



# Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

## BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2022

### Le mot du président



Merci chers bénévoles, chers amis,

Parce que sans eux rien ne serait possible, je tiens à souligner le travail réalisé au quotidien par nos bénévoles. Malgré les conditions liées à la pandémie qui ont rendu tout plus compliqué, les permanences téléphoniques ont été assurées, les consommateurs reçus, les dossiers de litiges traités. Les conférences et rendez-vous conso auprès des mairies et associations assurés lorsque les mesures sanitaires l'ont permis.

Donner de son temps, s'engager pour une cause, pour les autres, c'est ce que nous vous proposons.

Vous êtes jeune retraité, avez des compétences dans la banque, les assurances, la copropriété, etc... et souhaitez vous engager bénévolement dans la défense des consommateurs.

Nous recherchons des personnes comme vous pour tenir une permanence téléphonique une demi-journée par semaine ou intervenir lors de conférences dans les associations sur des sujets liés à la consommation. Vous serez intégré à une équipe de 20 personnes.

Venez nous rencontrer, prenez contact au 01 39 80 78 15

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

✉ [contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr) - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>

# PRESIDENCE FRANÇAISE DE L'UNION EUROPEENNE



Chacun des 27 pays exerce la présidence pendant 6 mois, à tour de rôle.

Notre tour ne revient donc que tous les 14 ans : Il ne faut pas laisser passer cette opportunité de laisser son empreinte dans le processus de construction européenne.

C'est dans cette perspective que l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs et membre fondateur du Bureau européen des unions de consommateur (BEUC), préconise de mettre au programme de la présidence de grands combats consuméristes.

## TOP 5 DES PRIORITÉS CONSUMÉRISTES



### 1 UNE SÉCURITÉ DES PRODUITS CONSOLIDÉE

- Une responsabilité accrue des places de marché en ligne
- Une meilleure prise en compte des produits connectés (cybersécurité)
- Une amélioration de l'efficacité des procédures de rappel

### 2 UN CRÉDIT À LA CONSOMMATION PLUS RESPONSABLE

- Un encadrement des nouvelles formes de financement
- Un accompagnement efficace des emprunteurs en difficulté
- L'interdiction de la vente de crédit hors établissement (démarchage, foire et salon)

### 3 DES PRODUITS PLUS DURABLES

- Un indice de réparabilité/durabilité européen ambitieux
- Une durabilité renforcée dès la conception
- Une amélioration des droits des consommateurs, notamment via une extension de la garantie légale associée à la durée de vie escomptée

### 4 UN ÉTIQUETAGE ALIMENTAIRE RÉPONDANT AUX ATTENTES DES CONSOMMATEURS

- Un élargissement de l'indication de l'origine
- Le Nutri-Score comme étiquetage nutritionnel obligatoire européen
- L'étiquetage environnemental

### 5 PAQUET CLIMAT (FIT FOR 55)

- Des bâtiments performants d'un point de vue énergétique
- Une taxation de l'énergie plus équitable et au service de la transition
- Une mobilité plus durable et socialement juste

# OUVREZ L'ŒIL !



Retrouvez dans cette nouvelle rubrique les conseils tirés des expériences de nos litigeurs .  
Un consommateur vigilant et informé évite plus facilement de se faire avoir !

## **LES FRAUDES BANCAIRES**

Les fraudes se multiplient, soyez vigilants quant à l'utilisation de vos coordonnées de cartes bancaires. De même, surveillez l'évolution de votre compte. Les pirates sont chevronnés et les banques sont de plus en plus réticentes à rembourser les débits frauduleux.

Selon le code monétaire et financier, les banques doivent rembourser les paiements ou les débits frauduleux sauf à démontrer la faute lourde du client. Leur argument le plus courant est de répondre que le paiement a été effectué avec la carte et le code et que donc le titulaire est responsable, sauf que dans les faits, les escrocs parviennent à capter les informations, y compris les codes confidentiels envoyés sur les téléphones.

Les recours sont longs et compliqués. De plus en plus, les banques refusent la prise en charge des opérations frauduleuses et il faut alors s'adresser au médiateur de la banque qui dispose de trois mois pour rendre un avis ou une recommandation. Si cet avis n'est pas favorable au client, il faut saisir le médiateur des banques qui va rendre également un avis ou une recommandation. Ce n'est pas un jugement, chacun est libre, la banque ou le client de l'accepter ou pas. Enfin, faute d'un accord, c'est le Tribunal, donc un chemin long et incertain.

**Alors, PRUDENCE !**

## **ASSURANCE AUTO VOL ET INCENDIE**

Dans le cas d'un vol ou d'un incendie d'un véhicule par exemple, l'assureur, avant d'indemniser va demander les justificatifs d'achat pour déterminer le montant à rembourser.

Alors, attention au moment de remplir les documents, de déclarer le prix d'achat exact et que vous pourrez justifier. Si vous donnez un prix approximatif sans pouvoir apporter la preuve, où si des contradictions apparaissent dans vos déclaration, même si vous êtes de bonne foi et que vous n'avez plus en mémoire le prix payé plusieurs années auparavant, l'assureur va considérer que vous avez fait une fausse déclaration et qui dit « fausse déclaration » dit « aucune indemnisation et résiliation du contrat ». Vous pourrez, comme nous l'avons vu être considéré responsable de pratiques trompeuses et falsification de documents.

Les assureurs sont très pointilleux et les documents que vous fournissez sont examinés à la loupe au niveau de leur conformité. Ils demandent souvent, au-delà de la première déclaration de sinistre, des informations complémentaires, et là aussi, attention aux contradictions.

Un point important à souligner : Si le véhicule a été acquis d'occasion et payé tout ou partie en espèces au-delà de 1.000 €, l'assureur va vous interroger sur l'origine des espèces, il en a le droit et cela devient compliqué à expliquer.

**PRUDENCE donc, dans la rédaction de vos déclarations : ne pas remplir les formulaires à la va vite !**

# ECHO DES LITIGES

Notre adhérent handicapé physique ne se déplace qu'en fauteuil roulant. En décembre 2019 il commande sur avis médical un nouveau fauteuil fabriqué sur mesure chez Médica 2000 à Rueil Malmaison pour un montant de 8600€. Dès la première utilisation notre adhérent ressent des douleurs. Il s'avère que les dimensions du fauteuil ne correspondent pas à sa demande. Malgré des attestations d'ergothérapeutes constatant la non conformité du fauteuil, Médica 2000 refuse de reprendre le fauteuil et de le rembourser.

Suite à notre intervention Médica 2000 rembourse intégralement le fauteuil en février 2021

En un an et demi trois dossiers sont ouverts pour nos adhérents victimes de Maisons Pierre. Le processus est toujours le même. Maisons Pierre fait signer un CCMI, demande un acompte et déclare s'occuper de tout (trouver un terrain, trouver un financement et construire la maison). Maisons Pierre ne donne aucune nouvelle en ce qui concerne le financement et après 60 jours informe son client qu'il n'a pas fait les démarches nécessaires pour obtenir son crédit et qu'en conséquence la condition suspensive du contrat relative au prêt ne s'applique pas. Maisons Pierre refuse de rendre l'acompte versé et demande en plus une indemnité de rupture égale à 10 % du prix du contrat. Grâce à notre intervention, deux de nos adhérents sont rapidement remboursés de leur acompte. Pour le troisième, le dossier est chez le médiateur.

Notre adhérent en contrat avec **ENI** pour fourniture de gaz reçoit une facture de 1.300 € qui lui semble disproportionnée et inexplicable par rapport à ses habitudes de consommation. Il nous soumet les documents et ceux-ci montrent des anomalies, notamment des index de relevés incohérents.

Nous demandons des explications et une facture lisible récapitulant les consommations sur la période en question.

Des factures récapitulatives sont émises qui sont tout aussi incompréhensibles. ENI ne s'y retrouve pas non plus, et faute d'apporter des justifications correctes finit par jeter l'éponge en abandonnant sa facturation ! Notre adhérent a changé de fournisseur.

Toujours un problème de gaz, cette fois avec **ENGIE** et **ENI**. Notre adhérent est en contrat tarif réglementé avec ENGIE pour le gaz. Depuis début 2020, il ne reçoit plus de factures pas plus qu'il n'est prélevé. Il se renseigne auprès d'ENGIE et apprend qu'il n'a pas de contrat. Donc, il n'a pas de fournisseur mais reçoit sa fourniture de gaz. Après des recherches, notre adhérent se rend compte qu'une erreur d'adresse est à l'origine du problème. En effet, son voisin qui habite au 19 bis de la même rue a passé un contrat avec ENI qui a enregistré ce contrat pour le N° 19 de la rue et non le 19 bis et du même coup a entraîné la résiliation du contrat de notre adhérent avec ENGIE.

Oui, c'est compliqué !

Conséquences : Depuis l'année 2020, notre adhérent recevait du gaz de chez ENI alors qu'il n'avait pas de contrat avec ce fournisseur et il ne recevait donc pas de factures, ni de ENI qui ne le connaissait pas, ni de ENGIE qui ne le connaissait plus.

Il a demandé à ENGIE de régulariser la situation et de rétablir le contrat à tarif réglementé. ENGIE a refusé au motif qu'il n'était plus possible de faire un contrat au tarif réglementé.

Il a fallu de nombreux échanges pour sortir de cette situation, et finalement ENGIE a rétabli le contrat existant auparavant et, chose inattendue, avec effet de juillet 2021. Tout est rentré dans l'ordre sauf, et tant mieux pour notre adhérent que personne ne peut lui facturer sa consommation de gaz entre janvier 2020 et juin 2021 soit 18 mois de gaz gratuits ! Qui a dit que l'énergie était chère ?!!

Notre adhérent se fait voler son véhicule mais l'assurance, la GMF, conteste le kilométrage déclaré et refuse toute indemnisation pour fausse déclaration. Nous avons démontré que cette erreur n'était pas intentionnelle. La GMF revient sur sa décision et rembourse le véhicule ainsi que les cotisations d'assurance prélevées depuis le vol.

