



La Gazette de l'A.L.

Sommaire:

- Page 1 : Editorial
- Page 2 : L'Assemblée Générale de l'Association
- Page 3 : Changement d'opérateur téléphonique
Photovoltaïque : les erreurs à éviter
- Page 4 : Cartes bancaires : Paiement sans contact
Brèves
- Page 5 : Dépannage à domicile
Tri des déchets
- Page 6 : Ils ont gagné avec l'UFC
- Page 7 : Ils ont gagné avec l'UFC
Les marketplaces
- Page 8 : La SFAM en liquidation
Nos permanences

AGENDA



Fete de DRANCY

Samedi 15 juin

Parc de Ladoucette

Forum des associations

BONDY

Samedi 14 septembre

Venez nombreux nous rencontrer
sur notre stand

EDITO



Chères adhérentes et adhérents,
Chères sympathisantes et sympathisants,

UFC-Que choisir est un mouvement associatif, puissant et indépendant.

Sur le plan national, notre association réalise des actions de lobbying qui permettent de porter et de défendre vos positions et demandes aux échelons français et européen ; des actions ont été menées sur le prix de l'électricité, le droit à réparation, l'origine des aliments dans les produits transformés, les frais de succession bancaire...

Des applications gratuites telles que Quelproduit sont lancées. Un bilan particulièrement positif du volet cosmétique est tiré : l'information donnée aux consommateurs sur le niveau de sécurité des cosmétiques a incité les fabricants à améliorer leurs formules (la proportion de produits contenant des substances dangereuses ou indésirables a été globalement divisée par 3). UFC- Que choisir fait paraître des guides d'achat, réalise des enquêtes de terrain sur les prix et les pratiques des professionnels, mène des combats judiciaires...

Toutes ces actions, dans un contexte de tensions sur le pouvoir d'achat, doivent permettre aux consommateurs de choisir au mieux les produits permettant de satisfaire leurs besoins en fonction de leur composition, de leur prix et de la qualité de service offerte (mise en œuvre de la garantie, échange et remboursement, réparation...).

Notre association est à vos côtés afin de vous fournir le maximum d'informations et de conseils, et, agit en votre nom auprès des politiques afin d'améliorer le cadre législatif et réglementaire dans un sens toujours plus favorable au consommateur.

Notre réseau de proximité est constitué d'Associations Locales telle que l'AL SEINE SAINT DENIS OUEST où vous trouvez une équipe de BÉNÉVOLES qui vous apporte conseils, informations et aide dans la résolution de vos litiges de consommation.

Notre équipe de bénévoles ne peut se substituer aux professionnels du droit tels que les avocats que vous pouvez consulter à votre gré.

Toutes les informations, tous les conseils ainsi que l'aide apportée par l'association et au niveau national et par notre réseau de proximité doivent vous permettre d'exercer de la manière la plus éclairée possible votre principal pouvoir de consommateur: FAIRE JOUER LA CONCURRENCE. Ainsi, vous pouvez adopter un mode de consommation vertueux et sur le plan économique et sur le plan environnemental.

Toute l'équipe de bénévoles de l'AL SEINE SAINT DENIS OUEST vous souhaite un bel été et vous retrouvera avec plaisir à la rentrée afin de toujours vous conseiller et vous accompagner au mieux.

Marie-Françoise ROBIN
Vice-Présidente

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'ASSOCIATION



Nous avons tenu notre Assemblée Générale le 22 mars 2024 en notre local de Bondy.

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

Nous avons 573 adhérents en 2023 contre 581 en 2022, soit une légère dimi-

nution. Les effectifs les plus importants viennent de Bondy (62 adhérents), de Drancy (50 adhérents), de Noisy le Sec (44 adhérents) et de Saint-Denis (36 adhérents).

Nous avons reçu 619 personnes en présentiel lors de nos permanences à Bondy, Drancy, Aubervilliers et Saint-Denis.

En 2023, les litiges avec les banques suite à des fraudes bancaires pouvant atteindre des sommes importantes avec refus de remboursement des banques sont toujours en augmentation. Malgré les campagnes de sensibilisation des consommateurs de l'UFC Que Choisir ou des médias pour ne pas donner les identifiants et codes bancaires, les arnaqueurs avec des techniques de plus en plus développées arrivent à soutirer ces informations aux consommateurs.

Les contestations de livraison pour des achats par internet sont également en augmentation : colis non livrés, colis ne contenant pas le produit commandé : lingettes de ménage au lieu de smartphone ...

Les marketplaces qui ne sont que de simples intermédiaires renvoient aux sites marchands qui sont souvent basés à l'étranger. Les recours sont alors très difficiles. Il faut être vigilant sur la raison sociale du vendeur.

Ce mode d'achat étant en forte augmentation, les litiges liés à ce nouveau moyen d'achat augmentent en proportion.

Les litiges avec les opérateurs de télécommunication sont en nette diminution. Les dossiers difficiles concernent des pertes de connexions : le fournisseur au niveau de la ville et du client final s'accusent mutuellement du problème.

Nous avons pu rencontrer de nombreux consommateurs lors des fêtes de ville et forum des associations à Bondy, Drancy. Nous n'avons pas pu participer aux forums d'Aubervilliers et Saint-Denis qui avaient lieu en même temps que Bondy.

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

Les rapports d'activité, d'orientation et financiers 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 désirant soutenir nos actions sans avoir de litiges à nous soumettre.

Le conseil d'Administration a été renouvelé. Les administrateurs qui renouvelaient leur mandat ont tous été élus avec une forte majorité. Aucune nouvelle candidature n'a été proposée.

Les membres du Conseil d'Administration sont au nombre de 12:

Lisyane ANDRE, Bernard AVI, Leïla BOUKOUAR, Josiane BOSNET, Annick GIRARD, Serge GIRARD, Emmanuel LAPIDUS, Françoise MAUCLAIR, Slavica PETROVIC, Mila QUIRALTE, Béatrice ROBINEAU-VERDIER, Marie-Françoise ROBIN.

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	Leïla BOUKOUAR
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 « Internet et téléphonie mobile : en finir avec les idées reçues ». Cette conférence a permis un échange fructueux fort apprécié par les participants.

Au sommaire :

- Idée n°1 : « Mon opérateur ne peut pas modifier mon contrat sans mon accord. »
- Idée n°2 : « Déménager est toujours un motif légitime de résiliation de mon contrat. »
- Idée n°3 : « Le vol de mon mobile entraîne la résiliation automatique de mon contrat d'abonnement. »
- Idée n°4 : « Le raccordement de mon appartement à la fibre est gratuit. »
- Idée n°5 : « Je peux résilier mon abonnement à tout moment sans frais ni pénalités. »
- Idée n°6 : « Si je veux passer à la fibre, je suis tenu de souscrire auprès de l'opérateur l'ayant déployée dans ma commune. »

Le saviez-vous ?

- Quels recours en cas de désaccord ?
- La résiliation en 3 clics
- Quel débit ?

QUE CHOISIR POUR DEMAIN

- Votre mobile est tombé en panne ?
- Les batteries bientôt remplaçables
- Vous recherchez un nouveau téléphone portable ?
- Lutte contre l'obsolescence programmée : les recommandations de l'UFC Que Choisir

Pour terminer cette soirée, un buffet convivial bien mérité.
A l'année prochaine.

CHANGEMENT D'OPÉRATEUR TÉLÉPHONIQUE

La résiliation de votre forfait téléphonique est gratuite si vous n'êtes pas sous engagement.

Si vous êtes encore engagé et que vous souhaitez résilier votre abonnement :

- pour un engagement de 12 mois, les mensualités restantes sont intégralement dues
- pour un engagement de 24 mois, chaque mois restant est dû si la résiliation a lieu avant les 12 premiers mois, et 20% des mois restants est dû pour les mois après la 1ère année d'engagement.

Frais de clôture : dans tous les cas, pour les abonnements internet, des frais de clôture sont à payer, indépendamment des frais de résiliation. Ce n'est pas le cas pour les forfaits mobiles.

La résiliation est gratuite dans les cas suivants même si vous êtes engagé:

- licenciement,
- décès du titulaire,
- incarcération,
- handicap/hospitalisation,
- déménagement à l'étranger ou dans une zone non couverte par l'opérateur.

ATTENTION : la résiliation n'est pas acceptée si vous déménagez dans un endroit couvert par votre opérateur.

La date de fin d'engagement est indiquée sur les factures mensuelles qui vous sont envoyées par courrier ou courriel. Les factures se trouvent dans votre espace client si vous les recevez par courriel.

Afin de résilier votre abonnement, vous devez suivre la procédure indiquée dans les conditions contractuelles que vous avez acceptées lors de la souscription de cet abonnement.

IL EST VIVEMENT CONSEILLÉ DE FAIRE PARVENIR VOTRE DEMANDE DE RÉSILIATION PAR LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION même si vous l'avez faite en contactant par téléphone le service résiliation de votre opérateur.

Les opérateurs peuvent modifier les conditions du contrat en cours (augmentation du tarif) à condition de vous prévenir au moins un mois avant la date de modification par un e-mail dédié, en principe. Si vous n'acceptez pas les modifications, l'opérateur doit vous laisser quatre mois à compter de la notification pour résilier sans frais.

ATTENTION : parfois la notification est simplement portée en bas d'une facture.

Pour conserver son numéro de téléphone mobile (la portabilité), vous devez composer le 3179 depuis un smartphone pour obtenir le RIO (Relevé d'identité Opérateur) qui est un code spécifique à chaque ligne.

Vous souscrivez ensuite l'offre de votre choix en y inscrivant ce RIO.

Le jour de la portabilité, il suffit de remplacer la carte SIM dans le téléphone pour profiter des services du nouvel opérateur choisi.

Si vous devez renvoyer le matériel lié à votre abonnement comme une box, il est recommandé de prendre en photo le contenu du colis avant de l'expédier et de l'envoyer en courrier suivi.

MAIS IL EST PLUS SÛR DE DÉPOSER LE MATÉRIEL EN BOUTIQUE afin d'avoir un reçu.

PHOTOVOLTAÏQUE : Les erreurs à éviter

C'est décidé, vous allez investir dans des panneaux photovoltaïques pour produire et consommer votre propre électricité solaire. Mais avant de vous engager, il y a quelques pièges à esquiver :

- **Signer un devis sur une foire ou un salon.** Il y est en général exorbitant. Pire encore, le droit de rétractation n'y existe pas, la vente y est ferme et définitive. La seule chance de la faire annuler, c'est que le contrat soit mal ficelé et ne respecte pas les obligations légales.

- **Accepter un démarchage et une souscription à domicile.** C'est l'assurance de se faire arnaquer ! Seuls les commerciaux sans scrupule font du porte-à-porte. Les vrais professionnels du photovoltaïque sont bien trop occupés pour le faire.

- **Prendre un installateur au hasard, grave erreur !** Il doit être qualifié RGE QualiPV ou RGE Qualifelec, et pouvoir vous indiquer des chantiers précis réalisés localement. N'hésitez pas à aller sur place, les clients satisfaits parlent facilement de leur installation. Vérifiez aussi que la garantie décennale de l'installateur est à jour.

- **Signer un devis avant de l'avoir évalué sur le site « Hespul.com ».** Réaliser cette simulation permet de détecter les promesses insensées de surproduction et de rentabilité, tout autant que les tarifs exorbitants d'une installation.

CARTES BANCAIRES : PAIEMENT SANS CONTACT



Depuis 2020, la majorité des cartes bancaires disposent d'une option sans contact qui est matérialisée par le logo du wifi sur la carte.

Le paiement sans contact est autorisé pour régler les sommes inférieures à 50 €. L'option de paiement sans contact peut être activée ou désactivée à tout moment à partir de son espace personnel sur site ou de l'application mobile.

La majorité des banques ont mis en place un plafond de paiement : celui-ci est limité à 150€ en paiements cumulés ou 5 opérations consécutives. Un règlement avec le code remet le compteur à zéro. Pour certaines banques le compteur est réinitialisé journalièrement

Par mesure de sécurité, les banques effectuent aussi des contrôles aléatoires et préventifs en refusant un achat sans contact. Votre code peut ainsi vous être demandé à tout moment, cette fois sans notion de fréquence ou de plafond.

Ces règles sont moins connues. Aucune banque ne fait figurer ces limites dans sa brochure tarifaire. Pour les obtenir, mieux vaut interroger directement votre conseiller. Il ne faut donc pas s'étonner si de temps en temps les paiements sans contact sont refusés. C'est tout à fait normal.

Pour régler sans contact pour des sommes supérieures à 50€, il existe une autre solution avec le « Pin Online » ou « Sans Contact + ». Le client peut payer avec sa carte sans contact au-delà du plafond de 50 €. Le client doit taper son code Pin sans avoir à introduire sa carte bancaire dans le terminal. La banque peut être interrogée sans lire la puce de la carte. Actuellement seule La Banque Postale propose ce service à ses clients. Mais cette solution est en cours de déploiement.

Apple a introduit le « tap to pay » et propose même aux professionnels de se passer de terminal. Les clients peuvent payer, où qu'ils soient, en magasin, en rapprochant leur smartphone ou leur carte de celui du commerçant (ou du vendeur).

Une autre méthode de paiement commence à s'implanter : le virement instantané avec le smartphone. Pour effectuer l'opération, il faut s'authentifier, en entrant un code sur son téléphone, ou bien par reconnaissance de son empreinte digitale ou de son visage. Il est nécessaire d'avoir accès au réseau mobile ou wifi pour utiliser cette fonction.

ASSURANCE : QUAND DÉCLARER UN SINISTRE ?

Le Code des Assurances stipule que le délai pour déclarer un sinistre est au minimum de 5 jours.

Mais, en cas de vol de voiture ou de cambriolage de logement, le délai est ramené à deux jours, et à quatre jours pour les dégâts liés à la grêle si le contrat prend en charge ce risque.

En cas de catastrophe naturelle, le sinistré dispose de dix jours pour réagir à partir de la publication de l'arrêté ministériel qui la constate.

Le délai pour déclarer un sinistre s'entend en "jours ouvrés" : ce sont les jours habituellement travaillés.

Une déclaration trop tardive peut entraîner la non-indemnisation du sinistre mais à condition de respecter certaines conditions :

- une clause le mentionnant doit figurer dans le contrat en caractères apparents comme en majuscules, par exemple,
- l'assureur doit prouver que le retard lui a causé un préjudice,
- aucun refus ne pourra être opposé si la déclaration trop tardive est due à un cas fortuit ou de force majeure (une hospitalisation, par exemple).

L'OFFRE LOW COST DE TRANSPORTS

Les transporteurs low-cost peuvent proposer des billets de train ou d'avion à des prix très réduits.

Mais ces tarifs très avantageux ne vous donnent que le droit d'être transporté : la réservation et choix des places, l'enregistrement à l'aéroport, les boissons et repas, le nombre et la taille des bagages sont des services que vous devez payer en plus de vos billets.

Il est très important de bien lire les conditions générales de transport et les différents courriels envoyés par la compagnie aérienne ou ferroviaire.

Il peut être aussi plus avantageux de voyager avec une compagnie nationale qui inclut dans ses tarifs un certain nombre de services.

Il est donc utile de faire jouer la concurrence et de comparer tarifs et services proposés .

DÉPANNAGE À DOMICILE

1) Avant une intervention

Il est nécessaire de réfléchir avant d'appeler une entreprise de dépannage à domicile qui, profitant de votre désarroi, augmente très fortement le prix du dépannage et enfreint les règles juridiques.

LE DEVIS EST OBLIGATOIRE AVANT TOUTE INTERVENTION À DOMICILE.

Le devis doit vous être remis quel que soit le montant estimé des travaux et même en cas d'urgence.

Si vous acceptez un devis après un démarchage à domicile ou en ligne, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours suivant sa signature.

Le devis doit être établi sur papier ou sur un autre support durable et doit comporter plusieurs informations essentielles telles que le nom et l'adresse de l'entreprise, la nature exacte des réparations, la quantité et prix de chaque prestation et produit nécessaire...

Dès lors que le devis est signé, vous êtes engagé contractuellement car, en apposant votre signature, vous avez exprimé votre volonté de faire exécuter le contrat.

Si vous demandez des travaux en urgence, vous devez cocher une case sur le devis pour autoriser les travaux immédiatement sans attendre le délai de 14 jours. Attention, certains professionnels indélicats précochent cette case sans avertir le client.

2) Après les travaux

Le devis doit être signé avant la remise de la facture qui est obligatoire dès que le montant des travaux dépasse 25 euros.

Comme le devis, elle doit être très détaillée.

Il est conseillé de demander à garder les pièces, éléments ou appareils remplacés : l'entreprise de dépannage ne peut pas refuser. En cas de contentieux, ceci pourra être utile à un expert afin d'évaluer s'il y a eu abus.

TRI DES DÉCHETS



Mêmes sales, les emballages vont au recyclage

Tous vos emballages peuvent aller dans la poubelle jaune de tri. Même ceux qui étaient exclus auparavant. Et même ceux qui sont sales ! Une simplicité qui devrait favoriser le recyclage alors que seulement un quart des déchets qui pourraient être recyclés en France le sont effectivement.

Propres ou sales, tous vos emballages en plastique, métal ou papier peuvent aller dans le bac de recyclage. De même, pots et bouteilles en verre se déposent, eux aussi, dans leur bac sans avoir besoin de passer sous le robinet. Tous les contenants peuvent désormais prendre le chemin du recyclage, même s'il reste des traces de confiture au fond du pot en verre, des gouttes de lait dans sa brique, de l'huile dans la boîte de conserve de sardine ou des traces d'huile sur les cartons de pizza.

Les usines de recyclage effectuent elles-mêmes ce travail de lavage pour les boîtes de conserve, les pots en verre, les briques, le carton et même le papier.

À la maison, il vous suffit donc d'enlever le plus gros des salissures et de les vider au maximum (pour éviter que cela n'empeste dans votre poubelle de tri), récupérer la crème qui reste au fond du pot en plastique, racler le fromage blanc sur l'opercule métallique ou finir de vider la gourde de compote avant de les déposer dans le bac de tri, etc.

Autre conseil pratique : pas besoin d'aplatir vos bouteilles. Les bouteilles qui se présentent comme facilement écrasables permettent certes de gagner un peu de place dans la poubelle de tri de la maison mais n'ont aucun avantage pour le recyclage, voire peuvent compliquer leur identification dans le centre de tri. Enfin, n'imbriguez surtout pas vos déchets les uns dans les autres, au risque de compliquer la tâche des machines réalisant le tri de manière automatisée.

Dans les usines de recyclage, le verre et le métal sont fondus à très haute température ce qui brûle au passage les traces d'aliments restants. Pour les autres matériaux comme le carton, les process comportent des étapes de filtrage et de nettoyage et de fusion à très haute température. Ainsi, les contenants n'ont pas besoin d'être parfaitement propres pour être mis au tri.

Ils ont gagné avec l'UFC



BNP PARIBAS IMMOBILIER Mme C. L. de Livry-Gargan est passée à la permanence en février.

Elle a fait l'achat en date du 28 juillet 2024 d'un logement neuf avec garantie de bon fonctionnement par BNP IMMOBILIER. Cet appartement se situe au RDC ; elle rencontre un problème de fonctionnement avec le volet électrique de la baie vitrée qui ne peut plus fermer. Une entreprise mandatée par BNP Immobilier trouvera la panne, quelle est la pièce défectueuse à changer mais ne donnera plus aucune nouvelle. Notre adhérente n'est pas sereine la nuit et également lorsqu'elle part travailler.

Le 10 février 2024, l'UFC contactée par Mme L enverra un mail à BNP Immobilier pour leur rappeler le problème qu'elle rencontre.

Peu de jours après, nous recevons un mail de BNP Immobilier pour nous informer du changement d'entreprise pour la réparation et que la pièce était en commande.

Le 15 mars 2024, notre adhérente nous enverra un mail pour nous informer que tout est en ordre et nous remercie.



Madame L. a demandé à son agence bancaire BANQUE POPULAIRE Rives de Paris de modifier l'intitulé du compte joint qu'elle a ouvert

avec son frère afin de faciliter les démarches en cas de décès de l'un des titulaires du compte

L'agence bancaire refuse au motif que cela est impossible.

Sur nos conseils, Mme L. envoie une lettre recommandée au directeur de l'agence afin que cette modification soit bien faite et rappelant que cela est tout à fait possible.

Suite à l'envoi de cette lettre, l'agence a contacté Mme L. et l'a informée que le changement d'intitulé avait été effectué.



Madame M., suite à une intervention médicale, se voit réclamer par la clinique où cette intervention a été réalisée la somme de 64€ correspondant à un reste à charge.

La prise en charge de cette somme avait été accordée par la mutuelle de Mme M., la CETIM, mais la clinique affirme ne pas avoir reçu cet accord.

Un courrier est envoyé à la clinique avec la preuve de l'accord de la prise en charge.

La clinique fait part à Madame M. de l'accord, puis du refus par la mutuelle de prendre en charge ce reste à charge.

Une lettre recommandée est envoyée par nos soins à la CETIM lui demandant de bien vouloir nous faire parvenir des informations sur ce revirement.

Quelques jours après, Madame M. nous informait qu'elle avait reçu la somme de 64 euros versée par la CETIM.

BackMarket

Monsieur R.M N. de Saint-Ouen a acheté un ordinateur pour 1106€ sur la plateforme BACKMARKET, le 9 mars 2022. Suite à des problèmes de fonctionnement sur la batterie, il l'a renvoyé en point relais le 1^{er} février 2024. Le colis a été perdu par le transporteur. Backmarket a refusé le remplacement ou le remboursement et demande que M. N. fasse un dépôt de plainte alors que la perte n'est pas de son fait.

Notre association a envoyé un courrier à Backmarket pour demander la réparation ou le remboursement conformément à la Garantie Légale de Conformité et un mois après, l'adhérent nous informait du remboursement de l'ordinateur défaillant.

MAISON de la LITERIE

Monsieur T D M. N. d'Aubervilliers a commandé un lit sommier et matelas à la MAISON DE LA LITERIE à Gonesse pour 1276€ en juillet 2023. Il a réglé cette somme. Le sommier était disponible mais pas le matelas car le fournisseur du matelas était en liquidation judiciaire. Un acheteur a repris l'affaire mais ne voulait pas honorer les commandes passées malgré les échanges téléphoniques entre M.N. et le magasin.

Nous avons conseillé à M. N. de faire une lettre recommandée et de revenir vers nous s'il n'avait pas gain de cause. Il a obtenu satisfaction (après plusieurs mois) et alors récupéré l'ensemble de sa commande.



Monsieur A. F. avait un contrat électricité chez EDF. Il a été démarché par Selectra qui lui promettait des tarifs avantageux s'il prenait un contrat chez le fournisseur WEKIWI, ce qu'il a fait à partir de 10 octobre 2022.

Ayant reçu une facture de 301€ de régularisation en plus des versements mensuels de 3 fois 35€, il a alors constaté que le prix du kilowatt était supérieur au prix promis et au prix réglementé de EDF.

Il a alors contesté cette facture et il a résilié chez Wekiwi et repris un contrat EDF début 2023.

M. F. est venu nous voir et nous avons envoyé une lettre de contestation à Wekiwi. Mais ce fournisseur a refusé toute réévaluation et notre adhérent a reçu des mises en demeure de payer des sociétés de recouvrement malgré plusieurs échanges avec Wekiwi. Nous avons alors assisté M. F. pour faire un dossier de saisine du Médiateur National de l'Energie. Enfin en avril 2024, Le médiateur constatait des tarifs de Wekiwi notoirement supérieurs au tarif réglementé, demandait à Wekiwi d'annuler complètement la facture et un remboursement de 42€ ; la société a accepté cette décision. Le Médiateur a fait également un signalement à La Direction Départementale de Protection des Populations sur les pratiques non conformes de Wekiwi.

Ils ont gagné avec l'UFC

Carrefour 

Mme M. S. de Noisy-le-Sec a acheté un smartphone chez CARREFOUR Rosny le 22 février 2023.

Elle a remarqué que l'appareil chauffait à l'utilisation. Elle l'a porté au SAV le 11 juillet et récupéré le 13 avec le même problème. Retour au SAV le 15 juillet. Depuis pas de nouvelle. La personne qu'elle a contactée au SAV en se rendant sur place lui a dit qu'on ne pouvait rien faire. Elle a écrit une lettre sans réponse. En septembre 2023, elle a enfin récupéré son téléphone mais le problème de chauffe n'était pas réglé. Après une nouvelle expertise, son téléphone qui présentait un défaut a été remboursé. Mais son litige a duré plus d'un an !



Monsieur P. C. d'Aulnay-sous-Bois rencontre des difficultés afin de se voir verser le montant d'une assurance vie souscrite par sa mère, décédée, auprès de GÉNÉRALI via HSBC.

Malgré de nombreux courriels, courriers et appels téléphoniques, Generali n'a jamais répondu et envoyé les documents nécessaires à la constitution du dossier de demande de versement.

L'association locale envoie un courrier à Generali l'informant de la saisine du médiateur de l'assurance pour absence de réponse.

Dès la réception de ce courrier, la compagnie d'assurance demande des informations sur le dossier et contacte notre adhérent afin de disposer des documents nécessaires au traitement du dossier.

Quelques semaines après, M. C. nous informe que le montant de l'assurance-vie lui a bien été versé.



Monsieur R. Z. de Drancy a fait installer par un sous-traitant de EDF des panneaux solaires sur le toit de sa maison mais des gouttières ont été abimées.

Le montant des réparations est chiffré à 5000€ environ.

Aucune réparation n'est engagée malgré un courriel du SAV, EDF indiquant que le sous-traitant viendrait effectuer les réparations nécessaires et malgré les nombreuses demandes de M. Z.

Sur nos conseils, M. Z. envoie une lettre recommandée au Service Réclamation EDF ENR réitérant sa demande de prise en charge des réparations comme promis.

EDF répond favorablement à sa demande : le sous-traitant est venu procéder aux réparations.

L'équipe des conseillères litiges : Josiane Bosnet, Leïla Boukouar, Emmanuel Lapidus, Marie-Françoise Robin, Mila Quiralte, Patricia Frindou

LES MARKETPLACES



Les grands sites de e-commerce ne se contentent pas de commercialiser et d'expédier les articles qu'ils ont en stock. Ils proposent de plus en plus souvent à d'autres marchands

de profiter de leur notoriété pour vendre leurs produits sur leur site en échange de commissions. C'est ce qu'on appelle les places de marché ou marketplaces. L'ennui, c'est que faute d'informations suffisantes, le consommateur ne sait pas toujours à qui il a affaire et vers qui se tourner en cas de problème lors de son achat.

Pour éviter que cela ne se produise, de nouvelles mesures ont été prises. L'entrée en vigueur de deux règlements européens oblige les marketplaces à afficher plus d'informations et à renforcer les contrôles sur les produits et services qu'elles hébergent.

Suite à un premier règlement européen, le nom du vendeur ainsi que son adresse, son téléphone et son numéro d'enregistrement doivent être accessibles facilement depuis chaque fiche produit. Le consommateur sait ainsi qui lui vend l'objet et vers qui il doit se retourner en cas de problème de livraison ou de non-conformité du produit.

Un second règlement européen, stipule que les plus grosses marketplaces telles que celles d'Amazon, de Facebook, de Google ou encore d'Apple ne peuvent plus mettre en avant leurs propres produits ou services aux dépens de ceux des autres professionnels qu'ils hébergent. Elles ne doivent plus non plus interdire à ces derniers de promouvoir leurs produits ou de proposer des promotions en dehors de leur plateforme, comme c'était parfois le cas jusque-là.

RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE PAR L'ASSUREUR

Un assureur a le droit de révoquer de façon unilatérale le contrat d'un client après un sinistre, à condition que cette possibilité soit mentionnée dans le contrat ou lors de la prochaine échéance annuelle. Mais la compagnie d'assurance doit justifier sa décision en fournissant une raison à l'assuré.

Elle peut également estimer que la probabilité d'un sinistre se trouve augmentée et qu'il y a « augmentation du risque » et proposer une augmentation de la cotisation ou la résiliation du contrat.

L'assuré doit être averti par lettre recommandée et la résiliation prend effet un mois après la notification de l'assureur.

L'assureur doit rembourser la partie de la cotisation allant de la prise d'effet de la résiliation à l'échéance initialement prévue.

LA SFAM EN LIQUIDATION



On connaissait la SFAM pour ses méthodes de vente agressives et ses prélèvements frauduleux. Vous avez été nombreux à venir nous voir à notre permanence pour des prélèvements frauduleux avec un préjudice pouvant atteindre plus de 1000€.

Le 24 avril 2024, le tribunal de commerce de Paris prononçait la liquidation judiciaire de la SFAM, suite à une saisine de l'Urssaf qui réclamait plusieurs millions d'euros d'arriérés. Cette décision met fin à l'activité de la société.

Le placement en liquidation judiciaire a pour effet de stopper immédiatement l'activité de l'entreprise qui ne peut donc plus commercialiser ses offres ni effectuer de prélèvements.

Deux liquidateurs nommés par le tribunal ont repris la main. Ils ont pour mission de faire l'inventaire des actifs et du passif de la société en vue, in fine, de permettre le remboursement d'un maximum de créanciers déclarés.

Cette liquidation rend encore plus hypothétique le remboursement des prélèvements frauduleux. En effet, en cas de liquidation, priorité est donnée au règlement des services de l'État (Fisc, Urssaf, etc.), au paiement des salaires et à la rémunération des mandataires. Les consommateurs figurent en dernière position dans l'ordre des bénéficiaires. Ils n'obtiendront donc un remboursement, par ce biais, que s'il reste de l'argent à l'issue de la procédure de liquidation, ce qui a peu de chances de se produire.

Cependant, il faut faire valoir vos droits et déclarer vos créances en ligne. Cette démarche est importante dans le cadre d'éventuelles procédures à venir.

Pour cela, rendez-vous sur le site www.sfam-lj.fr (espace créancier).

Pour vous assister, l'UFC Que Choisir vous invite à vous reporter à son tutoriel : <https://www.quechoisir.org/actualite-sfam-comment-bien-declarer-sa-creance-n123106/>

Rappel de nos permanences

AUBERVILLIERS

Boutique de quartier 4 chemins
134 avenue 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

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.

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

ISSN: 2552-1470

Rédaction : Emmanuel Lapidus, Françoise Maclair, Annick Girard, Marie-Françoise Robin, Josiane Bosnet

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