

CONSUM'ACTION THONVILLE



UNE ANNÉE A VOTRE SERVICE

Ce vingtième numéro du bulletin édité par l'UFC Que Choisir de Thionville sera consacré au compte rendu des actions menées au cours de l'année écoulée.

En 2017, l'association est intervenue sur 379 litiges et contentieux. « Ce sont majoritairement des problèmes liés au logement comme les charges, les dépôts de garantie, les résiliations mais aussi des soucis en lien avec des travaux de rénovation » a précisé notre président lors de l'assemblée générale tenue fin février 2018 salle Verlaine à Thionville.

Un panel actif

Ainsi que notre président François Duhamel l'a rappelé lors de notre assemblée générale : « Nous sommes trente bénévoles, dont quelques nouveaux, à assurer le fonctionnement de l'UFC à Thionville. Certains se chargent de l'administratif, du secrétariat ou de la rédaction. D'autres sont conseillers litiges ou enquêteurs ».

Au cours de l'année 2017, l'UFC a ainsi assuré 4 800 heures de bénévolat. Nous avons reçu 825 personnes dans notre local mais aussi à la Maison de la justice et du droit à Hayange où nous sommes présents deux fois par mois. Nous avons par ailleurs enregistré 2 000 appels téléphoniques.

L'idée est maintenant d'étendre nos interventions extérieures par le biais de conférences, de permanences décentralisées, ou en relayant des actions engendrées au plan fédéral.

Lire aussi en pages 4 et 5.

UFC - Que Choisir
Thionville

2, rue d'Austrasie
57100 THIONVILLE

Tel. 03 82 51 84 29

mail : contact@thionville.ufcquechoisir.fr

Adresse internet :
<http://thionville.ufcquechoisir.fr/>

DANS CE NUMÉRO :

Des conseils avisés...	2
... pour vous protéger	3
Un an dans l'action...	4
... Nouveaux statuts	5
Des sigles à interpréter	6
Des litiges solutionnés	7
Infos pratiques	8

LES FONDEMENTS DE NOTRE ACTION

Ami(e)s consommateurs et consommatrices,

Forte de 141 000 adhérents en 2017, l'UFC Que Choisir est la plus importante association de consommateurs en France. Néanmoins, ce nombre diminue légèrement par rapport à l'année précédente. Notre association locale enregistre aussi une baisse, mais le taux de réadhésion progresse, ce qui prouve une fidélisation de nos adhérents.

Si notre notoriété s'est affirmée au fil du temps, le consommateur connaît mal nos missions et actions de proximité. Au-delà de nos combats consuméristes, nous informons et conseillons les consommateurs sur leurs droits, nous les accompagnons et intervenons pour eux afin de faire valoir leurs droits lors d'un litige avec un professionnel, nous les représentons auprès des pouvoirs publics et au sein de diverses instances locales et départementales. Notre association locale est agréée pour engager l'action civile auprès des tribunaux dans le but de défendre l'intérêt collectif des consommateurs. La santé et l'environnement sont aussi au cœur de nos préoccupations. A la demande de notre fédération, notre équipe d'enquêteurs participe aux enquêtes nationales dont les résultats sont publiés dans le magazine « Que Choisir ». Toutes ces actions ne pourraient être entreprises sans la participation active de nos bénévoles et le soutien de nos adhérents.

L'union faisant la force, je compte sur vous pour la prospérité de notre mouvement.

Denis Lognon, président d'honneur de l'UFC - Que Choisir de Thionville.

Comment se protéger d'une vente forcée?

Vous avez reçu un bien à votre domicile sans en avoir passé commande, un courrier d'accompagnement vous demandant de le renvoyer ou de le payer.

Sachez que cette pratique commerciale, appelée envoi forcé ou vente forcée, est interdite.

La vente forcée est en effet interdite par le code de la consommation sous la qualification de *vente sans commande préalable* et par le code pénal sous la qualification de *vente forcée par correspondance*.

Ainsi, l'envoi forcé peut être sanctionné de deux manières :

- comme infraction au code de la consommation, par 2 ans de prison et 300 000 € d'amende pour les personnes physiques ou 1 500 000 € pour les personnes morales ;
- comme infraction au code pénal, par le biais de l'amende prévue pour les contraventions de la 5^e classe (1 500 € pour les personnes physiques ou 7 500 € pour les personnes morales).

Si la vente forcée consiste bien selon ces deux codes, en l'envoi au domicile d'une personne (et en l'absence de commande de sa part) d'un bien, accompagné d'un document l'invitant à le renvoyer ou à le conserver moyennant paiement, *vente sans commande préalable* et *vente forcée par correspondance* ne recouvrent pas strictement les mêmes périmètres.

Ainsi, selon le code de la consommation, l'infraction suppose que l'expéditeur soit un professionnel et le destinataire, toute personne physique hors de son cadre professionnel, la vente forcée s'appliquant à l'envoi de biens et de services.

Le code pénal, lui, ne définit pas l'expéditeur et le destinataire, victime de l'infraction,. Cela peut être toute personne. Il peut donc s'agir également d'une personne morale (entreprise, association, ...). En outre, la vente forcée porte sur l'envoi d'un objet quelconque. La fourniture de services n'est pas prise en compte.

En revanche, pour le code de la consommation comme pour le code pénal, la vente forcée peut concerner tout type de contrat : contrat de vente ou contrat de prestation de services (contrat d'énergie, contrat avec un opérateur téléphonique, ...).

Dans tous les cas, le destinataire d'une vente sans commande préalable n'est pas tenu de payer le prix réclamé, ni de faire les démarches nécessaires pour le renvoi, ni d'en supporter les frais. L'absence de réponse de sa part ne vaut pas consentement à la vente. Il devra toutefois restituer l'objet à l'expéditeur s'il vient le chercher directement.

Comparer le prix des verres correcteurs

Pour une même correction, les écarts de prix des verres peuvent être considérables. L'UFC QUE CHOISIR a ouvert, sur son site web, un « comparateur » qui permet de savoir, sans courir chez tous les opticiens de la ville, si un devis est excessif ou pas (<http://ufcqc.link/optique566>)

Quelques conseils :

- Demandez toujours le prix des verres avant de choisir une monture ;
- Une fois l'ensemble choisi, exigez un devis imprimé ;
- Si l'opticien vous demande combien votre complémentaire rembourse, dites-lui que vous n'en avez pas ;
- Précisez que vous avez d'autres devis, ou que vous avez l'intention d'aller en faire un ailleurs ;
- Si votre complémentaire appartient à un réseau (santclair, carte blanche...) qui a négocié des prix maximaux, adressez-vous de préférence aux opticiens partenaires.

Des conseils avisés

Avant de vous engager, soyez un consommateur bien informé. Voici quelques conseils avisés de l'UFC Que Choisir pour vous éviter d'être piégé.

GAZ ET ELECTRICITE

Le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence depuis plus de 10 ans mais beaucoup de consommateurs en méconnaissent les règles. En effet, près de 50% des ménages ignorent qu'ils peuvent changer de fournisseurs d'énergie, 62% d'entre-eux pensent qu'il est financièrement avantageux d'avoir un seul fournisseur pour le gaz et l'électricité et 20% que le changement de fournisseur est payant.

Face à ces idées fausses et trop ancrées, il est utile de rappeler quelques principes. Avoir recours à un seul fournisseur pour le gaz et l'électricité n'est pas nécessairement judicieux car les offres bi-énergie ne sont pas les moins chères. Quant au changement de fournisseur, il est bien entendu possible et gratuit, mieux encore, le consommateur n'est jamais lié par un engagement. Il peut changer de fournisseur à tout moment et sans avoir à résilier ou à prévenir. Il suffit de souscrire un contrat chez un concurrent qui se chargera des modalités. Ces dérogations au droit des contrats sont spécifiques aux offres de gaz et d'électricité.

PHOTOVOLTAIQUE : DEMARCHAGE A DOMICILE

Dans le cadre d'un démarchage à domicile, le particulier a 14 jours pour revenir sur son engagement, même si une offre de crédit visant à financer l'installation a été souscrite. Un prêt ne peut être débloqué qu'une fois l'attestation de fin travaux fournie.

Si l'équipement a été mal monté ou ne fonctionne pas, le contrat peut être annulé. L'installateur est alors tenu de reprendre le matériel et de remettre la toiture en l'état. Le crédit est lui aussi annulé.

En pratique, les litiges sont fréquents et les recours incertains. La société installatrice est souvent en liquidation judiciaire et l'organisme prêteur conteste pied à pied les arguments avancés par les particuliers qui souhaitent cesser les remboursements. Les jugements et arrêts contradictoires récents émis par des juridictions mosellanes peuvent placer les consommateurs dans des situations difficiles.

DES SAMSUNG TROP VIEUX

Si vous êtes client ORANGE et possédez un SAMSUNG (GT E1050 / GT E1080 / GT E1081 / GT E1085 / GT E1086 / GT E1150 / GT E1170), vous avez peut être reçu un message vous informant que vous ne pourrez plus l'utiliser prochainement.

Orange procède en effet à une mise à jour de son réseau 2G qui met hors jeu ces appareils. Dans le meilleur des cas, votre téléphone fonctionnera encore quelques semaines mais, au plus tard début février 2018, vous ne pourrez plus émettre ni recevoir d'appel et de SMS. 66000 clients seraient concernés.

MENACES INFORMATIQUES

Phishing, virus rançongiciels, spam... : allez sur le site cybermalveillance.gouv.fr désormais accessible partout en France. Vous y trouverez des informations sur les menaces et des conseils pour protéger vos appareils ;

RAPPEL DE VEHICULES

Tous les rappels de véhicules figurent sur le site <http://ufcqc.link/rappelauto564>

RAPPEL DE PRODUITS

Des centaines de produits rappelés figurent sur le site <http://ufcqc.link/rappel563>. Vous pouvez également consulter la banque de données européenne http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex.archives_archives_fr.cfm

CREDIT IMPOTS

Le projet de loi de finances 2018 s'attaque au crédit d'impôts pour la transition énergétique de 30% sur les travaux d'économie d'énergie.

Si vous envisagez dès maintenant de remplacer vos vieilles fenêtres, volets, portes d'entrée par des modèles performants et isolants, le crédit d'impôts est tombé à 15%. Seuls les ménages qui avaient signé un devis et versé un acompte avant le 27 septembre 2017 peuvent encore bénéficier du taux de 30%. Ces travaux n'auront plus du tout droit au crédit d'impôts à compter du 28 mars 2018. Pour les chaudières fioul à condensation, il n'y en a plus du tout à moins là encore d'avoir signé un devis et versé un acompte avant le 27 septembre 2017.

Un an au service de nos adhérents

La vie de notre association est ponctuée d'évènements majeurs comme son assemblée générale. Le 22 février dans une salle pleine, notre président a présenté les tableaux de l'activité de l'UFC de Thionville tout en évoquant son devenir. Détails.

A la tête de l'UFC Que Choisir depuis près d'un an, François Duhamel a tenu sa première assemblée générale le 22 février 2018, salle Verlaine à Thionville. L'occasion pour le président d'évoquer le travail des bénévoles et les projets de notre association créée en 1975.

« En 2015, nous avons atteint un pic avec plus de 1 280 adhérents. C'est notre record. En 2016, ça a chuté. Nous avons fini 2017 avec 1 108 membres ». Ces chiffres issus du rapport d'activité de l'association ont été commentés par François Duhamel : « On ne parviendra pas à faire plus car internet nous concurrence. Mais notre association rayonne au-delà de Thionville. Des personnes de Briey, Longwy, d'Hagon-dange, Maizières, Talange ainsi que quelques frontaliers font appel à nous. »

En 2017, l'association est intervenue sur 379 litiges et contentieux. « Ce sont majoritairement des problèmes liés au logement comme les charges, les dépôts de garantie, les résiliations mais aussi des soucis en lien avec des travaux de rénovation. La téléphonie et internet posent toujours des problèmes tout comme les facturations énergétiques et les énergies renouvelables » a expliqué le président.

30 bénévoles

« Nous sommes trente bénévoles dont quelques nouveaux. Certains se chargent de l'administratif, du secrétariat ou de la rédaction. D'autres sont conseillers litiges ou enquêteurs. Au cours de l'année, nous avons assuré 4 800 heures de bénévolat. Nous avons reçu 825 personnes dans notre local mais aussi à la Maison de la justice et du droit à Hayange où nous sommes présents deux fois par mois. Nous avons par ailleurs enregistré 2 000 appels » a commenté le président lors de la projection des tableaux relatant l'activité de l'association (voir ci-contre).

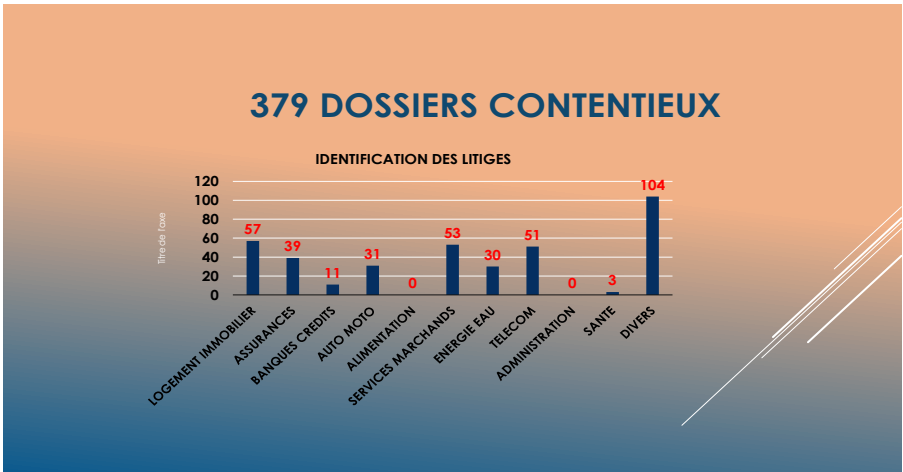
Parlant enfin de l'avenir de l'association, François Duhamel n'a pas caché : « Notre déménagement est toujours

dans les cartons mais ça ne se fera pas en 2018. En attendant, nous lançons un accueil sur rendez-vous les lundis, jeudis et vendredis matins. C'est un test comme nous l'avons fait par le passé le samedi matin. Pour voir si cela répond à une attente. »

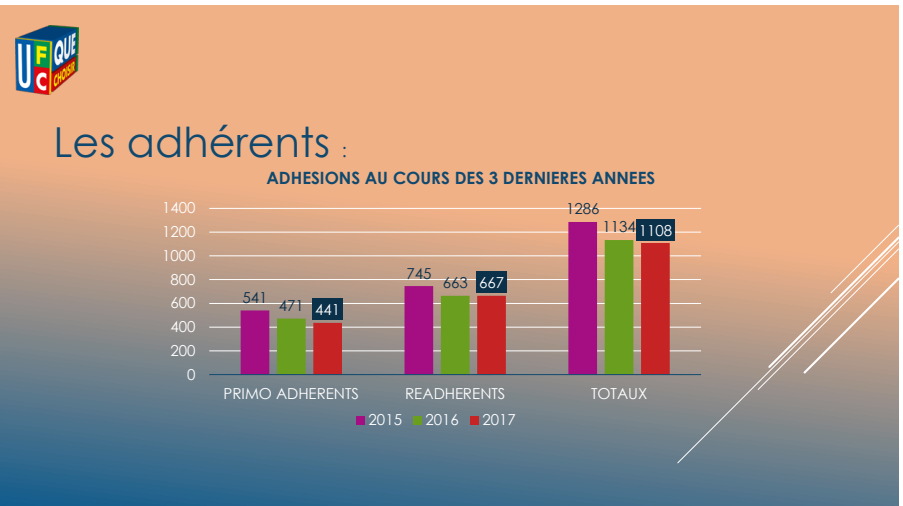
Côté évolution de l'association, le président a estimé : « Nous avons gagné en visibilité c'est certain. Aux mairies de toutes les communes de plus de mille habitants, nous envoyons notre revue *Consom'action*. J'ai aussi adressé des courriers aux intercommunalités. Nous avons des partenariats avec

Orange, SFR et Leclerc ». En surcroît à ces initiatives, la Fédération de l'UFC lancera le traitement de litiges en ligne.

« Depuis un an, j'aimerais organiser des conférences, mais je peine à trouver des intervenants. Car il est important de faire de la prévention » a aussi déclaré François Duhamel tout en déplorant ne pas avoir pu faire aboutir un projet concernant l'aide aux victimes d'infractions dans le domaine de la consommation. Un partenariat auquel F. Duhamel tient beaucoup. « Mais, l'idée n'est pas abandonnée » a conclu le président de l'UFC Thionville.



En tête des dossiers litiges, les problèmes liés au logement (charges, dépôts de garantie, résiliations) mais aussi en lien avec des travaux de rénovation.



Après avoir plafonné à 1200 adhérents en 2015, les chiffres ont chuté en 2016. Pour finir en 2017 avec 1 108 membres cotisants.

Des changements dans les statuts de l'UFC

La dernière assemblée générale ordinaire de l'UFC Que Choisir de Thionville (voir ci-contre) a été précédée d'une assemblée extraordinaire. L'objet : le changement des statuts. Pour uniformiser les 146 associations locales réparties sur le territoire national.

Une assemblée générale extraordinaire s'est tenue juste avant l'A.G. ordinaire de l'UFC de Thionville (voir ci-contre). Il s'agissait de présenter les nouveaux statuts de l'association et de les faire approuver par les adhérents.

Le président François Duhamel a expliqué : **« Ces nouveaux statuts sont établis à la demande de la fédération pour une uniformisation nationale des 146 associations locales ».**

Les différents points de cette procédure (évoqués ci-dessous) ont ensuite été adoptés à l'unanimité des présents :

ELABORATION DES STATUTS :

- Phase de concertation par la fédération,
- Modèle de rédaction avec des clauses obligatoires, part d'initiative réservée aux associations locales,
- Rédaction en bureau du conseil,
- Approbation du projet par le conseil d'administration, publicité (site médias), remise d'un exemplaire à l'arrivée des adhérents,
- Validation éventuelle par la présente assemblée générale extraordinaire,
- Envoi des futurs statuts au tribunal d'instance et à la fédération dans le délai de 30 jours avec le PV AGE.

MODIFICATIONS APORTEES IMPOSEES PAR LA FEDERATION :

- Définitions de la qualité de l'adhérent et du bénévole apportées,
- Rôles du CA et du bureau mieux définis,
- Exclusion : droits de « l'exclu » renforcés et procédure mieux définie,
- Mixité rappelée dans la composition du CA,
- Conflit d'intérêt des membres du CA,
- L'assemblée générale extraordinaire ne peut valablement délibérer qu'à la majorité des deux-tiers des membres présents ou représentés, par vote à main levée ou à



Le bureau de l'UFC de Thionville a présenté le changement des statuts lors de l'assemblée générale extraordinaire tenue à la salle Paul Verlaine.

bulletin secret à la demande de la majorité des membres présents ou représentés,

- L'élection des membres du CA s'effectue à bulletin secret, à la majorité absolue des membres présents ou représentés.
- Le respect des dispositions statutaires rendues obligatoires par la Fédération est une condition de l'affiliation à l'UFC-Que choisir,
- L'association locale étant tenue de respecter les orientations et décisions fédérales, elle ne peut rendre public un désaccord avec une position politique fédérale.

MODIFICATIONS APORTEES PAR L'ASSOCIATION LOCALE :

- Chaque adhérent ne peut être porteur de plus de 2 mandats,
- L'éligibilité au conseil d'administration et au bureau du CA (moins d'un an et activité intense et cooptation par au moins trois membres du CA).

PROCEDURE DU VOTE :

- Les statuts actuels permettent de proposer un vote à main levée,
- A l'issue du vote, les dispositions des nouveaux statuts s'appliquent immédiatement,
- Résultats du vote (présents, exprimés, abstentions, nuls, blancs, nombres pour et contre).



Le public a rempli la salle Verlaine lors de ces deux assemblées générales extra... puis ordinaires. Elles ont été suivies d'un échange sur le nouveau compteur Linky avec des représentants d'Enedis. La soirée s'est prolongée autour d'un verre de l'amitié servi à l'ensemble des adhérents présents.

Règlementation

Les sigles : comment bien les interpréter ?

Attention ! Ne confondez pas les signes officiels de qualité avec les signes de conformité à la réglementation.



Le label rouge atteste qu'une denrée alimentaire ou un produit agricole non alimentaire et non transformé possède des caractéristiques spécifiques, préalablement fixées dans un cahier des charges établissant un niveau de qualité supérieure par rapport au produit courant. Ces produits doivent se distinguer des produits similaires, notamment par leurs conditions particulières de production et de fabrication.

A toutes les étapes de la production et de l'élaboration, le produit doit répondre à des critères et à des exigences de contrôle qui peuvent être précisées dans des notices techniques, réactualisées périodiquement. Avec ce signe ancien (il a été créé dans les années 1960), il existe plus de 400 labels rouges homologués par les pouvoirs publics. Ils concernent des volailles, des viandes, des charcuteries, des produits laitiers, des produits de la mer, des fruits et légumes, des boissons, du miel et même du sel ainsi que quelques produits non alimentaires et non transformés (gazon, fleurs).



La spécialité traditionnelle garantie atteste qu'un produit alimentaire a été fabriqué selon une recette considérée comme traditionnelle. Un tel produit ne se réfère pas à une origine géographique particulière. Une STG consacre une recette.

Une cinquantaine de produits ont été enregistrés au niveau communautaire. Par exemple, la « Mozzarella » (Italie) et le « Jambon Serrano » (Espagne) bénéficient d'une STG tout comme les « Moules de Bouchot », 1^{ère} STG française.



L'agriculture biologique vise à établir un système de gestion durable de l'agriculture, notamment au travers d'une amélioration de la qualité du sol, de l'eau, des végétaux et des animaux et d'un développement de la biodiversité. Des conditions d'élevage sont également imposées aux agriculteurs afin de garantir le bien-être des animaux (parcours extérieurs, espace suffisant dans les bâtiments agricoles, etc.).

Seuls les produits contenant au moins 95% d'ingrédients agricoles certifiés biologiques peuvent comporter les termes « biologique » ou « bio » dans leur dénomination de vente (exemples : purée biologique, compote bio). Le consommateur peut reconnaître les produits de l'agriculture biologique grâce à deux logos :

- le logo communautaire (*euro feuille*) qui est obligatoire depuis le 1er juillet 2010, sur les produits préemballés. L'origine des matières premières utilisées doit apparaître dans le même champ visuel que ce logo ;
- le logo national AB (marque qui appartient au Ministère chargé de l'Agriculture, utilisée de manière facultative) lorsqu'un produit contient au moins 95% d'ingrédients agricoles certifiés biologiques.

En d'autres termes, c'est le logo européen qui est obligatoire et auquel les consommateurs doivent se fier, le logo AB étant facultatif ne se suffisant pas à lui seul.



La conformité de produits (CCP) est devenue un mode de valorisation de la qualité, dénommé « certification de conformité ». Ce mode de valorisation est distinct des signes d'identification de la qualité et de l'origine. Créée en 1988, cette démarche peut être individuelle ou émaner d'un groupement de professionnels. La certification de conformité n'est pas censée garantir une qualité supérieure. Elle doit toujours se distinguer par au moins deux caractéristiques spécifiques (alimentation ou élevage en plein air des animaux par exemple) et donc apporter un plus par rapport à la stricte application des spécifications de base. Les caractéristiques certifiées doivent être significatives, objectives et mesurables (ex : porc nourri à 70 % de céréales). Il existe environ 280 cahiers des charges de certification homologués qui concernent des viandes, volailles, lapins, fruits et légumes, céréales, poissons et aquaculture, miels, boissons, produits de charcuterie, semences et plants, etc.



Le marquage CE n'est pas un signe de qualité ou de valorisation. Il s'agit d'un marquage de conformité obligatoire indiquant que les produits industriels (jouets, matériel électrique basse tension, etc.) respectent toutes les exigences essentielles de sécurité prévues dans des directives européennes. Il peut être décrit comme un "passeport" pour les produits circulant librement dans tout l'espace économique européen. Il est destiné aux autorités de contrôle.

Des litiges bien solutionnés

Plusieurs litiges ont trouvé une fin heureuse grâce à l'intervention de notre association auprès de la partie adverse. En voici quelques exemples choisis en vrac dans la panoplie de l'UFC de Thionville.

- Le 18 septembre 2017, un adhérent nous demande d'intervenir auprès de CASTORAMA qui refuse d'appliquer la garantie sur une tondeuse dont le vilebrequin s'est brisé. Le magasin argue de la mauvaise utilisation de la machine. Le vendeur finit par accepter de prendre à sa charge la remise en état à hauteur de 270€.
- Courant juillet 2017, notre adhérent se voit facturer une consommation d'électricité totalement disproportionnée. EDF refuse d'admettre ce fait. A notre demande, le fournisseur reconnaît son erreur et extourne la somme de 2 449,13€.
- Le 18 août 2017, à THIONVILLE, Mme L. F. achète un matelas d'une valeur de 2 700€. Cette vente, susceptible de constituer un abus de faiblesse, l'association saisit téléphoniquement la société MANGETO SERVICE DE SAINT-HERBLAIN (44) qui procède immédiatement au remboursement.
- Le 2 novembre 2017, Mme C. E., personne vulnérable, a souscrit 19 contrats d'assurances diverses établis pour la quasi-totalité au cours des années 2016 et 2017 par un agent de la société GENERALI. Le 9 novembre, la direction de cette compagnie présente ses excuses et annule les contrats.
- Le 21 octobre 2017, M. M. A., qui a souscrit un abonnement SFR auprès d'un démarcheur à domicile adresse une demande de rétractation dans le délai légal. Mais, il ne parvient pas à l'obtenir. Le 30 octobre, SFR résilie le contrat et annule une facture de 64,92€.
- Le 15 juin 2017, les époux P. H. signent une commande pour une installation photovoltaïque à hauteur de 48 174€ auprès de Expert Solution Énergie de MAISON ALFORT (94). Bien que le délai de rétractation soit dépassé des imprécisions apparaissent sur le bon de commande et le contrat de crédit dédié est incomplet. Ce qui conduit à l'annulation de la vente.
- En septembre 2016, notre adhérente, Mme F. A., souscrit une nouvelle offre sur sa ligne SFR, ce qui entraîne sa fermeture fortuite. Elle est contrainte de prendre un abonnement de substitution chez un autre fournisseur. Mais SFR continue de la relancer par l'intermédiaire d'une société de recouvrement pour des factures injustifiées de 74€. Le contentieux est clos et la dette effacée.
- En septembre 2017, M. S. S. se porte acquéreur d'un téléphone sur internet qui comprend une offre promotionnelle de 100€ qu'il ne parvient pas à se faire verser par SFR. Sur intervention de notre association, il est remboursé.
- En août 2017, un adhérent, M. H. F., sollicite l'UFC que Choisir car il est victime d'un problème mécanique qui apparaît prématurément sur son véhicule Volvo. Le garage refuse de le prendre en charge. Le constructeur accepte finalement de financer une partie des remises en état à hauteur de 383€.
- En octobre 2017, Mme T.O. ne parvient pas à obtenir le remboursement d'un abonnement téléphonique résilié chez SFR. Sollicité par notre association, le fournisseur accepte de reverser la somme en litige, soit 180€.
- En septembre 2016, M. A.T. achète un véhicule Opel d'occasion auprès du garage Citroën de LUDRES (54) qui tombe en panne dans les jours qui suivent. Après différentes propositions jugées insuffisantes, le garagiste finit par accepter de prendre en charge le remplacement du moteur pour un montant de 8 000€.
- En octobre 2017, M. et Mme J. M. signent une commande pour une pompe à chaleur auprès de l'entreprise SEVEA Energy de CANEJAN (33), à la foire commerciale de METZ, pour 18 780€. Ils souhaitent se rétracter. Les documents signés portant des irrégularités, ils ont pu d'obtenir l'annulation des engagements souscrits.
- En décembre 2016, une adhérente, Mme C.D., demande à notre association d'intervenir auprès de son assureur, la MAAF. Cette dernière refuse de prendre en charge des dégâts causés par la foudre sur un appareil ménager. Notre adhérente obtient finalement un dédommagement de 300€.
- En octobre 2017, NUMERICABLE refuse de résilier le contrat de M. A. A. L'intervention de l'UFC permet de clore le dossier avec un remboursement de 61,25€.
- En novembre 2017, le voyageur OPODO doit annuler la vente d'un billet d'avion et rembourse son prix d'achat soit 572,40€ à Mme M.-O. B.. L'adhérente rachète alors le même titre de transport mais pour... 950,53€. OPODO, qui refuse de rembourser le débours, accepte finalement de le faire, après intervention de l'UFC.
- En octobre 2017, M. F.G. demande l'intervention de l'UFC. Il voulait aboutir à un remboursement du cuisiniste SCHMIDT situé à AUGNY (57). Après notre intervention, le vendeur lui rembourse l'acompte de 4 500€ versé pour l'installation d'une cuisine équipée dans un appartement dont la vente a été annulée. Il refusait de le faire jusque-là.
- En juin 2017, Mme L. M. sollicite l'UFC. Dans le cadre d'un accident matériel de la circulation, elle ne parvient pas à ce que son assurance, la G.M.F., lui rembourse sa franchise de 274€. Notre intervention aboutit à lui donner satisfaction.
- En octobre 2017, M. B.J. met fin à son contrat chez SFR dont les conditions ont été modifiées unilatéralement. Des frais de résiliation lui sont facturés. Ce qu'il conteste à juste titre mais sans résultat. Notre intervention permet de le rétablir dans ses droits.



EN MOSELLE

- **METZ** 4, place de la Nation, BP 40103 57951 Montigny les Metz ce-dex, tél. **03 72 13 73 57** : tous les jours de 15h00 à 18h00 sauf le samedi.

Autre permanence : Hôtel de ville de Boulay, 1 place Vendée : les 1er et 3e mardi du mois, de 9h00 à 12h00.

Permanence téléphonique tous les jours de 9h00 à 12h00 et de 15h00 à 18h00.

- **THONVILLE** au 2 rue d'Austrasie -57100 THIONVILLE, tél. **03 82 51 84 29**. Accueil des adhérents : Du lundi au vendredi de 14h00 à 18h00. Les lundi, mardi, jeudi et vendredi 9 heures à 11 heures sauf férié.

- **MOSELLE-EST** - à Hombourg-Haut, Impasse de l'école – Cité Chapelle Le mardi de 8h00 à 11h00 et de 14h00 à 17h00. Le jeudi sur RDV de 8h00 à 11h00 et de 14h00 à 17h00.

- à Sarreguemines au 17/A rue Poincaré (à côté du Musée) le 1er et 3ème jeudi du mois de 17h30 à 19h00.

- à Creutzwald en mairie, bureau n°1 au rez-de-chaussée Le 2ème mercredi du mois de 9h30 à 11h00. Le 4ème mercredi du mois de 16h00 à 17h00

- à Bitche en mairie Le 3ème jeudi du mois de 14h00 à 16h00.

Uniquement sur rendez-vous, à demander au siège de l'association au **03-87-81-67-80**

- **MOSELLE-SUD** MJC Jacques Prévert - impasse Madeleine - 57260 DIEUZE, tél. **03 87 86 97 41** le mercredi, de 18h00 à 19h00.

Antenne SARREBOURG Annexe mairie, 1 avenue Clémenceau 57400 SARREBOURG le mardi, de 16h00 à 18h00.

ADRESSES UTILES

DDPP (Direction Départementale pour la Protection des Population) 4 rue des Remparts - BP 40443 - 57008 METZ CEDEX 01 tél. 03 87 39 75 00

CODAL (Comité départemental d'aide au logement) 1 rue Fabert BP 11096 - 57036 METZ CEDEX 1 ,tél. 03 87 36 16 35

ADIL (Association Départementale d'Information sur le Logement) 8 rue Gambetta 57000 Metz , tél. 03 87 50 02 60.

Défenseur des droits CCAS de Thionville29, boulevard Jeanne d'Arc , tel. 03.82.34.00.77



Directeur de la Publication : François Duhamel

Rédacteur/Maquette: Christian Frohnhofner

Impression : L'Huillier à Florange

Date de dépôt légal : avril 2018

ISSN : 1968-7524

Tirage : 550 exemplaires

Tous droits de reproduction réservés

Bulletin d'adhésion

L'adhésion est valable un an de date à date

L'UFC- Que Choisir Thionville existe grâce à votre adhésion

NOM...1er adhérent..... 2e adhérent.....

PRENOM...1er adhérent.....2e adhérent.....

ADRESSE.....

CODE POSTAL..... VILLE.....

TEL.....

MAIL.....

Je renouvelle mon adhésion : 25 € ; J'adhère à l'association : 35 € ; Adhésion couple : 35€ +15€ ; Réadhésion couple : 25€ + 15 €

Je fais un don à l'association de € (1)

(1) Un justificatif fiscal vous sera envoyé par retour du courrier