

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° 3 - 3ème trimestre 2005

EDITORIAL

Le premier semestre 2005 a été marqué par une activité plus soutenue que la même période de l'année précédente. Les litiges liés à la téléphonie portable et à Internet ont une tendance à augmenter. Les opérateurs rusent de finesses pour arracher des contrats.

Nos relevés de prix sur 24 produits effectués entre octobre 2004 et février 2005 ont montré que la baisse tant annoncée ne s'était pas traduite dans les faits.

Le ministre, après consultation des organisations de consommateurs dont ORGECO, a décidé de suivre les prix en prenant comme référence 4 chariots types de 130 produits.

Les congés d'été approchent, nous vous donnons quelques conseils dans ce numéro.

A tous bonnes vacances, mais prenez garde aux filous.

André PENSEC - Président

ETE 2005

Comme l'an passé ORGECO - 44 restera ouvert tout l'été.

Le nombre de nos bénévoles sera plus réduit, mais nous pensons assurer la quasi-totalité des permanences du matin et de l'après-midi aux heures habituelles.

Vices cachés ?

Nous avons traité quelques dossiers concernant des autos 307 Peugeot. Auraient-elles des vices cachés ? Problème de démarrage, pannes à répétition, désordres divers à tel point qu'un concessionnaire refuse de reprendre un véhicule de moins de 4 ans à 48000 Km pour la vente d'une neuve et ceci malgré l'intervention du propriétaire auprès du Service Clientèle de la marque.

Sachez que si votre véhicule est immobilisé suite à une panne pour une durée de plus de 7 jours durant la garantie, celle-ci doit être prolongée de la durée totale d'immobilisation.

Encore des arnaques

De nombreuses Entreprises et Associations font l'objet d'escroquerie à la publicité. Voici un exemple :

Il s'agit d'une société autrichienne Construct Data. Le principe est de fournir à chaque exposant d'un salon ou d'un forum un imprimé comportant les coordonnées de l'entreprise en leur affirmant qu'il s'agit d'une mise à jour gratuite de la base de donnée. L'imprimé fait croire d'ailleurs qu'il émane de l'organisateur de la Foire.

Le document comporte une incitation à signer en bas de page pour l'authenticité du document.

Malheur à celui qui met son paraphe, dans ce cas et c'est écrit en toutes petites lettres le document devient une commande sur 3 ans d'un montant annuel de 971 euros.

Des milliers d'entreprises ou Associations françaises sont concernées dont une centaine en Loire Atlantique.

Plusieurs d'entre elles se sont rapprochées d'Orgeco afin d'organiser une défense groupée.

Il ne s'agit pas de payer de telles factures, mais les relances sont bien organisées par une société suisse qui assure le recouvrement.

(suite)

Nous nous sommes mis en relation avec la DDCCRF de Strasbourg qui est chargée pour la France d'enquêter sur ces sociétés d'arnaques.

Nous attendons l'arrêt (en juillet) d'un jugement concernant « Annuaire Pro » fonctionnant exactement de la même façon auprès des professions libérales.

Une société Suisse dénommée « Nova Channel » démarché selon la même formule toutes les agences de voyage et pour des montants très élevés.

La consigne est pour le moment d'attendre une assignation en justice avant de contre attaquer. A ce jour, mis à part des menaces par courrier et par téléphone, il ne s'est rien passé.

Même ORGECO- 44 a été démarché par une société Allemande se présentant de la part des « Pages Jaunes » pour demander le renouvellement de la publicité pour la sortie du prochain annuaire. En fait elle n'a aucun rapport avec les Pages Jaunes bien françaises.

Vive les vacances, restons vigilant...

Voici la période des vacances qui arrive ; nous voulons tous changer d'environnement .Il faut rester vigilant afin de ne pas se trouver dans des situations difficiles. Il y a quelques précautions à prendre avant de partir, et ensuite sur son lieu de vacances.

Notre attention commence par les réservations. Pour ces dernières, il faut faire un versement qui est entre 10% et 25% du montant du séjour. Cette somme versée peut porter deux noms différents, « l'acompte ou les arrhes » ; cette différence n'est pas souvent distincte dans le langage courant. La loi en fait parfaitement la différence en cas de difficultés.

L'acompte est le versement d'une partie du prix à payer. Le contrat est conclu **de manière ferme et définitive**. **Vous êtes obligé de payer le reste**, quoi qu'il vous arrive, et la personne avec qui vous avez passé le contrat est obligée de vous fournir la prestation. Si par un problème quelconque vous ne pouvez pas vous rendre sur votre lieu de vacances, ou profiter d'un autre service, vous êtes toujours obligé de verser le reste dû. Votre co-contractant doit vous fournir ce qui a été prévu au contrat.

Les arrhes, sont aussi une somme d'argent qui est versée au moment d'une réservation ; le contrat n'est pas conclu de manière ferme et définitive. Il y a une faculté de dédit. Si vous ne pouvez pas bénéficier du contrat (de la location ou de la prestation commandée), vous perdez la somme versée, mais vous n'avez pas l'obligation de payer les sommes restantes dues. Si votre co-contractant est à l'origine de la rupture du contrat, c'est-à-dire que s'il est dans l'impossibilité de vous fournir ce qui était prévu dans le contrat, il doit vous rembourser le double de la somme versée.

Si dans le contrat, rien n'est mentionné « acompte ou arrhes », **les sommes versées sont des arrhes**.

Lorsque vous prenez contact pour réserver une location, demandez de vous envoyer une documentation avec toutes les conditions : combien de personnes le local peut-il accueillir, (distinction entre les adultes et les enfants), un descriptif très détaillé de pièces (nombre de lits adultes, enfants). S'il y a une piscine, demandez la taille, la profondeur, s'il y a bien la sécurité pour les enfants (barrières de sécurité), s'il y a des jeux. Demandez que l'on vous envoie des photos. Une fois les renseignements obtenus, contactez l'office du tourisme le plus proche pour avoir confirmation, par exemple pour bien connaître la distance entre votre lieu de location et les différents commerces, la plage ou autres sites touristiques. Et en même temps ,demandez des renseignements sur votre future location.

A l'arrivée sur votre lieu de vacances, malgré la fatigue, il faut encore être vigilant avant de prendre possession de votre location. Il faut faire un état des lieux. (même si le propriétaire n'en fait pas et vous fait confiance). Vous devez le faire (à votre départ, il peut l'exiger). La loi présume qu'il vous a loué une location en bon état. S'il y a des dégradations antérieures, il peut les mettre à votre charge et vous ne pourrez rien dire puisque vous n'aurez pas de preuve.

Benoît

Justificatifs – Prescription

Nous venons de traiter plusieurs cas d'adhérents ayant en toute bonne foi réglé une dette, ou soldé un prêt immobilier à un organisme financier et qui se retrouvent harcelés, plusieurs années après, par une société de recouvrement réclamant encore la même somme. Le dernier cas que nous avons réglé ce mois-ci concernait une créance soldée en 1986. C'est-à-dire qu'il ne s'était rien passé entre 1986 et 2004, pas un courrier, pas un coup de téléphone. Comme preuve, notre adhérent a retrouvé la trace de son versement, mais la société de crédit continuait de refuser l'évidence.

Aujourd'hui, après notre intervention, l'affaire est close, mais notre adhérent souhaite obtenir réparation de ce préjudice.

Il faut savoir que la prescription générale est de 30 ans pour des créances. La loi a toutefois limité à 2 ans la prescription concernant les échéances des crédits à la consommation, mais s'il y a eu jugement la prescription repasse à 30 ans.

Il n'est pas rare aujourd'hui, qu'une société de crédit prétende qu'une créance reste impayée. Nous lui demandons alors de prouver le bien fondé de cette créance avec tous les documents à l'appui. Un conseil : garder les justificatifs durant au moins 30 ans.

Résiliation du contrat d'assurance pour un véhicule

Votre contrat d'assurance peut être résilié d'office par la compagnie d'assurance et ceci sans fournir de motif.

En général cela se produit lorsque le risque est aggravé

- plusieurs sinistres à suivre
- suspension de permis de conduire
- alcoolémie au volant
- modification du risque
- déclaration mensongère d'un sinistre
- impayé
- etc...

Pour vous réassurer auprès d'une autre compagnie, il vous faudra fournir une attestation.

Dans le cas d'une assurance d'un véhicule automobile, vous ne pourrez plus vous ré-assurer sans faire la demande au BCT (Bureau Central des Tarification). Le tarif sera au moins doublé et la prime payable en une seule fois pour une année et d'avance.

Afin d'éviter une surprime, il est préférable parfois de contacter la compagnie et de proposer de résilier soi-même le contrat, l'attestation ne comportera plus la mention du « risque aggravé ».

Cas de suspension du permis de conduire pour alcoolémie :

Il est alors impossible de se faire assurer pour un véhicule sans permis (voiturette, scooter, cyclomoteur, etc...); les seules possibilités pour se déplacer sont alors d'utiliser les transports en commun, le vélo ou la marche à pied. Il n'y a aucun recours auprès du BCT. Avis à tous ceux qui ont besoin d'un véhicule pour exercer leur métier.

Cas d'impayé

La résiliation en cas d'impayé ne dispense pas du paiement de toutes les échéances mensuelles ou trimestrielles jusqu'à la date d'échéance principale annuelle. Même si vous souscrivez une assurance auprès du BCT, il faudra régler les échéances précédentes

Adresse en « poste restante »

Si pour des raisons personnelles vous n'avez plus de domicile et qu'en attendant vous avez décidé de vivre en camping-car par exemple, les assureurs refusent une adresse en « poste restante ». C'est également un cas de résiliation d'office à échéance.

Un conseil : faites-vous domicilier chez des amis, dans la famille ou dans une association.

Plusieurs sinistres à suivre

Contrairement aux idées reçues, la plupart des compagnies d'assurances résilient le contrat à partir de 3 sinistres dans les deux dernières années. Ceci même si vous n'avez aucun tort. Plusieurs de nos adhérents en ont fait les frais.

Abus de faiblesse

Dernièrement nous sommes encore intervenus dans des litiges liés à des abus de faiblesse.

Voici un cas :

Un concessionnaire a réussi à vendre trois TWINGO neuves en l'espace de 4 années, à un octogénaire vivant en maison de retraite en croquant toutes ses économies au point de ne plus pouvoir payer ses loyers.

Chaque véhicule vendu à prix fort fait l'objet d'une reprise de la précédente à l'Argus -15%. Une belle opération financière en sachant que la personne roule moins de 2000 KM par an.

Voici comment le piège s'est refermé :

En 2001 notre adhérent remplace son ancien véhicule par une Twingo neuve. Il la paie avec toutes ses économies.

En 2003, le concessionnaire l'invite à passer à la concession en proposant une formule très intéressante pour le remplacement de l'ancienne. N'ayant plus d'économie le vendeur lui suggère la fameuse formule 50-50, la reprise de l'ancienne voiture (4000km) servira à payer 50% de la nouvelle. Le reste étant à régler dans 2 ans, mais de cela on n'en parle presque pas.

En 2004, notre octogénaire est convoqué à la concession, il faut absolument régler les 50% restant, mais comment faire, il n'y a presque pas d'économie. Et là encore une formule magique : un crédit de 8000 euros. Le dossier de crédit a été entièrement rempli par le vendeur, juste la signature en bas du document et voilà notre homme reparti avec une voiture neuve. Au bout de quelques mois, au début de 2005, il n'est plus possible d'honorer les échéances car le montant de sa retraite suffit à peine à couvrir les loyers de la Maison de Retraite. Et voilà des échéances impayées avec des relances incessantes du créancier.

Nous sommes intervenus à ce moment là

Le responsable des ventes ne se sent pas du tout concerné par le délit. Malgré notre intervention, il refuse donc tout arrangement à l'amiable pour une reprise du véhicule (février 2004 et 1900 Km) à un prix décent.

La société de crédit propose la vente du véhicule aux enchères et s'ensuivra une saisie de la pension de retraite pour solder la différence.

Dans ce cas, notre adhérent serait dans l'impossibilité de payer la maison de retraite durant de nombreux mois. Etant seul et sans famille que lui reste t'il ? La rue !!!!! C'est inimaginable. Le service social a saisi la commission de surendettement. Nous attendons la décision.

La société de Crédit a tenté de faire saisir le véhicule par un huissier sans mandat d'un juge. Ceci afin de faire une dernière opération financière grâce au rachat par le concessionnaire. Nous nous sommes fermement opposés malgré le harcèlement presque quotidien. Il n'y a pas de raisons particulières de privilégier le concessionnaire par rapport à la maison de retraite.

Une plainte a été déposée avec notre témoignage auprès du Procureur de la République. L'affaire est toujours en cours.

Le vendeur a vraiment manqué à toutes ses obligations de conseils et d'information. Il est en plus responsable sur le plan pénal de l'abus de faiblesse.

A suivre

Nouvel indice calcul pour la revalorisation des loyers

Jusqu'à maintenant la revalorisation des loyers est faite en fonction des indices moyens trimestriels du coût de la construction. Une nouvelle loi est en préparation et imposera de remplacer cet indice unique par une moyenne de trois indices dont le coût de la construction ne représentera plus que le tiers.

Indice moyen du coût à la construction

Servant de base au calcul à la revalorisation des loyers :

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
3 ^{ème} trim. 2004	1244.50	+ 4.58% annuel
4 ^{ème} trim. 2004	1258.25	+ 4.81% 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

Adhésion et abonnement :

Tarifs 2005 :

Première adhésion : 32 euros

Renouvellement : 24 euros annuel

Il nous est imposé une adhésion annuelle calée sur l'année civile du 1^{er} au 31 décembre. Les 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 Conso Service

Pour 2006, le Conseil d'Administration a décidé d'une augmentation de la cotisation (de 32€ à 35 € et 26€ pour le renouvellement) afin de couvrir nos dépenses. Fin 2005, notre loyer va subir une importante augmentation. En effet nous sommes installés depuis 18 ans dans nos locaux. Mais depuis ce temps, le quartier est en complète rénovation, les prix ne cessent de grimper. Notre propriétaire nous impose une augmentation lors du renouvellement du bail commercial de 9 ans. Cette augmentation est justifiée.

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.

Recrutement de bénévoles

Sans nos bénévoles, nous ne pourrions pas assurer les permanences et défendre les droits des consommateurs. Pour venir à Orgeco-44 il n'est pas besoin d'avoir une formation particulière. Chacun agit selon ses compétences. Pour nous aider nous disposons de spécialistes (juriste, avocats...).

Nous avons besoin de nouveaux bénévoles en consultants et en accueil secrétariat.

Nous accueillons également des étudiants en stage durant l'année scolaire et durant les vacances d'été.

DONS

ORGEKO-44 en tant qu'Association d'Intérêt Général fournit des attestations fiscales aux donateurs.

Ainsi, tout don donne droit à une réduction d'impôts sur le revenu (60% pour les revenus de 2004).

Le travail des consultants bénévoles n'est pas rémunéré. Mais les cotisations suffisent à peine à couvrir les frais engendrés (loyer, affranchissement, EDF,GDF, Téléphone, etc..).

Alors , si vous êtes satisfaits de nos services et si vous avez économisé de l'argent grâce à nos interventions, n'hésitez pas à devenir un donateur.

La cotisation annuelle n'étant pas un don n'ouvre pas droit à cet avantage fiscal.

Informations diverses

Pour mieux se faire connaître ORGEKO-44 a fait mettre un encadré dans l'annuaire de « Pages Jaunes », le vrai !!

Nous acceptons régulièrement d'intervenir dans les écoles afin de présenter les activités de notre Association.

Le Conseil d'administration s'est réuni le 9 juin dernier : Outre l'augmentation inévitable des tarifs 2006, il a été décidé de procéder à la rénovation de la devanture du local afin de le rendre plus attrayant et plus sécurisé.

La prochaine Assemblée Générale aura lieu le vendredi soir au lieu du samedi matin. La date se situe en général dans la deuxième quinzaine de mars.

A fin juin, Orgeco-44 compte près de 700 adhérents à jour de cotisation, merci à tous ceux qui nous ont renouvelé leur confiance.