



# Bulletin UFC AISNE

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

N°2 Janvier 2020



J. Lesage A. Bazot

## Sommaire

Page 1

- Vœux
- Edito

Page 2

- Bilan 2019

Page 3

- Présentation d'un litige
- DGCCRF
- Vos droits
- Le droit à l'erreur

Page 4

- Dicton
- Conseil du jour
- Dingbats
- Où nous rencontrer
- Nous contacter

**B O N N E   A N N É E   2 0 2 0**

Tous les bénévoles de l'association locale de l'UFC Que Choisir de l'Aisne vous présentent une bonne et heureuse année 2020



Nous serons toujours à vos côtés pour vous aider à résoudre vos problèmes de consommation

Chères adhérentes, chers adhérents,

Une année terminée et qui fut riche en événements pour l'UFC Que Choisir de l'Aisne. Un site, une e-letter, une nouvelle permanence décentralisée à Château-Thierry, des interventions publiques, des nominations auprès d'instances locales...et beaucoup (trop) de litiges en direct et en ligne. Une nouvelle année qui s'annonce et que nous voudrions sous le signe d'une consommation plus responsable. Soyons tous plus avarés de nos ressources naturelles, réduisons nos déchets et nos dépenses et arrêtons cette surconsommation caractéristique de notre société. Stoppons le gaspillage et pensons recyclage ! Vous remerciant de votre confiance et fidélité, recevez, chères adhérentes et adhérents, tous mes meilleurs vœux pour 2020.

La Présidente  
J. Lesage



Nous avons traité **515** litiges, dont **288** en ligne (déposés sur un site Internet local ou national de l'UFC Que Choisir ).

Nos actions :

- ◆ Sensibilisation aux arnaques à :
  - UTAS (Unité Territoriale d'Action Sociale) de Saint Quentin
  - Forum Jeunesse
  - Espace citoyen Victor Bach à Saint Quentin
  - UTAS de Laon
  - CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de Laon
  - Restaurant du Cœur de Laon
  - Centre Social St Martin de Saint Quentin
- ◆ Représentation de l'UFC aux réunions suivantes :
  - Grand débat organisé par l'ARS (Agence Régionale de Santé) à Laon
  - DDPP (Direction Départementale de la Protection de la Population) à Laon, en avril et en décembre
  - Sous-Préfecture de Saint Quentin
  - Mairie de Soissons
  - Mairie de Château-Thierry
  - Engie à Laon
- ◆ Nous sommes intervenus :
  - 3 fois en lien avec la police (information aux habitants)
  - 1 fois au magasin Cora de Soissons
  - 1 fois à un forum des associations
  - 1 fois à un salon seniors
- ◆ Nous avons 6 représentants dans les hôpitaux et cliniques suivants :
  - Guise, Hirson, Laon, Le Nouvion en Thiérache, Soissons Courlancy, Soissons HAD (Hospitalisation A Domicile)
- ◆ Nous avons 2 représentants au CTS (Conseil Territorial de Santé) de Laon

## Exemple d'un litige résolu par notre association

### Lapeyre de Longueueau

Mme et M. C. de Gauchy (02) passent commande de deux portes-fenêtres avec pose, au magasin LAPEYRE de Longueueau (Amiens) le 6/11/2017. La date de livraison est prévue Le 29/01/2018 avec pose le 30 janvier et paiement des fenêtres le 29/01 au livreur. Le 30/01 le technicien refuse d'installer les fenêtres car elles sont rayées et portent des traces de chocs. Le 2/02 reprise des fenêtres par un transporteur. Fenêtres recommandées en urgence pour une livraison prévue le 20/02. Délai non tenu, reporté au 7/03 et pose le 9/03. De nouveau le technicien refuse la pose pour les mêmes raisons. Reprise des fenêtres le 12/03 et recommande une 3<sup>ième</sup> fois. Livraison prévue le 3/05 et pose le 4/05, toujours les défauts et 4<sup>ième</sup> commande ! Le 13/06 Mme et M. C viennent à la permanence UFC de St Quentin exposer leur litige. Celui-ci téléphone chez Lapeyre mais le directeur étant absent la secrétaire précise qu'il rappellera. Le 15/06, n'ayant pas été rappelé, le conseiller rappelle, le directeur étant encore absent, il demande à parler au responsable technique mais celui-ci refuse prétextant ne parler qu'aux clients ! Le 22/06 le conseiller litige envoie une LRAR au directeur de Lapeyre. L'UFC n'a pas de nouvelles en juillet et août. Début septembre, le conseiller UFC téléphone à l'adhérent afin de faire le point. L'adhérent répond que c'est résolu ( l'intervention de l'UFC a fait son effet) mais qu'il ne peut rien dire de plus car il a signé une clause de confidentialité !!! Comment acheter le silence, mais pas sûr que le droit du consommateur soit appliqué.

Conclusion, se méfier et éviter les magasins ou établissements qui traitent les litiges "à la tête du client".

## DGCCRF

La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a dressé une liste des produits identifiés comme dangereux vendus sur les places de marché numériques. [Consulter le site](#)

## Vos droits

Le site Légifrance donne accès au droit français, européen et international. Le droit français est consultable en arabe, allemand, anglais, espagnol, italien et chinois. [Consulter le site](#)

## Le droit à l'erreur

Le principe du droit à l'erreur repose sur un a priori de bonne foi et atteste de la possibilité pour chaque Français de se tromper dans ses déclarations à l'administration, sans risquer une sanction dès le premier manquement.

Chaque usager, particulier ou entreprise, peut alors rectifier - spontanément ou à la demande de l'administration - son erreur lorsque celle-ci est commise de bonne foi et pour la première fois.

Le droit à l'erreur s'inscrit ainsi dans une démarche globale visant à impulser une véritable relation de confiance entre le service public et les usagers autour des principes de bienveillance, de proactivité, de transparence et d'accessibilité. [Consulter le site](#)



## Dicton

Un message peut faire le tour du monde en un clin d'œil, et pourtant il faut parfois des années pour qu'il entre dans la tête d'un homme.

*Charles Kettering*

## Conseil du jour : Devenir client d'une banque en ligne

Avant de vous engager, n'hésitez pas à poser des questions par téléphone ou par courriel. Des coordonnées sont disponibles sur les sites web de ces banques.

## Dingbats

C'est un jeu de mots ou une expression connue qu'il faut découvrir grâce aux mots eux-mêmes suivant leur forme, leur placement, leur graphisme ou aux illustrations insérées dans les mots.

Exemple : PEUR → « peur bleue ». A vous :

1) 12

2) A=K

3) 1  
G

Solutions dans notre prochain bulletin

## Où nous rencontrer

Crouy : 31 bis rue du Général Patton 02280 Crouy

Les mardis et vendredis après-midi de 14h à 18h sur rendez-vous.

téléphone : 09.70.96.64.93 Plan d'accès : [cliquer ici](#)

Saint-Quentin : Maison du Droit et de l'égalité au Palais de Fervaques

rue Victor Basch 02100 Saint-Quentin

Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundi du mois entre 9 et 16h ; les 2 et 4 et 5<sup>ème</sup>

lundi du mois entre 9 et 11h sur rendez-vous.

téléphone : 03.23.05.04.84 Plan d'accès : [cliquer ici](#)

Château-Thierry : l'Aiguillage, 2 avenue Ernest Couvrecelle

02400 Étampes-sur-Marne

Tous les 1ers jeudis du mois de 9h à 12h sur rendez-vous.

téléphone : 09.70.96.64.93 Plan d'accès : [Cliquez ici](#)



Nous contacter

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