

CONSUM'ACTION THONVILLE



DES BÉNÉVOLES A VOS CÔTÉS

Ce dix-neuvième numéro du bulletin édité par l'UFC Que Choisir de Thionville sera consacré au bénévolat. Pour défendre vos intérêts les membres de notre association locale se mobilisent. Chargés de vous accueillir et de vous écouter, ils prennent en compte vos litiges en matière de consommation.

Chacun d'entre eux consacre du temps à se former, à partager ses connaissances avec le reste de l'effectif présent à l'A.L. de l'UFC de Thionville. Et cela pour mieux vous défendre. Rejoignez-nous!

Mieux vous aider

Ainsi que notre président François Duhamel le rappelle ci-dessous, des efforts conséquents sont déployés à longueur d'année par nos bénévoles. Pour ce faire, notre association a engagé des partenariats afin d'obtenir la participation de spécialistes du droit dans nos actions de défense du consommateur. L'idée est aussi de mieux nous faire connaître au sein des communes, des intercommunalités et des instances en contact avec la population. Pour cela, nous avons engagé une campagne d'information auprès des élus. Nous intervenons aussi dans les médias qu'ils soient écrits ou radiophoniques. Notre site internet est remis sans cesse à jour. Enfin, des relations sont tissées avec les fournisseurs d'énergie ou encore les opérateurs téléphoniques comme on peut le voir ci-dessous dans les propos de notre président (lire en pages 4 et 5 le témoignage de bénévoles).

UFC - Que Choisir
Thionville

2, rue d'Austrasie
57100 THIONVILLE
Tel. 03 82 51 84 29

contact@thionville.ufc-quechoisir.fr

Adresse internet :
www.ufcquechoisir-thionville.fr

DANS CE NUMÉRO :

<i>Pour des vacances...</i>	2
<i>... en toute quiétude</i>	3
<i>Trois de nos bénévoles...</i>	4
<i>... témoignent</i>	5
<i>Téléphoner en Europe</i>	6
<i>Des litiges solutionnés</i>	7
<i>Infos pratiques</i>	8

UN COUP DE PROJECTEUR 6 MOIS APRES

Après six mois de présidence, il me paraît naturel de vous informer brièvement de l'évolution de notre association.

Solide sur des bases financières établies et confirmées par mes prédécesseurs, l'association UFC QUE CHOISIR THIONVILLE reste saine malgré, depuis 2016, le tassement des adhésions. Aussi, l'objectif d'augmenter notre visibilité reste d'actualité. Engagée dès le printemps, cette ambition se concrétise par l'arrivée de Michèle, Michel et Alfred, nouveaux conseillers litige ainsi que la présence quasi continue d'un ou deux étudiants en MASTER I et II des facultés de droit de NANCY et METZ. Nos efforts se sont également portés sur la diffusion de notre bulletin auprès d'une centaine de mairies, présidents de communautés d'agglomérations et députés auprès desquels nous nous sommes fait connaître. S'y ajoute la parution mensuelle d'une quinzaine d'articles sur notre site Internet. Par ailleurs, notre collaboration avec le journal « Le Républicain Lorrain » et la radio « France Bleu » demeure excellente.

En parallèle de notre présence dans des instances (Conseil départemental d'accès au droit, Maison de la justice et du droit à HAYANGE, Commission consultative des services publics, Centre Européen des Consommateurs ...), notre collaboration étroite avec la mairie de THIONVILLE se poursuit. La recherche de partenariat continue également par la confirmation des conventions avec des avocats du barreau de THIONVILLE, l'établissement d'un nouveau partenariat avec un professionnel de la santé. Les contacts avec des fournisseurs d'énergie tels ENGIE se poursuivent et se développent avec la mise en œuvre d'échanges privilégiés avec des opérateurs de téléphonie internet tels que SFR.

L'activité conseil litige reste très dense. L'association évolue toujours dans une excellente ambiance déployée par tous les bénévoles qu'ils soient administrateurs, conseillers, enquêteurs, secrétaires et salariée. Je les en remercie.

N'hésitez donc pas à nous rejoindre car, faute de bénévoles suffisants, les aspects prévention ou animation de conférences ne pourront être développés.

Merci de votre confiance et de votre fidélité.

Bien cordialement à toutes et tous.

François DUHAMEL

Séjour qui commence ou finit mal

Tout au long de l'année, les destinations les plus diverses alimentent nos conversations. Afin que ces rêves de belles vacances ne finissent pas en mauvais souvenirs voire en cauchemars, l'association UFC- Que Choisir de Thionville vous donne quelques conseils et peut aussi vous apporter son soutien en cas de litige.



Prendre l'air ne rime pas toujours avec ... bonne affaire.

Les bonnes affaires existent toutefois, mais il faut toujours se méfier des prix trop bas et ce d'autant que les normes locales peuvent être différentes de notre réglementation, en particulier sur le nombre d'étoiles hôtelières accordées.

Aussi, posez-vous les bonnes questions à savoir :

- où se situe ce que l'on vous vante à un prix défiant toute concurrence ?
- comment sont agencées vos locations, votre hôtel ?
- quelles prestations vous offre-t-on ?
- à quelle distance l'hôtel se trouverait-il de la mer ?
- vérifiez l'accès à la plage, la mise à disposition gracieuse des infrastructures, vos animations ;
- soyez surtout attentifs aux annonces privées diffusées sur internet qui permettent à des individus malveillants d'essayer de vous escroquer.

Aussi, en cas de doute, ayez recours à une agence de voyages, physique ou en ligne. Elle vous offre, en droit français des garanties. Mais, elle vous prescrit aussi des obligations notamment dans le cas de vos annulations de réservations. Pensez donc bien à vous assurer tant pour les annulations que pour votre responsabilité civile en cas de location.

Ensuite, vérifiez votre offre. Vous pouvez être confrontés à de nombreux problèmes tels le retard des trains ainsi que le surbooking, voire l'annulation des vols aériens. Dans le premier cas, depuis fin 2009, en France, le transporteur doit, sauf circonstances parti-

culières, compenser le dommage subi (allocation d'hébergement principalement). Selon le type de lignes (TGV, Intercités, idTGV et Ouigo, trajets internationaux) une indemnisation doit vous être allouée en fonction de la durée du retard. Pour les vols aériens, sauf circonstances particulières, la réglementation européenne (règlement 261/2004) vous protège. Selon la nature du vol européen ou extra-communautaire, l'importance du retard, la distance du vol, vous pouvez prétendre à des indemnisations ou des prises en charge logistiques.

En cas de prestations non fournies, en application du code du tourisme, vous bénéficiez d'un délai de 30 jours pour faire valoir vos droits.

Sachez que l'UFC - Que Choisir a créé *Indemnit'air*, un service qui aide les passagers à obtenir gain de cause auprès des compagnies aériennes en cas de refus d'indemnisation après un retard, une annulation ou un surbooking. L'inscription sur le site Internet (url.quechoisir.org/avion549) est gratuite.

La procédure se déroule par étape. *Indemnit'air* vérifie d'abord la recevabilité de la requête. Le dossier est adressé à la compagnie en cause. En cas d'issue positive l'UFC - Que Choisir s'engage à reverser au consommateur l'indemnisation obtenue dans le délai de 30 jours. En cas de désaccord persistant, *Indemnit'air* peut accompagner ce dernier devant les tribunaux. En 2015, 5 800 passagers ont été pris en charge pour un total de 800 000 € d'indemnisation.

N'hésitez pas à nous contacter l' UFC - Que Choisir 2, rue d'Austrasie 57 100 Thionville. Tel. 03 82 51 84 29...



... pour profiter en toute quiétude de vacances idylliques.

Des conseils utiles avant de partir

Avant de prendre le train ou l'avion quelques notions indispensables s'imposent notamment en cas de retard. Revue de détails.

AVION : retard, annulation, surbooking...

Pour tout vol européen (au départ ou à destination d'un aéroport de l'Union Européenne + Norvège, Islande et Suisse) la réglementation européenne vous protège en cas de retard, d'annulation et de surbooking (sauf circonstances exceptionnelles).

En cas de retard, le transporteur est tenu à une assistance au sol (restauration, rafraîchissements, hébergement...) dès que le retard dépasse certains seuils, **deux** heures et plus pour les vols de moins 1500 km, **trois** heures et plus pour les vols de plus de 1500 km intracommunautaires et pour les autres vols jusqu'à 3500 km, **quatre** heures et plus pour tous les autres vols. Au-delà de **cinq** heures, vous pouvez renoncer au voyage, en demander le remboursement, voire si ce retard intervient en milieu de parcours un vol retour.

Dans tous les cas, le transporteur doit aussi compenser le préjudice lié au retard (réservation non utilisée). Vous bénéficiez de plus, pour tout retard de plus de trois heures d'une indemnisation forfaitaire de 250 euros pour les vols de moins de 1500 km, 400 euros pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 km, et pour les autres jusqu'à 3500 km, 600 euros pour tous les autres vols.

En cas d'annulation et de surbooking : en plus de l'assistance au sol, vous avez droit à un autre vol ou au remboursement de la part du trajet non couverte, voire à un vol retour. En cas de remboursement, une indemnisation identique à celle du retard vous est également due. En cas de réacheminement, cette indemnisation peut être parfois réduite de moitié. Enfin si vous accepter de voyager en classe inférieure, le transporteur doit offrir une compensation, elle aussi réglementée.

Pour les trajets hors Union Européenne, ce sont, selon les pays, les conventions de Montréal ou de Varsovie qui s'appliquent en cas de retard ou de surbooking. Une indemnisation limitée à 4800 euros environ par passager pour la première à 24 000 euros maximum pour la seconde.

En cas d'annulation, les dispositions du pays de départ ou de destination s'appliquent.

L'avion :

En cas de retard, le transporteur est tenu à une assistance au sol .



TRAIN : compensation graduée selon le retard



Le train : une garantie de ponctualité.

Depuis 2009, en France, le transporteur doit, sauf conditions particulières, compenser (par une allocation d'hébergement principalement), le dommage dû à un retard ou au manquement d'une correspondance si le voyage ne peut se poursuivre le jour même.

Le règlement européen prévoit en outre une indemnisation pour tout retard supérieur à une heure. La SNCF va parfois au-delà.

Sur les grandes lignes TGV et Intercités la « garantie ponctualité » propose :

- 25% du prix du billet en bons de voyages valables un an pour un retard entre trente et soixante minutes (sauf sur les Intercités éco), la même chose en bons ou en euros par virement entre une et deux heures,
- 50% du prix du billet sous les mêmes formes entre deux et trois heures,
- 75% pour un retard supérieur à trois heures,

Sur les idTGV et Ouigo : 25% du prix du billet entre soixante et cent dix neuf minutes, 50% au-delà en bons d'achat. Pour les trajets internationaux, le Thalys, l'Eurostar, Lyria... offrent aussi une compensation graduée.

L'engagement associatif ...

Le fonctionnement de l'UFC- Que Choisir repose sur le bénévolat. Trois femmes engagées dans notre association nous font part de leur expérience au service de la défense des consommateurs. Rencontre avec Sandrine, Laure et Jeanne.

Sandrine est une femme qui travaille en Meurthe-et-Moselle. Sa vie active et familiale lui laisse un peu de temps qu'elle a décidé de consacrer aux autres. Elle est enquêtrice à l'Association Locale de Thionville. « **Deux fois par an je procède à des relevés de prix dans certaines surfaces commerciales de la région. Que ce soit à Florange, Rombas Amnéville, Clouange ou encore Hayange...** » En fait, Sandrine possède une mémoire infailible. « **Je travaille à partir d'une liste de produits préétablie par l'UFC. Lors de la dernière enquête, j'ai noté 87 prix que ce soit dans l'hygiène, l'alimentaire ou encore la maison. Je les relève tout en faisant mes achats. Ainsi, je me fonds dans la foule...** »



Lorsqu'on lui pose la question du pourquoi de cet engagement, Sandrine répond : « **c'est une satisfaction personnelle, celle d'apporter ma pierre à l'édifice. Depuis quelque temps, j'étais abonnée au mensuel national de l'UFC mais je ne savais pas que des antennes locales existaient. C'est en lisant le « Républicain Lorrain » que j'ai vu l'annonce de la tenue de l'assemblée générale de l'association à Thionville. J'ai téléphoné et j'ai pris rendez-vous avec le président de l'A.L.. Compte tenu de mes impératifs**

Laure : « **Je voulais faire partie d'une structure, d'un groupe aidant les consommateurs ayant des problèmes.** »

Devenez bénévole!

L'antenne locale de Thionville recrute des bénévoles pour renforcer ses rangs. Secrétaire, enquêteur ou conseiller-litiges : si l'un de ces postes vous tente, prenez contact avec notre association 2, rue d'Austrasie à Thionville ou en téléphonant au 03 82 51 84 29.

professionnels, il m'a proposé le poste d'enquêtrice. »

A l'UFC, le temps consacré par chaque bénévole à l'association fluctue selon la disponibilité des uns et des autres. « **Un relevé de prix me prend environ trois quarts d'heure. Mais, il y a aussi d'autres types d'enquêtes comme celle menée sur les auto-écoles, sur les services mortuaires. Là, nous nous mettons dans la peau d'un usager, d'un membre d'une famille. Nous collectons ainsi des informations très utiles. Elles**

sont centralisées au plan national où elles seront exploitées à des fins statistiques, comparatives ou encore pour dégager un rapport qualité-prix. »

Quel retour un bénévole peut-il avoir sur son apport à l'association ? « **A la longue nous avons la fibre : celle de la défense du consommateur. En fait, au départ chacun d'entre nous a eu un problème. Suite à l'achat d'un produit défectueux ou d'un service mal assuré, il a eu la désagréable sensation de « s'être fait avoir ». Et nous voulons éviter cela à d'autres, soit de façon préventive, ou curative. En outre, je suis aujourd'hui mieux informée sur mes droits. A l'association existe un esprit d'entraide. Tout cela fait partie de mes valeurs. Ici je trouve un contact humain qui m'enrichit. »**



Sandrine : « **A la longue nous avons la fibre : celle de la défense du consommateur. De façon préventive ou curative, nous voulons éviter aux autres de se faire avoir.** »

... en pleine ligne de mire

Laure vient de Bourgogne. Une région qu'elle a quittée en 2016 pour suivre son époux. « **En attendant, je voulais être utile, trouver une activité au caractère social. J'ai découvert l'UFC en consultant le tableau d'affichage d'une grande surface commerciale. Y figurait un article portant sur la recherche de bénévoles. Consommatrice moi-même, je me suis sentie concernée. Auditrice de l'émission du Julien Courbet à la radio durant ma profession précédente de commerciale, j'avais compris qu'il existe des procédures pour « s'en sortir ». D'abord, il y a des arguments juridiques. Mais, aussi des personnes pour nous aider à les développer car souvent face à un problème consommériste on se sent seul.** »

Comment rentre-t-on l'UFC ? « **J'ai rencontré le président d'alors, Jacques Blindauer. J'ai assisté un mardi matin au comité de lecture. Il s'agit de la réunion de tous les conseillers-litiges qui évoquent les affaires dont ils ont eu à connaître lors de leur permanence hebdomadaire à l'association. Chacun apporte ses connaissances. Je suis scientifique de formation, le droit n'est donc pas mon domaine de prédilection. Mes obligations familiales ne me permettaient pas non plus de tenir de permanence à jour fixe. Le président m'a proposé de renforcer l'équipe d'accueil, celle du secrétariat. C'est fondamental dans une association qui reçoit le public. Il s'agit également de gérer les adhésions, de relancer les adhérents, bref de participer à la vie de l'association. Je dois enfin me former à la trésorerie, à l'outil de gestion numérisé de l'association (Gestal), au classement des dossiers.** »

A la question pourquoi avoir choisi l'UFC, Laure répond : « **je voulais faire partie d'une structure, d'un groupe aidant les consommateurs dans des domaines où moi-même j'avais rencontré des problèmes (achat de marchandises, service après-vente). Ici les tâches sont multiples. J'avais déjà l'habitude d'accueillir du public. Je retrouve ce contact humain, enrichissant à plus d'un titre... Il suffit d'être disponible, d'oublier un peu ses propres préoccupations, de laisser parler sa fibre altruiste. A l'association j'aimerais avoir encore plus d'échanges avec les autres bénévoles.** »

Jeanne est à la fois conseillère-litiges et enquêtrice. Depuis un an, elle a intégré l'A.L. de Thionville, au moment de sa retraite professionnelle. « **Ma vie a été axée sur le contact humain. A l'UFC, j'ai appris des autres bénévoles. J'ai aussi évolué au plan informatique. Durant quatre mois, j'ai reçu des adhérents en double avec un conseiller-litige plus chevronné.**

J'ai aussi appris la rédaction des courriers en assistant à la réunion hebdomadaire dédiée à cette fin. Là nous affinons nos lettres, trouvons les compléments juridiques. Nous nous inspirons aussi des cas similaires déjà traités par l'association. »

Et au plan personnel, quels acquis ? « **Outre le contact humain, je me suis familiarisée avec la législation en matière de consommation. C'est un enrichissement intellectuel. Je vais toujours vers les autres, c'est ma nature.** »

Et pourquoi l'UFC ? « **Aujourd'hui, on se fait « avoir » partout. Il faut permettre aux gens de se défendre. Si nous sommes seuls, le système nous écrase. Tous ensemble, nous sommes forts.** »

Avez-vous remporté des victoires, solutionné des affaires ? « **J'ai effectivement réussi à dénouer des litiges dans plusieurs domaines. Ainsi j'ai fait gagner 35 € à un adhérent qui avait eu un problème en téléphonie. J'ai obtenu le remboursement d'un tapis de marche à 800 €, d'une machine à laver à 550 €. J'ai aussi un dossier en instance sur un voyage...** »

Quels conseils donner au consommateur ? « **Il faut lire les conditions générales de vente avant de signer. Signer vous engage ; il ne faut donc pas le faire à la légère. Je vous citerai le cas d'une personne qui « s'est laissé avoir » deux fois avec le même fournisseur et ce pour une somme de 4 500 €. En fait, un consommateur averti devrait en valoir deux... Ce n'est pas toujours le cas. Nous avons encore du pain sur la planche.** »



Téléphoner au même prix en Europe

Après des années de négociations, la suppression des frais d'itinérance ou roaming au sein de l'Union européenne est devenue réalité.

Appeler ou surfer sur Internet avec son mobile depuis l'Italie ou l'Espagne ne coûte pas plus cher qu'en France. Après des années de négociations, la suppression des frais d'itinérance au sein de l'Union européenne est devenue enfin réalité depuis le 18 mai pour les clients Orange et le 15 juin pour tous les autres abonnés mobiles.

Tous les appels, SMS et MMS émis depuis les 28 pays de l'Union européenne (y compris, pour le moment, la Grande-Bretagne) et des départements d'outre-mer sont systématiquement décomptés des forfaits ou des cartes prépayées, exactement comme si l'abonné se trouvait en France. Toutes les communications sont concernées, quelle que soit leur destination (France, pays dans lequel on se trouve ou autre pays de l'UE). Les connexions Internet établies depuis son mobile sont aussi décomptées du forfait data, sans surcoût.

Attention aux frontières hors UE

Contrairement aux appels et aux SMS, l'usage de la data sur votre smartphone peut être plafonné par l'opérateur dans certains cas. Cette limite varie selon le prix du forfait et le prix de gros applicable. Par exemple, du 15 juin au 31 décembre, un opérateur peut interdire au possesseur d'un forfait 10 Go à 19,99 €/mois d'utiliser plus de 4,32 Go en roaming dans le mois. Au-delà, un surcoût sera susceptible de leur être facturé. Cette limite devient plus élevée au fur et à mesure que le prix de gros du gigaoctet baissera.

Appels, SMS et MMS émis depuis la France ou un pays n'appartenant pas à l'UE

Les appels, SMS et MMS émis depuis un pays n'appartenant pas à l'UE (Suisse, Serbie, Turquie, USA, Canada, etc.) restent facturés hors forfait sauf précision contraire de l'opérateur.

Les appels, SMS et MMS émis depuis la France à destination d'un pays de l'Union européenne ne sont pas concernés non plus. Les appels au-delà du forfait et vers des numéros surtaxés continuent également à être facturés hors forfait.

Lorsque vous voyagez près des frontières extérieures de l'UE, votre smartphone est susceptible de capter le réseau du pays voisin. Dans ce cas, la communication est facturée au tarif appliqué dans ce pays. Méfiance aussi si vous empruntez des ferries. Ils ont leur propre réseau et les tarifs sont élevés.



Appeler ou surfer sur Internet avec son mobile depuis l'Italie ou l'Espagne ne coûte pas plus cher qu'en France.

Vous êtes un grand voyageur

Un opérateur qui détecterait une consommation plus importante à l'étranger qu'en France sur une période d'au moins 4 mois consécutifs pourra donner un délai de 14 jours à l'abonné pour changer de comportement. Il pourrait, le cas échéant, facturer les communications suivantes dans la limite des prix de gros fixés par les opérateurs, soit 3,2 centimes par minute d'appel, 1 centime par SMS et 7,70 € par Go de data (tarifs HT 2017). Bruxelles veut ainsi éviter qu'un Français puisse souscrire un forfait à très bas coût à l'étranger en sachant qu'il l'utilisera le plus souvent dans son pays d'origine.

Vous devez passer plusieurs mois à l'étranger (dans le cadre de votre travail ou de vos études, par exemple)

Le mieux est de prendre une carte Sim locale. Sachez que l'opérateur sera en droit de vous demander de lui fournir une preuve de votre « lien » avec le pays (justificatif de résidence, contrat de travail, convention Erasmus, etc.).

Offre « alternative »

Chaque opérateur peut continuer à proposer des offres comprenant des frais de roaming (en échange des appels vers les États-Unis ou vers le Canada inclus, par exemple). Dans ce cas, il doit expliquer au client les avantages qu'il perdrait à choisir cette offre et ce dernier sera en droit d'accepter ou non. Dans tous les cas, les communications en roaming seront plafonnées au prix de gros (3,2 centimes/min, 1 centime/SMS et 7,70 € par Go de data en 2017).

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 dont la panoplie de l'UFC de Thionville.

Litige B.F contre la société d'assurance AXA, agence de JOEUF : A Florange, le 16 janvier 2017, suite au décès de son conjoint, notre adhérente, âgée, reçoit son agent d'assurance pour un reversement d'un capital décès de 31 000 €. L'assureur trompe sa vigilance et réinvestit ce capital par le biais d'un nouveau contrat signé électroniquement. A quatre autres reprises, il se présente à nouveau à son domicile et évoque un problème informatique lié à la signature du 16 janvier 2017 pour lui faire signer à son insu quatre autres contrats d'assurance. Un mois après leur signature, elle reçoit par voie postale l'ensemble des documents et s'aperçoit que sa confiance a été abusée. Le 10 mars 2017, démunie et ayant une faible pension, elle fait appel à notre association. Les contacts directs du 15 mars 2017 auprès de la direction régionale AXA permettent en un temps très rapide de faire annuler toutes les démarches frauduleuses de leur agent. Selon notre adhérente, l'enquête conduite ensuite par un inspecteur de la direction nationale mettrait en évidence des faux en écritures privées de la part de leur agent.

Litige B.P contre la société PREVOIR VIE : A Sierck-les-Bains, le 19 janvier 2016, notre adhérente demande notre intervention pour obtenir la somme de 3 950 € correspondant à des intérêts non versés par son assureur. Après une année de démarches, elle obtient satisfaction.

Litige D.E. contre les assurances ECA : Le 1^{er} février 2017, la dite assurance refuse la résiliation de notre adhérente relative à son contrat d'assurance complémentaire santé. Le 12 avril 2017, notre intervention permet l'enregistrement de la volonté de l'assurée et met fin aux prélèvements indus des cotisations.

Litige Q. contre la société AUDIKA : Le 7 décembre 2015, notre adhérent signale auprès de la société AUDIKA le mauvais fonctionnement de ses appareils auditifs. Suite à nos interventions écrites et la saisie du juge de proximité une décision de conciliation intervient (gain de 2850 € pour notre adhérent).

Litige F.M-J contre le magasin HOME SALONS de THIONVILLE : Le 22 février 2017, notre adhérent sollicite notre intervention pour un problème de conformité d'un canapé. Le 12 avril 2017, le dit magasin met fin au dysfonctionnement.

Litige B.M contre l'établissement bancaire CIC de HAYANGE : Le 12 avril 2017 l'intervention de l'association auprès dudit établissement permet de régulariser une situation relative à des prélèvements libératoires indus signalés le 15 février 2017.

Litige S. M.-I contre SFR : Le 19 février 2016 l'adhérente conteste une facturation 129,45 € que SFR finit par lui extourner le 21 juillet 2017.

Litige D.F. contre SVH Energie à Saint Ouen : En juillet 2017 l'adhérente commande une installation photovoltaïque pour un montant de 36 890€. Son annulation est obtenue car le bon de commande est imprécis, l'étude préalable de faisabilité trop sommaire et les pratiques du vendeur particulièrement agressives. Par ailleurs le rejet du plan de financement est obtenu car le droit de rétractation n'a pas pu être exercé par l'acheteur.

Litige M.J.-R contre MOSELIS à Thionville : En juillet 2017 l'adhérent, handicapé, ne parvient pas à obtenir un délai de préavis réduit de la part du bailleur social pour quitter son logement. L'intervention de l'association permet de le rétablir dans ses droits.

Litige M.B. contre Premier Plan ma cuisine mon univers à METZ : L'adhérent commande une cuisine équipée qui comprend une cafetière offerte d'une valeur de 1 350€. Cet équipement lui est pourtant facturé. L'intervention de l'UFC permet que l'engagement du fournisseur soit tenu.

Litige W.S. contre EDF Entreprises : L'adhérent constate que la puissance de son compteur a été augmentée et ne parvient pas à le faire admettre par EDF. L'intervention de l'UFC lui permet d'être rétabli dans ses droits avec un dédommagement de 100 €.

Litige B.T. Contre EDF : L'adhérent conteste les évaluations de sa consommation d'électricité par EDF à la suite d'une défectuosité de son compteur. Sur intervention de l'UFC une somme de 308,47€ est portée à son crédit. EDF lui verse, de plus, 50 € à titre de geste commercial.

Litige P.C. contre BOBAN Peintures : Un défaut est apparu sur la façade de la maison à RUSSANGE, rénovée en mai 2014. Début 2016, un pan de mur a changé de couleur et a viré au rose.

L'entrepreneur, bien que reconnaissant un défaut de la peinture, tarde à réaliser les travaux nécessaires à la remise en état. Sur intervention de l'UFC, il finit par s'exécuter.

Litige W.B. contre SFR : Pendant plusieurs mois, les services Internet, TV et téléphonie de notre adhérent ne fonctionnaient plus. Après de nombreuses péripéties, sa ligne téléphonique a été remplacée avec attribution d'un nouveau numéro d'appel. SFR lui a facturé des frais et émis des factures correspondant à plusieurs appels injustifiés. L'intervention de l'UFC a permis le remboursement des sommes indûment prélevées soit 224,42 € et l'annulation d'une créance de 98,32 € auprès de la société de contentieux CONTENTIA.

Litige S.F. contre SFR : En mars 2017 la ligne RTC de l'adhérent est passée sur ADSL pour la téléphonie fixe. SFR continue de facturer les deux abonnements. L'intervention de l'UFC permet de corriger la situation avec un remboursement de 153,48€.



EN MOSELLE

- METZ 4, place de la Nation, BP 40103 57951 Montigny les Metz cedex, **tél. 03 72 13 73 57** : tous les jours (sauf le mardi) de 15h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 11h30

Autre permanence : Hôtel de ville de Boulay, 1 place Vendée : le 3e mardi du mois, de 9h00 à 12h00. Permanence téléphonique tous les jours de 9h00 à 12h00 et de 15h00 à 18h00.

- THIONVILLE au 2 rue d'Austrasie -57100 THIONVILLE, **tél. 03 82 51 84 29** les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 14h30 à 18h00. Permanences téléphoniques : du lundi au vendredi.

- MOSELLE-EST Impasse de l'Ecole - Cité Chapelle - BP 46 57470 HOMBORG HAUT, **tél. 03 87 81 67 80** le mardi de 8h00 à 11h00 et de 15h00 à 18h00 le jeudi, sur RV, de 8h à 11h et de 14h00 à 17h00.

- 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 Clémenteau 57400 SARREBOURG le mardi, de 14h00 à 16h00.

ADRESSES UTILES

DDPP (Direction Départementale pour la Protection des Populations) 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 Frohnhof

Impression : L'Huillier à Florange

Date de dépôt légal : octobre 2017

ISSN : 1968-7524

Tirage : 1350 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..... PRENOM.....

ADRESSE.....

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

TEL.....

MAIL.....

Je renouvelle mon adhésion : 23 €

J'adhère à l'association : 30 €

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

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