



Décembre 2016

ASSOCIATION LOCALE D'ARGENTEUIL & Environs BULLETIN TRIMESTRIEL

Le mot du Président

Cette année encore, l'équipe des bénévoles a fait tout son possible pour apporter son aide aux consommateurs en difficulté. Nous avons obtenu des résultats positifs souvent, mais aussi subi des échecs parce que nous avons tenté de défendre des cas compliqués ou indéfendables au regard de la réglementation ou soumis trop tardivement et qu'à l'impossible, nul n'est tenu. A l'analyse, il apparaît clair que le consommateur doit réagir rapidement et ne pas laisser une situation s'envenimer et mieux, qu'il est toujours préférable de s'informer avant un acte de consommation pour éviter de commettre des erreurs.

Soyez assurés que pour l'année qui va s'ouvrir, nous serons toujours disponibles pour aider les consommateurs et en espérant que par leur prudence, ils sauront éviter les mauvaises surprises.

A propos d'information, lors de son Assemblée générale qui se tiendra le 24 mars prochain, le thème qui fera l'objet de l'exposé débat sera : La loi ALUR, ce qui change pour les locataires.

En attendant, recevez nos vœux les meilleurs pour 2017.



Espace MANDELA
82 Bd du Général LECLERC
95100 ARGENTEUIL

 01 39 80 78 15
 ufcargenteuil@wanadoo.fr

SOMMAIRE

- Enseignement à distance pg 2
- Conseils pg 3
- Echo des Litiges pg 4



A plusieurs reprises, nous avons reçu, notamment des jeunes et parfois moins jeunes qui ont souhaité bénéficier d'une formation par correspondance, soit pour améliorer leur bagage, soit pour une reconversion professionnelle et qui se tournent alors vers des organismes privés d'enseignement à distance.

Cette démarche est tout à fait louable mais elle appelle quelques réflexions sur les précautions à prendre.

D'abord, il faut savoir que ces organismes ne sont pas habilités à délivrer un diplôme reconnu par les pouvoirs publics. Ils peuvent simplement préparer l'élève à se présenter aux examens. Au terme de la scolarité, ils délivrent un certificat qui n'engage que leur responsabilité et dont la valeur sera relative aux yeux d'un employeur éventuel. C'est un peu comme si une auto école délivrait une attestation de capacité à conduire, ce qui ne donne pas droit au permis.

Ensuite, surtout sur une longue période et compte tenu du coût, il ne faut pas se tromper sur la nature de la formation choisie car, et nous y reviendrons, le contrat n'est plus résiliable au-delà de trois mois. De plus l'enseignement à distance nécessite de la part de l'élève un investissement en travail long et constant.

Enfin, et malgré les supports de cours, on peut s'étonner que puissent être dispensées à distance des formations où la part du savoir faire manuel est importante telles que la couture ou l'esthétique !



© www.CdgProject.info

LE CONTRAT

L'organisme doit vous proposer un contrat qui précise le programme des études, le travail demandé à l'élève, l'échelonnement des enseignements et des travaux, la durée moyenne des études et le niveau nécessaire pour entreprendre l'étude du programme et bien entendu le coût total et les modalités de paiement.

Ce contrat doit être envoyé par l'organisme à l'élève en recommandé et ce dernier ne peut le retourner signé qu'à l'issue d'un délai de 7 jours à compter après sa date de réception.

LE PAIEMENT

Au moment de la souscription, il ne peut être demandé plus de 30% du montant total des études. Beaucoup de ces établissements proposent des paiements échelonnés à travers un contrat de crédit.

LA RESILIATION

Attention : Vous pouvez résilier pendant les trois premiers mois en payant une indemnité égale au maximum à 30% du montant du contrat. Après ce délai, l'élève est redevable de la totalité du prix.

Le cas de force majeure : C'est un événement qui doit répondre à trois critères : Etre imprévisible, inévitable et irrésistible, et il faut le justifier. Ce peut être un problème grave de santé qui s'est manifesté après la signature du contrat, une modification imprévisible de la situation familiale ou professionnelle etc.. et cela reste à l'appréciation du juge.

Si l'élève est donc empêché de suivre l'enseignement à distance en raison d'un événement fortuit et répondant aux critères de cas de force majeure, le contrat peut être résilié par courrier recommandé et dès lors, aucune indemnité n'est due.



LA SIGNATURE DU CONTRAT

Bien évidemment, un élève mineur ne peut pas signer un contrat et seuls les parents ou le représentant légal peut le faire, sinon le contrat serait considéré comme nul.

Nous avons pu obtenir sur certains dossiers un arrangement amiable, mais mieux vaut s'engager après une bonne réflexion.

Opposition à un chèque

Question souvent posée : J'ai un différend avec un professionnel alors que je viens de lui donner un chèque d'acompte, puis-je faire opposition ? Réponse : NON.

Cette opération n'est possible que dans les cas suivants :

Perte du chèque ou du chéquier

Vol du chèque ou du chéquier et utilisation frauduleuse (par exemple, imitation de signature)

Mise en liquidation ou redressement judiciaire du bénéficiaire.

Si vous faites opposition pour d'autres raisons, la banque refusera et vous informera des sanctions que vous encourez.

Faire opposition : Dès le constat de la perte ou du vol, il faut le déclarer et s'il n'est pas possible de se rendre à la banque immédiatement, faire la déclaration par téléphone. Si la banque est fermée, il faut appeler le Centre national des chèques perdus ou volés : 08 92 68 32 08 , qui fera opposition pendant 48 heures ouvrées.

Dans tous les cas, l'opposition est à confirmer par écrit auprès de la banque avec le plus de précisions possibles, notamment les numéros du ou des chèques perdus ou volés.

A compter de la date d'enregistrement, la banque rejettera les chèques en cause. Par contre, et c'est pour cela qu'il faut faire vite, des chèques volés ou perdus qui seraient présentés avant l'enregistrement de l'opposition resteraient à la charge de la victime.



BON A SAVOIR

Opposition au démarchage téléphonique

Vous êtes harcelés par des appels à l'heure du déjeuner où le soir pour des soi disant enquêtes, en réalité des mutuelles, des économies d'énergie, des cuisinistes, etc...

Depuis le 1er juin 2016, la société [OPPOSETEL](#) a été désignée pour gérer la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Le consommateur peut s'inscrire gratuitement. Une confirmation lui sera adressée par cet organisme pour lui indiquer à partir de quelle date l'inscription devient effective.

L'inscription est valable 3 ans à l'issue desquels il peut renouveler son opposition.

Les opérateurs qui exercent à titre habituel une activité de démarchage téléphonique devront saisir OPPOSETEL au moins tous les mois, afin de s'assurer de la conformité de leurs fichiers de prospection commerciale avec la liste des oppositions.



Echo des Litiges

Notre adhérente, abonnée chez **SFR** constate une augmentation des tarifs donc une modification par SFR des conditions du contrat. Elle informe l'opérateur qu'elle va résilier son contrat pour ce motif.

SFR propose alors un autre contrat « Fibre starter » aux performances très supérieures. En réalité, le débit est bien inférieur aux promesses, et comme la souscription de ce contrat a eu lieu par téléphone donc à distance, notre adhérente fait jouer le délai de rétractation de 14 jours et ne donne pas suite. Cependant SFR lui facture la totalité de la durée du contrat et engage des démarches de recouvrement. Nous faisons valoir que notre adhérente était fondée à résilier le premier contrat et à se rétracter sur le second au titre du délai de 14 jours pour souscription à distance. SFR prend en compte notre argumentation, confirme la résiliation du contrat et annule la facture.

L'embrayage du véhicule **HYUNDAI** de notre adhérent casse à seulement 15.500 km. Le dépannage lui coûte 220,32 € et la réparation 1.015,60 €. Il demande à juste raison et compte tenu du faible kilométrage la prise en charge par le constructeur au titre du vice caché. HYUNDAI refuse, nous intervenons et essayons également un refus, HYUNDAI répondant qu'il s'agit d'une pièce d'usure susceptible d'être remplacée durant la vie d'un véhicule ! Courte vie ! Le médiateur du groupe est saisi mais ne répond pas. Notre adhérent saisit le Tribunal d'Instance qui condamne HYUNDAI à lui rembourser le montant de la réparation, le coût du dépannage et à payer 500 € de dommages et intérêts. Bravo à la pugnacité de notre adhérent.

Le fournisseur de gaz **GAZ de STRASBOURG** envoie une facture de rappel portant sur les 5 dernières années de consommation à la suite de la clôture du contrat pour déménagement. La facture s'élève à 2.217,32 €. Le délai de prescription pour fourniture d'énergie étant de 2 ans, la facture est ramenée à 1.382,67 € soit une réduction de 834,65 €.

Suite à la souscription à une mutuelle obligatoire, l'ancienne mutuelle, **IDENTITES MUTUELLE PARTENAIRE** tarde à résilier et prélève des cotisations. Après intervention, la résiliation est ramenée à la bonne date et 208,76 € sont remboursés.

Signature d'un mandat à **AUTODISCOUNT CAMEF** pour la fourniture d'une voiture le 29/01/2016. 16 semaines plus tard, la voiture n'est toujours pas livrée. Le mandat est dénoncé mais l'acompte de 1.999 € reste entre les mains du mandataire. Après démarches le remboursement est enfin effectué.

A l'occasion d'un achat, on fait ouvrir à notre adhérent un crédit renouvelable de 1.500 €. Il ne reçoit ni carte ni code et pourtant, 1.261,97 € sont débités sur son compte suite à l'utilisation de la carte. **CETELEM** finit par rembourser le montant frauduleusement détourné.

Notre adhérent au retour d'un voyage au Maroc reçoit une facture de 20 066 € pour des téléchargements internet survenus 3 soirs de suite à 0h00. **SFR** maintient sa position, mais le médiateur des communications électroniques demande l'annulation de la facture, SFR ne pouvant apporter de justifications. Facture annulée. OUF...

Bonnes



Fêtes