



## La Gazette de l'A.L.

### Sommaire:

- 1 : Éditorial
- 2 : Voyage en train :
  - Les droits du passager
- 3 : Les droits du passager (suite)
  - Signal Spam
- 4 : Brèves
- 5 : Brèves
- 6 : Ils ont gagné avec l'UFC
- 7 : Ils ont gagné avec l'UFC (suite)
  - Brèves
- 8 : Publications
  - Nos permanences

### EDITO



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

Cette année 2025 qui se termine restera marquée par une forte instabilité et incertitude politique et économique. Notre pouvoir d'achat s'en est trouvé menacé.

Nos campagnes telles que "EMCE: "énergie moins chère ensemble électricité" menée avec succès vous permettent de réaliser des économies en achetant moins chère l'électricité.

Nos tests comparatifs, portant sur toutes les catégories de biens de consommation, et, effectués régulièrement, que vous trouvez publiés dans notre magazine mensuel, vous apportent toutes les informations nécessaires (prix, composition, avantages et limites...) au juste choix du produit qui vous offre le meilleur rapport qualité/prix. Ils vous permettent de disposer de tous les conseils et informations dont vous avez besoin.

Vous pouvez, ainsi, grâce à nos publications et campagnes d'information, réaliser des économies, gagner en pouvoir d'achat et agir en tant que consommateur responsable.

Il est toujours aussi nécessaire de rappeler que le consommateur dispose de la liberté de choix du produit et de l'enseigne où il réalise ses achats. Mais, ce choix ne peut s'effectuer de manière optimum que si le consommateur dispose de toutes les informations indispensables lui permettant d'exercer ses choix de manière libre et éclairée.

Nos publications, notre équipe de bénévoles que vous pouvez rencontrer dans nos permanences, lors des rendez-vous Conso organisés en collaboration avec certaines communes, lors des fêtes des associations vous permettent de disposer de toutes les informations dont vous ressentez le besoin.

Nous ne pouvons que vous inciter encore plus à venir nous rencontrer et nous lire. Notre équipe de bénévoles regrette que parfois le consommateur nous sollicite trop tardivement, une fois que le litige est déclaré. Dès le moindre doute, la moindre confusion, avant de réaliser l'acte d'achat, n'hésitez pas à nous solliciter: nos conseils et informations peuvent vous éviter de vous trouver dans une situation litigieuse avec un professionnel.

Notre association UFC-QUE CHOISIR est une organisation indépendante dont la principale source de financement provient des cotisations versées par ses adhérents.

NOUS SOUTENIR C'EST VOUS SOUTENIR.

Ainsi vous contribuez à l'élargissement et au respect des droits des consommateurs.

Toute l'équipe de bénévoles se joint à moi afin de vous souhaiter de belles fêtes de fin d'année et une heureuse année 2026.

*Marie-Françoise ROBIN  
Vice-Présidente*



# VOYAGE EN TRAIN : LES DROITS DU PASSAGER



## 1 - TRAIN ANNULÉ

Quel que soit le motif de l'annulation du train, la compagnie ferroviaire doit une assistance à ses clients.

Selon le droit européen, le transporteur est tenu de prévenir au plus vite de l'annulation du train les passagers et leur présenter les solutions disponibles:

- poursuivre le voyage ou être emmené vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais; si aucune proposition de réacheminement n'est proposée dans les 100 minutes suivant l'heure de départ prévue du train, il est possible de conclure un contrat de transport avec d'autres prestataires: la compagnie ferroviaire remboursera les dépenses nécessaires, appropriées et raisonnables.
- annuler le voyage et récupérer intégralement le montant du billet, y compris pour le trajet de retour le cas échéant.

Afin d'exercer votre choix il faut se rendre soit à un guichet de la compagnie soit sur le site internet.

Au-delà d'un retard de plus de 60 minutes, le transporteur ferroviaire est tenu d'offrir repas et boisson afin de compenser le délai d'attente, voire de payer un hébergement si nécessaire.

En cas de litige, il faut saisir le service client afin d'obtenir une indemnisation; faute de réponse satisfaisante, le médiateur SNCF Voyageurs peut être contacté.

## 2 - ACHAT SUR INTERNET

Le droit de rétractation ne peut s'appliquer lors de l'achat de billets de train sur Internet. Mais les conditions générales de vente peuvent prévoir la possibilité d'annuler ou modifier un billet.

Il est nécessaire de bien vérifier toutes les caractéristiques du billet avant de valider la commande.

## 3 - RETARD ET FRAIS

Si un TGV a au moins 30 mn de retard, une compensation, selon la durée du retard, peut aller jusqu'à 75% du prix du billet (garantie G30).

Si un OUIGO, a un retard compris entre 60 et 119 mn, le dédommagement s'élève à 25% du montant total du voyage; à partir de 2 heures, il atteint 50%.

Si un train INTERCITES est arrivé avec au moins un retard d'une heure, soit le trajet non effectué est remboursé, soit une indemnisation de 25 à 50%, selon la durée du retard, du prix du billet est versée.

Les frais de location de voiture peuvent être remboursés selon les circonstances telles que l'absence de solution satisfaisante.

Une indemnisation doit être demandée au service client SNCF Voyageurs par lettre recommandée avec accusé de réception ou via Internet dans les trois mois qui suivent l'incident de trajet.

Si le retard du train est dû à une circonstance exceptionnelle extérieure à la compagnie, à une faute du voyageur, au comportement d'un tiers, le transporteur n'est pas tenu d'indemniser le voyageur.

En revanche, la grève du personnel de la compagnie ferroviaire ne dispense pas la compagnie ferroviaire d'indemniser les passagers.

## 4 - RETARD ET AVION RATÉ

En cas de retard d'un train qui empêche un trajet en avion, la compagnie ferroviaire n'est pas tenue de rembourser les billets d'avion. Le transporteur ferroviaire n'est responsable que des dommages prévisibles lors de l'achat du billet de train.

## **5 - BAGAGE OUBLIÉ**

La surveillance des effets personnels incombe au voyageur: si le transporteur ferroviaire n'a pas commis de faute que le passager doit prouver, sa responsabilité ne peut être engagée.

Il est obligatoire d'étiqueter les bagages: un bagage non étiqueté et abandonné entraîne une amende pouvant aller jusqu'à 750 euros.

## **6 - CONTESTATION D'AMENDE**

Une amende doit être contestée dans un délai de 3 mois suivant la date du PV soit sur le site Contact-contravention.sncf.com, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du centre de recouvrement indiqué sur le PV.

En cas de réponse non satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois, il est possible de saisir la médiation SNCF Voyageurs dans les trois mois au plus tard suivant la verbalisation. Le recouvrement de l'amende est suspendu durant le traitement du dossier.

## **7 - INDEMNISATION D'ACCIDENT**

Le transporteur ferroviaire a une obligation de sécurité à partir du moment où un passager muni d'un billet valide commence à monter dans le train jusqu'à ce qu'il en descende.

Afin d'être indemnisé, le passager doit prouver par tous les moyens l'implication du train dans l'accident pendant l'exécution du transport et l'étendue du préjudice.

Le transporteur doit:

- des dommages et intérêts comprenant tous les frais nécessaires tels que les frais de traitement et de transport

- la réparation du préjudice causé (corporel, matériel...)

La compagnie peut être exonérée totalement ou partiellement de sa responsabilité en cas de faute du passager, comportement d'un tiers ou circonstances extérieures qu'elle n'a pu éviter.

La réclamation doit être adressée par courrier recommandé ou courriel au service client; en cas de refus, il est possible de recourir à la Médiation SNCF Voyageurs.



## **SIGNAL SPAM**



Signal Spam est une association loi de 1901 qui a pour objet la lutte contre les abus sur les messageries, notamment le spam et ses effets.

Signal Spam permet aux internautes de signaler tout ce qu'ils considèrent être un spam dans leur messagerie. Les signalements sont ensuite assignés aux autorités publiques ou aux professionnels concernés pour entreprendre les mesures nécessaires.

Signal Spam est mandaté par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour recueillir

des signalements des internautes et lui transférer les informations nécessaires permettant de procéder à des contrôles.

Signal Spam met à disposition des internautes des modules de signalement qui permettent de signaler :

- un e-mail, lorsqu'il est perçu comme un spam par l'internaute ;

- une URL, lorsque l'internaute estime que la page sur laquelle il navigue est dangereuse.

Ce signalement permet également d'indiquer aux diffuseurs de contenus publicitaires par mail que l'internaute ne souhaite plus les recevoir.

Les modules de signalement de Signal Spam intègrent également une fonction de protection contre l'hameçonnage (*phishing*). Tout e-mail ou URL malveillante référencé par Signal Spam ne pourra être affiché sans que l'internaute soit averti du risque. L'URL sera placée sur une liste noire et bloquée rapidement pour tous les utilisateurs de Signal Spam.

## BRÈVES

### **TRANSPORTS EN ÎLE-DE-FRANCE** *Que faire de ses anciens tickets de métro ?*



Les tickets de métro en carton ne sont plus vendus aux guichets de la RATP depuis le 5 novembre. Si vous êtes un utilisateur occasionnel, pour voyager sur le réseau de transport en commun francilien (métro, RER, bus, tramway, Transiliens), lorsque l'on n'est pas abonné, il faut acheter une carte Navigo Easy facturée 2€ ou utiliser son smartphone que l'on recharge avec des tickets dématérialisés.

Vous pouvez également vous abonner à Liberté + ; vous recevez une carte qui comptabilise les voyages à chaque passage. Le règlement se fait par prélèvement

sur le compte bancaire chaque mois.

#### *Que faire des tickets en carton encore en votre possession ?*

La première option est, tout simplement, de vous en servir. En effet, s'ils ne sont plus vendus, ces tickets restent utilisables pendant quelques mois. Ils sont en effet acceptés jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2026 sur l'ensemble du réseau ferré francilien (métro, RER, Transiliens). Pour les tramways et les bus, la situation est moins simple. Le ticket en carton n'est déjà plus accepté à la validation sur le tramway T1 et sur certaines lignes du réseau de bus. Ils ne seront plus du tout acceptés à partir du 1<sup>er</sup> mai 2026.

Vous pouvez rendre vos tickets carton au guichet . Mais ils ne sont pas remboursés. Il faut acheter une carte Navigo Easy pour les faire charger sur ce pass jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2026.

Au-delà de cette date, vos tickets carton seront perdus.

### **ACHAT D'UNE VOITURE EN LIGNE** *Le droit de rétractation s'applique-t-il ?*



Vous avez acheté un véhicule neuf sur le site d'un mandataire et vous souhaitez changer d'avis

La Cour de cassation vient de rappeler que le droit de rétractation s'applique aussi à l'achat à distance d'un véhicule. Ce droit de rétractation de 14 jours prévu par le code de la Consommation s'applique comme pour tout achat effectué en

ligne, par téléphone ou par démarchage à domicile.

La décision de la Cour de cassation est donc favorable aux consommateurs. Ceux qui achètent à distance leur véhicule auprès de mandataires automobiles conservent la possibilité de changer d'avis, et de récupérer leur acompte, tant que la voiture n'est pas personnalisée au point d'être invendable à un autre client.

En revanche, un achat en agence chez le mandataire ou le concessionnaire reste un engagement ferme sans possibilité de rétractation, Cependant la rétractation reste possible si le client a contracté un crédit affecté pour la financer.

### **LA FALSIFICATION D'UN CHEQUE** *Que faire ?*



La falsification d'un chèque consiste à modifier le nom du bénéficiaire, le montant, la date ou la signature par grattage, surcharge ou lavage chimique.

Les banques impliquées dans la transaction doivent vérifier plusieurs points: par exemple, la banque du débiteur doit s'assurer que la signature portée sur le chèque est conforme à celle enregistrée lors de l'ou-

verture du compte.

L'établissement qui encaisse le chèque peut voir sa responsabilité engagée si il a manqué de vigilance et laisser passer une anomalie apparente (irrégularité visible à l'oeil nu): il sera tenu de rembourser l'émetteur du chèque. Si l'original du chèque ne peut pas être communiqué à l'émetteur, la banque doit prouver que le chèque n'était pas affecté par un défaut apparent.

La victime doit faire opposition au chèque frauduleux et porter plainte.

*ASTUCE : pour protéger un chèque que vous émettez, vous pouvez coller un adhésif transparent sur la somme et le destinataire. Il sera plus difficile à falsifier pour un escroc.*

## **LE DEMARCHEAGE TELEPHONIQUE**

### ***Comment l'éviter ?***



La loi antidémarchage téléphonique a été promulguée en juin 2025: l'arrêté d'application et l'entrée en vigueur des principales dispositions sont prévus le 11 aout 2026.

Ce jour là, la liste d'opposition téléphonique, lancée en 2016, sera définitivement enterrée, et les entreprises ne pourront plus démarcher les particuliers sans avoir au préalable recueilli leur accord en bonne et due forme. En cas de contestation, le professionnel devra prouver qu'il l'a bien obtenu. Il aura la possibilité de s'en passer uniquement pour les personnes déjà en contrat avec lui, et seulement afin de leur proposer

un bien ou un service en rapport avec l'objet dudit contrat.

Tous les domaines d'activité sont concernés par ces futures obligations.

D'autre dispositions prendront effet le 11 aout 2026: l'impossibilité de subordonner la vente d'un bien ou d'un service au consentement à être démarché, le renforcement des sanctions en cas d'abus de faiblesse, la réduction des plages de démarchage (7 heures par jour au lieu de 9, 2 appels ou tentatives par période de 60 jours contre 4 par mois actuellement). Le professionnel sera tenu de mettre fin sans délai à un appel et de ne plus contacter le prospect dès lors que celui-ci s'oppose à la poursuite de la communication.

Depuis le 1 juillet 2025, le démarchage par téléphone, e-mail, SMS ou via les réseaux sociaux dans les secteurs de la rénovation énergétique et de l'adaptation des logements au handicap et à la vieillesse est interdit.

## **DÉCOUVERT BANCAIRE**

### ***La banque va-t-elle refuser les découverts ?***



Une nouvelle directive européenne sur le découvert bancaire est entrée entre en vigueur ce mois-ci.

On entend des propos alarmistes, tels que la banque va refuser les petits découverts. Mais l'alarme a été exagérée. La nouvelle réglementation ne changera pas de façon très importante par rapport à l'ancien régime, même s'il faut se montrer vigilant.

Le découvert autorisé est un accord passé entre la banque et le client via la convention de compte. Elle permet d'effectuer des opérations de débit même si le solde bancaire est insuffisant pour couvrir la dépense.

Les accords passés avec la banque sur cette facilité de trésorerie ne seront pas remis en question. Ce dispositif continuera à s'appliquer. Il n'est pas question que cette autorisation de découvert soit remise en question.

Ce sont les découverts inférieurs à 200€ qui sont concernés. Ils seront considérés comme des crédits à la consommation et la banque devra faire officiellement une analyse de la solvabilité du client. Mais souvent cette analyse était déjà réalisée officieusement par la banque avant d'autoriser le découvert. En pratique, cela ne changera pas grand-chose pour le client. Mais si le montant autorisé est dépassé, il faudra conclure un nouvel accord avec la banque.

Une fois l'autorisation de découvert accordée, il n'est pas nécessaire de refaire la demande à chaque opération. Elle reste valable pour tous les découverts comme actuellement.

## **LE BONUS REPARATION**

### ***Comment le faire jouer ?***



Les secteurs concernés sont nombreux: électroménager, multi média, bricolage, jardinage habillement, ameublement... Pour chacun de ces secteurs, une liste évolutive d'appareils éligibles avec le montant du bonus correspondant a été définie: par exemple, pour un lave-linge 50€, pour un téléphone portable, 25€... Le

cuir et la fourrure sont exclus.

Il suffit de se rendre chez un réparateur labellisé: la réduction est appliquée dans le prix annoncé, le client n'a pas à se faire rembourser (c'est le réparateur qui doit faire la démarche).

Le bien ne doit pas être sous garantie légale c'est à dire 2 ans après l'achat ou commerciale comme une extension de garantie ou un abonnement souscrit. Seules les pannes sont prises en charge et pas les opérations de maintenance. Les garanties sont de 3 mois au moins, et, pour l'ameublement 6 mois.

# Ils ont gagné avec l'UFC



M. N. K. de Clichy-la-Garenne nous a contactés pour nous exposer un différend qu'il a avec ASSU 2000.

En 2024 notre adhérent déménage, toujours à Clichy. Il se déplace dans les bureaux d'ASSU 2000 à Clichy afin de souscrire un contrat pour son nouvel appartement et résilier celui qui n'a pu lieu d'être.

Quelques jours après, un conseiller d'ASSU 2000 appelle notre adhérent pour lui demander l'état des lieux de sortie. Il fera effectuer cet état des lieux. Du fait de son activité professionnelle, il a omis de le récupérer et de le déposer à la compagnie d'assurance.

En juillet 2025, Mr K. se déplace à l'agence de Clichy afin de réclamer une attestation d'assurance pour son appartement actuel, et là, il apprend que son ancien contrat n'a jamais été résilié.

Notre bénévole envoie un mail à l'assurance leur expliquant que notre adhérent est assuré à ASSU 2000 depuis plus de 6 ans quand il demande le changement d'assurance pour sa nouvelle habitation. Nous faisons remarquer à l'assurance qu'ils connaissent bien son dossier, son sérieux et qu'en rien il n'aurait conservé un appartement sans qu'il soit assuré.

Elle leur demande d'avoir l'amabilité de contrôler son dossier et d'effectuer le remboursement des échéances payées pour un appartement qu'il n'occupe plus depuis 2024. Elle précise également qu'elle espère que son mail retiendra toute leur attention et qu'ils trouveront la meilleure solution pour notre adhérent ce qui confortera son choix en restant chez ASSU 2000.

Dès le lendemain, ASSU 2000 envoie sa réponse à notre bénévole pour l'informer de leur décision d'enregistrer la résiliation de l'assurance de l'ancien appartement au 1 octobre 2024. Ils vont lui rembourser les cotisations prélevées à tort et se félicitent de la confiance qui leur témoigne en restant dans leur compagnie.



Mme F. D.S. de Bondy est passée à notre permanence de Bondy en septembre et nous informe avoir résilié son contrat complémentaire santé en juin 2025 auprès de la MAAF SANTE. Son contrat datait de plus d'un an.

Le 26 août 25, la MAAF envoie à notre adhérente un courrier avec l'attestation de résiliation prenant effet au 31 décembre 2025 au lieu de juillet 2025.

Notre bénévole envoie une lettre recommandée à la MAAF SANTE pour leur rappeler la loi n° 2019-733 du 14 juillet 2019 relative au droit de résiliation sans frais de contrats de complémentaire santé qui permet aux assurés de résilier, après un an de souscription, leur contrat de complémentaire santé, à tout moment, sans frais ni pénalité. Elle leur demande de bien vouloir prendre en compte la date de juin 2025 avec effet en

juillet 25 et de rembourser les cotisations indûment prélevées.

Le 7 novembre, notre adhérente nous envoie un mail pour nous remercier; la MAAF lui a envoyé un courrier rectificatif et le remboursement des cotisations.



Mme D.E. O. de Saint-Denis a donné mandat en octobre 2024 à la société de courtage OPTIMYZ de résilier son contrat complémentaire santé à LA MUTUELLE GÉNÉRALE pour prendre un contrat auprès d'APRIL.

Mais le contrat avait été ouvert en septembre 2024 et ne pouvait pas être résilié avant la fin de la première année en septembre 2025. Notre adhérente s'est alors retrouvée avec 2 contrats sans avoir été prévenue par la société de courtage. Elle a donc cessé les paiements auprès d'APRIL. Elle a reçu une mise en demeure de la société de recouvrement INTRUM de régler les 843€ pour l'année.

Notre conseillère a envoyé un courrier à la société OPTIMYZ lui demandant d'intervenir auprès de APRIL pour annuler le contrat et cesser la demande de recouvrement puisqu'Optimyz n'avait pas réalisé son obligation d'information en avertissant Mme O. de l'impossibilité de résilier le contrat LA MUTUELLE GÉNÉRALE.

Optimyz a contacté April qui a accepté de cesser les poursuites envers notre adhérente.



M. R. R. de Bobigny a commandé un écran d'ordinateur sur le site AMAZON pour un montant de 239 euros. Lors de la validation de l'achat, il a annulé la commande car la date de livraison annoncée était prolongée de 6 semaines; un message d'erreur apparaît à l'écran.

M. R. contacte le service client qui certifie que le nécessaire est fait. Mais 5 autorisations de paiement de la commande apparaissent sur le compte de M. R. qui est débité par sa banque d'un montant total de 1 195 euros.

Suite à de nombreux appels téléphoniques et courriels envoyés au service client afin de signaler le problème, celui-ci avoue son incapacité à le résoudre.

M. R. nous informe de ce litige et nous demande de l'accompagner dans le traitement de celui-ci. Il informe également AMAZON qu'il va demander une assistance à notre association: la situation est soudainement débloquée. Les paiements sont annulés et remboursées et l'annulation de la commande enregistrée.

# Ils ont gagné avec l'UFC



Mme L. D. d'Ivry-sur-Seine possède un contrat « Esprit Libre » auprès de la B.N.P. Paribas lui assurant une gratuité de sa carte Visa Premier.

Elle a demandé des informations pour obtenir une autre carte bancaire « Electron » sans y donner suite. Mais son agence a acté l'envoi d'une carte Electron, ce qui a changé son contrat et elle a alors dû régler des frais de gestion qu'elle ne comprenait pas. Avant d'avoir l'explication que sa carte Visa était devenue soumise à des frais et pendant 4 mois, elle a été prélevée d'un total de 486€.

Notre conseiller a alors envoyé un courrier à son agence du Bourget pour expliquer que Mme D. n'avait jamais autorisé ni signé ce changement de contrat. Sans réponse à ce premier courrier et après l'envoi d'une relance en recommandé, elle a été remboursé de la somme indument prélevée.



M. D. R.G. de Drancy avait un contrat internet SFR. Il a voulu migrer chez FREE. Free devait faire la résiliation de SFR pour notre adhérent. Mais l'abonnement SFR n'a pas été résilié. M. R.G. a continué d'être prélevé de 19.98€ pendant 3 mois avant de devoir faire la résiliation lui-même.

Il a adressé un courrier à Free pour expliquer son litige. Free a répondu que la portabilité avait bien été faite par leur service et que le problème venait de SFR qui n'avait pas acté la résiliation.

M. R.G. a alors demandé notre assistance. Un premier courrier de notre conseiller à SFR pour demander le

remboursement des sommes prélevées a d'abord reçu une réponse négative. Après un second courrier d'explication à SFR, notre adhérent a reçu le remboursement de la somme de 57.94€.



Mme N. A. a fait l'achat d'un mobile Samsung Galaxy pour 1168,76€ avec un premier versement de 346€, puis 24 mois à 29,99€, et, au terme de la location la somme de 100€ pour le rachat. Mme A. change de banque sans prévenir Free. Suite à des impayés, Free envoie des SMS et des mails, mais Mme A. ne s'en ait pas rendu compte et n'a pas répondu. Free lui demande le paiement du solde dû et le retour du portable. Elle reconnaît son erreur, demande la reprise des échéances et de garder son mobile. Mais, Free refuse.

La conseillère en charge du dossier envoie un mail à Free pour que notre adhérente puisse régulariser sa situation. Free répond aussitôt et accepte que Mme A. règle le solde qu'elle doit et garde le smartphone.



Mme S. M. des Pavillons-sous-Bois s'est inscrite à une formation auprès de la société Sciences Plus. Elle a effectué un versement de 4495€. Mais son inscription n'a pas été enregistrée par la société. Elle n'a donc pas pu assister au début des cours. Sciences Plus voulait lui retenir 10% du versement et 75€ de frais de dossier.

Suite au conseil et à l'assistance de notre conseiller, Mme M. a envoyé une lettre recommandée expliquant la situation. Elle a reçu un chèque pour rembourser intégralement son versement sans aucune retenue

## BRÈVES

### VEFA

La VEFA engage un promoteur à livrer un bien immobilier réservé par un acheteur. Celui-ci paie les travaux à mesure que le chantier avance. Le promoteur commercialise le projet immobilier en même temps que le terrain (le constructeur de maison individuelle ne s'occupe que du logement).

Il faut s'assurer que le promoteur est bien doté de garanties telle qu'une assurance permettant que le chantier soit achevé en cas de faillite.

Il est indispensable de débloquer les fonds au fur et à mesure de l'avancement des travaux en contrôlant soi-même chaque étape.

Il est important de se faire assister par un notaire et, éventuellement, en complément, par l'ANIL (Agence Nationale pour l'Information et le Logement) qui dispose d'une antenne dans chaque département.

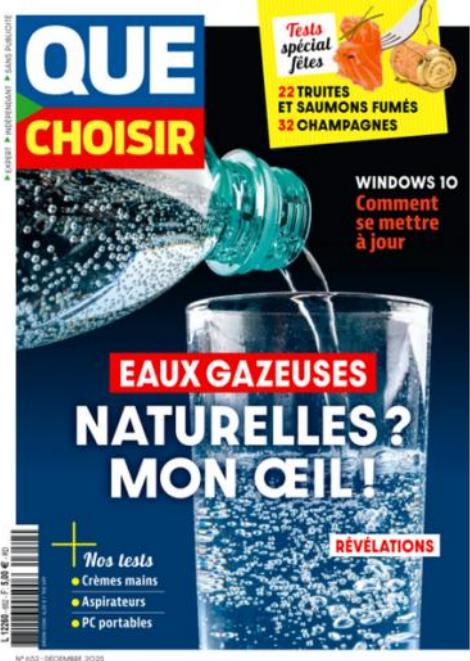
### L'ASSURANCE DÉCENNALE

L'assurance décennale est obligatoire pour tous les professionnels du bâtiment et couvre pendant 10 ans les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage et/ou le rendant impropre à sa destination: si l'artisan, qui a réalisé les travaux, ne peut faire les réparations, l'assurance souscrète les prendra en charge.

Pour être certain que l'artisan sollicité est à jour de sa cotisation, il faut vérifier sur le devis et la facture que le numéro de contrat et le nom de l'assureur y figurent. Avant le début du chantier, il faut demander à voir l'attestation d'assurance afin de vérifier que la couverture convient bien au type d'activité exercée.

Lorsque qu'un particulier réalise soi-même les travaux, il devra prendre en charge les réparations en cas de dégâts si il vend le bien immobilier dans le délai de 10 ans suivant la fin des travaux. Il est nécessaire, dans ce cas, de souscrire une assurance de dommage-ouvrage: les grands réseaux d'assurance ne la proposent pas forcément mais il est possible d'y souscrire auprès d'un courtier.

# PUBLICATIONS



## Rappel de nos permanences

### 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

### AUBERVILLIERS

Espace de proximité  
111 rue André Karman  
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

### SAINT-DENIS

11 rue Génin (Bourse du travail)  
3<sup>e</sup> 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](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\*\*](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, Josiane Bosnet