



Septembre 2017

**ASSOCIATION LOCALE  
D' ARGENTEUIL - CERGY**  
**BULLETIN TRIMESTRIEL**

**L'Edito**

La "dématérialisation", quel mot barbare, tout peut et doit disparaître, ne pas laisser de trace. A supprimer toute "matérialité", tout devient transparent et passe inaperçu.

Pour des raisons pratiques et économiques, les dernières éditions de votre bulletin trimestriel étaient envoyées sur votre boîte e.mail.

Il est apparu que peu d'entre vous se souvenaient l'avoir reçu, donc ne l'avaient pas ouvert et donc pas lu. Nos boîtes e-mails sont saturées de « news letters », publicités déguisées et sollicitations diverses, le bulletin, noyé dans la masse passait inaperçu.

Nous avons donc décidé de reprendre l'édition du bulletin « papier » et de vous le faire parvenir par La Poste.

Gérard PARAYRE, PRESIDENT

**A VOTRE ATTENTION**

**NOUVEAU**

Votre association locale au quotidien, sur le site

**[argenteuil.ufcquechoisir.fr](http://argenteuil.ufcquechoisir.fr)**

Qui sommes-nous ?  
Quelles sont nos missions ?  
Les domaines d'intervention ?

Mais aussi :

L'actualité consumériste locale,  
Nos combats nationaux.

**A consulter sans modération !**

**INFORMATION IMPORTANTE**

Pour des raisons de sécurité, nous avons changé d'adresse mail.

Désormais vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante:

**[contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr)**

Espace MANDELA  
82 Bd du Général LECLERC  
95100 ARGENTEUIL

 01 39 80 78 15

 [contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr)

**SOMMAIRE**

- Les clubs de gym	pg 2
- Téléphonie	pg 3
- Echo des Litiges	pg 4

## Les clubs et centres de remise en forme

Pendant les vacances, vous avez pratiqué des activités physiques, et vous avez pris de grandes résolutions pour garder la forme, et donc pourquoi ne pas fréquenter régulièrement un centre de remise en forme. Ces établissements proposent des abonnements pour bénéficier de diverses installations, appareils de musculation, saunas, cabines de bronzage, etc...

### Comment ça marche ?

Il s'agit d'un abonnement pour une durée convenue au départ en fonction de la formule choisie : 6 mois, un an ou plus sachant que des conditions financières plus intéressantes seront proposées pour les durées les plus longues.

Mais attention : avant de s'engager, faut-il être certain que les activités vont convenir, que l'on est bien déterminé dans son projet, que l'emballement du début ne va pas s'affaiblir à travers le temps et que finalement, on ne profitera pas à plein des prestations.

Par conséquent, il est prudent de ne pas s'abonner d'entrée de jeu pour une longue durée, mais de commencer par une courte période qui servira de test, et pourquoi pas, payer quelques séances d'essai. Bien évidemment, les établissements ont intérêt à faire souscrire des contrats de longue durée et c'est donc au client de demander des durées courtes car elles seront rarement proposées.

### Le contrat

Il doit comporter notamment la durée, le prix, le mode de paiement, les caractéristiques des prestations, et doivent être jointes les conditions générales de vente et le règlement intérieur.

Attention aux clauses abusives telles que définies par le Code de la Consommation (articles R131-1 à R132-1). Une fois ce contrat signé, le client est engagé pour la durée prévue et le montant pour cette durée.

### Le paiement

Le paiement mensuel par prélèvement ou par virement bancaire est à privilégier. Le centre peut proposer un règlement en plusieurs chèques remis ensemble mais encaissés au fur et à mesure. Ce système est à éviter car une fois en possession des chèques, le bénéficiaire peut les remettre en bloc à sa banque.

Le centre peut aussi proposer un paiement par mensualités, mais via un établissement de crédit.

Dans ce cas, une offre de crédit doit être remise au client dès le départ, et dès lors, ce dernier dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter comme toute opération financée au moyen d'un crédit.

### Le fonctionnement du club

Les moniteurs doivent être titulaires d'un diplôme homologué ou d'une autorisation d'exercer délivrée par l'administration.

Le club est responsable de la sécurité du matériel, des installations et du défaut d'information sur les risques que peuvent présenter certaines activités.

Un affichage dans les locaux et visible par tous doit porter à la connaissance des clients :

- Les prix des prestations
- Les normes d'hygiène et de sécurité
- L'attestation du contrat d'assurance conclu par l'exploitant
- Un tableau d'organisation des secours

Bon, c'est parti !

Mais voilà que la motivation du début commence à s'émousser, que les activités du quotidien ne laissent que peu de loisirs et que peu à peu les séances s'espacent jusque vienne l'envie d'arrêter.

### L'arrêt des activités

Sauf motifs détaillés plus bas, le paiement est dû pour la période d'engagement, même en cas d'abandon avant la fin du contrat.

Les motifs de résiliation par le client sont prévus au contrat :

Ce peut être des raisons de santé : un certificat médical doit le justifier. Soit, il s'agit de problèmes passagers et dans ce cas, il y aura suspension de la durée et report, soit il s'agit d'un problème qui implique un arrêt définitif, et cela peut emporter la résiliation définitive.

Ce peut être la mutation professionnelle qui oblige à un déménagement, et là aussi, une attestation de l'employeur sera nécessaire.

Les textes réglementaires n'abordent pas tous les cas de figure et c'est bien le contrat qui doit apporter toutes précisions.

Ainsi, la résiliation par le client peut être fondée si le centre apporte des modifications aux horaires des activités. En effet, c'est parce que les horaires d'ouverture lui convenaient que le client a conclu le contrat, et si le centre apporte des modifications aux horaires, il apporte de manière unilatérale des modifications aux conditions du contrat. C'est un motif de résiliation par le client.

Reste le cas où l'abonné est déçu par les prestations, soit elles ne correspondent pas à celles promises, soit les moniteurs ne sont pas assez présents, ou bien les appareils ne sont jamais libres. Il faudra le prouver et il sera plus facile d'obtenir un remboursement si la majorité des participants manifeste la même opinion et vont dans la même démarche.



## ARNAQUE ?

**S**urvol du Vexin en montgolfière, le cadeau empoisonné !!!

En l'an 2012, pour ses 60 ans, Robert (1) reçoit de ses amis une carte cadeau « Vol en montgolfière » achetée via internet à la société BEST OF VIP dont le siège social est situé dans le Var. Ce vol doit être organisé par la société AIR SCHOW basée à PARIS, il s'agit de survoler le Vexin en montgolfière au départ de SAINT CLAIR SUR EPTÉ (95) ou LE COUDRAY SAINT GERMER (60).

Pour cela, il faut choisir sur le calendrier proposé sur le site une date disponible à laquelle un vol est prévu. Il faut ensuite vérifier, si le vol est maintenu, les conditions météo pouvant (entre autres) justifier l'annulation de ce vol.

Depuis ses 60 ans, en 2012, notre aérostier en herbe s'est inscrit à 18 reprises, a réservé ses journées, a surveillé ses demandes qui toutes ont été annulées au dernier moment. Le 19 juin 2017, en pleine période de beau temps, le vol a encore été annulé. Il est permis de douter de la réalité de cette prestation.

Ni BEST OF VIP, ni AIR SCHOW ne répondent au courrier: nous avons alerté la DDPP (Direction Départementale de Protection des Populations).

Robert espère être baptisé dans les airs avant son 70ème anniversaire, rien n'est moins sûr.

(1) le prénom a été changé

## COURRIER DES ADHERENTS

A la suite de dégradations dues à un dégagement de fumées, et après 5 ans de démarches, de lettres, de soit-disant expertises, et surtout grâce à Que Choisir, les travaux de restauration de mon appartement se sont terminés samedi.

Le prix initial de 1 500 € a officiellement été augmenté à 2 000 €.

Le travail a été bien fait, je suis vraiment contente.

Je tenais donc à vous le faire savoir, à vous remercier pour tous vos conseils (calmant mon ardeur belliqueuse certaines fois) et par vos courriers.

**EFFIDIS** a fini par comprendre que vous ne lâchiez pas le morceau.

Bien entendu, je reste fidèle à Que Choisir par ma cotisation et l'abonnement.

Je vous renouvelle mes remerciements.

**O..... adhérente de Saint Ouen l'**

## TELEPHONIE

**Les ventes cachées ....**

**Notre adhérent souscrit, par téléphone, à une offre Bbox de BOUYGUES TELECOM en mai 2016. Trouvant ses factures élevées et en augmentation constante, il s'aperçoit en mars 2017 que les bouquets Grand Angle, Bein Sport, OCS et Bbox Ciné lui sont facturés depuis plusieurs mois.**

**La réponse de BOUYGUES TELECOM à sa réclamation révèle une pratique commerciale pour le moins trompeuse ;**

**« Nous avons constaté que vous avez bénéficié gratuitement des ces forfaits pendant un mois. Après cette période, les bouquets sont devenus payants. »**

**Notre adhérent à bénéficié, à son insu, de bouquets gratuits pendant un mois, c'est une pratique commerciale déloyale destinée à fausser la perception par le client du service rendu et de son coût. Aucun contrat, ni condition générale de vente n'a été signé à la fin de la période de gratuité.**

**BOUYGUES TELECOM en a convenu et a remboursé intégralement notre adhérent.**

**Il ne faut pas perdre de vue que lorsque l'on contacte un opérateur téléphonique, l'interlocuteur est toujours un commercial dont l'objectif est de vendre un nouveau service. Il est commissionné sur ses ventes.**

**« Vous avez un problème ? »**

**« Nous avons la réponse, il faut souscrire à ce nouveau service !!»**

**Soyez vigilants, exigez un contrat écrit lors de chaque modification de votre forfait.**

**189 pages.**

**C'est une facture de poids qu'a reçue notre adhérente pour le mois de mai 2017.**

Facture émise par **ORANGE**, 3 282 communications vers la France depuis la Tunisie en 2 semaines de vacances. Ces communications d'une durée comprise entre 2 et 5 secondes sont, chacune, facturées forfaitairement pour une minute. La facture atteint ainsi plus de **4 000 €**.

**RECORD A BATTRE !**

## Echo des Litiges

Notre adhérent commande un véhicule d'occasion **NISSAN** auprès d'un concessionnaire et verse un acompte de 1.000 €. Peu après, il trouve un véhicule identique moins cher chez un autre concessionnaire NISSAN. Il résilie le premier contrat de vente au motif de vices de forme et d'erreur sur le bon de commande. Le concessionnaire WAP NISSAN refuse de rembourser l'acompte de 1.000 €. L'affaire se joue sur des éléments fragiles, et nous contactons ce professionnel qui alors procède au remboursement. Ce garage WAP NISSAN à CHAMBRAY les Tours s'est montré relativement conciliant

Notre adhérent avait un contrat d'abonnement **SFR** box, téléphone, télévision à 22.99 €/mois. Une proposition de SFR le conduit à souscrire à une promotion, qui finalement ne lui convient pas. Il se rétracte donc et demande à revenir à l'ancien contrat. SFR ne procède pas à la résiliation et du coup, le client se retrouve avec deux forfaits facturés. Malgré ses demandes de retour aux conditions d'origine, il n'obtient pas satisfaction. Après plusieurs courriers, nous parvenons à ce que SFR régularise le dossier. Avec toutes ces promotions qui se succèdent, même les opérateurs peinent à s'y retrouver !

Notre adhérent loue une voiture au Portugal à la société **BUDGET**. Durant son séjour, il est percuté par un autre automobiliste, et le constat de la police montre qu'il n'a aucune responsabilité dans le sinistre. Par contre, la société BUDGET lui débite **2.975 €**, montant des réparations au moyen de sa carte bancaire en attendant que la compagnie d'assurance portugaise indemnise la société.

4 mois après la date de l'accident, notre adhérent n'est toujours pas remboursé par BUDGET au motif que l'indemnisation par l'assurance n'a toujours pas eu lieu. Malgré de multiples réclamations, la situation reste en l'état. Bien qu'il s'agisse d'un problème avec des interlocuteurs à l'étranger, notre association intervient auprès de BUDGET. Enfin, après un nouveau mois d'attente, notre adhérent est remboursé.

Soyons modestes, est-ce notre intervention qui a joué pour activer le processus ou est-ce un hasard ? Peut-être les deux, mais l'essentiel a été obtenu.

Plus simple. Ce monsieur est abonné par contrat à une société de téléassistance **OCEALIS** depuis plusieurs années, sauf qu'il a perdu rapidement le dispositif électronique qu'il devait porter alors qu'il a continué à payer un abonnement devenu inutile. Il souhaite alors résilier ce contrat sachant qu'il est conclu par périodes de un an. Nous l'aidons dans sa démarche et OCEALIS met fin au contrat immédiatement sans réclamer le remboursement de l'appareil qui était loué. Donc tout est réglé sans difficulté avec cette société.

Comme à son habitude, l'agence de **la Caisse d'Epargne** envoie une nouvelle carte bancaire à notre adhérente quelques semaines avant la date de péremption, par voie postale en Avril 2016. Notre adhérente ne reçoit pas cette carte mais constate à la réception du relevé annuel de son compte d'Epargne que des prélèvements répétés ont été réalisés en 7 semaines après le 28 avril, pour un débit total de **6500 €**. Aussitôt alertée, notre adhérente signale à la banque l'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire qui n'est pas en sa possession. Malgré les demandes, la Caisse d'Epargne est dans l'incapacité de pouvoir expliquer comment l'usurpateur a pu se procurer un nouveau code pour l'utilisation de la carte volée.

Notre Association rappelle à la Caisse d'Epargne ses responsabilités inscrites dans le Code Monétaire et Financier et particulièrement la sécurité à respecter pour la délivrance d'un instrument de paiement. L'enquête lancée par la banque n'a pas pu montrer une quelconque responsabilité de notre adhérente et après notre réclamation, son compte d' Epargne a été intégralement recredité du préjudice subi, intérêts compris.

**ENSEMBLE, SOYONS PLUS FORTS !**