

# 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° 4 - 4ème trimestre 2005

### EDITORIAL

Actuellement nous avons toujours une activité très soutenue et ceci dans tous les domaines. Elle est en progression de 30% par rapport à l'année dernière. C'est inquiétant s'il s'agit d'une augmentation générale des litiges et des incivilités ou bien c'est rassurant si, les consommateurs, mieux informés de leurs droits, s'adressent davantage à nos services.

Nous venons de renouveler notre bail pour une nouvelle période de 9 ans, en subissant une augmentation importante du loyer. Le montant du loyer reste quand même raisonnable par rapport aux loyers pratiqués dans le quartier.

La Conseil d'Administration a décidé de rénover la devanture afin de la rendre plus attractive et plus sécurisée et donner ainsi une meilleure image de notre association. Les travaux seront entrepris d'ici 3 à 4 mois, le temps d'effectuer les démarches administratives auprès de la Mairie, du propriétaire et du syndic.

Nous joignons à cette lettre une fiche concernant les dons. Elles s'adresse en priorité à ceux qui en ont la possibilité ou qui ont pu obtenir gain de cause grâce à notre action. Les dons seront essentiellement affectés aux travaux d'embellissement de notre local et surtout à la rénovation de la devanture.

Nous sommes habilités en tant qu'association d'intérêt général à délivrer des attestations fiscales permettant de récupérer 66% de la somme en réduction d'impôts sur les revenus 2005

Nous vous remercions par avance de votre geste.

André PENSEC – Président

### TRAVAUX INUTILES

Dans une affaire d'abus de faiblesse nous sommes en passe d'obtenir l'annulation des factures et l'attribution d'un préjudice important. L'expert judiciaire a conclu à l'inutilité des travaux, de plus les métrés du devis avaient été doublés et le montant discuté en francs avait été facturé en euros.

L'organisme financier avait octroyé un crédit à la vue de pièces falsifiées par le commercial.

La société concernée propose actuellement une transaction amiable pour éviter une condamnation pénale.

### Foires expositions

Les foires expositions et les salons spécialisés attirent beaucoup de monde. Les avantages sont nombreux : pouvoir visiter plusieurs concurrents en une seule journée, obtenir des réductions sur les prix. Les inconvénients sont aussi nombreux, pris dans l'ambiance de la foire et la pression de certains vendeurs, un bon nombre de personnes signe des bons de commande sans avoir suffisamment réfléchi aux conséquences.

La bonne démarche consiste à y aller dans un but précis ; il faut ensuite comparer les offres des différents fournisseurs, ne pas hésiter à rentrer chez soi pour y réfléchir pour y retourner éventuellement le lendemain. Cela n'empêche pas d'avoir un coup de cœur pour tel ou tel objet de faible valeur. Un document comportant la « chose » et son prix et signé de votre part est bel et bien un bon de commande. Il n'y a pas de délai de rétractation de 7 jours contrairement à ce qu'affirment certains vendeurs.

Par contre, si l'achat se fait à crédit ou en paiement échelonné, le délai de rétractation est attaché au crédit et entraîne l'annulation de la commande en cas de rétractation.

Surtout si vous avez discuté du crédit n'oubliez pas de faire mentionner le mode de paiement « à crédit ». Sinon, par défaut le vendeur marquera « au comptant » afin de ne pas prendre le risque d'une annulation.

Nous avons réussi tout de même à obtenir quelques annulations de commande.

Vous trouverez aussi quelques arnaqueurs ; l'organisateur de la foire, malgré sa vigilance ne pourra écarter que ceux qui ont déjà sévi les années précédentes.

Un autre conseil : il ne faut jamais aller le dernier jour pour faire un achat important. Il faut se garder un temps de réflexion.

Les remises « foire » ne sont pas toutes intéressantes et se limitent généralement entre 5 et 10%. Les mêmes prix sont souvent obtenus en magasin hors foire. Alors ne cédez pas à la précipitation.

Nous restons persuadés que les foires et les salons sont très intéressants, mais restez vigilant !

### AGENDA

Le prochain forum de France Bénévolat aura lieu à la MANU le vendredi 20 janvier 2006 de 15h à 20h et le samedi 21 janvier de 10h à 18h. Ce forum est destiné à faire connaître au public les Associations en recherche de bénévoles

## ANNULATION DE COMMANDE

Un adhérent a signé un contrat avec un constructeur de maison individuelle en se basant sur une maison proposée en modèle par le commercial. Celui-ci propose de signer d'abord puis de voir ensuite avec le bureau d'études les modifications nécessaires, notamment l'ajout d'un garage et d'une chambre. Quelle n'a pas été la surprise lorsque le responsable du bureau d'études déclara qu'aucune modification n'était possible. Notre adhérent mécontent expédie une lettre de résiliation du contrat sous le prétexte d'un défaut de conseil.

Le directeur général répondait aussitôt que le contrat était ferme et définitif ; il acceptait la résiliation contre l'encaissement d'un acompte de 30%.

Nous avons fait valoir qu'il y avait eu tromperie de la part du commercial avec un manquement grave à son obligation de conseil et d'information.

En définitive le constructeur, voulant conserver une bonne image d'entreprise sérieuse a accepté l'annulation de la commande et la restitution de l'acompte déjà versé lors de la signature.

---

## **COMMERCE ÉQUITABLE**

A la base il s'agit de permettre à un producteur de vendre son produit à un prix mondial lui permettant de vivre décemment et de se développer.

Des millions de producteurs et travailleurs des pays en développement sont confrontés à :

- Des prix mondiaux bas et fluctuants
- Un manque de capital
- Un manque de connaissance des marchés
- Un rapport de force défavorable

Le but de la labellisation « commerce équitable » est donc :

- De soutenir les producteurs défavorisés
- De leur permettre d'atteindre un niveau de vie décent
- D'acquiescer une autonomie

### Méthode :

- Mettre en place un système international et des standards
- Impliquer les acteurs commerciaux (exportateur, importateurs, transformateurs)
- Permettre aux produits d'être identifiés par les consommateurs.

### Deux labels :

- Max Havelaar créé en 1988 et soutenu par le ministère des Affaires Etrangères
- Yamana (spécifique pour les producteurs de tapis)

### Comment :

- contrôle des producteurs (45 inspecteurs Max Havelaar indépendants à travers le monde pour les pays producteurs)  
contrôle des importateurs et des transformateurs dans chaque pays (une vingtaine de personnes bénévoles audient pour la France)

Chaque maillon de la chaîne a une obligation de faire des déclarations trimestrielles à l'organisme de labellisation afin d'apporter les preuves. 95% des ventes sont auditées chaque année.

Les produits concernés : café, thé, cacao, sucre, riz, ananas, orange, bananes, jus de fruit et le coton

Exemple : le café (300 000 tonnes) est le deuxième produit d'importation en France après le pétrole.

49 pays concernés : la zone sud du globe : Colombie, Mali, Ethiopie, Népal, Inde, Brésil, etc.

400 références labellisés dont une centaine en restauration collective.

Afin de renforcer le contrôle, l'association Max Havelaar France a créé la société FLO CERT en 2004, elle est chargée d'effectuer un audit annuel de tous les détenteurs de licence en France.

Ce contrôle est sérieux et il peut se traduire par des résiliations de contrats en cas de non respect des règles. Il permet de vérifier les volumes d'achats, la cohérence des ventes.

Les produits labellisés portent obligatoirement un logo. Exemple : Max Havelaar ou Fairtrade

Où trouver les produits: Grandes et moyennes surfaces, magasin de détails spécialisés (par exemple Les Artisans du monde créé en 1974).

A noter également : L'association NAPCE (Nantes Agir Pour le Commerce Équitable) a pour but : d'informer, de sensibiliser, de former au commerce équitable. Site Internet : <http://www.napce.info/>

---

## **Abus de faiblesse**

Dans notre précédente lettre nous vous avons relaté un cas flagrant d'abus de faiblesse par la vente successive de 3 Twingo neuves en 4 ans, ruinant ainsi une personne âgée. Une plainte a été déposée auprès du Procureur de la République.

Nous nous sommes vivement opposés à la saisie du véhicule par la société de crédit par l'intermédiaire d'un huissier non mandaté. Nous attendons le verdict du juge concernant le dossier de surendettement

A suivre...

### **Manque de professionnalisme**

Un concessionnaire de la société Richard le Droff du Sud-Loire a vendu une cheminée destinée au chauffage d'une maison neuve. Il a omis de fournir au constructeur les réserves nécessaires. Au moment d'installer la cheminée, il s'aperçoit que l'installation est impossible pour le chauffage de l'étage. Il demande au propriétaire d'effectuer les travaux nécessaires (percement du plancher et des murs). Attention, le propriétaire ne peut pas exécuter lui-même ces travaux sous peine de perdre la garantie décennale. C'est au concessionnaire d'étudier le problème avec le constructeur. Contacté par ORGECO, il nie toute responsabilité et même ses obligations de conseils et d'information. Ceci dénote un manque de professionnalisme. Un concessionnaire à éviter.

### **Endettement**

Un cas d'une famille nous avait été signalé. La banque s'appropriait à supprimer toute autorisation de découvert et à saisir immédiatement le montant trimestriel de la pension de réversion dès son versement au début de juillet dernier afin de couvrir un autre prêt en cours.

Il faut dire qu'il y avait des impayés et un découvert important. Autant dire que la famille serait privée de ressources. Notre action a été d'établir un budget mensuel compatible avec les ressources puis d'obtenir de la banque une restructuration du prêt et du découvert. Aujourd'hui les choses sont rentrées dans l'ordre.

### **Vol de véhicule**

Un adhérent s'est fait voler durant une nuit son véhicule. Dès le lendemain il porte plainte auprès de la Police puis fait une déclaration chez son assureur. Dans la journée le véhicule est retrouvé dans la campagne entièrement calciné.

L'expert de l'assureur décele que la colonne de direction n'a pas été forcée.

L'assureur a conclu selon les conditions générales qu'il n'y avait pas eu « vol caractérisé » car il n'a pas été observé de traces d'effraction.

La garantie « incendie » est exclue en cas de vol. En conclusion, l'assureur ne verse aucune indemnité.

Nous disposons de plusieurs jurisprudences ayant condamné des assureurs à prendre en charge des sinistres identiques.

En effet, une preuve sur un seul élément resté intact ne suffit pas à caractériser s'il y a eu vol ou non.

Dans notre cas il est impossible de déterminer si les vitres ont été cassées, les fils dénudés, les portières forcées. Le véhicule a aussi pu être emporté sur un plateau avant d'être dépecé pour la récupération de pièces détachées.

A ce jour le litige n'est pas encore résolu.

#### **Conseils :**

- fermer toujours votre véhicule à clef même dans un garage fermé.
- si vous ne disposez pas des doubles il est nécessaire de le signaler à l'assureur ; en cas de vol, vous devrez restituer la totalité des clefs à l'expert : une clef manquante peut mettre en doute le vol.
- Enfermez vous dans la voiture lorsque vous roulez
- S'il vous sortez du véhicule, arrêter le moteur et retirer systématiquement la clef. Pour éviter le « car jacking »
- A votre domicile il ne faut pas mettre les clefs dans un endroit visible pour éviter le « home jacking ».

### **TROMPERIE sur la vente d'un logement**

Un adhérent a signé un compromis de vente pour un appartement plus grand que le sien suite à une annonce intitulée « Vend appartement ... Libre en août 2005.... ».

Le paiement sera assuré en grande partie par la vente de son appartement actuel.

Et tout semble bien se passer jusqu'au jour où il apprend que le locataire occupant le logement n'a pas l'intention de déménager ; la fin du bail est en août 2006.

Il y a eu une tromperie mais le mot « libre » ne veut pas dire que le logement soit vide. En plus il fallait lire dans le détail le compromis de vente où la case indiquant la présence du locataire était bien cochée. **A-t-elle** été cochée au moment de la signature ou juste avant l'envoi en recommandé du document initialisant le début de la période de réflexion de 10 jours durant laquelle il est possible de se rétracter ?

En définitive, l'agent immobilier a accepté de réduire ses honoraires et notre adhérent a été dans l'obligation de trouver un logement d'attente. Il lui reste maintenant à engager la procédure pour donner congé au locataire en fin de bail.

**Conseils :** relire dans le détail avant la fin de la période de réflexion, l'exemplaire du compromis de vente reçu en recommandé, et au besoin consulter un notaire ou une association de consommateurs.

### **Annulation d'un financement : travaux non exécutés**

Un fournisseur a « arraché » une vente d'un « ensemble douche » auprès d'une personne vulnérable et ceci à un prix exorbitant. Non content d'attendre la livraison et la pose du matériel, il s'est permis, immédiatement, de déclarer la fin des travaux à l'organisme de crédit afin d'obtenir le versement de la totalité de la somme, et déclencher ainsi la première mensualité. Ceci est contraire à la législation et suite à notre appel, l'organisme financier a annulé immédiatement le prêt et de ce fait le fournisseur doit annuler la commande correspondante.

Trop souvent les organismes financiers ne vérifient pas l'exactitude et la cohérence des documents qui leur sont remis pour le déblocage des prêts.

### Conso service

Suite à une erreur de transmission de données entre Orgeco-44 et le Siège national, quelques adhérents n'ont pu recevoir la publication nationale trimestrielle « Conso Service ». Nous les prions de nous en excuser. Il reste encore des exemplaires disponibles à notre permanence.

#### Indice moyen du coût à la construction

Servant de base au calcul à la revalorisation des loyers :

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
4 <sup>ème</sup> trim. 2004	1258.25	+ 4.81% annuel
1 <sup>er</sup> trim. 2005	1269.50	+ 4.83% annuel
2 <sup>ème</sup> trim. 2005	1271.75	+ 3.63% 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. Veuillez nous communiquer vos changements d'email. Le dernier envoi s'est soldé par 1/3 d'adresses inconnues.

#### Nous contacter par Internet:

Désormais nos deux ordinateurs sont équipés d'Internet avec ADSL, vous pouvez adresser vos messages à l'adresse suivante : **orgeco44@wanadoo.fr**

Le site d'ORGECO est <http://www.orgeco.net>

#### 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<sup>er</sup> 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 a subi une importante augmentation. En effet nous sommes installés depuis 18 ans dans nos locaux. Mais depuis quelques 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 reste cependant convenable par rapport à ce que nous trouvons sur le marché

#### 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.

Pour l'été : les étudiants sont les bienvenus

#### STAGES

Nous accueillons tout au long de l'année des étudiants en stage non rémunéré. Ce sont principalement des étudiants en « droit » ou intéressés par le consumérisme.

Nous ne pouvons accueillir qu'un seul stagiaire à la fois. Nos locaux sont trop exigus et notre disponibilité insuffisante.

#### ACCUEIL TELEPHONIQUE

Actuellement nous avons 2 lignes de téléphone en entrée et sortie auxquelles s'ajoute la ligne fax pour les appels sortant.

Il arrive que nous ne pouvons pas décrocher suite à un appel et vous avez le répondeur. A certains moments nous sommes submergés d'appels ; dans ce cas veuillez laisser un message ou bien nous rappeler un peu plus tard.

#### Informations diverses

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

La prochaine Assemblée Générale aura lieu le vendredi soir au lieu du samedi matin. La date est fixée au 31 mars 2006.

A fin octobre, Orgeco-44 compte 800 adhérents à jour de cotisation, merci à tous ceux qui nous ont renouvelé leur confiance.

Bien que les cartes d'adhésion soient désormais annuelles, nous vous relançons annuellement en fonction de la date initiale d'adhésion. Ceci pour tenir compte de la validité d'un an de la première adhésion.