

# Les conseils d'un spécialiste pour ne pas acheter les yeux fermés

Les conflits entre acheteurs et vendeurs sont légion. Le vice-président départemental de l'association UFC-Que choisir fait part de son expérience.

## L'ESSENTIEL

- **L'association de défense** des consommateurs UFC-Que choisir s'est réinstallée depuis septembre dernier à Crouy.
- **Elle propose des permanences** à Crouy et Saint-Quentin et traite de litiges souvent liés aux achats via internet.
- **Son vice-président**, Jean-Luc Quennelle a déjà reçu et traité 110 alertes depuis la réouverture de l'antenne axonaise.

**C**ent-dix affaires traitées en quatre mois ! Depuis que Jean-Luc Quennelle, ancien chef de service au sein de la défunte usine du groupe NBLK à Beautor a pris sa retraite, il n'arrête pas. Comme tous les retraités ? Pas tout à fait puisque cet administré de Monceau-lès-Leups, une commune située aux confins du laonnois et du chaunois, a mis son énergie à la disposition de l'association de défense des consommateurs l'UFC-Que choisir. « Je suis abonné à la revue depuis longtemps. C'était logique pour moi de rejoindre activement ce mouvement », plaide-t-il.

## La personne qui nous démarche par téléphone vise son intérêt, pas celui du consommateur

L'association implantée historiquement à Soissons, mais en panne de bénévoles ces dernières années, a changé de siège social et rouvert des permanences depuis septembre à Crouy. Jeanne Lesage en assure la présidence et Jean-Luc Quennelle la vice-présidence. Des permanences sont proposées chaque semaine à Crouy (les mardis et vendredi de 14 à 18 heures) et à Saint-Quentin (les 1<sup>ers</sup> et 3<sup>es</sup> lundis de chaque mois)\*. Les sujets traités sont multiples.

Depuis l'ouverture officielle des permanences, quels sont les litiges qui reviennent vers vous le plus fréquemment ?

Beaucoup de choses liées aux achats par internet. Des retours de garantie avec les grandes plateformes comme Cdiscount ou Amazon qui renvoient souvent vers les fabricants dès qu'il y a un problème. Les achats de billets de



Jean-Luc Quennelle consacre son temps libre au conseil et à la défense des consommateurs. Il traite de nombreux dossiers liés aux achats sur internet.

spectacles ou de matches. Le démarchage téléphonique est aussi source de beaucoup de problèmes. À ce propos, nous répétons souvent aux usagers qui nous contactent que ce sont eux qui maîtrisent la décision d'acheter ou pas. Si quelqu'un les démarche, c'est que la personne qui est derrière le téléphone vise son intérêt à celle, et pas celui du consommateur. On rencontre aussi beaucoup de difficultés avec les achats adossés à un crédit. Avec les banques et les assureurs, ce sont souvent les dossiers le plus difficiles. Les premières nous opposent souvent le secret. Si bien que nous sommes obligés d'avoir recours à des médiateurs.

Concrètement, comment procédez-vous pour intervenir ?

Deux cas de figure. Si la personne qui nous contacte est membre de l'association, elle nous saisit via le site internet ou lors de nos permanences. Nous la conseillons et l'ac-

compagnons dans ses démarches. Nous pouvons téléphoner ou écrire aux commerçants, aux médiateurs ou aux entreprises avec lesquelles nous avons parfois des espaces de discussion dédiés. Souvent, cela suffit à dénouer les situations. Certaines personnes vont en justice mais c'est une faible proportion. C'est elles qui interviennent dans ce cas et pas nous. Si la personne n'est pas membre de

notre association, nous proposons des conseils mais nous ne pouvons légalement pas aller au-delà pour ne pas concurrencer les professionnels du droit.

Si vous aviez des conseils simples à donner, quels seraient-ils ?

D'abord se souvenir que sauf exceptions, tout engagement est définitif ! Et puis par exemple toujours vérifier que la société à la-

quelle on commande quelque chose existe encore ! Connaître ses coordonnées postales et téléphoniques parfois insérées dans les conditions générales de vente. Ensuite, privilégier les paiements par prélèvement Sepa plutôt que par numéro de carte bancaire. ■

Propos recueillis par YVES KLEIN

\*À Crouy, au 31 bis rue du Général Patton et à Saint-Quentin, à la maison de l'égalité et du droit (palais de Fervaques).

## C'EST ARRIVÉ PRÈS DE CHEZ VOUS...

### Ne pas donner suite au démarchage téléphonique

Un usager âgé de 94 ans s'est récemment retrouvé titulaire de quatre mutuelles santé pour un montant de prélèvement mensuel avoisinant les 750 euros... De tels démarchages sont aussi fréquents dans les secteurs de l'énergie. Conduite à tenir : ne pas donner suite, ne pas accepter de rendez-vous.

### Toujours vérifier le contenu d'une commande devant le livreur

Une femme a saisi l'association parce que la cave à vin qu'elle avait offerte à son mari pour les fêtes présentait une porte totalement défectueuse. Elle n'avait pas ouvert le

colis et a perdu 240 euros.

### Ne pas cliquer sans s'être informé

Vous êtes devenu client « premium » et êtes prélevé tous les mois sans l'avoir voulu ? C'est sans doute qu'en cochant des cases, vous n'avez pas cherché à savoir vers quoi elles renvoyaient. Facile à éviter : il suffit de ne jamais communiquer son numéro de carte bancaire.

### Attention aux billets de matches ou de spectacles

L'association traite plusieurs dossiers liés à la plateforme de vente de billets Viagogo (basé au Delaware, un paradis fiscal). Il n'est pas rare que les billets achetés, souvent chers, ne parviennent pas à leurs destinataires.