



## La Gazette de l'A.L.

### Sommaire:

- Page 1 : Editorial
- Page 2 : Achats en magasin ou sur internet : questions — réponses
- Page 3 : Achats en magasin ou sur Internet (suite)
- Page 4 : Achat sur Internet vos recours
- Page 5 : Le chargeback — Brèves
- Page 6 : Ils ont gagné avec l'UFC
- Page 7 : Ils ont gagné avec l'UFC Brève
- Page 8 : les publications UFC Nos permanences

### AGENDA



Nos permanences seront fermées pendant les fêtes de fin d'année **du lundi 19 décembre au lundi 2 janvier.**



### EDITO



L'année 2022 a été marquée par de fortes augmentations de prix des biens et services qui ont grevé notre pouvoir d'achat. Cette hausse de prix se poursuivra l'année prochaine.

Afin de maintenir son pouvoir d'achat ou d'en perdre moins, des solutions existent : notamment, faire la chasse aux multiples abonnements et contrats d'assurance auxquels nous avons souscrit.

Il se révèle utile de relever et pointer, à partir de nos relevés bancaires, toutes les dépenses engagées par contrat telles que : abonnements salle de sport, téléphonie mobile, internet, télévision....et donnant lieu à des prélèvements réguliers; il peut être opportun de vérifier si tous ces abonnements présentent une véritable utilité. Si vous désirez résilier certains de ces contrats, n'oubliez pas de bien relire les conditions générales de vente, et surtout, les articles relatifs aux conditions de résiliation: certains contrats sont conclus avec une durée d'engagement (contrat abonnement téléphonie mobile par exemple) et si vous y mettez fin avant le terme d'engagement, vous devrez payer les mensualités restantes.

Deuxième catégorie de dépenses à examiner: les contrats d'assurance. Nous sommes pour la plupart multi-assurés. Il s'avère nécessaire de relever les garanties offertes par nos divers contrats d'assurance (responsabilité civile, habitation, automobile, garantie contre les accidents de la vie, produits nomades tels que les ordinateurs et téléphones, assistance lors des séjours à l'étranger...) qui peuvent être en doublon. Votre carte de crédit peut aussi vous offrir des garanties comme une assurance contre vol et perte des papiers d'identité, assistance médicale.... En conséquence, il peut être utile de résilier certains contrats d'assurance que les enseignes et les banques savent si bien nous vendre. Attention toujours aux conditions de résiliation. N'oubliez pas non plus de toujours faire jouer la concurrence:

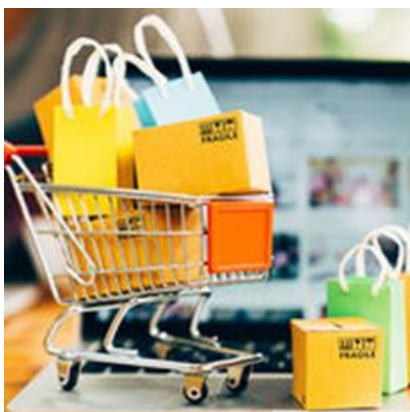
**LE CONSOMMATEUR A LE POUVOIR DE CHOISIR!**

Au nom de toute l'équipe de bénévoles de l'association UFC-QUE CHOISIR Seine Saint Denis Ouest, je vous souhaite de belles fêtes de fin d'année ainsi qu'une nouvelle année 2023 sereine et douce ainsi qu'à tous les vôtres.

**Marie-Françoise Robin**  
**Vice-Présidente**

# ACHATS EN MAGASIN OU EN INTERNET

## VOS QUESTIONS, NOS REPONSES



Affichage des prix erroné, moyens de paiement refusés, promotion non appliquée... l'achat en magasin ou sur Internet peut cafouille. Rapide récapitulatif des situations les plus courantes.

### **Ma commande sur Internet est annulée pour erreur de prix. Est-ce normal ?**

Non. Ce n'est possible que si le prix affiché du produit est dérisoire, c'est-à-dire très bas au regard de sa valeur réelle. Hormis ce cas et dès lors que la commande est validée, le vendeur doit assumer cette erreur et vous livrer au prix annoncé.

### **Un vendeur peut-il faire varier les prix de ses produits d'un jour à l'autre ?**

Oui. Les prix sont librement fixés par les vendeurs, sauf exceptions. Ils évoluent notamment en fonction de l'offre et de la demande. Certains prix sont réglementés, comme ceux des livres, des médicaments pris en charge par la Sécurité sociale ou des courses en taxi.

### **Dois-je payer des frais de douane à la livraison pour un achat sur un site étranger ?**

Oui. Si vous commandez sur un site situé hors de l'Union européenne, des **droits de douane** peuvent être exigibles lors de la livraison du bien. Ils dépendent de la nature du produit commandé. Ces droits sont calculés sur la valeur déclarée, mais aussi sur les frais de port et d'assurance. À cela s'ajoutent les **frais de dossier** du transporteur, qui se charge de présenter votre colis aux services des douanes. Le montant de ces frais dépend de chaque transporteur, il peut aller de 10 à 20 € environ. Le paiement se fait directement auprès du transporteur, lors de la livraison du colis.

### **Un service après-vente peut-il me facturer d'office un forfait dépannage avant toute réparation ?**

Oui. C'est possible car les prix sont libres. Le professionnel doit toutefois vous informer des caractéristiques (exemple : déplacement, prêt d'appareil, etc.) et du coût du forfait avant toute intervention.

### **Un vendeur peut-il refuser d'appliquer une promotion indiquée dans son magasin ?**

Non. La publicité de la promotion engage le vendeur. Ne pas la respecter constituerait une pratique commerciale trompeuse.

### **Peut-on m'imposer un avoir si une promotion n'est pas passée en caisse ?**

Non. Vous pouvez exiger un remboursement en espèces, sauf si la promotion consiste en une remise à créditer sur une carte de fidélité.

### **Existe-t-il un délai légal pour bénéficier d'une offre de remboursement suite à un achat ?**

Non. Il n'existe pas de délai légal. Cela varie selon les offres commerciales. Ce délai doit normalement être indiqué dans les conditions de l'offre.

### **Un professionnel peut-il m'imposer de payer une facture par prélèvement automatique ?**

Non. Vous devez avoir le choix entre au moins deux modes de règlement. Et aucuns frais ne peuvent vous être facturés pour un moyen de paiement donné.

### **Un vendeur peut-il m'imposer de payer la totalité à la commande ?**

Oui. C'est possible lorsque les conditions de vente le prévoient, sauf exceptions légales (par exemple, en cas de démarchage à domicile). À défaut de précision à ce sujet, le paiement se fait au moment de la remise du bien.

### **Un vendeur peut-il refuser le paiement par chèque ?**

Oui. Sous certaines conditions, un vendeur peut légalement refuser ou restreindre le paiement par chèque. Il doit toutefois en informer sa clientèle par un affichage visible en magasin.

### **Puis-je toujours payer un commerçant en espèces ?**

La loi permet à un commerçant, dans certaines situations précises, de refuser un règlement en espèces (exemple : billet déchiré ou douteux). Hormis ces cas, il doit accepter les espèces que vous lui donnez.

### **Peut-on me demander d'ouvrir mon sac lors d'un passage en caisse ?**

Oui. Cela peut vous être demandé, mais pas imposé. En cas de refus de votre part, seul un agent de sécurité est habilité à inspecter visuellement votre sac. Pour procéder à sa fouille, votre consentement est nécessaire.

### **À la caisse, le commerçant peut-il me réclamer une pièce d'identité si je paye par chèque ?**

Oui. En dehors de ce moyen de paiement, vous n'êtes pas tenu de justifier de votre identité.

## ACHATS EN MAGASIN OU SUR INTERNET

### VOS QUESTIONS, NOS REPONSES (SUITE)



#### **À la suite d'une commande sur Internet, le vendeur peut-il me réclamer des informations personnelles (justificatif de domicile...)?**

Oui. Pour éviter les fraudes, le vendeur peut vous demander certains documents personnels si cette possibilité est prévue dans les conditions générales de vente et n'est pas interdite (par la Commission nationale de l'informatique et des libertés, par exemple).

#### **Un site de vente sur Internet peut-il garder mes données bancaires pour payer mes futurs achats?**

Non. Vos coordonnées bancaires n'ont pas à être conservées une fois la transaction réalisée, à moins que vous ayez donné votre accord exprès préalable.

#### **Faut-il fournir une copie de sa pièce d'identité pour accéder à ses données auprès d'un vendeur?**

Non. Vous devez simplement justifier de votre identité. C'est le cas notamment si vous effectuez cette demande depuis votre espace client. En cas de doute, le vendeur peut exceptionnellement vous demander la copie d'une pièce d'identité.

#### **Suite à un achat, le vendeur a conservé des données me concernant (identité, adresse...). Puis-je l'interroger à ce sujet?**

Oui. Vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles qu'il détient sur vous. Vous pouvez également vous opposer à une utilisation commerciale de ces informations, faire rectifier une donnée inexacte ou en demander l'effacement.

#### **Un professionnel peut-il modifier le prix lors du renouvellement d'un abonnement?**

Oui. Il faut toutefois que le contrat le prévoie et que vous soyez informé de ce changement au moins 1 mois avant le début du préavis de résiliation de l'abonnement. À défaut, vous pouvez exiger que le prix reste le même.

#### **Peut-on me proposer de faire un don à des associations caritatives en caisse?**

Oui. Ce genre de proposition est légal. Avant d'y consentir, vous devez être informé des conditions de l'opération.

#### **Puis-je me retrouver abonné à un programme de réductions en cliquant sur une offre de remboursement sur Internet?**

Oui. Vous avez pu adhérer à un programme de réductions payant involontairement, alors que vous souhaitiez seulement bénéficier de l'offre de remboursement. Cette adhésion est contestable si l'information sur l'existence de cet abonnement n'était pas claire, ou si vous n'avez pas donné suite à cette offre de remboursement.

Source Que Choisir

### INFORMATION A NOS ADHERENTS

Toute l'équipe de bénévoles vous rappelle l'importance de nous informer lorsque, grâce à notre intervention auprès des professionnels du résultat de votre litige, vous obtenez satisfaction et voyez votre litige résolu en votre faveur ou que malheureusement votre demande n'aboutit pas.

Trop peu d'adhérents et consommateurs dont nous avons traité le litige nous font part de la résolution de celui-ci.

Ceci nous est utile afin de vérifier l'efficacité et la pertinence de notre intervention, et, nous permet de clore votre dossier et d'éviter qu'il reste longtemps en attente de traitement.

MERCI DE NOUS INFORMER DE L'ISSUE DE NOS DEMARCHES AUPRES DES PROFESSIONNELS.

# ACHATS SUR INTERNET

## VOS RECOURS EN CAS DE LITIGE



Le Colis commandé n'est pas arrivé, l'article que vous avez reçu ne fonctionne pas, le marchand refuse de vous rembourser ? Pas de panique. Suivez nos conseils.

### 1) article indisponible

Le vendeur doit vous prévenir dès que possible. Vous pouvez aussi consulter les conditions générales de vente relatives aux obligations du vendeur notamment. Vous pouvez mettre en demeure le vendeur de vous livrer l'article dans un délai raisonnable que vous fixerez (15 jours, par exemple) si rien n'est prévu. Au terme de ce délai, vous avez la possibilité d'annuler la vente: Le vendeur doit vous rembourser dans un délai de 14 jours.

### 2) délai de livraison dépassé

L'état d'avancement de la livraison peut être vérifié via votre espace client ou en appelant le service après-vente. Si la livraison du colis tarde, une lettre de mise en demeure de livrer le colis dans un délai raisonnable peut être envoyée. Si ce délai de livraison n'est pas respecté, vous êtes en droit d'annuler la commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel. Le vendeur doit vous rembourser dans un délai de 14 jours.

### 3) produit assuré comme livré par le vendeur

Le vendeur doit apporter la preuve que le produit vous a bien été remis: sinon, il sera dans l'obligation soit de vous en livrer un autre, soit vous rembourser. C'est au vendeur de se rapprocher du transporteur et livreur si la faute incombe à ces derniers.

### 4) erreur sur la nature du produit livré

Vous devez signaler l'erreur au service client et leur demander de procéder au remplacement du produit. Tous les frais sont à la charge du vendeur. Si dans un délai de 30 jours, vous n'avez toujours pas reçu le bon produit, vous pouvez demander la résiliation de la vente et obtenir le remboursement des sommes versées.

### 5) le produit livré ne convient pas

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à partir de la date de livraison: il vous faudra suivre la procédure de retour indiquée par le vendeur et conserver une preuve de l'envoi. Aucune justification n'est à apporter. En principe, les frais de retour restent à votre charge sauf mention contraire exprimée par le vendeur ou si celui-ci n'a pas spécifié que le client devait les régler. ATTENTION: vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation pour tous les produits (produits alimentaires par exemple).

### 6) non fonctionnement du produit

Tous les produits bénéficient d'une garantie légale de conformité de 2 ans à compter de la date de livraison : si le produit tombe en panne pendant ce délai, vous pouvez soit le faire réparer, soit demander son remplacement. Si cela se révèle impossible ou si le vendeur ne s'exécute pas dans un délai de 30 jours, il doit vous rembourser. Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

### 7) refus du vendeur de vous rembourser

En cas d'annulation de la vente ou d'exercice du droit de rétractation, le vendeur est tenu de vous rembourser sous un délai de 14 jours : en cas de retard, n'hésitez pas à lui envoyer une lettre de mise en demeure. Si vous n'obtenez pas de réponse, le médiateur du secteur concerné peut être saisi.

### 8) vendeur basé à l'étranger

Si le vendeur est basé au sein de l'Union européenne, vous pouvez contacter le Centre européen des Consommateurs. Si le vendeur est situé hors Union européenne, les recours sont plus limités; vous pouvez tenter de contacter le site vendeur. Certains sites interviennent pour régler les litiges s'ils appartiennent à la catégorie des marketplace (site intermédiaire entre vendeur et acheteur).

### 9) vendeur en liquidation judiciaire

Dans ce cas, vous devez déclarer votre créance auprès du liquidateur judiciaire dans les 2 mois suivant la parution de l'information au *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales* (Bodacc). Néanmoins, les chances de récupérer votre argent sont minces. Et de plus on constate souvent la faillite trop tard pour intervenir..

Source Que Choisir



# LE CHARGEBACK

La procédure de chargeback ou rétrofacturation permet à un consommateur qui a payé par carte bancaire de revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé directement et gratuitement par la marque de la carte bancaire ou par sa banque, lorsqu'un professionnel français ou étranger ne respecte pas les droits du consommateur.

En général, la procédure de chargeback s'applique aux cas suivants:

- produit non reçu ou non conforme à la description
- vol de carte bancaire
- piratage de la carte bancaire
- fraude avérée
- faillite de l'entreprise si son compte n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

Dès lors que vous n'avez pas donné votre consentement à une opération de paiement, votre banque ou la société de carte bancaire doit vous rembourser (article L 133-18 du Code Monétaire et Financier). En outre, lorsque vous demandez le bénéfice de la procédure de chargeback, l'article L133-23-1 de ce code prévoit que c'est au prestataire de service de paiement (la banque ou la société de votre carte bancaire) de prouver que vous avez autorisé l'opération.

Pour bénéficier de la procédure, vous devez:

- avoir effectué le paiement du produit à l'origine du litige par carte bancaire
- disposer d'un contrat bancaire prévoyant ce type de garanties.

L'application de la procédure doit être demandée à votre banque; en cas de non-réponse ou de défaillance de la banque, contactez directement le service clients de la marque de votre carte bancaire.

La demande doit être présentée avant l'expiration d'un délai de 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités; **IL EST CONSEILLE DE PRESENTER CETTE DEMANDE DES QUE VOUS CONSTATER LE PROBLEME.**

Dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, le prestataire de services de paiement soit rembourse le montant total soit justifie son refus de rembourser.

Si la procédure n'aboutit pas, vous pouvez faire appel au médiateur de votre banque et si le problème persiste, il faudra faire appel à la justice.

## BREVES

### ABONNEMENT NON HONORE

Si vous avez souscrit un abonnement à des coffrets et que vous ne recevez que quelques boîtes alors que les prélèvements continuent, vous devez :

- mettre en demeure le site de livrer les coffrets non reçus sous un délai de 15 jours par exemple
- si vous n'obtenez aucune réponse, renvoyez un courriel dans lequel vous signalez la fin du contrat et le remboursement des sommes dues.
- contactez votre banque afin de révoquer votre mandat de prélèvement automatique
- demandez, si vous n'obtenez pas le remboursement des sommes dues, si votre banque ou la société émettrice de votre carte bancaire prévoit un chargeback pour obtenir le remboursement des prélèvements effectués sans contrepartie
- votre carte de paiement peut aussi comprendre une assurance couvrant vos achats et vous indemniser.

### INFORMATION : Frais de gestion La Banque Postale

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, La Banque Postale facture des nouveaux frais de gestion pour une **autorisation annuelle de découvert** de plus de 200€.

Les plus démunis sont encore des vaches à lait. S'ils ont un découvert, sans abonnement bancaire, le taux d'intérêt du découvert est de 16 %, ce qui est déjà très rémunérateur pour La Banque Postale.

La Banque Postale facture 6€ par an et par compte **une autorisation de découvert** égale ou supérieure à 300€ pour les clients de plus de 29 ans.

Aussi, si vous n'utilisez pas de découvert, voyez s'il est nécessaire de payer ces 6€ de plus pour rien.

Dans la négative, **allez dans votre espace Client/Comptes bancaires/découvert autorisé pour modifier le montant à 200€.** En effet, comme le choix est par pas de 100€, vous ne pouvez que cocher 200€. A partir de 300€, la Banque vous facture 6€ par compte et par an.

**Si vous ne faites rien** ou si vous ne maîtrisez pas le numérique, La Banque Postale vous prélèvera 6€ par an.

# Ils ont gagné avec l'UFC



Monsieur S. H. de Bondy a vu son compte bancaire, domicilié à LA BANQUE POSTALE débité de 320 euros, transferts réalisés par Western Union à son insu à partir

de son téléphone mobile.

Monsieur H. contacte son agence bancaire et demande le remboursement de cette somme argumentant avoir été victime d'une fraude bancaire.

Il ne reçoit pas de réponse favorable et nous confie le traitement de ce litige.

Un courrier argumenté juridiquement est envoyé, au nom de l'association à l'agence La Banque Postale de Monsieur H. qui, à la réception de cette lettre, procède au remboursement de la somme frauduleusement prélevée.



Madame G. M. de Pantin, suite au décès de son mari, confie l'organisation des funérailles à ROC ECLERC; la facture réglée par Mme M. comprend la préparation et l'organisation des obsèques et la cérémonie funéraire en Bretagne gérée par un confrère.

Celui-ci réclame à Mme M. les frais relatifs à la cérémonie funéraire en argumentant que Roc Eclerc ne lui a pas réglé les prestations.

Un courrier est envoyé au nom de UFC-Que Choisir à Roc Eclerc qui précise le numéro de chèque, sa date de création et la date à laquelle il a été débité et porté sur le compte de Roc Eclerc.

Celui-ci nous répond que le prestataire en Bretagne a bien été payé qui le confirme à Mme M.



Monsieur A.M. de Paris se fait démarcher par téléphone par SPVIE pour une assurance santé en janvier 2021. Il ne maîtrise pas bien la langue française et a de très petits revenus, Il comprend que c'est la sécurité sociale

qui lui demande son RIB. Il le transmet.

Il s'aperçoit qu'il est prélevé de 18.80€, sur son compte bancaire, le mois suivant. Aussi, il fait opposition à son prélèvement. En février 2021, il reçoit une mise en demeure de SPVIE pour impayé et une menace de recouvrement. En mai 2022, il reçoit une lettre d'une société de recouvrement qui lui demande 192€ et le mois suivant une nouvelle lettre dont le montant a augmenté.

Monsieur A.M. vient nous voir à la permanence d'Auberwilliers en aout 2022. Nous intervenons auprès du siège de SPVIE. Nous demandons le contrat qu'il n'a pas reçu et la preuve d'adhésion. SPVIE annule le contrat et rembourse l'adhérent de 18.80€.



Mme E. J. de Paris a acheté le 16 juin un bijou en ligne sur le site MAUBOUSSIN pour 2668€ payable en 10 échéances de 266.80€. L'article ne lui convenant

pas, elle l'a renvoyée et a fait valoir son droit de rétractation par lettre recommandée dans les 14 jours après son achat. La cliente doit être alors intégralement remboursée de son achat.

Mais elle a continué à être prélevée. Le 3 octobre, nous avons écrit au nom de l'UFC une demande pour arrêter les prélèvements et lui rembourser les 4 échéances prélevées soit 1067€ en rappelant les articles du code de la consommation concernant l'obligation de remboursement.

Le 13 octobre, Mauboussin nous répondait en confirmant l'arrêt des prélèvements à venir et le remboursement des 1067€ a été effectué le 17 décembre.



Madame T. M. P. de Bobigny a résilié son abonnement SFR mais l'opérateur lui adresse une facture de 559,95 euros correspondant à des pénalités: la résiliation ayant été demandée avant la fin d'engagement.

Mme M. est confrontée à de grandes difficultés: un geste commercial est demandé à SFR par courriel au service clients, dans lequel les difficultés de Mme M. sont exposées.

Le service clients, à titre exceptionnel, accorde la remise totale des pénalités. Et Mme M. reçoit une facture d'annulation. Nous avons apprécié le geste commercial de SFR.



Madame H.S. mécontente des services de FREE concernant son débit de connexion, résilie son contrat et renvoie le matériel le 26 juin 2022

dans les délais au relais UPS de Saint Denis, colis parfaitement clos. Le relais lui fournit un récépissé Elle reçoit un mail de Free demandant 400€ pour non-restitution de matériel; puis un 2ème mail demandant 290€ pour non-restitution du boîtier. Elle continue à être prélevée malgré sa résiliation faite en LR/AR. Elle fait alors opposition aux prélèvements

Nous lui conseillons d'envoyer une LR/AR avec l'accusé de réception du colis par Free et celui de la lettre de résiliation. Le 20 septembre, au bout de 2 mois, elle reçoit un courrier qui atteste que tout a bien été envoyé. Elle se sent libérée de Free.



Le fils de l'adhérente, Madame L.M. de Villedieu La Garenne a reçu une facture de 59.90€ après la résiliation alors que tout le matériel a été reçu par BOUYGUES pour "non- restitution équipement Galet".

Le 13 avril 2022, nous faisons une lettre de signalement à Bouygues. N'ayant pas de réponse de Bouygues et pas de nouvelles du consommateur, le 28 avril, nous envoyons une relance à Bouygues. Le 17 novembre, lors d'une consultation à la permanence, l'adhérente questionnée sur l'issue avec Bouygues, nous confirme que son fils a bien été remboursé des 59.98€.

# Ils ont gagné avec l'UFC

orange™

M. F-R. S. de Stains possède un contrat internet chez ORANGE depuis 2019. La connexion est tombée en panne en avril 2021. Des techniciens sont venus à de nombreuses reprises mais n'ont rien pu réparer car la panne provenait d'un câble coupé dans la rue et le contrat de ville est géré par SFR. Ils ont expliqué que le problème devait être résolu par SFR et que Orange ne pouvait rien faire. La facture de 48€ était toujours prélevée tous les mois.

Suite à la visite de M. S à notre permanence, nous avons envoyé un courrier à Orange en mars. Leur service client a répondu qu'« une procédure a été mise en œuvre auprès de l'opérateur d'infrastructure SFR afin que notre cliente retrouve ses services le plus rapidement possible. » et que le client sera remboursée lorsque l'accès internet sera rétabli. La connexion a été rétablie le 29 juillet.

Il a reçu une indemnisation de 450€ plus une réduction de son contrat de 10€ pour les 12 prochains mois. Il manquait 150€ pour combler le préjudice. Après une nouvelle réclamation, Orange a accordé un dédommagement complémentaire de 300€.

GO  
VOYAGES

Mme C. A. de Saint-Ouen a acheté 2 aller-retour Paris-Dubaï, vols secs, annulés par GO VOYAGES en avril 2020. Une proposition d'un avoir ou un remboursement est faite par Go Voyages. L'adhérente accepte d'abord un avoir. Après plusieurs échanges écrits et une lettre recommandée avec accusé réception, le 21 avril 2021, Madame C.A. demande le remboursement des billets. Elle reçoit bien un accusé réception de la validation du remboursement de 1446,06€.

Elle vient à notre permanence d'Aubervilliers le 6 octobre 2022 car après plus de 2 ans, elle n'a pas été remboursée. Nous écrivons une lettre argumentée à Go Voyages. Dix jours plus tard, elle nous informait qu'elle avait été remboursée des 1446,06€.

opodo

Mme S. A. de la Courneuve a réservé un vol Paris-Alger affrété par AIR ALGERIE pour le 16 mars sur le site OPODO pour 484.14€. Suite aux contraintes sanitaires, le vol retour ayant été annulé, elle a annulé l'aller. N'ayant pas pu avoir de remboursement malgré ses démarches, elle a contacté notre association. Après une lettre de signalement à l'entête UFC et un mail de relance, l'adhérente a été remboursée par Opodo fin mai.



Madame E. I. de L'Ile-Saint-Denis a acheté 3 billets aller-retour pour le Maroc, vols opérés par la ROYAL AIR MAROC en Juin 2019; en raison du contexte sanitaire, les vols ont été annulés et Mme I. reçoit un avoir du montant des billets soit 812,37 euros, avoir d'une durée de validité de 12 mois.

Mme I. demande le remboursement de cet avoir à la fin de sa période de validité: sa demande est enregistrée mais n'est pas traitée.

Début 2022, Mme I. nous confie ce litige pour un traitement en ligne, et suite à des appels téléphoniques et envoi de courriels, Mme I. est enfin remboursée début octobre.



M. Y. C. de Saint-Ouen a pris des billets pour un vol Paris-Bangkok via Zurich le 8 février affrété par SWISSAIR sur le site Kayak pour 618.08€. Pour des raisons non expliquées par Swissair, il a subi un refus de vol au comptoir d'embarquement.

Malgré ses démarches, il n'a pas réussi à avoir d'explications sur ce refus. Nous avons assisté notre adhérent pour écrire une lettre à Swissair afin d'obtenir un remboursement de son billet; il été remboursé en juin

## DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

### NOUVELLES REGLES

A partir du 1<sup>er</sup> mars 2023, de nouvelles règles limitatives pour le démarchage téléphonique vont être mises en place. Cette réglementation s'appliquera à tous les particuliers. Seules les personnes qui ont acceptées d'être appelées à toute heure pourront être contactées. Les professionnels devront pouvoir prouver ce consentement.

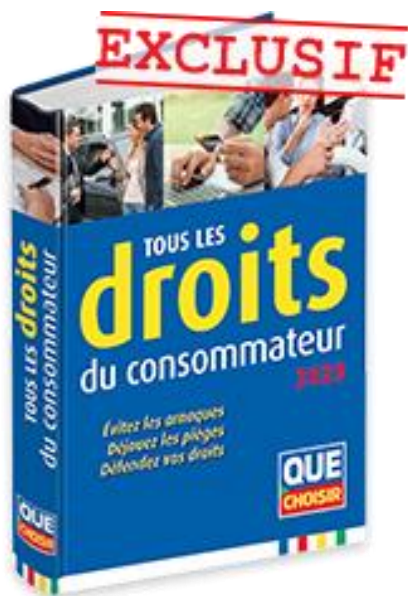
**Les appels commerciaux seront interdits le week-end.**

**En semaine, ils seront autorisés du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 20h.**

Un professionnel ne pourra pas appeler un consommateur plus de 4 fois sur une période de 30 jours.

Si un consommateur s'oppose à être démarché en début d'appel, le professionnel ne pourra pas le rappeler avant 2 mois





## Rappel de nos permanences

### AUBERVILLIERS

Boutique de quartier 4 chemins  
134 avenue de la République  
1<sup>er</sup> Jeudi de chaque mois de 18h à 20h  
3<sup>e</sup> Jeudi de chaque mois de 18h à 20h

### DRANCY

Salle Paul Vaillant Couturier  
rue Sacco et Vanzetti  
1<sup>er</sup> lundi de chaque mois de 18h à 20h

### BONDY

19 rue Jules Guesde  
(à l'entrée de la ville en venant par la RN3)  
Chaque samedi de 10h à 12h  
Chaque jeudi de 14h à 16h

### SAINT-DENIS

11 rue Génin (Bourse du travail)  
3<sup>e</sup> mercredi de chaque mois de 18h à 20h

Pour prendre rendez-vous, téléphonez :

le jeudi de 14h à 16h et le samedi de 10h à 12h  
au 01 48 49 16 45.

Vous pouvez également envoyer vos dossiers sur  
notre mail : [contact@93ouest.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@93ouest.ufcquechoisir.fr).

Ecrivez nous également à notre local ;  
19 rue Jules Guesde 93140 Bondy

Vous pouvez aussi nous adresser vos dossiers en  
tapant sur un site de recherche :

**UFC Que Choisir un litige.**

Vous trouverez alors une rubrique :  
**soumettre un litige en ligne UFC Que Choisir.**

## SITE INTERNET

Venez visiter notre site à l'adresse :

<https://93ouest.ufcquechoisir.fr>



Association Locale UFC - Que Choisir  
Seine-Saint-Denis Ouest

Directeur de la publication: Emmanuel Lapidus  
19 rue Jules Guesde - 93140 Bondy  
01.48.49.16.45 & 06.42.01.07.89

[contact@93ouest.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@93ouest.ufcquechoisir.fr)

ISSN: 2552-1470

Rédaction : Emmanuel Lapidus, Françoise Mauclair, Annick  
Girard, Marie-Françoise Robin, Eliane Tran

Le travail d'imprimerie est réalisé par les jeunes  
de la section professionnelle de l'IME Henri Wal-  
lon à Noisy-le-Sec

