



La Gazette de l'A.L.

Sommaire:

- 1 : Éditorial
- 2 : Gestion du compte bancaire
- 3 : Le compte joint
Le contrat obsèques
- 4 : Action de groupe Airbags
La fête de Drancy
- 5 : Factures d'électricité
Arnaque : vol du salaire
- 6 : Ils ont gagné avec l'UFC
- 7 : Ils ont gagné avec l'UFC
- 8 : Publications
Nos permanences

CALENDRIER



Forum des associations

AUBERVILLIERS

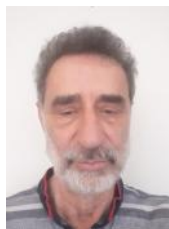
Samedi 6 septembre 11h—18h

BONDY

Samedi 13 septembre 10h—18h

Venez nombreux nous rencontrer
sur notre stand

EDITO



Chères adhérentes, chers adhérents,
Chères sympathisantes, chers sympathisants,

La période des vacances estivales est terminée. La rentrée de nos bénévoles et la réouverture de toutes nos permanences permettent de reprendre un rythme normal en septembre.

Nous avons profité de cette période de congés pour faire un point sur l'état actuel de notre association locale. Nous avons constaté que de fidèles adhérents depuis de nombreuses années nous quittent et ne reprennent pas leur adhésion. Le renouvellement se fait difficile pour diverses raisons : les difficultés financières des adhérents, le vagabondage des visiteurs sur Internet, et la difficulté de la jeune génération à s'impliquer dans les mouvements associatifs à long terme.

Cette perte d'adhésion des « anciens » se double par une désaffection de la fréquentation de nos permanences à Bondy mais surtout pour les lieux décentralisés Aubervilliers, Saint-Denis et Drancy.

Pourtant nos bénévoles sont à votre écoute et se dévouent pour vous assister dans la prise en charge de vos litiges.

Il est vrai que la délocalisation de notre permanence d'Aubervilliers dans un endroit isolé qui nous a été imposée par la municipalité n'aide pas les visites, que le local à Drancy est aussi un peu difficile à trouver.

Nous n'y arriverons pas sans vous, votre adhésion à notre mouvement doit se pérenniser d'année en année. Nous comptons sur vous pour que vous puissiez compter sur nous. Notre association doit être forte pour défendre vos intérêts.

N'hésitez pas à venir nous trouver ou nous envoyer un mail pour exposer vos problèmes.

Nous vous souhaitons une bonne rentrée à tous.

Emmanuel Lapidus
Président

SITE INTERNET

Venez visiter notre site à
l'adresse :

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





1) Relevés bancaires

Le client a le choix du support sur lequel il souhaite recevoir et consulter ses relevés bancaires: soit sous format papier soit en ligne sur support durable.

Si la banque souhaite passer au format numérique, elle doit s'assurer que ce mode de communication est adapté au client, et, l'informer au préalable par un courrier mentionnant que celui-ci peut s'opposer au support durable à tout moment.

Quelque que soit le support, la banque doit remettre gratuitement au client un relevé de compte une fois par mois.

Les relevés de compte doivent être gardés pendant au moins 5 ans, durée du délai de prescription qui permet d'agir en justice en cas de contestation d'une opération.

La banque doit les conserver pendant 10 ans mais peut vous facturer le ou les duplicata demandés.

2) Contestation opération de paiement

Le délai de contestation d'une opération varie selon que l'opération a été autorisée ou non, selon son type et la localisation du bénéficiaire.

Une opération est autorisée quand le client a donné son consentement à son exécution.

Pour un prélèvement, un remboursement sans condition peut être demandé pendant 8 semaines à compter du débit. La banque a alors 10 jours ouvrables pour vous rembourser ou justifier son refus.

Pour les autres opérations telles que virement, paiement par carte bancaire..., l'opération peut être contestée dans le même délai uniquement si l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération, et, si le montant débité dépasse ce qui pourrait être prévu selon le contrat, les dépenses ou circonstances propres à l'opération.

Il faut vérifier si une assurance liée à votre carte bancaire couvre ce type de situation ou si la marque de la carte (Visa, Mastercard...) prévoit une procédure de rétrofacturation ou chargeback.

Afin de contester une opération non autorisée, ceci doit être fait au plus tard dans les 13 mois suivant le débit. Pour un paiement par carte bancaire, ce délai est réduit à 70 jours si le bénéficiaire du paiement est domicilié hors de l'Espace Economique Européen.

Il est fortement conseillé de consulter ses relevés régulièrement et de vérifier la localisation du professionnel pour tout paiement en ligne dans les Conditions Générales de Vente du site.

Le délai pour agir en justice en cas de refus de remboursement de la banque est de 5 ans.

3) Blanchiment d'argent

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT), les banques doivent vérifier l'identité du client lors de l'ouverture d'un compte; un justificatif de domicile peut être demandé.

La réglementation prévoit également la collecte d'informations sur les activités professionnelles du client, ses revenus et son patrimoine.

Une banque est tenue de procéder à un examen renforcé de toute opération particulièrement complexe, d'un montant inhabituellement élevé ou sans justification économique apparente.

La banque doit informer le client du motif de sa demande: la collecte des informations doit être justifiée et proportionnée au risque LCB-FT. Si le client refuse de répondre, la banque peut bloquer les opérations et clôturer le compte.

4) Frais suite à un décès

Lors du décès d'un proche, une banque peut facturer des frais à ses héritiers afin de clôturer son compte.

Les frais doivent avoir été prévus dans la convention de compte du défunt au jour de son décès.

Les frais bancaires vont être réglementés à partir du 14 novembre 2025 mais, à ce jour, ils sont variables d'une banque à l'autre.

5) Découvert bancaire

La banque n'est pas obligée d'accorder un découvert à son client. Si le compte du client passe en négatif, la banque avance les fonds nécessaires pour honorer les opérations: en contrepartie, elle facture des intérêts débiteurs appelés "agios". En dessous de 400 euros, les agios sont forfaitaires; à partir de 400 euros, les agios sont proportionnels au montant du découvert et à la durée de son utilisation.

En cas de dépassement du découvert autorisé, des frais supplémentaires sont facturés:

- agios majorés

- frais de commission d'intervention plafonnés à 8 euros maximum par opération et 80 euros par mois.

- frais de lettre d'information pour dépassement de découvert

- frais de rejet d'opérations plafonnés : 30 euros pour chèque inférieur ou égal à 50 euros, au-delà 50 euros maximum.

Pour les clients "en situation de fragilité", les frais de commission d'intervention et d'incident de paiement sont limités. Les clients pensant relever de ce dispositif doivent s'adresser à leur conseiller bancaire afin de vérifier si les critères d'attribution sont remplis.

6) Mobilité bancaire

Si un client souhaite changer de banque, il bénéficie du service gratuit d'aide à la mobilité bancaire. c'est la nouvelle banque qui se charge de toutes les formalités. Le client doit simplement signer le mandat de mobilité bancaire.

La mobilité bancaire ne concerne que les comptes courants: les comptes épargne, crédits, placements...en sont exclus.

Il est conseillé de faire jouer la concurrence lors du choix d'une nouvelle banque.

7) faillite bancaire

En cas de faillite des banques, les dépôts sont protégés jusqu'à 100 000 euros par client et par établissement; les livrets d'épargne (livret A, LDDS et LEP) sont également protégés à hauteur de 100 000 euros au titre de la garantie de l'Etat.

LE COMPTE JOINT



Afin de faciliter la gestion de dépenses communes, deux ou plusieurs personnes peuvent ouvrir ensemble un compte bancaire « compte joint ». Il est ouvert avec la mention « Dupont OU Dupond ». Les cotitulaires ne doivent pas obligatoirement avoir un lien de parenté mais doivent être majeurs.

Il faut choisir une adresse commune pour recevoir les courriers de la banque qui demandera des justificatifs de domicile et d'identité. Chacun peut recevoir un chèque, une carte bancaire... La signature d'un seul cotitulaire suffit à valider les opérations sur le compte telles que virement, chèque...

Si le compte est ouvert avec la mention « Dupont ET Dupond », c'est un compte indivis. Il est soumis à double validation, les opérations sont régies par les deux signatures.

Les cotitulaires d'un compte joint sont responsables solidairement des dettes sur le compte: si un cotitulaire émet, par exemple, un chèque sans provision, la banque peut exiger des autres qu'ils combleront le découvert et règlent les frais d'incident de paiement.

Si un chèque est rejeté sur le compte joint, l'interdiction d'en émettre d'autres frappe tous les cotitulaires même concernant leurs comptes personnels. Désigner à l'avance un responsable unique auprès de la banque permet d'éviter ce problème.

En cas de mésentente entre cotitulaires par exemple pour cause de divorce ou de séparation, il est nécessaire d'agir très rapidement afin d'éviter que le compte ne soit vidé ou le découvert creusé; mais la clôture d'un compte joint n'est possible que si tous les cotitulaires le souhaitent. Le solde sera alors partagé selon leurs instructions. Si un des cotitulaires refuse la clôture du compte, il faut demander la "désolidarisation"; la demande doit être faite auprès de la banque par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de décès d'un cotitulaire, le compte joint continue à fonctionner: c'est pratique par exemple pour le conjoint survivant. Celui-ci peut financer les dépenses courantes alors que les comptes personnels de la personne décédée sont bloqués le temps de la succession alors que le compte indivis est bloqué.

LE CONTRAT OBSÈQUES

Le contrat obsèques n'est pas un contrat d'épargne mais une **assurance** et contraint les bénéficiaires à utiliser intégralement les fonds pour payer les funérailles. Le montant touché est également exonéré de droits de succession puisqu'il n'est pas considéré comme un héritage. Les contrats obsèques ne se limitent pas au capital versé et comportent, en principe, un volet garantie et assistance.

Il est nécessaire d'avertir ses proches de l'existence d'un contrat obsèques. Une première solution, appelée contrat en capital, est de verser l'argent à un proche désigné qui gèrera comme bon lui semble la cérémonie. Une deuxième solution, le contrat en prestation, consiste à octroyer un capital à un opérateur funéraire qui organisera la cérémonie selon vos souhaits: crémation, inhumation, cérémonie religieuse... L'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (Agira) a instauré un mécanisme permettant aux bénéficiaires, aux proches ou aux entreprises de retrouver un contrat au nom du défunt.

Le mode de cotisation est un critère important: soit une cotisation unique est versée, solution la plus économique, soit une cotisation est versée sur plusieurs années voire jusqu'à la fin de votre vie (contrat viager). Ces cotisations peuvent donc être versées à fonds perdu.

Cette dernière solution entraîne un surcoût: selon l'exemple d'une banque, un assuré de 60 ans souhaitant disposer d'un capital de 5 000€ devra verser 6 520€ sur 20 ans pour une cotisation de 326€ annuelle ou 5 681 euros sur 10 ans pour une cotisation de 568€ annuelle. La cotisation est de 4496€ pour un règlement unique.

Le montant de vos cotisations dépendra essentiellement du capital dont disposera le bénéficiaire le jour du décès; l'objectif est de prévoir une somme suffisante pour couvrir l'intégralité des frais d'obsèques: il est nécessaire de tenir compte de l'inflation lors de la fixation du montant de cette somme.

Attention aux frais d'entrée, de sortie et de gestion qui frappent le contrat obsèques notamment si l'assuré souhaite rompre le contrat et le racheter: il est impossible de récupérer l'intégralité des sommes versées ou très rarement.

Le distributeur qui propose un tel contrat a un devoir de conseil: il a l'obligation d'apporter toutes les informations sur le capital à garantir, la capacité de financement du souscripteur, le montant et la durée de versement des cotisations, sur la possibilité de mettre fin au contrat et ses conséquences financières.

L'alternative au contrat obsèques est de prélever directement l'argent sur le compte bancaire du défunt, mais la somme nécessaire doit être disponible, et, le montant maximal qui peut être prélevé, en 2025, est de 5 910€.

AIRBAGS TAKATA : ACTION DE GROUPE DE L'UFC CONTRE STELLANTIS ET CITROËN



L'UFC-Que Choisir, est largement mobilisée sur le scandale des véhicules Citroën et Stellantis équipés des airbags Takata, potentiellement mortels.

Elle poursuit son combat et introduit une action de groupe afin que les préjudices causés aux automobilistes victimes des rappels sous "stop drive", opérés depuis 2023 de façon totalement anarchiques et déraisonnés, soient réparés.

Pour l'UFC-Que Choisir, les mesures de "Stop-drive" sont les conséquences directes et certaines du manquement, de par l'incurie et la gestion chaotique de Stellantis et Citroën, dans l'exécution de leur obligation générale de sécurité, constituant une faute du constructeur, et ouvrant ainsi le droit à réparation au profit des consommateurs lésés.

Il est reproché au constructeur sa défaillance dans l'exécution de son obligation générale de sécurité (obligation légale) en ayant fait le choix d'ignorer la défectuosité et la dangerosité de ces airbags qu'il connaissait depuis plus de 10 ans.

La démarche judiciaire de l'UFC-Que Choisir, engagée en qualité d'association de consommateurs agréée, vise à obtenir directement, et pour tous les consommateurs concernés, une indemnisation (si elle aboutit favorablement) et ce sans avance de frais à ce stade ni recours à l'assistance d'un avocat.

L'objectif est que le tribunal

- reconnaisse la responsabilité civile du constructeur à raison de ses fautes commises dans l'exécution de son obligation générale de sécurité à laquelle il est tenu envers les consommateurs,
- le condamne à indemniser les consommateurs concernés pour les nombreux préjudices subis du fait de l'immobilisation de leurs véhicules.

L'association demande une indemnisation pour tous les préjudices subis par les propriétaires des véhicules concernés, et, en particulier,:

- Le préjudice de jouissance (privation d'usage de son véhicule à raison de l'immobilisation des véhicules),
- Les préjudices matériels (les cotisations d'assurance automobile inutilement payées ainsi que les frais de stationnement, transport, de remorquage, de remise en service des véhicules, d'annulations de vacances, etc...),
- Les préjudices moraux (l'anxiété née de la découverte du danger auquel les consommateurs ont été exposés et dans les tracasseries et soucis consécutifs aux immobilisations forcées et à leurs conséquences).

Bien évidemment, l'UFC-Que Choisir se mobilisera jusqu'au bout, avec conviction et détermination, aux côtés des consommateurs dans le cadre de ce scandale.



LA FÊTE DE DRANCY

Le samedi 14 juin, nous avons participé comme tous les ans à la fête de la ville. Nos bénévoles se sont succédés pour animer notre stand. Le soleil était de la partie et nous avons pu informer les visiteurs et répondre à leurs nombreuses sollicitations. Ils ont pu se renseigner sur les différentes activités de notre association, et consulter les différents documents et ouvrages mis à leur disposition.

Emmanuel a été très intéressé par une animation animée par les pompiers où les enfants pouvaient monter en haut de la grande échelle. Les bénévoles présents lui ont offert ce beau ballon en souvenir.



FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

Souscrire la bonne puissance



Depuis le premier août, le taux de TVA appliqué à l'abonnement sur les factures d'électricité passera de 5,5 à 20 %.

Jusqu'à présent, sur les factures d'électricité, le taux sur la consommation était de 20% et seulement à 5.5% sur la partie abonnement. Dorénavant, il n'y a plus qu'un seul taux de TVA, et il sera de 20 %. Le gouvernement justifie cette hausse par « *la nécessité de se mettre en conformité avec le droit européen* » qui impose des taux de TVA uniformes pour un même service.

Cette hausse de la TVA entraînera une augmentation du niveau moyen de l'abonnement de 23 € TTC par an, selon l'évaluation de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Le gouvernement assure que cette hausse sera compensée par une baisse de la taxe sur l'électricité (accise). Mais cette compensation ne sera assurée que pour une durée limitée. En effet cette baisse de l'accise sur l'électricité n'est assurée que jusqu'au 31 décembre 2025. Rien ne garantit qu'elle soit reconduite les années prochaines.

Vérifier la puissance souscrite au compteur

Le prix de l'abonnement varie selon la puissance souscrite au compteur lors de l'abonnement. À titre d'exemple, si on prend les offres au tarif réglementé (encadré par l'État), l'abonnement mensuel est à 13,72 € TTC en option de base pour 6 kVA. Le tarif grimpe à 17,27 € pour une puissance de 9 kVA.

Dès lors, ça vaut le coup de vérifier si la **puissance souscrite de son contrat correspond bien à ses besoins**.

C'est-à-dire qu'elle n'est ni sous-dimensionnée (pour éviter des coupures de courant lorsqu'on branche trop d'équipements électriques au même moment) ni surdimensionnée (pour ne pas payer son abonnement plus cher que nécessaire).

Une puissance de 3 kVA est par exemple parfaite pour un petit logement type studio, non chauffé à l'électricité. Un contrat à 6 kVA est adapté pour un logement de moins de 80 m² avec des équipements électroménagers classiques. Un contrat de 9 kVA est plus approprié pour un logement dépassant les 100 m² avec des équipements plus nombreux et plus puissants. Une puissance de 12 kVA sera parfois nécessaire dans une grande maison chauffée à l'électricité et dotée d'installations complexes. Voilà pour les ordres de grandeur que donne notamment EDF. Octopus Energy, fournisseur sélectionné par L'UFC lors de la campagne « *Énergie moins chère ensemble* » en 2023 de L'UFC-Que Choisir propose, en ligne, un outil gratuit et ouvert à tous (l'Opti Compteur) qui fournit, lorsqu'on indique son point de livraison (PDL), une estimation de la puissance idéale du compteur.

Des choix de puissance encore très bridés ?

Certaines options de puissances ne sont pas disponibles chez tous les fournisseurs. Quoi qu'il en soit, ça vaut le coup d'appeler son fournisseur pour savoir s'il est possible avec lui de passer à une puissance intermédiaire et s'il y a un quelconque avantage financier à le faire.

Même modification pour le gaz

Cette augmentation du taux de TVA est appliquée également pour le gaz avec une baisse de l'accise assurée uniquement jusqu'à la fin de l'année.

D'après Fabrice Pouliquen UFC-Que Choisir

Nouvelle arnaque : VOL DU SALAIRE

Une nouvelle arnaque se répand : le vol du salaire. L'escroc contacte votre employeur en usurpant votre identité pour demander aux ressources humaines de l'entreprise de modifier les coordonnées bancaires où le salaire est versé.

Pour être crédible, le hacker utilise des informations personnelles laissées en ligne par la victime sur les ré-

seaux sociaux comme LinkedIn par exemple, ou récupérées à l'aide d'un phishing. Le salaire du salarié est alors versé sur un compte géré par cette personne.

Une fois l'usurpation constatée, il faut réagir au plus vite et le signaler immédiatement à votre entreprise qui doit rapidement porter plainte et mettre des choses en place pour que cela n'arrive plus.

En cas de piratage de votre messagerie, il faut également prévenir l'employeur pour éviter toute action malveillante.

Ils ont gagné avec l'UFC



En mai 2025 notre adhérent Mr Y. A. d'Aulnay-Sous-Bois est passé à la permanence pour nous exposer un litige.



Le 7 juin 2025 Mme M. et son mari domiciliés à Drancy sont passés à notre permanence. Le mari de notre adhérente a besoin de traitements et actes bucco-dentaires, le chirurgien-dentiste lui a remis février 2025 un devis d'un montant de 4 703,80€ a envoyé à leur mutuelle. Le 26 février 2025 leur mutuelle MALAKOFF HUMANIS a fait parvenir à nos adhérents leur prise en charge avec un reste à payer à 0€.

Notre adhérent avait adhéré en décembre 2022 au contrat collectif d'assurance souscrit par son employeur auprès de SWISS LIFE. A la suite de la liquidation de son employeur, la SWISS LIFE lui a envoyé en octobre 2024 une notification de résiliation de son contrat de prévoyance complémentaire.

En avril 2025, NORIANCE Office De Commissaires De Justice lui envoie, à la demande de SWISS LIFE, une sommation de payer pour un montant de 551,12€, sans explication, sans justification de la somme.

Afin d'assister notre adhérent, nous rédigeons en son nom deux courriers en recommandé : l'un pour SWISS LIFE pour leur rappeler que les cotisations étaient prélevées sur sa fiche de paie et l'autre à NORIANCE pour demander d'arrêter leur procédure.

Après nous avoir informés qu'il n'avait reçu aucune réponse, notre conseillère UFC renvoie un courrier à SWISS LIFE. Le 16 juillet 25, SWISS LIFE nous répond pour nous informer de l'annulation de cette réclamation.



Le 15 mai 2025 notre adhérente Mme I. P. de Livry-Gargan est passée à la permanence pour nous exposer un litige.

La mère de Mme P. est en maison de retraite depuis juin 2023. Elle reçoit de la Société EAU PUBLIQUE EST ENSEMBLE deux factures, l'une de 664,08€ pour des consommations et des redevances et taxes du 31 août 2023 au 7 octobre 2024 et l'autre de 52,56€ pour des redevances et des taxes pour la période du 29 juillet 2024 au 12 février 2025.

Mme P. a envoyé un courrier et a eu différents échanges téléphoniques avec les services de la société d'eau restés infructueux bien qu'ils aient reconnu leur erreur et se soient engagés à régulariser et effectuer le remboursement.

La conseillère litige de l'Association a envoyé un mail à EAU PUBLIQUE et sans réponse de leur part, une lettre recommandée..

Le 24 juillet dernier nous avons reçu un mail de Mme P. pour nous remercier de notre aide car sa maman a enfin reçu le remboursement des factures.

Après les premiers soins, le chirurgien-dentiste leur remet une facture pour un montant de 1 650€, ils recevront de leur mutuelle que la somme de 1 435€ avec un reste à charge de 215€, ce qui ne correspond pas du tout à leur réponse.

Nos adhérents envoient alors un courrier recommandé de réclamation à leur mutuelle leur rappelant leur prise en charge à 0€.

Dans leur mail de réponse MALAKOFF HUMANIS indique qu'une erreur s'est glissée à l'enregistrement du devis, qu'exceptionnellement un virement de 215€ allait être fait en leur faveur.

Puis MALAKOFF HUMANIS envoie une nouvelle prise en charge avec un reste à charge de 739,20€

La conseillère UFC envoie alors un courrier à MALAKOFF HUMMANIS rappelant les faits et leur demandant de revoir le dossier et de trouver une solution correspondant à l'attente de nos adhérents.

Sans réponse, nous préparons un dossier pour le médiateur de la MUTUELLE FRANCAISE au nom de nos adhérents.

Le 30 juillet 2025 avant le traitement par la médiation, notre adhérente nous envoie un mail pour nous remercier de notre aide et y joint la réponse de la même date de MALAKOFF HUMANIS les informant qu'il y avait bien une erreur dans leur prise en charge avec reste à charge à 0€ mais qu'ils allaient l'appliquer et faire un complément de remboursement.



Madame G.L. D d'Épinay sur Seine, en contrat avec ORANGE a subi une panne de connexion internet pendant 6 mois et dû se résoudre à résilier son contrat. Pendant toute cette période, elle n'a pas pu avoir accès à sa télésurveillance mais a dû régler son abonnement à la société de téléalarme de 31.69€ mensuel. Elle a bien reçu une indemnisation de Orange pour ses factures payées pendant cette période et ses frais de résiliation dus à sa perte de connexion mais a essuyé un refus pour une compensation pour ses factures de téléalarme malgré l'intervention de nos conseillers.

Nous avons alors assisté Mme D. pour faire une saisine de la Médiation des Communications Électroniques. Après une recommandation de la Médiation, Orange s'est engagé à lui rembourser les 6 mois de facturation de sa téléassistance soit 190.14€.



Madame S. C. du Blanc-Mesnil a pris un abonnement ORANGE au tarif mensuel de 54.99€. Elle a été facturée à deux reprises de la somme de 251€ représentant des communications de deux heures vers le Tchad, dont elle n'était pas à l'origine.

Notre adhérente a contesté ces opérations, demandant le remboursement des sommes indûment prélevées, sans succès.

Elle a alors contacté notre association. Après l'envoi de deux courriers infructueux à Orange, la Médiation des communications électroniques a été saisie; elle a fait une préconisation à Orange de rembourser les sommes débitées. Orange a respecté cet avis et donné entièrement satisfaction à l'adhérente.



Madame M. F. du Blanc-Mesnil a acheté un ordinateur portable au magasin FNAC-PARINOR: une partie de l'achat a été payée en carte-cadeau, et, l'autre partie par prélèvement car le vendeur a affirmé que c'était le seul mode de règlement accepté.

Notre adhérente a eu la surprise de constater, par la suite, qu'elle aurait souscrit un abonnement FNAC VIE DIGITALE, abonnement qu'elle résilie contestant l'avoir souscrit et affirmant n'avoir signé aucun document prouvant son engagement.

Madame F. se voit réclamer la somme de 159 euros plus un solde de facture impayée de 12,63 euros.

Nous envoyons un courriel au Service Consommateurs FNAC demandant la prise en compte de la demande de résiliation de notre adhérente et l'annulation des sommes réclamées.

Nous recevons une réponse favorable mais la FNAC maintient la demande de paiement de la somme de 12,63 euros, montant correspondant au mois débuté avant la demande de résiliation.

Mme F. est satisfaite de cette réponse ; elle n'a pas voulu continuer les démarches et accepte de verser la somme de 12,63 euros.



Madame C. L. de Livry-Gargan a commandé le 14 février 2025 sur le site internet TIKIMOB un meuble sur mesure. Le montage faisait partie des prestations prévues sur le devis.

Le montage s'est fait avec plus d'un mois de retard car un colis manquait dans un premier envoi. Lors de l'installation, le prestataire n'a pas réalisé une prestation complète : plusieurs tablettes n'ont pas été posées, un ralentisseur de porte fourni était hors service et un tiroir ne fonctionnait pas correctement.

Plus d'un mois après, malgré de nombreuses relances, pas d'intervention de l'entreprise pour finir le montage.

Suite à la venue de notre adhérente, le conseiller a envoyé une lettre à Tikimob, le vendeur, interlocuteur officiel de Mme L. et responsable des relations avec le prestataire sous-traitant le mettant en demeure de terminer le montage. Après quelques jours et un mail de relance, le prestataire est venu terminer les travaux.



Madame L. A. de Noisy le Sec a demandé à la banque La CAISSE D'ÉPARGNE le rachat de parts sociales souscrites en 2018 pour un montant de 200 euros, souscription réalisée à l'occasion de l'octroi d'un prêt immobilier.

L'agence bancaire refuse ce rachat au motif que le sociétariat est l'une des conditions demandées lors de l'octroi du crédit immobilier en 2018.

Après recherches, nous informons Madame A. que l'achat de parts sociales n'est pas une condition d'octroi d'un prêt immobilier et en conséquence, aucun lien n'existe entre achat et détention de parts sociales et attribution d'un prêt immobilier.

Sur nos conseils, Madame A. envoie un courrier au Directeur de son agence bancaire dans lequel est rappelée la réglementation.

Madame A. reçoit, suite à ce courrier, une réponse favorable à sa demande de rachat.



Mme Y. Z. de Saint-Ouen-Sur-Seine a bénéficié de trois mois d'abonnement gratuit à Canal+ lors d'un achat à la FNAC. Un mois avant la fin des trois mois, elle a téléphoné à Canal pour demander la résiliation. Son interlocuteur lui a assuré de la prise en compte de sa demande.

Mais elle a été prélevée de 22.99€ pendant 6 mois après la fin de la période gratuite. Elle a dû se résoudre à faire une opposition à sa banque. Elle a alors reçu des mises en demeure de Canal et d'une étude de commissaires de justice.

Suite à la visite de Mme Z., nous avons envoyé un courrier demandant l'arrêt du harcèlement et le remboursement des 6 mois prélevés sur le site de Canal réservé aux associations. Deux semaines après, Canal a répondu en arrêtant les mises en demeure et en remboursant les 137.94€ prélevés.

Conseil :

Le téléphone c'est pratique, c'est rapide mais vous n'avez aucune trace.

Pour toute démarche officielle, telle qu'une résiliation de contrat, doublez votre appel par un courrier postal, un mail ou une notification sur votre espace client du professionnel.



Monsieur J.C. G. de Bobigny a fait un achat d'un appareil ménager sur le site de DARTY pour un montant de 1000€ Cet achat bénéficiait d'une proposition de carte cadeau de 10% du montant de son achat soit 100€.

M. G n'a jamais reçu la carte cadeau et après de multiples échanges avec le SAV Darty, il est informé que la carte avait expiré (validité de trois mois seulement). Il a adressé un courrier recommandé à Darty, sans obtenir de réponse.

Notre association a envoyé un courrier de réclamation, au service client Darty. Ainsi notre adhérent a obtenu l'envoi d'une nouvelle carte de 100€ à utiliser dans les magasins Darty.

PUBLICATIONS

Nouvelle formule Que Choisir Mensuel

PLUS engagé, audacieux, proche



Rappel de nos permanences

AUBERVILLIERS

Espace de proximité

111 rue André Karman

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

Toutes nos permanences sont en entrée libre.

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

La permanence à AUBERVILLIERS
a été déplacée à l'espace de proximité
111 rue André Karman

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 Maclair,
Annick Girard, Marie-Françoise Robin, Josiane Bosnet,
Léila Boukouar, Christophe Arnion.