

Editorial

Le projet de loi consommation : les promesses ne sont pas tenues



Consultée en amont par le ministère sur ce projet de loi, l'UFC-Que Choisir est amère : il manque d'ambition et ne comporte aucune des mesures structurantes attendues.

Les prix flambent, le pouvoir d'achat des consommateurs s'assèche et le gouvernement se contente de quelques mesures sans cohérence qui ne saurait restaurer l'équilibre dans la plupart des marchés.

- Alimentation, aucune mesure n'est proposée en vue d'encadrer l'inflation des prix en rayon ;
- Communications électroniques, 75% des français sont captifs d'un engagement à 24 mois alors qu'un plafonnement à 12 mois des durées d'engagement dynamiserait la concurrence dans un secteur où elle fait cruellement défaut.
- Vente à distance, les récentes faillites d'entreprises ont souligné la nécessité de renforcer la protection des consommateurs. Le texte ne fait que corriger à la marge des manquements de certains professionnels aux règles existantes. Il oublie le dispositif le plus à même de faire avancer les droits des consommateurs : le prélèvement au moment de l'expédition du produit au lieu du prélèvement à la commande.

Enfin, l'exemple du peu d'envergure de ce texte tient à l'absence de l'action de groupe ; promise dès son élection par Nicolas Sarkozy et sans cesse repoussée. Cette réforme majeure est une fois encore aux abonnés absents malgré la très forte demande citoyenne et l'urgence à agir comme le souligne l'arrêt de la cour de cassation du 26 mai 2007. Dans cet arrêt la plus haute juridiction a en effet reconnu qu'aucune voie en l'état actuel du droit ne permettait à une association de consommateurs de pouvoir aider les victimes de litiges de masse à se regrouper pour faire valoir leurs droits.

J.-M. Colombo

Président de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles

L'UFC-Que choisir présente aux forums des associations

C'est désormais devenu un rendez-vous très attendu.

Chaque année, début septembre, l'UFC-Que Choisir de Versailles et sa région participe aux forums des associations de Versailles, Montigny-le-Bretonneux, Bois-d'Arcy et Viroflay. C'est l'occasion pour nos bénévoles d'aller à la rencontre des consommateurs, de les écouter et de faire connaître nos actions.

Parmi les sujets le plus souvent abordés par les consommateurs lors de ces rencontres, nous pouvons citer les difficultés rencontrées avec les fournisseurs d'accès Internet, les problèmes liés au logement ainsi que tous les pièges liés à la vente.

De nombreux visiteurs ont manifesté un vif intérêt pour nos actions et plusieurs d'entre eux ont adhéré à notre association.

Nous avons franchi à cette occasion le cap des 1000 adhérents !

Cela constitue un formidable encouragement pour nos bénévoles et nous incite à poursuivre et développer nos actions pour la défense de tous les consommateurs.



P. F. □

Sommaire

Editorial.....	1
L'UFC-Que choisir présente aux forums des associations	1
La commission de la sécurité des consommateurs.....	2
Les achats avec son smartphone en toute sécurité	3
Paiement en ligne	3
De l'encre d'impression dans vos assiettes	4
114 : le numéro d'urgence par sms (ou fax) pour les personnes sourdes ou malentendantes	4
Un site Internet sur les infections sexuellement transmissibles (IST)	5
Défenseur des droits.....	5
Justice, de nouveaux frais	6
Attention aux faux professionnels	6
Comment assurer son appartement contre le vol	7
Avec l'UFC, ça marche	7

La commission de la sécurité des consommateurs

Face aux produits et services dangereux, la commission de la sécurité des consommateurs peut vous aider. Qui est-elle ?

La CSC est une autorité administrative indépendante créée par la loi du 21 juillet 1983 relative à la sécurité des consommateurs. Elle est composée de magistrats des hautes juridictions, de personnalités qualifiées, de représentants des professionnels et des consommateurs.

Elle émet des avis (plus de 350 à ce jour) destinés aux pouvoirs publics, aux professionnels et aux consommateurs sur tous types de produits et de services présentant des risques. Elle élabore également des fiches de prévention et les pictogrammes de danger.

Ces pictogrammes qui vous étaient familiers vont changer. Aux anciens pictogrammes orange (voir ci-dessous les trois principaux) se substitueront progressivement neuf symboles noirs sur fond blanc dans un cadre rouge.

Pour en savoir plus : <http://www.securiteconso.org/rubrique43.html>

Source : CSC

J-M. C. □

Anciens pictogrammes		Nouveaux pictogrammes	
 <p>T - Toxique</p>	<p>ÇA TUE !</p> <p>Par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée, le produit peut entraîner la mort ou de graves séquelles. A ne manipuler qu'avec des gants !</p>		<p>Ces produits empoisonnent rapidement même à faible dose. Ils peuvent provoquer des effets très variés sur l'organisme : nausées, vomissements, maux de tête, perte de connaissance ou d'autres troubles plus importants entraînant la mort.</p>
 <p>Xn - Nocif</p>	<p>ÇA EMPOISONNE, ÇA PIQUE !</p> <p>Ne pas avaler ni respirer ces produits nocifs ou irritants ! par contact avec la peau ou les muqueuses, ils peuvent provoquer des réactions inflammatoires (mention XN-IRRITANT) Ce symbole - la fameuse croix de saint André - sera remplacé dans la nouvelle classification par le symbole suivant :</p> 		<p>Ces produits chimiques peuvent avoir les effets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils empoisonnent à forte dose, • Ils sont irritants pour les yeux, la gorge, le nez ou la peau, • Ils peuvent causer des allergies cutanées (eczémas), • Ils peuvent provoquer une somnolence ou des vertiges.
 <p>F - Facilement inflammable</p>	<p>ÇA FLAMBE !</p> <p>Peut s'enflammer facilement. Utiliser ce produit loin d'une flamme ou d'une source d'étincelles !</p>		<p>Ces produits peuvent s'enflammer suivant les cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au contact d'une flamme ou d'une étincelle, • Sous l'effet de la chaleur ou d'un frottement, • Au contact de l'air (en s'évaporant certains produits dégagent des gaz qui s'enflament spontanément).
			<p>Ces produits peuvent provoquer ou aggraver un incendie, voire provoquer une explosion s'ils se trouvent en présence de produits inflammables. On les appelle des produits comburants.</p>
			<p>Ces produits sont corrosifs, suivant les cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils attaquent ou détruisent les métaux, • Ils peuvent « ronger » la peau et attaquer les yeux en cas de projection.
			<p>Ces produits ont des gaz sous pression contenus dans un récipient. Certains peuvent exploser sous l'effet de la chaleur. Il s'agit des gaz comprimés, liquéfiés ou dissous. Les gaz liquéfiés peuvent être responsables de brûlures dites froides ou cryogéniques.</p>
			<p>Ces produits peuvent exploser au contact d'une flamme, d'une étincelle, de l'électricité statique ou sous l'effet de la chaleur, d'un choc ou d'un frottement.</p>
			<p>Ces produits entrent dans une ou plusieurs de ces catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancérogène, peuvent provoquer le cancer, • Mutagène, peuvent modifier l'ADN des cellules, • Toxiques pour la reproduction, en diminuant la fertilité ou en attaquant l'intégrité du fœtus humain. <p>Ces produits peuvent également modifier le fonctionnement de certains organes (foie, système nerveux), attaquer les poumons et provoquer des allergies (asthme).</p>
			<p>Ces produits peuvent avoir des effets néfastes sur l'environnement, en particulier sur les organismes du milieu aquatique : poissons, crustacés, algues et autres plantes aquatiques.</p>

Acheter en toute sécurité avec son smartphone



Aujourd'hui 7% des français utilisent leur téléphone portable de type smartphone pour effectuer des achats. Comment acheter en ligne ? Quelles sont les précautions à prendre pour s'assurer que ces transactions sont suffisamment sécurisées ?

Comment acheter en ligne depuis son téléphone ?

Il existe trois manières d'acheter à partir de son mobile :

- appeler un numéro ou envoyer un SMS, généralement surtaxé, par exemple pour récupérer des sonneries et fonds d'écran,
- accéder à un site marchand en utilisant le navigateur du téléphone et faire des achats comme avec un ordinateur,
- passer par le magasin d'applications (de type App Store ou Android Market).

Quelles informations sont transmises lors de l'achat d'une application ?

Pour télécharger des applications gratuites sur les magasins d'applications, il faut créer un compte utilisateur.

Pour télécharger des applications payantes, il faut généralement fournir un numéro de carte bancaire. Ensuite, il suffit de rentrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour que votre carte bleue soit directement débitée à chaque achat.

D'autres moyens de paiement peuvent être utilisés dans certains magasins en ligne, comme des cartes prépayées.

Peut-on faire des achats sans passer par un magasin d'applications ?

Les grands sites marchands (tels qu'Amazon ou Vente-privée) proposent soit des applications, généralement plus faciles à utiliser, soit des sites web mobile, accessibles directement depuis le navigateur du téléphone.

Dans les deux cas, il est possible de faire des achats en fournissant un moyen de paiement directement au site marchand.

Concernant la sécurité : comment être sûr que son numéro de carte bleue ne sera pas intercepté ?

De façon générale, la CNIL recommande de faire preuve de prudence et de ne fournir ses données

bancaires qu'aux sites et applications dans lesquels vous avez confiance.

- Lorsque vous achetez en passant par le navigateur du téléphone, il faut vérifier que le site dispose d'une connexion sécurisée, c'est-à-dire que l'adresse du site commence par https (un cadenas apparaît généralement dans la fenêtre du navigateur).
- En revanche, dans le cas d'achats via des applications, il n'est pas possible de vérifier si la connexion est sécurisée, car aucune barre d'adresse n'est affichée. Il faut donc se reporter aux conditions générales d'utilisation ou aux FAQ (Foire aux Questions) présentées sur le site mobile pour voir si l'application sécurise les transactions (on parle de HTTPS ou de SSL).

Que faire en cas de problème ?

Sachez que vous pouvez contacter votre banque pour annuler un paiement par carte pour lequel vous n'avez pas saisi de code secret. Vous pouvez également déposer une plainte à la CNIL si vous pensez qu'un marchand ne respecte pas son obligation de sécurité.

Source CNIL

R. B. □

Paiement en ligne

Les opérateurs s'entendent



Sur Internet, des sites marchands proposent aux consommateurs de régler leurs achats avec Buyster. Avec cette solution, il suffit de saisir son numéro de téléphone et un code confidentiel. Une simplicité extrême donc, qui vise... à faire dépenser plus !

Plusieurs sites marchands se sont affiliés à Buyster. C'est un nouveau système de paiement promu par Bouygues Telecom, Orange et SFR. L'internaute n'a qu'à s'inscrire en donnant son numéro de téléphone et son numéro de carte bancaire, en retour il reçoit un code confidentiel. Pour régler ses achats sur un site marchand, il n'a qu'à saisir son numéro de téléphone et ce code. Il reçoit alors par SMS un autre code à usage unique destiné à valider le paiement. Depuis un smartphone ; ni le numéro de téléphone, ni le code de confirmation ne sont nécessaires, le mot de passe Buyster suffit. Il faut avoir installé au préalable une application dédiée, disponible aujourd'hui sur l'App Store (Apple) et l'Android Market (Google).

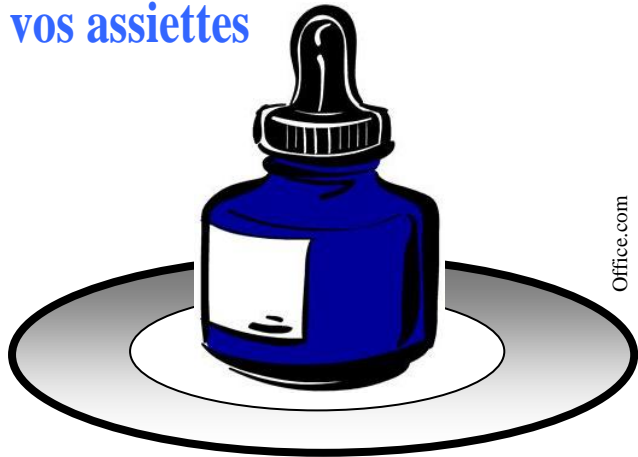
En proposant une solution totalement gratuite et très simple (plus besoin d'aller chercher sa carte bancaire et d'en saisir laborieusement les 23 chiffres avec la

crainte de faire une bêtise en transmettant sur Internet des données si sensibles), les opérateurs mobiles espèrent faire augmenter le volume des achats et leur rémunération (entre 1 et 3% sur chaque transaction).

Source Que Choisir.org

R. B. □

De l'encre d'impression dans vos assiettes



« Que Choisir ? » a réalisé une analyse sur les cartons d'emballage de produits alimentaires secs (pâtes, riz, semoule, chapelure et sucre). Cette étude a démontré que les huiles minérales dérivées du pétrole contenues dans les encres d'impression pouvaient migrer des emballages et se retrouver dans nos aliments.

Les cartons alimentaires sont-ils en cause ?

Les cartons alimentaires peuvent être composés de matière première vierge ou de fibres recyclées. Nos confrères suisses et allemands ont montré que le carton vierge contaminait moins les aliments que le recyclé.

Nos analyses ne parviennent pas à la même conclusion, car nos pratiques de recyclage sont différentes : contrairement à la France qui sépare journaux et magazines des cartons dans le cadre du tri sélectif, l'Allemagne mélange dans le carton recyclé une part significative de journaux et magazines grands pourvoyeurs d'huiles minérales du fait de leurs encres d'imprimerie. Nos résultats mettent en évidence un autre paramètre, car le carton peut contenir peu d'huiles et les libérer abondamment ou en être plus chargé mais les retenir.

La toxicité

La toxicité des huiles minérales étant établie, il est recommandé de ne pas dépasser la dose de 0,6 mg par kilo dans les aliments. Quatorze des vingt produits testés sont trop contaminés. Les teneurs relevées sont de 10 fois (fréquemment) jusqu'à 50 fois plus élevées que la dose admissible, ce qui devient très préoccupant. Par exemple : le couscous en grains « TIPIAK » avec 35 mg/kg et la chapelure « Leader Price », 17 mg/kg (TIPIAK a dû exiger de ses fournisseurs l'utilisation d'encres à faible migration, dites

encres alimentaires, depuis 2005). A l'inverse, notons le résultat correct de la semoule de couscous « Eco + » de Leclerc ainsi que celui du sucre en poudre « Dia ».

Quelles sont les solutions ?

Elles passent par l'abandon de ces dérivés pétroliers à fort pouvoir de migration au profit d'huiles plus volatiles. Ces produits sont plus chers mais quelques fabricants ont franchi le pas, par exemple la firme « Mars Petcare & Food » qui produit le riz « Uncle Ben's ». A noter : la commission européenne a commandé une étude de risque à l'EFSA (agence européenne pour la sécurité des aliments) qui pourrait déboucher sur de nouvelles exigences réglementaires.

Quelles précautions le consommateur doit-il prendre ?

Il est recommandé d'acheter les aliments au fur et à mesure afin de ne pas les stocker trop longtemps. Il est préférable de sortir les aliments de leur emballage après achat et de les conserver dans un bocal en verre en attendant une nouvelle réglementation européenne en faveur de notre santé.

Source Que Choisir.org

D. B. □

114 : le numéro d'urgence par sms (ou fax) pour les personnes sourdes ou malentendantes



Toute personne sourde ou malentendante peut désormais composer le 114 depuis un téléphone mobile ou par fax si elle est victime ou témoin d'une situation d'urgence en France métropolitaine.

Ce numéro gratuit est ouvert 24h/24 et 7j/7. Il permet d'alerter le SAMU, les pompiers, la police ou la gendarmerie. Une fois le sms (ou le fax) envoyé, le 114 répond par un message écrit : « votre sms (ou fax) bien reçu. Le 114 vous répond bientôt. » Si, au bout d'une minute, vous n'avez pas reçu ce message, il faut renvoyer un nouveau sms (ou fax). Le 114 vous répond pour demander des renseignements complémentaires. Si le 114 constate qu'il y a vraiment urgence, il alerte les secours pour qu'ils interviennent.

Source solidarite.gouv.fr

M. B. □

Un site Internet sur les infections sexuellement transmissibles (IST)



Mis en place par le ministère de la santé et l'Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé (INPES), ce site Internet informe le grand public sur chaque infection sexuellement transmissible (blennorragie, chlamydioses, hépatite B, herpès génital, mycoplasmes et trichomonase, papillomavirus, syphilis, VIH/Sida).

Pour chaque maladie sont indiqués : la prévention, les signes possibles chez l'homme et la femme, le diagnostic, les traitements, les complications en l'absence de traitement.

Le dépistage est essentiel car certaines de ces infections sont en recrudescence (syphilis, chlamydiae, hépatite B). Les démarches sont simples : on peut solliciter un test auprès de son médecin traitant, se rendre dans un centre de dépistage **anonyme et gratuit** (CDAG) ou dans un centre d'information de dépistage et de diagnostic des IST (CIDDIST).

- Les infections sexuellement transmissibles (IST) : <http://www.info-ist.fr/accueil.html>

Ministère de la santé et Institut National de prévention et d'éducation pour la santé (INPES)

- Où consulter pour une IST ? : <http://www.sida-info-service.org>
- VIH/SIDA : où faire un test de dépistage anonyme et gratuit ? <http://www.sida-info-service.org/?-DEPISTAGE-VIH-sida->
- Hépatites Info Service : <http://hepatites-info-service.org>
- Sida Info Service : <http://www.sida-info-service.org>

Source Service-public

D. B. □

Défenseur des droits



Depuis le 1er mai 2011, le Défenseur des droits a remplacé quatre instances qui donc n'existent plus : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Halde (Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité) et la CNDS (Commission nationale de déontologie de la sécurité).

Chacun peut s'adresser directement et gratuitement au Défenseur des droits, s'il estime que ses droits et libertés ne sont pas respectés. Cela concerne les relations avec des services publics, les droits et intérêts des enfants, les situations de discrimination quel qu'en soit l'auteur, les constatations de non-respect de la déontologie par des agents de sécurité (police, gendarmerie, administration pénitentiaire, service des douanes, sociétés de surveillance, publiques ou privées, etc.).

Il existe 3 voies pour saisir le Défenseur des droits :

- Par courrier postal : en attendant une adresse unique, les adresses des organismes cités plus haut restent valables, elles sont sur le site <http://www.defenseurdesdroits.fr/saisir.html>
- En rencontrant ses délégués (sauf pour la sécurité) : les contacts pour prendre rendez-vous sont sur le site : <http://www.defenseurdesdroits.fr/saisir.html>
- Internet (sauf pour la sécurité) : <http://www.defenseurdesdroits.fr/saisir.html>

Il est possible de saisir le Défenseur des droits en ligne mais les pièces du dossier doivent être envoyées par courrier postal et il faut le signaler quand on remplit son dossier.

Source Service-public

M. L. □

Justice, de nouveaux frais



A compter du 1er octobre 2011, l'accès à la plupart des actions en justice ne sera possible qu'après paiement d'une somme de 35 euros.

Cette contribution sera due aussi pour l'accès au tribunal administratif, aux conseils de prud'hommes et aux tribunaux de proximité, alors que ces juridictions étaient gratuites auparavant.

Quelques exceptions :

- les actions engagées au pénal (après par exemple une agression ou un vol),
- les procédures de surendettement,
- les procédures engagées auprès de la Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI),
- le recours au juge des enfants, au juge des libertés et au juge des tutelles.

Cette contribution ne sera due qu'une fois « lorsqu'une même instance donne lieu à plusieurs procédures successives devant la même juridiction » et les bénéficiaires de l'aide juridictionnelle du fait de leurs faibles revenus en seront systématiquement dispensés.

Les sommes ainsi collectées seront versées au Conseil national des barreaux (organe représentatif des avocats) et serviront à financer les frais engendrés par la récente réforme de la garde à vue, qui prévoit l'assistance d'un avocat dès la première heure.

M. L. □

Attention aux faux professionnels

Les personnes âgées représentent 20 % de la population mais sont victimes des deux tiers des vols avec ruse. Après les faux pompiers, ramoneurs ou éboueurs, il y a maintenant aussi des faux aidants à domicile.

Près de deux millions de personnes âgées de plus de 60 ans reçoivent à leur domicile une aide d'un professionnel. La moitié d'entre elles a plus de 75 ans. Ces personnes particulièrement fragiles sont une cible privilégiée des voleurs. La démarche de ces derniers est simple. Ils se présentent au domicile de personnes âgées en prétextant remplacer les professionnels habituels. A leur départ, des vols sont constatés.

Il est nécessaire de rappeler que les professionnels sont des salariés porteurs d'une carte professionnelle avec photo et d'une tenue spécifique, blanche pour le service de soins, verte pour le service d'aide à domicile. Il est impératif de s'assurer que les personnes qui se présentent sont bien des salariés de l'organisme qui assure les prestations, si nécessaire en téléphonant à la structure. Attention aussi aux faux policiers qui se présentent, seuls ou à deux, chez des personnes âgées pour une « inspection » après un prétendu vol.

Voici les conseils des autorités à mettre en pratique et à diffuser aux plus sensibles :

- Identifier les visiteurs et ne pas ouvrir si le moindre doute subsiste ;
- Regarder par la fenêtre, l'entrebâilleur ou le judas avant d'ouvrir et exiger une carte professionnelle ou un ordre de mission ;
- Téléphoner éventuellement à la police ou à l'entreprise invoquée ;
- Solliciter éventuellement la compagnie d'un voisin ou d'un proche ;
- Ne pas divulguer l'endroit où se trouvent les objets de valeur et ne jamais laisser croire à des inconnus que vous vivez seul(e) ;
- Ne pas divulguer les informations concernant vos déplacements (vacances, sorties...).

Le vol par ruse sur une personne vulnérable constitue une infraction punie par une peine pouvant aller jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

M. B. □



Office.com

Comment assurer son appartement contre le vol

En France un cambriolage a lieu toutes les 10 secondes et 180 000 maisons et appartements sont visités chaque année.



Quelles sont les démarches à effectuer si vous êtes victime d'un vol ou d'un acte de vandalisme dans votre habitation ? Qu'entend-on par vol ? Quels sont les biens couverts par l'assurance habitation ? Comment se passe l'indemnisation ?

La Fédération française des sociétés d'assurance répond à toutes ces questions dans un document en ligne consacré à l'assurance vol des habitations.

Vous pouvez y accéder en consultant les sites suivants :

- L'assurance vol habitation
http://www.ffsa.fr/sites/jcms/c_51263/lassurance-vol-des-habitations
- Règlement d'un sinistre : vol et cambriolage
<http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F2028.xhtml>
- Vol : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1523.xhtml>

Source Service-public

P. F.

Avec l'UFC, ça marche



1) Litige avec les établissements GOURDEAU – AU COIN DU FEU de SARTROUVILLE

Le 25 mai 2011, suite à la demande de Mme F., les Ets GOURDEAU sont intervenus à son domicile à VERSAILLES, pour un ramonage de sa cheminée et un essai fumigène. Le jour même, Mme F. a réglé par chèque le montant de l'intervention soit 633 €. Quelques jours plus tard, elle s'est rendu compte que la facture était datée du 14 octobre 2010 et a demandé une nouvelle facture. Les Ets GOURDEAU lui ont adressé une nouvelle facture datée du 15 mai 2011 et du 14 octobre 2010, mais ne lui ont pas fourni le compte-rendu obligatoire du test fumigène.

Le 10 juin 2011, le propriétaire de l'appartement de Mme F. a envoyé une lettre recommandée avec AR aux Ets GOURDEAU pour obtenir les conclusions du test fumigène. Par la suite, Mme F. a reçu le compte-rendu du test fumigène. Il indiquait qu'il y avait une fuite dans le foyer mais ne précisait pas si la cheminée pouvait être utilisée en l'état.

Le 28 juillet 2011, Mme F. a fait effectuer un contrôle fumigène par la Maison RUET SARL qui lui a remis une attestation de contrôle indiquant qu'un petit défaut de jointolement dans le manteau de la cheminée avait été remis en état lors du test et que le conduit de cheminée pouvait être utilisé dans des conditions de sécurité normales.

Le 3 août 2011, Mme F. est venu présenter son problème à l'UFC-QUE CHOISIR de VERSAILLES. L'UFC-QUE CHOISIR a adressé une lettre recommandée aux Ets GOURDEAU leur rappelant que pour des travaux supérieurs à 150 € un devis aurait dû être établi, qu'ils étaient tenus à une obligation de résultat et demandant le remboursement de la somme de 633 € pour non respect des obligations contractuelles.

Le 20 août, Mme F. a reçu des Ets GOURDEAU un chèque de 633 €.

2) Litige avec CDISCOUNT

Le 7 juin 2011, M. B. demeurant à MONTIGNY LE BRETONNEUX a acheté par Internet sur le site de CDISCOUNT, un ensemble de relaxation lit double (2x80x200) de marque RELAXIMA LATEX DUNLOPILLO pour un montant de 1 335,58 €. CDISCOUNT a confirmé la commande et la livraison a eu lieu le 22 juin 2011. Une heure après la livraison, M. B. s'est rendu compte d'une erreur dans la livraison, en effet deux sommiers gauches ont été livrés au lieu d'un droit et d'un gauche. Il a aussitôt alerté CDISCOUNT et le 23 juin il est informé qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa demande au motif qu'il n'a pas fait de réserve à la signature du bon de livraison.

Le 24 juin 2011, M. B a pris contact avec l'UFC-QUE CHOISIR de VERSAILLES et il a adressé une lettre recommandée avec AR à CDISCOUNT pour rappeler que la livraison n'était pas conforme au bon de commande et demander l'échange d'un sommier.

Le 7 juillet, l'UFC a envoyé une lettre recommandée à CDISCOUNT. Après échange de plusieurs courriers et courriels, le 19 août, CDISCOUNT a accepté l'échange mais le 22 août, M. B. a été informé que le fournisseur ne disposait plus du produit. CDISCOUNT lui a alors proposé le remboursement de la commande et 150 € de dédommagement.

Finalement, le 10 septembre 2011, CDISCOUNT a récupéré les colis livrés et M. B. a obtenu le remboursement de sa commande (1 335,58 €) et un dédommagement de 150 €, soit au total 1 505,58 €.

3) Litige avec HYGENA

Le 9 mai 2010, M. M. demeurant à MONTIGNY LE BRETONNEUX a acheté à la foire de PARIS, sur le stand HYGENA, tenu par M. P. du magasin HYGENA d'AVIGNON, une cuisine pour un montant de 5 000 €, le magasin HYGENA de VELIZY ou celui de COIGNIERES devant prendre en charge la commande. Finalement, c'est le magasin de CLAYE SOUILLY qui a géré la commande.

Après la livraison de tous les éléments de la cuisine, M. M. a constaté que la table faisant office de coin cuisine n'était pas arrondie. Le poseur a essayé de remédier au problème en réalisant deux biseaux sur

les bords de la table et en installant une bandelette collée au fer sur le bord. Le coin repas n'est donc pas conforme au contrat, ni au catalogue HYGENA.

Le 20 octobre, HYGENA a livré la demi-lune, mais ni la couleur ni la forme n'étaient compatibles avec le plan de travail existant.

Le 12 novembre 2010, M. M., après de nombreux appels et messages infructueux a envoyé un nouveau courrier à HYGENA pour obtenir le bon coin repas et a signalé que 3 spots ne fonctionnaient pas et qu'un meuble qui n'avait pas été posé faute de place ne lui avait pas été remboursé.

Le 14 décembre 2010, M.M. a sollicité l'UFC-QUE CHOISIR de VERSAILLES qui lui a apporté son aide pour saisir le juge de proximité.

A réception de la convocation devant le juge de proximité pour le 23 septembre 2011, HYGENA a adressé, le 20 septembre 2011, une lettre à M.M. demandant le report de l'audience, de manière à régler ce litige à l'amiable, et indiquant qu'HYGENA allait :

- procéder au remplacement de la crédence et du plan de travail,
- rembourser le meuble non posé sous réserve de restitution de celui-ci,
- terminer les travaux courant octobre 2011,
- verser à M. M. une indemnité de retard de 100 € par mois soit 1 500 €.

Finalement, le 23 septembre 2011, lors de la conciliation préalable au jugement du juge de proximité de Versailles, en présence de M. M. et de représentants de l'UFC-QUE CHOISIR de VERSAILLES, le nouveau directeur HYGENA de CLAYE SOUILLY s'est engagé à terminer l'installation de la cuisine, à corriger les malfaçons avant la fin octobre et à verser pour le préjudice subi une indemnisation de 2 500 € au plus tard fin novembre 2011.

M. M. □



La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous garantit un droit d'accès et de rectification auprès de *La Lettre*, journal de l'Union Fédérale des Consommateurs de la région de Versailles.

Bulletin diffusé à 1 200 exemplaires. Directeur de la publication : Jean-Michel COLOMBO. Rédacteur en chef : Maurice MOREL. Rédacteurs : Macha BLAHA, Danièle BLANCHET, Roger BOUTBOUL, Philippe FLEURET, Michèle LALANDE. Maquette : Roger BOUTBOUL. Relecture : Michèle LALANDE. Imprimé par Versailles Associations 7, rue du Béarn 78000 Versailles. N°ISSN 2103 9038 Dépôt légal novembre 2011