



Sommaire :

- Le mot du président
- En bref et en chiffres
- Ce qu'il faut savoir
- Vie Quotidienne
- Echo des permanences
- Vie de l'antenne du Havre
- Les publications de l'UFC
- Nos coordonnées

Dans ce numéro :

Le S.E.P.A.	2
Le paiement sans contact	2
Le savon d'Alep	4
S.M.S douteux	
Le D.A.A.F.	
La Caisse d'Epargne n'épargne pas ses clients	5
Un syndic récalcitrant	
Relevé de compteur gaz par GDF SUEZ	
Un état des lieux sans état d'âme	6
Hommage à CASTORAMA	
De l'importance de lire les contrats	
Vie de l'antenne du Havre	6-7

UFC QUE CHOISIR LE HAVRE

LA VIGIE DU CONSOMMATEUR



LE MOT DU PRESIDENT

Depuis quelques mois déjà l'idée de refaire un bulletin d'informations germe dans nos esprits. En avoir l'idée est, somme toute, assez simple, passer à sa réalisation est une autre histoire. Toutes sortes de questions se posent alors, en commençant par : pourquoi faire ? Qu'est-ce qui pourrait intéresser nos adhérents ? Quelle périodicité ? Combien de pages ? Pour ne citer que les principales.

En vérité, nous ne sommes pas certains d'avoir toutes les réponses. Nous resterons donc modestes quant au contenu de ce premier numéro. Une chose est sûre néanmoins, au sein de l'antenne de Que Choisir du Havre, nous avons tous la volonté d'aller plus loin dans l'envie de défendre nos intérêts de consommateur en informant au mieux. Quant à la périodicité, elle sera trimestrielle.

Le présent bulletin vous propose plusieurs rubriques, dont vous trouverez le détail dans le sommaire. Une rubrique **actualité générale sur la consommation**, une rubrique **avertissement** qui se propose d'éclairer certains domaines de notre vie courante de consommateur, une autre **sur la vie de notre antenne** et les litiges traités par l'équipe de bénévoles, et enfin, **quelques indicateurs** permettant d'estimer l'évolution économique dans différents domaines.

Nous avons la volonté de le faire évoluer dans l'avenir, tant dans la forme que sur le fond et nous vous proposerons d'autres thèmes qui nous l'espérons retiendront votre attention.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques via le site Internet, courrier ou courriel.

Gérard Loue

RUBRIQUE EN BREF ET CHIFFRES

CREDITS		TAUX MOYEN	SEUIL D'USURE
Immobilier à taux fixe		3.43%	4.57%
Immobilier à taux variable		3.11%	4.15%
Autres prêts			
< 3.000€		15.19%	20.25
> 3.000 et < 6.000€		10.78%	14.37%
> 6.000€		6.91%	9.21%
Indice revalorisation des loyers 3°	+0.47%	Prix à la consommation INSEE sur 12	+0.1%
S.M.I.C. mensuel au 1/1/15	1457.52€	Taux intérêt légal (1° trimestre 2015)	4.06%

CE QU'IL FAUT SAVOIR

1 - UNE REVOLUTION BANCAIRE BIEN DISCRETE - LE S.E.P.A

Le SEPA acronyme de *Single Euro Payment Area* ou en bon Français *Espace unique de paiement en euros* a été mis en place le 1 août 2014. Ainsi, pour effectuer de nouveaux virements, particuliers et entreprises ne donnent plus de coordonnées bancaires sous forme de RIB national mais sous forme d' **IBAN** (International bank account number) et de **BIC** (Bank identifier code).

Quelles sont les incidences pour le consommateur ?

Depuis cette date, la responsabilité des prélèvements incombe aux créanciers et non plus aux banques. Autrement dit, la banque procède au paiement sans autre vérification que la provision du compte et l'absence d'opposition. La sécurité de votre compte est donc réduite, vos coordonnées bancaires connues, un vrai comme un faux créancier peut faire une demande de prélèvement en euros **sans votre accord préalable**.

Comment s'en protéger ?

L'article 5-3.d du règlement SEPA, prévoit que vous pouvez exiger de votre banque la mise en place de limitations de prélèvements sur votre compte par la création notamment de *liste blanche* et/ou de *liste noire*

1 - La **liste blanche** autorise certains créanciers à effectuer des prélèvements sur votre compte et, dans ce cas, tout autre créancier sera refusé. Mais, il vous est fait obligation de mettre à jour cette liste à chaque nouveau créancier.

2 - La **liste noire** pour les créanciers non autorisés à prélever sur votre compte, cette option n'évite pas un prélèvement frauduleux de créanciers non répertoriés.

Est-il possible de contester un prélèvement ?

Le consommateur a 8 semaines pour demander le remboursement d'un prélèvement indu. Ce délai passe à 13 mois en cas d'opération frauduleuse, délai identique à celui des fraudes à la carte bancaire.

Dès lors, « *La banque a l'obligation de vous restituer immédiatement l'intégralité des montants fraudés ainsi que les sommes perçues par la banque du fait de la fraude (agios, commissions d'intervention ou frais*

de rejet) par exemple »

DES BANQUES BIEN DISCRETES SUR LE SUJET

Une enquête récente de l'UFC Que Choisir observe que 2,6 % des banques proposent une information sur le SEPA sous forme d'affiche et 8 % sous forme de brochures en libre-service. Rares sont celles ayant informé leurs clients par un courrier ou un courriel.

L'UFC Que Choisir vous conseille donc vivement de surveiller l'évolution de vos frais bancaires depuis le 1er août. La conversion d'anciens prélèvements au format SEPA a été transparente mais a engendré des coûts pour les banques. La tentation peut être grande d'en répercuter une partie à leurs clients.

*Le SEPA
surveiller
davantage les
prélèvements
effectués sur vos
comptes bancaires*



2 - LE PAIEMENT SANS CONTACT - POSER C'EST PAYER !

Ces cartes de paiement permettent à son propriétaire d'effectuer des règlements allant jusqu'à 20 euros par sa simple présentation au-dessus du terminal de paiement

Cependant cette innovation s'avère dangereuse car elle expose son détenteur au piratage. La CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté)

donne l'alerte : « *N'importe qui peut lire votre carte bancaire avec un portable* » de type smartphone.

Face à cette menace, la CNIL somme les banques utilisant ce dispositif d'en ôter les informations "détournables", notamment les noms des titulaires et les dates d'échéance des cartes. Cette réglementation

n'empêchera cependant pas les pirates d'accéder aux 16 chiffres composant le numéro de carte, ainsi qu'à l'historique des transactions. Par ailleurs, bien que l'établissement bancaire doive en théorie rembourser ces versements frauduleux, 60 Millions de Consommateurs s'interroge sur les moyens pour la victime de prouver leur



2 - LE PAIEMENT SANS CONTACT - POSER C'EST PAYER ! (SUITE)

illégitimité. La CNIL demande aux banques **« de respecter la loi informatique et liberté, à savoir d'informer leurs clients de cette fonction, et de ne l'activer qu'avec leur consentement »**.

De nombreux établissements imposent en effet la fonction à leurs clients. D'autres, même, facturent l'éventuelle opération de désactivation. Un procédé que dénonce la CNIL qui considère que le choix revient exclusivement au détenteur de la carte.

Cette dernière appelle ainsi tous les consommateurs ne parvenant pas à obtenir la désactivation de ladite fonction à déposer plainte auprès de leurs services afin de contraindre les banques à respecter la loi.

Comment savoir si nous sommes en possession de cette carte ?

Ce logo est inscrit sur la carte.



**Le site
paiementsanscontact.com
nous le dit !**

C'est simple : Pas de code à saisir, posez votre carte ou mobile sur le terminal et c'est payé

C'est rapide : Des files d'attente réduites chez vos commerçants pour un vrai gain de temps

C'est pratique : Un seul geste et c'est payé en moins d'une seconde

SAUF QUE !

3 - A LA FOIRE EXPO LE DOUTE EST INTERDIT !

De nombreux consommateurs pensent, **à tort**, qu'ils disposent du droit de rétractation pour les achats effectués sur les foires et salons. **« Or, les règles protectrices du consommateur en cas de démarchage à domicile ou en dehors des lieux destinés à la commercialisation d'un bien ou service sont inapplicables. »** (source UFC Que Choisir).

C'est pourquoi de nouvelles dispositions vont obliger les professionnels à en informer des consommateurs grâce à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014.

L'arrêté du 2 décembre 2014 en fixe les modalités d'appli-

tion ainsi :

les professionnels seront dans l'obligation d'apposer une pancarte au format A3 avec la phrase suivante : **« le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans cette (foire, salon ou stand) »**

De plus le contrat de vente ou de prestation de service devra rappeler cette phrase écrite dans un encadré en police de caractère de taille minimum 12.

Toutefois, en cas de contrat de vente ou de prestation de service avec financement par crédit, l'exercice du droit à rétractation de 7 jours s'impose malgré tout au vendeur. **Ainsi ce n'est pas la**

vente qui est dénoncée mais le contrat de crédit.

L'arrêté du 2 décembre impose également aux professionnels de rappeler ce droit sur le contrat de vente sous une forme très précise et clairement lisible.

Pour plus d'informations voir notre site

ufc-quechoisir-lehavre.fr



**POURQUOI AI-JE FAIT
CONFIANCE A CE
VENDEUR ?!**

QUI SOMMES NOUS ?

Une association loi 1901, avec conseil d'administration, bureau, et une vingtaine de bénévoles, indépendante de tout groupe de pression qui compte près de 600 adhérents. Notre objectif est de défendre les intérêts des consommateurs en :

Les informant par la *vigie du consommateur* et notre site Internet ufc-quechoisir-lehavre.fr

Leur apportant une assistance en cas de litige,

Les représentant dans des commissions départementales, régionales et de la CODAH sur l'environnement, la santé et le surendettement,

Conduisant des enquêtes demandées par la Fédération.

VIE QUOTIDIENNE DU CONSOMMATEUR

LE SAVON D'ALEP

Importé par les croisés au Moyen Age, il est renommé pour ses bienfaits pour les problèmes de peau. Toutefois victime de son succès, il est sujet à de nombreuses contrefaçons.

Sa composition doit impérativement comporter 4 ingrédients :

De l'huile d'olive ou de l'oléa europaea (arbre dont la domestication a donné l'olivier actuel), de l'huile de baie de laurier, de

la soude, de l'eau.

En outre, un vrai savon d'Alep se reconnaît :

par sa forme souvent de gros bloc cubique,

Sa couleur brun doré d'aspect rugueux,

Avec un sceau arabe sur une des faces,

Une odeur peu coutumière.

Généralement il flotte sur l'eau (mais c'est délicat de faire l'essai avant l'achat !)

Méfiez vous des savons trop bon marché.

Pour plus d'informations voir notre site

ufc-quechoisir-lehavre.fr



*Le savon d'ALEP
attention aux contrefaçons*

SMS DOUTEUX

Qui n'a pas reçu de ces SMS nous demandant de rappeler un numéro inconnu afin de confirmer l'envoi d'une commande jamais faite ou pour demander telle ou telle coordonnée afin de recevoir un cadeau, entre autres ?

N'appellez jamais et n'envoyez pas de SMS non plus au numéro indiqué, il s'agit de potentielles

arnaques. Nous vous invitons plutôt à le transférer par SMS au numéro 33700 utilisé pour la lutte anti-SPAM. Ce numéro est géré par l'Association Française du Multimédia Mobile, AFMM. L'envoi de ce SMS est gratuit pour les clients Bouygues Telecom, Orange et SFR. Pour les autres opérateurs proposant ce service, l'envoi d'un SMS au 33700 peut s'effectuer au prix d'un SMS normal.



LE DETECTEUR AUTONOME AUTOMATIQUE DE FUMEE (D.A.A.F)

Il sera obligatoire dans tous les logements dès le **8 mars 2015**.

Au moins un détecteur de fumée normalisé doit être installé dans chaque logement. La marque NF DAAF apporte la preuve que le détecteur a été conçu de manière simple, fiable et facile à entretenir et à installer. Il doit être installé dans l'espace de circulation ou de dégagement desservant les chambres. Il doit être fixé solidement en partie supérieure.

A noter que ce sont les propriétaires qui ont l'obligation d'installer ce dispositif, mais que le locataire a obligation de prévenir son assurance afin de ne pas risquer de payer une surcote de cotisation pour défaut de D.A.A.F.

Pour plus de détails voir le site www.ufc-quechoisir-lehavre.fr ou le mensuel de Que Choisir de février 2015



Le D.A.A.F

Il ne reste plus que quelques semaines !!

ECHO DES PERMANENCES - ILS ONT GAGNE !

LA CAISSE D'EPARGNE N'EPARGNE PAS SES CLIENTS EN DIFFICULTE !

Madame T était en situation financière très difficile, harcelée par une meute de créanciers, sa vie était un cauchemar. Avec l'assistance de l'UFC du Havre, elle a déposé un dossier de surendettement auprès de la Commission au Surendettement de la Banque de France. Elle a obtenu un plan de redressement

afin de payer ses créanciers de façon adaptée à ses revenus. Mais la Caisse d'Epargne se considérant au-dessus de ces décisions lui a supprimé son autorisation de découvert inscrit dans le plan aggravant ainsi sa situation. Non contente de cette action illicite, elle lui prélevait des sommes astronomiques à chaque incident de paiement au mépris de la nouvelle loi

bancaire de juillet 2013. Une lettre est adressée par l'UFC du Havre aux responsables de cette banque les menaçant de dénoncer leurs pratiques à l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution**. Cette menace a suffi pour que Mme T recouvre l'ensemble des sommes indûment prélevées ainsi que son autorisation de découvert.



UN SYNDIC RECALCITRANT

Mme "X" est locataire depuis 3 ans. Elle dispose d'un chauffage collectif à air pulsé avec 7 grilles de diffusion. Seule la bouche débouchant dans le couloir apporte de l'air chaud et les 6 autres sont inopérantes.

Mme "X" a engagé plusieurs actions auprès du syndic qui a fait intervenir son prestataire "CRAM". Celui-ci après avoir invoqué plusieurs arguments fallacieux et le rempla-

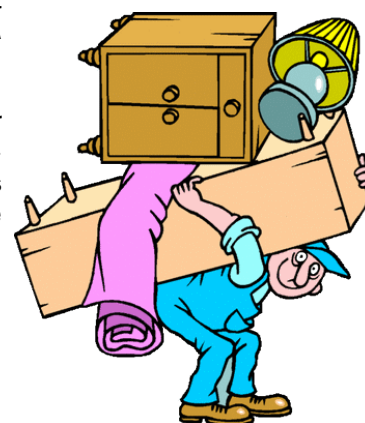
cement d'un moteur de ventilation n'a obtenu aucune amélioration pour ce qui concerne la chauffage.

Pour son confort Mme "X" est alors obligé d'équiper son appartement de plusieurs radiateurs électrique, ce qui augmente considérablement sa facture d'électricité en surplus des charges de chauffage que le syndic continue de lui réclamer.

Mme "X" pour faire avancer son dossier devient adhérente à UFC

QUE CHOISIR du HAVRE qui écrit alors un courrier au syndic CYTIA LECOURTOIS.

L'adhérente décide de déménager et avec l'appui d'UFC obtient l'annulation des charges de charges pour trois exercices pour la somme de 2200 €.



RELEVÉ DE COMPTEUR A GAZ PAR GDF SUEZ

Mme X habite depuis 34 ans dans un appartement HLM appartenant à ALCEANE. Dans cette location, le chauffage et l'eau chaude sont collectifs et la seule consommation de gaz correspond à l'utilisation de sa gazinière.

Historiquement ses factures basées sur un compteur n° 35 sont de 100€ environ par an.

En avril Mme X reçoit une facture de 3.151€. Elle la conteste mais ses prélèvements sont effectués sur son compte à hauteur de 767€.

Les différents contacts téléphoniques restent sans effet.

Mme X envoie un courrier à DOLCE VITA qui lui vend alors un service « *diagnostic sécurité gaz* » pour 45€.

En juin 2014, le technicien rend un rapport ne signalant aucune anomalie.

Mme X se rapproche de l'UFC Que Choisir et devient adhérente.

A l'examen des factures l'UFC détecte que jusqu'en 2010, son n° de compteur est le 035, puis en 2011 le n° 563 et en 2012 le n° 296.

L'UFC demande alors à Mme X une photographie du compteur en cause et s'aperçoit qu'il a toujours le n° 035.

L'UFC envoie un recommandé à GDF SUEZ en spécifiant les erreurs de n° de compteur figurant sur les différentes factures.

En Octobre, GDF SUEZ reconnaît ses erreurs et lui rembourse 821€ correspondant à l'actualisation de son compteur, au remboursement des sommes indûment prélevées et du diagnostic gaz de 45€ non justifié.

Conclusion : Lors de la réception d'une facture, il est prudent de vérifier la concordance entre le n° du compteur qui correspond aux 3 derniers chiffres et la réalité de l'index affiché sur la facture et sur le compteur GDF ou EDF.



UN ETAT DES LIEUX SANS ETAT D'AME

Monsieur X habite depuis 15 ans dans un appartement géré par ALCEANE.

Lors de l'état des lieux effectué par cette société, une somme de 1.441,35€ lui est réclamé pour la remise en état de l'appartement.

Monsieur X se rapproche de l'UFC du Havre dont il devient adhérent.

Après examen du dossier, l'UFC adresse un courrier à ALCEANE en spécifiant que dans la grille de vétusté de l'OPHLM la durée de vie des peintures et papiers peints est de 10 ans, les menuiseries et l'électricité est de 20 ans avec une vé-

tusté de 5% par an.

Par retour de courrier ALCEANE, reconnaît que d'après les éléments de vétusté ci-dessus indiqués, Monsieur X ne doit plus rien pour la remise en état de l'appartement.



Lisez bien votre contrat avant de signer et conservez l'état des lieux initial.

QUAND C'EST BIEN IL FAUT EGALEMENT LE RECONNAITRE

HOMMAGE A CASTORAMA

Madame R a fait poser une porte achetée chez CASTORAMA, celle-ci présentait un grave défaut et le magasin s'engage à la changer. Ne voyant rien venir de la part de CASTORAMA, elle nous contacte.

Après un courrier et plusieurs appels au chez de rayon, la porte a fini par arriver, retard étant du fait du fabricant.

Sa porte lui a été remboursée et une neuve lui a été offerte et posée au frais de CASTORAMA.

Une fois n'est pas coutume, il nous paraissait important de souligner l'attitude positive de CASTORAMA dans le cas d'espèce.



DE L'IMPORTANCE DE LA LECTURE DES CONTRATS

En aout 2014 Mme "X" déclare un dégât des eaux dans son habitation à son assurance BPCE.

Le 03 septembre 2014 l'assurance délègue un expert dont le rapport ne sera pas remis à Mme "X".

Dans un premier temps, après examen de son dossier et la déduction de la franchise la BPCE effectue un virement le 05 septembre 2014 de 589 € correspondant au solde de remise en état.

L'adhérente Mme "X" effectue alors les travaux.

En octobre 2014 la BPCE écrit un courrier à notre adhérente pour lui réclamé le remboursement des 589 €.

La justification donnée est que lors de la signature du contrat d'assurance notre adhérente a validé la formule n° 2. Cette formule exclue les infiltrations de façade.

En novembre 2014 Mme "X" devient adhérente à UFC QUE CHOISIR du Havre qui envoie un courrier à l'assurance en lui demandant la

communication du rapport de l'expert.

Le 22 décembre 2014 suite à notre courrier la BPCE nous envoie le rapport de l'expert et décide à titre exceptionnel et commercial d'annuler la demande de remboursement.

L'exclusion de la garantie lors d'infiltration de façade est bien spécifié sur le contrat et il est recommandé de bien lire tout le contrat avant signature de celui-ci. **GAIN POUR NOTRE ADHERENTE 589 €**



VIE DE L'ANTENNE DU HAVRE

NOTRE ASSOCIATION SE DEVELOPPE

POUR MIEUX NOUS FAIRE CONNAITRE

Le champ d'influence locale du Havre s'étend sur l'ensemble de la grande région havraise et du pays de Caux. Conscients de la nécessité de promouvoir l'existence de notre association sur ces territoires, nous avons initié un plan de communication en sollicitant les communes

pour nous aider à mieux faire connaître notre mission d'intérêt général. Nous espérons que cette démarche qui va s'échelonner sur plusieurs mois, sera de nature à pouvoir aider un plus grand nombre de consommateurs.

POUR MIEUX VOUS ACCUEILLIR

Soucieux des difficultés de mobilité

que peuvent rencontrer certaines personnes pour se rendre à nos permanences de Caucriauville, une équipe de bénévoles vous accueille depuis le 5 février 2015 chaque jeudi après-midi de 14H00 à 17H30 dans les locaux de « France Bénévolat », 2 Parvis Saint Michel au Havre.

Mieux se faire connaître pour mieux servir la défense du consommateur

UNE EQUIPE DE BENEVOLES A VOTRE SERVICE

L'antenne du Havre de l'UFC Que choisir composée de plus de 20 bénévoles se propose de vous accueillir, vous conseiller, vous accompagner ou intervenir pour votre compte afin de résoudre au mieux vos problèmes de consommateurs dans de larges domaines de la vie quotidienne.



PRESENTATION DE QUELQUES BENEVOLES



Mme LEBRET, Présidente honoraire de l'UFC, sans qui l'antenne du Havre n'aurait jamais existé. « *Le bénévolat était mon but dans ma vie. Aider les autres, surtout socialement pour les dossiers relevant du surendettement.* »



Gérard LOUE, Président de l'antenne du Havre. Il représente le calme et la pondération nécessaire à toute association. C'est lui que l'on vient voir en cas de problème, avec la certitude qu'il aura une réponse appropriée.



Christiane PETIT, bénévole depuis 2006 et Vice Présidente. Elle veille à ce que rien ne soit négligé, avec comme motivation première que l'association tourne sans accroc pour servir au mieux nos adhérents.



Alain CHERET, bénévole depuis janvier 2007. Il consacre tout son énergie à l'étude et la rédaction des courriers de litiges. C'est également lui qui vous accueille avec Danièle EUDIER lors de la permanence du vendredi.



Patrice LEDENTU, bénévole depuis 2012, sa motivation au service des adhérents est telle qu'il est la personne indispensable dans le suivi et le traitement des dossiers de litiges. De plus, il est devenu notre Webmaster en prenant en charge, en toute discrétion, la lourde responsabilité de la création et de la gestion de notre site Internet.



Danièle EUDIER, bénévole depuis 2009. C'est la partenaire d'Alain CHERET pour l'accueil du Vendredi. Son écoute attentive permet de recueillir les moindres informations nécessaires au traitement des litiges que nous présentent nos adhérents.

NOS COORDONNEES

LA VIGIE DU CONSOMMATEUR

12, rue de Saint Wandrille
76610—Le Havre
Accueil des permanences
Mardi 14H00—17H30
Vendredi 14H00—17H30
Bureau Centre Ville
2 Parvis Saint Michel
Jeudi 14H30-17H30
Saint Jean de Folleville
Mairie
le 1^{er} vendredi du mois 16H30-18H30
Fécamp
Office des sports 21bis rue Jean Louis Leclerc
le 3^e jeudi du mois 14H00-16H30
Montivilliers
AMISC 1 rue des grainetiers
le 2^e jeudi du mois - 9H00-11H00

**Permanence téléphonique les jours ouvrables de
9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00**

Téléphone : 09-62-51-94-37
Portable : 06-47-12-53-02
Messagerie : contact@lehavre-ufcquechoisir.fr

Retrouvez nous sur

www.ufc-quechoisir-lehavre.fr

Vous êtes adhérent mais pas encore abonné aux publications nationales de la fédération UFC Que Choisir, vous pouvez consulter ces magazines à l'antenne du Havre et vous abonner par notre intermédiaire vous bénéficiez ainsi d'un tarif préférentiel.



AIDER LE MOUVEMENT DE DEFENSE DES CONSOMMATEURS

ADHESION—READHESION

Prénom

Nom

Adresse

Code postal

Ville

Téléphone :

Mobile :

Courriel :

Primo adhésion *: 35 €

Réadhésion : 30 €

Je fais un don : _____

**45€ pour une adhésion avec prise en charge d'un litige*

Ces versements sont reconnus comme dons à une association d'utilité publique, un reçu fiscal vous sera remis pour votre déclaration de revenus

Les adhésions servent à financer pour ?

- 31% les fournitures administratives (location photocopieur, assurances, fournitures diverses) frais de déplacement et d'enquêtes
- 28% la location des locaux
- 15% les frais postaux et de télécommunication
- 13% les redevances fédérales
- 7% les impôts et taxes
- 6% le renouvellement du matériel informatique