



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL DECEMBRE 2018

LE MOT DU PRESIDENT

Notre association sera toujours présente pour défendre vos intérêts de consommateurs et vous aider en cas de litiges.

Mais ne vaut-il pas mieux prévenir que guérir ?

Le 5 octobre, invités par l'université inter-âges d'Argenteuil, nous avons animé une conférence sur le thème : « Démarchages et sollicitations commerciales, repérer les arnaques à fuir absolument ».

Le public, très intéressé, a posé de nombreuses questions. Le besoin d'information s'est avéré très important, les idées fausses nombreuses : « Je croyais que.... ».

Vous pouvez retrouver la présentation de la conférence et le dossier complet « Démarchages—Nos astuces » sur notre site internet <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>.

Faites-nous savoir si votre commune, votre maison de quartier, ... serait intéressée par l'organisation d'une conférence, d'ateliers ou par une exposition sur un ou plusieurs thèmes liés à la consommation. Nous nous ferions un plaisir d'y apporter notre concours.

En cette fin d'année, toute l'équipe des bénévoles vous souhaite de joyeuses fêtes de fin d'année ainsi que santé, bonheur et prospérité pour 2019.

L'ACTUALITÉ DES ARNAQUES

Les SMS vous informant de l'arrivée d'un colis

En cette fin d'année, nombre d'entre-vous passent des commandes sur internet pour une livraison effectuée en point de retrait.

Encore une fois, les escrocs exploitent cette situation et adressent des sms vous informant que vous avez un colis en attente en point relais. Le message vous invite à composer un numéro de téléphone qui débouche sur une ligne saturée. On vous communique alors un nouveau numéro d'appel surtaxé. La communication est facturée 80 cts d'euro la minute.

Pour rappel : en cas mise à disposition d'un paquet dans un point de retrait, aucun contact téléphonique n'est nécessaire.



Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>

L'ACHAT ET LE DROIT DE RETRACTION

J'ai fait un achat ou signé un contrat

en magasin, dans les locaux du professionnel ou sur son stand dans une foire, une exposition ou un salon.

Je suis engagé par ma signature sans pouvoir me dédire.

ATTENTION : la signature d'un devis vaut commande, tout comme le paiement d'un acompte.

Je ne peux changer d'avis que si le vendeur l'accepte : dans ce cas il peut me proposer, à son seul choix, l'échange du produit, son remboursement ou un avoir sur un prochain achat.

J'ai été démarché

Souvent par téléphone, j'ai accepté un rendez-vous, le commercial est venu chez moi.

Vous ne devez rien payer, pas de versement d'acompte.

Si j'ai changé d'avis, je peux me désengager en faisant jouer mon droit de rétractation. Le délai de rétractation est de 14 jours.

ATTENTION : Ne jamais signer la mention « je renonce à mon droit de rétractation » ou « je demande la livraison ou les travaux en urgence » Vous perdriez alors votre droit de changer d'avis.

J'ai été invité

Vous recevez une invitation papier à déjeuner dans un restaurant, à retirer un lot, pour une excursion, etc...

Vous disposez du droit de rétractation, mais **ATTENTION** : En cas de litige, il faut avoir conservé l'invitation, or souvent, on vous la demande à votre arrivée pour ne plus vous la restituer.

CONSEIL : A toutes fins utiles, faire et conserver une photocopie.

J'ai fait un achat « à distance » par téléphone, par internet, sur catalogue

Dans le cas d'une souscription de contrat (de téléphonie, de mutuelle, etc...) :

Le vendeur doit vous informer de votre droit de rétractation avant la conclusion de votre commande. Si vous vous rétractez, vous n'avez pas à vous justifier ou à payer des pénalités.

Dans le cas d'un achat de marchandises :

Le délai de rétractation de 14 jours commence à la réception de la marchandise (date de signature du bon de livraison)

J'ai changé d'avis et me rétracte, que faire ?

Envoyer en recommandé avec AR le formulaire de rétractation fourni ou trouvé en ligne ou utiliser un papier libre. Le cachet de La Poste faisant foi.

Retourner les marchandises au vendeur, à vos frais, sauf avis contraire du vendeur, dans les 14 jours suivant l'envoi de votre LR/AR de rétractation.

Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous avez versées, frais de livraison inclus, dans les 14 jours suivant la réception de votre LR/AR de rétractation et des marchandises en retour.

En cas de retard de remboursement les sommes qui vous sont dues seront automatiquement majorées.





CHAMPAGNE : GUIDE DES ÉTIQUETTES



Tout d'abord, où peut-on revendiquer l'appellation de Champagne ?

La région de production de champagne se répartit sur 5 départements uniquement : Seine et Marne, Marne, Haute Marne, Aisne et Aube.

Les principaux cépages utilisés sont le Chardonnay et le Pinot noir et le Pinot Meunier.

Quelles mentions doivent figurer sur les étiquettes ?

La mention Champagne en caractères très apparents et reprise sur le bouchon

Le nom ou la raison sociale de l'élaborateur et la commune

La mention de la teneur en sucre :

Brut nature	Aucun ajout de sucre
Extra brut	Entre 0 et 6 grammes par litre
Brut	Moins de 12 grammes par litre
Extra sec	De 12 à 17 grammes par litre
Sec	De 17 à 32 grammes par litre
Demi sec	De 30 à 50 grammes par litre
Doux	Plus de 50 grammes par litre

Le numéro d'immatriculation professionnelle :

NM pour Négociant Manipulant. Celui qui peut avoir ses propres vignes mais peut acheter des raisins pour élaborer son produit.

RM pour Récoltant Manipulant, celui qui élabore le produit à partir de sa seule récolte.

RC pour Récoltant-Coopérateur, celui qui livre ses raisins à une coopérative puis y reprend les vins en cours d'élaboration ou prêts à être commercialisés

CM pour Coopérative de Manipulation. Elle élabore dans ses locaux les vins provenant des raisins de ses adhérents.

SR Société de Récoltants qui élabore les vins provenant de la récolte de ses membres.

ND pour Négociant Distributeur qui achète les vins en bouteilles terminées, y appose un étiquetage et en assure la distribution.

MA pour Marque d'Acheteur : qu'il soit négociant, récoltant ou coopérative, l'élaborateur vend des bouteilles terminées et habillées de l'étiquette de l'acheteur qui va les commercialiser.

La provenance : Produit de France ou termes équivalents

La capsule est verte et doit y figurer le mot CHAMPAGNE.

A noter que certaines appellations telles que, Champagne déclassé, Hors Quantum ou Vieilles vignes n'ont aucune valeur et peuvent même cacher une fraude.

Par contre, comme pour le vin, et à l'occasion d'un évènement, on peut faire étiqueter des bouteilles à son nom. Le nom du consommateur apparaîtra donc sur l'étiquette en plus des mentions obligatoires, cela moyennant un coût, bien sûr.

A quel prix ?

Il est difficile de répondre à cette question tant l'éventail est large et que le prix n'est pas toujours représentatif de la qualité sachant que des champagnes coûteux peuvent être décevants alors que peuvent se révéler des bonnes surprises en bas de l'échelle.



TOUJOURS AVEC MODÉRATION



ECHO DES LITIGES

Madame C. solde un compte livret à la **Caisse d'Épargne** et remet le chèque correspondant de 13 700 € à l'encaissement sur son compte courant au **LCL**. Pour cette remise, elle utilise un bordereau provenant du carnet de chèques de son fils qui possède aussi un compte dans la même agence. Elle prend pourtant soin de rayer les numéros d'identification pour les remplacer par les siens.

Mais voilà que le montant est porté au crédit du compte de son fils au LCL. Suite à la réclamation de ce dernier, le montant est débité pour régularisation mais en contrepartie n'est pas crédité au compte de notre adhérente.

Le LCL demande alors à notre adhérente de faire une déclaration de perte alors que ce chèque est bien en main du LCL qui l'a égaré.

De son côté, la Caisse d'Épargne refuse de faire un nouveau chèque, donc, voilà un chèque de 13.700 € qui s'est égaré chez LCL et qui n'est imputé à aucun compte.

Malgré nos réclamations, les deux banques campent sur leurs positions.

Il faudra l'intervention d'une avocate et des menaces de procédure pour que le LCL retrouve le montant en question crédité sur un compte anomalies...

Finalement, la Caisse d'Épargne consent à établir un nouveau chèque et notre adhérente, 11 mois plus tard, pourra jouir de ses 13 700 €. Quel mépris du client !

Notre adhérente achète une gazinière chez BUT à HERBLAY le 13/01/2016 et souscrit (pour 60 €) à une garantie complémentaire de 3 ans après la garantie.

Le 10/06/2018, la vitre intérieure du four implose en cours de cuisson.

La demande de prise en charge au titre de la garantie complémentaire est refusée pour des prétextes fallacieux liés aux exclusions de garantie.

Nous demandons une expertise et la prise en charge au titre de la garantie des vices cachés.

BUT fait parvenir à notre adhérente 400 € en bons d'achat, prix de la gazinière.

La garantie légale des vices cachés (gratuite et de droit) permet de se passer de ces assurances dont le seul but est d'encaisser une prime très onéreuse et qui se défilent en cas de sinistre

Un repas au restaurant à AMSTERDAM, avait coûté très cher à notre adhérent. A deux reprises, le ticket de carte bleue n'est pas sorti du terminal de paiement. « La transaction a échoué » dit le serveur et on recommence. Sauf que le compte bancaire a bien été débité 3 fois. Les courriers de réclamation restés sans réponse, nous écrivons, en Anglais au musée qui abritait ce restaurant.

Notre adhérent a été, enfin, remboursé de 184,50 €.

La voiture volée le 19 est retrouvée le 21 à 400 m plus loin, l'avant disparu, soigneusement démonté. Elle a servi de « nourrice ». Le préjudice est évalué par l'expert à 2 800 €.

La MACIF refuse de prendre en charge la remise en état au prétexte que « Aucune trace d'effraction de nature à permettre la mise en route et la circulation du véhicule n'a été constatée ». La voiture a été remorquée sur 400 m vers un coin plus tranquille et les pièces volées.

Suite à notre courrier demandant la mise en œuvre de la garantie «acte de vandalisme» le sinistre est pris en charge.

Le 23 mai 2017, le technicien QUALIGAZ décide de couper le gaz en urgence, suite à une fuite dans le vide sanitaire de l'immeuble. Cette fuite se situait sur le tuyau reliant le compteur particulier situé dans l'entrée de l'immeuble et l'appartement occupé par notre adhérente. Des odeurs de gaz avaient été signalées par notre adhérente depuis octobre 2015, d'autant que sa consommation avait augmenté sans raison.

Deux années et de nombreux courriers ont été nécessaires pour obtenir de LOGIREP le remboursement de 287,54 €.



Meilleurs
Vœux

