

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS DE LOIRE ATLANTIQUE



12, rue Louis Blanc
44200 Nantes

Tél : 02 40 20 17 61
Fax : 02 40 20 15 39

ORGECO 44

LA LETTRE DE L'ORGECO-44 N° 1 - 1^{er} trimestre 2005

EDITORIAL

En ce début d'année je formule le souhait, pour vous-même et vos proches que joie, bonheur et santé vous accompagnent tout au long de cette nouvelle année 2005.

Souhaitant informer davantage ses adhérents, le Conseil d'Administration a pris une initiative en créant la lettre de l'ORGECO-44 à parution trimestrielle. Elle est destinée à vous donner des conseils à travers des cas types de litiges rencontrés actuellement.

Notre activité en 2004 :

- Plus de 4000 appels téléphoniques
- 600 consultations
- 350 dossiers ouverts concernant des litiges.

La majorité des litiges ont trouvé une issue favorable pour nos adhérents. Une quinzaine de cas, plus difficiles, ont nécessité le recours à un avocat et à la Justice.

Malheureusement, un petit nombre de litiges n'ont pas pu être résolus ou se sont terminés en défaveur de nos adhérents.

Nos consultants bénévoles mettent pourtant tout en œuvre pour obtenir satisfaction.

Malgré l'amélioration de notre système téléphonique, trop de personnes ont encore eu des difficultés pour nous joindre à certaines périodes de la journée ou de la semaine.

Courant 2005, nous projetons d'ajouter une ligne téléphonique supplémentaire, mais parallèlement il nous faudra recruter de nouveaux bénévoles afin d'assurer la présence permanente de trois personnes. Chaque bénévole donne de son temps entre une demi et trois demi-journées par semaine.

.En page centrale, un sujet de fond sera traité et dans les autres pages vous trouverez des informations et des conseils en fonction des affaires en cours depuis le trimestre précédent.

Bonne lecture.
Cordialement
André PENSEC - Président

AGENDA

21 et 22 janvier 2005 : Forum du Bénévolat
organisé par FRANCE BENEVOLAT
en partenariat avec l'ORPAN office des retraités
et personnes âgées de Nantes
et l'ATELIER DES INITIATIVES

*à la Manu, Maison des associations, 10 bis bd de
Stalingrad ;*

ouverture au public

- de 15h à 18h30 le vendredi 21 janvier
- et de 10h00 à 17h30 le samedi 22 janvier.

Une cinquantaine d'associations dont Orgéco-44 seront présentes.

Le but est de présenter nos activités aux personnes souhaitant donner de leur temps et de leur compétence à une association. France Bénévolat, une association qui regroupe les demandes des associations adhérentes.

Actuellement ORGECO-44 est à la recherche de nouveaux consultants bénévoles et aussi des bénévoles pour assurer le fonctionnement du secrétariat et de l'accueil.

Pour être bénévole, il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances juridiques particulières car pour nous aider nous avons accès aux conseils de juristes et d'avocats.

Samedi 2 Avril de 10h à 12 h : Assemblée Générale
annuelle d'ORGECO-44. Tous les adhérents à jour de
cotisation recevront, courant mars, une convocation
qui fixera le lieu à Nantes et l'ordre du jour.

Les chèques de banque

Actuellement des escrocs tentent d'acheter des véhicules automobiles avec de vrais chèques de banques émis frauduleusement. Il s'agit de chèques qui ont été volés à une banque.

Nous mettons en garde nos adhérents contre les agissements de ces individus, le conseil que nous donnons est de faire vérifier par la banque les chèques avant de les encaisser et surtout de garder le véhicule. Si cela se produit un jour de fermeture de la Banque, il est impératif d'attendre. En deux jours le véhicule a largement le temps de disparaître en franchissant la frontière.

Questionnaires d'assurances

Plusieurs de nos adhérents ont eu la dramatique surprise d'essuyer un refus de prise en charge des remboursements de prêts ou de versements d'indemnités journalières par leurs compagnies d'assurance. Initialement ils ont été conseillés par leur courtier ou leur agent d'assurance pour remplir le dossier. Le fait d'avoir omis de signaler une visite chez le médecin ou une pathologie dans les années précédant la souscription peut entraîner l'annulation pure et simple des garanties et cela sans remboursement des sommes déjà versées.

Avant de signer lisez scrupuleusement les textes de l'offre et surtout remplissez le questionnaire en réfléchissant bien à chaque question.

Ne vous laissez pas influencer par la personne en face de vous. Celle-ci à tout intérêt à ce que votre questionnaire soit le plus vierge possible. Mais des années plus tard, lors d'un arrêt maladie par exemple, cette personne ne pourra pas du tout intervenir en votre faveur, les dossiers des sinistres étant la plupart du temps centralisés et traités au niveau du Siège.

Si vous pensez avoir signé de tels documents avec des omissions, inquiétez-vous dès maintenant auprès de votre assureur.

Sachez que les compagnies d'assurances savent toujours retrouver vos antécédents même plus de 15 ans après.

Actuellement, les compagnies d'assurances cherchent systématiquement tous les motifs pour ne pas prendre totalement en charge les indemnités.

Sont concernées les assurances de prêts bancaires, les indemnités journalières, les assurances décès,....

Méfiez-vous également des assurances « sans questionnaire santé », en général, elles ne vous couvrent qu'en cas d'accident, encore faudra-t-il le prouver le moment venu.

Abus de faiblesse

Plusieurs sociétés font du démarchage soit à domicile soit en exposant dans des halls de grandes et moyennes surfaces (SuperU, Leclerc, Auchan, Paridis, Atlantis, etc....).

Elles vous proposent des rénovations pour votre maison ou appartement : isolation, fenêtres, démoissage de toiture, remplacement de gouttières, remplacement de tuiles faîtières, protection de dessous de toit, bardage de pignon et de façade, traitement de termites, vrillettes, isolation de toit, déshumidification, etc....

Certaines de ces sociétés n'ont aucun savoir faire et en plus vous proposent la prestation entre 2 et 3 fois le prix pratiqué par des vrais professionnels. Ne vous faites pas arnaquer. Les commerciaux n'ont aucun scrupule.

Il s'attaquent de préférences à des personnes vulnérables (personnes âgées, personnes seules, personnes handicapées, etc.), sous forme de faux prétextes, de menaces, de harcèlement. Ils se présentent parfois de la part de la mairie.

Ils sévissent aussi bien en ville qu'en campagne. Nous vous demandons de surveiller de près les personnes vulnérables de votre entourage (parents, voisins). Si vous avez un doute n'hésitez pas à nous contacter.

Le droit de rétractation de 7 jours n'est applicable, que si la commande a bien été passée à domicile.

Ces commerciaux trichent également en remplissant les cases du formulaire de commande afin de piéger le signataire tout en ne vous souhaitant que votre bonheur.

La réalisation des travaux est confiée à des artisans et parfois à des personnes non professionnelles travaillant au noir. S'il y a un accident sur le chantier vous pouvez en être responsable.

Nous dénombrons actuellement 6 Sociétés d'envergure nationale démarchant sur notre région.

Pour mieux piéger leurs victimes, ces commerciaux se déplacent par deux.

Pour financer les travaux ils proposent en général des crédits à des taux autour de 9 à 10% alors qu'actuellement les taux bancaires sont proche de 5%.

Exemple : dans un de nos dossiers, l'adhérent disposait de cartes d'achat (Cofinoga, Aurore, Cofidis), les commerciaux n'ont pas hésité à téléphoner à la place de leur client pour faire débloquer les plafonds des cartes et à lui créditer 8 000 euros sur son compte à des taux compris entre 16 et 18%.

Malheureusement, il faudra par la suite rembourser. Les mensualités de 30 euros aujourd'hui passeront à 250 euros dès le mois prochain entraînant une situation de surendettement.

Dans les cas d'abus de faiblesse nous faisons le nécessaire pour porter plainte auprès du juge, encore faut-il que le délit soit prouvé ensuite par des expertises.

Le démarchage à domicile

La vente à domicile est un moyen de vente comme les autres. Beaucoup de personnes se sont trouvées dans des situations financières très difficiles, par cette méthode de vente. Le législateur a renforcé la législation afin que le consommateur soit protégé le mieux possible.

Cette loi s'applique à tous vendeurs qui interviennent chez les particuliers, sans qu'ils en aient fait appel expressément. (Porte à porte). Cette loi s'applique à tous les biens ou services vendus, sauf dans deux situations :

- La vente de produit de consommation courante (alimentaire)
- La vente ou la location d'un bien en relation directe avec l'activité professionnelle du client.

Cette réglementation s'applique aux autres formes des démarchages, par téléphone, ou par courrier disant aux personnes qu'elles ont gagné un cadeau, et le retirer au sein du magasin. Si à ce moment là un contrat est signé, il y a application de la réglementation du démarchage à domicile.

La réglementation du démarchage à domicile

Le contrat (le bon de commande) doit contenir le nom et l'adresse du fournisseur et le nom du démarcheur. La désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens ou des services vendus. Le prix total TTC à payer ainsi que les modalités de paiement, de livraison et les conditions d'exécution du contrat. Dans tous les contrats les conditions générales sont aux dos des contrats. Le contrat doit indiquer le lieu et la date de signature du contrat.

Le bon de commande doit comprendre un formulaire détachable permettant au client de renoncer à son achat dans les sept jours. En effet, dans les sept jours (jours fériés compris) à compter de l'accord ou de l'engagement d'achat, ce dernier peut renoncer en renvoyant le formulaire détachable en recommandé avec accusé réception ou par lettre simple recommandée avec accusé réception. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le client est protégé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Avant l'expiration du délai de rétractation de sept jours, le démarcheur ne peut obtenir ou exiger du client un versement (remise de chèque, ou d'autorisation de prélèvement). Une exception existe pour l'abonnement à des journaux ou à un périodique (revue) , à condition qu'il y ait un droit de résiliation à tout moment et sans indemnité, et la possibilité d'être remboursé de l'abonnement restant à courir.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main du client, sans antidater le contrat, ce qui peut réduire, voire annuler le délai de rétractation. **Il faut bien lire le contrat avant de signer et avant que le démarcheur ne parte de chez vous.**

Si une seule de ces conditions n'est pas respectée par le démarcheur, le contrat (bon de commande) est nul de plein droit, et entraîne des sanctions pénales pour l'entreprise. Le client peut bénéficier de dommages et intérêts.

Benoît

Des affaires résolues

- Remboursement par AOL d'un an de forfait suite à dysfonctionnement et résiliation du contrat.
- Annulation d'un prêt SOFINCO de 11800 euros suite à la découverte d'une surfacturation de la part du fournisseur.
- Obtention l'intervention d'un plombier pour terminer le travail avec annulation d'une facture litigieuse.
- Remboursement d'un acompte suite à une annulation d'une commande signée dans une foire exposition, en faisant valoir quand même le droit de rétractation de 7 jours. Le vendeur avait triché en remplissant le bon de commande.
- Remboursement d'un acompte suite à une annulation de vente d'une automobile en faisant valoir le délai de rétractation. Le concessionnaire contestait le démarchage à domicile.
- Acceptation par 9 Telecom d'une résiliation anticipée sans pénalité du contrat suite à dysfonctionnement.
- Annulation de plusieurs contrats de Telecom Italia (Alice) suite à des ventes forcées.

- annulation de commande avec restitution de l'acompte suite à publicité mensongère.
- Versement du dépôt de garantie suite au départ du locataire. Le propriétaire n'avait pas respecté le délai maxi de 60 jours après la fin du bail.
- Finition d'une cuisine aménagée au bout d'un an !!.
- Résolution de problèmes de droit de passage et de voisinage
- Levée d'hypothèque suite à remboursement de prêt. La banque n'acceptait pas d'en faire la demande.
- Indemnisation suite à un défaut de livraison de produits commandés à distance
- Remboursement d'un objet par Chronopost suite à une erreur de livraison. La Poste s'est faite piégée par un arnaqueur.
- Récupération d'une carte grise d'un véhicule d'importation, au bout de 6 semaines, le mandataire faisait traîner indéfiniment les démarches.
-

SUIVI DES PRIX

Suite à l'incitation gouvernementale de pratiquer des baisses sur un certain nombre de **produits de marque** en 2004, nous avons décidé d'effectuer des relevés de prix à chaque fin de mois sur 24 produits de consommation courante (beurre, fromage, sucre, huile, couches, pâtes, lessives, café, crèmes, liquide,...).

prix en euros du panier	Leclerc Basse- Goulaine	Intermarché St Sebastien	Auchan St Herblain	Leclerc rte pornic Rezé	Super U Varades
Fin décembre 2004	89,39	93,47	88,30	89,88	92,46
Fin novembre 2004	88,62	92,41	90,68	84,53	90,62
Fin octobre 2004	97,25	92,66	92,96	85,21	91,08

Indice moyen du coût à la construction

Servant de base au calcul à la revalorisation des loyers :		
1 ^{er} trim. 2003	1172.00	+2.29% annuel
2 ^{ème} trim. 2003	1181.75	+ 2.60% annuel
3 ^{ème} trim. 2003	1190.00	+2.76% annuel
4 ^{ème} trim. 2003	1200.50	+2.96% annuel
1 ^{er} trim. 2004	1211.00	+ 3.32% annuel
2 ^{ème} trim. 2004	1227.25	+ 3.85% annuel

Evolution du Taux légal

2004	2.27%
2003	3.29%
2002	4.26%
2001	4.26%

Ce taux sert pour calculer l'intérêt en cas de retard à exécuter un paiement après mise en demeure. Il est défini chaque année par Décret. Il est utilisé par les tribunaux

E-Mail ou Courriel

Vous êtes certainement de plus en plus nombreux à posséder une adresse e-mail (courriel), n'hésiter pas à nous la communiquer, nous vous diffuserons cette lettre par ce biais. Pour nous ce sera une économie surtout postale.

Nous contacter par Internet:

En attendant la mise en place d'Internet avec ADSL sur l'un de nos ordinateurs, vous pouvez adresser vos messages à l'adresse suivante :

andre.pensec@wanadoo.fr

Adhésion et abonnement :

Première adhésion : 32 euros
Renouvellement : 24 euros annuel
A partir de 2005, il nous est imposé une adhésion annuelle calée sur l'année civile du 1^{er} au 31 décembre
Les nouvelles cartes comporteront au dos un timbre validant l'année
Tout adhérent est abonné systématiquement à La Lettre d'Orgeco-44 et à la publication nationale de la revue ORGECO Services

Nos heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
Le matin de 9h15 à 11h15
L'après-midi de 14h15 à 17h15.

Selon la loi, Orgeco ne peut communiquer des informations ni traiter des litiges que pour ses adhérents.
En dehors de l'adhésion, nos prestations sont gratuites.

Le site Internet d'ORGECO National est en cours de reconstruction, il sera de nouveau accessible fin janvier

Retrouvez les **chroniques d'Orgeco-44** tous les mercredis à 13h08 sur Radio Fidélité 103.8 Mhz

En 2004, nous avons été subventionnés par la Ville de Nantes et par la DGCCRF. Le montant total représente 13% de notre budget annuel.

La prochaine Lettre sera diffusée avec la convocation à l'Assemblée Générale du 2 avril 2005. Si vous avez des souhaits sur des sujets à traiter, veuillez nous les communiquer par courrier ou par e-mail