



La Vigie

La lettre d'information de votre agence locale

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.

Le point sur les livraisons



En cette période d'épidémie de Covid, les ventes en ligne ont explosé.

J'ai commandé un produit sur internet ou en magasin. Il devait m'être livré mais le vendeur me demande d'attendre depuis trop longtemps. Que puis-je faire ?

Normalement une date de livraison doit être mentionnée sur votre bon de commande. Si cette date n'est pas indiquée, la loi prévoit que la livraison doit intervenir dans les 30 jours après signature.

Si vous n'êtes pas livré et que la date prévue sur votre bon de commande est dépassée, vous devez contacter le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable (mail par exemple en vous assurant de sa bonne réception) pour le mettre en demeure de vous livrer dans un délai supplémentaire « raisonnable » (Une quinzaine de jours par exemple).

Si vous êtes livré pendant ce délai supplémentaire, l'annulation du contrat n'est pas possible.

Lorsque ce délai supplémentaire est atteint et si vous n'avez toujours pas été livré, vous pouvez annuler le contrat, sans délai ni pénalités, en contactant le vendeur à nouveau par lettre recommandée avec accusé de réception ou autre support durable pour lui en faire part. Il devra alors vous rembourser dans les 14 jours. Si le remboursement tarde, des pénalités seront applicables: 10 % de la somme à rembourser pour un retard inférieur ou égal à 30 jours, 20% entre 31 et 60 jours, 50% au-delà de 60 jours.

Vous pouvez annuler directement le contrat si la date de livraison était impérative (Livraison d'articles pour un mariage par exemple) et que cette condition avait été spécifiée.

L'ensemble de cette procédure est également valable pour une fourniture de service.

Je n'ai pas reçu le bien que j'ai commandé et pourtant le vendeur m'assure qu'il a été livré.

C'est au vendeur d'apporter la preuve que le bien vous a bien été remis, faute de quoi il devra, soit vous en expédier un autre, soit vous rembourser. Ce n'est pas vous qui devez vous rapprocher du transporteur pour d'éventuelles recherches. D'ailleurs, vous n'avez signé aucun contrat avec lui et il devrait refuser de vous transmettre des renseignements qui ne concerne que lui et le vendeur.

Attention au dropshipping

Les sites internet pratiquant le « dropshipping » se sont multipliés depuis trois ans. Il en existe 10 000 en France qui vendent des produits qu'ils n'ont pas en stock en les commandant eux-mêmes à des fournisseurs. Rien de répréhensible en soi mais attention aux dérives. Des montres, du maquillage, de l'électronique... les produits souvent mis en avant par des influenceurs touchent surtout les adolescents et les jeunes adultes. Parmi les dérives constatées : un service après-vente parfois inaccessible, des produits livrés de moins bonne qualité que ce qui a été annoncé et des fausses promotions qui trompent le client sur le prix. "Vous pouvez trouver à 20 euros un produit qui en apparence fait l'objet d'une réduction de 50 à 70% alors que vous trouvez sur d'autres sites le même produit à 5 ou 10 euros", explique Romain Roussel, directeur de cabinet à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF). Au total, la DGCCRF a enregistré plus de 1 000 plaintes l'année dernière. Vous pouvez signaler ces mauvaises pratiques sur le site [Signal Conso](http://SignalConso).

(Source France info)

EDITO

Nos modes de consommation ont changé avec l'arrivée du Covid et les périodes de confinements en tout genre. Les commandes en ligne ont bondi et avec elles tous les services de livraison, l'industrie du carton d'emballage..et les arnaques en tout genre !

info de la commission santé



Mme Hébert Dominique est nommée administrateur titulaire au conseil de surveillance de l'hôpital de St Romain de Colbosc.

Elle demeure titulaire de la commission des usagers du centre de rééducation de Sainte Adresse.

Adhésion à notre antenne



N'oubliez pas de parler de nous à vos amis et familles.

On peut adhérer en ligne en se rendant sur notre site internet : <http://lehavre.ufcquechoisir.fr/>

En haut à droite, rectangle orange **SOUTENEZ-NOUS** pour adhérer.

On peut également adhérer par courrier. Voir les instructions à la page : <http://lehavre.ufcquechoisir.fr/adhesions/>

Le montant de l'adhésion en ligne pour la première année, déductible des impôts pour partie, s'élève à 35 €.





ECHOS DES PERMANENCES

De nouveaux épiciers en ligne arrivent sur le marché français



Pour l'instant leur nom ne dit pas grand chose au consommateur français mais de nombreuses start-up veulent conquérir le marché français.

C'est toujours à l'heure de l'apéro qu'il manque quelque chose ou devant la télévision quand le match commence. C'est à ce moment que les nouveaux épiciers en ligne entrent en jeu. Cajoo, Dija, Everli, Ocado ou bientôt Gorillas et PicNic... Leur nom ne dit pas grand chose aux consommateurs. Pourtant ils débarquent dans une France confinée avec des idées de conquête.

Par exemple, Cajoo propose une livraison garantie en dix minutes. Seulement à Paris et pas dans tous les arrondissements, mais cela viendra et même ailleurs en France et en Europe, selon Henri Capoul, jeune cofondateur de cet épicerie en ligne lancée il y a deux mois : *"On n'a aucun intermédiaire. On achète les produits, on les stocke dans des mini entrepôts qui sont au cœur des villes. On ouvre zone par zone autour de ces mini entrepôts. On a des livreurs qui sont salariés. Donc, on rend l'expérience de courses beaucoup plus fluide et aussi beaucoup plus amusante, sur tout un segment de course de dernière minute ou de dépannage sur des paniers moyens de quelques dizaines d'euros."*

De nombreux concurrents

"Je suis convaincu que c'est l'avenir de la consommation », poursuit Henri Capoul. *« On en reparle dans cinq ou dix ans, tout le monde aura sur son mobile une ou deux applications pour aller faire ses courses."* Mais le nouvel épicier français n'est pas seul sur le marché. Il y a l'Italien Everli qui n'a pas d'entrepôt mais des produits piochés chez les distributeurs existants. Autres concurrents, l'Allemand Gorillas qui est seulement implanté dans les grandes villes, ou encore le phénomène néerlandais PicNic qui va arriver dans le nord de la France. Ce dernier a plus de produits que les autres et des prix serrés.

Le point commun de ces start-up : de grosses levées de fonds, une technologie de pointe pour des livraisons plus vertes et une relation client soignée. *"Ce n'est pas simplement les bons produits au bon prix »* explique Laurent Thoumine, expert de la grande distribution en Europe pour le cabinet Accenture.

Pour les consommateurs, il y a une énorme fiabilité dans les créneaux de livraison. Ce n'est plus ces créneaux de livraison entre 14 heures et 18 heures.

"C'est simple aussi parce que vous avez moins de références dans ce qui est proposé. Avec 7 000 références c'est beaucoup moins que la plupart des supermarchés qui ont pignon sur rue", ajoute Laurent Thoumine.

Message reçu également du côté de la grande distribution. Elle a commencé à s'associer avec ces nouveaux arrivants.

(Source France info)

UFC QUE CHOISIR A 70 ANS !



Fin 2020 ce sont:

600 000 abonnés aux magazines et site internet.

675 000 lecteurs par mois du magazine QUE CHOISIR.

60 000 000 de visiteurs sur notre site national.

700 000 abonnés à la lettre hebdomadaire d'information numérique.

3000 produits testés chaque année

5000 points de vente visités pour des enquêtes de terrain.

140 000 adhérents pour **140** associations locales animées par **4000** bénévoles.

3775 donateurs qui ont versé en moyenne 46,30 €.

Depuis 1951 UFC Que Choisir a mené de grands combats. Notamment:

Alimentation

Veau aux hormones (1980)
Lasagnes à la viande de cheval (2013)
Nutriscore (2019)

Santé

Coût des compléments santé

Environnement

Plages polluées (1970)
Phosphates dans les lessives (1980)

Banques et assurances

Chèques payants (1986)
Crédit à la consommation

Logement

Facturation de l'eau (1990)
Explosion des loyers (2016)
Démarchage téléphonique (2020)

Justice

Actions de groupe (2000)
Téléphonie mobile (2005)
Google et Facebook (2020)

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

