

# 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° 2 - 2ème trimestre 2005

### EDITORIAL

Le début de l'année 2005 a été marqué par une activité soutenue aussi bien en demande d'information qu'en nombre de litiges.

Grâce à l'installation d'une ligne téléphonique supplémentaire, nous sommes désormais plus facile à joindre. Parallèlement, suite au Forum du Bénévolat, nous avons pu augmenter le nombre de bénévoles.

Le bilan des activités de l'année 2004 sera présenté à la prochaine Assemblée Générale du 2 avril prochain, nous comptons sur votre présence.

Dans cette lettre nous allons vous donner quelques conseils en fonctions des litiges que nous avons traités récemment.

Notamment : Le déménagement, les contrats de téléphone portables, le cautionnement.

Le 25 février dernier ORGECO-44 est passé sur FR3 dans le journal du 19-20 au sujet du placement BENEFC.

André PENSEC - Président

### Le déménagement

Ces derniers mois nous avons eu quelques litiges concernant les déménagements. Voici quelques conseils :

#### Avant le déménagement

- Bien faire évaluer le volume du déménagement
- Demander 2 ou 3 devis différents
- Se faire communiquer les garanties
- Préciser s'il y a des particularités au lieu de destination (ascenseur, approche du camion)

#### Pendant le déménagement

Noter s'il y a eu des dégradations (couloir, escalier, etc.).

#### Emménagement

Noter également les dégradations (parterre, escalier, etc.)

Vérifier immédiatement s'il manque des affaires. Il peut y avoir des vols durant le transport surtout si le camion a passé une nuit au dehors.

#### Signature lettre de voiture

La lettre de voiture est la pièce la plus importante pour une indemnisation ultérieure. Il faut noter scrupuleusement toutes

### AGENDA

#### 2 avril 2005 : ASSEMBLEE GENERALE

Salle de réunion

Mairie annexe de Doulon

De 10 h à 12 h

La convocation est jointe à cette lettre.

### BENEFC

Actuellement plusieurs actions en justice sont en cours contre La POSTE au sujet du placement BENEFC. Les gains annoncés en 2000 étaient de 23% en trois ans, mais, malheureusement la base de référence était un indice boursier. La Bourse a chuté d'une façon impressionnante entraînant une perte de 38% sur le capital investi.

Seuls les cas où LA POSTE s'est engagée par écrit sur un tel gain ont pour le moment eu gain de cause. Affaire à suivre.....

### Le déménagement (suite)

les réserves (casse, pertes, dégradations, travail non terminé). La mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique

Le refus de signer la lettre de voiture n'engage pas la responsabilité du déménageur et peut même entraîner la perte des droits en cas de demande d'indemnisation.

Un conseil : si les dégâts sont très importants, il est préférable de faire constater par un huissier le jour même.

Ensuite il est obligatoire de fournir **3 jours au plus tard** la liste détaillée des réserves par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le chiffrage des dégâts peut être fait plus tard, il s'agit de fournir des factures des objets perdus ou détériorés, les devis des réparations, une estimation dans le cas où il est impossible de fournir des factures.

En général, la compagnie d'assurance fera expertiser, il faut donc bien garder l'ensemble des preuves (documents, objets, etc.)

## Acheter un téléphone portable, un engagement à ne pas prendre à la légère !

Je vous fais part d'un cas traité par l'association pour illustrer le sujet :

Un consommateur gagne un téléphone portable à une loterie en participant à un tirage au sort. Pour retirer cet appareil, il doit souscrire un abonnement de 24 mois. Seulement, cette personne n'a pas été averti des conditions générales et tarification lié au contrat GPRS qui permet entre autre de faire des photos et de les envoyer par wap ( internet par téléphone).

Cette personne destine l'appareil à son fils de 13 ans, qui en profite pour habiller son téléphone et appeler des radios ( appels surfacturés). Recevant 2 factures d'un montant supérieur à 150 euros par mois, le père fait opposition au prélèvement du forfait et demande le détail des factures.

Cet usager voudrait résilier son contrat mais l'opérateur lui demande de rembourser le forfait restant de l'engagement des 24 mois. Il est venu nous voir pour connaître ses droits et lui permettre de se défendre pour obtenir gain de cause, c'est-à-dire résilier son contrat sans frais supplémentaire.

### ***Pour les nouveaux venus dans le monde des mobiles***

1. **Prenez votre temps** : En général, les promotions durent au moins un mois.

2. **Vérifiez la couverture réseau** : A noter qu'il est maintenant possible de résilier - dans les 7 jours qui suivent l'achat, par lettre recommandée annulant l'abonnement auprès de la société co-contractante, retour de l'appareil auprès du revendeur - lorsque le réseau ne couvre pas votre domicile.

#### **3. Réfléchissez à l'usage que vous ferez de votre appareil**

- Vous appellerez rarement, une carte prépayée devrait vous convenir.
- Vous appellerez plus de 20 fois par mois, tentez le forfait.

#### **4. Lisez le contrat et les conditions générales d'abonnement**

- Pour quelle durée serez-vous engagé ?
- Avec quelle société ? Plusieurs sociétés commercialisent les réseaux Itinéris et SFR.
- Quels sont les conditions et le délai de résiliation ?

5. **Evitez l'engagement long** - plus d'une année.

- L'économie mensuelle réalisée ne compense pas - en cas de perte ou vol - le montant de l'indemnité de résiliation (nombre de mois restant à courir multiplié par le montant mensuel du forfait).
- Attention, en général la seconde année, l'appareil n'est plus couvert par la garantie.

#### **6. Méfiez-vous des offres trop alléchantes**

(démarchage à domicile, jeu, remboursement)

- La plupart du temps, vous vous retrouverez engagé pour 2 ans.
- Nous connaissons de nombreux cas où les appareils ne sont jamais arrivés ou alors non conformes à ce qui était promis, accompagné d'une notice de mise en service rédigée dans une langue étrangère.
- Quant aux remboursements, ils tardent à venir et rarement sans réitérer les réclamations.

Sandrine

## Le cautionnement :

Se porter caution est un contrat par lequel, une personne s'engage expressément à régler, à la place du débiteur, qu'elle cautionne. En cas du non paiement du débiteur principal. « **Il ne s'agit pas d'un contrat moral, mais d'un acte grave qui peut engager tout ou partie de votre patrimoine.** » l'engagement de caution doit être expressément écrit.

Il existe deux types de caution :

- **La caution simple** qui peut prendre différentes formes.

\* La caution peut demander que soit poursuivi en premier l'emprunteur (bénéfice de discussion).

\* Au cas où plusieurs personnes se sont portées caution, elles peuvent demander que la somme non payée soit divisée.

- **La caution solidaire**, le créancier peut poursuivre la caution sans poursuivre le débiteur (L'emprunteur), ou choisir en cas de pluralité de cautions.

Il doit y avoir un bordereau de rétractation, joint à l'offre préalable. Le ou les signataires ont sept jours pour se rétracter. S'il on n'ait pas d'accord, il faut renvoyer le bordereau de rétractation par lettre recommandée avec accusée réception.

### Comment se porter caution

Lors d'un prêt, le prêteur peut demander ou exiger une garantie. L'emprunteur doit à partir de ce moment là, trouver une personne de son entourage, qui se portera garante, en cas de sa défaillance. Il faut faire très attention, car il ne s'agit pas de signer pour faire plaisir à la personne. En signant, vous vous engagez envers le créancier. Le créancier se retournera contre vous et non vers l'emprunteur en cas de problème.

Un exemplaire de l'offre de prêt doit être remise à la caution, qui doit comporter toutes les mentions obligatoires, ainsi que le bulletin de rétractation. Les identités du prêteur, de l'emprunteur, de la caution.

La caution doit obligatoirement faire préciser sa signature, d'une mention manuscrite dont le contenu est précisé dans la loi. La somme garantie doit être écrit en lettres et en chiffre, de la main de la caution.

### L'étendue de la caution.

La caution doit être attentive à l'étendue et à la durée de son obligation. L'obligation peut porter sur une somme déterminée (la somme principale augmentée des intérêts, des accessoires, des frais). Si la dette ne peut pas être déterminée, lors de la signature de l'acte, elle doit l'être au moment du paiement par la caution.

L'engagement de la caution est conclu pour une durée qui doit être précisée dans la formule de cautionnement.

Si la caution est accordée pour une durée précise, votre engagement est irrévocable. Si elle l'est pour une durée indéterminée, votre engagement est révocable unilatéralement à tout moment. La caution est redevable jusqu'au préavis.

En cas de décès, les héritiers sont tenus des dettes nées ultérieurement au décès. C'est-à-dire que les héritiers seront tenus par les engagements de la caution.

En cas de difficultés réelles, la caution peut demander des délais soit à l'amiable, soit en justice.

### Mesure de la protection de la caution

La loi du 29 juillet 1998, la caution doit être informé de la situation du débiteur principal et de l'évolution de la dette garantie, afin de lui permettre d'intervenir rapidement et de lui éviter ainsi une augmentation importante des propres obligations.

Pour les cautions indéterminées, si la caution est une personne physique, le créancier professionnel (établissement financier) est tenu de tenir informer la caution, tous les ans du montant de la dette. A défaut, de cette obligation, la caution n'est pas tenue de garantir les accessoires, ni les frais, ni les pénalités

Dès le premier impayé (parfois trois mensualité) non régularisé par l'emprunteur, le financier professionnel doit en avertir la caution dans le délais d'un mois à compter de l'exigibilité. A défaut, on ne peut pas demander de pénalité de retard, correspondant aux impayés. Les impayés qui n'ont pas été porté à la connaissance de la caution dans les délais.

Lorsque le débiteur est en surendettement, la commission doit avertir la caution, afin que celle-ci fasse connaître ses objections. Les sommes payées par la caution ne peuvent pas faire l'objet d'un effacement de dette. Ce qui permet à la caution de conserver leur recours de remboursement envers le débiteur.

Lorsque qu la caution est obligée de payer à la place du débiteur. Le créancier doit laisser un minimum de ressource qui est égal au RMI.

### La caution à un recours

La caution peut se retourner envers le débiteur, pour se faire rembourser les sommes versées à la place du débiteur.

Benoît

## 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 janvier 2005	89,69	89,53	89,47	85,69	86,85
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

Nous avons effectué ces relevés de prix sur 4 mois. Nous avons constatés que la majorité des prix variaient d'un mois sur l'autre, à l'exception de la baguette de pain et du Kg de sucre en morceaux No 4.

Les magasins se surveillent entre eux afin de pouvoir afficher le prix maximum pour chaque produit.

Leurs prix d'achat étant négociés pour plusieurs mois à l'avance, il est anormal que le consommateur ne puisse pas bénéficier d'un prix fixe sur la même période.

En dehors des prix d'appel sur peu de produits, la différence sur le total du panier n'est pas significative au point de parcourir des Km pour faire ses courses dans une grande surface. Par exemple, fin janvier 2005 le Super U de Varades était même plus compétitif qu'Auchan ou un Leclerc.

Pourtant Super U et Leclerc disposent d'une même centrale d'achat donc des mêmes prix d'achat.

### Indice moyen du coût à la construction

Servant de base au calcul à la revalorisation des loyers :

1 <sup>er</sup> trim. 2003	1172.00	+2.29% annuel
2 <sup>ème</sup> trim. 2003	1181.75	+ 2.60% annuel
3 <sup>ème</sup> trim. 2003	1190.00	+2.76% annuel
4 <sup>ème</sup> trim. 2003	1200.50	+2.96% annuel
1 <sup>er</sup> trim. 2004	1211.00	+ 3.32% annuel
2 <sup>ème</sup> trim. 2004	1227.25	+ 3.85% annuel
3 <sup>ème</sup> trim. 2004	1244.50	+ 4.58% annuel

### Evolution du Taux légal

2005	2.05%
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'hésitez 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](mailto: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<sup>er</sup> au 31 décembre  
Les nouvelles cartes comportent 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 à jour de cotisation.

Pour les adhérents, les prestations internes sont gratuites.

**Le site Internet d'ORGECO National est de nouveau accessible** <http://www.orgeco.net>

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

A fin février 2005, nous étions 640 adhérents à ORGECO-44. Plus nous serons nombreux, plus nous aurons du poids dans la défense des intérêts des consommateurs.

La prochaine Lettre sera diffusée fin juin 2005. Si vous avez des souhaits sur des sujets à traiter, veuillez nous les communiquer par courrier ou par e-mail.