



Informer - Défendre - Représenter

Édito

Après 12 ans de présidence à l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, Yvon BALUT ne renouvelle pas son mandat. Il reste toutefois au sein de notre association apportant encore ses conseils avisés et pertinents.

Après avoir exercé sur « Le Marion Dufresne » qui emmenait son équipage scientifique vers des contrées lointaines parfois peu hospitalières, Yvon BALUT, nouvellement retraité, descend du plus grand navire océanographique de l'Institut polaire français Paul-Emile-Victor pour prendre la barre du « petit bateau UFC-Que Choisir Val-de-Seine ».

Nous étions à la recherche d'un Président. Nous avons trouvé un capitaine de vaisseau !

Notre loup de mer endurci aux conditions climatiques extrêmes et aux aléas des longues campagnes maritimes a dû devenir marin d'eau douce pour se plonger dans tous les problèmes consuméristes de notre pays.

Habitué aux grands défis, Yvon a fait preuve de beaucoup d'ambitions pour notre modeste association.

Nous gardons le souvenir de la grande fête de nos 30 ans. Préfet, Sénateurs, Députés, Maires, responsable de l'UFC y étaient réunis. Des expositions, des conférences ouvertes au public ont fait le succès de cette journée.

Il a aussi lancé les grands dossiers prix de l'eau, déchets, taxes foncières et a été à l'initiative des Correspondants de Communes qui se mettent en place peu à peu.

Il a su constamment encourager les propositions de ses collaborateurs quand le jeu lui semblait en valoir la chandelle, et a contrario mettre en garde contre celles qu'il jugeait peu utiles ou disproportionnées.

Toute l'équipe lui souhaite de nouvelles aventures enrichissantes en mer, sur terre ou pourquoi pas ... dans l'air pour satisfaire son goût de l'action.

Notre nouveau Conseil d'Administration s'est réuni (14 administrateurs) et a opté pour renforcer son implication dans la direction de l'association. Un bureau a été élu comportant : un président, Michel Rochereau, une secrétaire générale, Dominique Delerín et un trésorier, Didier Malbec.

Forts d'une dynamique collective, nous nous efforcerons de continuer de vous informer, vous défendre et vous représenter.



L'équipe UFC-Que Choisir Val-de-Seine

Sommaire

Nous vous informons.....	3
Ça peut nous arriver.....	3
Billets d'avion via OPODO : n'oubliez pas votre loupe.....	3
Amendes SNCF.....	3
Nous ne pouvons pas intervenir, mais nous pouvons néanmoins vous conseiller.....	3
Hameçonnage : alerte aux faux intitulés SNCF.....	4
Résultats locaux d'enquêtes nationales : supermarchés drive.....	5
Voiture frileuse, attention à l'amende !.....	6
Consommateurs vous pouvez « être les patrons » !.....	7
Devis, garantie décennale ...pas toujours bien clairs.....	8
Une nouvelle épidémie en cours de développement : « La fièvre acheteuse ».....	9
Nous vous défendons : les litiges résolus.....	10
Menzo ou l'art et la manière de refuser un remboursement.....	10
IKEA manque de sérieux.....	10
Voyage abrégé enfin remboursé.....	11
FREE se fait tirer l'oreille.....	11
Encore FREE !!!! L'UFC ramène FREE à la raison.....	12
Caisse d'épargne : maison bien assurée !.....	12
Nous vous représentons.....	13
Le conseiller litiges.....	13
Le correspondant de commune.....	14
Attention l'adresse de notre permanence a changé.....	15
Nos permanences.....	16

Les rédacteurs : Yvon Balut, Alain Brun, Lionel Diquero, Serge Goupil, Marie-Hélène Minaud, José Reyt, Sylvie Riccardi, Françoise Salvary.

Notre dessinatrice : Françoise Raffaillac.

Impression : Imprimerie Jasson Taboureau. Adhérent Imprim'Vert -  **PEFC** 10-31-1902 / Certifié PEFC



Nous vous informons

*Ça peut vous arriver !
Si vous souhaitez nous faire part de vos mésaventures,
n'hésitez pas à nous contacter.
Elles seront certainement très utiles à d'autres.*

Billets d'avion via OPODO : n'oubliez pas votre loupe

Acheter des billets d'avion le moins cher possible sur des plateformes intermédiaires peut se révéler finalement coûteux en cas d'annulation.

C'est la mauvaise surprise subie par une de nos adhérentes. Elle a acheté sur OPODO un billet d'avion d'une valeur de 641 € intégrant la souscription de la « garantie annulation toutes causes » pour 37 €.

Elle annule son voyage et fait valoir cette garantie afin d'être remboursée. Or seulement 287,98 € lui sont versés. Elle ne comprend pas. OPODO lui répond que conformément aux Conditions Générales de Vente (CGV), 20 % de frais sont retenus et qu'il n'y a pas de remboursement sur les frais d'intermédiation qui s'élèvent à 276,56 €. La réponse est sans appel.

Moralité : Lorsque vous souhaitez souscrire une garantie d'annulation, lisez d'abord attentivement les CGV puis, au moment de payer, le détail de votre facture qui doit indiquer les frais d'intermédiation.

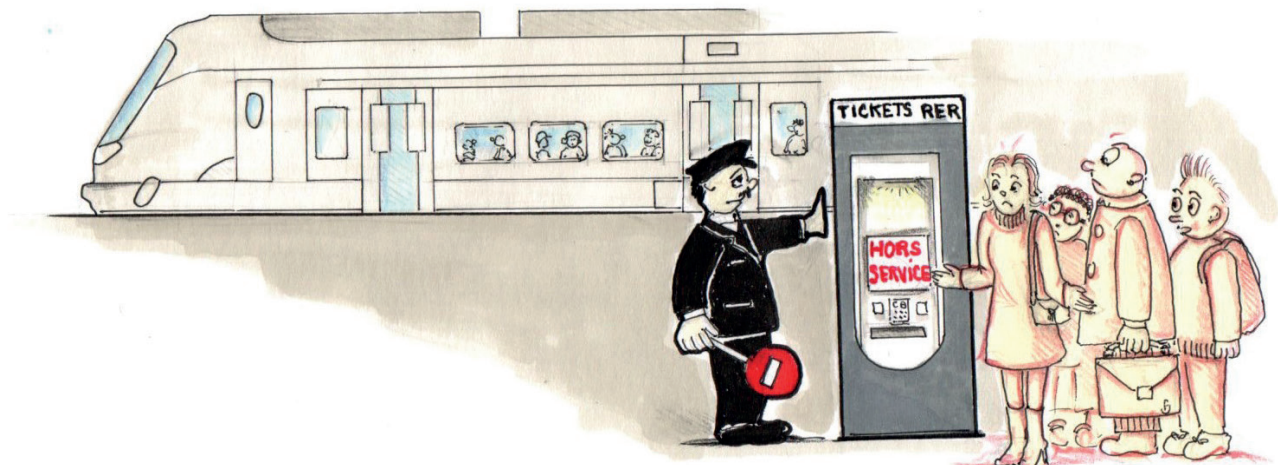
En conclusion, l'achat de billets d'avion directement sur les sites des compagnies aériennes peut s'avérer être en définitive plus avantageux et sans surprise.



Amendes SNCF

Nous ne pouvons pas intervenir, mais nous pouvons néanmoins vous conseiller.

Vous vous apprêtez à prendre le RER à Poissy, vous souhaitez acheter un billet à 16,15 € à une borne mais malheureusement aucune ne fonctionne. Vous pouvez toutefois accéder au quai. Arrivé à destination, des contrôleurs vous demandent votre titre de transport...Vous ne l'avez pas, vous expliquez pourquoi. Estimant, en toute bonne foi, être victime de la situation, vous ne réglez rien. Vous repartez avec un Procès Verbal d'infraction dressé par le contrôleur de la SNCF, mentionnant votre refus de paiement. L'amende initiale de 50 € a été majorée de 50 € (frais de dossier) comme le prévoit le droit applicable par le Code des transports à ce cas.



Nos recommandations

Nous ne pouvons que vous conseiller dans un premier temps de payer la contravention, puis de faire aussitôt une réclamation auprès de la SNCF, en expliquant votre situation, justificatifs à l'appui.

Vous avez en effet la possibilité de contester l'amende pendant un délai de 3 mois après la date de l'infraction via le site :

<https://www.contact-contravention.sncf.com/> ou en envoyant une L.R.A.R. à l'adresse figurant sur le talon de la contravention. Si vous ne réagissez pas dans ce délai, le procès-verbal sera directement transmis au procureur de la république. Vous serez alors rede-

vable d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public.

À défaut de réponse dans un délai d'un mois de la SNCF, ou en cas de refus d'apporter considération à votre démarche, il vous appartiendra de saisir la médiatrice de la SNCF-Voyageurs, en ligne sur le site <https://mediation-sncf.force.com/> ou par courrier, Médiatrice SNCF Voyageurs, TSA 37701, 59973 TOURCOING CEDEX qui peut instruire un dossier non seulement en droit mais aussi en équité. Il vous faudra joindre copie de tous les documents retraçant votre première démarche. La médiatrice a compétence à diligenter une enquête

auprès de la SNCF et à faire valoir une recommandation circonstanciée auprès du procureur de la république, qui peut aller de la minoration jusqu'à l'annulation de la contravention dressée.

Enfin, si l'avis de la médiatrice vous est défavorable ou ne vous convient pas et si vous refusez toujours de régler l'amende, il vous sera possible de saisir le défenseur des droits ou la justice. Néanmoins, le Procès Verbal d'infraction sera transmis à l'officier du ministère public pour être majoré.

Attention, votre silence peut vous exposer à des poursuites pénales.

Hameçonnage : alerte aux faux intitulés SNCF

Un de nos adhérents vient de solliciter notre aide sur une arnaque et son témoignage invite à la vigilance.

Moins d'une heure, après avoir acheté un billet de train et renouvelé sa carte Avantage Senior sur le site SNCF Connect, il reçoit dans sa boîte mail une offre proposant cette même carte à 2,65 € au lieu de 49,00 €.

Son épouse, devant également renouveler la sienne, clique sur le lien reçu, renseigne sur le site affiché ses coordonnées personnelles et bancaires pour paiement par CB. Cependant, le temps de prendre son téléphone mobile pour valider l'achat, la page avait disparu. Elle a immédiatement fait opposition et annulé sa Carte Bancaire auprès de sa banque.

Nous conseillons tout d'abord à notre adhérent de signaler les faits à la SNCF. Il suit nos indications pour accéder au formulaire de contact sur le site SNCF Connect, la navigation au travers des différents onglets n'étant pas des plus explicites. Voici la réponse apportée :

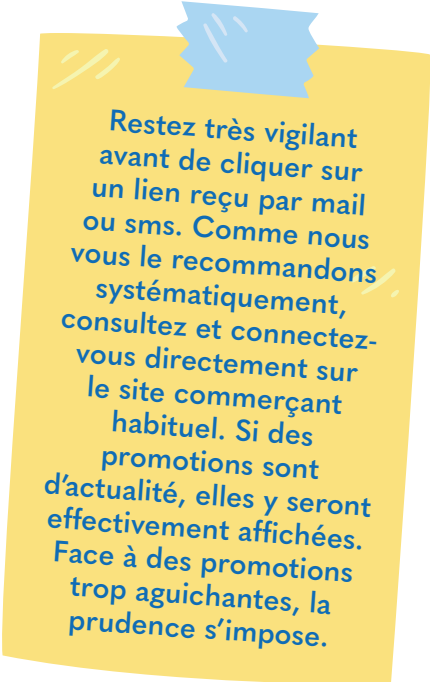
« Notre plateforme SNCF Connect ne propose pas d'offre de carte avantage à 2,65 €. Nous vous invitons à ne pas commander sur l'e-mail frauduleux que vous avez reçu. Pour des raisons de sécurité, je vous invite à ne pas suivre le lien et à supprimer le mail reçu. »

Tout semblait pourtant émaner de la SNCF, le site paraissait identique, seule l'adresse mail pouvait interpeller "do_not_reply@sncf-voyage.hs-inbox.com".

Client de la SNCF, notre adhérent déclare n'avoir pas lu sur le site commerçant ou reçu d'alerte ou de message de la SNCF invitant à la prudence et s'en étonner d'autant plus, lorsque nous lui indiquons, après une recherche laborieuse, des recommandations finalement consultables sur le site SNCF Connect dans le cas évoqué.

Compte tenu de la situation relatée et des données personnelles probablement récoltées à l'insu de la personne qui a cliqué sur le lien, nous lui avons par ailleurs recommandé, comme le site SNCF Connect l'indique par ailleurs :

- le signalement des faits sur PHAROS, portail officiel de signalement des contenus illicites de l'Internet,
- les précautions d'usage et ce au-delà des formalités d'opposition de la carte bancaire utilisée : mise à jour de son antivirus et contrôle, changement des mots de passe des comptes client SNCF Connect, de messagerie et de compte bancaire,
- le dépôt d'une plainte.



Restez très vigilant avant de cliquer sur un lien reçu par mail ou sms. Comme nous vous le recommandons systématiquement, consultez et connectez-vous directement sur le site commerçant habituel. Si des promotions sont d'actualité, elles y seront effectivement affichées. Face à des promotions trop aguichantes, la prudence s'impose.

Résultats locaux d'enquêtes nationales : supermarchés drive

Notre association locale a participé à l'enquête prix et observation réalisée en grandes surfaces du 23 septembre au 7 octobre 2023.

Grâce à ce travail, de premiers résultats sont publiés dans le numéro de mars du magazine Que Choisir. Ils concernent l'écart de prix entre les magasins physiques et les drives.

Les abonnés peuvent également retrouver l'article en version plus détaillée sur le site quechoisir.org : <https://www.quechoisir.org/actualite->

[le-match-drives-magasins-des-prix-similaires-sauf-pour-casino-n116578/](https://www.quechoisir.org/actualite-le-match-drives-magasins-des-prix-similaires-sauf-pour-casino-n116578/).

On peut aussi consulter la carte de comparaison des supermarchés disponible gratuitement sur le site. Elle vous permet de connaître les prix pratiqués dans les enseignes du territoire de notre association locale.

<https://www.quechoisir.org/carte-interactive-drives-n21243/>.

Les prix affichés sont relevés en drive. Mais nous savons aujourd'hui, grâce à l'enquête que nous avons réalisée, qu'ils sont représentatifs

des prix pratiqués en magasin pour toutes les enseignes, à l'exception de Casino.

Et ce n'est que le début !

La partie de l'enquête dédiée à la consommation responsable (produits bio, français, vrac, etc..) fera l'objet d'une autre publication de plusieurs pages dans le magazine, probablement avant l'été.

À titre d'exemple, vous trouverez dans le tableau suivant le supermarché drive le moins cher dans un rayon de 15 km autour d'Hardricourt.

Enseignes	Villes	Panier moyen		
		Famille	Couple	Célibataire
Leclerc Drive 10 rue des Communes	Achères 78260	526 €	367 €	220 €
Intermarché Super 31 Rue René Dhal	Bréval 78980	530 €	369 €	221 €
Carrefour Hyper Route de Mantes	Chambourcy 78240	540 €	375 €	226 €
Leclerc Drive 6 rue Leonardo Da Vinci	Conflans-Sainte - Honorine 78700	525 €	367 €	220 €
Carrefour Hyper D14	Flins-Sur-Seine 78410	545 €	378 €	227 €
Intermarché Super 2 bis rue Charles De Gaulle	Freneuse 78840	533 €	372 €	223 €
Carrefour Market Rue Les Voies Vaches	Freneuse 78840	544 €	378 €	227 €
Carrefour Market Avenue de Paris	Gargenville 78440	560 €	389 €	234 €
Intermarché Super Route de Fourges - ZAC des Prés	Gasny 27620	515 €	359 €	215 €
Carrefour Market Versant de l'Hautil	Jouy-le-Moutier 95280	549 €	381 €	229 €
Carrefour Hyper RN 190	Limay 78520	546 €	379 €	228 €
Intermarché Super - 16 rue Jean Hoët ZAC Henri IV C.C. Les Bords De Seine	Mantes-la-Jolie 78200	544 €	379 €	228 €
Carrefour Market 5 rue du Lavoir	Mantes-la-Jolie 78200	550 €	382 €	230 €
Intermarché Super - Avenue de Chavoye - Place du Vieux Pressoir	Mareil-sur-Mauldre 78124	537 €	374 €	224 €
Intermarché Hyper Route de Gambais	Maulette 78550	519 €	361 €	216 €
Carrefour Market 16 rue d'Épernon	Maulette 78550	549 €	381 €	229 €
Carrefour Market 6 avenue de la Gare	Mézières-sur-Seine 78970	561 €	389 €	234 €

Carrefour Market 1 cité des Auges	Menucourt 95180	545 €	379 €	228 €
Carrefour Hyper 280 avenue Gabriel Péri	Montesson 78360	548 €	381 €	229 €
Auchan Supermarché Route de Behoust	Orgerus 78910	556 €	386 €	233 €
Intermarché Super Route de Quarante Sous - RN 13	Orgeval 78630	542 €	377 €	227 €
Leclerc Drive 11 chemin des Hayettes	Osny 95520	526 €	367 €	220 €
U Express 79 avenue du Général de Gaulle	Poissy 78300	581 €	404 €	243 €
Monoprix 53 boulevard Robespierre	Poissy 78300	606 €	418 €	253 €
Leclerc relais 28 Rue Séré Depoin	Pontoise 95500	526 €	367 €	220 €
Carrefour Market Route Nationale 14	Puiseux-Pontoise 95650	542 €	377 €	226 €
Leclerc Drive Rue de Paris - Cité de l'Auto	Saint-Ouen-l'Aumône 95310	526 €	367 €	220 €
U Express 12 Grand Place	Rosny-sur-Seine 78710	559 €	389 €	221 €
Carrefour Contact 12p De Maire Fouche	Septeuil 78910	594 €	412 €	249 €
Intermarché Super - 1 place du Rendez-Vous - ZAC de la Bussie	Vauréal 95490	548 €	382 €	229 €
Leclerc Drive Boulevard Jean Jaurès	Vernon 27200	525 €	366 €	220 €
Carrefour Hyper Boulevard Isambard	Vernon 27200	542 €	377 €	226 €
Carrefour Market Rue de la Grosse Pierre	Vernouillet 78540	552 €	382 €	230 €

Voiture frileuse, attention à l'amende !

Un petit moment de confort qui coûte cher à plus de 2 000 Français chaque année !

Souvent, en période de froid intense ou de grosse chaleur, des conducteurs en stationnement laissent leur moteur fonctionner pour bénéficier du chauffage intérieur ou de la fraîcheur de la climatisation.

C'est interdit par la loi. En effet, l'article R318-1 du Code de la route indique :

« Les véhicules à moteur ne doivent pas émettre de fumées, de gaz toxiques, corrosifs ou odorants dans des conditions susceptibles d'incommoder la population ou de compromettre la santé et la sécurité publiques ».

L'arrêté du 12/11/1963 précise : « **Les véhicules en stationnement doivent avoir leur moteur arrêté, sauf en cas de nécessité, notamment lors des mises en route à froid.** »

En cas d'infraction, une amende de 135 € est encourue.



Consommateurs vous pouvez « être les patrons » !

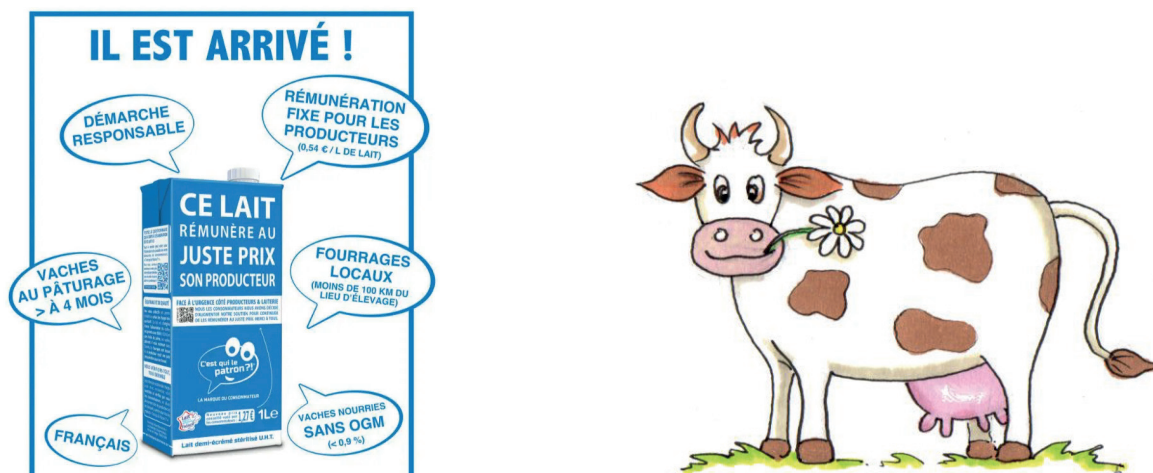
En France, septième puissance économique mondiale, beaucoup d'agriculteurs et d'éleveurs n'arrivent pas à vivre de leur travail. **Personne ne reste insensible** face à la détresse de ces gens qui s'épuisent à la tâche pour nous nourrir. La plupart des Français sont solidaires des difficultés traversées par nos producteurs. En tant que consommateurs, comment sortir de ce sentiment d'impuissance face à tant de détresse ? Certains consommateurs se sont mobilisés pour créer collectivement des produits d'une grande qualité permettant aux producteurs de vivre correctement.

Depuis 2016, des consommateurs ont décidé de **nous permettre de reprendre en main différemment des pans de notre consommation** en créant une marque de consommateur « **C'est qui le patron ?!** ».

L'idée est de soutenir les producteurs pour leur permettre de gagner leur vie dignement. Leurs produits leur sont payés au juste prix par une rémunération stable (prix minimum garanti ne fluctuant pas en fonction du marché) et des contrats fixés sur 3 ans. En plus, pour chaque produit, des centimes sont reversés aux organisations de producteurs pour leur permettre d'améliorer la qualité de leur travail. Actuellement, grâce à cette initiative collective, **30 produits équitables** ont été créés, vendus en grande distribution. Plus de 3 000 producteurs sont soutenus partout en France et plus de 14 000 sociétaires sont engagés dans la démarche « **C'est qui le Patron ?!** ». Toutes les décisions à « **C'est qui le patron ?!** » sont prises collectivement avec les sociétaires de la coopérative.

Comment ça marche ?

- Les consommateurs votent en ligne pour déterminer les critères des produits à fabriquer.
- Les fabricants réalisent les produits votés collectivement.
- Les producteurs vivent dignement grâce à la juste rémunération votée par les consommateurs.
- Les sociétaires vérifient le respect du cahier des charges chez les producteurs et fabricants.
- Les producteurs et sociétaires se mobilisent en magasin pour proposer les produits de la marque en soutien aux producteurs.
- Les sociétaires votent pour les évolutions des produits et de la coopérative solidaire.



Tous les produits solidaires sont en vente dans les principales enseignes de grande distribution partout en France et sur certains sites de vente en ligne.

Le plus connu est le lait, mais vous pouvez trouver aussi du lait bio, du beurre, de la crème, du fromage, des oeufs bios, du jus de pomme, de la purée de pommes, des pommes de terre, du miel, du steak haché. En tout, 30 articles et bientôt plus.

Ils sont facilement reconnaissables, figurent sur l'emballage : « **rémunère au juste prix son producteur** » et la marque « **C'est qui le patron ?!** ».

Si vous voulez faire un geste pour nos producteurs, efforcez-vous (à la mesure de vos capacités financières) d'acheter leur production. Quelques centimes de plus sur un produit aident nombre d'entre eux. Plus ces produits seront achetés, plus les grandes surfaces les mettront en rayons.

Si vous souhaitez vous impliquer davantage, rejoignez les sociétaires de « **C'est qui le patron ?!** ».

<https://cestquilepatron.com>

Devis, garantie décennale ...pas toujours bien clairs

Les devis des artisans du bâtiment, ne sont pas toujours renseignés avec la rigueur et le sérieux qui se doivent, mettant parfois le consommateur dans une situation délicate.

D'où ce rappel concernant l'établissement et la fourniture d'un devis, accompagné d'une garantie décennale.

Les devis :

Pour mémoire, le **devis doit comporter** les informations suivantes :

- Date de rédaction
- Nom et adresse de l'entreprise
- Nom du client
- Lieu d'exécution de l'opération
- Nature exacte des travaux à effectuer
- Décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et des produits nécessaires à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de ce à quoi il s'applique (heures de main-d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré) et la quantité prévue
- Taux horaire de main-d'œuvre TTC (Toutes Taxes Comprises)
- Modalités de décompte du temps estimé
- S'il y en a, frais de déplacement
- Somme globale à payer HT (Hors Taxes) et TTC avec taux de TVA
- Durée de validité de l'offre
- Indication sur le devis : gratuit ou payant
- Coût du devis lorsqu'il est payant.

Qu'est-ce qu'une garantie décennale ?

Les **constructeurs** et les **particuliers qui construisent pour eux-mêmes** ont l'obligation de souscrire une assurance de responsabilité civile décennale. Pendant une période de 10 ans, après la réception des travaux par le Maître d'Ouvrage, elle garantit la réparation des dommages qui apparaissent. Elle concerne les constructions nouvelles, les travaux d'extension et de rénovation d'un bâtiment existant.

Attention : une assurance responsabilité décennale est nécessaire par secteur d'activité.

Exemple : l'artisan « tous corps de métiers », qui intervient sur votre chantier pour diverses activités (charpente, couverture, plomberie, etc ...) doit vous présenter une garantie décennale, couvrant chaque secteur d'activité et non une garantie couvrant l'ensemble de ses activités, comme tel est souvent le cas. Que couvre l'assurance décennale des constructeurs ? Elle concerne

les éléments suivants :

- Ouvrages de fondation et d'ossature
- Ouvrages de viabilité (réseaux, assainissement)
- Voirie (chemin d'accès) ;
- Ouvrage avec fondations (véranda, terrasse, piscine enterrée...) ;
- Éléments d'équipement indissociables du bâtiment (canalisation, plafond, plancher, chauffage central, huisseries, installation électrique encastrée...).

Elle ne concerne pas les petits défauts : écaillage de peinture, fissure d'un carrelage, revêtements mal posés, problèmes purement esthétiques...



La garantie décennale n'est pas affectée par le dépôt de bilan de l'assuré.

Quand devez-vous la recevoir ?

Une attestation d'assurance décennale doit vous être remise avant le début des travaux comme le précise la législation. N'hésitez pas à demander une copie du contrat d'assurance avec le numéro de police et les coordonnées de l'assureur. 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. Elles doivent vous transmettre un document conforme à l'arrêté du 5 janvier 2016 fixant un modèle d'at-

testation d'assurance comprenant des mentions minimales. Si vous ne l'avez pas eue en main, vous pouvez en faire la demande par lettre ou simple mail (Voir le cas échéant le modèle ci-dessous).

*Madame, Monsieur,
Le (date), vous m'avez transmis un devis portant sur (lister les travaux envisagés). Malheureusement, je n'ai pas pu prendre connaissance de votre attestation d'assurance décennale, car elle n'était pas jointe au devis.*

Je vous remercie de bien vouloir me la transmettre pour finaliser l'étude de votre devis.

Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

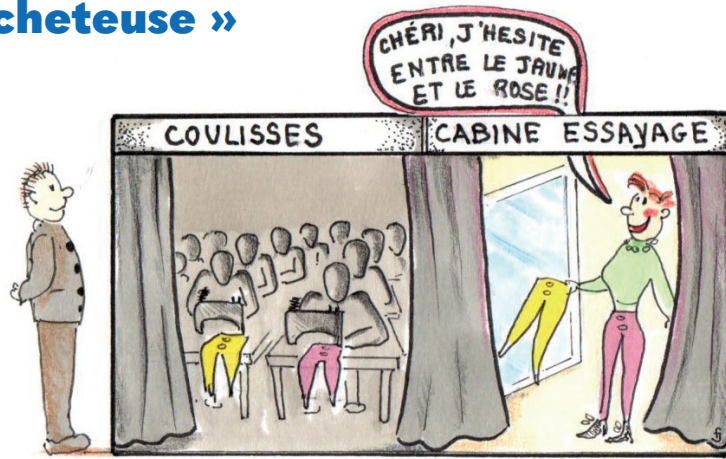
Quelques conseils de bon sens :

- Lors de la fourniture du devis, prenez soin de mentionner une date ou une période d'exécution des travaux (date de début et date de fin).
- La règle veut de ne pas verser plus de 30 % du montant des travaux, à titre d'acompte (ne jamais payer la totalité avant travaux).
- Avant travaux, vérifiez auprès de l'assureur si le contrat de garantie décennale de l'artisan a toujours cours et s'il couvre bien l'activité pour laquelle vous l'employez.
- Conservez une preuve de paiement, demandez systématiquement un reçu, en cas de paiement en liquide, selon montant autorisé.
- S'il vous est demandé une rallonge d'argent, pour tel ou tel motif, dressez un avenant au devis initial, émarginé par les deux parties.
- A la fin des travaux, ne pas hésiter à établir un « procès-verbal de réception des travaux », mentionnant le cas échéant les désordres constatés et les observations souhaitées.

Bons travaux.

Les devis et la garantie décennale des artisans du bâtiment (Source : service public.fr)

Une nouvelle épidémie en cours de développement : « La fièvre acheteuse »



Symptômes de la maladie :

un besoin effréné d'achats, une hyper sensibilité aux messages publicitaires, une dépendance rare aux conseils des influenceurs ou influenceuses, une facilité à l'abandon et à l'oubli des achats même récents.

Conditions d'aggravation :

l'apparition de grands distributeurs mondiaux spécialisés dans la distribution à faibles prix, la multiplication des influenceurs ou influenceuses approvisionnés gratuitement et rétribués pour séduire les internautes.

C'est ainsi que la fast fashion s'installe dans notre pays (fast = rapide, fashion = mode).

Il s'agit, de vêtements fabriqués au plus vite, pour pas cher, avec un rythme de renouvellement des modèles ultra rapide afin d'inciter à la surconsommation.

Chaque jour, on estime que, la marque chinoise SHEIN met sur le marché plus de 7 200 nouveaux modèles pour allécher les consommateurs « Soit environ 900 fois plus qu'une enseigne française traditionnelle » *. On parle alors « d'ultra fast fashion ».

Ce mode de création qui concerne de nombreuses enseignes est incompatible avec les enjeux environnementaux de notre planète.

Il bafoue les droits humains, en réalisant des produits de moindre qualité, fabriqués à bas prix, par une main-d'œuvre sous-payée, dans des conditions souvent inadmissibles (le salaire des ouvriers ne représente que 0,6 % du prix final d'un tee-shirt).

Il pollue l'environnement :

La réalisation des vêtements emploie des substances chimiques dangereuses. Souvent confectionnés loin de notre pays, leur transport engendre des gaz à effet de serre. « L'industrie textile est responsable de 10% des émissions mondiales de gaz à effet de serre. C'est plus que les émissions de l'aérien et du transport maritime réunis. » (Valentine Joubin - Radio France).

Ces modèles de qualité souvent médiocre, vendus à des prix dérisoires ne peuvent même pas être récupérés ni recyclés. « 80 % de ces vêtements finiraient à la poubelle selon l'association des Amis de la Terre, soit l'équivalent d'un camion benne de textiles jetés ou incinérés chaque seconde ».

Avec l'accroissement de la surconsommation, l'exportation de vêtements occidentaux devenus déchets se multiplie, en particulier en Afrique où nombre d'entre eux se retrouvent abandonnés sur les plages du Kenya, du Ghana transformées en décharges à ciel ouvert.

Il affecte les ressources, par une grande consommation d'eau (3e secteur qui en utilise le plus) et une consommation excessive de matières premières telles que le coton, le polyester issu du pétrole).

Il bouleverse notre économie.

Dans le cadre d'une concurrence déloyale, les textiles produits viennent rivaliser avec les nôtres et contribuent à la fermeture de nombreuses enseignes.

Quels remèdes apporter à cette situation qui prend de l'ampleur ?

Une loi vient d'être votée à l'unanimité par nos députés, ce 14 mars 2024, pour protéger les consommateurs ; au Sénat de poursuivre la tâche.

Elle prévoit un malus environnemental pour les plateformes qui proposent la fast fashion, la publicité interdite pour la vente des vêtements à prix dérisoires. C'est ainsi que la France devient le premier pays au monde à légiférer pour limiter les dérives de l'ultra fast-fashion. Que ferons-nous lorsque les grands distributeurs mondiaux auront réussi à éliminer tous nos petits magasins à petits prix et décideront de rester les seuls sur le marché ?

La solution est individuelle. À chacun de réagir en conscience pour limiter les aspects néfastes de cette surconsommation.

La solution est collective car il ne faut jamais oublier que les consommateurs représentent une force déterminante lorsqu'ils décident d'agir de concert.

3 mots à retenir pour agir : SOBRIETE, DURABILITE, DETERMINATION

Nous vous défendons : les litiges résolus

Menzo ou l'art et la manière de refuser un remboursement

Madame X commande via internet, auprès du site MENZO, deux canapés (l'un de 3 places et l'autre de 2 places) dans la même collection, pour un montant de 654 €, payables en trois fois.

Elle reçoit, dans un premier temps, le canapé 3 places qu'elle installe et le second quelques jours plus tard. Lors du déballage de celui-ci, elle constate qu'il ne correspond pas à la même collection. Elle en informe aussitôt le vendeur, demande la mise oeuvre de la garantie légale de conformité et suspend les deux derniers paiements, le premier ayant eu lieu.

Près de 2 mois plus tard, MENZO

lui répond par mail, procéder à la reprise pour remboursement intégral du canapé 3 places et remboursement sans les frais de port pour le canapé 2 places, **sous réserve que les deux soient remballés dans leurs cartons d'origine.**

Ne disposant plus du carton d'origine du canapé 3 places, tout autre emballage lui est refusé et le retour ne peut se faire. Elle prend alors attache avec l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine.

Aussitôt, un premier mail est adressé à MENZO, suggérant un arrangement amiable, par retour

du produit correctement protégé par du papier bulle, afin de mettre un terme à ces tracasseries inutiles. Une première réponse prend en compte cette proposition qui demande à être confirmée par l'envoi d'une photo. Rendez-vous est ensuite pris pour l'enlèvement qui s'effectue sans soucis.

Les jours suivants, **Madame X** reçoit comme indiqué ses remboursements et le dossier crédit est clos.

Notre nouvelle adhérente est très satisfaite de l'issue de cette affaire.

IKEA manque de sérieux

Mi-août, **Monsieur X** effectue une commande de meubles auprès du magasin IKEA de THIAIS, pour la somme de 2 409,00 €. Livraison prévue le 22/08/23.

Le jour dit, aucun transporteur ne se présente et de son côté, IKEA ne lui signale aucune anomalie.

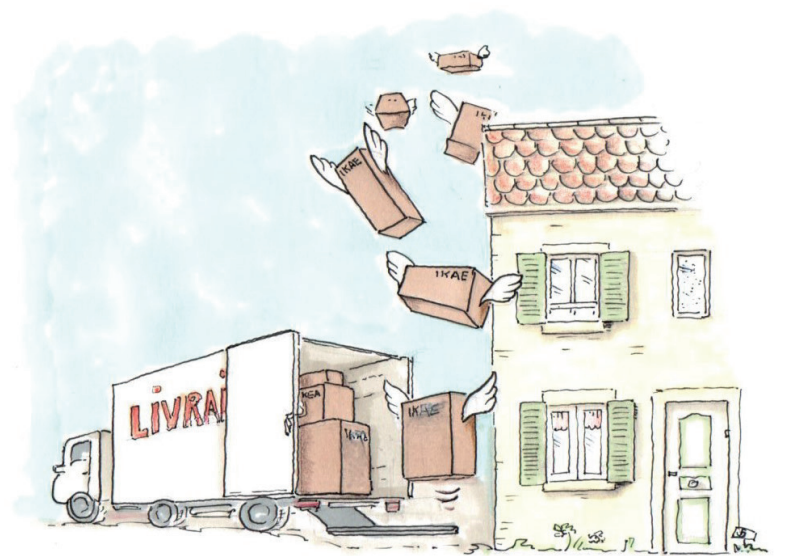
Les différents échanges téléphoniques s'en suivant se révèlent des plus fantaisistes et n'apportent aucune solution. Plusieurs déplacements auprès du magasin s'avèrent vains. Sans réponse d'IKEA, par courrier recommandé, le client demande l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées, mais n'obtient pas de retour. Mi-novembre, il adresse alors, en recommandé, une mise en demeure qui n'a pas plus de succès.

Découragé, il s'en remet à l'association UFC-Que Choisir du Val-de-Seine pour l'aider dans ses démarches.

Le 06/12/23, contact téléphonique est pris avec le Service Client d'IKEA, ce qui a pour effet immédiat de débloquer la situation. IKEA s'engage à demander un RIB par mail (avec copie à l'association) à **Monsieur X** et à le rembourser sous un mois.

Ce qui est effectué sous quinze jours.

Notre adhérent, enchanté de ce dénouement, remercie l'association.



Voyage abrégé enfin remboursé

Monsieur R souscrit, le **9 novembre 2022**, un forfait touristique auprès de l'agence « Voyages rive Gauche », pour un séjour aux États-Unis (New York et les capitales de l'Est) du **1^{er} au 9 août 2023**. Le **31 juillet 2023**, il apprend que son vol de départ est annulé avec impossibilité de le remplacer le jour même.

L'agence lui propose de partir le lendemain du jour du départ prévu initialement, à destination de Washington, pour rejoindre le groupe et poursuivre le déroulement du programme de son voyage organisé. L'agence lui promet le remboursement des visites perdues. Par rapport au contrat initial il manque une journée d'excursion pour deux personnes y compris promenades commentées, pension complète, et hôtel.

Depuis son retour le **10 août 2023**, malgré de nombreux envois (mails, cartes d'embarquement du

vol du 02/08/2023, lettre recommandée avec accusé de réception du **25/10/2023**), il n'a plus de nouvelles de l'agence à propos du remboursement annoncé.



Il prend rendez-vous à notre permanence UFC-Que Choisir Val-de-Seine le **13 janvier 2024**.

Nous envoyons un courrier à l'agence, lui rappelant qu'elle est responsable de plein droit de la bonne exécution du service prévu par le contrat et, qu'en cas de non-conformité du séjour, elle est tenue d'indemniser le voyageur à hauteur du préjudice subi.

Monsieur R reçoit une lettre de l'agence datée du **19 janvier 2024**, lui présentant de sincères excuses quant **au délai de réponse anormalement long (5 mois)**, et rappelant **la réglementation et l'obligation de remboursement**. Elle l'invite à encaisser un chèque de **424 €**. Dernière péripétie : l'agence a oublié de joindre le chèque. Il faudra que Monsieur R envoie un nouveau mail pour le réclamer. Quand nous le recontactons, il nous confirme la réception de son chèque. **Il nous remercie pour notre aide.**

FREE se fait tirer l'oreille

Début novembre 2023, Madame X demande l'aide de l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, car elle n'a plus de connexion Internet FREE **depuis près de 9 mois**.

Malgré les différentes démarches entreprises (courriers, réclamations, appels téléphoniques) pas d'amélioration. Malgré l'intervention de plusieurs techniciens, aucune solution viable n'est trouvée.

Ne voulant plus supporter les frais d'un abonnement dont elle ne profite pas, par courrier recommandé, elle demande la résiliation du contrat, le remboursement de

la somme de 279,72 €, correspondant au montant de l'abonnement durant lequel elle n'a disposé d'aucun service et décide de suspendre les prélèvements sur son compte.

Sans tenir compte de cette résiliation, FREE tente de lui prélever 49,00 €, sans succès en raison de la suspension.

Cette situation entraîne l'intervention d'un huissier pour recouvrer la somme due. Madame X est alors conseillée pour répondre à cette demande de recouvrement en attendant la décision de Free.

Aussitôt, l'association prend attache avec FREE en vue de trouver un accord amiable. Elle sera entendue, car mi-décembre, FREE indique rembourser la somme de 266,60 € correspondant à la période d'indisponibilité de 200 jours du service, l'abandon de la somme de 49,00 € concernant les frais d'annulation et met un terme à la procédure de recouvrement engagée.

Particulièrement satisfaite, Madame X remercie l'association.

Encore FREE !!!! L'UFC ramène FREE à la raison

Mme Z. n'a plus de connexion Internet FREE depuis bientôt 1 an.

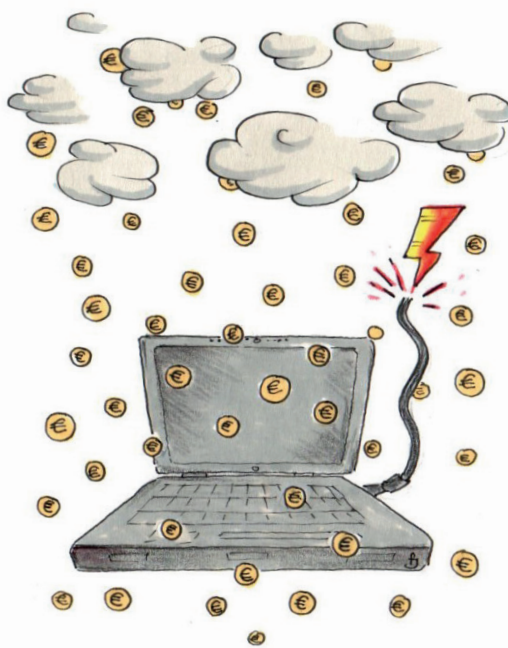
Malgré les interventions de plusieurs techniciens, en dépit des différentes démarches entreprises auprès du fournisseur, le problème persiste.

Alors, en raison de la non-jouissance du service souscrit, par courrier recommandé, Mme Z. demande le remboursement des sommes indûment prélevées et précise faire opposition au prélèvement. FREE reste toujours incroyablement muet.

En désespoir de cause, Mme Z. nous sollicite.

Notre Conseiller Litiges joint FREE en vue de trouver un accord amiable à la situation présentée. Il est enfin entendu, car rapidement, FREE lui indique, rembourser à Mme Z. la somme de 325,25 € correspondant à la période d'indisponibilité du service, annuler les factures de décembre 2023 et janvier 2024, revenues impayées et donner la possibilité à la cliente de résilier son abonnement sans frais.

**Mauvaise volonté ? Négligence ? Incompétence ?
Manque de personnel ? Que penser de ce manque
de considération ?**



Caisse d'épargne : maison bien assurée !



Madame X détient un contrat d'assurance habitation auprès de la MACIF, lorsque son conseiller bancaire de la Caisse d'Épargne lui en propose un, plus favorable.

Elle souscrit alors ce dernier ; ledit conseiller l'assurant par ailleurs se charge de toutes les démarches nécessaires auprès de la MACIF.

Fort malheureusement, il ne réserve pas de suite à cet engagement, si bien qu'in fine, Madame X se retrouve avec deux contrats habitation à payer.

Ayant suspendu les paiements auprès de la MACIF qui n'a pas été informée de la résiliation, elle se voit réclamer la somme de 234,29 € pour l'année en cours, par cet organisme.

Elle expose cette situation à la Caisse d'Épargne et reçoit alors l'assurance que tout va être régularisé, mais aucune mesure n'est prise en ce sens.

Madame X se tourne alors vers notre association UFC-Que Choisir Val-de-Seine qui joint l'agence bancaire.

Une première conseillère indique qu'elle « n'a pas le temps de traiter le problème ».

Le directeur, quant à lui informé, doit rappeler, mais ne se manifestera pas.

En revanche, il contactera sans délai notre adhérente, pour lui faire part de son étonnement d'avoir fait appel à notre association, lui indiquant en outre, que tenu pas le secret bancaire, il ne répondra pas à l'UFC-Que Choisir.

Dans le même temps, il l'informe d'un remboursement en deux fois, soit 168,00 € le mois en cours et 60,00 € le mois suivant, soit un total de 228,00 €, correspondant approximativement à la somme due par Mme X à la MACIF.

Madame X nous remercie pour notre intervention.

NOUS RECRUTONS :

Nous avons besoin de nouveaux bénévoles pour étoffer notre équipe, vous êtes les bienvenus.

Afin de mieux vous faire connaître les différents rôles que vous pourriez tenir au sein de notre association, nous avons créé cette nouvelle rubrique.

Dans ce bulletin, nous vous présentons :
- le conseiller litiges
- le correspondant de commune

Le conseiller litiges

Une des missions de notre association est de défendre les consommateurs. Les conseillers litiges s'y emploient dans nos différentes permanences.

Qu'est-ce qu'un conseiller litiges ?

Le conseiller litiges est un adhérent bénévole, formé au traitement des litiges commerciaux entre un consommateur et un professionnel, épaulé par l'équipe des conseillers litiges UFC-Que Choisir Val-de-Seine pour exercer son activité.

Quel est son rôle ?

- Il accueille les consommateurs qui sont en litige avec un professionnel dans le champ de la consommation.
- Il écoute le récit du litige de la personne reçue, reformule si nécessaire, demande des compléments d'information.
- Il renseigne, donne les premières démarches à suivre par la personne le cas échéant, conseille, et lui envoie un mail suite à l'entretien.
- Sous conditions, il ouvre un dossier, l'étudie, et intervient en envoyant une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception au professionnel.
- Il assure le suivi du dossier, jusqu'à sa clôture.
- Il réoriente si nécessaire.
- Il participe à la publication de cas résolus.

Quelles sont les aides et supports dont il peut profiter ?

- Il travaille en binôme.
- Il peut demander l'avis de son référent de formation.



- L'équipe des conseillers litiges est à sa disposition pour toute question.
- Il peut consulter la bibliothèque juridique, l'extranet de l'UFC-Que Choisir, et la PJAL (Permanence Juridique aux Associations Locales).

Combien de temps consacre-t-il à sa mission ?

- Les permanences se tiennent deux fois par mois.
- Chaque conseiller a au maximum 4 dossiers par mois.
- Tous les litiges ne nécessitent pas l'ouverture et l'étude d'un dossier.
- Avec l'expérience, la rédaction d'un courrier prend de moins en moins de temps.

Comment devenir conseiller litiges ?

Épaulé par un conseiller litiges plus confirmé, il va progressivement intégrer les différentes activités liées à sa mission, à travers diverses phases de sa formation :

- L'observation de conseillers litiges lors de leurs permanences.

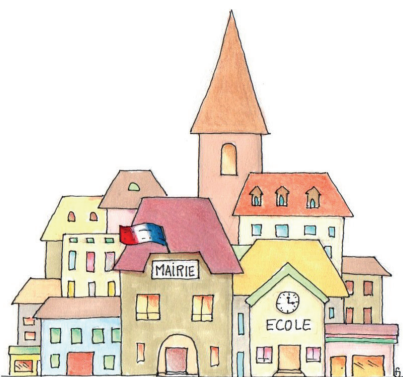
- La rédaction d'un mail pour faire suite à un rendez-vous.
- La prise en charge de l'animation de la permanence.
- La constitution d'un dossier.
- La consultation de la Bibliothèque Juridique sur le site interne de Que Choisir.
- La rédaction d'une lettre ou courriel de signalement.
- L'écriture d'une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception au professionnel participant du litige.
- La consultation de la PJAL pour demander une aide juridique.
- Le Suivi du dossier et sa clôture.

La fédération met en place des formations : « conseiller litiges » auxquelles il peut participer.

Fort de ces différents apports, il devient un conseiller litiges compétent et autonome.

Il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances juridiques au préalable pour devenir conseiller litiges au sein de notre association. Si vous avez envie d'être utile, d'aider les personnes victimes de professionnels peu scrupuleux, d'apprendre au contact d'une équipe conviviale, votre place est parmi nous. Osez nous rejoindre !

Le correspondant de commune



Qui est-il ?

Le correspondant de commune est un adhérent bénévole bien intégré dans la vie associative de sa commune.

Que fait-il ?

Son rôle est d'entretenir des relations avec les élus, le personnel et les autres associations communales.

Il glane les informations et les souhaits de sa commune susceptibles d'intéresser l'association.

Il assure le suivi de notre publicité dans les locaux communaux.

Il participe et représente l'association dans les manifestations locales (voeux, commémorations, fêtes...).



Il propose la participation de l'association aux manifestations communales par l'installation d'un stand ou une animation sur le thème de la consommation. Il fournit des articles à publier dans le journal communal et des affiches pour les panneaux.

Il organise, en collaboration avec la commune et éventuellement d'autres associations communales, des réunions, conférences, rendez-vous sur des thèmes comme : les arnaques, la consommation, la défense du consommateur, etc....

Combien de temps consacre-t-il à sa mission ?



Le temps passé dépend de son investissement dans la commune, mais cela ne reste que du relationnel.

Faire une visite de courtoisie mensuelle à la réception ou la permanence de sa mairie lui permet de garder le contact, de s'assurer de l'affichage de nos informations, de vérifier et de compléter si nécessaire, les flyers sur les présents associatifs.

Et évidemment lire attentivement, les panneaux d'affichage, ainsi que le journal ou / et la Newsletter (lettre d'information en ligne) de sa commune.

Comment se faire des relations ?

Si cela existe dans la commune, assistez aux réunions des comités de quartier, du cadre de vie.

Vous êtes retraité, passez de temps en temps au club du troisième âge (on y trouve souvent les dernières nouvelles).

Si vous aimez le sport, assistez aux matchs des équipes communales (foot, hand, volley, etc..) : on y rencontre des gens investis dans le milieu associatif et souvent communal. Vous avez des enfants, ou petits-enfants ? La sortie des écoles est incontournable !

Le comité des fêtes est également source de rencontres, d'autant qu'il est très souvent à la recherche de volontaires temporaires pour l'organisation des événements.



Autres pistes : portez-vous volontaire pour la distribution des journaux, des tracts municipaux, pour le dépouillement des élections.

Tout cela ne demande pas beaucoup de temps, c'est très enrichissant et gratifiant.

Les satisfactions ?

Des échanges fructueux avec les services communaux, les représentants des autres associations, et les habitants de la commune.

L'enrichissement de ses connaissances.

La convivialité et la solidarité d'une association.

La fierté d'être utile, d'aider les plus démunis.

Et la récompense des remerciements, des encouragements, du soutien et des félicitations de nos interlocuteurs et adhérents.



Le correspondant de commune fait partie d'une équipe très conviviale,

au sein de laquelle il trouvera tous les éléments pour mener à bien sa mission (les conseils, le soutien et les appuis nécessaires, ainsi que les documents lui permettant de l'assurer).

Ça vous tente ? Rejoignez-nous !

Nous serons contents de vous accueillir dans notre équipe. Les bénévoles de l'association assurent votre formation, ils vous guident et vous accompagnent dans vos démarches. Ils vous fournissent les conseils et une documentation précise et complète. Vous serez accompagné lors de vos premiers entretiens.

Attention l'adresse de notre permanence a changé

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.

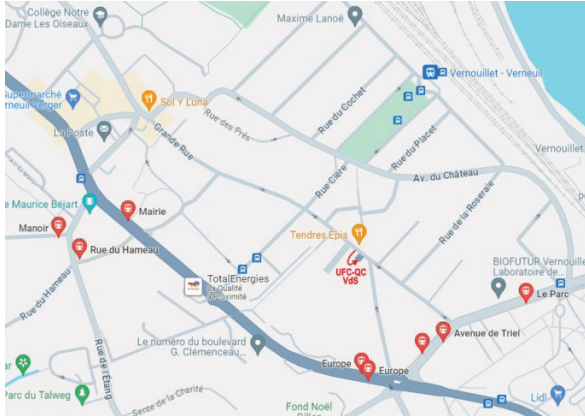
Pour ce faire, adressez-vous à notre permanence litiges la plus proche, en dernière page.

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 .



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 et je règle ma cotisation annuelle d'adhérent : **30 €**

Je fais don de : €

Je souhaite participer aux actions de l'association en tant qu'actif bénévole

Si vous n'avez jamais été abonné à Que Choisir 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 + 1cahier 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 le 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, le 2 ^e lundi du mois, de 15 h à 17 h et le 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 Maisons 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 le 3 ^e jeudis du mois, de 14 h à 17 h.
	MANTES-LA-JOLIE En attente de réouverture.

