



OR.GE.CO

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS DE LA LOIRE ATLANTIQUE

12 Rue Louis Blanc 44200 NANTES
Tél: 02 40 20 17 61 Fax: 02 40 20 15 39 www.orgeco44.net

LA LETTRE D'ORGECO 44

N°17 — Mai 2010

Mot du Président

1 an ! Voilà une année, déjà, que votre lettre n'est pas parue. Quoi de neuf ?
Un nouveau conseil d'administration pour votre agence ORGECO 44.

Une nouvelle organisation des services publics : par arrêté ministériel du 01 janvier 2010, la DGCCRF intègre la DIREECTE (Direction Régionale des Entreprises de la Concurrence et de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) puis par arrêté préfectoral du 04 janvier 2010, au sein des départements, est créée la DDPP (Direction Départementale de la Protection de la Population).

Mais surtout, malheureusement, un nombre de litiges liés à la consommation très important. La crise, les méthodes de vente agressives, les arnaques en tous genres, sont autant de facteurs favorables au développement de ces actes dont nous sommes tous les victimes. Pour vous aider, nous devons nous organiser autour d'ORGECO 44, qui, forte de ses 35 consultants qui bénéficient d'un service juridique national très performant, vous conseille ou vous assiste pour tous vos problèmes de consommation.

Je tiens, néanmoins, à vous rappeler que tous les problèmes liés au contrat de travail et de son application ne sont pas de la compétence d'une association de défense du consommateur. D'autre part, il est nécessaire et obligatoire d'être adhérent pour bénéficier des services d'ORGECO 44.

Ensemble, nous serons plus forts contre l'injustice.

Assurances Automobile :

SAVOIR CHOSIR LES BONNES GARANTIES POUR ETRE DEFENDU EN CAS DE LITIGES.

Plusieurs niveaux de garanties sont possibles dans la défense d'un automobiliste :

1 - **La Garantie Responsabilité Civile** : Elle est obligatoire.

Son rôle : si votre responsabilité est engagée, cette garantie permet à la victime d'un accident de votre fait et à ses proches de recevoir des indemnités.

Qui est couvert : vous, le propriétaire du véhicule assuré, le conducteur et ou le gardien du véhicule assuré.

2 - **La garantie Défense** :

Son rôle : Vous défendre à l'amiable et devant les tribunaux à la suite d'un accident susceptible de mettre en jeu la garantie Responsabilité Civile.

3 - **La garantie Défense Juridique de l'Automobiliste**. Cette garantie complète les 2 premières car elle couvre l'assuré en tant que consommateur.

Son rôle : Assister et défendre l'assuré à l'occasion des problèmes juridiques que génère l'usage du véhicule assuré :

- En tant que consommateur, lors de l'achat, la réparation ou la vente du véhicule.
- En tant que conducteur, s'il doit défendre son permis devant une Commission ou un Tribunal.

Cette assurance est intéressante car elle prend en charge les litiges de la consommation relative au véhicule assuré quand un litige vous oppose au vendeur, à l'acquéreur, à un garagiste, ou à un vendeur d'équipement ou de carburant.

En pratique, ce choix de modalités différentes d'assurances permet de bien vous défendre pour un coût faible et chaque fois que vous négociez votre contrat d'assurance automobile, il est nécessaire de penser à toutes ces possibilités et surtout la garantie défense Juridique du Conducteur.

Ph Robart Consultant

Communiqué EDF : Dispositif tempête Xynthia

Bernard Castille, Directeur Service National Consommateurs d'EDF informe : « qu'à la suite de la tempête Xynthia qui a traversé la France le week end du 27 et 28 février, et sur les départements les plus touchés, les procédures de recouvrement (relances téléphonique ou par courrier pour impayés...) sont suspendues et des délais de paiements exceptionnels seront utilisés pour les zones sinistrées. Enfin, un dispositif de suivi des réclamations liées à la tempête est mis en place sous le pilotage du Service National Consommateurs ». Si vous êtes en situation difficile, n'hésitez pas à prendre contact avec votre agence EDF.

Attention lors de vos voyages à Londres pour louer une voiture

Des adhérents lors d'un long week-end à Londres ont eu quelques problèmes qui ont entraîné une facturation excessive de leur séjour et que nous vous signalons pour éviter de tomber dans le piège des traductions et surfacturations.

- Premier problème : le contrat arrivé en Angleterre était en anglais ce qui est irrégulier ; ceci provoque des incompréhensions préjudiciables : il est recommandé d'exiger un contrat en français.

- Deuxième problème : pour circuler dans Londres, vous devez payer une taxe de 10 Livres environ par jour ; Les agences de location peuvent vous prévenir et vous payez la taxe par leur intermédiaire ; sinon l'amende pour non paiement peut s'élever à 100 Livres. Dans le cas de nos adhérents qui n'ont pas été prévenus, même s'ils savaient qu'ils devaient payer la taxe, ils se sont fait prendre et ont dû payer les amendes. Une intervention par courrier a permis de réduire le montant de l'amende.

- Enfin, attention à la facture : le véhicule choisi par Internet lors de la réservation n'était pas prêt ; l'agence a été le chercher et a automatiquement facturé le déplacement ce qui était irrégulier. Il a fallu notre intervention pour que cette surcharge soit supprimée.

Conclusion : attention pour les locations de voiture dans vos déplacements à l'étranger à bien lire vos contrats ; et comme souvent le règlement se fait par prélèvement sur un compte de carte de crédit, il peut être judicieux, si vous n'êtes pas d'accord, de signaler à votre banque de bloquer les prélèvements tant que le problème n'est pas réglé.

Un consultant

Solde bancaire insaisissable

Modalités d'application :

La loi du 12 mai 2009 portant simplification du droit a instauré le solde bancaire insaisissable automatique en modifiant la loi du 9 juillet 1991 sur la réforme des procédures civiles d'exécution. Le nouvel article 47 -1 de la loi précitée est entré en vigueur le 1er août 2009.

Le 30 décembre 2009, le décret n° 2009 -1694 a mis les différentes dispositions réglementaires applicables en conformité avec la loi.

Le décret du 31 juillet 1992, décret d'application de la loi du 9 juillet 1991 est modifié dans ses articles 46, 46 -1, 47 -3, 47 -4, 58 et 236.

Parmi les modifications les plus importantes:

Article 46 : Celui-ci est remanié afin de rappeler que c'est dorénavant au tiers saisi de laisser à la disposition du titulaire du compte saisi une somme à caractère alimentaire, qui sera insaisissable, sans qu'aucune demande préalable de celui-ci, ne soit nécessaire.

A noter également que ce nouvel article prévoit qu'en cas de comptes ouverts auprès d'établissements différents, c'est l'huissier qui détermine quel tiers saisi devra laisser cette somme à disposition du débiteur.

Article 46-1 : dans sa nouvelle rédaction, l'article rappelle que le débiteur ne peut bénéficier d'une nouvelle mise à disposition qu'après expiration d'un délai d'un mois à compter de la saisine précédente.

Les articles 58 et 236 sont complétés pour préciser qu'en cas de saisie de compte, l'acte d'huissier doit comporter indication du montant de la somme laissée à la disposition du débiteur et du compte sur lequel cette mise à disposition a lieu.

Satisfait ou remboursé : mythe ou réalité ?

Plusieurs magasins utilisent ce slogan : satisfait ou remboursé. Mais que se passe-t-il vraiment derrière celui-ci ? Pour éviter les mauvaises surprises il est nécessaire de prendre un certain nombre de précautions avant d'acheter un produit sur lequel vous avez flashé. Deux cas de figure peuvent se présenter :

1. Vous n'êtes pas satisfait du produit et vous voulez changer d'avis.

Il faut d'abord prendre le soin de bien lire les prospectus. En effet, les magasins écrivent en bas de page et en tout petits caractères, les conditions d'application de ce slogan. Ces conditions peuvent se rapporter, entre autres, à un délai qui varie selon les magasins mais qui dépasse rarement 15 jours. Le client qui se présente au magasin, dans le but de revendiquer son « droit de satisfaction », peut se voir opposer la condition du délai. Cette situation est assez fréquente et les clients éprouvent souvent le sentiment d'avoir été trompés alors qu'une précaution supplémentaire aurait suffi.

2. Le produit acheté ne fonctionne pas : que faut-il faire ? Malheureusement le comportement des magasins est pire si l'appareil est en panne ou s'il a un défaut de fabrication. Mais dans ce cas, la loi protège beaucoup plus le consommateur. Dans une telle situation, il est préférable et même légal de faire jouer la garantie du produit acheté. Ce qui peut, dans certains cas, vous permettre d'exiger le changement du produit, ou au mieux le remboursement du prix.

M. KANE Khalifa

Consultant juridique

Arnaque à l' « ANNUAIRE TELECOM »

Vous êtes inscrit dans les pages jaunes de l'annuaire: médecin, institut de beauté, avocat, cabinet de consultant, coiffeur, agriculteur, etc.! Vous êtes démarché au téléphone par une société qui se fait passer pour les « pages jaunes ». Elle vous extorque vos coordonnées, et, si vous avez un fax, vous envoie immédiatement, par fax uniquement, un ordre d'insertion à remplir et à retourner par fax le jour même, avec votre RIB. Cette prétendue offre promotionnelle est d'abord facturée, selon les cas 740€, 890€. Si vous répondez, vous entrez dans le piège tendu par ces arnaqueurs qui n'ont rien à voir avec les « pages jaunes ». Ils téléphonent du Luxembourg, d'Allemagne, d'Autriche ou de très loin.

Quelques jours plus tard, vous recevez un appel téléphonique du comptable de l'annuaire télécom qui vous réclame une somme de 10 000€, 40 000€, ou plus. Si vous n'avez, toujours, pas obtempéré, vous êtes harcelé au téléphone, nuit et jour, par un soi disant avocat qui n'hésite pas à vous menacer !

A ce jour, l'ORGECO a traité une vingtaine de cas pour lesquels les adhérents avaient renvoyé un ordre d'insertion sans joindre de RIB. Nous avons pu les informer de l'arnaque, et, il n'y a pas eu de suite. En revanche, un couple d'artisans qui avait envoyé un RIB, s'est vu débiter de son compte bancaire, 3 jours après, la somme de 15 000€. Nous n'avons rien pu faire.

Suivez notre conseil : restez vigilants face à de tels appels, ne répondez jamais, et, surtout, ne transmettez jamais vos coordonnées bancaires, sans avoir pris connaissance du contrat.

Priscille du Réau consultante

Regards sur le contrat de construction d'une maison individuelle avec fourniture de plan

Construire une maison est le rêve de plusieurs personnes et parfois l'aboutissement de plusieurs années d'efforts. Pour une bonne exécution de ce projet, il faut prendre le soin de bien se renseigner sur vos droits et obligations. Il existe deux catégories de contrats de construction de maison individuelle : sans et avec prêt. Dans les deux cas, vous disposez d'un délai de rétractation de 7 jours pendant lequel vous avez la possibilité de résilier le contrat sans verser aucune indemnité au constructeur.

1. Construction d'une maison individuelle sans recours à des prêts : cette situation est plus simple car le futur propriétaire finance son projet avec ses fonds propres. Il doit acquérir un terrain et un permis de construire. En outre, il doit s'acquitter du montant convenu avec le constructeur. De son côté, le constructeur s'engage à réaliser les travaux et à livrer la maison dans les délais convenus.

2. Construction d'une maison individuelle avec recours aux prêts : si la personne ne peut pas financer, sur fonds propres, son projet de construction, elle a la possibilité de demander un prêt. Cela veut dire que la construction de la maison ne sera possible qu'à l'obtention du prêt. Cependant il faut bien étudier les termes du contrat car beaucoup de clients confondent leurs obligations avec celles du constructeur. La demande de prêt incombe au maître de l'ouvrage qui, dans la plupart des cas, se trouve être le futur propriétaire. Il doit, en plus d'acquérir un terrain et un permis de construire, faire une demande de prêt. Le rôle du constructeur se limite à fournir les documents techniques nécessaires à l'obtention du prêt. Lorsque le contrat prévoit un délai d'exécution, il ne peut être résilié, en principe, avant l'arrivée de celui-ci sauf faute du constructeur. Si malgré ce terme, le maître de l'ouvrage veut mettre fin au contrat, il doit indemniser le constructeur à hauteur de 10% du montant convenu. En plus, si le maître de l'ouvrage utilise les plans fournis par le constructeur, ce dernier a le droit de demander une indemnité de 15% du montant de la construction.

M. KANE Khalifa
Consultation juridique

Recours collectif en France - Nouvelle tentative !

Cela fait plusieurs années qu'en France, les associations de consommateurs demandent en vain la mise en place d'un recours collectif efficace pour traiter les litiges de masse. Le 9 février dernier, le sujet a été relancé par le dépôt au Sénat d'une nouvelle proposition de loi (proposition n° 277) dont le schéma procédural sera it le suivant : pour l'Organisation Générale des Consommateurs, négociation, concertation et médiation sont des moyens efficaces de résoudre les litiges de consommation. Aujourd'hui la médiation est attachée à la résolution des litiges individuels, pourtant l'[OR.GE.CO](#) estime qu'elle pourrait tout à fait être une solution pour résoudre les litiges de masse. Cependant, la médiation doit garder un caractère alternatif et facultatif. La voie judiciaire doit être un dernier recours efficace. C'est pourquoi, dans le souci de défendre et de respecter le libre choix du consommateur, l'[OR.GE.CO](#) soutient également la mise en place d'une procédure judiciaire, voie de recours ultime, permettant un recours collectif efficace et effectif pour traiter les litiges de masse. Le consommateur doit avoir le choix de la voie qu'il souhaite emprunter pour résoudre son litige et faire valoir ses droits.

Phase 1 :

- Introduction d'une action en déclaration de responsabilité pour préjudice de masse par une association agréée et reconnue comme représentative, saisie et mandatée par deux personnes au moins.

- Prononcé d'un jugement en déclaration de responsabilité pour préjudice de masse, après examen par le juge : de la recevabilité de l'action, de l'existence d'un préjudice de masse (c'est-à-dire de l'existence d'un préjudice pour les mandants de l'association et de l'existence d'un préjudice analogue pour les consommateurs dans la même situation (opt out)), de la responsabilité du défendeur.

- Un délai d'un mois est accordé au défendeur pour exercer un recours (délai suspensif). A défaut de recours dans le délai imparti ou en cas de rejet, c'est l'ouverture de la seconde phase.

Phase 2 : Recherche de victimes potentielles par l'association.

- La sollicitation publique de mandats serait alors autorisée. L'association peut recourir à la publicité par voie de presse ou au démarchage.

- Évaluation individuelle des préjudices de chaque victime et fixation du montant des dommages et intérêts.

- Ceux -ci sont consignés à la caisse des dépôts et répartis sous 3 ans par l'association.

Le bénéfice de l'action en réparation ne se fera qu'au profit des seules victimes qui ont manifesté leur souhait d'être parties à l'instance (opt in).

La proposition prévoit également la possibilité d'une transaction entre les parties sous contrôle du juge et pose le problème de l'encadrement de la rémunération des avocats.

Parmi les modifications les plus importantes:

Pour l'[OR.GE.CO](#), cette proposition est intéressante en ce qu'elle remet d'actualité le débat sur l'introduction d'un recours collectif en France. Pourtant, elle pose plusieurs interrogations et notamment :

- D'une part, l'efficacité de cette procédure par rapport aux procédures déjà existantes. En effet, la proposition de loi insiste sur la nécessité, pour l'association qui veut agir, d'être mandatée par les plaignants (notamment dans la phase 1 pour introduire l'instance et dans la phase 2 pour la recherche d'éventuelles victimes). Or les exigences liées au mandat, notamment son formalisme et ses conséquences pour l'association en matière de gestion et de responsabilité, ont souvent été dénoncées comme un frein à l'efficacité de l'action en représentation conjointe, action instaurée en France en 1992 qui se rapproche le plus actuellement d'une action de groupe.

- D'autre part, la proposition de loi accorde le droit d'agir aux associations agréées et reconnues comme représentatives. La lecture de la proposition semble induire que la condition de représentativité serait une condition extérieure à la procédure d'agrément des associations de consommateurs. Or la réglementation actuelle concernant la procédure d'agrément contient d'ores et déjà une condition de représentativité. Ne sont agréées que les associations reconnues comme représentatives. La proposition s'inscrirait donc bien dans la réforme du mouvement consumériste actuel mais dont les modalités sont à ce jour encore inconnues...

Alors que la majorité des associations de consommateurs demande l'introduction d'un recours collectif en France, la proposition cherche-t-elle à mettre en place un système de sélection des associations qui bénéficieraient du droit d'agir dans le cadre d'un tel recours?

Indice des prix à la consommation

Ensemble des ménages Hors tabac 2010			
2010	h.tabac	s/1 an	JO
2010-03	119,58	1,50%	A paraître
2010-02	118,99	1,20%	23/03/2010
2010-01	118,32	1%	26/02/2010
2009-12	118,6	0,80%	16/01/2010
2009-11	118,31	0,30%	23/12/2009
2009-10	118,23	-0,20%	18/11/2009
2009-09	118,12	-0,40%	15/10/2009
2009-08	118,41	0,20%	17/09/2009
2009-07	117,8	0,70%	23/08/2009
2009-06	118,33	-0,50%	19/07/2009
2009-05	118,18	0,20%	14/06/2009
2009-04	118	0,20%	15/05/2009
2009-03	117,81	0,40%	25/04/2009
2009-02	117,59	0,90%	19/03/2009
2009-01	117,13	0,70%	22/02/2009

Plafond Sécurité Sociale	34 620,00 €
Valeur du point ARRCO	1,1884 €
Valeur du point AGIRC	0,4216 €
Valeur du point IRCANTEC	0,44943 €

Evolution du Taux légal

2010 : 0,65%	2007 : 2,95%
2009 : 3,79%	2006 : 2,11%
2008 : 3,99%	2005 : 2,05%

Nos heures d'ouverture :

Nantes : du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

Saint-Nazaire : tous les mardis de 9h30 à 12h et de 13h30 à 16h.

Maison des syndicats CFE CGC 1er étage - 4 rue Marceau

Châteaubriant : tous les mardis de 9h30 à 12h30.
Salle Ernest Bréant (près de la Mairie).

Ancenis : tous les mardis de 9h30 à 12h30.
Espace Corail

Angers : tous les mercredis de 14h30 à 17h30.
Salle CFE-CGC Bourse du travail, entrée par le N°1 de la rue Léon Jouhaux

Recrutement d'étudiants bénévoles

Afin de continuer notre action tout l'été, nous sommes à la recherche d'étudiants souhaitant acquérir une expérience, effectuer un stage ou tout simplement se rendre utiles.

Contactez-nous au 02 40 20 17 61

Valeurs de l'indice de référence des loyers

Année	Trimes-tre	Indice de référence des loyers	Variation annuelle	Date de parution
2010	1er	117,81	0,09%	14/04/2010
	4ème	117,47	-0,06%	14/01/2010
	3ème	117,41	0,32%	15/10/2009
	2ème	117,59	1,31%	17/07/2009
2009	1er	117,7	2,24%	15/04/2009
	4ème	117,54	2,83%	15/01/2009
	3ème	117,03	2,95%	15/10/2008
	2ème	116,07	2,38%	17/07/2008
2008	1er	115,12	1,81%	15/04/2008
	4ème	114,3	1,36	14/02/2008
	3ème	113,68	1,11	14/02/2008
	2ème	113,37	1,24	14/02/2008

Révision des Loyers la Réglementation

Attention, si vous êtes locataire, vos loyers et charges sont légalement révisibles chaque année. Nous avons eu le cas d'un adhérent dont la révision des loyers et charges ne s'est pas faite pendant plusieurs années avec une surprise sur le montant des nouveaux loyers. Dans le cas qui nous intéresse, la révision a eu lieu seulement 4 ans après le début du bail; le locataire surpris ne peut pas refuser cette révision car un propriétaire a le droit de remonter 5 ans en arrière.

La seule possibilité de discussion devant la forte augmentation survenue était non de contester l'augmentation mais de demander des dommages et intérêts pour le locataire qui, si l'augmentation avait eu lieu régulièrement, aurait pu choisir en connaissance de cause de rester ou partir. Dans le cas de notre adhérent, il n'y avait pas de choix. Seule la justice peut trancher et dire s'il y a eu négligence du propriétaire mais cela entraîne des frais d'avocat sans être sûr de gagner.

Conclusion : même si cela est difficile de réclamer les révisions de loyers quand elles ne viennent pas ; il peut être judicieux de demander tous les deux ans au propriétaire ou son représentant, par lettre recommandée avec A.R, la mise à jour du loyer et charges.

Un consultant

Adhésion et abonnement

Tarifs 2010 (année civile):

Première adhésion avec ouverture de dossier : 38 euros
Renouvellement : 29 euros annuels

N'hésitez pas à nous envoyer votre ré adhésion sans attendre l'appel de cotisation de notre part.

Selon la loi, ORGECO ne peut communiquer des informations ou traiter des litiges que pour ses adhérents à jour de cotisation. Pour les adhérents, les prestations internes sont ensuite gratuites.

La lettre ORGECO 44
12 rue Louis Blanc 44200 Nantes Tel 02 40 20 17 61
Directeur de la publication : Christian David
Rédacteurs : Philippe Robart, Khalifa Kane, Priscille du Rhéau, Christian David.