



La Vigie

Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations locales et générales sur la consommation.

La lettre d'information de votre agence locale

EDITO

Economiser ou dépenser ? Cette drôle de période que nous sommes en train de vivre nous incite à réfléchir sur nos modes de consommation. Consommer peu mais mieux ou bien à tout va, selon nos moyens, pour relancer l'économie ? A chacun de voir...et d'agir.

FOIRE EXPOSITION ou FOIRE AUX ARNAQUES



Les achats sur une foire ou sur un salon doivent nous conduire à être très vigilants.

Pour beaucoup d'entre nous, se promener sur un salon ou une foire est l'occasion de passer un moment, en couple ou en famille, à l'abri au milieu des allées et de découvrir des produits que nous recherchons...ou pas !

Il faut prendre son temps et surtout comparer. Vérifiez si cet achat vaut vraiment le coup. Allez faire un tour sur le net et dans les enseignes en ville ou en grande surface qui vendent la même chose. Si ce que l'on vous propose sur la foire vous convient, n'hésitez pas à négocier avec comme base les informations que vous avez recueillies ailleurs. Mais attention, il n'y a pas de droit de rétractation sur ce type d'évènement. Le droit de rétractation concerne les achats sur internet, les achats hors établissements ou pour les consommateurs incités à venir en boutiques ou en foires et salons par un démarchage ou une publicité.

L'achat et la commande de biens de consommation sur une foire ne sont pas soumis au droit de rétractation de 14 jours. Cette mention est d'ailleurs obligatoire sur chaque stand mais encore trop souvent oubliée ou cachée.

Un cas parmi tant d'autres

A la foire expo du Havre en novembre 2019, Mme D. se renseigne sur l'intérêt pour elle de faire installer des panneaux photovoltaïques. Elle est « prise en mains » par trois commerciaux qui se relaient pour « l'étourdir », selon ses propos, en gribouillant un croquis incompréhensible pour la persuader qu'au final, les gains seraient tels, qu'elle n'aurait pratiquement rien à déboursier. Pour emporter la vente, ils lui promettent même un crédit à 0%, se gardant bien de formaliser cette proposition: seuls quelques chiffres le suggèrent sur le devis. Elle signe le bon de commande. Son entourage, stupéfait, lui montre le véritable coût pour elle de l'opération. L'entreprise refuse d'annuler la commande et se fait très pressante au téléphone et même menaçante.

L'antenne UFC Que choisir du Havre pointe tous les défauts de la commande et du crédit proposé non formalisé et réussit à faire annuler la vente en janvier 2020.

Bon à savoir



Beaucoup trop de gens résilient encore leur contrat téléphonique sans se soucier si il y a engagement ou pas alors qu'il suffit de composer le **3179** sur le téléphone concerné pour le savoir . Attention aux propositions de forfaits alléchantes qui vous engagent très souvent vers un contrat de 24 mois...voire plus.

Foire aux vins



Chaque année en cette période, de nombreuses enseignes , principalement des grandes surfaces, vous proposent des foires aux vins. Moyen de renouveler sa cave et d'anticiper sur les fêtes de fin d'année.

Mais est ce vraiment de bonnes affaires ? Un vin ça se goûte avant tout. Privilégiez plutôt un caviste qui sera de meilleur conseil qu'un vendeur lambda en grande surface. Cela vous évitera d'acheter 24 bouteilles pour le prix de 12 et de vous retrouver avec de la piquette sur les bras. Il vaut mieux boire peu mais de bonne qualité en sachant qu'un bordeaux en dessous de 5€ ou un champagne à moins de 15€ ne sont économiquement rentables ni pour le producteur et ni pour le vendeur. Alors méfiance !

Attention au démarchage



Mme A, personne âgée, est démarchée à son domicile par une entreprise pour traiter sa charpente, le 20 mai 2020. Le 28 mai, cette même société se présente à son domicile pour effectuer les travaux commandés et Mme A. laisse faire, assez dépourvue devant la situation. Sa fille, alertée, contacte la société qui fait un geste commercial et accorde 200€ de remise. Ce qu'elle ignorait, c'est que cette pratique bafoue le droit de rétractation du consommateur imposé par la loi pour les contrats signés « hors établissement » (articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation). Ce droit de rétractation peut s'exercer pendant 14 jours après la signature du contrat, sauf si le consommateur demande expressément et par écrit à y renoncer, ce qui n'est pas le cas de Mme A.

L'UFC-Que choisir du Havre contacte alors la société faisant remarquer le manquement majeur au respect de la législation en vigueur doublé du fait que la rapidité de l'intervention était sans doute volontaire, pour ne pas laisser à notre adhérente le temps de réfléchir à la commande qu'elle avait signée et ne pas non plus lui laisser le temps de prendre conseil auprès de ses proches.

Quelques jours après, Mme A. reçoit un protocole d'accord transactionnel, qu'elle accepte, et un chèque remboursant l'intégralité des travaux soit 2200€.

Comment faire jouer « la garantie légale de conformité »



En juin 2019 Monsieur X achète un instrument de musique dans un magasin spécialisé du Havre pour 8 300€.

Très rapidement, celui-ci ne donne pas la satisfaction légitimement attendue d'un produit neuf.

Monsieur X s'adresse alors au fabricant qu'il estime responsable des défauts de l'instrument. N'obtenant pas satisfaction, notre adhérent se tourne vers nous pour l'aider à résoudre le litige.

Notre intervention consistera à mettre en demeure le vendeur de répondre de la garantie légale de conformité.

En effet, pendant deux ans, le seul interlocuteur du client est le vendeur et non le fabricant.

Pour rappel, si le défaut est découvert dans les 24 mois suivant l'achat du bien, il est présumé exister au moment de l'acquisition et c'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas.

Au-delà des deux ans, il sera toujours possible de faire état de vices cachés. Dans ce cas le plaignant devra en apporter la preuve.

Pour conclure ce dossier, l'instrument a été échangé contre un instrument neuf.

Retrouvez-nous sur <http://lehavre.ufcquechoisir.fr>

LES INJONCTIONS

DE PAYER

Dans cette crise sanitaire et économique, certains de nos adhérents connaissent des retards de paiement de leurs factures, emprunts ou créances. Ils font l'objet de recouvrement par avertissements ou par huissiers, tous les frais de recouvrement dont l'huissier sont à charge exclusive du créancier et non de nos adhérents : Article L 121-21 du code de la consommation. Pas de crainte pour nos adhérents : il s'agit d'un recouvrement amiable, mais la dette court toujours et enfle par la charge des intérêts de retard. Si le recouvrement amiable ne produit pas de résultat, le créancier peut déposer auprès du Tribunal Judiciaire une requête en injonction de payer la créance. La procédure n'est pas contradictoire : le juge peut prendre une décision au vu des seuls éléments fournis par le créancier et rendre une ordonnance qui porte injonction de payer. C'est au créancier de transmettre l'ordonnance d'injonction de payer au débiteur par huissier, à ses frais dans les 6 mois, sinon elle est annulée. Notre adhérent peut contester cette ordonnance d'injonction de payer dans le délai spécial d'un mois à compter de la notification par voie d'opposition. Cette opposition est gratuite, sans avocat, jusqu'à 10.000€, simple à rédiger sur un document type Cerfa disponible sur service public. La requête est adressée au greffe par LR/AR. Si l'adhérent ne conteste pas sous un mois, le créancier peut demander d'apposer la formule exécutoire et le jugement devient définitif. Le créancier peut exercer un recouvrement forcé: Art L111-1 à 11 et L 125-1 du Code de procédure civile d'exécution.