



**UFC-Que Choisir
Association Locale
SEINE ET MARNE EST
POINT D'ACCÈS AUX DROITS
22, RUE DU PALAIS DE
JUSTICE
77120 COULOMMIERS
Tél : 01 64 65 88 70**

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.

LE CONSOMMATEUR DU 77

ASSOCIATION LOCALE UFC QUE CHOISIR SEINE ET MARNE EST

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION | 7- SALLES DE SPORT |
| 2- LOCATION DE VOITURES (COMPLÉMENT) | 8- DÉPANNAGES DOMESTIQUES |
| 3- ARRHES OU ACOMPTE | 9- EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS |
| 4- SANTÉ : LES VOIES DE RECOURS EN CAS DE DOMMAGES LIÉS AUX SOINS (2ÈME PARTIE) | 10- TÉLÉPHONIE MOBILE ET INTERNET |
| 5- LES RONGEURS ATTAQUENT...NOS AUTOMOBILES | 11- BULLETIN D'ADHÉSION |
| 6- ENQUÊTE GRANDES SURFACES - JUIN 2017 | 12- APPEL À BÉNÉVOLES |

1 - LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

La campagne EMCE (Énergie Moins Chère Ensemble) est terminée, et cette année, Lampiris devenu entre temps Total Spring a été supplanté par ENGIE (ex GDF) pour l'électricité et ENI (fournisseur italien) pour le gaz. Avec 9 % de remise, le résultat des enchères est sensiblement moins intéressant que l'année dernière, mais assure les mêmes prix pour deux ans. Encore une fois en suivant les conseils de l'UFC vous réaliserez de substantielles économies.

Après une information individuelle pour avertir de la préinscription, nous avons essayé d'aider au mieux ceux d'entre vous qui nous l'ont demandé, avec malheureusement quelques loupés dus à des difficultés de communication, un manque de données, des réponses trop tardives... Nous sommes désolés pour ceux qui voulaient profiter de cette offre, mais n'y sont pas arrivés.

On a tous vécu ou entendu parler de la mésaventure qui consiste à se retrouver un dimanche ou un soir avec une porte claquée derrière soi et les clés à l'intérieur de l'appartement, ou l'évacuation du lavabo bouchée avec des invités à la maison (voir article N°8). Dans l'urgence, il faut trouver un serrurier ou un plombier, disponible et on pense à la carte bordée de bleu blanc rouge qu'on a gardé à tort sur le buffet de la cuisine, ou aux pages jaunes qui vous délivrent un numéro de téléphone avec un correspondant au bout du fil..., et le litige qui se profile.

En effet, dans l'urgence on est content de trouver « une solution » mais après son passage le professionnel (de l'arnaque) vous remet une facture disproportionnée au regard du travail effectué. Il n'est pas rare que certains d'entre vous viennent nous voir avec une facture entre 1000 et 2000€ pour l'ouverture d'une porte ou pour la vidange d'une fosse septique. Et nous sommes souvent désarmés car ces sociétés sont le plus souvent « bidon » et n'hésitent pas à déposer le bilan et renaître sous un autre nom afin d'échapper aux poursuites judiciaires.

C'est pourquoi, l'UFC préfère agir en amont et pour cela la Fédération a recherché une société ayant un réseau de sous traitants suffisamment large et assurant fiabilité et honnêteté dans une gamme de prix acceptable et en toute transparence.

La première région concernée est l'Île de France qui servira de test avant que l'expérience ne soit étendue à toute la France. Nous vous tiendrons informés dès que la société sera choisie.

Dans ce numéro, n'oubliez pas de lire l'article « les rongeurs attaquent nos voitures ».

Vous habitez en milieu rural et vous possédez une voiture de moins de 5 ans, alors vous pouvez être concerné. Enfin laissez moi vous souhaiter de bonnes fêtes de fin d'année au nom de toute l'équipe des bénévoles de votre AL, et bien sûr soyez vigilants pour vos achats.

G.V. bénévole

2 - LOCATION DE VOITURE (COMPLÉMENT)

Location tranquille

Chaque année, près de 4 millions de personnes louent un véhicule et se font souvent amañquer. Motif invoqué: « le coût de la rayure ». C'est ce qui est arrivé à deux de nos adhérents au cours de vacances d'été.

Les précautions à prendre:



Avant

Vérifiez prix et suppléments (assurances, second conducteur, GPS, restitution du véhicule dans une autre agence...). Si vous réservez longtemps à l'avance, vous pouvez bénéficier d'une réduction de 15 à 20%. Le montant du dépôt de garantie ou

les frais appliqués en cas de restitution du véhicule hors délais doivent être affichés et figurer sur les sites Web et les dépliants. Certains loueurs demandent une avance sur location. Lisez bien le contrat avant de le signer (informations sur le ou les conducteurs, type de véhicule, coût, montant des franchises, date et lieu de départ...). Vous souhaitez aller à l'étranger? Demandez si c'est autorisé. Faites le tour du véhicule avant de signer sa fiche d'état, signalez rayures, chocs, pneus abîmés, roue

de secours absente, climatisation défaillante... Il est conseillé de souscrire une assurance pour réduire le montant de la franchise à votre charge en cas de souci, mais regardez si votre carte bancaire ne vous accorde pas déjà cette garantie.

Pendant

Si le véhicule réservé n'est pas disponible, vous pouvez exiger un autre modèle sans supplément de prix, même s'il est de catégorie supérieure. En revanche, si la voiture est de catégorie inférieure, on doit vous rembourser la différence. En cas de problème mécanique, vous pouvez demander un véhicule de remplacement et réclamer les éventuels frais de réparation ou de dépannage.

Attention. Ne jamais faire réparer sans avoir demandé l'avis du loueur, qui vous expliquera comment procéder; un service d'assistance existe en dehors des heures d'ouverture.

Après

Il faut restituer la voiture en bon état, plein d'essence fait, le loueur facturant souvent le carburant plus cher que les stations-service. Si l'agence est fermée, il est quelquefois possible de glisser clés et papiers dans une boîte prévue à cet effet, en indiquant le kilométrage au compteur. Attention, vous restez « le gardien du véhicule », donc responsable des dégradations éventuelles subies avant l'ouverture de l'agence. En cas de litige (somme débitée supérieure à celle prévue au contrat, dégradations portées à votre actif, etc.), contactez une [des associations locales de l'UFC-Que Choisir](#).

UFC Que Choisir

3 - ARRhes OU ACOMPTE (RAPPEL)

L'acompte constitue une partie du prix de vente.

Il est La preuve de l'engagement ferme des deux parties. Donc, dès le versement de cette somme, la vente est définitive. Ce qui fait que ni le vendeur ni l'acheteur ne peuvent se dédire de leur engagement. En cas de non-exécution, la partie défaillante peut se voir exposée à payer des dommages et intérêts pouvant aller jusqu'au montant total de la vente.

Les arrhes représentent une faculté de dédit :

L'acheteur est donc libre de renoncer à son achat en abandonnant la somme versée. Quant au commerçant qui n'exécute pas sa prestation, il doit verser le double de ce qu'il a reçu. Le régime juridique des arrhes est défini par l'article 1590 du Code civil qui dispose : " Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes, chacun des contractants est maître de s'en départir. Celui qui les a données, en les perdant.

Et celui qui les a reçues, en restituant le double. "

À savoir

Une loi du 18 janvier 1992, renforçant la protection des consommateurs, a institué l'article L.114-1 du Code de la consommation qui prévoit : « Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double.

4 - SANTÉ : LES VOIES DE RECOURS EN CAS DE DOMMAGES LIÉS AUX SOINS (2ÈME PARTIE)

(2ème partie, suite du précédent bulletin)

Vous avez subi un préjudice médical, vous avez adressé une réclamation, une demande d'indemnisation au directeur d'un établissement de santé (public ou privé) mais cette première démarche de résolution du conflit à l'amiable n'a pas abouti : vous avez reçu une réponse négative ou pas reçu de réponse...

➤ **Quels autres recours sont possibles ?**

Vous pouvez entamer une procédure contentieuse :

Saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux des Affections Iatrogènes et des Infections Nosocomiales et L'Office National des Accidents Médicaux (CCI et ONIAM).

Saisir le tribunal compétent, selon la nature de l'établissement, public ou privé, le juge administratif ou le juge civil sera compétent. En cas de faute grave, la victime peut saisir le tribunal pénal.

À noter : votre droit d'engager des poursuites administratives s'éteint au bout de **10 ans** à compter de la date de **consolidation** du dommage.

➤ **Quels sont les actes concernés ?**

Sont concernés les actes de soins, de diagnostic ou de prévention.

Sont également visées :
les demandes d'indemnisation formées devant l'ONIAM. L'Office national des accidents médicaux a pour mission d'organiser le dispositif d'indemnisation amiable, rapide et gratuit des victimes d'accidents médicaux ;
les affections iatrogènes ;
les infections nosocomiales.

➤ **Quelle juridiction saisir ?**

Pour les établissements publics de santé

Si l'établissement public répond négativement, le tribunal administratif doit être saisi par courrier dans les 2 mois qui suivent cette réponse négative.
Si l'établissement public ne répond pas, le tribunal

administratif doit être saisi par courrier dans un délai de 2 mois à compter de ce refus implicite.

Pour les établissements privés de santé

Dans ce cas, le tribunal d'instance est compétent pour les demandes de dommages-intérêts inférieures à 10 000 €. Au-delà, l'affaire doit être portée devant le tribunal de grande instance.

À noter : cette démarche a pour but d'obtenir réparation du préjudice et de demander la condamnation pénale du praticien ou de l'établissement de santé.

➤ **Les poursuites pénales :**

En cas de faute ayant entraîné blessures ou décès du patient, il est possible de porter plainte devant le Procureur de la République et de se porter partie civile devant le tribunal correctionnel. L'acte médical de la personne ou de l'établissement (public ou privé) mis en cause doit présenter une gravité : tromperie, exercice illégal de la médecine, blessure ou homicide involontaire...

À noter : En matière de délits, le délai pour saisir les juridictions pénales est de 3 ans à compter de l'acte médical en cause. Le point de départ du délai peut cependant être repoussé à la date du décès de la victime, par exemple.



➤ **Le Défenseur des droits :**

Qui peut saisir et dans quels cas ?

Que vous soyez de nationalité française ou étrangère, vous pouvez saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits, si vous êtes usagers d'une administration, d'un service public, établissements **public de santé** et que vous vous estimez lésé par le fonctionnement.

➤ **Droits spécifiques en psychiatrie :**

Droits de réclamation, de recours, pour la personne admise en soins psychiatriques, sans son consentement :

-Droit de communiquer avec le préfet, le président du tribunal de grande instance, le procureur de la République et le maire qui reçoivent les réclamations des patients et vérifient, le cas échéant, que

les droits des patients sont respectés.

-Droit de saisir la Commission des usagers (CDU) et la commission départementale des soins psychiatriques. Cette saisine permet aux patients, en cas de besoin, d'exprimer leurs griefs auprès de ces commissions qui veillent au respect des droits des malades.

Le patient ou toute personne susceptible d'agir dans son intérêt peut également saisir le juge des libertés et de la détention (JLD) dans le but qu'il ordonne une main levée immédiate d'une mesure de soins psychiatriques. Le JLD peut se saisir d'office ou être saisi par le procureur de la République.

Pour plus d'informations, voir :

<http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/publications/guides/usagers-votre-sante-vos-droits>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F13318>

Guide : Le Défenseur des droits et le Ministère des Affaires sociales et de la Santé, ont rédigé un guide pour les usagers **pour mieux comprendre ses droits en matière de santé.**

Le guide dispose également d'[une version électronique accessible sur le site Internet du Ministère](#)

[Associations spécialisées dans l'aide aux victimes d'accidents corporels et l'indemnisation](#)

<http://www.aavac.asso.fr>

<http://association-aide-victimes.com/>

Sources :

<http://www.droits-usagers-social-sante.gouv.fr>

<http://www.ars.iledefrance.sante.fr>

<http://www.oniam.fr/indemnisation-accidents-medicaux/oniam>

**Claudie VARGUET, bénévole AL
Coulommiers**

5 - LES RONGEURS ATTAQUENT...NOS AUTOMOBILES

Nos automobiles connaissent parfois des problèmes récurrents de vanne EGR encrassée, de turbo qui rendent l'âme, de volant moteur et embrayage qui lâchent prématurément, sans compter les bugs et pannes électroniques...

À cela, il faut maintenant ajouter un phénomène surprenant, en exemple le cas d'un adhérent qui achète une automobile neuve Kia.

Un mois après son achat un voyant d'alerte s'allume, un rendez vous est pris chez le garagiste, le diagnostic tombe : une sonde a été détériorée par un rongeur, une marte en l'occurrence. La facture s'élève à un peu plus de 600€ qui reste à la charge de l'automobiliste; une petite ristourne d'environ 10% lui a été accordée à titre exceptionnel.

Notre adhérent non satisfait par la proposition du garagiste demande à faire jouer la garantie Kia qui est de 7 ans. Cette demande est refusée car il s'agit d'une dégradation, critère non pris en charge.

Il s'adresse ensuite à son assureur pour faire jouer l'assurance multirisque du véhicule. Refus de l'assurance motivé par le fait que ce type de dégradation n'est pas pris en charge.

Notre adhérent sollicite notre intervention. Nous envoyons un courrier argumenté au siège de Kia France, pour demander la prise en charge totale de la réparation en nous appuyant sur le fait que certains organes présentaient une appétence aux rongeurs

de part leur composition à base de fibres végétales. Une information préalable de mettre un répulsif aurait due être donnée, ce phénomène étant connu du professionnel.

Une réponse de refus nous est donnée au motif que l'organe détérioré était conforme aux normes, d'où pas de garantie.



Le cas de notre adhérent n'est pas isolé, ce type de dégradation n'est pas limité à la marque Kia. La majeure partie des marques automobiles est concernée. De plus, nous pouvons nous interroger sur les effets corrosifs du produit sur les organes du moteur et nous poser la question des effets nocifs de ces pulvérisations sur la santé des usagers.

Les rongeurs affectionnent notamment les gaines, câbles électriques, sondes, durites. Alors, restez vigilants surtout si vous habitez à la campagne.

Merci de nous faire connaître vos litiges similaires afin de mener une action de groupe.

Denis Désaulnoix bénévole

6 - ENQUÊTE GRANDES SURFACES SEINE ET MARNE EST - JUIN 2017

Enquête locale, réalisée par les bénévoles de notre association.
Résultats par ville et magasin

Très bon ★ ★ ★
Bon ★ ★
Moyen ★
Médiocre ■
Mauvais ■ ■

Note / 20	Total	Circulation	Propreté	Offre conventionnelle (étendue, diversité)	Offre BIO (étendue, diversité)	Information (étiquetage, bornes)	Promotion (prix)	Services (caisse, espace restauration)	Environnement (sacs, déballe)
-----------	-------	-------------	----------	--	--------------------------------	----------------------------------	------------------	--	-------------------------------

Code AL: 775

Bray-sur-Seine											
Carrefour Market											
Avenue De La Libération	77480	14	★★	★★★	★★★★	★★	★	★★★★	★	★★	■
Coulommiers											
E.Leclerc											
Rue Du Grand Morin	77120	13	★★	★★	★★★★	★★	■	★★★★	★	★	★★
Crécy-la-Chapelle											
Intermarché Super											
Avenue De Villiers	77580	12	★	★	★	★	★★	★★★★	■ ■ ■	■	★
Donnemarie-Dontilly											
Casino											
2 Rue Du Montpensier	77520	13	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★	■	■
Fontenay-Trésigny											
Intermarché Super											
Rue Berteaux	77610	11	★	★	★	★★	★	★★★★	★	■	■
La Ferté-Gaucher											
Super U											
7 Avenue De La Maison Blanche	77320	14	★★	★★★★	★★★★	★★	★	★★★★	★★★★	■	★
La Ferté-sous-Jouarre											
E.Leclerc											
19 Avenue De Rebais	77260	13	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	★	★★
Montereau-Fault-Yonne											
Carrefour											
Cc Carrefour	77130	13	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★★
Nangis											
Carrefour Market											
Avenue De Verdun	77370	15	★★	★★★★	★★★★	★★	★	★★★★	★★★★	★	★★★★
Intermarché Super											
Zac Des Roches	77370	15	★★	★★★★	★★★★	★★	★	★★★★	★	★	★★
Rebais											
Carrefour Market											
Zac Du Pré Ancel	77510	11	★	★	★★★★	★	★	★	★	★	★★
Sept-Sorts											
Intermarché Super											
Rn3 - Zi Du Hainault	77260	11	★	★★★★	★	■	■	★★★★	★★★★	★	★
Varenes-sur-Seine											
E.Leclerc											
Route Du Petit Fossard	77130	15	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★	★	★★	★★

Entre le 3 et le 17 juin 2017, grâce à son réseau d'enquêteurs-bénévoles, l'UFC-Que Choisir a enquêté 1581 grandes surfaces alimentaires réparties sur l'ensemble du territoire français. Les visites-mystère en grandes surfaces ont permis d'évaluer les magasins sur des critères d'étendue et de qualité des offres et des services. Les magasins ont été notés sur 6 familles de critères :

1. les espaces de circulation extérieurs et intérieurs et la qualité de l'ergonomie du magasin
2. la propreté du magasin
3. l'étendue et la diversité de l'offre notamment en produits bio
4. la qualité de l'information (signalétique, étiquetage, bornes de prix)
5. les offres de services divers (solutions de passage en caisse, espaces restauration ou autre)
6. le respect des mesures en faveur de l'environnement (disparition des sacs plastiques, présence d'espaces de déballe)

7 - SALLES DE SPORT

Le boom des réseaux à bas prix

Avec l'ouverture de nombreuses salles de sport low cost, la concurrence devient féroce et les dépôts de bilan risquent de se multiplier. C'est ce que nous constatons depuis quelque temps avec les litiges qui se multiplient.

Pour éviter d'en pâtir, les formules sans engagement constituent une option intéressante.

« Pour votre santé, bougez plus. » À force d'être râbâché, le slogan a sans doute fini par influencer nos habitudes et la pratique sportive s'est généralisée ces dernières années. Parallèlement, l'image des salles de sport, celles où les cours d'abdos-fessiers ou de zumba voisinent avec les rangées de vélos elliptiques et de rameurs, a évolué. Elles ne sont plus considérées comme des repaires de bodybuilders adeptes de la gonflette, plus soucieux de leur apparence que de leurs performances. Conséquence, le marché du « fitness » est en pleine forme avec près de 5,5 millions d'adhérents dans les clubs français en 2016 et une croissance de 5 % entre 2015 et 2016. Une belle santé qui attire nombre de nouveaux acteurs. À peine dix ans après son premier essaimage hors de la région rennaise où elle est née, l'enseigne L'Orange bleue, leader du secteur, compte plus de 350 clubs. Dans le même temps, de nombreux concurrents sont arrivés sur le marché, à l'instar de Neoness, Keep cool ou encore Vita Liberté. La plupart de ces salles récemment écloses ont pour point commun de pratiquer des prix plus resserrés que leurs aînés, à moins de 30 € par mois.

Coûts de fonctionnement réduits

Selon le cabinet d'études économiques Xerfi, 9 ouvertures de salles sur 10 se font sur ce segment du « low cost ». « Ces enseignes écrasent leurs coûts de fonctionnement pour déployer une stratégie commerciale très agressive, constate Alexandre Masure, responsable de l'étude sur ce secteur publiée voilà un an. Elles économisent notamment sur la masse salariale avec des cours en vidéo diffusés aux heures creuses et une polyvalence de la part des coaches, qui peuvent aussi vendre des produits de nutrition sportive, voire assurer l'accueil. Par ailleurs, elles se recentrent sur leur cœur de métier au point, parfois, de faire payer serviettes, douches ou

vestiaires ».

Problème, toujours selon Xerfi : « Ce modèle repose sur des bases fragiles allant jusqu'à remettre en cause la viabilité des établissements, car il mise sur une hausse constante du nombre de clients et l'extension rapide du réseau de salles au risque de saturer certaines zones géographiques ». Les salles traditionnelles ont du mal à faire face à cette concurrence et même entre low cost, la bataille est rude avec une surenchère permanente vers les plus bas prix (Neoness propose une offre à 10 €/mois en heures creuses). Conséquence : « Les principales victimes sont les indépendants, qui subissent un détournement de leur clientèle. Mais demain, cette surenchère touchera peut-être ceux qui aujourd'hui s'y adonnent, avec un mouvement vers l'ultra-low cost », poursuit Alexandre Masure. Bref, il y a déjà eu et il va encore y avoir des morts.

Des fermetures et des litiges



Une situation délicate pour les adhérents, qui perdent l'argent investi dans leur abonnement. La fermeture de salle est un des désagréments les plus couramment vécus par les consommateurs qui nous contactent. D'autres, nombreux également, se heurtent à un refus de résiliation ou encore de suspension de l'abonnement en cas de souci de santé, par exemple.

Pour éviter ces problèmes, une des solutions est de choisir une formule d'abonnement qui vous lie le moins possible. Ça tombe bien, de plus en plus de salles proposent des **options sans engagement**. Elles reviennent un peu plus cher mais permettent de s'affranchir de la mauvaise volonté des gestionnaires de salles et de tester ses bonnes résolutions. Attention, lisez bien votre contrat pour savoir à quoi vous vous engagez. Car ils sont souvent mal ficelés, voire émaillés de clauses illégales. D'après une enquête de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) publiée en 2016, 70 % des salles présentent des anomalies liées à leurs pratiques commerciales. Et ces dernières années, l'UFC-Que choisir a fait condamner plusieurs réseaux (Mov'in, qui, depuis, s'est amendé, Les cercles de la forme et Espace Form) pour les nombreuses clauses abusives de leurs contrats.

8 - DÉPANNAGES DOMESTIQUES

De plus en plus d'arnaques !

La dernière enquête de la Répression des fraudes (DGCCRF) prouve que les méthodes commerciales des dépanneurs en serrurerie, plomberie, vitrerie et autres travaux d'urgence sont de plus en plus agressives, et les prix de plus en plus exorbitants.

Entre cartons publicitaires trompeurs déposés dans les boîtes aux lettres, pratiques commerciales agressives et frauduleuses, abus de faiblesse et prix déliants qui peuvent atteindre 6 000 € pour un changement de serrure, les enquêteurs de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en ont vu de belles. Sur les 624 entreprises contrôlées en 2016, 56 % étaient en infraction.

Dans la majorité des cas, soulignent-ils, **le devis n'est remis au client qu'après les travaux** alors que le professionnel y appose la mention « *devis reçu avant l'exécution des travaux* ». De plus, « *certains dépanneurs se montrent agressifs et menaçants envers des clients qui contestent le prix, et des abus de faiblesse, des pressions psychologiques ont été observés* ». Enfin, des professionnels contrôlés ne sont même pas qualifiés pour exercer leur corps de métier, ils ne sont d'ailleurs pas inscrits au répertoire des métiers.

Plus de 100 procès-verbaux d'infraction pénale ont été dressés, et le dépôt de [cartons calibrés pour être confondus avec des documents officiels](#) a donné lieu à 544 400 euros d'amendes.

À Que Choisir, malheureusement, les résultats de cette enquête de la DGCCRF ne surprennent guère. [Nous avons beau avertir régulièrement](#), les témoignages de victimes de serruriers ou de plombiers sans scrupules ne se tarissent pas. Alors répétons-le, conserver les cartons déposés dans les boîtes aux lettres ou appeler la première entreprise de serrurerie ou de plomberie repérée sur Internet revient à se jeter dans la gueule du loup, en l'occurrence la société de dépannage malhonnête. Invariablement, [on tombe sur des arnaqueurs](#), jamais sur de vrais professionnels. Ces derniers n'ont pas les moyens de dépenser des fortunes pour être bien placés sur le Web, ni le temps d'inonder les boîtes aux lettres de cartons publicitaires.

Voici quelques prix. Ne vous laissez pas plumer.

OUVERTURE D'UNE PORTE CLAQUÉE

80 à 100 € en journée

110 à 140 € le soir ou le week-end

PORTE FERMÉE À CLÉ

90 à 140 € pour l'ouverture

150 à 350 € pour le changement de cylindre (selon gamme et marque)

VOS WC SONT BOUCHÉS ?

-300 € maximum, nuit ou week-end

-350 € à 600 € pour le camion pompe

7 CONSEILS à SUIVRE:

1/ DORMEZ CHEZ UN PROCHE OU À L'HÔTEL

Une nuit d'hôtel coûte moins cher qu'une ouverture de porte de nuit...

Soyez prévoyant : donnez un double de vos clés à une personne de confiance

2/ COUPEZ L'EAU

Coupez le robinet d'arrivée et n'agissez pas dans l'urgence.

Repérer votre robinet d'arrivée d'eau sans attendre d'avoir une fuite.

3/ EXIGEZ UN DEVIS ÉCRIT

Une fois le problème identifié et avant toute réparation, exigez un devis écrit.

4/ CONSERVEZ TOUTES LES PIÈCES REMPLACÉES

Conserver les éléments remplacés... surtout quand la facture est lourde.

5/ NE VOUS LAISSEZ PAS PLUMER

-Étudiez la facture avant de payer et gardez-la à titre de preuve.

-Vous avez réglé en plusieurs fois ? Faites opposition au besoin dès le 1er chèque encaissé et insistez auprès de votre banque si elle est réticente.

-Évitez de payer en espèces (pas de trace du paiement).

-Si vous payez avec une carte bancaire, ne la perdez pas de vue.

-Ne payez pas la totalité des travaux avant qu'ils ne soient complètement terminés.

6/ ALERTEZ LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

Envoyez un courrier avec la facture à votre DDPP ainsi qu'à celle de Paris

7/ CHERCHEZ UN PROFESSIONNEL HONNÊTE

-Repérez un artisan dans votre quartier et enregistrez son numéro

-Contactez la Capeb*, elle regroupe des professionnels sérieux (*Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment)

-Consultez vos voisins, les bonnes adresses passent souvent par le bouche à oreille.

Pour la serrurerie

s'adresser au réseau « **L'expert Vachette** » : 165 professionnels qui ont signé une charte d'engagement.

UFC Que Choisir

9 - EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS

La Poste n'est plus ce qu'elle était

Notre Adhérente Madame C. était titulaire d'un Livret d'Épargne Populaire ouvert auprès de **La Poste**.

Le 30/01/2017, elle a reçu un relevé de compte s'établissant à 7283,75€. Puis, le 28/02/2017, elle a reçu un autre relevé lui indiquant: **« retrait intégral du 30/01/2017. Clôture pour motif réglementaire »**. Pourtant, elle avait fait une opération sur ce compte le 28/05/2015 et le compte était donc toujours actif.

Le 23/03/2017, n'ayant aucune nouvelle, elle se rend à La Poste où on lui indique d'attendre environ un mois. Le 05/04/2017, toujours sans nouvelles et rien sur son compte, elle réitère sa demande et apprend que son dossier est bloqué ! On lui fait remplir à nouveau une **« demande de restitution »** et on lui demande d'attendre encore environ un mois sans lui donner le motif du blocage. Nouvelle visite de Madame C. à La Poste le 10/04/2017 où on lui tient les mêmes propos.

Lassée de ces réponses, Madame C. confie son dossier à l'UFC Que Choisir de Seine et Marne EST qui saisit La Poste par courrier simple le 11/05/2017. Sans réponse, nous réitérons notre demande de restitution par lettre recommandée avec avis de réception du 06/07/2017.

Cette fois, La Banque Postale répond le 20/07/2017 à notre Adhérente en ces termes, nous citons:

Madame,
« Nous vous confirmons la réception de votre réclamation (en fait la nôtre) du 6 juillet 2017. Toutefois, des recherches s'avèrent nécessaires pour traiter votre demande. Nous mettons tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais. Nous ne manquerons pas de vous informer de l'avancement de votre dossier... ».

Par lettre datée du 02/08/2017, La Banque Postale répond, toujours directement à Madame C., nous citons:

« Par l'intermédiaire d'un courrier de l'UFC Que Choisir du 6 juillet 2017, vous attirez notre attention sur une demande de restitution de fonds de votre LEP. Aussi, afin de mettre votre dossier à jour et demander la restitution des fonds, nous vous invi-

tons à vous rendre dans votre bureau de Poste munie d'une pièce d'identité en cours de validité ».

Grâce à l'UFC, Madame C a enfin récupéré son dû avec les intérêts.

H.G. bénévole à l'A.L.

L'un de nos adhérents nous demande de l'aider dans un litige dont il semble difficile de sortir.

Une commande est passée par Internet pour du matériel qui n'a jamais été livré.

Le chèque correspondant à cette commande a bien été débité.

Notre adhérent prend contact avec le service après vente, sans résultat, puis avec le service commercial, sans plus de suite.

Après plusieurs mois d'appels téléphoniques et de lettres recommandées, nous sommes consultés pour intervention.

Nous entrons en contact avec cette société qui, bien sûr, ne répond pas, puis demande des documents qu'elle possède déjà, nous promène de service en service etc....

Tout le monde connaît ce système.

Pour finir, UFC envoie une dernière lettre recommandée assortie d'une mise en demeure, sous peine de communication aux services juridiques compétents et à la direction des fraudes.

Le miracle se reproduit, aussitôt un courrier de cette société, un appel du service commercial, puis du service contentieux, accompagné d'une lettre d'excuses et, bien sûr, du remboursement intégral de la somme débitée.

Une fois de plus, ne baissez pas les bras, adressez vous à votre Association Locale UFC, nous vous aiderons.

N.Y. Bénévole à l'AL.

10 - TÉLÉPHONIE MOBILE ET INTERNET

TARIFS:

Les mauvaises surprises de la rentrée 2017

Clients SFR, Bouygues et Orange, jetez un œil à vos factures. Les trois opérateurs ont profité de la torpeur estivale pour augmenter discrètement le prix de certains de leurs abonnements.

Vous êtes du genre à classer vos factures sans même y jeter un œil ? À moins que vous ne soyez de ceux qui ne se souviennent pas d'un mois sur l'autre combien ils paient leur [forfait Internet](#) ou leur [abonnement mobile](#) ? Si

vous êtes un client SFR, Bouygues ou Orange, vous feriez mieux de changer vos habitudes et, pour une fois, regarder de près votre prochaine facture. Ces trois opérateurs ont en effet profité des vacances estivales pour augmenter le prix des abonnements d'une partie de leurs clients.



De tous, **SFR** a été le plus gourmand. Nous avons d'ailleurs beaucoup de litiges avec cet Opérateur qui court à sa perte et à celle de ses clients.

[L'opérateur a décidé d'augmenter le prix de l'abonnement de la plupart de ses clients fixes et mobiles de 2 à 5 € par mois.](#) Les clients mobiles de l'offre low cost Red by SFR n'ont pas été épargnés : leur abonnement leur coûtera désormais 1 ou 2 € de plus par mois.

Bouygues, de son côté, a décidé de facturer en supplément les frais de location de sa BBox Miami, qui étaient jusque-là inclus (+ 3 €/mois) et **Orange** a fait passer le prix de son offre fixe Découverte Internet de 21 à 24,99 € (+ 3,99 €/mois) et celui de son forfait mobile Mini de 14,99 € à 16,99 € (+ 2 €/mois).

Une information bien cachée.

Ce n'est pas la première fois que les opérateurs profitent de l'été pour procéder à des hausses de tarifs, mais l'ampleur et la forme sont inédites cette année, notamment parce que contrairement aux années précédentes, celles-ci s'appliquent à tous, y compris aux abonnés actuels.

de la consommation, les opérateurs ont bien informé les clients concernés, mais les mails reçus sont loin d'être limpides. Ainsi, pour apprendre que leur forfait allait augmenter, les clients SFR ont dû lire jusqu'au bout un mail intitulé « **Souriez, vous êtes surclassé** », qui mettait surtout en avant la possibilité d'accéder désormais à de nouvelles chaînes de télé voire, pour les clients mobiles, aux appels illimités. L'augmentation de tarif, elle, était bien indiquée, mais plus bas et en petits caractères.

Pour convaincre les plus récalcitrants, SFR insistait par ailleurs sur le fait que l'option imposée leur serait facturée à un prix « *exceptionnel* » qui ne se repré-

senterait pas. Le mail qu'ont reçu les clients Red by SFR, lui, insistait surtout sur l'augmentation de l'enveloppe data. Quant à celui de Bouygues, il annonçait principalement la possibilité d'accéder à des dizaines de journaux et maga-

zines sur [smartphone](#) ou [tablette](#).

À cause de ces e-mails aux allures de publicité envoyés au cœur de l'été, de nombreux clients risquent de découvrir sur leurs factures que le montant de leur abonnement a changé. Mais encore faut-il qu'ils les consultent rapidement. Conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation, **ils ne disposent que de 4 mois à partir du changement de tarif pour résilier leur abonnement sans frais.** Au-delà de cette période, la modification sera considérée comme acceptée par le client.

Quant à ceux qui ont pris connaissance de cette hausse de tarif, ils ne doivent pas hésiter à en consulter les modalités d'application. Dans certains cas, en effet, l'opérateur permet à ses clients de conserver l'ancien tarif à condition d'en faire la demande (c'est le cas par exemple pour les clients fixes de SFR). Quant à ceux pour qui l'augmentation de tarif est inéluctable, ils ne doivent pas hésiter à appeler leur opérateur pour négocier un maintien des anciennes conditions, au moins pendant un certain temps. Il arrive que certains acceptent ce genre d'arrangement plutôt que de voir partir un bon client.

11 - BULLETIN D'ADHÉSION



UFC – Que Choisir 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 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 Seine et Marne EST***

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

12 - 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.

CONSON&VOUS N°32 NOVEMBRE 2017
UFC Que Choisir 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