



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL JUIN 2019

enfin



l'été !

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE DU 12 AVRIL 2019

108 adhérents étaient présents ou représentés.

Les nouveaux statuts ont été adoptés à l'unanimité, vous les retrouverez en intégralité sur notre site

www.argenteuil.ufcquechoisir.fr.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 12 AVRIL 2019

Le Rapport Moral ainsi que le Rapport Financier ont été adoptés à l'unanimité.

Le montant de la cotisation ne change pas, à 29 € seulement pour un an.

5 administrateurs étaient à renouveler, les 4 candidats qui se sont présentés ont été élus.

Le Président Gérard PARAYRE a été reconduit dans sa fonction.

Le Conseil d' Administration est ainsi composé :

| | |
|-----------------------|---------------------|
| Gérard PARAYRE | Président |
| Michel FAY | Vice-président |
| Mariannick LECROSNIER | Secrétaire |
| Christiane GUYOMARCH | Secrétaire adjointe |
| Anne DETROY | Trésorière |
| Monique GENET | Trésorière adjointe |
| Jean Claude CROCQ | |
| Nelly EMMENECKER | |
| Martine MERLIN | |
| Guy PICHARD | |
| Nicole FLORIN | |
| Françoise MARLIAC | |
| Jeannine ROSSETO | |
| Serge VEILLET | |

FLASH-INFO ACTUALITE :

L'équipe de bénévoles de l'antenne d'Argenteuil-Cergy se propose d'assurer des interventions (ateliers, conférences, tenues de stand) sur des thèmes liés à la consommation dans des structures telles que maisons de quartier, animations seniors ou autres structures associatives.

Nous vous invitons à contacter l'antenne si vous avez connaissance d'un tel projet autour de vous ou dans votre municipalité, nous aurions le plaisir d'y participer.

Espace Nelson Mandela
82, boulevard du Général Leclerc
95100 ARGENTEUIL

☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr

L'ABUS DE FAIBLESSE



Voilà une notion qui revient souvent lorsqu'un consommateur a signé un contrat ou la commande d'une prestation pour lequel il estime avoir été «arnaqué».

L'abus de faiblesse est ainsi défini dans le code de la consommation :

"Il consiste pour un professionnel à profiter de l'état d'ignorance ou de faiblesse d'un consommateur pour le faire contracter, acheter un produit, commander une prestation de service, souscrire un abonnement."

Les conditions de l'abus de faiblesse

Pour que soit reconnu l'abus de faiblesse, il faut que le contrat ait été conclu dans les conditions suivantes :

Démarchage à domicile ou par téléphone

Foires et salons

Situations d'urgence

Lieu non destiné à la commercialisation du produit ou de la prestation.

Mais c'est quoi, la faiblesse ?

C'est la situation de faiblesse ou d'ignorance, c'est-à-dire concernant les personnes qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent ou de déceler les ruses et artifices employés pour les convaincre ou qui font apparaître qu'elles ont été soumises à une contrainte.

Ce peut être le résultat d'un âge avancé, d'un mauvais état de santé, d'une absence de maîtrise de la langue française.

Qui décide qu'il y a ou non situation de faiblesse ?

Finalement, ce sera à l'appréciation du Juge car l'abus de faiblesse doit être démontré. Le seul fait d'être âgé ou malade ne suffit pas. Par ailleurs, la faiblesse ou l'ignorance doit être connue de celui qui en profite et l'abus de cette faiblesse ou de l'ignorance doit en quelque sorte être prémédité.

Nous voilà bien avancés !

En effet, les choses ne sont pas si simples et le rédacteur de cet article, lui-même d'un âge avancé a la faiblesse d'avouer qu'il reste souvent difficile de retenir l'argument d'abus de faiblesse en dépit du ressenti du consommateur.

Quelques exemples courants pour illustrer la difficulté de qualifier l'abus de faiblesse :

Le plus exemplaire : La demande d'ouverture de porte par un dépanneur d'urgence, coût : 3.000 €. Oui, il y a arnaque mais le consommateur a 40 ans et est en pleine forme.

Y a-t-il situation d'urgence ? Pas vraiment et cela reste subjectif, donc pas sûr du tout que l'abus de faiblesse soit retenu.

Le couple âgé chez qui on pratique un traitement de charpente inutile pour un montant exorbitant. Abus de faiblesse ou pas ? Par contre, si l'entreprise ayant noté la vulnérabilité des personnes revient pour une autre opération, alors, il y a préméditation.

Le locataire à qui l'on fait payer très cher un logement indécemment sachant qu'il est en situation administrative compliquée, qu'il ne maîtrise pas la langue et que par conséquent, il ne se plaindra pas : Abus de faiblesse ? Sûrement, mais au juge de le dire.

Et après tout, lorsque mon garagiste m'impose une intervention coûteuse alors que je n'y connais rien en mécanique, ne suis-je pas vulnérable ?

Chacun aura son opinion et interprétation et ce sont finalement les tribunaux qui tranchent.

SOUPE EN SEINE



En ce 1^{er} mai 2019, les bénévoles de l'Association Argenteuil-Cergy se sont affairés pour préparer le stand qu'ils présentaient à « SOUPE EN SEINE », manifestation festive organisée par la ville d'Argenteuil au parc des Berges.

Cette année, notre campagne d'information, orientée sur la consommation responsable, invite les consommateurs à être des **Consom'Acteurs** : en mangeant mieux et en dépensant moins, tout un programme !

Un parcours de 45 affiches a été proposé aux visiteurs pour les sensibiliser sur les questions de la consommation alimentaire, notamment :

- ▶ la surconsommation et le gaspillage,
- ▶ les repères nutritionnels,
- ▶ la qualité de l'eau,
- ▶ les circuits de distribution,
- ▶ la lecture des emballages....

C'est ainsi qu'enfants et adultes ont pu se renseigner et se divertir au moyen de différents jeux sur un sujet sérieux.

Les visiteurs sont repartis avec des documents pratiques sur les repères nutritionnels, le calendrier de fruits et légumes, des conseils pour acheter responsable et ont pour la plupart découvert l'application de l'UFC-Que Choisir



L'ÉCHO DES LITIGES

Notre adhérent a acheté par téléphone, le 14 juin 2017, à l'agence Voyages Menara, un billet pour une traversée maritime Gênes-Tunis le 31 juillet. Par mail, il reçoit aussi un billet portant son nom qui ne fait pas partie de sa commande, départ prévu le 1er juillet. Il contacte l'agence qui lui certifie que le billet du 31 juillet est bien valable mais, au moment d'embarquer à Gênes, la compagnie italienne GNV lui annonce que sa réservation a été annulée par l'agence de Voyages Menara.

Il appelle l'agence qui lui recommande d'acheter un nouveau billet sur place auprès de la compagnie GNV. Entretemps, l'agence a voulu acheter de son côté, sans le prévenir, un billet de remplacement. Notre adhérent a été averti trop tard de cet achat et a donc demandé le remboursement du billet qu'il avait dû acheter à Gênes. Malgré toutes les promesses de l'agence en août 2017 et les actions de notre association pour régler ce litige, notre adhérent a dû déposer avec notre aide une requête un an plus tard au Tribunal d'Instance de Gonesse. En décembre 2018, le Tribunal d'Instance a ordonné le paiement par l'agence de voyages d'une somme de 830€ (730€ du billet plus 100€ en dommages-intérêts) que l'agence a réglée rapidement.

Notre adhérent souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec DIRECT ENERGIE en septembre 2017. Il reçoit fin 2018 une facture de plus de 5 000 € alors qu'il habite un appartement de 40 m².

A l'étude des relevés effectués tout au long de cette période, il ressort que la consommation est faible et la facturation incohérente. DIRECT ENERGIE avertie par l'UFC de cette anomalie envoie un tableau des relevés et celui-ci montre que le relevé de départ porté sur la facture est inférieur de 33.000 Kwh à l'index réel et donc, que le client a été facturé de 33 000 Kwh en trop !

Devant cette réalité, DIRECT ENERGIE édite la facture correcte à 577 € au lieu de 5 116 € soit près de 10 fois moins.

Une leçon à tirer : en cas de changement de compteur ou de fournisseur, soyons attentifs à la reprise des index.

Le 14 juin 2018, internet et téléphonie ne fonctionnent plus. Signalements et réclamations n'y font rien, FREE et ORANGE se renvoient la responsabilité de cette panne ; classique !!!!!

Il aura fallu notre intervention auprès de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques des Postes) pour que le service soit rétabli le 27 novembre. Pour 4 mois et demi d'interruption, FREE accorde 325,49 € de compensations diverses mais refuse de prendre en charge l'abonnement à la télésurveillance payé pour rien.

Le Médiateur, saisi par nos soins, accorde, en plus, 200 € d'indemnisation à ce titre.

Démarché par téléphone début janvier, notre adhérent se laisse convaincre de changer de mutuelle. Après réflexion, il souhaite renoncer. Aucun document ne lui a été transmis, ni contrat, ni conditions générales, ni barèmes de remboursements, ni formulaire de rétractation.

Par contre, il a bien reçu un échéancier des cotisations qui seront prélevées sur son compte.

Un courrier UFC dénonçant les irrégularités de ce contrat a convaincu PRAECONIS et ABB ASSURANCES de l'annuler. Il apparaît que certains courtiers n'hésitent pas à se faire passer pour leur client afin de signer électroniquement à leur place. AFFAIRE A SUIVRE !

Notre adhérent achète chez LAPEYRE un meuble de salle de bain comportant une vasque encastrée. Trois mois après son installation, la vasque se fissure horizontalement. LAPEYRE refuse de prendre en charge son remplacement invoquant un défaut d'utilisation.

Nous rappelons à LAPEYRE ses obligations quant à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Finalement, LAPEYRE a accepté de rembourser la vasque.

Nous vous souhaitons de



en attendant la rentrée
nous restons à votre disposition
les mois de juillet et août.