



Aubervilliers, Bobigny, Bondy, Drancy, Dugny, Epinay-sur-Seine, Le Blanc-Mesnil, Le Bourget, La Courneuve, L'Ile-Saint-Denis, Noisy-le-Sec, Pantin, Pierrefitte, Saint-Denis, Saint-Ouen, Stains, Villetaneuse

La Gazette de l'A.L.

Sommaire:

- Page 1 : Editorial
 - Page 2 : Nos combats — nos victoires
 - Page 3 : L'assemblée générale de l'AL
 - Page 4 : L'assurance emprunteur
 - Page 5 : Le droit de rétractation
 - Page 6 : Brèves
 - Page 7 : Ils ont gagné avec l'UFC
 - Page 8 : Le site internet
- Nos permanences

AGENDA



**Nos permanences
seront fermées pendant
les vacances d'été
du 11 juillet au 15 août**

**Notez les fêtes des villes et
des associations pour venir
nous rencontrer :**

Drancy samedi 4 juin

Aubervilliers

samedi 3 septembre

Bondy samedi 10 septembre

EDITO

Chères adhérentes et chers adhérents,



Cette gazette paraît en des temps difficiles pour nous consommateurs. Certes, la pandémie liée au Covid semble s'éloigner, mais, le contexte politique et économique lié à la guerre en Ukraine a des répercussions importantes sur notre pouvoir d'achat, sur notre consommation et notre vie quotidienne.

Toute l'équipe de bénévoles de l'association locale de Bondy reste plus que jamais à vos côtés afin de défendre vos droits, et vous aider à préserver votre pouvoir d'achat en consommant de manière plus efficiente.

Le consommateur, dans l'acte de consommation, est celui qui a le pouvoir ; notre économie, basée sur la loi de l'offre et la demande, est concurrentielle : cela signifie que le consommateur a la liberté de choisir, entre plusieurs offreurs présents sur le marché, les biens et services dont il a besoin.

Les droits des consommateurs se sont considérablement élargis depuis de nombreuses années (affichage des prix, droit de rétractation, résiliation de nombreux contrats à tout moment, nutriscore ...).

Cette liberté de choix dont nous disposons, et nos droits et obligations dans l'acte d'achat reposent sur l'information fournie pour chaque produit proposé sur le marché: il est toujours nécessaire de lire les informations figurant sur les produits et leurs emballages ainsi que les conditions générales de vente mis à notre disposition lors de la conclusion d'un contrat de vente.

En nous informant ainsi, nous pourrions consommer au mieux en faisant jouer la concurrence et protéger nos intérêts, et en conséquence, limiter la perte de pouvoir d'achat que nous subissons.

Ainsi, nous pourrions profiter de l'été qui s'offre à nous et aborder la rentrée plus sereinement.

Je vous souhaite à toutes et tous de vivre et de partager d'heureux moments avec vos amis et votre famille lors de ces belles semaines estivales qui se présentent à nous.

Marie-Françoise Robin
Vice-Présidente

NOS COMBATS—NOS VICTOIRES



Planet-Score

L'association s'est battue pour promouvoir un affichage environnemental clair et pertinent

Des dizaines de fabricants et distributeurs l'ont adopté

Planet SCORE
PESTICIDES
BIODIVERSITÉ
CLIMAT

B D E
MODE D'ÉLEVAGE



Indice de réparabilité

L'association épingle les nombreuses malfaçons dans son cahier des charges et appelle à une refonte

10 /10
INDICE DE RÉPARABILITÉ



Labels alimentaires et signes de qualité

L'association a étrillé les promesses non tenues

Label Rouge
AOC
AB AGRICULTURE BIOLOGIQUE
AGRICULTURE BIOLOGIQUE



Assurance emprunteur

La résiliation à tout moment adoptée définitivement



Pesticides

Victoire judiciaire

Le Conseil d'Etat a annulé les distances minimales d'épandage réglementaires (ridiculement faibles)



Assurance emprunteur

A nous de faire jouer la concurrence grâce à notre comparateur

Economisez 5 000 €
En changeant l'assureur de votre prêt, sans changer de banque !

JE FAIS UN BILAN

Vous souhaitez un meilleur prêt au crédit ? Faites jouer la concurrence et économisez !



Dépôt de plainte contre McDonald's

L'enseigne tait tous les partenariats réalisés avec des mineurs

McDonald's



Démarchage téléphonique

Obtention de l'interdiction de la règle "un appel, un contrat" dans le domaine de l'assurance

L'ASSEMBLEE GENERALE DE L'ASSOCIATION

Nous avons pu enfin tenir notre Assemblée Générale le 25 mars 2022 en présence de nos adhérents après ces deux ans de restrictions et confinement.



Le président a présenté le rapport d'activité de l'année passée :

Nous avons 600 adhérents en 2021 contre 570 en 2020, une augmentation encourageante malgré la baisse de nos ouvertures de permanences due aux difficultés sanitaires.

Toujours de nombreux litiges concernant les difficultés de remboursement des vols ou séjours annulés pendant le confinement. De nombreux problèmes également avec les achats par internet : commandes non reçues, produits non conformes ou défectueux,

Nous avons pu rencontrer de nombreux consommateurs lors des fêtes de ville et forum des associations à Bondy, Drancy et Saint-Denis.

La trésorière nous a présenté le rapport financier en léger excédent.

Ces rapports ont été votés à l'unanimité

Il a été décidé de maintenir le montant d'adhésion classique à 30€ et l'adhésion « sympathisant » à 15€ pour les consommateurs désireux soutenir nos actions sans avoir de litiges à nous soumettre.

Le conseil d'Administration a été renouvelé. Les administrateurs qui renouvelaient leur mandat et les nouveaux candidats ont tous été élus avec une forte majorité.

Les membres du Conseil d'Administration sont au nombre de 14 : Lisyane ANDRE, Bernard AVI, Leïla BOUKOUAR, Josiane BOSNET, Annick GIRARD, Serge GIRARD, Michèle HERVE, Emmanuel LAPIDUS, Françoise MAUCLAIR, Slavica PETROVIC, Mila QUIRALTE, Béatrice ROBINEAU-VERDIER, Marie-Françoise ROBIN, Claude ROGER.

Le conseil d'administration tenu peu-après a nommé le bureau de l'association :

Président	Emmanuel LAPIDUS
Vice-Présidente	Marie-Françoise ROBIN
Trésorière	Lysiane ANDRE
Trésorière adjointe	Josiane BOSNET
Secrétaire	Françoise MAUCLAIR
Secrétaire adjointe	Annick GIRARD

Pour ceux qui le désirent nous vous ferons parvenir, sur simple demande, le Procès Verbal de cette assemblée qui est à la disposition de tous nos adhérents.

Après la conclusion de notre Assemblée Générale, Marie-Françoise Robin nous a présenté un quizz « les réflexes pour bien manger ». Cette conférence qui a permis un échange fructueux fort apprécié par les participants.



Pour terminer cette soirée un buffet convivial bien mérité.



A l'année prochaine.

ASSURANCE EMPRUNTEUR



La loi « Lemoine » concernant l'assurance emprunteur a définitivement été votée le 17 février 2022. Elle prévoit trois mesures :

La résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur

pour un crédit immobilier: la résiliation à tout moment d'un contrat sera possible

- dès le 1^{er} juin 2022 pour les nouvelles offres de prêt ;
- à compter du 1^{er} septembre 2022 pour les contrats d'assurance en cours d'exécution à cette date signés avant le 1^{er} juin 2022.

Pour rappel, une telle résiliation était jusqu'à présent possible

- dans les 12 mois de la signature de l'offre de prêt ;
- puis tous les ans, à la date d'échéance du contrat (autrement dit, à la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt par l'emprunteur).

L'assureur devra informer chaque année l'assuré, sur support papier ou sur tout autre support durable, du droit de résiliation, de ses modalités de mise en oeuvre et des différents délais de notification et d'information qu'il devra respecter

La notice énumérant les risques garantis devra par ailleurs indiquer la possibilité pour l'emprunteur de résilier le contrat d'assurance à tout moment à compter de la signature de l'offre de prêt

Toute décision de la banque qui finance le prêt refusant la substitution d'assurance devra être « explicite » et comporter « l'intégralité des motifs de refus ». Elle devra, le cas échéant, préciser « les informations et garanties manquantes »

La suppression du questionnaire de santé pour une demande d'assurance-crédit immobilier sous certaines conditions.

Aujourd'hui, le questionnaire de santé pénalise les malades et les anciens malades qui sont contraints d'emprunter à des tarifs beaucoup plus élevés que les personnes en bonne santé, du fait des surprimes d'assurance attachées à leur crédit immobilier.

À compter du 1^{er} juin 2022, **aucune information relative à l'état de santé** de l'emprunteur ni **aucun examen médical** ne pourra être sollicité par l'assureur dès lors

- la part assurée sur l'encours cumulé des contrats de crédit n'exécède pas 200 000 € par emprunteur ;
- le remboursement du crédit contracté arrive à échéance avant les 60 ans de l'emprunteur.

La réduction du délai légal pour bénéficier du droit à l'oubli

pour ne plus mentionner par exemple un cancer guéri depuis plus de 5 ans pour la demande d'assurance emprunteur

Aucune information médicale relative par exemple aux pathologies cancéreuses et désormais à l'hépatite C ou à certaines maladies chroniques ne peut être recueillie par les assureurs plus de 5 ans après la fin du protocole thérapeutique (contre 10 ans jusqu'à présent pour les personnes âgées de plus de 21 ans).

Les personnes concernées n'ont plus à déclarer cet antécédent médical à leur assureur et peuvent obtenir un crédit immobilier dans les mêmes conditions que tous les emprunteurs.



DROIT DE RETRACTATION

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, c'est à dire changer d'avis, dans le cadre d'un CONTRAT CONCLU A DISTANCE à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision.

Le délai concerne les achats par internet, téléphone, voie postale (vente par le biais de catalogues imprimés reçus par la Poste) ou par fax.

Le droit de rétractation s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion, déstockés, et, pour les biens achetés sur Internet si le professionnel est situé dans l'Union Européenne.

TOUS LES ACHATS NE SONT PAS CONCERNES PAR LE DROIT DE RETRACTATION comme les travaux urgents d'entretien ou de réparation réalisés à votre domicile et à votre demande, les biens confectionnés à votre demande ou nettement personnalisés (meuble ou vêtement confectionné sur mesure), et, les services d'hébergement, de transport, location de voitures, restauration ou activités de loisir fournies à une date déterminée.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les achats effectués sur une FOIRE ou un SALON ou toute manifestation commerciale

Le vendeur doit vous informer de l'existence ou de l'absence de ce droit avant la conclusion de votre commande.

A compter du 28/05/2022, les sites d'e-commerce doivent fournir aux consommateurs un formulaire de rétractation comprenant notamment l'adresse électronique du fournisseur.

Le délai de 14 jours court à compter du jour de réception du bien par le consommateur ou du jour de conclusion du contrat pour une prestation de service.

Avant l'expiration de ce délai, vous devez envoyer au vendeur soit un formulaire-type de rétractation fourni avec le contrat, soit un autre écrit exprimant votre volonté de vous rétracter (la lettre recommandée avec accusé de réception est conseillée).

Le contrat de vente est résilié: vous devez renvoyer le produit, et, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes versées, frais de livraison inclus.

Le bien doit être retourné au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de votre rétractation: les coûts directs de renvoi sont à payer sauf si le vendeur les prend à sa charge ou si il ne vous a pas informé que vous deviez régler ces coûts.

Le vendeur doit vous rembourser au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation, sauf retard justifié. En cas de retard de remboursement, les sommes dues sont automatiquement majorées.

En cas de difficulté à être remboursé, vous pouvez mettre en demeure le professionnel par courrier.

LOCATIONS DE VACANCES

Airbnb annonce de nouvelles garanties pour les voyageurs

La plateforme de location de logements entre particuliers Airbnb a annoncé une évolution de la protection des voyageurs notamment en cas d'annonces inexactes ou de problèmes lors de l'arrivée dans le logement..

Intitulée AirCover, cette protection incluse dans chaque réservation contient 4 garanties. Les deux premières, la « garantie protection des réservations » et la « garantie à l'arrivée » permettent au voyageur de se faire rembourser ou de se voir proposer un logement comparable au cas où un hôte annulerait la réservation dans les 30 jours précédant le séjour ou si, à l'arrivée, il « *ne parvient pas à accéder au logement et que l'hôte ne peut pas résoudre le problème* ». AirCover ne couvre néanmoins pas les aléas en lien avec l'épidémie de Covid : dans ce cas, la politique d'annulation de l'hôte s'applique.

En cas d'inexactitudes dans l'annonce ayant un impact sur le séjour (réfrigérateur en panne, nombre de chambres incorrect, etc.), le voyageur dispose désormais de 3 jours pour le signaler. Airbnb s'engage alors à trouver « *un logement de qualité comparable ou supérieure* » ou à rembourser la réservation.

Enfin, une « assistance sécurité 24 h/24 », est joignable en permanence. En cas de craintes des voyageurs pour leur sécurité, ils pourront réserver un autre logement à tout moment.

Les principaux concurrents d'Airbnb proposent également des garanties de ce type telle la « garantie réservation en toute confiance » d'Abritel.

CLAUSES ABUSIVES

Une clause contractuelle est abusive lorsqu'elle crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Ces clauses restreignent significativement les droits des consommateurs ou accroissent ceux des professionnels (par exemple, clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation).

La réglementation sur les clauses abusives s'applique quelle que soit la nature du contrat (vente, location, crédit...), les produits concernés et le support du contrat (bon de commande, de garantie, facture...).

Si un consommateur estime qu'un contrat comporte une clause abusive, il faut:

- consulter la liste noire et la liste grise des clauses abusives sur le site de la commission des clauses abusives www.clauses-abusives.fr

- si aucun arrangement n'est possible avec le professionnel, saisir le médiateur de la consommation afin de rechercher une solution amiable.

- si aucun accord amiable n'est possible, assigner en justice le professionnel.

Seul le juge peut dire de façon catégorique qu'une clause est abusive.

Si une clause est déclarée abusive, le contrat n'est pas remis en cause, il reste applicable: la clause abusive est réputée non écrite, on fait donc comme si elle n'existait pas.

CLAUSE DE « NO-SHOW » DES COMPAGNIES AERIENNES

La clause de « no-show » désigne la non présentation d'un passager au vol aller.

Cette clause figure dans les contrats de transport de la plupart des compagnies aériennes qui entraîne l'annulation du vol retour au cas où le passager n'a pas pris le vol aller sans prévenir le transporteur dans le cas d'un billet aller-retour.

Ainsi, pour tout billet d'avion aller-retour, si le voyageur ne se présente pas à l'embarquement du vol aller sans prévenir la compagnie, et ce, quelle que soit la raison, celle-ci considère que le contrat de transport avec le voyageur est rompu, ce qui entraîne l'annulation du vol retour ou, selon les cas, une majoration du tarif comme chez AIR FRANCE.

En conséquence, le voyageur qui se présente à son vol retour sans avoir effectué le vol aller ne pourra prendre son vol retour, ni récupérer son billet, ni transférer son billet sur un autre vol et devra en racheter un autre ou verser une majoration de tarif.

Lors de l'achat de votre billet aller-retour, il est nécessaire de lire attentivement les conditions de transport en cas de "no show" car elles diffèrent selon la compagnie utilisée.

LITIGES LORS DE L'INSTALLATION DE LA FIBRE

En 2021, la Médiatrice des Communications Electroniques a rapporté une forte hausse dans les litiges liés à l'installation de la fibre optique.

Les malfaçons rencontrées par les consommateurs sont de différents types :

raccordements mal effectués, débranchements sauvages pour accorder un autre abonné, armoires électriques non sécurisées, dégâts au domicile du consommateur, suppression des câbles ADSL, coupures de fils électriques, inéligibilité technique

Les fournisseurs d'internet délèguent l'installation à des sous-traitants mal formés et ayant un volume d'intervention trop important avec un timing serré qui ne permet pas de travailler dans de bonnes conditions.

Si des travaux complémentaires doivent être effectués pour la pose de la fibre (goulottes par exemple), ces travaux sont à la charge de l'abonné.

Il est fortement conseillé de rester chez soi le jour de la pose et de surveiller le travail du technicien.



Conseils et astuces pour vous et votre maison

*Des solutions efficaces
et des idées futées
pour se simplifier la vie*



Ils ont gagné avec l'UFC



Mme V.B. s'est inscrite dans une salle de sport « Atch Academy » en septembre 2020 pour 250€ à Pantin. L'établissement a dû fermer dès le 27 septembre 2020 jusqu'en juin 2021. Mme V.B. a déménagé en province en février 2021 et n'a pas pu profiter de la salle après sa réouverture. Elle a donc demandé la

résiliation de son contrat pour force majeure et le remboursement de son abonnement pour la période de fermeture, par courrier recommandé. Mais ce courrier et d'autres essais de contact sont restés sans réponse. Mme V.B. a alors demandé notre assistance, nous avons envoyé une lettre en avril 2022. Nous demandions le remboursement et faisons ressortir des illégalités sur le site de la société (pas de mentions légales, pas de numéro siren, pas de siège social ...) avec menace de signalement au service des fraudes. Une semaine après, notre adhérente recevait un chèque de 264€.



M. A.M. de Dammartin en Goëlle avait réservé 3 billets pour l'Algérie en date du 09/10/2020 pour un montant de 780,63 € auprès de Go Voyages. Son vol a été annulé à cause de la crise sanitaire. Go

Voyages refusait le remboursement malgré plusieurs mails envoyés par M. A.M. Nous avons envoyé une réclamation à l'adresse privilégiée réservée à notre association

Notre adhérent a été remboursé intégralement des 780.63€ le 11/03/2022



Mme K.S. de Villepinte a passé son permis de conduire avec un financement du DIF (Droit Individuel à la Formation). Elle a réglé un acompte de 375€ qui devait être remboursé

après sa formation lors de son inscription. Depuis 2 ans elle a essayé désespérément d'obtenir le remboursement de cet acompte. Ne sachant plus quoi faire elle est passée à la permanence de Bondy et a adhéré à notre association. Elle nous a demandé de l'aider, nous avons rédigé en son nom un courrier RAR le 6 mai qu'elle a envoyé et dans la même semaine recevait sur son compte ses 375€ tant attendus.

La même mésaventure est arrivée à M. J. L. d'Aubervilliers qui s'était inscrit en 2020 à une auto-école en ligne monpermis.com, et a versé 375€ soit 25% du montant total, somme devant être remboursée à la fin de la formation. Cette formation est financée grâce au compte DIF dont bénéficie M. J. L.

Après avoir bénéficié de 10 heures de conduite, M. J.L. souhaite résilier le contrat: celui-ci ayant été cédé à une autre entreprise sans son accord, et, il a de grandes difficultés à obtenir des heures de formation sur ses heures de disponibilité car les messages ne sont pas transmis au moniteur.

M. J. L. a envoyé une lettre de mise en demeure à l'auto-école qui est restée sans réponse.

Une lettre recommandée est envoyée au nom de UFC à la nouvelle adresse de cette auto-école car, après vérification, le gérant a fermé son agence dans la région parisienne pour ouvrir une nouvelle agence sous un autre nom en Bretagne: Les manquements aux obligations contractuelles sont rappelés, et, la demande de remboursement de la somme versée est rappelée.

Quelques semaines après l'envoi de cette lettre, M. J.L. nous informe qu'il a reçu le remboursement de la somme versée.



Monsieur J. C. de Neuilly-sur-Marne conteste avoir souscrit électroniquement un contrat "Hospi+" avec un courtier

"Agence 75", distributeur de produits d'assurance MILLICOURTAGE entre autres; M. J. C. a déjà souscrit ce type d'assurance auprès d'une autre compagnie; et se retrouve multi-assuré.

Une lettre recommandée est envoyée, au nom de UFC, au service clients MILLICOURTAGE demandant l'annulation de l'adhésion de M. J. C. à ce contrat.

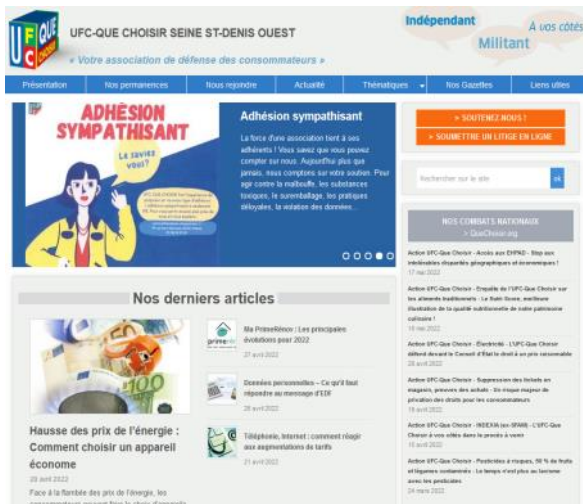
Quoique le délai de renonciation du contrat soit passé, le service clients de l'assurance accepte notre demande, et confirme l'annulation du contrat.



Monsieur G.B. d'Aulnay-sous-Bois, après avoir négocié un devis à la baisse a confié la pose d'une pompe à chaleur et d'un chauffe-eau thermodynamique à la société Eco Free.

Sa situation fiscale lui a permis d'obtenir la Prime Rénov dans les 3 000€ et 4 000€ d'aide CEE. M. G.B. signera en toute confiance un bon de commande mais celui-ci a été majoré de 1 900€ par rapport au montant convenu entre l'entreprise et lui-même. Pour récupérer ce surplus on lui fera signer un protocole d'accord. Malheureusement l'entreprise ne lui reversera pas la somme de 4 000€ d'aide et se sert de ce protocole pour maintenir son refus. M. G.B. est venu à notre permanence pour l'assister et pendant plus d'un an c'est une bataille de courriers, mails, enfin la saisine d'un négociateur, mais l'entreprise n'a pas cru bon de se déplacer au rendez-vous. Cependant la menace d'un procès a eu un impact positif car notre adhérent a pu récupérer ses 4 000€.

SITE INTERNET



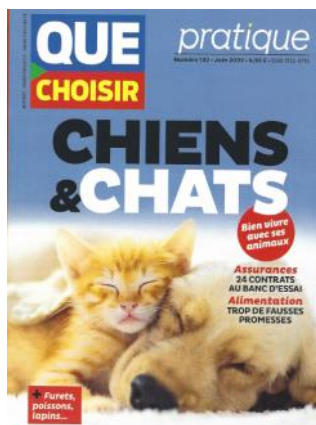
Notre nouveau site internet est maintenant opérationnel.

Venez visiter notre site à l'adresse :

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

Celui-ci est tout neuf mais s'enrichira très régulièrement.

Vous trouverez toute information utile pour retrouver des informations sur notre association, nos permanences, nos actualités sur la consommation, des articles et conseils pour devenir et rester un consommateur averti.



Rappel de nos permanences

AUBERVILLIERS

Boutique de quartier 4 chemins
134 rue de la République

1^{er} Jeudi de chaque mois de 18h à 20h

3^e Jeudi de chaque mois de 18h à 20h

DRANCY

Salle Paul Vaillant Couturier
rue Sacco et Vanzetti

1^{er} 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^e 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.

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.

ATTENTION

Le local pour nos permanences
à AUBERVILLIERS a changé :

Elles se tiennent à la boutique

134 rue de la République

près du carrefour des 4 chemins

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

ISSN: 2552-1470

Rédaction : Emmanuel Lapidus, Françoise Mauclair, Annick Girard, Marie-Françoise Robin, Leila Boukouar, Eliane Tran, Josiane Bosnet.

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

