



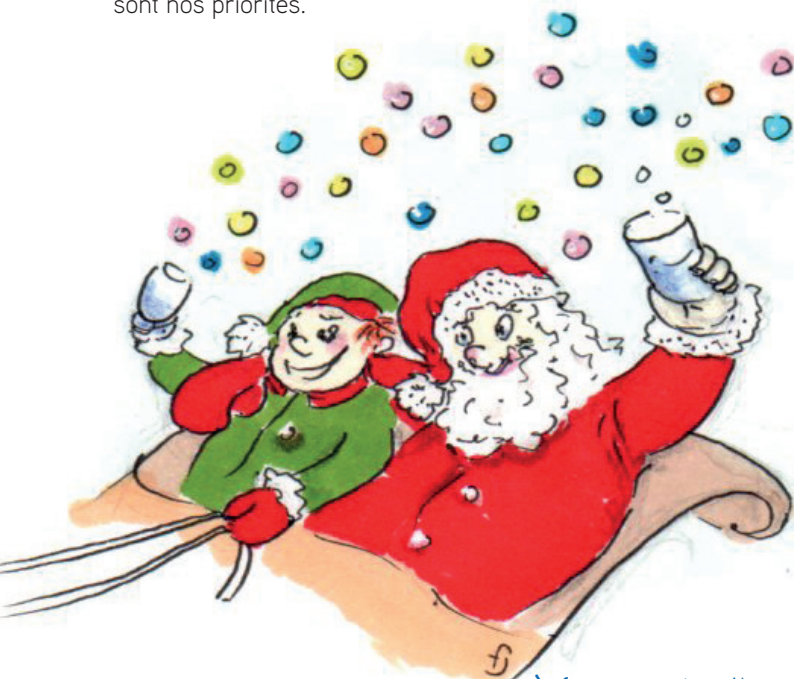
Informer - Défendre - Représenter

Édito

2024 a été marquée par deux changements au sein de notre Association Locale (AL) du Val-de-Seine.

Tout d'abord, le départ, en tant que Président, d'Yvon Balut remplacé par Michel Rochereau, puis par l'ouverture d'une nouvelle permanence conseil litiges à la mairie de Limay. Les habitants de l'ouest de l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine ont désormais accès à un service proche de chez eux depuis la dissolution de l'AL de Mantes-la-Jolie. En 2023-2024, deux conseillers résidant dans ce secteur ont été formés. C'est ainsi que, le samedi 5 octobre, Aïcha et Francis ont reçu leurs premiers sollicités.

La période est propice aux achats pour fêter cette fin d'année et la nouvelle année qui approche. Soyons toujours vigilants sur les offres et les promotions proposées dans les commerces. Bien lire les étiquettes pour être informé de la qualité d'un produit et comparer les prix restent toujours une vraie démarche de consommateur attentif... et n'oubliez pas que vous défendre, vous informer et vous représenter sont nos priorités.



*Les membres du Conseil d'Administration
vous souhaitent de bonnes fêtes de fin d'année
et une heureuse année 2025.*

Sommaire

Nous vous informons	2
Les produits ultra-transformés s'invitent au petit-déjeuner	2
Saumon labellisé ASC.....	2
Médicaments périmés mais toujours bien actifs.....	3
Le stationnement à Paris a changé depuis le 1 ^{er} octobre.....	4
La SNCF aurait-elle le projet d'inciter ses voyageurs à reprendre leur voiture ?.....	4
Liste noire des sites des produits bancaires et assurances.....	5
Rénovation énergétique : les Règles d'Or.....	6
L'Arnaque téléphonique au faux conseiller : des avancées favorables au consommateur.	7
Vos témoignages	7
IKEA, roi des boulettes !.....	7
Un nouveau terrain de jeu pour les escrocs.....	8
Arrêtez de nous prendre pour des pigeons	9
Nous vous défendons	9
Allo SFR, que ne comprenez-vous pas ?.....	9
Un écureuil pas très réactif	10
La qualité des cheminements piétons	10
Rappel concernant les devis	11
Nous vous représentons	12
Les forums de rentrée en septembre 2024.....	12
Participation à la journée Zéro déchets, le 5 octobre 2024 ..	13
Le 5 octobre 2024, la nouvelle permanence du Conseil Litiges a ouvert ses portes à la mairie de LIMAY	13
Raymonde GODE, la 1 ^{ère} Présidente de notre AL n'est plus...	14
Merci.....	14
Adresse de notre siège	15
Nos permanences litiges.....	16

Les rédacteurs : Dominique Delerín, Lionel Diquéro, Serge Goupil, Claudie Matus-Echaiz, Marie-Hélène Minaud, José Rey, Françoise et Richard Raffailac, Sylvie Riccardi, Michel Rochereau, Françoise Salvary.

Notre dessinatrice : Françoise Raffailac.

Impression : Imprimerie Jasson Taboureau.

Adhérent Imprim'Vert -  PEFC 10-31-1902 / Certifié PEFC

Nous vous informons

Les produits ultra-transformés s'invitent au petit-déjeuner

Céréales, laits aromatisés, pains, gâteaux industriels ...

1) Comment reconnaître un aliment ultra-transformé ?

Il est fabriqué selon des méthodes industrielles, on y retrouve des ingrédients artificiels qui ne figurent pas dans une cuisine domestique tels que :

- conservateurs (qui agissent sur la texture et la durée de conservation),
- colorants (qui flattent l'œil),
- édulcorants (qui rehaussent la saveur),
- émulsifiants (qui agissent sur la texture et la durée de conservation),
- arômes artificiels (des produits de synthèse chimique).

« Des préparations dont on ne connaît pas encore bien l'impact à long terme sur la santé. »

Source INSERM (Institut National de la Santé Et de la Recherche Médicale)

Au contraire, un aliment non transformé ou brut n'a subi ni ces transformations, ni ces ajouts.

Il peut s'agir de : fruits, légumes, champignons, algues, œufs, lait, viande, volailles, fruits de mer, eau ...

2) Que choisir pour un petit-déjeuner sans produits ultra-transformés ?

Choisissez les céréales les moins transformées comme les flocons d'avoine, les flocons de maïs, les flocons de son... que vous préparerez avec un lait de votre choix, du yaourt ou du fromage blanc. Il est possible d'ajouter un peu de sucre ou de miel, de la vanille, du chocolat, des morceaux de fruits frais... Vous éviterez ainsi : les additifs cités



plus haut, l'excès de sucre, de sel et de gras.

Si vous êtes adepte du jambon, des brioches, des pains industriels, des boissons lactées aromatisées, des jus de fruits, prenez le temps de regarder, de comparer leurs compositions et, peu à peu, essayez de leur trouver des produits de substitution.

L'application gratuite [QuelProduit](#) de l'UFC-Que Choisir vous y aidera.

Saumon labellisé ASC

Vous venez d'acheter du saumon labellisé ASC (Aquaculture Stewardship Council) qui assure un élevage responsable. Vous pensez avoir fait le bon choix en termes écologiques.

Qu'en est-il réellement ?

- Les saumons sont parfois entassés dans des bassins surpeuplés favorisant ainsi la propagation de

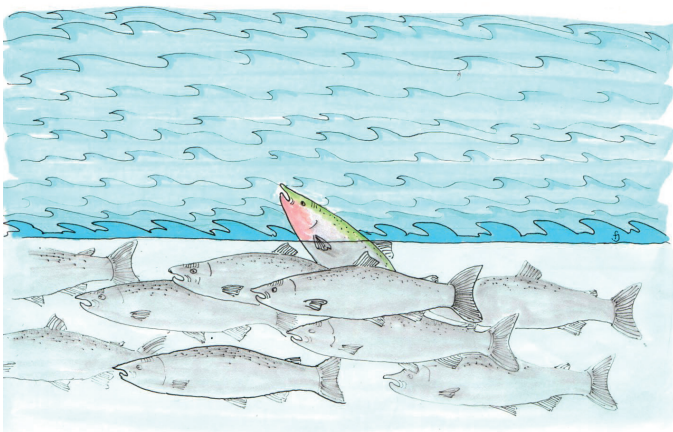
maladies virales, de blessures provoquant des taux de mortalité élevés.

De plus le CIWF (Compassion in World Farming) dénonce aussi l'abattage sans étourdissement préalable, générant stress et douleur.

« Aucune règle en matière de densité des élevages ou de méthode d'abattage n'est actuellement imposée par le Label. Ce dernier entend toutefois rendre obligatoire, l'an prochain, l'étourdissement avant abattage. »

- Par ailleurs, il arrive que des saumons d'élevage s'échappent et rejoignent les saumons sauvages. Cette mixité est un risque pour ces derniers en cas de maladies contagieuses.

« Le label ASC limite théoriquement le nombre d'échappements autorisés à 300 par cycle de production de deux ou trois ans, assurant que ce seuil est « suffisamment bas pour préserver l'intégrité génétique des populations sauvages ».



Il arrive parfois, pour des raisons exceptionnelles, que des échappements beaucoup plus importants soient observés, comme ce fut le cas en Norvège lors du passage d'une avalanche sur les bassins : 20 000 saumons se sont alors évadés.

• Des produits chimiques sont souvent utilisés pour nettoyer les sites d'élevage. Des taux importants de dioxines, polychlorobiphényles et métaux lourds ont ainsi été détectés dans la chair de saumons commercialisés en France

comme l'a révélé l'UFC-Que Choisir, en 2016.

Le label interdit d'administrer aux saumons des antibiotiques de façon préventive et fixe certaines règles sur les traitements chimiques, mais celles-ci sont peu contraignantes.

Médicaments périmés mais toujours bien actifs

Que-Choisir a mené une enquête sur la quantité de produits actifs dans des médicaments périmés parfois depuis plus de 10 ans.

Le test

Vingt comprimés, gélules ou sachets de paracétamol (périmés entre 1992 et 2023) et 10 d'ibuprofène (périmés entre 2015 et mars 2024) ont été analysés en juin 2024, par un laboratoire spécialisé.

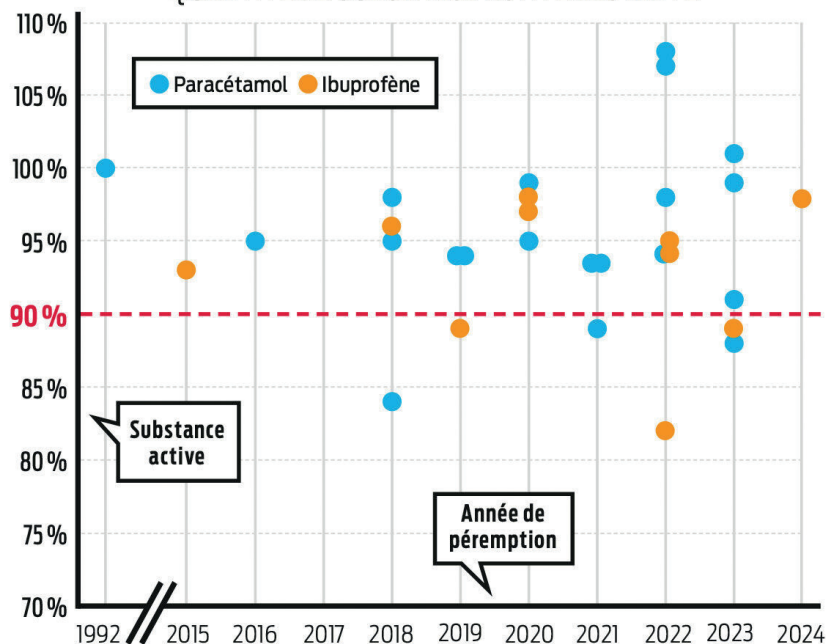
Seuls trois échantillons de chaque groupe contiennent moins de 90 % de la quantité affichée de principe actif (par exemple, moins de 900 mg de paracétamol pour un Doliprane 1 g). Les pires résultats : 84 % pour le paracétamol (date limite 2018) et 82 % pour l'ibuprofène (date limite 2022).

Les plus vieux ne sont pas toujours les moins dotés. De même, les conditions de conservation – du placard dans un endroit sec et tempéré à la boîte à gants d'une voiture en passant par une salle de bains à l'atmosphère chaude et humide – ne sont pas reliées au taux de substance active restante. Un stockage dans des conditions idéales n'a pas toujours permis une meilleure conservation qu'un traitement plus négligent.

D'inutiles dépenses

Outre l'absurdité environnementale qui consiste à jeter pléthore de produits parfaitement utilisables, ces dates de péremption trop courtes engendrent des montants faramineux de dépenses inutiles. Au détriment des consommateurs, quand ils achètent leurs médicaments de leur propre chef, de la Sécurité sociale, quand ils le font après une prescription, mais aussi de tous les établissements hospitaliers. Le coût total est colossal : un hôpital de taille moyenne situé à Boston (États-Unis) a calculé qu'il jetait pour 200 000 \$ de boîtes chaque année. La question de l'extension des durées de vie se pose avec encore plus d'acuité lorsque les pénuries se multiplient,

QUANTITÉ DE SUBSTANCE ACTIVE RESTANTE



comme cela a été le cas ces dernières années. Début 2023, c'est le paracétamol qui manquait, un an après, c'était au tour de l'amoxicilline pédiatrique, et l'ANSM indiquait, en janvier dernier, que « toutes les classes de médicaments étaient concernées par les ruptures de stock ou les risques de rupture ». Si les causes en sont multiples, il semble qu'un minimum d'anticipation couplée à une prolongation des durées de vie pourrait apporter une partie de la solution.

Toutes ces considérations, le gouvernement les prend depuis peu en compte dans le cadre de la « Planification écologique du système de santé ». L'ANSM travaille avec les firmes pharmaceutiques afin de les inciter à retarder les dates de péremption. Des discussions sont engagées avec leurs représentants. Pour l'instant, d'après l'agence, ceux-ci expriment une réticence liée à l'apparence des emballages : selon eux, une durée de vie de cinq ans, par exemple, ne permettrait pas de maintenir

une esthétique idéale et le respect du traitement risquerait d'en souffrir. Pourtant, s'il y a un lien entre le conditionnement et ce dernier, il tient plutôt à la difficulté de manipulation ou à la taille des caractères qu'à l'aspect plus ou moins « joli » ! C'est du moins ce qui ressort d'un rapport de l'Académie de médecine paru en 2015. Espérons donc que cet argument quelque peu fallacieux sera vite abandonné face à l'ampleur des enjeux.

A nous de jouer !

Et nous, consommateurs, comment devons-nous gérer nos armoires à pharmacie ? D'abord, pour éviter les surstocks, cessons de nous faire délivrer un médicament sous le seul prétexte qu'il figure sur une ordonnance, sans vérifier que l'on en a déjà à la maison. On rangera ses réserves non pas dans la salle de bains, mais à l'abri

de la chaleur, de la lumière et de l'humidité, même si certains comprimés tiennent vaillamment le coup dans des conditions moins orthodoxes. Les liquides dont le flacon est ouvert – tels que les collyres – n'ont qu'une espérance de vie limitée. Idem concernant les pommades, pour lesquelles une hygiène scrupuleuse dans la manipulation est en outre nécessaire. Prudence également quand l'aspect du médicament a changé. Si sa couleur est altérée, sa texture, modifiée – comprimé effrité, par exemple –, ou bien s'il dégage une odeur inhabituelle, notamment dans le cas des formes liquides et crémeuses, il ne faut pas l'utiliser. L'aspirine aussi peut se dégrader facilement. On s'abstiendra si, après péremption, elle a changé d'aspect ou d'odeur. Sous réserve de respecter ces consignes, consommer un médicament périmé n'engendre

a priori qu'un risque : celui d'une efficacité un peu amoindrie. Comme l'a remarqué la Société de pneumologie de langue française en 2016, dans un article sur la question : « *Aucun rapport faisant état d'une toxicité humaine due à l'ingestion, à l'injection ou à l'application topique* d'un médicament actuel après sa date de péremption n'a été publié.* » De fait, l'ANSM, à qui nous avons demandé si elle avait eu connaissance, via la pharmacovigilance, de cas d'effets indésirables dus à la consommation de produits périmés ne nous a pas répondu malgré un délai de 10 jours et plusieurs relances. Un silence qui en dit long.

* médicament qui agit uniquement à l'endroit où il est appliqué sur la peau et / ou une muqueuse.

Le stationnement à Paris a changé depuis le 1^{er} octobre

Erratum: Aller à Paris en voiture devient coûteux pour les véhicules thermiques de plus de 1 600 kg et électriques ou basse émission de plus de 2 000 kg

En effet depuis le 1^{er} octobre 2024, le prix du stationnement dans les rues parisiennes a triplé. Ainsi en zone 1, du 1^{er} au 11^e arrondissement, il passe de 6 € / h à 18 € / h et en zone 2 : du 12^e au 20^e arrondissement de 4 € / h à 12 € / h. Plusieurs solutions : privilégier les stationnements en sous-sol, dans les parkings d'hôtel, louer un Vélib ou prendre les transports en commun.



La SNCF aurait-elle le projet d'inciter ses voyageurs à reprendre leur voiture ?

Depuis le 16 septembre 2024, la SNCF impose de nouvelles contraintes sur les bagages pour les passagers du rail. A bord de TGV INOUI et de trains Intercités, que pouvez-vous transporter ?

Comme antérieurement, tous vos bagages doivent être étiquetés et rangés. Vous devez être capable de porter l'ensemble de vos bagages en une seule fois ! Sinon, vous risquez des amendes qui sont fonction du nombre de bagages excédentaires et du non-respect des tailles indiquées :

1 bagage en trop ou non conforme : 50 €

2 bagages en trop ou non conformes : 100 €

3 bagages ou plus en trop ou non conformes : 150 €

A retenir : 150 € pour un bagage gênant la circulation dans les couloirs.

Nous avons bien précisé qu'il s'agit des voyages avec TGV INOUI et de trains Intercités.



La FNAUT (Fédération Nationale des Usagers des Transports) demande une uniformisation des tailles, poids et du nombre de bagages pour toutes les marques de la SNCF, mais aussi que les TGV duplex soient au fil du temps adaptés à la demande des passagers en matière de rangements bagages.

Les autres transporteurs peuvent appliquer d'autres règles.

RÉCAPITULATIF DES RÈGLES APPLICABLES À PARTIR DU 15/02/2024						
Type de bagages/	Étiquette	Taille maximale	Housse ou étui	À replier	Nombre de bagages autorisés	
Bagages ordinaires	valise, sac de voyage, gros sac à dos	Oui	70 x 90 x 50 cm	-	-	2 bagages ordinaires + 1 bagage à main
Bagage à main	cabas, petit sac à dos, pochette PC	Oui	40 x 30 x 15 cm	-	-	
Bagages spéciaux	Poussette	Oui	90 x 130 cm	-	Oui	1 bagage spécial + 1 bagage ordinaire + 1 bagage à main
	Trottinette, monocycle	Oui		-	Oui	
	Instrument de musique	Oui		Oui	-	
	Planche nautique	Oui		Oui	-	
	Snowboard	Oui		Oui	-	
	Fauteuil roulant non utilisé	Oui		-	Oui	
	Skis	Oui		-	Oui	
Vélo*	Vélo pliant	Oui	90 x 130 cm	-	Oui	1 vélo plié/démonté + 1 double sacoche vélo + 1 bagage à main
	Vélo démonté			Oui	-	
	Vélo non démonté	Oui	-	-	-	1 bagage ordinaire + 1 double sacoche vélo + 1 bagage à main <small>(le vélo non démonté n'est pas considéré comme un bagage. Il est placé dans l'espace vélo)</small>

Le TGV Ouigo essentiel ou Ouigo Plus : (un bagage à main ne dépassant pas 36 cm x 27 cm x 15 cm et un bagage cabine limité à 55 cm x 35 cm x 25 cm. Il existe des options pour des bagages supplémentaires ou plus volumineux).

Pour **le TGV Lyria, l'Eurostar** qui demande de distinguer Eurostar Angleterre et Eurostar Belgique, **Trenitalia France** et **Renfe**, allez sur leur site pour en savoir davantage.

Lorsque vous achetez un billet, prenez le temps de vérifier les types de bagages autorisés et, à vos moments perdus, ... mesurez vos valises et vos sacs pour ne pas avoir de mauvaises surprises financières lors de votre prochain voyage.

Liste noire des sites des produits bancaires et assurances

Une liste noire des sites ou entités proposant, en France, **sans y être autorisés**, des crédits, livrets d'épargne, services de paiement, contrats d'assurance est régulièrement mise à jour par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Cette liste est disponible sur le site : <https://www.abe-infoservice.fr/liste-noire>.

Attention, cette liste n'est pas exhaustive. Il vous est possible de vérifier que votre interlocuteur est autorisé à proposer des produits bancaires ou des assurances en consultant :

- le registre des agents financiers «REGAFI»,
- le registre des organismes d'assurance «REFASSU»,
- les sites de l'ORIAS, organisme chargé de tenir le registre des intermédiaires en assurance, en banque ou en financement participatif.

Au cours du troisième trimestre 2024, 294 nouvelles inscriptions ont été ajoutées à cette liste parmi lesquelles 70 % usurpent l'identité d'un établissement ou d'un intermédiaire financier dûment autorisé à commercialiser de tels produits, en France ou

dans un autre pays de l'Espace économique européen.

Restez vigilants.

(INC octobre 2024)



Rénovation énergétique : les Règles d'Or

Avant de faire réaliser des travaux...

– Contactez un conseiller France Rénov' qui vous fera des suggestions objectives et vous aidera dans votre projet. Rendez-vous sur le site france-renov.gouv.fr pour trouver votre espace conseil à proximité de votre domicile et un simulateur qui vous fournira une indication du montant des aides financières qui pourrait vous être alloué.

– Ni l'état, ni un ministère, ni l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ne vous contacteront ou vous démarcheront directement. Le **démarchage téléphonique est par ailleurs interdit** pour la vente d'équipements ou la réalisation de travaux d'économie d'énergie ou de production d'énergie renouvelable.

– Sur les **foires et les salons**, les économies d'énergie sont particulièrement mises en avant pour inciter à signer un bon de commande. Attention, dans ce cas **il n'y a pas de droit de rétractation** sauf :

- si le contrat ou service est financé avec l'aide d'un crédit affecté ;
- si le consommateur signe le bon de commande à son domicile (prise de mesures au domicile et établissement du bon de commande dans la foulée).

– Quoi qu'il en soit, méfiez-vous des mentions et en-têtes tels que « étude de faisabilité », « visite technique » qui peuvent cacher un véritable bon de commande ou un devis.

– Demandez des devis à plusieurs entreprises afin de les comparer.

– Exigez des documents écrits affichant les économies d'énergie promises. A ce stade, soyez vigilants, et ne donnez pas vos informations bancaires, d'imposition, factures d'électricité, etc.

– Relisez attentivement tous les documents remis lors du rendez-vous. Ne signez rien dans la précipitation.

– Vérifiez que l'entrepreneur est bien détenteur de la certification RGE. Elle est indispensable pour bénéficier des aides financières à la rénovation énergétique.

– Effectuez des recherches sur les entreprises, par exemple en consultant les avis publiés en ligne par d'autres consommateurs. Multipliez les sources pour en vérifier la fiabilité et la pertinence.

– Consultez, sur les documents fournis, les mentions relatives aux assurances de responsabilité souscrites par l'entrepreneur.

– Contactez directement l'assureur afin de vérifier que les travaux entrepris entrent bien dans le secteur d'activité déclaré par l'entreprise et dans le champ de garantie de l'assurance.

Au préalable et au cours du chantier

– Vérifiez la situation financière de l'entreprise afin de vous assurer qu'elle ne fait pas l'objet d'une procédure collective (redressement ou liquidation judiciaire), contactez le greffe du tribunal de commerce du lieu de domiciliation de l'entreprise, ou consultez les sites officiels d'annonces civiles et commerciales (Infogreffe, Sirene, Bodacc...). En effet, en cas de cessation d'activité, il faut réagir rapidement car la déclaration de créance doit être effectuée dans les 2 mois suivant la publication du jugement.

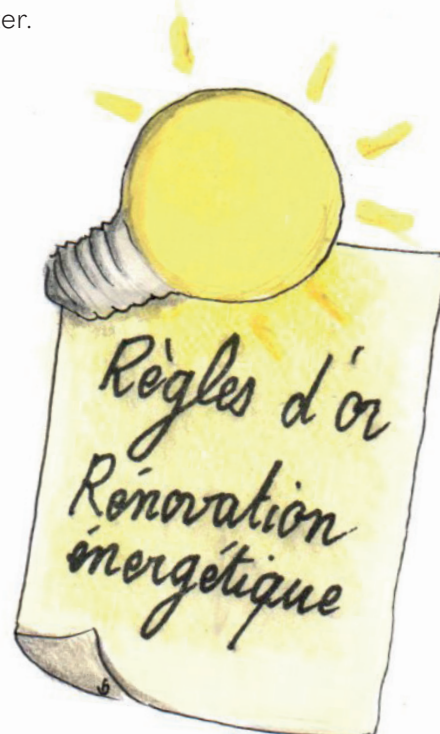
À la fin et à la suite des travaux...

– Afin de préserver vos droits et recours, ne signez pas d'attestation de fin de travaux sans avoir pu vérifier que les installations sont en bon état de fonctionnement et correspondent à ce qui est inscrit dans le devis. Mentionnez des réserves, le cas échéant.

– En cas de dysfonctionnement de l'installation, agissez sans attendre et échangez toujours par écrit auprès du professionnel, de préférence par LRAR (Lettre Recommandée avec Avis de Réception) en cas de réclamations. Prenez soin de garder copie de toutes vos démarches.

– En cas d'abus, signalez la société à la Répression des fraudes sur le site Signalconso.

– Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à nous solliciter.



L'Arnaque téléphonique au faux conseiller : des avancées favorables au consommateur

La lutte contre le spoofing s'intensifie en France.

Ce procédé, qui permet à des escrocs d'afficher un autre numéro que celui de l'appelant et de tromper son interlocuteur sur son identité et de le mettre en confiance à des fins frauduleuses, est effectivement très prisé, et ce notamment lors de l'arnaque au faux conseiller bancaire, ravageuse et très répandue. De nouvelles dispositions de la loi dite Naegelen (loi n° 2020-901 juillet 2020) qui vise à encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux sont entrées en vigueur.

Depuis le 1^{er} octobre 2024, les opérateurs téléphoniques en France ont l'obligation d'interrompre par un mécanisme d'authentification de numéro (MAN) les appels frauduleux passés **depuis ou à destination des lignes fixes**, évitant ainsi aux potentielles victimes de recevoir l'appel.

La banque de France assure que « dans la quasi-totalité des cas de spoofing (usurpation d'identité électronique) bancaire qui nous sont rapportés, c'est bien un numéro de ligne fixe qui est usurpé, car ce sont les numéros les plus facilement identifiables par les fraudeurs comme par les victimes. Le mécanisme sera donc efficace, même quand l'appel sera à destination du mobile de la victime ».

Ce dispositif d'authentification est une avancée significative dans la protection des consommateurs contre les escroqueries téléphoniques, mais il ne constitue pas une solution complète. En effet, le système d'authentification ne permet pas d'intercepter des appels frauduleux émis depuis un mobile, ou d'éviter d'autres procédés d'arnaques

Les banques doivent rembourser les clients piégés

Plusieurs décisions de justice favorables au consommateur ont par ailleurs été rendues. La Cour de cassation, soit la plus haute juridiction française, vient effectivement d'obliger la BNP à rembourser un client victime d'une arnaque au faux conseiller bancaire par le biais d'une usurpation de numéro. Après l'arrêt de la Cour d'appel de Versailles du 28 mars 2023 en faveur d'un consommateur victime de l'arnaque au faux conseiller bancaire, mercredi 23 octobre 2024, la Chambre commerciale de la haute juridiction a rendu un arrêt indiquant qu'un client piégé par un fraudeur utilisant le numéro de téléphone de sa banque (technique du spoofing) pour se faire passer pour son conseiller bancaire ne pouvait se voir reprocher une négligence grave. En conséquence de quoi la banque (en l'espèce la BNP) devait lui rembourser le montant des virements frauduleux.

Source Quechoisir.org

comme les ping calls (appels en absence incitant à rappeler un numéro surtaxé), le phishing (technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles) par SMS, ou encore les spams.

La vigilance reste de mise.

Un conseil ? N'hésitez pas à nous consulter.

(Source Quechoisir.org)

Vos témoignages IKEA, roi des boulettes !

La commande est passée le 7 septembre. La livraison est prévue pour le 12 septembre.

Le jour dit, deux livreurs se présentent à mon domicile :

« Bonjour, nous vous livrons 16 colis ».

« Ok, le nombre de paquets correspond à ma commande, nous allons contrôler les références. »

« Inutile nous sommes des professionnels, le contrôle est fait dans le camion, nous sommes mal garés et nous n'avons pas le temps de recommencer. Où doit-on déposer les emballages ? ».

Le lendemain j'entreprends de monter l'armoire.

Montage des caissons OK. Montage des tiroirs OK. Montage des tringles et étagères RAS. Maintenant je m'attaque au montage des cadres de portes coulissantes. J'ouvre le colis et stupéfaction ! le contenu ressemble à deux côtés de lit.

Après plusieurs vérifications du numéro de référence, celui-ci ne se trouve pas sur le bon de livraison. Force est de constater que le livreur s'est trompé. Il a interverti deux paquets.

Appel au SAV et après le rituel des orientations du répondeur, enfin un interlocuteur humain. J'expose le problème argumenté des numéros de référence du colis et du bon de livraison.

Excuses de mon interlocuteur, proposition d'envoi du cadre de porte pour le 25 septembre et programmation de l'enlèvement des côtés de lit pour le 9 octobre car le livreur n'est pas habilité aux reprises, elles sont confiées à un autre transporteur. Le 25 septembre, mon colis de cadres de portes arrive, sur le bon de livraison mon nom et l'intitulé "cadres de portes coulissantes" y figurent bien. Je m'empresse de monter le premier et, quand je l'accroche sur le rail de l'armoire, je constate qu'il lui manque 30 centimètres en hauteur. Nouvel appel au SAV, même rituel etc... Pour m'entendre dire : « Excusez-nous. Mon collègue s'est trompé de référence ».



La nouvelle expédition est fixée au 28 septembre. La reprise, après négociations, au 9 octobre en même temps que les côtés de lit. Le 28 septembre, l'armoire est enfin opérationnelle, mais avec 2 encombrants paquets à stocker. Le 9 octobre, le transporteur vient faire l'enlèvement, son bon spécifie bien 2 colis, mais 1 pour les côtés de lit et 1 pour une tête de lit. Comme les références des cartons ne correspondent pas à celles du bon, le transporteur en refuse la reprise. Nouvel appel à IKEA. L'opératrice est désolée et compatissante. Après plusieurs appels au transporteur, elle est incapable de me donner une date d'enlèvement et me propose de me contacter quand elle sera fixée. Elle me gratifie d'une remise. Enfin, avant de raccrocher, elle me demande de ne pas quitter pour répondre à une enquête de satisfaction. Quelques minutes d'attente puis plus rien bip, bip, bip... Après une nouvelle réclamation, l'enlèvement des deux colis est fixé au 24 octobre. Le jour J, je reçois un sms m'indiquant que le livreur passera entre 14 et 17 heures. 14 h 10 appel du livreur : nous serons chez vous dans 30 minutes. 14 h 35 nouvel appel, désolé le

camion ne veut pas démarrer, on vous contactera pour fixer un rendez-vous. Et comme à l'habitude plus de nouvelles.

Comme le service logistique d'IKEA ne contrôle pas les activités de ses livreurs ou semble les ignorer, je reprends contact avec le SAV.

Je fais part de mon mécontentement de n'être informé sur la suite qu'IKEA pense donner à cette situation.

Évidemment mon interlocuteur tombe des nues : « Je ne comprends pas que personne ne vous ait appelé ».

L'entretien se termine sur un troisième rendez-vous fixé un mois plus tard le 21 novembre.

Aujourd'hui début novembre deux mois après la première livraison le problème n'est pas réglé.

Bilan pour l'achat d'une armoire : 3 livraisons, 2 enlèvements ratés, 2 gros colis sur les bras et le feuillet n'est pas terminé...

Que de temps perdu, que de tracas, une impression d'incompétences chroniques, et d'une rentabilité désastreuse, et je ne parle pas du bilan carbone !

Suite au prochain épisode.

Un nouveau terrain de jeu pour les escrocs

Certaines banques proposent des retraits d'argent par SMS, plus besoin d'avoir une carte bancaire.

Le principe est le suivant :

1. Vous préparez votre retrait d'espèces à partir de l'application mobile de votre banque.
2. Vous recevez par SMS votre code confidentiel de retrait à 9 chiffres.
3. Vous accédez à l'écran de saisie du code confidentiel de retrait en appuyant sur la touche dédiée à cet effet sur l'écran.
4. Vous renseignez votre code de retrait reçu par SMS ainsi que votre code secret (à 4 chiffres), choisi lors de l'activation du service.
5. Vous pouvez retirer les espèces.

Simple et utile quand on n'a pas de carte sur soi ... comme ces escrocs qui se font passer par téléphone pour un conseiller de la banque évoquant des mouvements suspects sur le compte de la victime.

Vous connaissez la suite : affolée puis mise en confiance, la victime donne tous les codes demandés. Elle s'apercevra par la suite que 500 € lui ont été débités à un guichet à Nice alors que l'histoire se passe à Meulan-en-Yvelines. La banque, la Caisse d'Épargne ne veut rien entendre puisque les codes ont été donnés...

Soyez vraiment vigilants lorsqu'un conseiller bancaire vous appelle. Il ne vous demandera jamais de codes ou vos coordonnées bancaires.



Arrêtez de nous prendre pour des pigeons

Nous nous sommes rendus dans un magasin de Chambourcy pour acheter un canapé.

Au moment de signer la commande, le commerçant nous propose deux options :

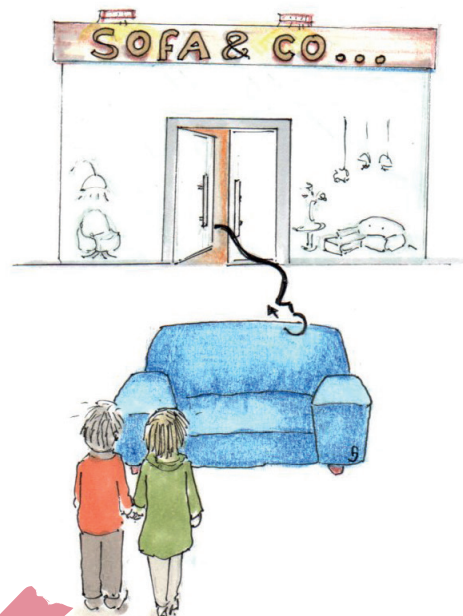
1. soit payer 50 % à la commande puis 50 % quelques jours avant la livraison,
2. soit souscrire un crédit à la consommation auprès d'une société de crédit, de 10 mensualités, à taux zéro, débutant après la livraison.

A contrecœur, nous prenons la seconde option. Nous avons des revenus confortables, sans aucun crédit par ailleurs, et sommes très étonnés lorsque le vendeur nous appelle pour nous informer que le crédit est refusé. Il ne nous reste donc plus que la première alternative pour commander. Nous refusons. Nous lui prions alors de nous envoyer le refus

du crédit à la consommation afin d'annuler la commande. Bizarrement, 10 minutes après notre demande, le crédit est finalement accepté.

Tout cela nous a paru suspect, nous avons eu l'impression qu'on essayait de nous forcer la main pour un paiement à l'avance sans garantie d'une livraison dans les délais. Nous souhaitons annuler la commande. Le vendeur nous indique d'abord que ce n'est plus possible. Nous lui répondons alors que nous avons 14 jours de rétractation du fait du crédit à la consommation : c'est écrit sur le contrat signé. Le commercial reconnaît les faits. Nous lui expliquons que nous avons perdu confiance auprès de lui et de l'enseigne.

Nous avons pu annuler le contrat avec la société de crédit et notre commande.



De cette histoire, il ne faut pas perdre de vue qu'il n'y a pas de délai de rétractation possible lors d'un achat en magasin, (situation non encadrée par la loi) par contre, lorsque cet achat s'effectue par le biais d'un crédit à la consommation, il est subordonné à l'accord du prêt. Cette situation a donc permis à notre couple d'adhérents de réagir judicieusement.

Nous vous défendons : les litiges résolus

Allo SFR, que ne comprenez-vous pas ?

M. L est chez SFR mais souhaite changer d'opérateur internet. Il fait sa demande de résiliation. On lui répond que c'est noté. Il doit alors retourner son matériel : box, câbles ...

On lui remet à cet effet un bon de restitution à coller sur son colis.

M. L envoie le paquet via Chronopost, sans oublier de demander un reçu d'expédition.

Grâce au numéro de suivi du colis, il sait que ce dernier a bien été livré.

Fin de l'histoire ? Non !

Quelle ne fut pas la stupeur de ce monsieur lorsqu'il reçoit de SFR, une facture de résiliation de 775 €.

Il contacte aussitôt l'opérateur. On lui répond qu'il n'a pas renvoyé le matériel : les pénalités de non restitution s'élèvent à 330 €.

Par ailleurs, comme il aurait

souscrit un nouvel abonnement qui l'engage sur un an, il est redevable de 445 €.

M. L ne comprend pas. L'équipement a bien été envoyé, il en a la preuve. En outre, il n'a signé aucun nouveau contrat.

SFR n'entend rien, devient insistant. Un huissier est mandaté. Très contrarié, M. L contacte l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine qui adresse un courrier argumenté à SFR, demandant notamment des explications sur ce nouveau contrat.

SFR répond aussitôt et, à titre exceptionnel, annule toutes les poursuites.

Notre adhérent nous remercie chaleureusement.



Un écureuil pas très réactif

Le petit-fils d'une de nos bénévoles a été victime d'une arnaque téléphonique au faux conseiller bancaire.

Ses collègues lui ont conseillé de faire une demande auprès de la banque pour solliciter soit un remboursement des 800 € subtilisés, soit un geste commercial. Après un déplacement à l'agence bancaire qui s'est soldé par la réponse suivante : « Il faut envoyer un e-mail à notre Directeur ». Ce qui fut fait immédiatement et quelques jours plus tard, le petit-fils et sa mamie bénévole étaient reçus par le Directeur.

Rencontre tout à fait cordiale, celui-ci explique qu'il ne peut pas rembourser mais qu'il envisage un geste commercial d'environ 300 €.

Cependant, il ne pourra agir qu'à son retour de vacances et demande qu'un courriel de rappel lui soit envoyé vers le 20 août.

Le 21 août, la mamie bénévole le contacte. Au bout d'une semaine, pas de réponse. Elle recommence, toujours pas de réponse. Elle finit alors par appeler le Directeur et là, il lui confirme qu'il a bien reçu son e-mail, que les termes de leur accord sont toujours valables et qu'une réponse lui sera donnée fin de semaine soit vers le 6 septembre. « Par une très grande malchance », depuis cette date, le Directeur de la banque est aux abonnés absents ! Il faudra attendre fin octobre, après un signalement auprès du médiateur de la Banque, pour que les 300 € soient virés.

Patience et longueur de temps font plus que force ni que rage.



La qualité des cheminements piétons

Enquête d'observations réalisée du 27 janvier au 10 février 2024

En 2023, alors que les aménagements cyclables se multiplient et offrent la possibilité de circuler avec un mode de transport plus doux, 44% des personnes se rendent toujours en voiture, moto, ou scooter dans les commerces des centres villes. Un tiers privilégient la marche, 17% les transports en commun, et seulement 4% le vélo (Libre Service Actualités mars 2024).

Quelque peu oubliée des politiques d'aménagements, la circulation piétonne mériterait pourtant aussi une attention toute particulière. D'autant que, ces 12 derniers mois, en agglomération, le nombre d'accidents impliquant des piétons est à la hausse. C'est pourquoi, *Que Choisir* s'est penché sur **la qualité et la sécurité des cheminements piétons**.

Afin d'estimer la qualité des trajets piétons, les enquêteurs de 85 associations locales devaient se rendre à pied au commerce alimentaire le plus proche de chez eux.

Éléments à retenir :

Mode de circulation le plus respectueux de l'environnement, **l'accès au commerce à pied a été largement possible** (85%) pour nos enquêteurs. La distance est le plus fort facteur de découragement pour ne pas faire le trajet.

En moyenne, la distance domicile-commerce alimentaire était de 1,2 km, avec d'importants écarts entre enquêteurs. Mais la moitié vivait à 800 mètres d'un magasin d'alimentation.

Les itinéraires ont toutefois été plutôt inconfortables, surtout au niveau des **trottoirs** et accotements, où un tiers des trottoirs sont inadaptés (trop petit, mal entretenu, voire absent). Des soucis aussi au niveau des **carrefours**.

Les piétons, particulièrement vulnérables lors de leur déplacement, se sont **rarement sentis en insécurité**.

Résultats locaux :

Dans notre secteur, 12 enquêteurs sont intervenus dans 10 communes. 11 sur 12 peuvent faire le trajet à pied, le parcours aller-retour allant de 0,4 à 2,25 km (exception : 5,2 km), mais la qualité et la sécurité du trajet ont été jugées bonnes par 3 enquêteurs seulement, mauvaises ou médiocres pour 9 des 12 trajets.

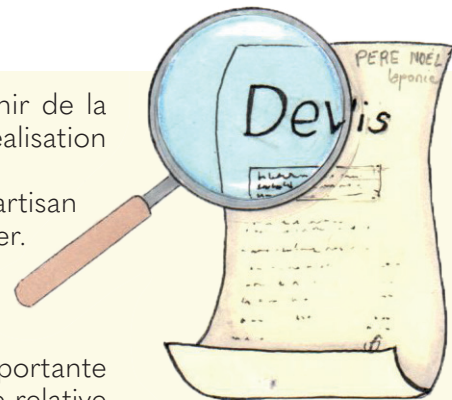


Rappel concernant les devis

Deux cas soumis à notre association, viennent rappeler la nécessité d'obtenir de la société ou de l'artisan, la fourniture d'un devis correctement établi, avant la réalisation de travaux.

1^{er} cas : Madame X qui doit remplacer son ballon d'eau chaude, reçoit de l'artisan en guise de devis, un SMS mentionnant le montant total des travaux à réaliser. Elle accepte et les soucis commencent.

2^{ème} cas : Madame Y obtient de l'artisan chargé de la rénovation de son appartement un devis de plus de 40 000 €. Elle l'accepte et le signe. En cours de travaux, elle paye la totalité de la somme demandée, dont une partie importante en espèces, sans demander de reçu. L'artisan lui remet une première facture relative à la somme payée par chèque et s'engage à lui fournir celle concernant le paiement en liquide. Il laisse le chantier en l'état et ne se manifeste plus.



Voici nos conseils

Quelques notions de base sur les devis :

Avant tout achat de produit ou prestation de service, il est conseillé au consommateur de s'informer sur le prix de la prestation pour lui permettre de pouvoir comparer et choisir en toute connaissance de cause. Le professionnel doit remettre au consommateur un devis détaillé. Ce devis est une offre de contrat qui engage les parties dès lors qu'il est accepté.

L'essentiel :

Le devis permet d'informer le consommateur sur le prix d'une prestation ou d'un produit.

Il devient un contrat engageant dès lors qu'il est signé par les deux parties.

Il doit mentionner la durée pendant laquelle l'offre est valable. Cette période permet de réfléchir et de comparer les offres avant de s'engager.

Mentions devant figurer sur le devis :

Dans le cadre des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, le devis doit mentionner :

- la date,
- le nom et l'adresse de la société,
- le nom du client,
- le lieu d'exécution,
- la nature des réparations à effectuer,

- la durée de validité de l'offre,
- le décompte détaillé de chaque prestation en quantité et prix unitaire,
- le prix de la main d'œuvre,
- les frais de déplacement,
- la somme globale à payer HT et TTC avec le taux de TVA,
- le caractère payant ou gratuit du devis.

Le devis engage les parties :

Le devis en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés est juridiquement une offre de contrat, et, à ce titre, il engage fermement le professionnel de manière très précise quant à l'étendue des travaux, à leur coût, mais aussi quant aux délais prévus.

Le consommateur, lui, n'est jamais obligé de confier l'exécution des travaux au professionnel. Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il aura exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux.

Quelques mesures de bon sens avant la signature du devis :

- Ne pas signer un devis à l'instant, ni sous la pression d'un professionnel, mais s'accorder systématiquement un délai de réflexion.
- Effectuer au préalable quelques vérifications sur la société ou l'artisan, sur des sites officiels ouverts à tous, tels Infogreffe, Société.com, autres.
- Ne jamais payer la totalité de

la prestation à la signature du devis, la règle généralement admise est un acompte d'un montant de 30%.

- Ne pas payer de sommes importantes en espèces, le montant maximum prévu de particulier à professionnel est de 1 000 € et demander systématiquement un reçu de paiement.
- Préciser la date ou le délai d'exécution des travaux, avant signature du devis.
- S'assurer que le professionnel dispose bien d'une assurance, mention de cette dernière avec numéro de contrat doit systématiquement figurer sur le devis.
- À l'ouverture de tout chantier, une entreprise doit justifier qu'elle a souscrit un contrat d'assurance la couvrant pour cette responsabilité. Les entreprises assurées doivent joindre, aux devis et aux factures, des attestations d'assurance, conformément aux articles L. 241-1 et L. 243-2 du code des assurances.
- Ne pas hésiter à vérifier auprès de la compagnie d'assurances, l'existence du contrat.
- En fin de chantier, établir avec le professionnel un procès-verbal de réception des travaux mentionnant désordres et malfaçons constatés et réserves émises.

Nous vous représentons

Les forums de rentrée en septembre 2024

Comme les années précédentes, nombreux ont été les bénévoles qui se sont dévoués pour animer les stands de notre association locale, aux forums de rentrée des associations. Qu'ils en soient chaleureusement remerciés et tout particulièrement Lionel Diquéro qui a repris l'Événementiel en pleine période de déménagement et qui a préparé avec notre Président, les kits d'exposition.

Cette année aussi, les événements se sont étalés sur deux week-ends, mais de façon très inégale. Néanmoins, nous avons pu participer à 7 forums :

- Le samedi 07-09-2024 à Conflans-Sainte-Honorine, Les Mureaux, Limay et Triel-sur-Seine.
- Le dimanche 08-09-2024 à Verneuil-sur-Seine et Meulan-en-Yvelines.
- Le samedi 14-09-2024 à Hardricourt.

Nos bénévoles ont pu aborder les visiteurs avec les sujets de l'année, promus par la Fédération :

- l'application **QuelProduit**,
- la consommation responsable.

Nos stands ont arboré les affiches de nos victoires et les comparateurs sur les énergies (gaz, électricité, fioul et carburants).

Plusieurs visiteurs ont demandé s'il y aurait bientôt un achat groupé pour le gaz (pas encore connu à l'époque).

La notion de prix-repère pour le gaz naturel est mal perçue par de nombreux consommateurs.



Conflans-Sainte-Honorine : Yvon



Les Mureaux : Michel et Dominique



Hardricourt : Jo, Michel, Lionel et Sylvie



Limay : Francis



Verneuil-sur-Seine : Didier, Michel et Marie-Hélène



Meulan-en-Yvelines: Jo



Triel-sur-Seine : Françoise et José

Aux Mureaux, notre Président a été interviewé par la radio locale RVVS (Radio Vexin Val-de-Seine) où il a présenté les actions de l'association : Informer, Défendre et Représenter.

Participation à la journée Zéro déchets, le 5 octobre 2024

Invitée par la Mairie de Vernouillet qui organisait une journée Zéro déchet, l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine y a retrouvé plusieurs intervenants déjà connus :

- « Les Ecolibris Rive Gauche », comme à l'accoutumée organisaient un Repair Café.
- La ressourcerie « La Gerbe » dont le camion était sur les lieux pour récupérer les objets, en prévision d'une deuxième vie.
- Le GPSEO abordait le compostage sous une forme très pédagogique.
- La bibliothèque de Vernouillet, à partir du fil rouge de la grainothèque, proposait des ateliers pour le plaisir des enfants et de leurs parents.
- L'ECVVT (Entente Cycliste de Verneuil, Vernouillet, Triel) mettait ses compétences techniques à disposition des visiteurs.

Et deux nouvelles venues :

- « La Tournée » proposait la livraison et la récupération des contenants pour parvenir à relancer la consigne du verre.
- L'association TRANSITION : animait des activités écolo- artistiques pour petits et grands.

Sur le stand de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine, trois bénévoles présentaient des documents sur la consommation responsable et initiaient à l'application **QuelProduit**.

Riche en diversité, cette journée a été une réussite.



Didier et Françoise

Le 5 octobre 2024, la nouvelle permanence du Conseil Litiges a ouvert ses portes à la mairie de LIMAY

Comme évoqué dans l'édito, Aïcha et Francis ont reçu leurs premiers solliciteurs. Michel, le Président de notre Association Locale du Val-de-Seine, a tenu à être présent à cette première pour les soutenir.

A la suite des entretiens, Monsieur le Maire de Limay a souhaité faire une photo pour marquer l'événement.



Michel, Francis, Aïcha et
Djamel NEDJAR, maire de Limay

Raymonde GODE, la 1^{ère} Présidente de notre AL n'est plus

J'ai connu Raymonde très tardivement, en 2012, quand je lui ai proposé de faire une conférence, lors de la commémoration des 30 ans de l'association. C'est à cette occasion, que j'ai découvert la réactivité, le dynamisme et l'enthousiasme de Raymonde. Associée à son grand ami et complice de toujours, Jean Bertoliatti, elle savait traiter du consumérisme avec brio et passion.

Tous les deux, très à l'aise pour communiquer en présence de préfet, sous-préfet, député et autres représentants des collectivités locales, ainsi que d'une nombreuse assistance, ont démontré le rôle important d'une telle association pour l'information et la défense des consommateurs.

Raymonde a été la pièce maîtresse de la création de notre association. Elle s'est lancée en 1982 avec l'aide de Jean Bertoliatti, dans l'aventure de «l'Union des consommateurs de Verneuil et environs» qui allait devenir, l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine. Il fallait effectivement enthousiasme, créativité, détermination, pour mener à bien, avec les moyens de l'époque, ce genre de combat.

Nous qui disposons maintenant d'ordinateurs, de moyens de diffusion, de photocopieuses, ne pouvons qu'admirer la persévérance et les efforts dont Raymonde était capable pour une cause qu'elle jugeait fondamentale.

Dans son rôle fédérateur, avec l'équipe qu'elle avait su créer, elle remuait des montagnes. Distribuer des tracts, participer aux fêtes communales, collecter les

vieux papiers et les cartons, investir des locaux mis à sa disposition par la mairie de Verneuil et même manier pinceaux, peinture et papier peint, rien ne l'arrêtait. C'était une véritable animatrice.

Je crois même savoir que, bien souvent, Monsieur GODE, son époux était mis à contribution pour remplir quelques tâches. Elle disait : « Quand on est bénévole à l'UFC-Que Choisir, c'est toute la famille qui s'engage. »

Sa passion pour l'écriture, transparaisait notamment dans la rédaction du bulletin, réalisé parfois à la main et, qu'il fallait ensuite tirer sur les polycopieuses de l'époque, avant de les distribuer.

Elle savait fédérer les bonnes volontés pour remplir toutes les tâches telles que : la création et la formation des conseillers litiges, le développement de la communication mais aussi des enquêtes et mener des actions de promotion...

Raymonde restera pour les nouvelles générations, et pour nous tous, un modèle d'éternelle jeunesse et de dynamisme au service des autres.

C'était, ce que l'on appelle, une belle personne.

Yvon BALUT

Tout jeune retraité de la présidence de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine

avec la participation de Françoise SALVARY, bénévole active des premiers jours.



Merci

*Un grand merci aux mairies et à l'organisme qui nous versent une aide financière
Grâce à cette dernière nous pouvons continuer à vous informer représenter et défendre*

Merci également aux adhérents qui nous soutiennent en faisant un don.



Les Mureaux



Triel-sur-Seine



Verneuil-sur-Seine



Conflans-St-Honorine



Andrésy



Adresse de notre permanence

5 bis Grande Rue 78480 Verneuil-sur-Seine

Notre permanence y accueille le public, tous les MERCREDIS de 14 h 30 à 16 h 30.

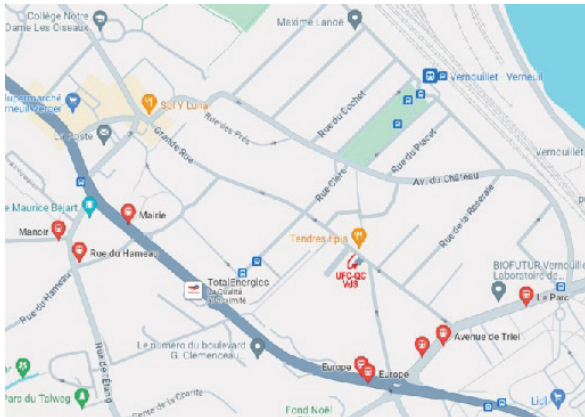
Les litiges n'y sont pas traités. Pour ce faire, adressez-vous à votre permanence litiges la plus proche, en page 16.

Vous pouvez laisser votre message au 01 39 65 63 39, nos bénévoles vous rappelleront.

Vous pouvez aussi nous contacter :

- par courrier à : UFC-Que Choisir Val-de-Seine - BP 56 - 78480 VERNEUIL-SUR-SEINE,

- par courriel à : contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr en précisant votre téléphone et lieu de résidence.



BULLETIN D'ADHÉSION

À compléter, découper et retourner à : UFC-Que Choisir du Val-de-Seine
5 bis Grande Rue - BP - 78480 VERNEUIL-SUR-SEINE

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Messagerie @ :
(pour recevoir nos lettres électroniques)

Téléphone fixe : Téléphone mobile :

Date de naissance : / / Profession :

Je soutiens votre action et j'adhère à l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine. Je règle ma cotisation annuelle d'adhérent : **30 €**.

Je fais don de : €.

Je souhaite participer aux actions de l'association : OUI / NON.

Si vous n'êtes pas abonné aux publications nationales de l'UFC en passant par notre intermédiaire, vous bénéficiez de conditions avantageuses pour un premier abonnement ou un réabonnement après plus d'un an d'interruption.

Je choisis de m'abonner à la formule suivante :

11 numéros de la revue Que Choisir : 25 € au lieu de 49 €

11 numéros de la revue Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges »
+ l'information juridique par téléphone : 35 € au lieu de 67 €

11 numéros de la revue Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges »
+ l'information juridique par téléphone : 50 € au lieu de 94 €

11 numéros Que Choisir Santé + 1 cahier spécial : 35 € au lieu de 46 €

Merci d'effectuer le règlement par 2 chèques (adhésion - abonnement(s)) à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine.

Fait le / / 202.... à Signature :









UFC-Que Choisir Val-de-Seine
 5 bis Grande Rue - BP 56 - 78480 VERNEUIL SUR SEINE
 Téléphone : 01 39 65 63 39
 Mél.: contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr
 Site : <https://valdeseine.ufcquechoisir.fr>

L'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, affiliée à la Fédération Nationale, est une association (loi 1901) à but non lucratif, formée uniquement de bénévoles, dont le but est d'informer, de défendre et de représenter les consommateurs dans un contexte d'indépendance totale vis-à-vis des groupes de pression politiques, financiers, syndicaux...

Ses actions :

- **Informers ses Adhérents et ses Sympathisants** par le biais d'un bulletin trimestriel, de lettres électroniques.
- **Participer aux enquêtes** nationales UFC-Que Choisir et réaliser ses propres enquêtes locales (eau, déchets, taxes...). Les résultats locaux sont publiés dans le bulletin trimestriel et sur notre site.
- **Aider ses Adhérents** au règlement des litiges de consommation, (achats, travaux, fraude, Internet, mobile, voyage...)
- **Représenter les consommateurs** dans les instances officielles (notamment dans les hôpitaux).

En cas de litige de consommation, l'association locale du Val-de-Seine peut aider ses Adhérents dans ses permanences à :

 VERNEUIL-SUR-SEINE	Au siège, 5 bis Grande Rue à Verneuil-sur-Seine , sur rendez-vous au 07 82 43 90 68, les 2 ^e et 4 ^e samedis du mois de 10 h à 12 h. Permanence accueil (Les litiges n'y sont pas traités) : les mercredis de 14 h 30 à 16 h 30.
 CONFLANS-SAINTE-HONORINE	Espace Romagné (près de la gare SNCF), 2 place Auguste Romagné à Conflans-Sainte-Honorine, sur rendez-vous au 01 34 90 89 89, les 2 ^e lundi du mois, de 15 h à 17 h et 4 ^e samedi du mois, de 10 h à 12 h.
 ANDRÉSY	CCAS - 4 boulevard Noël Marc - 78570 Andrésy sur rendez-vous au 07 83 21 60 32, 2 samedis par mois de 10 h à 12 h (hors vacances scolaires).
 POISSY	Contact au 06 05 33 08 69 (répondeur)
 LES MUREAUX	Maison de la Justice et du Droit du Val-de-Seine, 79 boulevard Victor Hugo à Les Mureaux, sur rendez-vous au 01 34 92 73 42, les 1 ^{er} et 3 ^e jeudis du mois, de 14 h à 17 h.
 LIMAY	Mairie, 5 avenue du Président Wilson à Limay, sur rendez-vous au 06 51 72 12 98, les 1 ^{er} et 3 ^e samedis du mois, de 10 h à 12 h.

Permanences conseil litiges consommation par l'Association Locale des Consommateurs