

N° 55

Jun 2020  
PERMANENCES

### AUBENAS

(sans rendez vous)

Maison des associations

Place de la Gare

mardi : 9h00 à 11h30

jeudi : 15h00 à 17h30

### ANNONAY

Maison des associations

20 rue Henri Guirounet

mardi : 14h30 à 17h

samedi : 9h à 11h

### PRIVAS

Pôle Maurice Gounon

11 Boulevard du Lycée

Mardi : 14h à 16h

### TOURNON

La Tourette - 2, place St Julien

Jeudi : 16h à 18h

04 75 06 25 03

### LES VANS

Maison des Associations

140 place Fernand Aubert

Route de Païolive

Mercredi : 9h à 12h

07 66 88 82 86

### MARIAC

Mairie

Sur rendez-vous 1<sup>er</sup> Vendredi

Tel 06 73 39 58 56:

### SAINT AGREVE

Sur rendez-vous mercredi :

9h - 11h

Tél : 06 85 97 97 79

### BOURG St ANDEOL

CC DRAGA

2 avenue du Maréchal Leclerc

2ième + 4<sup>ième</sup> Vendredi :

9h30-11h30

### COUCOURON

Mairie

Sur rendez-vous

Tél : 07 70 14 14 98

### ACCUEIL TELEPHONIQUE

Aubenas : 04 75 39 20 44

Lundi, : 10h-16h

Mardi, jeudi :

heures des permanences



VOIR AUSSI  
SITE INTERNET

<https://ardeche.ufcquechoisir.fr/>

## La Bogue Ardéchoise

**Bulletin d'information des consommateurs  
Ardéchois membres de l'Union Fédérale des  
Consommateurs QUE CHOISIR DE L'ARDECHE**

**LE MOT DU PRESIDENT et son équipe**

### Sacré COVID !



Depuis la parution du n°54 de la Bogue Ardéchoise le 13 mars dernier on ne parle que de ce satané *coronavirus* !...

Il aura vaincu le monde entier, des plus petits aux plus grands de ce monde, même ceux qui se croyaient les plus rusés pour y échapper. Trois mois plus tard les choses semblent aller mieux et l'espoir renaît, même si demain rien ne sera plus exactement comme avant. L'activité de notre association aura aussi pâti de cette longue pandémie, d'abord notre assemblée générale annuelle prévue le 4 avril a du être annulée. Notre conseil d'administration réuni en visioconférence a décidé de la reporter au samedi 3 octobre, toujours à

Vogüé comme prévue initialement. Nous en reparlerons.

Nos permanences d'accueil des consommateurs ont toutes été arrêtées pendant cette période. Elles reprennent progressivement depuis le 9 juin avec port obligatoire du masque et en respectant les gestes barrière et autres préconisations sanitaires.

L'absence de permanences et la présence du *covid 19* n'ont pas pour autant diminué le nombre de litiges auxquels vous avez été confrontés. Grâce à l'application TLL (Traitement des Litiges en Ligne) mise en place sur notre site internet, nos bénévoles litigeurs ont pu continuer de traiter des dossiers et vous aider à régler au mieux les litiges de consommation que vous avez bien voulu nous soumettre. Merci pour votre confiance.

Durant toute cette période notre association s'est efforcée de garder le lien avec vous en vous adressant, via votre messagerie, plusieurs lettres d'information vous permettant de suivre notre actualité et vous donnant de nombreuses informations et conseils face à cette situation de crise.

Je ne peux passer sous silence ce qui pour moi a été une grande satisfaction. Constaté que malgré la période difficile que nous venons de vivre, une grande majorité des adhérents dont l'adhésion arrivait à échéance pendant cette période, ont renouvelé leur cotisation à l'association de sorte qu'aujourd'hui notre nombre d'adhérent légèrement supérieur à 1000 n'a pas eu à souffrir du confinement et de ses conséquences. Merci à toutes et tous pour ce témoignage de confiance à l'égard de votre association et de tous les bénévoles qui la composent.

Je terminerais mon propos en espérant que vous tous, vos familles et vos proches n'avaient pas eu à souffrir directement du *covid 19*, au sens médical du terme, et je formule des vœux de bonne santé pour vous tous en vous souhaitant de passer d'excellentes vacances estivales.

**Le Président Marcel CHALAYE et son équipe**

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Annonay : 04 75 34 24 53

Messagerie électronique

[contact@ardeche.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ardeche.ufcquechoisir.fr)

## LA GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

Dans notre dernier numéro de la BA (n°54 de mars 2020) nous vous avons présenté  
**La garantie légale de conformité.**

*Aujourd'hui nous vous présentons **La garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) et La garantie commerciale (articles L.217-15 à L.217-16 du Code de la consommation)***

### La garantie légale des vices cachés :

Cette garantie s'applique pour les **défauts non apparents** du produit, antérieurs à la vente.

Vous avez deux ans à partir de la découverte du vice caché, dans la limite du délai de prescription de cinq ans, pour mettre en œuvre cette garantie. C'est vous qui devez apporter la preuve de l'existence de l'anomalie (attestations, devis de réparation, etc... Attention aux frais d'expertise).

**Le défaut doit être antérieur à la vente** et rendre les biens impropres à l'usage auquel ils sont destinés. En cas de litige, ce sont les juges du fond qui apprécient souverainement si la chose vendue est impropre à sa destination.

#### **L'acheteur a le choix entre :**

- rendre la chose et se faire restituer le prix ;
- garder la chose et se faire rendre une partie du prix.

Cette garantie peut avoir un intérêt entre deux et cinq ans après l'achat de l'appareil. Au cours des deux premières années, c'est la garantie légale de conformité qui s'appliquera en priorité pour l'appareil acheté neuf (six mois pour l'appareil acheté d'occasion).

**Cette garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.**

## LA GARANTIE COMMERCIALE

Ce sont des garanties "*supplémentaires*", par rapport aux garanties légales. Elles sont gratuites ou non.

De nombreux fabricants et/ou vendeurs vous les proposent.

Elles sont matérialisées par un contrat de garantie qui en définit la durée et la portée.

La garantie commerciale ou contractuelle est un engagement du professionnel envers le consommateur de, soit :

- rembourser le prix d'achat du bien ;
- remplacer le bien ;
- réparer le bien.

Cet engagement ne se substitue pas mais s'ajoute aux garanties légales précitées (conformité et défauts de la chose vendue) pendant la durée de celles-ci.

Le professionnel remet au consommateur un contrat écrit précisant le contenu de la garantie ; (le prix ou la gratuité de la garantie ; les modalités de mise en œuvre ; la durée et l'étendue territoriale ; le nom et l'adresse du garant.

**Le plus souvent, lorsqu'elles sont gratuites, ces garanties sont d'une durée de un an à compter de la date d'achat. C'est-à-dire qu'elles ne servent à rien car durant ce délai les produits sont couverts par les garanties légales.**

Le professionnel ne respectant pas les dispositions relatives à la garantie commerciale s'expose à une amende administrative de 3000 € pour les personnes physiques ; 15 000 € pour les personnes morales.

Si un problème survient, faire jouer la garantie contractuelle, si elle s'applique. Dans le cas contraire, faire jouer la garantie légale sans délai. A défaut d'accord amiable, les tribunaux civils sont compétents pour examiner ce type de litige.

# NOS ENQUÊTES

## Résultats de l'enquête Hard Discount (16 au 30 novembre 2019)

MOYENNE NATIONALE :	112€								
									
			Epicurerie sucrée	Epicurerie salée	Laitages	Frais non laitier	Surgelés	Boissons	Hygiène Beauté
<b>ARDECHE</b>									
<b>ANNONAY 07100</b>									
LIDL	107 €		**	***	***	***	***	***	**
<b>AUBENAS 07200</b>									
NETTO	107 €		***	***	***	**	***	***	***
<b>ALDI</b>									
	109 €		***	***	***	***	***	***	 
<b>BOURG ST ANDEOL 07700</b>									
LIDL	112 €		***	***	**	***	***	***	 
<b>DAVEZIEUX 07430</b>									
LIDL	107 €		***	***	***	*	***	***	
<b>LA VOULTE-SUR-RHÔNE 07800</b>									
NETTO	106 €				**		***	***	***
<b>LABEGUDE 07200</b>									
LIDL	106 €		***	***	***	***	***	***	
<b>LE TEIL 07400</b>									
NETTO	105 €		***		***	**	***	***	***
<b>PRIVAS 07000</b>									
LIDL	115 €		 	***	***	***	***	***	 
<b>ROSIERES 07260</b>									
LIDL	111 €		***	 	**	***	***	***	***
<b>SAINT-PÉRAY 07130</b>									
LEADER PRICE	132 €			 	 				
<b>TOURNON-SUR-RHONE 07300</b>									
NETTO	109 €		***	*	***	***	***	***	***
<b>VALLON PONT D'ARC 07150</b>									
LIDL	110 €		**	***	***	***	***	***	 

## NOS ENQUÊTES (commentaires)

### UFC-Que Choisir : Observatoire de la Consommation

Entre le 16 et le 30 novembre 2019, les enquêteurs-bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont relevé les prix d'un panier de 50 produits dans 1 115 magasins de Hard Discount, répartis sur l'ensemble de la métropole.

Au total, 104 associations locales présentes dans 73 départements **dont l'Ardèche** ont participé à ces visites mystères.

Les 50 produits sont répartis en 7 catégories : l'hygiène, le frais non laitier, les surgelés, les épicerie sucrée et salée, les laitages et les boissons. Les cases vides signifient que le nombre de prix relevés par catégorie est trop faible.

De même, certains magasins enquêtés ne figurent pas dans les résultats locaux. Pour produire un indice robuste, nous avons déterminé un seuil de produits devant à minima être présents. Si le nombre de produits relevés est inférieur à cette limite, les résultats pour le magasin ne sont pas publiés.

**Concernant notre département on remarquera que le panier moyen le moins cher est proposé par le magasin NETTO au TEIL (105 €). A l'inverse, le plus cher est au LEADER PRICE de SAINT PERAY (132)**

## L'aide juridictionnelle en 2020 Qui peut en bénéficier et sous quelles conditions



L'**aide juridictionnelle** partielle ou totale est un soutien financier, versé par l'État aux personnes de nationalité française, ou résidant habituellement et régulièrement en France.

n'ayant pas les ressources financières nécessaires aux **règlements de leurs frais judiciaires**.

Elle couvre les honoraires des auxiliaires de justice (avocats, huissiers, notaires, etc....), mais aussi les frais de justice plus généraux, tels que les frais d'expertises.

Elle permet une prise en charge partielle ou totale.

L'obtention de l'**aide juridictionnelle 2020** est conditionnée au montant des ressources mensuelles de votre foyer :

**Pour une personne seule**, les revenus mensuels moyens perçus entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année précédant votre demande ne doivent pas excéder **1.031 euros** pour l'aide juridictionnelle totale (soit 12.372 euros en 2019) et **1.546 euros** pour l'aide partielle (prise en charge de 25% ou 55%).



Moins de **1 044 euros** : aide totale ;

entre **1 044 et 1233 euros** : prise en charge à 55%

entre **1 234 et 1 564 euros** : prise en charge à 25%.

1564 euros ou plus : aucune aide.

Dans le cas où votre foyer est composé de plus d'une personne (conjoint, enfant...), **vos revenus mensuels sont majorés de 186 euros** pour les 2 premières personnes et 117 euros pour les personnes supplémentaires. **Par exemple** : si vous êtes marié avec 3 enfants, vos revenus ne doivent pas excéder 1.044 euros + 186 (conjoint) + 186 (1er enfant) + 117 (2ème enfant) + 117 (3ème enfant) = **1.650 euros par mois** (soit 19.800 euros sur l'ensemble de l'année 2019) pour une prise en charge totale. Pour l'aide partielle, les revenus ne doivent pas dépasser 2.152 euros par mois (25.824 euros en 2019).

*Les personnes dans les cas suivants : allocataires du Fonds national de solidarité (FNS) et de l'allocation temporaire d'attente (Ata), les victimes d'infractions extrêmement grave (meurtre, torture, viol...) ainsi que ceux saisissant le tribunal des pensions militaires, n'ont pas à justifier de leurs ressources pour bénéficier de l'aide juridictionnelle.*

Pour demander l'aide juridictionnelle : télécharger la fiche cerfa n° 15626-02

G.S

## QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION POUR UN CRÉDIT A LA CONSOMMATION IMPAYÉ ?



Tout ce qui concerne le délai de prescription du crédit à la consommation est régi par l'article **L.110-4 du Code de Commerce**.

Il faut se rappeler qu'avant la réforme de 2008, le délai de prescription d'un crédit à la consommation impayé était de **30 ans**.

La nouvelle loi a ramené ce délai à seulement **5 ans** afin de protéger les consommateurs.

A noter que la prescription des commerçants, qui était fixée à **10 ans**, a également été ramenée à un délai de **5 ans**.

### Délai de prescription en cas de jugement :

Lorsque le jugement condamne l'emprunteur au paiement de sa dette et que ce dernier a déménagé dans l'intervalle, dans ce cas précis, ce n'est plus **une dette de crédit**, mais une **dette de jugement**. Dans ce cas le délai de prescription est de 10 ans, (contre 30 ans avant la réforme de 2008). Les sociétés de recouvrement sont dans le droit de s'appuyer sur ces jugements pour réclamer leur paiement dans les nouveaux délais.

**Lorsque l'on souhaite se défendre contre une demande de remboursement et que le délai de prescription du crédit à la consommation impayé est passé,** il faut s'appuyer sur la loi.

***Dans un premier temps, l'emprunteur se doit de demander à la société de recouvrement si elle dispose d'un jugement et d'en réclamer une copie.***

A noter que s'il n'y a pas de jugement, l'emprunteur peut opposer l'article L.311-37 du Code de la consommation s'il y a **plus de 2 ans** depuis le premier incident de paiement.

A l'inverse, s'il existe bien un jugement, il faut faire attention à la date à laquelle il a été rendu et si la signification a bien été faite dans les six mois qui ont suivi le jugement.

Si toutes les conditions sont remplies, l'emprunteur devra alors rembourser le reste de sa dette. Il est possible d'obtenir des délais de paiement en s'adressant directement au Juge de l'Exécution.

Quel que soit le délai de prescription du crédit à la consommation, les sociétés de crédit doivent faire attention à certaines règles si elles veulent une chance d'être remboursées. En effet, si, à défaut de jugement, ces dernières n'agissent pas dans les **2 ans** qui suivent le premier incident de paiement, elles n'ont aucune chance d'être remboursées. Seule une reconnaissance de dette pourrait le permettre, **il faut donc faire attention à ce que l'on signe.**

### Prescription crédit ou forclusion ? Quelle différence ?

**La forclusion** est la perte du droit donné à un créancier d'agir en justice à l'issue d'une période donnée. Passée cette durée le créancier ou la société de recouvrement qu'il a mandaté ne peuvent plus se retourner contre l'emprunteur.

**La prescription** équivaut à l'extinction d'une dette. Avec la prescription, c'est la dette elle-même qui disparaît. La prescription revient en quelque sorte à passer définitivement l'éponge !

*Résumé de documents crédits conso Internet*

G.S

## Le dossier du mois sur Que Choisir n°592 de juin 2020

Zone rouge : **LES ARNAQUES SUR INTERNET**

Les repérer, bien réagir, s'en prémunir

*Un dossier intéressant à lire impérativement.*

## Le palmarès des sociétés qui causent le plus de litiges en matière de rénovation énergétique

Mieux vaut les connaître pour mieux les éviter



1. TECHNITOIT
2. GROUP SOLAR
3. OBJECTIF ECONOMIE
4. AVENIR ENERGIE (MEDIA SYSTEME)
5. SIBEL ENERGIE (NJCE)
6. ENVIR (HD ENERGIE PRODUCTION)
7. FRANCE PAC ENVIRONNEMENT
8. BT CONCEPT-ECO
9. AGENCE FRANCAISE POUR LA TRANSITION ENERGETIQUE (AFTE)
10. SOLUTION ECO ENERGIE (SOLECO)
11. SVH ENERGIE
12. SWEETCOM
13. CAP SOLEIL ENERGIE
14. CONSEIL EUROPE ENVIRONNEMENT
15. ECO GROUPE

(Liste publiée le : 22/03/2020 - Élisabeth Chesnais & Matthieu Robin - UFC QUE CHOISIR)

**NB)** Cette liste a été établie sur la base des 4000 litiges recensés par nos associations locales entre février 2019 et mars 2020, sur les 1045 sociétés ayant fait l'objet d'un signalement...  
Ont été ciblées uniquement les sociétés qui comptent au moins 10 fois plus de litiges que la moyenne (qui s'établit à 3.5)

L'UFC QUE CHOISIR a obtenu que l'interdiction du démarchage téléphonique pour les entreprises du secteur soit inscrite dans la proposition de loi sur l'encadrement de cette technique commerciale. Mais, la crise du coronavirus ayant suspendu les travaux parlementaires, l'adoption définitive du texte est retardée. Mais ce n'est pas gagné, [voir ci-dessous](#)



## En matière de rénovation énergétique

Seule réponse à l'explosion des litiges :  
**L'interdiction du démarchage téléphonique**

■ Un tiers des litiges « rénovation énergétique » ont pour origine le démarchage téléphonique, avec notamment la machine à arnaque de « l'isolation à un euro ».

L'Assemblée nationale avait entendu l'appel des associations et autorités en décidant de mettre fin au démarchage dans ce secteur, mais la Commission des Lois du Sénat est revenue sur cette avancée majeure. La position du Sénat est paradoxale à l'heure où un groupe de travail interministériel et une instance paritaire, le Conseil National de la Consommation, travaillent sur la lutte contre les pratiques frauduleuses en rénovation énergétique. Face aux montants en jeu et à l'ampleur du démarchage intempestif, seule une interdiction du démarchage pourra limiter les litiges et restaurer la confiance dans ce secteur.

Mais au-delà de la rénovation énergétique, les secteurs de l'assurance (notamment santé) ou de la fourniture d'énergie sont également sources de litiges comme le dénoncent régulièrement nos associations mais aussi les autorités de régulation (Médiateur national de l'Énergie, ACPR). L'élargissement de l'interdiction à ces secteurs permettrait d'assainir davantage la situation.

Extranet Que Choisir

### Répertoire des auteurs :

M.B (Marc Bosschem) - T.V (Thierry Vaille) - G.B (Germain Breney)  
W.B (Wissam Bayeh) - G.S (Gilbert Sanchez) - C.B (Claude Buracchi)

## LITIGES GAGNÉS

### Le bon coin et les mauvaises idées.

Mr O, commande sur le site internet du **BON COIN**, un moteur d'occasion pour un véhicule **MEGANE** – 1,4L, pour une somme de 490€ (livraison comprise). Il confirme sa commande et règle par virement, sur un compte de la société « France casse ».



N'ayant pas reçu, son moteur, il contacte notre association à laquelle il adhère par voie électronique et se rend à la permanence des VANS, pour nous apporter les documents nécessaires à la prise en charge de son dossier. Nous intervenons par lettre recommandée avec AR auprès de la société, qui nous répond que :

Notre adhérent a été victime d'une arnaque en passant par le site du **BON COIN**, sur lequel l'arnaqueur avait juste pris soin de modifier l'adresse du site. [francecasse.net](http://francecasse.net), et non pas : [francecasse.fr](http://francecasse.fr), qui est le site officiel de cette plateforme nationale qui met en relation des clients avec des casses automobiles. Voilà des

mois que cette arnaque perdure, et plusieurs plaintes de clients et de la société ont été déposées. Nous ne vendons pas de pièces auto...

Nous contactons Mr O pour l'en informer, et de son côté, il nous dit avoir été remboursé !!! Conjointement, nous essayons de comprendre et, après quelques recherches, la banque de Mr O, nous indique que le virement était destiné à l'achat d'un moteur, peut être acheté sur le **BON COIN** mais que la banque destinataire a estimé que la transaction était frauduleuse et a rejeté l'opération...

Mr O prend contact avec [francecasse.fr](http://francecasse.fr) qui se charge de le mettre en relation avec une casse qui pourra lui proposer un moteur.

Restons vigilant pour nos achats en ligne. Un détail peut nous induire en erreur...

T. V

### « Allô ! Non mais, Allô quoi ! »

Notre adhérent, lors d'un voyage au **MAROC** fin 2018, s'est vu prélever par **SFR** une somme de près de 4000€ en deux mois.

Ces sommes seraient dues à des consommations Internet, pour un volume de 2 fois 150 MO. Il sollicite notre association afin d'intervenir pour des démarches amiables, car il n'utilise pas Internet. Etant donné les réponses insatisfaisantes de SFR à nos multiples courriers et courriels, nous accompagnons Mr F dans ses démarches, (Il a subi une intervention chirurgicale et, ne peut plus s'exprimer oralement), auprès du médiateur des télécommunications électroniques, en demandant le remboursement des 4000€ + 200€ (pour les frais divers), en s'appuyant sur les points suivants : Le contrat de base de Mr F (Starter 2h), a été remplacé par un forfait (Starter 100 MO), sans son consentement.

Aucune preuve n'est apportée, concernant les soi-disant connexions à Internet, (300MO) depuis le **MAROC** - DATA ROAMING.

La saisine du Médiateur est acceptée et, une réponse favorable nous est apportée. (SFR embourse les 4000€, par l'envoi d'un chèque...

Si vous rencontrez des difficultés de communication avec SFR, comme c'est le cas pour ce dossier, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre antenne locale. La persévérance a souvent du bon...

T. V

### INSOLITE ! Mais pas si rare...

## Pas toujours facile de consommer local pour un Normand

### Je prends l'exemple des yaourts gourmands « Mamie Nova ».

Le service consommateur se trouve dans le **Lot**, on peut supposer que le produit y est fabriqué. Mais non car on peut lire après que ce yaourt est fabriqué en **Seine-Maritime** à Maromme, maison mère de Nova. Encore une fois on se trompe car, d'après les numéros des usines figurant sur les pots, il peut provenir soit du **Pas de Calais** (62 853 030) soit de l'**Eure et Loir** (28 015 011).

Et ce n'est pas fini, Mamie Nova fait partie du groupe LAITA qui est une Union de Coopératives laitières du **Grand Ouest**, c'est-à-dire de **Bretagne**.

Enfin la marque Mamie Nova appartient à 80 % à Andros qui a son siège dans le **Lot** (d'où la localisation du service consommateur) et EVEN (coopérative du **Finistère**) pour les 20% restants.

Je suis désolé pour nos amis Normands mais les « yaourts gourmands Mamie Nova » ne sont pas fabriqués en Normandie... Et la plupart des bénéfices sortent aussi de la région...

G.B

## LITIGES GAGNÈS suite...

### Affaire Mr P.T contre SH Services (serrurier)



**Origine des faits :** Le 9 février 2020, un dimanche soir, Mr P.T. à CHATILLON appelle un serrurier (SH service a Pantin), car il ne parvient pas à ouvrir la porte de son appartement avec sa clef.

On lui annonce par téléphone un prix de **339 euros** pour l'ouverture et le changement de la serrure.

Le serrurier arrive sur place ouvre la porte en détruisant la serrure, après quoi il propose un devis de **1865,89 euros !**

**Exposé du litige :** La somme demandée est 6 fois supérieure au prix annoncé avant l'intervention. Le devis est rédigé à la main et illisible, mais nous sommes en pleine nuit et Mr P.T. ne peut se résoudre à laisser sa porte ouverte toute la nuit sans serrure. Après avoir essayé de négocier, en vain, il signe donc ce devis.

Le lendemain il appellera la Société et essayera de négocier en vain une remise de 500 euros.

#### Il décide donc de contacter l'UFC Que Choisir.

Nos bénévoles de Bourg-St-Andéol prennent en charge ce dossier, via internet.

Nous envoyons donc une lettre argumentée à SH services constatant les faits suivants :

- la facture ne remplit pas les conditions légales.
- le devis est rédigé à la main et quasi indéchiffrable.

Nous y relevons que le devis a été présenté avant le début des travaux (ce qui est la règle) mais que conteste notre adhérent, qui affirme que le devis lui a été présenté après l'ouverture de la porte...

Nous notons la surfacturation du cylindre de serrure (446,60 euros HT pour un modèle que l'on peut trouver dans le commerce à 120 euros TTC) et les 4 clefs à 75 euros TTC.

Nous y trouvons que le tarif forfait appliqué pour l'ouverture de la porte (420,21 €) est majoré de 100 % (soit 840,42 €), et qu'en plus il est indûment facturé une heure de main d'œuvre majorée à 214,70 € HT !

**Dans notre lettre nous affirmons que la demande de notre adhérent est tout à fait légitime et que sans réponse favorable, nous déposerons un signalement a la DGCCRF et nous envisagerons une action judiciaire.**

**Résultat :** Monsieur T.P. recevra quelques jours plus tard un chèque de 500 euros et nous remerciera pour notre intervention.

**C. B**

### Affaire Melle F contre Mr F.Q. (litige location logement)

**Origine des faits :** Notre adhérente, Melle F a loué un appartement à Mr F.Q, pendant 3 mois et demi et lui a réglé en totalité ses loyers d'un montant de 510 euros mensuels.

Elle bénéficiait d'une allocation logement de la CAF d'un montant de 113 euros mensuels.

**Exposé du litige :** Lorsque notre adhérente inquiète de ne pas percevoir ses allocations logement a contacté la CAF elle a appris que ses allocations avaient été versées directement au propriétaire Mr F.Q qui en avait fait la demande.

Voulant récupérer ses allocations logement, notre adhérente a entrepris de multiples demandes auprès du propriétaire loueur indélicat, par téléphone et par lettre recommandée. N'obtenant pas de réponse favorable, notre adhérente décide de contacter la permanence UFC Que Choisir de BOURG ST ANDEOL.

#### L'Action de l'UFC Ardèche :

1. Nous contactons la CAF afin de se procurer les justificatifs prouvant que les allocations logement avaient bien été versées au bailleur Mr F.Q.
2. Nous adressons une lettre argumentée en recommandé au bailleur indélicat qui y répond sur un ton moqueur !

Devant la mauvaise foi de l'individu nous décidons de saisir le tribunal d'instance.

**Résultat :** Mr F.Q ne se déplaça même pas a l'audience et fut condamné quelques mois plus tard à rembourser à Melle F la somme de 339 euros augmentée de 150 euros au titre de l'article 700.

**C. B**

## LITIGES EN COURS...

### Les époux V.C. contre la CNP



Nos adhérents, bénéficiant d'un crédit immobilier assuré par la CNP avec les garanties maladie, accident etc.; Madame est victime d'un accident le 5/07/2013, la garantie ITT est mise en œuvre par CNP pendant l'arrêt maladie.

A la reprise du travail, Les époux V.C reprennent le paiement des mensualités du prêt.

En date du 16/03/2018, Madame récidive et se trouve contrainte de cesser son activité professionnelle en raison de douleurs lombaires en relation avec l'accident, outre un syndrome post-traumatique sévère et des complications vasculaires

Les époux V. C tentent auprès de la CNP la mise en œuvre de la garantie ITT, l'assureur refuse en lui opposant une clause d'exclusion portant sur les affections rachidiennes, étant précisé que ladite clause telle que formulée est générale et imprécise donc inefficace; de plus, le nouvel arrêt maladie est en rapport avec l'accident, ce fait étant non contesté par CNP

Plusieurs demandes ont été formulées et CNP persistait dans sa résistance jusqu'à l'intervention de notre avocat; le 18 mars 2019 CNP finit par accepter

Ainsi, nos adhérents se sont retrouvés pendant 1 an sans la garantie ITT, assumant seuls les mensualités grâce au soutien familial.

Il est demandé à CNP un dédommagement en raison de son refus injustifié, l'assureur refuse.

En raison de la précarité financière dans laquelle les adhérents ont été plongés et les préjudices subis et, avec le soutien de notre association, CNP est assignée en justice

L'affaire est en cours.

**WB**

### LITIGE avec l'assureur GENERALI



**Nos adhérents, Mme MJ.G et les époux N.X** sont propriétaires d'appartements dans une résidence à Montélimar. Lors du séisme du 11 novembre 2019 qui a touché le secteur de Le Teil – Montélimar, l'immeuble a subi des dégâts (fissures sur façade).

Dans le cadre de l'arrêté de catastrophe naturelle publié au JO du 23/11/2019 une expertise a été diligentée par l'assureur de la copropriété GENERALI. L'expert missionné, malgré la demande de nos adhérents, a refusé la prise en compte de la fissure de la façade, fissure par laquelle s'infiltrait l'eau de pluie.

Conséquences de ces infiltrations : des dégâts (taches d'humidité) sont apparues au plafond et sur les murs dans les appartements de nos adhérents. Ils ont saisi leur syndic de copropriété pour faire intervenir l'assureur GENERALI. Celui-ci refuse toute nouvelle intervention et renvoie nos adhérents vers leurs assurances personnelles « incendie - dégâts des eaux », mais leurs assurances refusent la prise en charge de la réparation des dégâts des eaux dans leurs appartements tant que la fissure sur la façade, à l'origine des infiltrations, n'a pas été réparée... Toutes leurs interventions envers GENERALI resteront vaines.

La situation est bloquée.

Dans l'impasse, le 13 mai, nos adhérents sollicitent l'intervention de notre association à Aubenas.

Le 15 mai, nous adressons une lettre recommandée avec accusé de réception au syndic en lui rappelant ses obligations réglementaires en matière d'assurance et en exigeant une nouvelle expertise de l'assureur GENERALI.

Le 4 juin nos adhérents ont reçu un courrier d'un cabinet d'expertise valentinois, missionné par GENERALI, leur annonçant qu'une nouvelle expertise est programmée pour le 22 juillet 2020. Espérons que d'ici là il n'y aura pas trop de périodes pluvieuses... Affaire à suivre.

**G.S**

## NOS ACTIONS EN JUSTICE...

Quelques uns de nos adhérents, victimes de démarchages à domicile concernant l'installation de système de production et/ou d'économie d'énergie, ont décidé de poursuivre leurs actions devant les tribunaux.



Il faut rappeler que tel démarchage s'accompagne systématiquement par un crédit affecté à l'installation vendue; qu'un tel crédit est souvent accordé à la légère au mépris des dispositions du code de la consommation; que très souvent l'entreprise prestataire disparaît dans le cadre d'une liquidation judiciaire; de ce fait, il ne reste au consommateur qu'un combat contre la société de crédit qui, souvent estime être dans son droit alors même qu'il lui appartenait d'être prudente dans le montage du dossier et lors du déblocage des fonds.

**Monsieur F., M et Mme R. et Mme N. ont assigné COFIDIS et CETELEM**



devant le juge des contentieux de la protection d'ANNONAY et de PRIVAS, notre association a décidé d'intervenir volontairement dans ces procédures et ce, au soutien des demandes de nos adhérents et pour la défense de

l'intérêt collectif des consommateurs.



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

Par ailleurs, une autre procédure est pendante devant la Cour d'appel de NÎMES, concernant une adhérente, Mme M, ayant perdu son époux dans un accident de voiture; l'assureur de la partie responsable, GROUPAMA semble résister à indemniser justement le préjudice économique.



Au regard de la résistance, souvent opposée par les assurances tendant systématiquement à minimiser les droits des victimes et à les essouffler dans des procédures interminables, Notre association a décidé d'intervenir volontairement dans cette action

Nous ne manqueront pas de vous tenir informés des suites...

**W. B**

## CONSEIL DE AVAST (antivirus) pour repérer les tentatives d'arnaques par email



**Comment détecter un e-mail suspect ?**

Certaines escroqueries par e-mail peuvent être très convaincantes, avec des logos de marque et un langage officiel. N'oubliez pas de prendre le temps de réfléchir chaque fois qu'un e-mail vous demande de prendre des mesures immédiates qui pourraient révéler des informations confidentielles. Vérifiez la présence de ces éléments indiquant généralement une escroquerie par e-mail :

Le nom de l'expéditeur est imprécis et l'adresse électronique de l'expéditeur est longue ou complexe.

L'objet de l'e-mail est attrayant ou alarmiste.

L'e-mail appelle à une action immédiate.

L'e-mail fait miroiter une offre alléchante.

L'e-mail utilise un prétexte pour obtenir vos informations personnelles, y compris vos informations de connexion à un site Web.

L'e-mail vous invite à cliquer sur un lien hypertexte sans préciser clairement la destination de ce lien.

« De nombreux e-mails d'arnaque et de *phishing* mentionnent des offres trop belles pour être vraies, » affirme un analyste de malware chez **Avast**. « Ou bien ils tentent de tromper les utilisateurs en leur demandant de cliquer rapidement sur un lien avec des phrases telles que « Cliquez pour gagner » ou « Découvrez qui vous observe ».

**G.S**



## MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité

COVID-19

# Le virus circule toujours. Ensemble, protégeons les plus fragiles.

## Certaines personnes ont plus de risques de développer une forme grave de la maladie :



### Les personnes de 65 ans et plus, même en bonne santé.

9 personnes sur 10 qui décèdent du COVID-19 ont plus de 65 ans.



**Les autres facteurs aggravants le risque :** obésité, antécédents cardio-vasculaire, diabète compliqué, maladie respiratoire chronique comme l'asthme, insuffisance rénale dialysée, cancer évolutif sous traitement (hors hormothérapie), immunodépression congénitale ou acquise, cirrhose.

## Les comportements à adopter :

### CHEZ SOI

#### Avec les proches :

- Porter systématiquement un masque, ainsi que les proches, et rester à au moins 1 mètre de distance
- Limiter les contacts, notamment avec les enfants, et éviter les embrassades
- Se laver les mains avant et après avoir mis un masque
- Après leur départ, aérer le logement et nettoyer ce qu'ils ont pu toucher (poignées de porte, fauteuils, vaisselle...)

#### Seul :

- Privilégier la livraison des courses et le télétravail
- Limiter les visites
- Ne pas recevoir des personnes qui présentent des symptômes de la maladie
- Pour garder le lien, privilégier les appels téléphoniques ou vidéos

### À L'EXTÉRIEUR

- Limiter les sorties à l'essentiel
- Poursuivre les soins médicaux
- Éviter les transports en commun et les endroits avec beaucoup de monde
- Respecter scrupuleusement les mesures barrières
- Porter systématiquement un masque
- Privilégier le lavage des mains régulier

Pour plus d'informations :



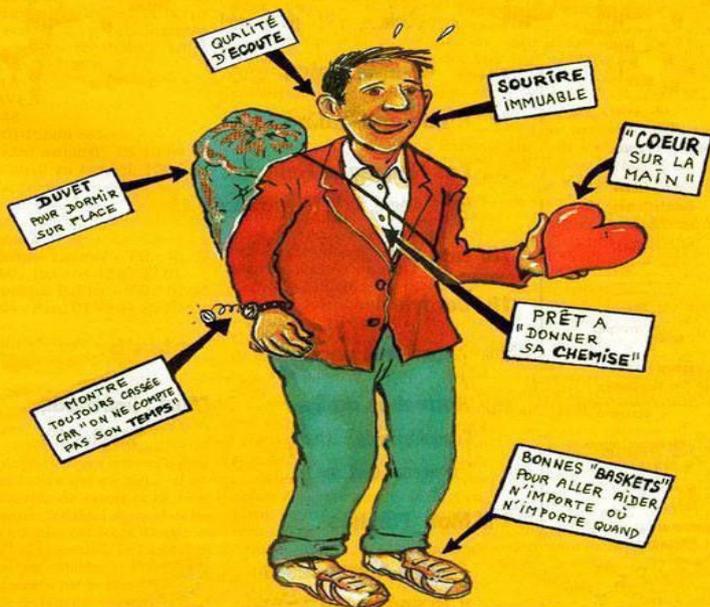
**0 800 130 000** (appel gratuit)



**GOVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS**

Couverture et horaires de nos permanences physiques

# Super BÉNÉVOLE



**RECRUTEMENT...URGENT...!**

*Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles.*

*Venez nous rejoindre.*

*Formation assurée par nos soins*

La Bogue Ardéchoise est éditée par

UFC-QUE CHOISIR de L'ARDECHE

Responsable légal : Marcel CHALAYE

Directeur de la Publication : Gilbert SANCHEZ

**ANNONAY**

Maison des associations - 20 rue Henri Guironnet  
mardi : 14h30 à 17h  
samedi : 9h à 11h

**ACCUEIL TELEPHONIQUE**

04 75 34 24 53  
Mercredi, jeudi, vendredi : 9h-11h

**ANNONAY**

**TOURNON**

**TOURNON**

La Tourette  
2, place St Julien  
jeudi : 16h à 18h  
Tél : 04 75 06 25 03

**SAINT AGREVE**

Sur rendez-vous, au 06 85 97 97 79  
mercredi 9h - 11h

**SAINT AGREVE**

**COUCOURON**

Mairie  
RDV Tel 07 70 14 14 98

**MARIAC**

Mairie  
Sur rendez-vous au 06 73 39 58 56  
1<sup>er</sup> Vendredi: 9h30 à 11h30

**PRIVAS**

Pôle Maurice Gounon  
11, Boulevard du Lycée  
Mardi : 14h à 16h

**AUBENAS (sans rendez vous)**

Maison des associations - Place de la Gare  
mardi : 9h30 à 11h30  
jeudi : 15h00 à 17h30

**AUBENAS**

**ACCUEIL TELEPHONIQUE**

04 75 39 20 44  
Lundi: 10h-16h  
Mardi, jeudi :  
Heures des permanences

**LES VANS**

Maison des Associations  
140 place Fernand Aubert  
Route de Païolive  
Mercredi : 9h à 12h  
Tel 07 66 88 82 86

**BOURG St ANDEOL  
CC DRAGA**

2 avenue du Maréchal Leclerc  
2<sup>ème</sup> + 4<sup>ème</sup> Vendredi : 9h30-11h30

VAUCLUSE



**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE**

La Gare 07200 AUBENAS -Tel : 04 75 39 20 44 -

Email : [contact@ardeche.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ardeche.ufcquechoisir.fr)

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 00012

