

Le Consommateur



Bulletin édité par les associations locales
de l'Union fédérale des consommateurs « Que choisir »
du Val-de-Marne

N° 152 - AVRIL 2020

ISSN 0290-9847

PRIX : 1 €

SOMMAIRE

Page 1

L'éditorial de Guy Bastien.

Page 2

Fourniture d'énergie : faisons le point du vrai et du faux sur Linky, le compteur communicant.

Information du public : vos associations à la rencontre du public.

Page 3

Consommation d'énergie : 2 190 Val-de-Marnais vont économiser 365 milliers d'euros !

Méto et RER : savoir gérer les malaises légers.

Page 4

Litiges de consommation : pour régler des litiges, la persévérance et la persuasion sont souvent nécessaires.

Mutuelles et assurances santé : pouvoir résilier en cours d'année.

Page 5

Pratiques commerciales agressives : le tribunal de grande instance de Créteil annule une commande à un cuisiniste.

Association locale : nouvelle permanence à Saint-Mandé.

Page 6

Un abus de faiblesse ? : un cabinet-conseil facture 1 476 € pour régler un litige de voisinage de 400 € !

Page 7

Stationnement payant : les recours en cas d'application du Forfait post-stationnement (F.P.S.).

Pratiques commerciales abusives : la fin du démarchage téléphonique ?

Page 8

Le bulletin d'adhésion et d'abonnement.

Nos permanences dans le Val-de-Marne.



L'ÉDITORIAL DE GUY BASTIEN

La fin du tarif réglementé du gaz, c'est pour 2023 !

LE 1^{er} juillet 2023, tous les contrats de tarifs réglementés de gaz seront supprimés. Déjà, depuis novembre 2019, la commercialisation des contrats au tarif de vente réglementé (T.R.V.) a été suspendue.

D'ici au 9 mai 2020, votre fournisseur de gaz naturel vous proposant le T.R.V. doit vous envoyer un premier courrier officiel vous informant de cette modification.

Le dernier courrier d'information devra vous parvenir, au plus tard, en mars 2023. Et, en avril 2023, votre fournisseur T.R.V. vous enverra les conditions de votre nouveau contrat (un contrat provisoire).

Avec la disparition du tarif réglementé, le marché du gaz est propice au démarchage de fournisseurs en quête de nouveaux clients.

Les témoignages, qui affluent auprès de nos associations locales, confirment des dérapages en tout genre et des pratiques commerciales trompeuses, allant jusqu'à la vente forcée et au changement d'opérateur sans le consentement du client.

Certains fournisseurs ont été récemment condamnés pour s'être livrés à ces pratiques.

En tout état de cause, les abonnés au tarif réglementé sont invités à ne pas céder au chant des sirènes des démarcheurs.

Notre comparateur (en ligne sur www.quechoisir.org), gratuit et indépendant des offres « Énergie », est là pour aider les consommateurs à choisir l'offre de marché la plus adaptée à leur profil de consommation.

Ainsi, ceux qui souhaitent, dès maintenant, changer de fournisseur y trouveront le tarif de gaz le plus compétitif et le meilleur contrat.

L'U.F.C. « Que choisir » a recensé les offres commerciales de fournisseurs de gaz présents sur le marché du particulier.

Vous pouvez consulter nos infographies, nos foires aux questions et nos lettres types sur nos sites Internet (adresses en page 8).

Si vous êtes concernés, rappelez-vous que vous avez trois ans pour vous décider en connaissance de cause et être prêt au bon moment !



Faisons le point du vrai et du faux sur Linky, le compteur « communicant »

Le nouveau compteur d'électricité communicant continue sa progression. Nous sommes fréquemment interrogés par les consommateurs à ce sujet.

Pour vous aider à séparer le vrai du faux dans cette mutation d'envergure nationale, nous avons emprunté, à nos amis de l'U.F.C. « Que choisir » de l'Oise, cette mise au point.

UNE enquête réalisée auprès des abonnés de la lettre hebdomadaire de « Que choisir » révèle que :

- 17 % des usagers interrogés équipés d'un compteur Linky se disent victimes d'un problème (compteur disjonctant, équipements en panne) ;

- 69 % des interrogés ne maîtrisent pas mieux leur consommation ;

- 50 % jugent Linky inutile.

Parmi les mécontents, 83 % n'ont pas pensé, en cas de problème, à se tourner vers Enedis, qui est pourtant, de par la loi, leur seul interlocuteur.

Seul point positif, les deux tiers des « sondés » estiment que la relève à distance simplifie les démarches.

Les plaintes concernant une explosion de la consommation d'électricité sont relativement peu nombreuses, l'origine du problème vient des anciens compteurs qui sous-estimaient la consommation.

Il peut également y avoir des erreurs dues à une mauvaise imputation du point de livraison (PDL). Vérifiez que son numéro, visible sur l'écran du nouveau compteur, est bien le même que celui qui figure sur vos factures.

Un autre objet de plaintes est relatif aux disjonctions fréquentes du compteur. Cela provient du fait que Linky est plus réactif aux dépassements que les anciens compteurs.

Nous vous conseillons donc d'éviter de faire fonctionner en

même temps les appareils qui consomment beaucoup (four, machine à laver, aspirateur, fer à repasser, etc.).

ET LES ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES ?

Les instances scientifiques consultées sur le sujet redisent que les émissions sont d'un niveau très bas et inférieur à celles des autres appareils de la maison.

Ainsi, dormir à proximité d'un compteur Linky est moins risqué que de dormir à côté de son smartphone !

Cependant, les problèmes rencontrés par les personnes électrosensibles ne doivent pas être négligés, même si, actuellement, la science est assez impuissante à se prononcer, de façon irréfutable, sur le sujet.

Toutefois, l'ANSES conseille de prendre en compte ces situations.

ET LE REFUS DU COMPTEUR ?

Le refus n'est pas légalement possible, le compteur appartient à la collectivité.

Le poseur de compteur n'a certes pas le droit de pénétrer chez vous sans votre autorisation (si le compteur est dans votre propriété).

Les arrêtés municipaux « anti Linky » n'ont aucune portée juridique (ils ne le seraient qu'en cas de danger grave pour la santé des administrés). Ils ont été cassés par le tribunal administratif et les appels ont été rejetés par le Conseil d'État.

Si vous refusez, vous ne risquez rien pour l'instant : aucune poursuite ni coupure d'électricité.

Mais, une fois le déploiement terminé, la relève du compteur nécessitera un déplacement qui vous sera facturé.

Pour des précisions ou en savoir (beaucoup) plus, consultez « Que choisir », de novembre 2019.

G.B.

INFORMATION DU PUBLIC

Vos associations à la rencontre du public

L'association locale de Créteil a participé au Forum des seniors et des aidants, organisé par la Ville de Sucy-en-Brie, le 24 janvier. Plusieurs bénévoles ont ainsi animé un stand, aux côtés d'autres associations ou organismes œuvrant en direction des seniors.

Ce jour-là, une cinquantaine de personnes, issues de ce public, a pu dialoguer avec nous sur les sujets qui nous motivent et prendre connaissance des documents d'information que nous leur présentions.

Dans ce cadre, Cédric Musso, de la fédération U.F.C. « Que choisir », a animé, avec verve, une conférence sur les arnaques et les moyens de s'en prévenir, qui a captivé le public nombreux venu l'écouter. Notons que les personnes âgées sont, hélas, la cible privilégiée de margoulin en tout genre, notamment pour ce qui est du démarchage téléphonique non sollicité.

Rappelons que des manifestations de ce type, mais tournées vers tous les publics, ont lieu tous les ans, en septembre, et que nous y participons dans la mesure de nos disponibilités.

Vous pourrez trouver les informations sur nos manifestations extérieures en vous rendant sur nos sites internet. Les adhérents pourront recevoir nos communiqués sur ces événements par courriel s'ils ont donné leur consentement.

Guy BASTIEN

2 190 Val-de-Marnais vont économiser 365 milliers d'euros !

Suite à la clôture de la campagne « Énergie moins chère ensemble » 2019 (EMCE), l'U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne se félicite d'avoir contribué à faire baisser la facture et garantir une sécurité juridique renforcée pour les habitants du département.

47 % des inscrits ont exprimé le souhait de souscrire, c'est un record !

SUR les 4 617 inscrits du département, ils sont 2 190 à avoir exprimé le souhait de souscrire à une ou deux offres dans le cadre « *Énergie moins chère ensemble* ».

Le taux de conversion de 47 % souligne l'attractivité des offres lauréates, obtenues grâce à la mobilisation des consommateurs lors de l'inscription.

Il faut souligner que 579 consommateurs locaux ont souhaité souscrire au lot « *Soutien petits producteurs renouvelables* » pour lesquels l'essentiel de l'électricité produite doit provenir de petits sites de production situés en France.

Au total, ce sont 4 353 contrats (gaz/électricité) plus protecteurs que ceux classiquement proposés, avec, en outre, des économies significatives à la clé.

365 MILLIERS D'EUROS ÉCONOMISÉS SUR UN AN

Au vu des profils de consommation des souscripteurs, 365 551 € de pouvoir d'achat ont été gagnés par et pour les Val-de-Marnais.

Comme les lots gaz et électricité « classiques » sont à prix fixes pour deux ans, ces importantes économies vont donc se prolonger pour les bénéficiaires de ces offres.

UNE CAMPAGNE PARTICIPANT À LA DYNAMIQUE CONCURRENTIELLE

L'U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne ne peut également manquer de se réjouir du fait que, suite au dévoilement des offres lauréates, de nouvelles offres, attractives financièrement, ont

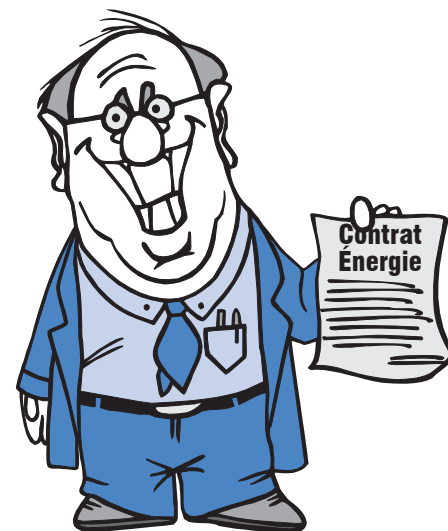
émergé par le biais de nouveaux acteurs mais, également, d'anciens qui se sont alignés sur les offres lauréates.

Le bénéfice de la campagne « *Énergie moins chère ensemble* » s'étend donc au-delà des seuls souscripteurs.

Alors que le tarif réglementé du gaz va disparaître et que celui de l'électricité risque de connaître de nouvelles envolées, l'U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne rappelle que les consommateurs ont aussi intérêt à faire jouer la concurrence individuellement.

L'association invite donc les

abonnés au gaz et à l'électricité du département à consulter sur www.quechoisir.org le comparateur des offres d'énergie.



Cet outil leur permettra de connaître l'offre la plus adaptée à leur profil de consommation.

MÉTRO ET RER

Savoir gérer les malaises légers

En 2018, dix malaises « voyageurs » par jour ont été recensés dans le métro et le RER, nous précise la RATP dans sa « *Lettre aux associations* », de décembre 2019.

Pour mieux accompagner les victimes et limiter les conséquences sur le trafic, l'entreprise a sensibilisé les voyageurs aux bonnes réponses à apporter à ces situations, surtout lorsqu'elles surviennent à bord d'une rame, par la campagne « *Ne prenons pas les malaises légers à la légère !* ».

Chacun de nous doit se montrer attentif et insister pour que la personne victime d'un malaise descende du train au prochain arrêt. Ces quelques minutes prises pour respirer et se détendre sur le quai évitent en général que le malaise ne s'aggrave.

Sur le quai, un agent RATP pourra être sollicité directement ou par une borne d'appel.

Ce qu'il ne faut pas faire, c'est tirer le signal d'alarme ce qui, en général, est un facteur aggravant.

En effet, la prise en charge est compliquée par l'arrêt complet du train y compris dans le tunnel. Et cet arrêt complet peut provoquer d'autres malaises dans le train ou dans ceux qui suivent.

Le signal d'alarme ne doit être actionné qu'en cas d'extrême urgence menaçant la sécurité immédiate : voyageur sur les voies, agression physique, usager coincé dans les portes au départ du train, etc.

Dans certaines stations, la RATP a mis en place, en collaboration avec la Protection civile, des équipes en vue de mieux gérer les malaises et limiter les retenues de train en gare.

G.B.

Pour régler des litiges, la persévérance et la persuasion sont souvent nécessaires

Nous vous présentons un premier aperçu de litiges réglés, durant les années passées, par nos conseillers litiges de l'association locale U.F.C « Que choisir » de Créteil.

Ces dossiers couvrent un large éventail des secteurs de consommation.

SI nos adhérents ont finalement obtenu satisfaction, ce fut souvent au prix d'une longue attente, précédée de nombreuses démarches et interventions.

PRÉLÈVEMENTS FRAUDULEUX

Suite à une opération de « phishing » sur le mobile d'un adhérent, 1 288,40 € sont prélevés frauduleusement sur son compte.

Après quatre mois d'échanges de courriers et une menace de saisir le tribunal, l'organisme bancaire (Carrefour Banque) a dû se résoudre à rembourser la somme, et à annuler les intérêts (174,23 €) et les cotisations d'assurances (69,37 €).

Le phishing consiste à faire croire à la victime qu'elle a affaire à une connaissance ou à un prestataire connu (banque, impôts, fournisseur d'énergie, etc.).

La victime reçoit un courriel

dont le contenu est fallacieux, dans le but d'obtenir ses coordonnées bancaires.

Dans une telle affaire, pour se dégager de sa responsabilité, la banque doit prouver votre faute. Et, en l'absence de preuves, elle doit vous rembourser.

NOTAIRE PEU EMPRESSÉ

Le service succession de la banque LCL n'arrivait pas à obtenir les documents pour finaliser la succession de la vente d'un supermarché.

Notre adhérent, des Sables-d'Olonne, nous sollicite pour débloquer la situation et récupérer une partie de la provision versée au notaire, dont le montant est jugé trop élevé.

Après plusieurs échanges peu amènes : « *Comment ! Vous menacez un notaire !* », le notaire a finalement communiqué tous les documents pour régler la succes-

sion et a rendu 6 000 € trop généreusement demandés en provision. Ainsi, notaire ou pas notaire, chacun doit respecter les lois.

SYNDIC DÉFAILLANT

Les racines d'un bosquet de l'immeuble voisin menacent de détruire le mur en limite de la propriété de notre adhérent.

Pour un sujet aussi simple, il nous a fallu plus de six mois et deux déplacements pour résoudre cette affaire à Saint-Maur-des-Fossés.

Il est à noter que le fait de nous déplacer sur les lieux du litige est exceptionnel.

Pour trouver une solution favorable à notre adhérent, c'est la persévérance dans nos actions qui l'a emporté sur le peu d'efficacité du syndic.

ASSUREUR RÉCALCITRANT

Un de nos adhérents, de Maisons-Alfort, résilie un contrat de complémentaire santé. L'assureur, HENNER GMC, émet plusieurs refus.

Les arguments utilisés par celui-ci ne sont pas conformes aux lois. Au bout de trois mois d'interventions, l'issue a fini par être favorable à notre adhérent.

MUTUELLES ET ASSURANCES SANTÉ

Pouvoir résilier en cours d'année

La loi du 14 juillet 2019 ouvre la possibilité d'une résiliation en cours d'année (résiliation infra-annuelle) pour les contrats de complémentaires santé, mutuelles et institutions de prévoyance, régies par le Code de la Sécurité sociale.

Les assurés et adhérents de contrats d'assurances santé individuels et collectifs pourront ainsi résilier ou dénoncer leur contrat quand ils le souhaitent, sans motif, après la première année de souscription et sans frais.

Ces dispositions ne sont pas encore applicables, mais un décret en Conseil d'État en fixera la date d'entrée en vigueur, au plus tard le 1^{er} décembre 2020. Elles seront applicables aux adhésions et aux contrats existants à cette date.

Cependant, notre fédération a demandé, par un courrier envoyé à Madame la ministre de la Santé, de ne pas attendre la fin de l'année pour publier ce décret.

En effet, vu l'inflation galopante du coût des assurances santé, nous sommes décidés à obtenir, au plus tôt, le droit pour tous de changer de contrat.

U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne

ET L'ADHÉSION ?

Si vous avez un problème de consommation qui vous oppose à un professionnel, n'hésitez pas à venir nous le soumettre.

En cas d'adhésion, nos conseillers litiges examineront votre demande, vous donneront des pistes d'action ou vous feront profiter de leur expérience.

Souvent, la notoriété de l'U.F.C. « Que choisir » et son poids dans l'opinion publique conduiront la partie adverse à vous donner satisfaction.

(À suivre)

GÉRARD

Association locale de Créteil

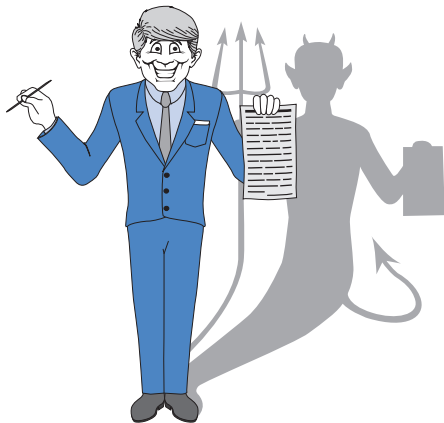
Le tribunal de grande instance de Créteil annule une commande à un cuisiniste

En mai 2016, Monsieur et Madame V., de l'Haÿ-les-Roses, se rendent à la Foire de Paris. Sur le stand du cuisiniste 2BGP, ils commandent des meubles de cuisine, de sanitaires et leur installation, pour la somme de 90 000 €, et versent un acompte de 18 000 €.

Après réflexion, estimant avoir été victimes de pratiques commerciales agressives et de dol, ils ont tenté de faire annuler cette commande et d'obtenir la restitution de l'acompte.*

EN août 2017, en l'absence de solution amiable, ils ont assigné la société 2BGP devant le tribunal de grande instance de Créteil.

Ils lui demandaient de prononcer la nullité de la commande et de restituer l'acompte dans un délai de dix jours, à compter de la signification du jugement avec



une astreinte de 2 000 € par jour de retard.

En outre, ils demandaient la condamnation de la société à payer la somme de 4 000 € de dommages et intérêts, ainsi que 1 500 € à chacun, au titre de l'article 700 du Code de procédure civile (C.P.C.).

Nous étions intervenus dans ce litige. Et, à la demande l'avocate des époux, nos associations l'U.F.C. « Que choisir » Ouest-94 et l'U.F.C. « Que Choisir » du Val-de-Marne se sont jointes à la procédure en intervention volontaire.

Nous demandions que l'article 3 des conditions générales de vente

de 2BGP soit réputé non écrit, considérant cette clause comme abusive.

Nous demandions également une publication de la décision sur son site internet, et sur celui de la revue « *Que choisir* », ainsi que 5 000 € de dommages et intérêts et 2 500 € au titre de l'article 700 du C.P.C.

Le 17 décembre 2019, le tribunal de grande instance de Créteil a prononcé son jugement. Dans ses attendus, il a :

— prononcé la nullité de la commande ;

— condamné 2BGP à restituer l'acompte de 18 000 €, outre les intérêts au taux légal à compter de la présente décision et à verser la somme de 4 000 € au titre des dommages et intérêts, à l'exclusion de tout autre demande ;

— déclaré irrecevable l'intervention volontaire de l'association locale U.F.C. « Que choisir » Ouest-94, mais recevable celle de l'U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne ;

— dit réputé non écrit l'ar-

ticle 3 des CGV et dit que la société 2BGP devra informer les clients qui ont contracté avec elle depuis mai 2016 ;

— déclaré sans objet la demande



de parution sur le site de « *Que choisir* » ;

— débouté l'association de toute demande de dommages et intérêts ;

— condamné 2BGP à verser 5 000 € aux époux V. et 2 000 € à l'U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne, sur le fondement de l'article 700 du C.P.C. ;

— ordonné l'exécution provisoire de ce jugement.

Début mars, nous apprenons que la société 2BGP a fait appel de ce jugement et que des procédures pour le versement des sommes ordonnées par le tribunal sont engagées.

Guy BACHELEY
U.F.C. « Que choisir » Ouest-94

*) Dol : en droit civil français, le dol fait partie des vices de consentement et entraîne l'annulation d'un contrat.

ASSOCIATION LOCALE

Nouvelle permanence à Saint-Mandé

L'association locale de Créteil a le plaisir de vous annoncer l'ouverture d'une nouvelle permanence, à l'initiative de son antenne de Fontenay-sous-Bois.

Elle se tient au CRESCO (salle Jean Boggio), 4, avenue Pasteur, les vendredis de 10 heures à 14 heures.

Vous pouvez prendre rendez-vous en appelant le 01-48-76-18-65 ou en écrivant à fontenay@creteil.ufcquechoisir.fr.

Association locale de Créteil

Un cabinet-conseil facture 1 476 € pour régler un litige de voisinage de 400 € !

Afin de permettre la construction d'une maison jouxtant la propriété de Madame C., la clôture séparative de 25 mètres, composée d'un grillage et d'un brise vue toilé, installée par un professionnel en 2018, pour un montant ne dépassant pas les 400 €, a dû être déposée.

LE constructeur devait remettre cette clôture à l'identique à l'issue des travaux. Or, les résultats s'avèrent non conformes à l'installation initiale.

Mme C., ne pouvant trouver une solution à l'amiable avec son voisin, demande l'aide du médiateur de sa ville, Sucy-en-Brie.

Ce dernier l'incite vivement à prendre contact avec un cabinet de conseils, en lien avec plusieurs mairies du Val-de-Marne, et spécialisé dans la « lutte contre les malfaçons et escroqueries dans le bâtiment ».

Démarche que Mme C. effectue donc en toute confiance.

À l'issue d'un long entretien, en présence du responsable du cabinet et de sa collaboratrice, ceux-ci se déclarent compétents pour traiter le litige, moyennant la somme de 1 476 € !

Ils invitent Mme C. à signer immédiatement le contrat de prestation de services, à cocher la case « Je souhaite que les prestations commencent avant la fin du délai de rétractation » pour, disent-ils, régler le problème dans les délais les plus brefs.

Au moment de s'acquitter du montant de la facture, Mme C., âgée de quatre-vingt-trois ans, déstabilisée et paniquée à l'énoncé de la somme, est prise de tremblements et est dans l'incapacité de remplir son chèque.

Qu'à cela ne tienne, la collaboratrice le fera à sa place, Mme C. n'aura plus qu'à apposer sa signature !

Le chèque a été mis à l'encaissement le jour même.

De retour à son domicile, Mme C. prend conscience qu'elle s'est engagée sous la pression, sans avoir pu réfléchir et évaluer l'impact financier. Elle a le sentiment de « s'être fait avoir ».

MADAME C. FAIT APPEL À L'U.F.C. « QUE CHOISIR »

Quelque temps après, sur le conseil de sa famille, elle sollicite



l'aide de l'U.F.C. « Que choisir » en adhérent.

Elle nous relate les faits, soulignant que « la pression exercée par ses deux interlocuteurs a altéré sa réflexion et son aptitude à refuser le contrat ».

Ignorant, dit-elle, ce qu'est un délai de rétractation, et alors

qu'aucune explication ne lui en aurait été donnée, elle n'a pu faire valoir ses droits ».

Par contrat, le cabinet-conseil s'est engagé à « tenir régulièrement le client informé du déroulement de la prestation de service », tout en précisant « qu'aucun rapport écrit ne peut être réclamé ».

Mme C. nous indique « que ce dernier n'a jamais pris l'initiative de la contacter au cours des quatre mois qui se sont écoulés, depuis la souscription du contrat ».

De ce fait, notre adhérente n'est nullement informée de l'avancée du dossier.

Compte tenu de l'état de vulnérabilité dans lequel Mme C. se serait trouvée, lors de son entretien avec le cabinet-conseil et face aux prestations proposées, sans rapport avec ses besoins réels, nous avons adressé un courrier recommandé au cabinet-conseil.

Dans celui-ci, nous demandons la résolution du contrat et le remboursement de la somme versée. Le courrier est revenu avec la mention « refusé par le destinataire ».

*
* *

Alors que ce cabinet se targue, dans les encarts publicitaires qu'il fait paraître dans des bulletins communaux ou sur Internet, d'être « l'interlocuteur privilégié pour la résolution de tous types de conflits rencontrés avec les artisans du bâtiment... en privilégiant les solutions à l'amiable », il semblerait que son dirigeant n'envisage pas d'appliquer à lui-même ce principe.

En effet, il se refuse à toute approche conciliatrice dans le différend qui l'oppose à Mme C.

Au moment de l'impression de ce numéro, nos démarches étaient toujours restées sans réponse.

Association locale de Créteil

Les recours en cas d'application du Forfait post-stationnement (F.P.S.)

Le Forfait post-stationnement (F.P.S.) est institué dans les zones où le stationnement est payant. Il s'applique si vous stationnez sans payer ou si vous dépassez le temps pour lequel vous avez payé.

Il est notifié par un avis de paiement par dépôt sur le pare-brise du véhicule ou l'envoi par courrier ou courriel au titulaire de la carte grise.

SI vous dépassez le délai de trois mois, le montant du F.P.S. est majoré d'au moins 50 €. Un titre exécutoire est alors émis et vous recevez un avertissement :

— en cas de paiement volontaire du titre exécutoire, dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de l'avertissement, le montant de la majoration est diminué de 20 % ;

— si vous ne payez pas dans le délai d'un mois, l'administration peut mettre en œuvre des actions en recouvrement (poursuites sur vos biens, comptes bancaires, salaires, véhicules, etc.).

*
* *

Pour contester un F.P.S., vous devez d'abord faire un Recours administratif préalable obligatoire (Rapo), dans le mois suivant sa notification. Notez que le Rapo n'interrompt pas le délai de paiement du F.P.S.

Consultez l'avis de paiement du F.P.S. pour savoir à qui adresser votre Rapo (commune, syndicat mixte, etc.) et comment (par lettre recommandée avec AR ou par voie électronique).

Vous devez joindre à votre recours les documents suivants :

- copie de l'avis de paiement contesté ;
- copie de la carte grise du véhicule ou de la déclaration de cession ;
- exposé des faits ;
- éléments de preuve justi-

fiant le recours (reçu de paiement, photo, etc.).

*
* *

Votre recours doit être examiné dans le mois suivant sa date de réception. La date est indiquée sur l'accusé de réception.

En cas d'acceptation, vous recevrez un avis de paiement rectificatif.

En cas de refus ou d'absence de réponse au bout d'un mois, vous pouvez saisir la Commission du contentieux du stationnement payant (C.C.S.P.) dans le délai d'un mois après la décision du Rapo. Mais, pour que votre requête soit examinée, vous devez avoir payé le F.P.S.

Pour contester le F.P.S. majoré, vous devez saisir directement la C.C.S.P., dans les mêmes conditions.

LES RECOURS CONTRE LES DÉCISIONS DE LA C.C.S.P.

① Si vous souhaitez contester la décision de la C.C.S.P., vous devez saisir la Cour de cassation, dans le délai de deux mois. Vous devez être représenté par un avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation.

Ce pourvoi ne consiste pas à rejurer l'affaire, mais à vérifier que les règles de procédure et de droit ont été bien appliquées par la C.C.S.P. L'ordonnance ou la décision n'est annulée qu'en cas contraire.

Dans cette éventualité, la juridiction peut rejeter ou casser la décision de la C.C.S.P. en vue d'un nouveau jugement ou, exceptionnellement, casser la décision et statuer elle-même sur la demande.

② Si vous constatez que la décision prononcée par la C.C.S.P. :

- est fondée sur une ou des pièces fausses, vous pouvez lui présenter un recours en révision ;
- si vous constatez une erreur matérielle, vous pouvez faire un recours en rectification dans le délai d'un mois, par courrier.

Guy BACHELEY

(D'après service-public.fr et le site de la C.C.S.P.)

PRATIQUES COMMERCIALES ABUSIVES

La fin du démarchage téléphonique ?

En début d'année, avec d'autres associations, l'U.F.C. « Que choisir », a lancé une pétition en faveur de l'interdiction du démarchage téléphonique. Elle avait recueilli 350 000 signatures à la fin février. Vous pouvez toujours la signer en ligne sur www.quechoisir.org.

Ce succès a incité l'Assemblée nationale à demander son interdiction en matière de rénovation énergétique. Si elle est confirmée, ce sera la fin du harcèlement téléphonique pour de l'isolation et du chauffage à 1 €, pour des bilans énergétiques fictifs (et non obligatoires).

Dans la foulée, le Médiateur national de l'énergie réclame à son tour l'interdiction du démarchage à domicile pour les offres commerciales de gaz et d'électricité. Face aux nombreux témoignages d'abus qui nous sont rapportés, nous ne pouvons qu'approuver cette initiative.

Guy BASTIEN

NOS PERMANENCES DANS LE VAL-DE-MARNE

Association locale de Créteil

Téléphones :
01-43-77-60-45 (le lundi)
09-86-26-73-81 (les jeudis de 14 heures à 17 heures)
Courrier : Centre socioculturel Kennedy, 36, boulevard
J.F.-Kennedy, 94000 Créteil
Courriel : contact@creteil.ufcquechoisir.fr
Site Internet : <http://creteil.ufcquechoisir.fr>

CRÉTEIL :

Les lundis, de 10 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 h 30
(hors congés scolaires).
Centre socioculturel Kennedy : 36, boulevard J.F.-Kennedy.
Téléphone : 01-43-77-60-45.

CHENNEVIÈRES-SUR-MARNE :

Les 2^e et 4^e mardis de chaque mois (sauf juillet et août), de 16 h 30
à 18 h 30. Espace socioculturel : 13, rue Rabelais.

LE PERREUX-SUR-MARNE :

Le 2^e jeudi de chaque mois (sauf juillet et août), de 21 heures à
22 h 30.
Espace Clemenceau : 34, avenue Georges-Clemenceau.
Téléphone et télécopie : 01-48-55-12-29.

SUCY-EN-BRIE :

Le jeudi, de 14 heures à 17 heures et le 1^{er} samedi de chaque mois,
de 9 heures à 12 heures (sauf congés scolaires).
Maison des associations : 14, place du Clos de Pacy.
Téléphone : 09-86-26-73-81.

FONTENAY-SOUS-BOIS, NOGENT-SUR-MARNE, VINCENNES :

Les 2^e et 4^e samedis de chaque mois, de 9 h 30 à 11 h 45 hors
vacances scolaires, et le jeudi, de 10 heures à 14 heures.
Maison du citoyen : 16, rue R.-P. Aubry, B.P. 22.
94121 Fontenay-sous-Bois Cedex. Téléphone : 01-48-76-18-65
Courriel : fontenay@creteil.ufcquechoisir.fr

SAINT-MANDÉ :

Les vendredis de 10 heures à 14 heures.
CRESCO, salle Boggio. 4, avenue Pasteur. Tél : 01-48-76-18-65.
Courriel : fontenay@creteil.ufcquechoisir.fr

Association locale Ouest-94

Téléphone : 01-45-47-74-74
Courrier : 26, rue Émile-Raspail, 94110 Arcueil
Courriel : contact@ouest94.ufcquechoisir.fr
Site Internet : <http://ouest94.ufcquechoisir.fr>

VITRY-SUR-SEINE, IVRY-SUR-SEINE :

Les 1^{er} et 3^e jeudis de chaque mois (sauf en août), de 15 heures à
18 heures.
Relais-mairie du Plateau :
4, avenue du Colonel-Fabien.
Complexe sportif Georges-Gosnat.
94400 Vitry-sur-Seine.
Prendre rendez-vous au 01-45-73-97-27.

VILLEJUIF :

Les mercredis, de 9 heures à 12 heures.
Maison de la Justice et du Droit :
65, rue Jean-Jaurès.

L'HAY-LES-ROSES, CHEVILLY-LARUE :

Les mardis, de 16 heures à 18 h 30.
11, rue Dispan.
94240 L'Hay-les-Roses.

ARCUEIL, GENTILLY, LE KREMLIN-BICÊTRE :

Le 3^e mercredi de chaque mois, de 18 h 30 à 19 h 30.
Centre Marius-Sidobre (ancienne mairie) :
26, rue Émile-Raspail.
94110 Arcueil.

CACHAN :

Le 1^{er} mercredi de chaque mois, de 18 heures à 19 heures.
Maison des syndicats :
9, rue Amédée-Picard.
94230 Cachan.

FRESNES, RUNGIS, ABLON-SUR-SEINE, VILLENEUVE-LE-ROI :

Le 2^e lundi de chaque mois, de 18 heures à 19 heures.
Centre Henri-Thellier :
18, rue Auguste-Daix.
94260 Fresnes.



Le Consommateur

Bulletin édité
par les associations locales de
l'U.F.C. « Que choisir » du Val-de-Marne
36, boulevard J.F.-Kennedy
94000 CRÉTEIL

L'utilisation à des fins publicitaires des textes et articles
publiés dans **Le Consommateur** est strictement interdite.

Directeur de la publication : Guy BASTIEN

Dépôt légal : À parution

Commission paritaire : N° 0125 G 82139

Publication trimestrielle

Mise en pages : Exécutée par nos soins

Impression : Société d'impressions SIS
2, rue Saint-Just - 94110 ARCUEIL



BULLETIN D'ADHÉSION A L'U.F.C. « QUE CHOISIR » ET D'ABONNEMENT AU **Consommateur**

Nom Prénom

Adresse

Code postal Ville

Courriel ☎

Adhésion + abonnement : 30 € Soutien : à partir de 30 € (le supplément sera considéré comme un don)

Adhésion pour 1 an à l'U.F.C. « Que choisir » : 26 €

Abonnement annuel au **Consommateur** (quatre numéros) : 4 €

Ci-joint un chèque de €, à l'ordre de l'U.F.C. « Que choisir » que j'expédie, accompagné de ce bon, à
l'association locale* de l'U.F.C. « Que choisir », la plus proche de mon domicile.

(* La liste des associations locales de l'U.F.C. « Que choisir » se trouve en haut de cette page.

Si vous êtes déjà membre de l'U.F.C. « Que choisir », n'oubliez pas de renouveler votre adhésion ainsi que votre abonnement

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées par les associations locales U.F.C. « Que choisir » de Créteil et Ouest-94 pour gérer votre adhésion ou votre abonnement. Elles sont conservées pour une durée maximale de trois ans à compter de l'inactivité de l'adhérent ou de l'abonné et sont destinées au secrétariat de l'association locale U.F.C. « Que choisir » Créteil ou Ouest-94 et à la Fédération. Pendant cette période, nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement ou leur accès par des tiers non autorisés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à U.F.C. « Que choisir » 36, bd Kennedy, Créteil ou par courriel à president@creteil.ufcquechoisir.fr ou president@ouest94.ufcquechoisir.fr avec vos nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être signée et accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum d'un mois. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.