

## ASSOCIATION LOCALE DE SEINE ET MARNE EST

# CONSUM&VOUS

BULLETIN N°30

MAI 2017

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION            | 7- RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE      |
| 2- INFORMATIONS                           | 8- EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS |
| 3- OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES DES BANQUES | 9- QUELQUES ARNAQUES À ÉVITER  |
| 4- CONSTRUCTEURS AUTOMOBILES              | 10- BULLETIN D'ADHÉSION        |
| 5- LOCATIONS DE VACANCES                  | 11- APPEL À BÉNÉVOLES          |
| 6- CONSUM & VOUS                          |                                |

**UFC-Que Choisir**  
Association Locale de  
SEINE ET MARNE EST  
**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**

*contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr*

*Nos permanences à :*

◆ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis, (mercredis sur RDV) et jeudis de 09h00 à 12h00 et les vendredis de 14h00 à 17h00.

*Et sur rendez-vous au  
0164658870*

◆ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie, Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : les 2ème et 4ème samedis du mois de 09h00 à 12h00.

◆ **LA FERTÉ-SOUS-JOUARRE**  
Centre Social, 17 Rue du Reuil, les 2ème et 4ème vendredis du mois de 9h00 à 12h00.

◆ **NANGIS**

Espace Solidarité, 9 Rue des Écoles, les 1er et 3ème vendredis du mois de 14h00 à 17h00.

◆ **MONTEREAU-FAULT-YONNE**

Maison des Associations, Salle Nodet, 2 Rue Pierre Corneille, le 1er lundi et le 3ème vendredi du mois de 10h00 à 14h00.

### 1 - LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

Le 8 avril 2017 s'est tenue à la salle des Associations, notre Assemblée Générale Ordinaire (comme chaque année), et une Assemblée Générale Extraordinaire.

Tout d'abord, nous remercions les personnes qui ont fait le déplacement, ou qui ont envoyé leur pouvoir afin qu'un maximum d'adhérents soient représentés.

Nous avons cette année changé de lieu de date et d'horaire pour que vous soyez plus nombreux à venir nous apporter votre soutien, mais force est de constater que ces changements n'ont pas suffi et que la salle était loin d'être pleine.

Pourtant le lieu est très agréable et bucolique et j'en profite pour remercier la municipalité qui nous a mis cette salle à disposition. Nous renouvellerons cette expérience en 2018, en essayant d'éviter un WE de foire aux fromages. Peut être que d'autres adhérents se joindront alors à nous pour remplir la salle.

Lors de l'AG Ordinaire, les rapports moral et financier ont été adoptés. Le point le plus important à souligner, est sans nul doute le fait que nous avons, pour la première fois de notre existence, dépassé les

500 adhérents avec plus de 60 % de ré-adhésions. Merci pour votre fidélité.

Le montant des recettes s'élevant à 16564€ pour 15140€ de dépenses, l'année se solde par un léger bénéfice de 1424 €. Ce bon résultat, obtenu en partie grâce au fait que les mairies, et en particulier celle de Coulommiers, mettent des locaux à notre disposition permet, pour 2017, de garder inchangées les adhésions à 28€ et les ré adhésions à 22€.

Un grand merci aux bénévoles pour leur action dans l'année qui a permis:

- de passer 850 heures à vous recevoir dans les permanences de Coulommiers, La Ferté sous Jouarre, Fontenay-Trésigny, Nangis et Montereau;
- de traiter 992 litiges exposés par internet, téléphone, courrier ou lors d'un RDV;
- de réaliser 4 enquêtes nationales auxquelles notre AL a participé;
- d'éditer 4 bulletins comme celui qui est entre vos mains;
- de représenter les consommateurs au sein d'organismes locaux;
- d'actualiser un site internet et une page Facebook ... Vous le voyez, nos bénévoles sont bien occupés.

Au cours de cette journée ont également été évoquées les orientations 2017.

Pendant cette année, nous aimerions ouvrir ½ journée supplémentaire par semaine la permanence de Coulommiers, organiser des ateliers pédagogiques sur la nutrition et participer activement aux campagnes énergie et fuel moins chers qui ont remporté beaucoup de succès auprès de nos adhérents en 2016.

Vous le voyez, les projets dans des domaines variés, ne manquent pas et j'en profite pour vous inciter à nous rejoindre au sein de notre Association pour aider, vous aussi, le maximum de consommateurs à mieux se défendre.

Nous sommes ensuite passés à l'AG Extraordinaire, qui était nécessaire pour approuver la nouvelle désignation de l'AL et les nouveaux statuts en décou-

lant.

Les deux motions ont été adoptées et notre AL s'appelle désormais :

**Association Locale UFC-Que Choisir Seine et Marne Est**

Changement de nom faisant suite à l'ouverture de nouvelles permanences comme Montereau et Nançgis.

Les réunions se sont bien entendu terminées autour du verre de l'amitié.

Bonne lecture et soyez vigilants, les foires et salons se multiplient avec les beaux jours et lorsque vous vous laissez « séduire » par un commercial charmeur qui vous fait signer une commande pour une cuisine, des fenêtres ou autres panneaux solaires, il est très difficile de se rétracter une fois rentrés à la maison.

**G.V. bénévole**

## 2 - INFORMATIONS



► Les **soldes d'été 2017** dureront 6 semaines. Les **dates de soldes d'été 2017** seront du mercredi **28 Juin 2017 à 8 heures, jusqu'au mardi 08 Août 2017**.

### ► Construction:

Les travaux réalisés par des professionnels sont bien réglementés en France. De cette manière les consommateurs sont protégés en cas de problème. C'est le cas s'il y a des retards à la livraison. Cependant, il faut rester vigilant. La loi garantit au client que la construction sera livrée à la date prévue.

Le constructeur doit souscrire une assurance constructeur auprès d'une société d'assurance agréée. En cas de défaillance pendant plus de 30 jours (empêchement, faillite, abandon), c'est elle qui intervient. Lorsque des travaux sont effectués par une entreprise ou un artisan, la loi française protège automatiquement le client contre différentes irrégularités, notamment un retard de livraison. En cas de construction, une assurance est même obligatoire de la part du professionnel, pour être sûr de pouvoir indemniser son client.

### Ce que dit la loi

Le Code de la consommation impose au professionnel d'indiquer un délai de livraison dans son contrat si sa prestation ne peut pas être entièrement exécutée tout de suite. Comme il y est engagé par contrat, il se trouve

dans l'obligation de tenir ce délai.

S'il constate qu'il n'y arrivera pas, ce qui peut parfois arriver pour une raison indépendante de sa volonté (intempéries, force majeure), il doit alors prévenir son client. Dans ce cas, tous deux doivent convenir d'une autre date d'achèvement du chantier, à laquelle l'entrepreneur ou l'artisan est de nouveau tenu.

### Faire respecter les délais

Passé un délai de 30 jours au-delà de la date prévue, si le client constate que les prestations promises ne seront pas effectuées, le professionnel doit être mis en demeure de finir les travaux le plus rapidement possible. Pour ce faire, le client doit lui envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception, par laquelle il lui ordonne de finir les travaux dans un délai raisonnable. À défaut de réponse ou de reprise du chantier, le client a le droit de considérer le contrat comme rompu, de refuser de payer la facture et même d'exiger le remboursement de son acompte.

### Bon à savoir

En cas de litige d'un montant inférieur à 4000 €, le juge de proximité peut être saisi. Entre 4000€ et 10000€, le tribunal d'instance est compétent. Au-delà de ce montant, c'est le tribunal de grande instance.

### La garantie de livraison

Pour une construction, la loi impose une autre obligation aux professionnels du bâtiment, celle de souscrire une garantie de livraison. C'est une assurance professionnelle obligatoire, qui doit donc figurer dans le contrat de construction qui lui garantira l'achèvement des travaux.

**UFC - Que Choisir**



### 3 - OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES DES BANQUES

La tentation pour les établissements bancaires de transférer sur leurs clients les coûts de sécurisation des paiements sur Internet est permanente. La commercialisation par la Société générale de la nouvelle carte « Motion Code » conçue par la société Oberthur, en est une démonstration supplémentaire.



La Société Générale se félicite d'être la première banque à proposer à ses clients particuliers une carte nouvelle génération dotée d'un **cryptogramme visuel dynamique**. Autrement dit, d'un petit écran alimenté par une mini-batterie qui va afficher un nouveau code toutes les heures. Ce code doit remplacer les trois chiffres statiques du cryptogramme imprimés au dos de la carte.

Selon Oberthur Technologie, société française spécialisée dans la production de cartes à puce, « **la solution est rassurante pour le client, puisqu'en cas de piratage des données de la carte bancaire, les 3 chiffres du cryptogramme deviennent rapidement obsolètes, empêchant les fraudeurs de réutiliser les données sur les sites de e-commerce.** » Il est vrai que sans ces trois chiffres généralement réclamés au moment d'un [achat en ligne](#), il devient impossible d'effectuer des paiements.

À noter tout de même que la carte fonctionne avec la technologie NFC (permettant le paiement sans contact). Elle émet des ondes pour échanger avec le terminal qui fournit les codes temporaires. Or, [cette technique elle-même n'est pas infaillible](#), même si pour l'instant, il est plus compliqué de pirater des données transitant via NFC que les trois chiffres du cryptogramme au dos de la carte.

#### OBLIGATION RÉGLEMENTAIRE DES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS

Reste un autre problème : pourquoi une cotisation annuelle de 12 € pour acquérir sa carte (en plus de la cotisation de la carte Visa ou Premier) ? Certes,

la mise en place de la technologie entraîne des coûts. Mais elle doit permettre de réduire les fraudes, qui coûtent très cher aux banques... Et sur ce point, la réglementation est claire : **la sécurisation des paiements est une obligation qui incombe aux banques**. Ce n'est pas une option que l'on vend à ceux qui le souhaitent...

Ainsi l'article L. 133-15 du Code monétaire et financier dispose : « Le prestataire de services de paiement qui délivre une carte de paiement à un consommateur doit s'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés de cette carte ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celui-ci. Le prestataire supporte le risque lié [...] à tout dispositif de sécurité personnalisé de celle-ci ». Notons que la volonté des banques de faire supporter au consommateur la sécurisation des paiements en ligne n'est pas nouvelle. Ainsi, les e-cartes bleues virtuelles avec code unique proposées gratuitement par certains établissements, sont payantes chez



d'autres. C'est notamment le cas à la Société Générale qui facture ce service 10 € par an !

#### DES ALTERNATIVES GRATUITES

Il existe aujourd'hui d'autres alternatives non payantes pour sécuriser ses paiements sur Internet. C'est le cas notamment de [Paypal ou Google Wallet, anciennement Google Checkout](#), qui sont totalement gratuits. On peut également citer l'équivalent français de Paypal proposé par de plus en plus de banques : Paylib. Ce dernier n'est cependant pas encore utilisé par tous les commerçants, à la différence de Paypal, très généralisé.

## 4 - CONSTRUCTEURS AUTOMOBILES

### Pannes anormales, comment les SAV des constructeurs vous manipulent ?

**N**ombreux sont les automobilistes qui, après avoir essuyé un refus de prise en charge d'une panne anormale, semblent avoir perdu espoir. Il y a pourtant moyen de réussir. Il ne faut pas se laisser désarçonner par les arguments bidon des constructeurs.

En effet, certains problèmes techniques ne sont dus ni à une mauvaise utilisation ni à un défaut d'entretien. Il s'agit de vices cachés, couverts par la **garantie dite légale**. Le fabricant a l'obligation de les prendre en charge quels que soient l'âge et le kilométrage de l'automobile. Tout au plus peut-il appliquer un abattement au titre de la vétusté de la pièce incriminée, remplacée par un organe neuf. Mais, en dépit de leur obligation de couverture en pareil cas, les constructeurs renâclent. Et, dans la majorité des cas, ils expriment des refus nets et tranchés.

#### Les tactiques sournoises des constructeurs pour vous dissuader

La technique d'évitement des constructeurs est simple: refus catégoriques d'emblée, étayée par de pseudos arguments. Voici comment ils procèdent:



#### Ils fuient leurs responsabilités.

En N'honorant pas leurs obligations légales, dont celle de vous couvrir en cas de **vice caché**, les constructeurs savent qu'ils ne respectent pas la loi. Mais ils font un calcul très simple et très méchant. Parmi les milliers de clients qui réclament, seule une minorité ira réellement jusqu'au bout: expert, voire procès. Là, ils savent qu'ils devront payer et qu'ils risquent plus gros s'ils sont présentés devant la Justice (frais de procédure du plaignant, éventuels dommages et intérêts). Souvent, ils transigent avant la case tribunal, parfois non, mais au final dans les deux cas, cela leur coûte moins cher que s'ils indemnisait tous les automobilistes dès leur première sollicitation.

**Ils éjectent les petits rouleurs.** Pour les constructeurs, les prises en charge qu'ils accordent dépendent de l'âge de l'auto. Aberrant car le kilométrage est un déclencheur clé pour nombre de pro-

blèmes! Dans les grilles de SAV, presque toute participation disparaît après cinq ans. Rageant lorsque votre voiture n'a pas 50 000 kilomètres. C'est le cas par exemple de Madame C. pour sa Fiat Panda de 2010 en panne d'assistance de direction. La marque l'envoie bouler: « *voiture est trop âgée* ». Pourtant, elle ne totalise que 22 000 km !

#### Le palmarès des arguments bidon des constructeurs:



« *C'est une pièce d'usure: normal de la changer!* »

Oui, certaines

pièces sont à remplacer périodiquement. Mais tout dépend de la périodicité. Des amortisseurs doivent tenir 100 000 km, des disques de freins quasi autant et une vanne EGR le double, un embrayage 150 000 km. Toute avarie avant terme est anormale.

**Votre contre-attaque:** L'usure précoce d'un organe s'avère anormale, elle atteste d'une faiblesse qui relève du **vice caché**. Même une pièce dont la durée de vie est limitée doit être prise en charge partiellement si elle s'use prématurément.

#### « Nous vous offrons une participation »

Il arrive qu'un SAV propose une prise en charge franchement maigre au vu du peu de kilomètre (ou de l'âge) de l'auto, sans étayer sa décision. Par exemple pour sa C4 HDI dont le volant moteur cède à 69 800 km, CITROËN offre royalement 50 € à Madame C R . Alors que, sur cette facture de presque 1 600 €, c'est 1 500 € qui auraient dû lui être attribués pour cet élément censé tenir au moins 200 000 km.

**Votre contre-attaque:** C'est au constructeur d'assumer en cas d'anomalie. La garantie contre les vices cachés suppose qu'après indemnisation, l'usager soit remis dans la position où il était avant l'incident. Appliquer dans ce cas une moins-value pour vétusté est logique. Cependant, la somme accordée ne doit pas être une compensation symbolique, mais en rapport avec le kilométrage.

#### « La garantie contractuelle est terminée »

Bien sûr, c'est même pour cela que vous contactez le SAV ! Sinon la prise en charge serait automatique (du moins en théorie).

**Votre contre-attaque:** Il ne s'agit pas de faire jouer la garantie contractuelle, mais la garantie légale, qui vous couvre en cas de vice caché. Invoquez les articles 1641 et suivants du Code civil: le vendeur doit étendre sa garantie, sans limite dans le temps, pour tout défaut connu « en germe » au moment de l'achat, lorsqu'il ne relève pas du vieillissement normal de votre voiture. Il peut s'agir de défauts isolés ou d'anomalies répétitives (et parfois connues).

#### « C'est dû à votre conduite »

L'argument utilisé pour ne pas rembourser un embrayage usé: « c'est vous qui le faites patiner ». Facile. Mais quand ledit embrayage est à changer en même temps que le volant moteur, cela devient une tromperie. Car il s'agit là d'une faiblesse caractérisée, anormale et connue sur les véhicules diesel, dudit volant moteur bimasse. C'est la cause de l'avarie, pas l'embrayage.



**Votre contre-attaque:** Si c'est réellement de votre fait (seul l'embrayage est usé), c'est au constructeur

de le prouver ! En l'absence de fait solide établissant votre faute, cette affirmation du service clientèle ne tient pas.

#### « C'est une voiture achetée d'occasion »

Votre voiture n'est pas une première main et vous l'avez achetée à un particulier. C'est ce qui est reproché à Monsieur P.F. son Jeep Grand Cherokee a un problème de pont arrière. Motif: « L'achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un particulier se fait en l'état ».

**Votre contre-attaque:** Le fait que l'auto ait été achetée d'occasion ne diminue en rien la responsabilité du constructeur en cas de vice caché. Surtout lorsque son propriétaire actuel apporte les preuves d'un entretien régulier, effectué selon les préconisations de la marque.

#### « Ce problème n'est pas couvert par la garantie »

Les constructeurs ne sont pas toujours clairs dans leurs garanties contractuelles. Il y a parfois des exclusions ou des abattements pour vétusté. Quand vous l'apprenez à vos dépens, vous tombez de haut. Par exemple, la jolie garantie 7 ans de KIA laisse de côté radio et GPS au bout de trois ans et décompte des pourcentages liés au kilométrage.

**Votre contre-attaque:** Faute de vous avoir expliqué les conditions précises du contrat avant l'achat, le constructeur vous a induit en erreur par la garantie mise en avant. Et, surtout, gardez à l'esprit que pour une panne hors norme ou la fatigue accélérée d'une pièce d'usure, c'est la garantie légale contre les vices cachés et non la garantie contractuelle qui doit jouer.

#### « vous n'avez pas une utilisation normale de la voiture »

Argument très fréquent sur les diesel, sujets à des soucis d'encrassement (fap, turbo, vanne EGR): « Vous roulez trop en ville, ces voitures ne sont pas conçues pour ça. Vous effectuez trop de petits trajets ». Il y aurait donc plusieurs catégories de voitures. Le vendeur l'aurait-il précisé lorsque vous avez acheté votre diesel ?

**Votre contre-attaque:** Aucune voiture n'est vendue pour un usage spécifique. Oui, vous avez parfaitement le droit de faire des trajets courts avec votre diesel ! Cet argument ne tient pas. Si le constructeur vous l'écrit noir sur blanc, signifiez lui qu'il devra s'en justifier au tribunal.

#### « Vous avez dépassé les délais pour l'entretien »

Un reproche adressé à Monsieur L.B., dont la Toyota Prius a présenté des problèmes électrique et électronique empêchant sa mise en route. « Vous avez dépassé de deux mois la période entre deux révisions ». Pourtant, les pièces incriminées sont sans rapport avec une visite d'entretien.

**Votre contre-attaque:** Une révision tardive motif de non prise en charge? Possible oui. Mais dans une certaine limite. Un retard allant jusqu'à 10% de l'intervalle préconisé entre deux révisions n'est pas un argument recevable. Encore moins s'il est dû à un délai pour obtenir un rendez-vous à l'atelier. Et il ne l'est jamais si la défaillance porte sur une pièce qui ne fait l'objet d'aucune intervention lors des révisions: lève-vitre électrique, toit ouvrant, boîtier électronique, GPS, ...



## 5 - LOCATIONS DE VACANCES

### Les vacances approchent. Comment louer sans se tromper ?

**P**our que votre location meublée ne rime pas avec vacances ratées, veillez à ce que tout soit bien clair avant de signer.

#### Le descriptif

Que la location s'effectue entre particuliers ou par l'intermédiaire d'un professionnel, le propriétaire doit remettre, avant la signature du contrat, un état descriptif des lieux (arrêté du 16/5/67). Ce document doit contenir divers renseignements.

**La nature du bien loué :** nom et adresse du propriétaire ou de l'agence de location, type de logement (appartement, villa), s'il s'agit d'un meublé indépendant ou à partager. Doivent être mentionnés sa surface, le nombre de pièces et les annexes (jardin, cour, garage, piscine...) en précisant si le locataire en a la jouissance exclusive ou non ; l'exposition du séjour et des chambres, la présence d'un balcon ou d'une terrasse ; les équipements (sanitaires, électroménager, télé, chauffage...), le nombre de lits, le mobilier et les désagréments éventuels (bruits...).

**La situation géographique** par rapport aux commerces, aux services (gare, cars...), la plage...

**Les modalités et le prix de la location.**

#### Le contrat

Il n'est pas obligatoire, sauf avec les professionnels

et particuliers qui louent plus de deux logements meublés, **mais conseillé**. Il peut être conclu par courrier électronique, mais le locataire peut exiger un écrit (art. 1369-2 du Code civil). Il doit indiquer la durée de la location, en précisant les dates et heures d'arrivée et de départ, le prix, le montant des charges (eau, gaz, électricité...), qui peuvent être comprises dans le prix, facturées au forfait ou selon la consommation réelle (par relevé des compteurs lors de l'état des lieux d'entrée et de sortie), le dépôt de garantie avec le mode et le délai de restitution, ainsi que les assurances et les modalités de paiement.

#### La réservation

Pour garantir la réservation, il est d'usage que le propriétaire ou l'agence réclame un dépôt de garantie (arrhes), de l'ordre de 20 à 30 % du prix, puis le solde à l'entrée dans les lieux ou 30 jours avant. En cas de location par une agence, le montant versé à la réservation ne peut excéder 25 % du prix, ni être perçu plus de 6 mois à l'avance, mais le versement du solde peut être exigé un mois avant la remise des clés (JO du 25/10/05).



Un modèle de contrat ainsi qu'un état descriptif des lieux figurent généralement dans les dernières pages des documents de locations de vacances proposés par les Offices de Tourisme. Il convient de s'y reporter.

**UFC-Que choisir**

## 6 - CONSUM & VOUS

### Questionnaire sur le bulletin

**C**haque trimestre vous recevez notre bulletin « **CONSUM & VOUS** ». Nous vous informons sur l'activité de notre association locale et sur les points importants pour éviter les pièges de la consommation. Afin de l'améliorer et de répondre au plus près de vos attentes, nous vous serions obligés de bien vouloir répondre au questionnaire suivant :

- le précédent bulletin papier vous a été présenté en couleur, cette présentation vous paraît-elle plus agréable ?

- Les articles sont-ils trop longs ?,
- les articles sont-ils trop courts ?,
- les sujets abordés vous paraissent-ils en adéquation avec l'actualité ?
- vos suggestions.

Ce bulletin est d'abord le votre, alors n'hésitez pas à nous faire part de vos idées ; elles nous seront précieuses. Merci de nous faire part de vos suggestions au 01 64 65 88 70 ou par courriel sur la boîte contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr

**Denis Desaulnoix - bénévole**

## 7 - RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

### Une nouvelle enquête accablante

**A**près l'enquête de *Que Choisir* qui a dressé un constat désastreux du marché de la rénovation énergétique assuré par les professionnels RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), celle de la Répression des fraudes (DGCCRF) enfonce le clou.

Il y a deux mois, [l'enquête de Que Choisir dénonçait l'impossibilité pour les ménages de faire des travaux d'économie d'énergie efficaces](#). En cause, les professionnels RGE (Reconnu garant de l'environnement) qui pour la plupart présentent des devis non conformes, proposent des travaux incohérents et pratiquent des prix très excessifs.

Fin janvier, la DGCCRF (Répression des fraudes) a enfoncé le clou avec sa propre enquête, et le résultat est le même : dévastateur pour les artisans et les entreprises RGE. Sur les 360 entreprises contrôlées, 57 % ont été épinglées. *«Les contrôles ont permis d'identifier un large éventail de pratiques commerciales qui font l'objet de sanctions»*, souligne le rapport qui, *« compte tenu des enjeux financiers et de la gravité des pratiques mises en œuvre par certains professionnels du secteur, sans déconseiller de tels investissements, recommande une grande vigi-*

*lance, surtout en cas de démarchage»*.

La Répression des fraudes pointe surtout les professionnels qui démarchent de façon agressive avec des **« devis incompréhensibles, des crédits camouflés, des labels de qualité mensongers, des pressions pour conclure la vente sans délai, des travaux bâclés. »**



Si les enquêteurs constatent que certains trompent les consommateurs en se prétendant RGE alors qu'ils ne le sont pas, ils notent aussi que *« la détention réelle du label RGE ne garantit pas en elle-même l'absence de pratiques commerciales trompeuses. »* La DGCCRF assure qu'il ne faut pas généraliser puisqu'elle a surtout ciblé des entreprises déjà signalées, mais elle

souligne néanmoins le chiffre élevé de pratiques frauduleuses sur le marché de la rénovation énergétique, comparé à d'autres secteurs.

À l'inverse de ces contrôles ciblés effectués par les services de la Répression des fraudes, l'enquête de *Que Choisir* a porté exclusivement sur des professionnels RGE dûment référencés qui ne font pas de démarchage mais se déplacent à la demande des clients soucieux de faire des économies d'énergie... Pour autant, [nos analyses des devis et des prix pour 10 maisons individuelles](#) ne sont pas plus de nature à inciter les particuliers à se lancer dans les travaux d'économie d'énergie !

### ESPACE INFO ÉNERGIE

**A**vant de faire appel à un professionnel RGE, *Que Choisir* recommande de prendre rendez-vous avec **l'Espace Info Énergie** le plus proche de son domicile. C'est l'assurance de recevoir gratuitement des conseils objectifs et désintéressés sur les travaux d'économie d'énergie les plus adaptés à son logement. Dans le meilleur des cas, il peut même y avoir un [soutien efficace à une rénovation de qualité](#).

**Élisabeth Chesnais UFC-Que choisir**



## 8 - EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS

### Difficile de faire plus vite

**E**n mai 2017, Mme A... vient nous voir car elle n'arrive pas à démêler un litige avec SFR. La chance étant avec elle, notre spécialiste des rapports avec les opérateurs téléphoniques était de permanence ce jour là. Après une demi heure d'échange et d'explications,



Mme A... qui avait entrepris de nombreuses démarches depuis plusieurs semaines, adhère à notre association et nous demande de prendre en charge son dossier.

Son problème :

Après avoir résilié son contrat avec SFR dans les délais et en bonne et due forme et acceptation de SFR elle se voit réclamer une facture d'un montant total de 298,89 € TTC, le problème étant bien connu de notre « spécialiste Opérateurs Téléphoniques », celle-ci prend le téléphone et négocie avec son correspondant SFR, qui, après explication du litige, se range rapidement à sa proposition.

Aussitôt, un mail de confirmation de remboursement de SFR nous parvient dont Mme A... aura une copie en arrivant chez elle. Difficile de faire plus vite pour régler un litige qui s'éternisait. Et en plus Mme. A se voit rembourser une somme de 10.98€ de trop payé.

Bien sûr tout ne se passe pas toujours aussi rapidement, et contrairement à cet exemple, bien réel, il nous faut parfois plusieurs mois pour arriver à un résultat. Cependant, cette histoire montre que nous pouvons vous apporter, le plus souvent, une aide efficace.

**A.P. bénévole**

**E**n juillet 2015, la chaudière de l'appartement occupé par notre Adhrente Madame C... se détache du mur et tombe. Elle contacte aussitôt le plombier ainsi que les propriétaires et l'Agence Briarde mandatée par ces derniers pour obtenir réparation.

Ce n'est que cinq mois plus tard que la chaudière sera réinstallée. Durant toute cette période, Madame C..., privée de chaudière sera contrainte à chauffer l'eau dans des casseroles pour assurer les besoins d'un ménage composé de trois personnes.

Après cinq mois d'attente, la chaudière enfin réinstallée, Madame C... était en droit d'en attendre un fonctionnement irréprochable. Eh bien non ! La chaudière se met souvent en sécurité conduisant notre Adhrente à placer le commutateur sur la position « chauffage », même par temps chaud (nous sommes en été), pour obtenir de l'eau chaude. Malgré ses nombreux appels, Madame C... devra attendre jusqu'en juillet 2016, soit un an, pour obtenir enfin satisfaction.

Suite aux difficultés rencontrées, Madame C... demande en septembre 2016, une indemnisation de 500€ correspondant au préjudice subi et à une facture d'électricité de régularisation. Pas de réponse ! Pourtant, elle a fait de nombreux aménagements dans son logement sans demander de compensation au propriétaire.

En décembre 2016, elle réitère sa demande par lettre recommandée avec avis de réception en rappelant au propriétaire et à l'Agence les engagements contractuels découlant de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989. Toujours pas de réponse !



Lassée, notre Adhrente décide de nous confier la défense de ses droits. Nous intervenons par lettre du 18/03/2017 et là, l'Agence briarde nous informe, par lettre du 25/04/2017, que les propriétaires acceptent enfin d'indemniser notre Adhrente à hauteur de 500 €.

**H.G. bénévole**

## 9 - QUELQUES ARNAQUES À ÉVITER

### Les cartes forcées de l'APBP

C'est une tradition pour la Société d'édition des Artistes Peignant de la Bouche et du Pied (APBP) : elle vous adresse d'office en novembre un lot de 5 cartes de vœux et de 5 enveloppes, plus un mini calendrier et elle vous réclame la somme de 7,90 €. Officiellement ce règlement constitue un soutien.

Vous pourriez penser qu'il s'agit d'une association loi 1901 sans but lucratif et fermer les yeux sur ces pratiques peu loyales. Mais il s'agit bien d'une société commerciale créée en 1959 et réalisant un chiffre d'affaires annuel proche de 17 millions d'euros. Le résultat fluctue : une perte de 5 millions d'euros en 2014, un bénéfice de 3,2 millions d'euros en 2015.

Vous pourriez également croire que cette société montre l'exemple en embauchant quelques personnes handicapées. Aux dernières nouvelles ce n'était pas le cas.

### **HYPERDISCOUNT = Hyper risque**

**H**YPERDISCOUNT.FR est l'exemple même du site marchand qui ne devrait plus exister : une adresse prestigieuse (66 avenue des Champs-Élysées à Paris) mais correspondant, en fait, à celle d'une société de domiciliation et un montant de capital social (plus de 5 millions d'euros) qui ont pour objectif de rassurer le consommateur ;

un numéro SIREN (584 458 956) inconnu au Registre du commerce et des sociétés ;

des réclamations de clients (pour non livraison des commandes) qui s'accumulent.

La série noire des sites à problèmes ou défaillants s'étoffe. Du reste, le principe énoncé par le Réseau anti-arnaques (« Attention aux sites affichant le terme discount dans leur dénomination »), se vérifie une nouvelle fois.

### **CDISCOUNT**

**L**es réclamations à l'encontre du site CDISCOUNT (groupe CASINO) continuent de parvenir au Réseau anti-arnaques. Parallèlement, la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) ne semble pas s'inquiéter des pratiques de son adhérent.

Dernier témoignage reçu, le 1er janvier 2017 : « Le 28 décembre 2016, je fais une commande d'un appareil informatique. Le lendemain, une personne me contacte de la part de CDISCOUNT mais est peu compréhensible. Je n'ai pas compris grand-chose à ce qu'elle me proposait mais j'ai eu le malheur de dire oui en fin de conversation.

J'ai pu constater peu de temps après, qu'une commande pour un abonnement à un service d'envoi gratuit

m'avait été facturée et débitée sur ma carte bancaire, alors que je n'avais pas redonné mon numéro.

Ce consommateur dénonce également le numéro surtaxé du service clients et le fait que le site déclare être affilié à FIA-NET, ce qui n'est plus le cas.

### **Démarchage à domicile pour ENGIE**

**D**es personnes viennent à votre domicile et prétendent représenter la société ENGIE (ex GDF-SUEZ).

Elles sont équipées d'une tablette Ipad et vous demandent d'apposer une signature sous forme électronique. Le prétexte invoqué est le non-retour d'un document qui vous a été adressé par ENGIE voici 6 mois. Le document présenté sur l'écran est partiel : il s'agit juste de la partie basse d'un formulaire.

Et lorsque le consommateur prend l'initiative de faire défiler l'écran, le démarcheur s'empresse de reprendre l'appareil et de l'éteindre.

Cette tactique a pour objectif de faire signer un contrat de changement de fournisseur d'énergie. Les méthodes de vente sont pitoyables.

### **La porte est fermée à clé, vous avez perdu vos clés**

**L**'intervention d'un serrurier est indispensable. Les dépanneurs sans scrupule cassent pour changer toute la serrure ; en réalité, ce n'est pas nécessaire. Tout se passe au niveau du cylindre, les serruriers très aguerris peuvent même ouvrir avec délicatesse sans l'abîmer. Mais inutile de rêver, ils sont peu nombreux et ce travail minutieux demande du temps. Dans la pratique, le serrurier perce le cylindre, c'est plus rapide. Ensuite, il faut le remplacer mais les clés étant perdues, c'était de toute façon nécessaire. Il arrive qu'un serrurier soit contraint de remplacer la serrure mais c'est rare. « Neuf fois sur dix, il faut détruire le cylindre, explique Alain Petaccia, patron de GMSA Multiservices à Paris et serrurier depuis plus de 30 ans, mais je remplace seulement le cylindre, jamais le bloc serrure. Il y a une seule exception, c'est la marque Picard, là on n'a pas le choix. Mais s'en tenir au remplacement du cylindre est possible sur les autres marques ».

Un vrai serrurier n'abîme jamais la porte, il ne la perce pas. Dans le pire des cas, il détruit le cylindre.

### **Arnaques infos**

## 10 - BULLETIN D'ADHÉSION



**UFC – Que Choisir de Seine et Marne EST**  
77120 COULOMMIERS – Tél : 01.64.65 88 70

**Ce bulletin d'adhésion ne concerne que les personnes non encore adhérentes**

J'adhère pour un an à l'UFC-Que Choisir de Seine et Marne EST – Association Locale

Adhésion simple: 28 Euros

Adhésion de soutien: 30 Euros

M/Mme/Mlle.....Prénom.....

Adresse.....

Code postal.....Ville.....

N° de téléphone : (facultatif).....

**Adresse Courriel : (facultatif).....**

*Ci-joint le règlement correspondant à l'ordre de : **UFC-Que Choisir de Seine et Marne EST***

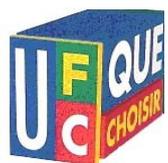
À adresser à : **UFC-Que Choisir – Point d'Accès aux Droits**  
**22 Rue du Palais de Justice - 77120 COULOMMIERS**

## 11 - 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°30 – Mai 2017**  
**UFC Que Choisir de Seine et Marne EST**  
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 : 600 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>  
**Et sur Facebook:**  
**ufc que choisir coulommiers**