclamations d'abonnés.

La perspective de cette nouvelle et grande action fera progresser encore la maîtrise de notre consommation, au moins pour la part consacrée à l'énergie. Voilà de bonnes raisons de souhaiter, à tous nos adhérents, une très bonne année 2015 !

**G. V. bénévole**

## 2 - LE BON USAGE DU TÉLÉPHONE

### 2-1 - COMMENT IDENTIFIER UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE MASQUÉ ?

Vous en avez ras-le-bol de recevoir des appels masqués sur votre téléphone portable ou sur votre téléphone fixe? C'est sûr, il y a de quoi être agacé! D'autant que le correspondant laisse rarement des messages et vous passez alors votre temps à vous demander qui donc cela peut bien être...

Le plus souvent, il s'agit de centres d'appels cherchant à vous joindre pour vous vendre quelque chose, mais il se peut que ce soit également un professionnel ou l'une de vos connaissances. Dans ce cas, on ne peut pas vous aider à démasquer leur identité puisque le numéro d'appel est anonyme et il ne s'affiche pas sur votre téléphone, mais l'Annuaire Inversé peut vous révéler comment arrêter ce genre de coup de fil très crispant.

### 2-2 - COMMENT BLOQUER UN NUMÉRO MASQUÉ SUR SON TÉLÉPHONE PORTABLE ?

Sous Android, il existe une manipulation qui vous permettra de renvoyer tous les appels masqués directement vers votre messagerie. Pour cela, allez dans votre menu puis cliquez sur "Paramètres". Dans la rubrique "Appels", sélectionnez l'élément "Rejet de l'appel" puis "Mode de recherche automatique". Vous devrez ensuite appuyer sur l'option "Numéros Rejetés auto", sélectionnez l'élément "**Liste de rejet automatique**" puis la case "Inconnu".

Dès lors, les appels en inconnu seront automatiquement refusés et votre téléphone ne sonnera pas. Votre correspondant pourra cependant vous laisser un message et l'appel apparaîtra dans votre journal

comme étant bloqué.

Sur iPhone, ce type de fonction n'existe pas encore.

Le seul moyen de ne pas être dérangé par un numéro masqué consiste à **créer une règle de filtrage**. Pour ce faire, il vous suffit de créer un mode "Ne pas déranger" dans lequel vous précisez "Autoriser les appels de tous les contacts". Mais attention, avec cette manipulation, seuls les numéros inscrits dans votre répertoire pourront vous joindre!

### 2-3 - COMMENT FILTRER VOS APPELS ?

Certains opérateurs proposent des services sur les fixes ou les mobiles afin de bloquer ce type d'appels. **Orange** propose notamment le service payant "Stop Secret" qui permet d'identifier et de filtrer les appels masqués avant même que votre téléphone ne sonne. Le principe est simple : le correspondant doit s'identifier de vive voix avant que vous n'acceptiez ou non de le prendre au téléphone.

**Free** propose également et gratuitement le rejet des appelants anonymes sur les fixes. Votre correspondant dont le numéro est caché sera averti par un message automatique que vous refusez ce genre d'appels. Pour activer ce service sur votre téléphone fixe, tapez sur la touche étoile, suivi de 82 puis terminez par la touche #.

Pour les abonnés **SFR**, vous pouvez bloquer de votre compte, cliquez sur "Ma ligne téléphonique Neufbox" puis "Gérer mes options d'appel". Activez l'option "Rejet des appels anonymes" et validez.

**Mais quel que soit le service proposé, sachez que votre opérateur n'a pas le droit de vous communi-**

quer l'identité d'un numéro masqué sauf dans le cas où vous avez déposé une plainte à la police.

#### **2-4 - COMMENT IDENTIFIER UN NUMÉRO INCONNU ?**

Le seul moyen d'identifier un numéro masqué est en effet de faire un dépôt de plainte. Bien sûr, elle ne sera retenue qu'en cas de **harcèlement téléphonique**. Pour cela, notez les dates et les heures de ces appels avant de vous rendre à la gendarmerie ou dans un commissariat pour déposer une main courante. Suite à votre ouverture de dossier, selon le

cas et l'ampleur des appels ou du préjudice, les services pourront procéder à une demande de réquisition auprès de l'opérateur concerné et une enquête judiciaire sera éventuellement ouverte, enquête qui pourrait aboutir à des mesures pénales...

Pour finir, si vous aussi, souhaitez appeler en numéro masqué et que votre numéro ne soit pas présenté à votre interlocuteur, composez le #31# à partir de n'importe quel téléphone.

**UFC- Que Choisir**

### **3 - LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET DE VOTRE COMMUNE AU REGARD DE** **6 CONTAMINANTS**

#### **Risques par polluant**

- **Nitrates** : Les teneurs excessives en nitrates dans l'alimentation sont susceptibles de faire courir des risques de méthémoglobinémie (syndrome du bébé bleu) chez les nourrissons. En effet, les nitrates, transformés dans l'organisme en nitrites, peuvent par la modification des propriétés de l'hémoglobine du sang empêcher un transport correct de l'oxygène par les globules rouges. Toutefois, aucun cas de méthémoglobinémie lié à l'eau d'alimentation n'est recensé aujourd'hui en France. Plus généralement, la présence de nitrates dans l'eau potable est un indicateur de pollutions d'origine agricole, qui peut s'accompagner de la présence d'autres polluants tels que des pesticides.

- **Pesticides** : Le risque entraîné par les pesticides est celui de l'exposition à long terme, à des doses très faibles mais répétitives, avec des interactions possibles entre les différents pesticides. Les risques suspectés, sans qu'ils aient pu être démontrés à ce jour, pourraient être des cancers (leucémies notamment), des troubles du système nerveux ainsi que de troubles de la reproduction.

- **Sélénium** : C'est un composant des roches profondes dont la présence dans les eaux révèle l'épuisement de la ressource. Bien que ce composé soit toxique, ses conséquences sur la santé sont à ce jour mal évaluées compte tenu des faibles niveaux auxquels est exposée la population française.

- **Qualité bactériologique** : Les défauts de traitement de potabilisation (chloration) ou des canalisations endommagées dans le réseau peuvent entraîner la présence de bactéries responsables par exemple de troubles intestinaux.

- **Aluminium** : L'aluminium est utilisé sous forme de

sels pour rendre limpides des eaux naturellement troubles. Bien qu'il n'y ait pas à ce jour de lien démontré entre l'exposition à l'aluminium et la maladie d'Alzheimer, par application du principe de précaution, il est recommandé de limiter les doses ingérées.

- **Radioactivité** : La radioactivité de l'eau est due à la présence, dans certaines régions, d'un sous-sol granitique riche en composés radioactifs naturellement présents dans les roches. Elle est faible par rapport aux autres sources de radiations naturelles (rayonnements du sous-sol, de l'air ambiant ou rayonnements cosmiques). Les études épidémiologiques menées à ce jour n'ont pas permis d'établir de lien entre l'eau de boisson et les cancers du système digestif ou d'autres organes. Par application du principe de précaution, il est cependant recommandé de limiter cette contamination.

#### **Les bons gestes pour les consommateurs**

Laissez couler l'eau quelques instants avant de la boire. Dans le cas où l'odeur est marquée, il suffit de laisser l'eau s'aérer, par exemple dans une carafe ouverte.

Lorsque la concentration en nitrates est comprise entre 50 et 100 mg/l, l'eau ne doit pas être consommée par les femmes enceintes et les nourrissons. Si elle est égale ou supérieure à 100 mg/l, l'eau ne doit être utilisée pour aucun usage alimentaire.

**Important** : Les résultats observés pour les 6 contaminants analysés (nitrates, pesticides, bactéries coliformes, sélénium, aluminium et radioactivité) ne préjugent pas des niveaux de qualité pour les autres paramètres examinés dans le cadre des contrôles officiels. En effet, la potabilité de l'eau est définie sur la base de l'ensemble de ces résultats consultables en mairie, ainsi que sur les sites

Internet des Agences régionales de santé et du ministère de la Santé.

### Méthodologie de notre étude

Synthèse réalisée à partir des analyses de l'eau effectuées entre juillet 2011 et janvier 2014 sur les 36 568 communes de France métropolitaine, publiées sur le site du ministère de la Santé (<http://www.sante.gouv.fr/resultats-du-contrôle-sanitaire-de-la-qualité-de-l'eau-potable.html>), pour six critères : pesticides (quantité totale de pesticides, atrazine et ses métabolites), nitrates, sélénium, qualité bactériologique (bactéries coliformes, entérocoques, *Escherichia coli*), aluminium et radioactivité.

En fonction de la proportion d'analyses non conformes, et pour chaque critère, nous avons défini les appréciations suivantes :

- Qualité de l'eau « Bonne » : moins de 5 % d'analyses non conformes.
- Qualité de l'eau « Passable » : entre 5 % et 25 % d'analyses non conformes.
- Qualité de l'eau « Médiocre » : entre 25 % et 50 % d'analyses non conformes.
- Qualité de l'eau « Mauvaise » : entre 50 % et 75 % d'analyses non conformes.
- Qualité de l'eau « Très mauvaise » : plus de 75 % d'analyses non conformes.

Pour chaque critère, a été calculée l'évolution par rapport à la première enquête publiée en mars 2012 (pour laquelle avaient été prises en compte les analyses réalisées entre le premier semestre 2009 et le premier semestre 2011).



### Choix des critères suivis

Alors qu'une cinquantaine de critères réglementaires sont habituellement contrôlés par les services officiels (plus de 600 si l'on ajoute les critères non obligatoires), nous avons sélectionné pour les besoins de cette étude, les critères les plus représentatifs des non-conformités habituellement rencontrées, ainsi que des critères pertinents au regard de la sécurité sanitaire et des préoccupations des consommateurs. Sur cette base, nous avons retenu six paramètres recouvrant trois types de contaminations.

## 1 – Des pollutions dues à un mauvais fonctionnement du traitement d'assainissement

Ces contaminations sont plus fréquemment rencontrées dans des communes rurales ou de montagne et peuvent être dues à une vétusté des installations de traitement et de distribution de l'eau ou encore à un défaut de surveillance.

- **Qualité bactériologique** : c'est l'exigence première pour qu'une eau soit considérée comme potable. Nous avons retenu d'une part les bactéries coliformes qui, sans être nécessairement pathogènes, recouvrent un large spectre de bactéries rencontrées dès l'apparition d'une défaillance. D'autre part, nous avons relevé les résultats pour *Escherichia coli* et les entérocoques qui sont susceptibles de causer des problèmes de santé.

**Teneur en aluminium** : la présence d'aluminium peut être d'origine naturelle, mais le plus souvent elle résulte de l'ajout volontaire de sels d'aluminium utilisés pour rendre limpides des eaux naturellement troubles.

## 2 – Des pollutions d'origine agricole

Elles représentent la majorité des pollutions relevées dans de l'eau potable.

- **Nitrates** : issus des apports d'engrais et de fumure animale sur les cultures, ils constituent la première cause de fermeture des captages d'eau potable.

- **Pesticides** : nous avons vérifié la conformité de l'eau sur deux types de critères. D'une part sur la teneur maximale admise pour l'ensemble des pesticides cumulés, d'autre part sur la teneur maximale en atrazine (ce pesticide, bien qu'il soit désormais interdit, persiste très longtemps dans l'environnement, ce qui explique qu'il soit la molécule la plus fréquemment détectée).

- **Sélénium** : ce composant naturellement présent dans les couches les plus profondes du sol apparaît notamment lorsqu'une surexploitation des nappes phréatiques oblige à recourir à des forages en profondeur.

## 3 – Des pollutions naturelles de la ressource

- **Radioactivité** : la radioactivité rencontrée dans les eaux est très généralement d'origine naturelle. Elle est due à la présence, dans certaines régions, d'un sous-sol granitique riche en composés radioactifs. Nous avons choisi le paramètre « dose totale indicative » qui traduit la radioactivité totale pour l'ensemble des éléments radioactifs susceptibles d'être présents.

**Limites maximale pour chaque polluant :**

- Atrazine et ses métabolites :  $\leq 0,1 \mu\text{g/l}$  (1)
- Total des pesticides analysés :  $\leq 0,5 \mu\text{g/l}$  (1)
- Critères bactériologiques (bactéries coliformes (2), *Escherichia coli* (1), entérocoques (1)) : absence dans 100 ml
- Nitrates :  $\leq 50 \text{ mg/l}$  (1)

- Radioactivité (dose totale indicative) :  $\leq 0,1$  mSv/an (2)
- Aluminium :  $\leq 200$   $\mu\text{g/l}$  (2)
- Sélénium :  $\leq 10$   $\mu\text{g/l}$  (1)

(1) Ces critères sont définis par la réglementation comme étant des limites de qualité, c'est-à-dire des paramètres pour lesquels des dépassements sont susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme pour la santé.

(2) Du point de vue réglementaire, ces critères sont des références de qualité qui n'ont pas d'incidence directe sur la santé aux niveaux habituellement observés sur l'eau, mais qui peuvent être à l'origine d'inconfort ou de désagréments pour le consommateur.

#### **Le rôle des pouvoirs publics**

La qualité de l'eau potable est vérifiée au moyen d'autocontrôles réalisés soit par les collectivités (régie communale ou intercommunale), soit par la société délégataire. En outre, des contrôles sanitaires officiels sont réalisés par les agences régionales de santé (ARS), qui sont indépendantes vis-à-vis des collectivités et de leurs délégataires. C'est sur la base de ces résultats de contrôles officiels que nous avons effectué notre analyse.

Le code de la santé publique dispose qu'en cas de dépassement des normes de qualité de l'eau potable, le responsable de la distribution de l'eau potable (le président du syndicat de l'eau ou l'entreprise distributrice de l'eau) doit immédiatement informer le maire et les autorités sanitaires (préfet/Ddass), effectuer une enquête sur la cause du problème et rétablir la qualité de l'eau.

Si aucun dépassement des limites de qualité ne

peut être toléré en matière de contamination microbiologique compte tenu des risques à court terme pour les consommateurs, en revanche compte tenu des facteurs de précaution définis par les autorités sanitaires, le dépassement d'une limite réglementaire pour les autres critères ne signifie pas obligatoirement que l'eau ne serait pas potable. Ainsi, le préfet peut accorder des dérogations pour une période maximale de trois ans (renouvelable deux fois) et pour certains polluants chimiques. Cette dérogation est prise sous réserve que la consommation de l'eau ne constitue pas de risque pour la santé des personnes et qu'il n'existe pas d'autres moyens raisonnables de maintenir la distribution. Un plan d'amélioration de la qualité de l'eau et d'information de la population doit être élaboré.

À l'inverse, lorsque l'eau présente des risques significatifs pour la santé des personnes, le préfet peut décider de prononcer une restriction de consommation pour les usages alimentaires. Dans ce cas, des recommandations sont diffusées à la population sur les précautions à prendre vis-à-vis des personnes les plus sensibles. **Cette information est réalisée par un affichage en mairie des résultats d'analyses du contrôle sanitaire des eaux et par la diffusion avec la facture d'eau, une fois par an, d'une synthèse sur la qualité de l'eau délivrée l'année précédente.** Lorsque la qualité de l'eau ne peut pas être rétablie rapidement, la mairie peut être amenée à fournir aux habitants de l'eau potable en bouteilles.

Pour en savoir plus : [consultez notre communiqué de presse](#) ou [notre étude complète](#)

**Étude réalisée par l'UFC –QUE CHOISIR**

## **4 - FOURNITURE DE PIÈCES DÉTACHÉES POUR RÉPARATIONS**

### **Quelles sont les obligations des fabricants pour la fourniture des pièces détachées pendant la durée de vie de vos appareils ?**

Nombreux sont les consommateurs qui pensent ou ont entendu dire que le fabricant est tenu d'assurer la fourniture des pièces pendant 10 ans après l'arrêt de fabrication.

Dans la réalité, il n'existe aucune loi les obligeant à maintenir un stock de pièces après arrêt de la fabrication.

Mais alors, d'où vient cette information ?

Il s'agit en fait d'une coutume commerciale mise en place par les constructeurs d'automobiles. En effet, qui achèterait une voiture neuve sachant qu'une panne même bénigne pourrait mettre fin à l'utilisation de celle-ci ?

Vous envisagez l'achat d'un équipement électroména-

ger d'une tondeuse ou d'un appareil photo ou tout autre équipement qui pourrait vous être utile dans la vie de tous les jours. Avant de signer le bon d'achat, il est important de connaître la réponse.

Pendant la période de garantie, vous ne courez aucun risque, toute intervention et fourniture des pièces détachées est à la charge du magasin dans lequel vous avez contracté cet achat. Il se doit de vous assurer le bon fonctionnement de votre appareil ou son remplacement éventuel.

Ensuite, la législation a évolué, elle n'impose pas aux fabricants à tenir un engagement pour une période de X années. C'est le fabricant qui doit s'engager.

Dans la pratique, le vendeur est tenu de vous délivrer **obligatoirement** cette information avant la signature du contrat (art L.111.1 et suivants du code de la consommation). Cette information est essentielle pour le consommateur car elle lui permet d'orienter son choix sur un produit plutôt qu'un autre.

Le 13 février 2014, l'article L. 111-3 du Code de la consommation suivant a été adopté définitivement :

« Le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmé par écrit lors de l'achat

du bien.

Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnée au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces indispensables à l'utilisation des biens vendus ».

**H. M. bénévole**

## 5 - LITIGES PORTANT SUR DES PROBLÈMES DE CONSTRUCTION

### Responsabilités et garanties d'assurances des constructeurs concernant essentiellement les gros ouvrages.

**Ces dernières années, nous observons une nette augmentation des litiges nécessitant l'ouverture de dossiers portant sur des problèmes de construction : malfaçons, travaux inachevés, abandons de chantier...**

Afin de les prévenir ou de mieux les résoudre, il nous a semblé utile de vous rappeler ici les principales responsabilités des constructeurs dans le domaine des gros ouvrages.

#### Responsabilités et garanties d'assurances

La responsabilité des constructeurs est une responsabilité de plein droit. Elle ne peut être écartée que par la preuve d'une cause étrangère (exemple : cas de force majeure, le fait d'un tiers ou une faute de la victime elle-même).

#### Avant l'ouverture du chantier

- Le constructeur doit souscrire une assurance décennale pour couvrir la garantie décennale qu'il doit à son client, le maître d'ouvrage. Avant l'exécution de tous travaux, **demandez à l'entrepreneur de voir l'attestation originale** de son assurance de responsabilité décennale, conservez-en une copie et vérifiez, d'une part, qu'elle couvre bien le type de travaux que vous souhaitez faire exécuter, et d'autre part, qu'elle soit surtout en cours de validité. Prévoyez également une description et des délais précis concernant le chantier, et n'hésitez pas à recourir aux services d'un architecte.

- En parallèle, le maître d'ouvrage, vous dans la plupart des cas, doit lui aussi souscrire une assurance de dommages (dite assurance "dommages-ouvrage"), qui a pour objet d'intervenir en préfinancement des dommages de nature décennale. Elle permet de procéder aux remboursements ou à l'exécution des réparations couvertes par la garantie décennale, sans attendre une décision de justice statuant sur les responsabilités de chacun. **Ne faites pas l'économie de cette assurance obligatoire et indispensable.**

Si vous êtes amené par la suite à saisir le tribunal, faites-vous surtout assister par un avocat spécialisé en droit de la construction.

#### Au moment de la réception

Soyez vigilants. C'est la réception, acte unique et définitif, qui va être le point de départ des différentes garanties. Aussi est-il vivement conseillé de s'y faire assister d'un pro-

fessionnel indépendant par rapport au chantier (un architecte par exemple). Tant que la réception n'est pas intervenue, la garantie des constructeurs n'entrera pas en vigueur. Seule la responsabilité contractuelle pourra alors être invoquée, par exemple en cas de non-respect des délais.

Si l'immeuble est ensuite vendu, une garantie dite « garantie des vices cachés » pourra être mise à la charge du vendeur, mais uniquement dans le cadre d'un immeuble ancien et pendant un délai de deux ans courant à compter de la découverte du vice. Dans les immeubles neufs, le vendeur a la qualité de constructeur.

À la réception, le maître de l'ouvrage doit recevoir une construction solide et conforme au contrat. De son côté, **en signant le procès-verbal, il déclarera accepter l'ouvrage avec ou sans réserves.** Aussi est-il préférable de signer deux exemplaires du procès-verbal : l'un pour le constructeur, l'autre pour le maître d'ouvrage.

**Tous les défauts apparents mais n'ayant pas fait l'objet de réserves de votre part dans le procès-verbal, ne seront couverts par aucune garantie.** (Les défauts sont qualifiés d'« apparents » lorsqu'ils peuvent être constatés par toute personne non professionnelle en la matière). Dans le procès verbal de réception, **prévoyez un délai pour la réparation des malfaçons.** Si le constructeur ne répare pas dans le délai imparti, et après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou la délivrance d'un acte d'huissier, saisissez le tribunal afin de solliciter, outre l'exécution des travaux, le paiement d'une astreinte (pénalité par jour de retard) ou pour vous faire autoriser à faire appel à un autre professionnel.

Pour garantir l'exécution des travaux, la loi vous permet de retenir 5 % du montant des travaux au maximum. C'est ce que l'on appelle la retenue de garantie. Cependant, si le coût des réparations s'avère très inférieur aux 5 % de la garantie, l'entrepreneur est en droit d'exiger que la somme retenue soit proportionnelle à leur montant réel. Cette somme doit être consignée entre les mains d'un consignataire accepté par les deux parties ou, à défaut, désigné par le président du Tribunal de Grande Instance. (article R.231-7 du Code de la construction et de l'habitation). Cette retenue de garantie ne peut durer qu'un an à compter de la réception.

#### La garantie de parfait achèvement

Pendant un an après la réception, l'entreprise est tenue de réparer les défauts ayant fait l'objet de réserves dans le procès-verbal. Il en est de même de tout désordre constaté dans l'année qui suit la réception. La première démarche sera de mettre l'entrepreneur en

demeure de réparer en lui adressant une lettre recommandée avec accusé de réception et en lui fixant un délai. Si cette mise en demeure s'avère inefficace et si vous souhaitez préserver vos droits, il vous faudra alors saisir le tribunal par l'intermédiaire d'un avocat et avant l'expiration du délai d'un an courant à compter de la signature du procès-verbal de réception.

### La garantie de bon fonctionnement

Les éléments d'équipement d'un ouvrage, dès lors qu'ils sont dissociables des ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert, et qu'ils ne portent pas atteinte à la destination de l'ouvrage en son entier, font l'objet d'une garantie de bon fonctionnement d'une durée minimale de deux ans à compter de la réception de l'ouvrage.

D'une durée de deux ans, il est possible d'augmenter contractuellement la durée de cette garantie. Toutefois, cette garantie ne s'appliquera qu'aux désordres non apparents lors de la réception des travaux et, si le professionnel refuse de s'exécuter après l'envoi d'une mise en demeure, le tribunal devra être impérativement saisi.

Le maître de l'ouvrage doit obligatoirement souscrire une **assurance dommages-ouvrage**, et, pour les constructeurs, de s'assurer en **garantie décennale**.

Si vous assurez vous-même la maîtrise d'œuvre de votre chantier, vous devez apporter d'autant plus de vigilance à suivre attentivement le déroulement de vos travaux et réagir rapidement en cas d'incident.

### La garantie décennale

L'assurance responsabilité professionnelle, également appelée **garantie décennale**, garantit la réparation des dommages qui se produisent après la réception des travaux (fin officielle du chantier), sans attendre une décision de justice.

Pour que la garantie décennale s'applique, il faut que le désordre apparu après la réception affecte un élément d'équipement, et, soit rende l'ouvrage en son entier impropre à sa destination, soit en compromette la solidité.

Ce sont des désordres affectant les éléments d'équipement faisant indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert. Cela veut dire que leur démontage ou leur remplacement serait impossible sans détérioration ou enlèvement de matière.

Le juge saisi devra également trancher si le maître de l'ouvrage invoque une inadéquation entre la prestation réalisée et ce qui a été prévu dans les documents du marché. Dans de tels cas, c'est la responsabilité contrac-

tuelle de droit commun qui s'appliquera, sauf si le défaut de conformité compromet la solidité ou rend l'ouvrage impropre à sa destination.

### L'assurance dommages-ouvrage

Si après une mise en demeure, l'entrepreneur ne fait pas le nécessaire, vous pourrez faire intervenir l'assurance dommages-ouvrage (si vous en avez souscrit une) ou l'assurance de responsabilité décennale de l'entreprise. Sachez que cette assurance subsiste, même si l'entreprise est en faillite.

Si vous avez souscrit une assurance dommages-ouvrage, l'assureur vous indemniserà et se retournera ensuite contre le professionnel responsable des malfaçons.

### Comment mettre en œuvre ces responsabilités ?

Lorsque vous constatez l'existence de désordres, informez tout de suite l'entrepreneur par téléphone, puis par lettre recommandée avec accusé de réception et pensez à lui impartir un délai courant à compter de la réception de la lettre. S'il ne s'exécute pas, ou s'il n'a pas reconnu expressément sa responsabilité, saisissez immédiatement le tribunal pour solliciter, outre l'exécution des travaux, le paiement d'une astreinte (pénalité par jour de retard) ou l'autorisation de recourir au service d'un autre professionnel. En effet, votre seule lettre recommandée avec accusé de réception n'interrompra pas un délai de prescription.

### Le tribunal compétent sera celui du lieu où ont été réalisés les travaux.

Dans un premier temps, les magistrats vont désigner un expert pour décrire les malfaçons, déterminer les responsabilités et chiffrer le coût des réparations. Il sera donc fondamental de bien énumérer tous les désordres pour lesquels vous saisissez le tribunal.

### L'abandon de chantier

Si, sans aucune raison, l'artisan interrompt les travaux, mettez-le tout de suite en demeure de reprendre le chantier soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par acte d'huissier, et fixez-lui un délai.

Si à l'expiration de ce délai, les travaux n'ont pas été repris, faites établir un constat par un huissier, et saisissez le tribunal du lieu de situation du chantier.

D'autres assurances facultatives existent : garanties d'assurances associées à la nature des travaux (Ex : « Effondrement avant réception »), aux personnels des intervenants (Ex : « Responsabilité civile exploitation »)...

**Source: macsf.fr et service-public.fr**

**C. V. bénévole**

## 6 - EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU



L'une de nos adhérentes, Mme M. a eu un gros problème avec le Crédit Agricole, branche assu-

rance habitation (**Pacifica**).

En effet, elle avait demandé la résiliation de son contrat en respectant scrupuleusement les dates prescrites pour cette opération. La banque fait la sourde oreille et refuse la date d'échéance principale, soit le 29 janvier 2014 et impose le 29 avril pour la résiliation. Bien sûr, les primes continuent à courir, ce qui déclenche de la part de la banque, des relances d'un cabinet de recouvrement qui la harcèle sans arrêt, la menaçant de poursuites par

huissier de justice pour « cotisations non payées », alors que le contrat était résilié !

En désespoir de cause, Mme M. s'adresse à l'Association Locale U F C Que choisir de Coulommiers, qui prend en charge ce dossier.

Suite à nos interventions, il a fallu des entretiens téléphoniques et des lettres recommandées invoquant la loi Châtel concernant les dates de résiliation, pour qu'enfin le Crédit Agricole accepte de résilier ce contrat, allant même jusqu'à envoyer un lettre d'ex-

cuses à Mme M. !

Une fois de plus, c'est la preuve qu'il y a presque toujours un recours devant des situations qui semblent inextricables, soit par incompréhension, soit par mauvaise foi.

Nous sommes avec vous pour vous défendre dans le cadre légal, n'hésitez pas à faire appel à nous.

**P.L. et N.Y. bénévoles**

## **7 - LES DÉCHETS D'ACTIVITÉS DE SOINS À RISQUES INFECTIEUX (DASRI)**

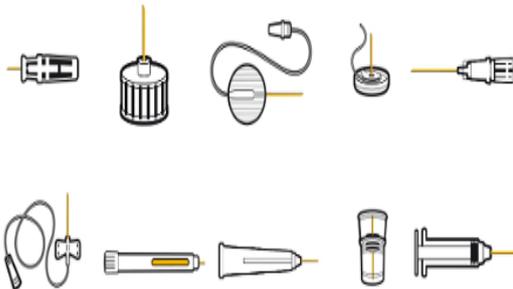
Depuis le 1er Novembre 2011, la distribution gratuite de mini collecteurs (boîtes jaunes) pour les déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) perforants (Aiguilles, seringues, lancettes, stylos, cathéters...) à destination des particuliers qui se traitent à domicile est mis en place dans les pharmacies d'Hôpitaux et les pharmacies d'officine (pharmacies de ville).

La loi fait obligation aux pharmacies d'officine de reprendre ces déchets sans restrictions.

En effet la Pharmacie de ville est considérée comme productrice de déchets au sens large du terme.

À Coulommiers nous avons six pharmacies :

- Pharmacie du Pont de la Ville  
4 rue de la Pêcherie
- Pharmacie Laplace Foucher  
Place de l'Île de France Vaux



- Pharmacie des Templiers  
38 rue des Caillets
- Pharmacie Principale  
25 rue de la Pêcherie
- Pharmacie Centrale  
21 rue Beaurepaire
- Pharmacie Dozinel  
27 rue Beaurepaire

Suite à une enquête que nous avons effectuée fin octobre 2014 concernant la reprise de ces déchets, nous avons constaté que la Pharmacie Centrale ne reprend que les DASRI de ses clients et que la Pharmacie Dozinel ne reprend pas les DASRI par manque de place pour stocker ces déchets.

Ces pratiques ne respectent pas la législation en vigueur, et pénalisent leurs confrères qui récupèrent les déchets et payent pour leur élimination. Il faut noter qu'une Pharmacie est un acteur de santé, mais aussi **un commerce**. La cohabitation commerce et déontologie est parfois difficile.

**R. V. bénévole**

## **8 - ENTREPARTICULIERS, PARTENAIRES-EUROPÉEN, RÉSEAUDESPARTICULIERS**

### **Déluge de plaintes**

Après le site Entrepaticuliers.com, c'est au tour du site Partenaire-europeen.fr (qui se nomme aussi 100% entrepaticuliers) de faire l'objet d'une plainte au pénal. Le premier continue de son côté de susciter des témoignages de consommateurs mécontents. C'est aussi le cas du site Reseaudespaticuliers.com.



Qu'il s'agisse d'Entrepaticuliers.com, Partenaire-europeen.fr ou Reseaudespaticuliers.com, les trois diffuseurs d'annonces immobilières en ligne utilisent des techniques semblables : **ils contactent les vendeurs après**

**avoir repéré leur bien** sur un site de grande audience (souvent Leboncoin.fr ou Particulierparticulier.fr, PAP). Ils leur proposent alors de mettre l'annonce sur leur propre site, moyennant une somme non négligeable (souvent difficile à déterminer de prime abord) et... en faisant miroiter l'existence d'acheteurs potentiels déjà intéressés par le bien !

#### **Entreparticuliers.com déjà condamné**

L'affaire doit être rentable ! Car malgré la sévère condamnation dont a écopé le site d'annonces immobilières Entreparticuliers.com, certaines pratiques semblent avoir toujours cours ! Le jugement du tribunal de grande instance de Nanterre (confirmé par la Cour de cassation en 2012) avait condamné le site d'annonces à 150 000 euros d'amende pour pratiques commerciales trompeuses et publicité mensongère. Le PDG, Stéphane Romanyszyn, également poursuivi, s'est vu infligé 3 mois de prison avec sursis et 15 000 euros d'amende.

Si l'on se penche sur les derniers témoignages recueillis par *Que Choisir*, il semble exister des ressemblances assez frappantes entre certaines pratiques condamnées par le TGI de Nanterre et les nouveaux faits décrits. Un internaute détaille ainsi sur notre forum à propos du site Entreparticuliers.com : « À peine mon annonce mise sur le site *Le bon coin*, un commercial (assez sympa au demeurant) me contacte pour proposer une annonce (sur le site *Entreparticuliers.com*) à 89 € pour 3 mois. J'accepte. Il m'annonce ensuite qu'il me met en relation avec une experte en communication pour finaliser l'opération. En guise d'experte, cette dame a essayé pendant près d'une heure de me fourguer de manière hyper-insistante et très agressive un forfait à 580 € ». En 2011 déjà, le TGI dénonçait l'option photos proposée de façon très opaque par le site qui faisait passer le tarif de l'annonce d'un forfait de 89 € à 145 € par mois !

Si vous êtes confronté à ce type de démarche agressive, n'hésitez pas à consulter l'une des associations locales de l'UFC-Que Choisir. Celles-ci disposent d'une grille d'analyse, établie par les juristes **de l'UFC-Que Choisir**, afin de déterminer pour

chaque cas de démarchage la meilleure attitude à adopter.

#### **Partenaire-europeen.fr visé par une plainte au pénal**

88 plaignants, accompagnés par l'UFC-Que Choisir de Montpellier, ont par ailleurs déposé **une plainte contre le site Partenaire-europeen.fr** qui s'affiche aussi sous le nom 100%entreparticuliers. **Les conclusions de l'avocat de l'association font notamment état de pratiques commerciales trompeuses** concernant l'information sur les caractéristiques essentielles du service proposé, ainsi que sur les tarifs. Les déclarations du site : « *fichier de 10 000 acheteurs constaté par huissier* », ainsi que « *20 millions de lecteurs par semaine* », seraient largement mensongères. Le site prétend aussi en page d'accueil être le « *Numéro un du service à domicile entre particuliers* » ! En termes d'audience, le site Médiamétrie ne place pourtant même pas 100%entreparticuliers dans le top 15 des sites immobiliers, en mars 2014.

Selon Maître Jean-Jacques Gandini, avocat de l'UFC de Montpellier, le prix ne serait en outre annoncé qu'en fin de rendez-vous avec un commercial, et de façon très floue. Le client serait aussi fermement orienté vers une offre de crédit. Selon l'avocat, « *cela garantit à Partenaire Européen un règlement de la prestation avant que celle-ci n'ait été effectuée* ». Enfin, les commerciaux auraient tendance à dissimuler l'existence du droit de rétractation dans un délai de 7 jours (ou de 14 jours pour les contrats souscrits depuis le 14 juin 2014) aux consommateurs. Des dizaines de milliers de clients auraient souscrit le contrat et auraient déboursé entre 1 371 et 4 368 €... En 2008 déjà, nous mettions en garde contre les pratiques de Partenaire-europeen.fr.

**Élisa Oudin UFC-Que Choisir**

## **9 - ACHETER EN LIGNE AUPRÈS D'UN PROFESSIONNEL FRANÇAIS**

**Faire des achats sur Internet devient de plus en plus courant. Mais quelles précautions faut-il prendre et quelles sont les conditions particulières de ce mode de consommation? Petit tour d'horizon des informations à connaître avant, pendant et après le « clic » de commande.**

- **S'informer avant l'achat**



Pour bénéficier de la protection

du Code de la consommation, il est conseillé de s'adresser à un site professionnel Français.

Certaines informations destinées à vous éclairer lors de votre engagement doivent figurer dans l'offre du professionnel telles que : son identité (nom, adresse, numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés...),

les caractéristiques essentielles du produit ou service proposé, le prix, le contenu du contrat (durée de l'engagement, modalités d'exécution, les droits conférés au consommateur notamment le droit de rétractation...).

- **Commander**

La validation d'une commande en ligne doit se faire en deux étapes: validation de la commande par un premier clic, vous devez être en mesure de pouvoir vérifier le récapitulatif. Vous pourrez alors modifier la commande ou la valider de manière définitive par un deuxième clic. Une fois la commande validée, le professionnel devra alors vous confirmer la transaction par courrier ou par courriel.

- **Payer**

Avant de communiquer vos coordonnées bancaires, vérifiez que la zone de paiement est sécurisée: un petit cadenas fermé doit apparaître en bas de la page, ainsi qu'un « s » ajouté à « http » dans la barre d'adresse.

Attention: ne donnez jamais votre code confidentiel à quatre chiffres, il sert exclusivement pour les paiements en magasin.

- **Se rétracter**

En vertu de l'article L.121-20 du Code de la consommation, Vous bénéficiez d'un droit de rétractation. Ainsi, vous pourrez annuler votre commande dans un délai de sept jours sans motif particulier.

Si vous avez commandé un bien, vous pourrez re-

tourner la marchandise à vos frais, en recommandé avec accusé de réception, dans le délai de 14 jours à compter du lendemain de la réception du bien.

Si vous avez commandé une prestation de service, vous pourrez vous rétracter en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de 14 jours à partir du lendemain de l'acceptation de l'offre (soit au moment de la validation de l'offre sur Internet).

**Attention:** il existe de nombreux cas dans lesquels vous ne bénéficiez pas de ce droit de rétractation. Par exemple: la fourniture de biens confectionnés selon les spécificités du consommateur (bijou gravé, meuble sur mesure); biens susceptibles de se détériorer rapidement (aliments, fleurs...); vente de journaux; contrats de fournitures de service dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur (cas des contrats d'abonnement à un fournisseur d'accès à Internet); CD et DVD dont l'emballage a été enlevé; prestations d'hébergement; prestations de transport (avion, train); prestations de loisirs à date déterminée (places de spectacle) ...

- **Garanties légales**

Sachez par ailleurs qu'un bien ou une prestation de service acheté en ligne bénéficie des mêmes garanties légales que si vous l'aviez acheté en magasin (recours contre le vendeur en cas de retard de livraison, d'une livraison d'un bien défectueux ou non conforme...).

**La vie du rail du 28 novembre 2014**

## 10 - APPEL À BÉNÉVOLES

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, les enquêtes que nous réalisons dans les commerces dans le but de toujours mieux vous informer ou la tenue de nos permanences. **Alors, si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre.**

**Tél: 01 64 65 88 70**

Des formations gratuites peuvent être assurées par notre Fédération, le coût étant supporté par notre Association. C'est grâce à ces bénévoles que nous pouvons résoudre les litiges que vous nous confiez, sans eux et leur travail, rien ne serait possible.



**CONSUM&VOUS N°21 – février 2015**  
**UFC Que Choisir A. L. de Coulommiers et sa Région**  
 Directeur publication : Gilbert VILAIN  
 Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.  
 Maquette/Composition : Hugues GÉRARD et  
 Denis DESAULNOIX  
 Dépôt légal : septembre 2010  
 Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 520 exemplaires

Photocopie :  
 Bureau Vallée - 9, rue du Grand Morin - 77120 Coulommiers

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.  
 Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.



Retrouvez toutes nos informations sur le site de l'A. L. :  
<http://coulommiers-ufcquechoisir.fr>