

ANTIPAC 3€

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°163 octobre 2022



ENQUÊTE

LITIGES

COMMENT S'Y PRENDRE ?

FAITES UN DON

(voir au dos)

et bénéficiez d'un **reçu fiscal !**



Juridique

Conso



p.9 Traitement des plaintes

p.10 Réduflation chez TUC



Edito



La nouveauté de l'ADC France.

Notre ancienneté et notre expérience montrent que les choses ne vont pas dans le bon sens. Les demandes que nous traitons sont de plus en plus complexes. Beaucoup de consommateurs lâchent prise devant cette complexité. La dématérialisation à marche forcée n'aide pas. Les plateformes de signalement ne sont qu'un pis-aller qui ne règle rien du tout. Elles servent surtout à masquer les carences de l'Etat qui n'a plus les capacités humaines de traiter les contentieux des citoyens. Il reste peu d'endroits disponibles pour exposer les difficultés rencontrées et obtenir satisfaction. Le monde associatif est l'un d'eux. Il est ici possible d'avoir de vrais dialogues et d'échanger. La relation humaine reste un principe de base. C'est le cas de l'ADC France. Pour vous aider, vous avez à votre disposition diverses possibilités de nous joindre comme le courrier, le téléphone, les mails ou les permanences physiques. Mais n'oubliez pas que vous avez aussi notre site internet, qui contient plus de 1700 articles. Nous avons voulu vous apporter une aide portant sur les litiges de la vie quotidienne. Nous ouvrirons, lors de l'assemblée générale, l'extranet de l'ADC France. Il contient une base documentaire importante, des liens vers des sites gratuits contenant des lettres types dans tous les domaines, des études juridiques de Maître DELOMEL ou de l'ADC France. Il sera enrichi chaque fois que nous aurons de nouvelles informations à vous communiquer. Il sera accessible avec un identifiant et un mot de passe. Il sera très simple à utiliser. Vous disposez aussi d'un moteur de recherche qui vous permettra de trouver facilement ce que vous cherchez. Comme vous le voyez, nous essayons de vous apporter une aide accrue dans ces litiges de la vie courante qui dérangent tant. Bien évidemment, nous interviendrons, si besoin est, auprès du professionnel si votre démarche amiable a échoué. Pour compléter l'extranet, la partie enquête contient nos conseils pour la gestion de vos litiges. Nous avons une grande expérience en la matière, que nous traitons depuis plus de 40 ans. Il me reste à remercier toute l'équipe du travail fait et d'associer les adhérents qui nous suivent et nous permettent d'agir. La force globale de l'ADC France repose sur l'addition de toutes ces forces partielles.

GUY GRANDGIRARD
PRÉSIDENT

A votre écoute

Nous avons le plaisir de vous inviter à l'Assemblée Générale de l'ADC France qui se tiendra le jeudi 1er décembre à 18H au 4 avenue du Rhin à Nancy. Il s'agit d'une salle qui est à l'entrée de Nancy (route de Paris) dans le parc Gentilly. Cette salle est à côté de la salle où joue le club de Basket de Nancy. Vous avez un plan avec la convocation. Par ailleurs un article est publié sur notre site adcfrance.fr que vous trouverez en tapant dans le moteur de recherche «assemblée Générale 2022». Le lieu est nettement plus grand que celui que nous avons dans le passé et surtout il dispose d'un très important parking. Vous n'aurez donc pas à chercher une place, difficile à trouver, comme dans le quartier des Trois-Maisons ! La situation au 30 juin 2022 est correcte. Nous avons une baisse des adhérents de 1 % après une hausse de 18%. Nous comptons un taux de ré-adhésion de 79 %. Il sera proposé une hausse de

3 € du prix de l'adhésion / ré-adhésion qui n'a pas changé depuis 2014. Nous sommes, nous aussi, lourdement impactés par l'inflation galopante. Comme les autres années, nous aurons le plaisir d'avoir la présence de Maître DELOMEL qui répondra aux questions des adhérents. Ce moment important sera suivi du pot de l'amitié. L'invitation que vous allez trouver comprend un pouvoir que vous pouvez nous renvoyer. Je tiens à remercier les adhérents sans qui nous n'aurions pas atteint ces chiffres. J'y associe bien sur les bénévoles ainsi que nos collaboratrices. L'association est un vrai collectif où toutes et tous œuvrent dans le même but qui est d'informer et d'aider les consommateurs. Avec le temps, un vrai savoir-faire s'est constitué. Il est le meilleur outil que nous ayons pour travailler. L'addition de celui-ci et votre soutien permettent d'agir ! ■

Permanences juridiques de nos antennes :

NANCY (54000) : 3-5 rue guerrier de Dumast, les mercredis de 14h30 à 17h00 sur rendez-vous

PONT-À-MOUSSON (54700) : 13 rue du four, les lundis et mercredis de 18h00 à 19h00

VARANGÉVILLE (54110) : 44 rue Jean Jaurès, les mercredis de 18h00 à 19h00

LUNÉVILLE (54300) : 11 avenue de la Libération, les vendredis de 13h30 à 16h00

GOLBEY (88190) : 2 rue de l'Hôtel de Ville, les lundis de 14h00 à 16h00 sur rendez-vous

VITTEL (88800) : 29 rue de François Richard, les 2 ème et dernier lundis chaque mois, de 14h00 à 17h00

Colette, Bernard, Josette, Roland, Pascal, Michèle, Daniel, Jean-Claude, Christiane et Bruno, voici les personnes vers lesquelles nous braquons notre projecteur ce mois-ci.

Qui sont-ils ? Ce sont les bénévoles de nos antennes. Et les antennes, ce sont ces lieux d'accueil, de permanence, où ces personnes prennent de leur temps pour vous recevoir, vous écouter, vous conseiller. Cette politique de proximité a commencé en 2003 à Pont-à-Mousson. Depuis, nous disposons de quatre lieux d'accueil en Meurthe-et-Moselle, dont un à Nancy, et deux dans les Vosges. La majorité des antennes est installée dans des locaux appartenant aux collectivités locales, que nous remercions.

Ces permanences sont gratuites et ouvertes à tous. Les bénévoles examinent votre demande, vous renseignent sur les démarches à effectuer. Ils constituent les dossiers. Si une intervention de l'association est souhaitée, ils demandent le paiement de l'adhésion. Elle permet de couvrir une partie de nos frais : travail des juristes à Nancy, loyer, électricité, chauffage, frais d'impression, de documentation, forfait Internet, fournitures de bureau, frais postaux, ... L'autre partie de nos frais est quant à elle couverte par ...les réadhésions !

Une fois le dossier constitué, il est examiné et traité par des juristes puis validé par la Directrice juridique

Coup de projecteur

adjointe de l'association. Madame DIDIER épaula les bénévoles des antennes dans leur travail, leur envoi de la documentation et organise des formations pour leur permettre de mettre à jour leurs connaissances.

La présence de ces bénévoles est importante et nous souhaiterions l'augmenter en réactivant une permanence dans la Meuse et en ouvrant, pourquoi pas, une antenne en Moselle. Vous souhaitez nous rejoindre ? Les qualités requises : avoir envie de vous investir pour apprendre, savoir remettre en question vos connaissances, être à l'écoute et mettre de côté tout jugement.

Si vous êtes intéressé.e et disponible une fois par semaine, nous vous invitons à nous envoyer un message à antennes@adcfrance.fr. Joignez un CV pour que nous ayons une idée de votre parcours. Mais au-delà de votre expérience professionnelle, ce sont des qualités humaines et d'adaptation que nous recherchons.

Venez nous soutenir et passez le message autour de vous ! ■

Nous avons l'embarras du choix. Nous constatons des dérives qui deviennent de plus en plus agaçantes pour ne pas dire plus...

Coup de gueule

FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE L'EXPLOSION DES DOSSIERS

Dans le numéro 162 de la revue, nous avons déjà mis en ligne un article sur les fraudes à la carte bancaire nées du contournement de la directive européenne DSP2. Devant l'ampleur exceptionnelle de celle-ci, les autorités donnent des informations sur l'arnaque et des conseils utiles. Il nous paraît utile de vous redonner les conseils de prudence des autorités. En effet, nous continuons à ouvrir des dossiers portant toujours sur des sommes importantes.

MEFIANCE ABSOLUE pour tout appel sur une fraude à votre carte !!!

MESSAGE DE PRÉVENTION :

1. Ne répondez pas aux sollicitations des fraudeurs : utilisez toujours un canal sécurisé et connu (favori, moteur de recherche) pour vous connecter à votre banque ou vos fournisseurs de services ; ne cliquez jamais sur un lien reçu par mail ou SMS

2. Refusez toute communication non sollicitée qui vous serait proposée en direct (téléphone, chat...) et recontactez votre banque

par votre canal habituel : votre banque ne vous demandera jamais de valider à distance une opération à des fins de test ou en réponse à une fraude ; si elle suspecte une opération de fraude, votre banque est en capacité de la bloquer sans avoir à vous demander votre intervention

3. Utilisez à bon escient vos outils et données d'authentification et protégez-les : vos outils et données d'authentification sont aussi sensibles que le code de votre carte bancaire

4. N'utilisez jamais vos outils et données d'authentification pour des opérations dont vous n'êtes pas à l'origine et ne les communiquez jamais à un tiers

Je suis victime, que faire ?

Si vous recevez une demande d'authentification non sollicitée sur votre téléphone ?

- N'y donnez suite que si vous êtes à l'origine de l'opération

- Dans le cas contraire, contactez immédiatement votre banque car cela peut indiquer que vos coordonnées bancaires ont été piratées

Si vous êtes contacté par téléphone pour authentifier une transaction ?

- Cessez immédiatement tout échange avec l'interlocuteur et en cas de doute rappelez votre banque par votre canal habituel



Coup de gueule

• Ne donnez surtout pas suite aux invitations à valider les opérations

Et si vous avez déjà authentifié les opérations frauduleuses ?

> Contactez immédiatement votre banque pour, selon les situations, mettre en opposition votre carte et/ou renouveler vos données et outils d'authentification.
> Contestez les opérations en question auprès de votre banque, en suivant la procédure indiquée, de façon à étudier la possibilité d'un remboursement (article L133-18 et L133-19 du code monétaire et financier).

Attention, dans ces situations, le remboursement n'est pas de droit car l'authentification forte d'une opération peut constituer une négligence grave qui engagerait votre responsabilité dans les opérations contestées. S'il appartient à la banque de justifier le refus de remboursement par des éléments en fait et en droit et d'apporter la preuve de la négligence grave, conservez toute pièce et élément relatif à ces opérations qui puisse attester de la sophistication de la manipulation dont vous avez été victime (SMS, copie-écran etc.)

Dans tous ces cas - Vous pouvez signaler auprès des forces de l'ordre et de façon confidentielle une fraude à la carte bancaire via le service PERCEVAL accessible via service-public.fr

Si vous êtes victimes de cette arnaque, contactez-nous au plus vite. Pour l'éviter, un truc simple ! Quel que soit l'appelant, ne donnez aucune information. Indiquez-lui que vous allez le rappeler. L'escroc ne travaille bien sûr pas dans la vraie banque. Il est possible maintenant de masquer le numéro utilisé et d'afficher le numéro que l'on veut ! En rappelant le vrai numéro de votre banque, vous aurez la certitude de l'arnaque...

RÉDUFLATION - SHRINKFLATION LE SCANDALE !

Nous vivons une époque troublée par de nombreux facteurs. Depuis plusieurs mois, l'inflation galope. Les consommateurs peuvent le constater au travers de leurs achats... On annonce un taux annuel de 5.8% pour la France en août 2022. Ce chiffre considérable serait un des meilleurs de la zone euro ! La réalité est sans doute bien différente. Nos fabricants ont trouvé une astuce depuis plusieurs années. Ils ne changent pas le prix mais diminuent la quantité de façon sensible pour ne pas perdre de marge. Tout le monde s'y met. À titre d'exemple, nous publions un extrait d'un info-alerte du Réseau Anti Arnaque :

« Je vous fais part d'une constatation faite sur des crèmes dessert saveur vanille de marque PATURAGES (marque du groupe INTERMARCHÉ) achetée chez NETTO. La boîte a diminué de volume, passant de 510 g à 400 g pour le

même prix de vente bien entendu (1,40 €).»

Cela fait 20 % de hausse camouflée ! Ce n'est hélas pas un cas unique !

Cette technique n'est évidemment pas prise en compte dans les statistiques. C'est pour le moins regrettable... Nous avons mis en ligne un article complet sur le sujet avec de nombreux liens sur notre site ADC France. Dans le moteur de recherche tapez « reduflation ». Nous sommes curieux de nature. Nous vous proposons de nous communiquer les cas de reduflation que vous découvrez. Ils seront insérés dans cette page. Vous pouvez nous envoyer les informations à contact@adcfrance.fr

ACHAT DE VOITURES SUR INTERNET MEFIANCE !

Nous avons de trop nombreux litiges nés d'achat de voitures sur internet et notamment par les réseaux sociaux. Nous avons identifiés plusieurs catégories d'arnaqueurs. Une partie de ceux-ci sont des brouteurs africains ! Vous trouverez ci-dessous une série de conseils à suivre pour éviter de se faire piéger.

- Il n'y a plus de taxe d'exportation depuis le 1er janvier 1993.
- La TVA n'est pas toujours due. Le régime de la TVA intra communautaire est très particulier.
- Un garage étranger demandera TOUJOURS un paiement sur un compte bancaire ouvert dans le pays
- De même, si on vous demande de faire un virement sur un compte à un nom différent de celui du professionnel, FUYEZ.
- Les faux comptes sur Facebook sont légion ! Aucune vérification n'est faite.
- Il faut TOUJOURS demander à voir le véhicule. Si le vendeur refuse, FUYEZ !
- La plus grande prudence est de mise avec les numéros WhatsApp très appréciés des escrocs.
- Prenez contact DIRECTEMENT avec la société qui vendrait ce véhicule.
- AUCUN GARAGE ne fait de remise si vous payez en une fois...
- Allez visiter le site du vendeur. Dans le cas de l'un de nos adhérents, un message d'alerte a été mis en ligne.
- Si l'adresse mail du garage se termine par Gmail alors qu'il a un site internet, FUYEZ. ■



LITIGES : COMMENT S'Y PRENDRE ?

Nous recevons de plus en plus de demandes de consommateurs en difficulté qui ne savent plus comment gérer un litige. Le développement considérable de l'e-commerce a contribué à cette situation. Cet article a été publié pour la première fois en 2002. La dernière édition date de janvier 2020. Depuis, la situation s'est encore complexifiée. En outre, un très grand nombre de nouveaux adhérents nous ont rejoints. Il nous a donc paru utile de reprendre la base de l'article et d'y ajouter des informations nouvelles dont certaines ne pouvaient exister en 2020. Notre besace d'astuces et de « trucs » s'est également enrichie. Nous vous conseillons de garder ce numéro à portée de main, car les conseils donnés devraient vous aider à mieux gérer les petits soucis de la vie quotidienne. Vous aurez aussi accès à l'extranet. Cette nouveauté va vous permettre de disposer d'une base documentaire importante.

La notion de litige est assez précise. Il peut s'agir d'un différend entre un professionnel et un consommateur, d'un conflit né de l'application du contrat de travail, de troubles de voisinages, etc. qui n'ont pas trouvé de solutions lors de tentatives de conciliation. Le droit et ses règles strictes commencent alors à montrer le bout du nez. La personne qui estime avoir raison doit alors procéder avec rigueur et célérité à un certain nombre de démarches. Compte tenu de notre activité, cet article ne traitera que des litiges de la consommation. La méthodologie à adopter est toujours la même. Il reste à souligner que les nouvelles technologies ont totalement perturbé nos réflexes.

De plus en plus de consommateurs croient pouvoir régler leur problème par de simples échanges de mails (courriels) ou de communications téléphoniques. Or l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) est indispensable pour établir l'existence juridique du litige et nous permettre d'intervenir. En outre, il est maintenant obligatoire d'avoir commencé une procédure à l'amiable pour pouvoir saisir la justice, y compris pour les petits litiges. L'absence de courrier est donc un vrai handicap. Nous vous demanderons toujours les copies de votre courrier recommandé



avec AR et de l'accusé réception avant d'intervenir en votre nom.

Nous vous demandons d'être vous-mêmes actifs. Cela ne veut pas dire que vous devez être juristes. L'association a un solide service juridique qui sait traiter les problèmes. Mais vos chances s'amenuisent avec le temps. Le dicton « les promesses n'engagent que ceux qui veulent bien y croire » correspond à une réalité. Ne vous laissez donc pas tromper par les promesses fallacieuses des vendeurs ou des commerçants qui vous promettent toujours que « cela va s'arranger » ! Les conseils que vous allez découvrir s'appliquent à tous les domaines. Vous trouverez à la fin de cet article le *modus vivendi* du fonctionnement du Tribunal judiciaire. Il est assez simple et peut être utilisé assez facilement. Encore faut-il respecter certaines règles. Cela reste une procédure judiciaire. Bon voyage dans cette jungle sauvage qu'est devenue la consommation !

PREMIÈRE PHASE VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME AVEC UNE ENTREPRISE.

Les relations avec l'entreprise

Dès le départ, des précautions sont à prendre, même si une solution amiable semble bien engagée. Vous pouvez téléphoner, envoyer un mail à l'entreprise ou vous déplacer pour rencontrer un responsable afin de régler rapidement ce différend. La plupart du temps, cela suffit, si votre interlocuteur est de bonne foi. Demandez toujours un accusé réception de lecture de

vos mails et pensez à l'imprimer. Cela est très efficace notamment en cas de litige avec votre banque. Mais pensez également à demander une confirmation écrite. Si vous ne recevez pas cette correspondance, faites une lettre en AR rappelant la teneur de la conversation. Vous devez, dans cette hypothèse, intégrer le contenu du mail pour valider juridiquement le contenu en indiquant la date d'envoi. Il est de bon ton (et de bonne tactique) de manifester votre satisfaction d'avoir eu une écoute de votre problème. Vous pouvez aussi vous rendre au magasin accompagné d'un témoin si vous craignez que le commerçant ne soit pas correct avec vous. Cela augmentera la valeur de vos arguments. Attention ! Il ne doit pas y avoir de liens familiaux ou de subordination entre vous et votre témoin. Nous disposons d'attestations prêtes qui reprennent les dispositions obligatoires édictées par les articles 200 à 202 du Code de Procédure Civile. Attention ! Le droit français est rigoureux. Les séries américaines introduisent parfois des novations inconnues du droit français. En cas de problème sur un bien matériel comme les voitures, pensez à demander les pièces remplacées. Le professionnel a l'obligation de vous les donner sauf en cas d'échange standard. Attention ! En cas de réparation, la réparation du bien par un autre garage entraîne la disparition du litige. L'expertise des pièces peut ne pas suffire. Dans une telle hypothèse, vous avez obéré vos chances de réussite. Vous devez savoir que la justice accepte les expertises amiables notamment en matière automobile dès lors qu'elles ont été faites de façon contradictoire (avec convocation des deux parties). En revanche, cette approche n'est pas admise en matière de bâtiment. Vous serez toujours obligés de passer par une expertise judiciaire. Le constat

Enquête

d'huissier peut donc être utile mais faire une expertise amiable, c'est du temps et de l'argent perdus. Vous pouvez aussi dater un événement en photographiant le journal du jour à côté de l'objet du litige (par ex. l'index d'un compteur électrique). Cela constituera un élément de preuve. Il s'agit souvent d'un ingrédient précieux dans un dossier. Pensez aussi à photocopier les documents originaux et surtout gardez-les ! Cela pourra éventuellement servir en cas d'intervention de l'association ou d'engagement d'une procédure judiciaire. Il est bon de savoir que le développement des plateformes téléphoniques peut devenir une arme redoutable en votre faveur. En effet, vos appels ne sont pas enregistrés mais la teneur de la discussion est notée par votre interlocuteur. Cela permet de récupérer le contenu du bloc-notes et de disposer de la preuve de la mauvaise foi de la partie adverse. Pour avoir ces données, rien de plus simple ! Il faut adresser une lettre recommandée avec AR pour demander la copie de toutes les informations nominatives détenues sur quelque support que ce soit conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté. Il faut aussi joindre une copie recto-verso d'une pièce d'identité. Vous avez ainsi les preuves nécessaires pour agir !

L'obligation d'informer

Nous avons depuis de nombreuses années des modifications intéressantes concernant l'obligation d'informer. Le professionnel doit vous communiquer toutes les informations à sa disposition pour que votre achat s'effectue en toute transparence et en connaissance de cause. Il devra prouver qu'il a bien respecté cette obligation. A défaut, son sort est scellé. L'examen des dossiers ouverts montre clairement que ce n'est toujours pas bien respecté... Nous disposons ainsi d'une arme qui a fait ses preuves. Cela concerne de nombreux domaines dont notamment les ventes à personnaliser sur les foires exposition, les bons de commande de cuisines dans un magasin, les énergies renouvelables, etc... Cette disposition a été fortement renforcée avec le nouveau Code Civil entré en application le 1er octobre 2016.

Les informations sur l'entreprise

Vous pouvez, pour trouver des moyens d'agir, aller sur Internet voir ce que l'on dit de la société ou du problème que vous rencontrez ! Il suffit de taper le nom de la société et d'ajouter « avis » ou « forum ». La jurisprudence a évolué. Les témoignages peuvent être joints à des éléments de votre dossier. Nous vous conseillons de faire établir un devis qui permettra d'identifier le problème et son coût. Avec ces éléments, vous disposez déjà d'arguments qui permettent d'envisager une action en justice. Il en est de même pour les SMS, qui commencent à être acceptés. Mais attention aux bobards diffusés ! Une information doit être vérifiée. Les moteurs de recherche permettent des exploits ! Vous allez devenir un Sherlock Holmes grâce à votre ordinateur !

Le développement considérable des litiges nés de l'e-commerce

Ce type de litige demande une approche un peu différente. Il faut déjà identifier le représentant légal qui gère le site. Pour les sites français, les mentions légales devraient vous donner les coordonnées où écrire en recommandé avec AR. Si le site est dans l'espace européen, vous pouvez saisir le Centre Européen des Consommateurs, qui est basé à Kehl. Vous pouvez aussi utiliser le site <www.whois.com> pour connaître l'identité et l'adresse du propriétaire du site. Si vous n'avez aucune d'information, contactez-nous. Nous avons développé une expertise dans ce type de recherche due notamment aux arnaques financières sur internet. La législation s'apparente à celle de la Vente A Distance. Les conseils donnés pour un litige classique s'imposent.

Ce mode de recherche ne doit pas occulter l'action individuelle que nous vous avons indiquée. Vous restez le seul responsable de votre dossier. Il est à noter que la recherche sur le produit ou la société peut aussi être faite AVANT l'achat ; dans le cas d'une commande de travaux, il est même préférable de se renseigner avant même de contacter l'entreprise. Cela peut éviter bien des soucis ! Nous disposons d'outils qui n'existaient pas auparavant. Ils sont faits pour servir. Elle doit avoir des assurances qui doivent être mentionnées sur les devis. Il faut aussi vérifier avec le site société.com la situation financière. Si elle est en procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire, vous prenez le risque de la disparition rapide de l'entreprise.

Si l'entreprise vous paraît réticente à reconnaître son erreur...

Vous pouvez évoquer au futur votre intention de saisir le service juridique de l'association si vous sentez une réticence du professionnel. Certains sont parfois sensibles à cet argument. Notre présence dans le paysage depuis plus de 40 ans n'est pas anodine. En 24 ans, nous avons traité plus de 28 000 dossiers !

DEUXIÈME PHASE : L'ÉCHEC DE VOS DÉMARCHES AMIABLES

Si le commerçant vous a promis de régulariser la situation, mais ne tient pas ses engagements ou pire, s'il vous ignore, la suite sera de notre compétence sous la réserve que vous ayez respecté nos conseils ci-dessus. Pour faire valoir vos droits, vous devez d'abord vous assurer que vous avez respecté vos propres obligations ! Vous devez donc ressortir le contrat pour lire très attentivement les conditions générales. Si vous ne les retrouvez pas, il faut impérativement les récupérer. Cette démarche étant faite, la réaction doit alors être rapide. Si un mois (ou moins, selon la gravité de la situation) après le début du litige, rien ne bouge, il est inutile de se déplacer 15 fois, de téléphoner 30 fois d'envoyer 10 mails. La réforme de la procédure civile impose une intervention amiable avant toute procédure. Le recours à une expertise doit rester exceptionnel. Dans ce cas, elle doit toujours être contradictoire. A défaut, elle n'a pas de valeur...

Le démarrage de votre litige se fait par l'envoi impératif d'un pli recommandé avec Accusé de Réception. C'est très simple à faire. Vous rédigez le courrier, vous numérotez les pages s'il y en a plusieurs, vous en faites des photocopies, puis vous le pliez en deux et vous le scotchez. Vous indiquez sur le recto le nom et l'adresse du commerçant ; sur le verso, vous collez l'Accusé Réception. Ce formalisme vous évite d'avoir des réponses du genre « l'enveloppe était vide ! ». La lettre doit avoir, elle-aussi, une certaine forme. Il faut :

- Rappeler les faits avec les dates.
- Faire une analyse de la situation en expliquant pourquoi selon vous l'entreprise est en faute.
- Formuler ce que vous souhaitez.

Le ton doit être ferme mais courtois. Il ne sert à rien de mettre de la couleur, de surligner ou de souligner. Il faut être clair, concis et surtout très précis dans la demande. Il est aussi inutile d'exprimer des « sentiments » dans la lettre. Il s'agit d'un acte juridique. Restez sur le terrain des faits et rien que des faits. Par ailleurs, n'indiquez jamais précisément le délai pour la réponse, car il faut ensuite agir... Il faut indiquer par exemple « dans un rapide délai », « le plus rapidement possible ». Attention ! Ne chiffrez pas votre demande de réparation. Laissez venir votre adversaire.

Souvent, la lettre recommandée avec AR suffit pour faire comprendre à votre adversaire qu'il est en tort. Ainsi vous réglez rapidement ce souci. La valeur juridique de ce courrier est certaine. C'est la forme prévue par le Code Civil et par un grand nombre de contrats, dont notamment l'ensemble des Fournisseurs d'Accès Internet. Nous vous conseillons les lettres recommandées avec AR électroniques proposées par LA POSTE. Outre qu'elles sont sensiblement plus chères (le service en moins), nous avons déjà eu le cas de pertes de lettres. En effet, le mail envoyé est converti en vraie lettre après réception. Le risque technologique existe donc. Cette formule n'est à utiliser que si vous êtes à la fin d'un délai de rétractation.

La lettre recommandée, après signature de l'AR, permet de dire qu'il existe un litige dès lors que vous n'avez pas de réponse ou que vous essayez un refus. Attention ! LA POSTE garde en instance la lettre 15 jours. Ne soyez donc pas trop pressé si l'AR n'est pas revenu au bout de 8 jours. Si trois semaines après l'envoi, la lettre n'est pas revenue « absent avisé », allez vite au bureau de poste de dépôt demander une attestation indiquant la date de délivrance. En cas de retour « absent avisé », surtout ne l'ouvrez pas ! L'entreprise a commis une faute juridique en ne retirant pas ce courrier et vous détruiriez cet argument juridique en votre faveur. Vous pouvez aussi suivre la distribution de ce courrier avec le site de LA POSTE dont nous vous communiquons l'adresse : <http://www.csuivi.courrier.laposte.fr/suivi>

Bien évidemment, il faut garder des doubles de tous les courriers ! Nous vous conseillons de les imprimer. Si vous avez un souci avec l'appareil, tout est perdu. Cela va compliquer le litige car votre adversaire a la lettre ! Si la moindre erreur a été commise, cela ne sera découvert que trop tard.

Ce formalisme strict fait déjà partie de l'arsenal juridique et peut aider à la résolution du litige.

Nous constatons, par l'examen des dossiers, que certains professionnels ne viennent pas retirer votre courrier en recommandé ou le refuse. Nous ne pourrions pas intervenir car la lettre n'étant pas ouverte, le professionnel sera censé ignorer le contenu. La réplique devra alors être rapide. Vous photocopiez le double de la lettre envoyée. Puis vous adressez un nouveau courrier en lettre simple avec cette copie en précisant que compte tenu du non-retrait de la lettre en date du..., vous l'adressez par lettre simple doublée d'une lettre en recommandé avec AR. Vous faites ensuite une deuxième lettre avec strictement le même texte et la copie de la première que vous envoyez en recommandé avec AR en indiquant que celle-ci est également adressée en lettre simple. Vous croisez ainsi les deux courriers. Si par hasard, le professionnel ne va pas chercher l'AR, la lettre sera de toute façon remise dans sa boîte aux lettres et cela suffira ! Vous laissez les mêmes délais que pour la première. Si rien n'a bougé ou que vous avez un refus, vous pouvez alors venir nous contacter. Il est considéré comme normal un délai d'un mois pour espérer une réponse mais rien n'oblige un professionnel à vous répondre même avec un recommandé avec AR. Toutefois, en matière de banque ou d'assurance, le délai est souvent de 6 semaines.

Vous pouvez aussi à ce stade, faire écrire les attestations sur l'honneur et demander les devis pour évaluer le montant du préjudice subi car le risque de litige est devenu une réalité. Quel que soit l'intervenant, ce sera toujours à vous de prouver votre préjudice. En outre, l'évaluation des dégâts va donner rapidement une idée de la nature du litige (surtout en matière de bâtiment) et, avec un peu de chance, sa cause ! Il faut toujours garder à l'esprit que la charge de la preuve vous appartient. Vous devez, par tous moyens, apporter les éléments prouvant votre préjudice.

TROISIÈME PHASE : VOUS ESSUYEZ UN REFUS OU NE RECEVEZ PAS DE RÉPONSE

Vous avez suivi nos conseils. Votre adversaire n'a pas répondu dans les délais indiqués ci-dessus ? Vous devez alors rapidement nous contacter pour que nous puissions intervenir. La justice est rigoureuse. Il peut se faire que vous soyez obligé d'agir par la voie judiciaire. Vous pouvez, à ce stade, envoyer un courrier simple pour lui signifier que vous nous confiez le dossier.

Nous aurons besoin d'un certain nombre de documents qui vous sont communiqués ci-dessous.

Nous analyserons alors la situation. Nous vous dirons si votre litige mérite une action. En effet, certains dossiers sont en quelque sorte « perdus d'avance ». Le droit n'est pas toujours à l'avantage du demandeur. Avec plus de 80 codes légaux, la France est un des pays ayant le plus légiféré dans tous les domaines.

Pour nous permettre de travailler sur votre dossier,



il vous sera demandé, en copie exclusivement :

- Un historique de votre litige, rédigé par vos soins, résumant de manière chronologique la situation, précisant notamment s'il y a eu des échanges téléphoniques, des mails, ou des courriers envoyés. N'oubliez pas de formuler votre demande (réparation, remplacement, remboursement,...)

- Le contrat, avec les conditions générales de vente et les conditions particulières. Pour un site internet, les conditions générales d'utilisation, avec la date de leur impression.

- Les devis et bons de commande (recto verso)

- Les factures (recto verso)

- La ou les lettre(s) recommandées avec accusé de réception envoyée(s) par vos soins + bordereau d'envoi + accusé de réception AVEC DATES LISIBLES

- Réponse(s) éventuelle(s) de votre « adversaire »

- Mails, courriers simples

- Toutes preuves de paiement ou de tout débit contesté (extrait de compte, avec possibilité de masquer les informations « sensibles »)

Pensez à nous préciser toute information utile relative à votre dossier : opposition au paiement, situation financière fragile,...

Par souci de gain de temps dans le traitement du dossier,

nous vous demandons de nous adresser ces documents uniquement par courrier, dépôt dans la boîte aux lettres extérieure ou lors de l'une de nos permanences.

Les dossiers non complets ne pourront être traités. Nous vous demanderons les compléments utiles avec comme conséquence une perte de temps.

Pour les dossiers de gaz ou d'électricité, il nous faudra en plus les index des compteurs les plus récents. Il s'agit souvent de consommations fantaisistes. Nous aurons besoin d'une photo du compteur avec le journal du jour. Cela permet de dater sans contestation la situation et sans frais.

Attention ! Nous n'avons pas de fax et nous ne pouvons pas imprimer de grandes quantités de pièces attachées. Les juristes ne travaillent pas sur écran. En outre, nous ne demandons jamais de frais administratifs. Les mails dépassant une certaine taille sont systématiquement détruits. Songez que nous avons reçu en 2021 plus de 9 000 mails. Vous pouvez donc imaginer que nous sommes contraints à une certaine rigueur dans la gestion de la messagerie électronique.

Il sera toujours demandé l'adhésion à l'association car nous ne pouvons légalement intervenir que pour nos adhérents. Notre zone de compétence, en revanche, s'étend à l'ensemble du territoire national. Un consommateur de Bordeaux ou Perpignan peut donc parfaitement adhérer et nous soumettre son problème. Cette approche sera la même quel que soit le mode de contact avec nous.

Après examen et si le dossier le permet, nous interviendrons pour soutenir votre démarche. Vous recevrez un double de notre courrier à l'entreprise qui pourra, si besoin est, être utilisable en justice. Attention, si vous avez un contrat de protection juridique, il faudra demander l'accord de cet organisme avant toute action car certains excluent toute prise en charge en cas d'intervention extérieure. En fonction de la réponse de votre adversaire, nous ferons le nombre de courriers utiles à la défense de vos intérêts. Vous serez toujours destinataires des doubles. Dans certains cas, nous vous demanderons de reprendre la main pour montrer au professionnel que vous êtes actif dans votre dossier. Nous formons, vous et nous, un tandem. Celui-ci doit toujours être solidaire pour que les choses bougent ! Attention ! Nous ne

Enquête

vous demandons pas de devenir des juristes. Mais dans la société où nous vivons, c'est un outil précieux. Le simple respect des délais et du formalisme nous permettra d'agir plus vite ! Pour une parfaite information, nous avons mis en place pour certains professionnels des procédures différentes. Elles vous seront indiquées au cas par cas. Nous vous demandons de ne pas effectuer de démarches sans nous en parler. Cela peut générer un trouble important. De même, nous vous demandons de ne pas contacter d'autres organismes d'aide. Pour finir cette partie, nous ne traitons pas de dossiers déjà commencés.

A ce stade du dossier, il est inutile de nous contacter tous les 8 jours pour demander des nouvelles ! Les délais que nous vous avons communiqués sont aussi valables pour nous. Vous devez patienter un peu et si rien n'a bougé sous 4 à 6 semaines, nous ferons une lettre de relance. Le même délai s'applique à ce nouveau courrier. Comprenez par ailleurs que nous ne pouvons vous rappeler compte tenu du nombre de dossiers que nous gérons. Ce sera donc à vous de nous contacter. Si vous n'avez pas reçu le double de notre courrier au bout d'un mois, un mail suffit pour nous demander où il en est. Utilisez de préférence l'adresse mail que vous avez et qui est notamment indiquée sur la carte d'adhérent ou à la dernière page de la revue.

Nous vous demandons d'être très vigilant dans le suivi de votre dossier et de nous informer des relances, appels ou lettres que vous recevez après notre intervention. Pour chaque nouveau document, nous vous demandons une copie. Votre réactivité est essentielle. Si le professionnel vous contacte par téléphone ou mail pour tenter de vous convaincre d'abandonner le litige ou de le résoudre directement avec vous, indiquez que le dossier est entre les mains de l'ADC France et exigez un écrit formalisant la ou les propositions. Si vous n'avez pas celui-ci dans un délai de 8 à 15 jours, faites un courrier pour rappeler au professionnel les offres qu'il vous a faites et que vous aurez bien notées après l'appel téléphonique.

Vous pouvez aussi être harcelé de lettres simples de sociétés de recouvrement de créances ou d'huissiers associés. Sachez qu'elles n'ont aucune valeur juridique. Pas de panique, donc, si vous recevez ces lettres de menaces. C'est du bluff ! Seul un recommandé avec AR a une importance réelle. Mais ces gens n'écrivent jamais de la sorte ! Cela coûte trop cher. Il est donc inutile de nous téléphoner ou de venir. Il suffit de nous envoyer la copie de ce courrier avec le numéro de dossier par LA POSTE. Ils peuvent permettre une éventuelle action judiciaire si la société va trop loin. Il faut donc les mettre dans le dossier que vous aurez ouvert.

Et la suite ? Sauf dans de rares cas où la situation est claire dès le début, il est impossible d'y répondre.

Aucun litige n'est rigoureusement identique au précédent ou au suivant. En outre pour dialoguer, il faut être deux. Parfois nos adversaires ont du mal à trouver le temps de nous répondre ou notre action ne leur plaît pas. Nous nous plaçons toujours sur le terrain juridique et nos lettres provoquent souvent de bonnes réactions. Nous vous associons aussi à la gestion de votre litige. Il arrive que la réponse de l'adversaire demande des précisions. Nous vous demanderons alors de nous les faire parvenir rapidement par écrit. Nous procéderons alors à un nouvel examen et interviendrons si besoin est. Mais à partir d'un certain stade, il est inutile d'écrire compte tenu de la position de l'entreprise, de l'absence de réponse ou d'un refus net. Outre que cela n'apporte rien, il va s'écouler encore deux mois ! Il convient d'ajouter que les vacances judiciaires sont redoutables pour les dossiers.... Il y a peu ou pas d'activité en juillet et août et pendant toutes les vacances scolaires.

Dans certains cas, l'intervention d'un avocat est nécessaire compte tenu de l'urgence ou de la gravité de la situation. Cela concerne à titre d'exemple plusieurs secteurs dont l'immobilier, la banque pour les cas graves ou les montants importants, les travaux ou les voitures. Vous pourrez bénéficier d'une consultation gratuite. Celle-ci est exclusivement réservée à nos adhérents. Cette voie est explorée quand notre intervention a échoué. Le dossier est prêt. Vous aurez alors une décision à prendre et à assumer car nous n'avons pas la possibilité de vous représenter devant un tribunal. Il est à noter que les « actions collectives » introduites en 2014 dans le paysage et qui devaient correspondre aux « class actions » à l'américaine se révèlent à l'usage inopérantes. En effet, on ne peut y recourir que pour des dossiers dont le préjudice est strictement identique, ce qui est rarissime, même lorsque les consommateurs sont victimes du même défaut ou de la même panne. En outre, il faut attendre la fin de toutes les procédures possibles. Cela peut prendre 5 ans si le dossier finit en Cour de Cassation. Cerise sur le gâteau : l'association qui se lance dans cette procédure supporte l'intégralité des frais sans rien pouvoir demander, même pas l'adhésion ! Nous n'avons donc aucun intérêt à y recourir ni les moyens de le faire. Le summum ? Vous ne pouvez demander que la réparation du préjudice matériel sans aucun dommage et intérêt sur le préjudice moral ! A titre d'exemple, une association nationale a lancé la première action en octobre 2014 pour 1,5 € par mois... Les consommateurs peuvent espérer, si cela ne se règle pas par un accord amiable entre les deux parties au versement dans 5 ans de 24 € ! Bref, tout a été fait pour que les « actions collectives » n'existent que sur le papier mais surtout pas dans la réalité. Les changements politiques intervenus depuis ne nous incitent pas à croire à une évolution. Il est vrai que les problèmes de consommation n'ont intéressé personne.

Après cet examen, il reste un point à voir. Bien évidemment, un avocat a un coût. Il faut donc un dossier complet et clair pour que vous puissiez avoir une consultation efficace ! Nous vous conseillons de lui remettre le dossier quelques jours avant

le rendez-vous. Vous pouvez, si vous disposez d'un contrat de protection juridique, demander la prise en charge de ses honoraires. Si vous n'avez pas encore ce contrat, certaines précautions sont à prendre avant de signer. Il faut regarder de près le délai de carence, le montant des honoraires pris en charge et la nature des litiges couverts par ce contrat. Vous devez prendre la formule la plus adaptée à votre situation. Le prix n'est pas très élevé surtout si vous avez un procès à faire. Attention ! Les assureurs refusent toute prise en charge en cas de litige existant à la date de signature. Certains vont plus loin... Nous avons vu, avec le dossier ARISTOPHIL, des exemples de mauvaise foi qui nous ont stupéfaits. Nous vous déconseillons la MATMUT ou PACIFICA. Une autre précision est importante. La MAIF ne prend pas en charge tous les litiges nés de placements mais cela est indiqué dans les conditions générales.

Comme indiqué, en cas d'échec de nos interventions, la suite, si vous souhaitez aller plus loin, est judiciaire. Il ne paraît pas superflu d'envisager de souscrire un contrat de protection juridique qui va vous permettre une prise en charge d'honoraires d'avocat en cas de procédure judiciaire. Mais attention, comme il est dit ci-dessus, avant de signer, regardez de près le délai de carence, le montant des honoraires pris en charge et la nature des litiges couverts par ce contrat.

Place maintenant à la 4ème phase, forcément judiciaire. Elle se divise en deux parties : La phase amiable et la phase judiciaire. Ce numéro va vous expliquer comment le système fonctionne.

QUATRIÈME PHASE : LA PHASE DE CONCILIATION

Il s'agit d'un vrai changement dans les habitudes judiciaires. Le décret 2019-1333 est entré en vigueur le 1er janvier 2020. Nous avons trouvé de multiples informations sur le site www.service-public.fr que nous vous restituons ci-dessous. Si besoin est, nous avons ajouté des commentaires pour éclairer des points complexes. L'État n'a plus d'argent. Il faut simplifier les procédures pour permettre à une justice débordée de pouvoir assumer tant bien que mal son rôle. Une procédure de conciliation a donc été prévue avant toute procédure judiciaire. Cette obligation, créée par la loi 2016-1547 publiée le 18 novembre 2016 a été confortée par le décret 2019-1333 du 11 décembre 2019.

Cette évolution, qui nous déplaisait, a été annulée par un arrêt du Conseil d'Etat du 22/09/2022 n° 436939 !

Beau camouflet pour un État qui ne veut plus permettre aux citoyens d'avoir droit à l'accès à la justice pour cacher la misère sous le tapis !!!

Nous avons donc supprimé cette partie de l'article car un autre problème est apparu qui mérite un éclairage sur la situation dans la partie juridique. ■

QUE FAIRE SI ON REFUSE DE PRENDRE VOTRE PLAINTE ?

Lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous êtes en droit de déposer une plainte auprès de la Police ou de la Gendarmerie. Le dépôt de plainte permet à une victime d'informer la justice qu'une infraction a été commise. Il déclenche une enquête pénale, qui doit permettre de vérifier l'existence de l'infraction et d'identifier l'auteur.

La loi n° 2000-516 du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes précise que vous pouvez déposer plainte quels que soient le lieu de l'infraction, votre lieu de résidence et qu'il y ait ou non des preuves matérielles au jour du dépôt de plainte.

Or, lorsque l'on parcourt le rapport du Défenseur des droits, lorsque l'on s'intéresse aux forums de victimes, on constate que de plus en plus de personnes se voient opposer un refus catégorique quant à leur dépôt de plainte. Ce qui nous amène à nous poser la question suivante : les gendarmes et policiers ont-ils le droit de refuser de prendre une plainte ?

L'OBLIGATION DE RECEVOIR LES PLAINTES

La loi est très claire à ce sujet, en regard de l'article 15-3 du Code de procédure pénale :

« Les officiers et agents de police judiciaire sont tenus de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions à la loi pénale, y compris lorsque ces plaintes sont déposées dans un service ou une unité de police judiciaire territorialement incompétents. »

Autrement dit, il ne revient pas aux agents et aux officiers de décider de la recevabilité de la plainte, seul le procureur de la République décide de son issue. Cette position a été à nouveau confirmée dans une réponse du ministère de l'Intérieur en date du 27 février 2014 : « Il existe donc une obligation légale de recevoir les plaintes. Ce droit est réaffirmé dans la Charte d'accueil du public et d'assistance aux victimes affichée dans l'ensemble des locaux de police et de gendarmerie ».

Ajoutons à cela que le Code de la Sécurité Intérieure nous informe en son article R434-14 que les policiers et les gendarmes doivent se montrer exemplaires et courtois avec la population.

Aussi en cas de refus de plainte, vous êtes en droit de saisir le Défenseur des droits



(https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016 ou au 09 69 39 00 00) voire l'Inspection générale de la Police nationale – IGPN (plateforme de signalement <https://www.interieur.gouv.fr/contact/signalement-igpn>) ou l'Inspection générale de la Gendarmerie Nationale – IGGN (<https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/contacts/reclamation-iggn>).

LA DIFFÉRENCE AVEC LA MAIN COURANTE

Il peut parfois vous être proposé de déposer une main courante en lieu et place d'une plainte. Attention, la main courante n'a pas les mêmes effets qu'une plainte, elle permet simplement de signaler des faits (comme un début d'infraction par exemple ou lorsque l'on est témoin d'un événement inquiétant), sans ouvrir de procédure pénale. La main courante est utile pour déclarer des faits qui ne sont pas constitutifs d'une infraction, dans le but d'en garder une trace.

C'est un procédé simple et rapide mais qui ne permet pas de remplacer la plainte ; l'auteur des faits ne sera ni tenu au courant ni convoqué par les forces de l'ordre, c'est un signalement enregistré, rien de plus.

Malheureusement, il arrive que les victimes de réelles infractions se voient contraintes par les agents de police et officiers de se limiter à une main courante, alors qu'une plainte est nécessaire. Il s'agit là d'un abus de droit, car en réalité, en cas d'infraction pénale, même si les agents et officiers peuvent vous conseiller, il en va de votre décision de choisir entre la plainte ou la main courante.

LES FAITS POUR LESQUELS VOUS POUVEZ PORTER PLAINTE

Toute la difficulté peut être de savoir si les faits pour lesquels vous souhaitez déposer plainte relèvent bien du droit pénal et non du droit civil. Vous devez ici être victime d'une infraction, c'est-à-dire d'un crime, d'un délit ou d'une contravention. En voici quelques exemples : vol, escroquerie, agression sexuelle, homicide,...

Si les faits que vous exposez sont sans lien avec une infraction pénale, les agents doivent vous rediriger vers les services compétents.

Ainsi, l'absence de restitution du dépôt de garantie par votre ancien bailleur ne relève pas du droit pénal. Un dépôt de plainte pour ce motif est donc impossible. Vous serez alors aiguillé vers les associations de défense

Juridique

des consommateurs ou invité à saisir le tribunal judiciaire (une phase de conciliation préalable peut être obligatoire).

Mais dès lors que les faits vous concernant entrent dans le champ du droit pénal, les agents sont tenus de prendre votre plainte ou votre main courante. Dans ce genre de cas, les usagers sont parfaitement en droit d'insister, il ne faut pas hésiter à montrer que l'on connaît ses droits.

Vous pouvez également, et c'est le plus favorable, envoyer directement en courrier simple une lettre de plainte au procureur de la République, en adressant votre dossier au tribunal judiciaire de votre ville. Cette démarche vaut dépôt de plainte. BP - LD ■

MODÈLE DE LETTRE AU PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE (PLAINTÉ SIMPLE)

Nom, Prénom
Adresse,
à (Lieu), le (Date)

Monsieur le Procureur de la République
du Tribunal Judiciaire de

Monsieur le Procureur de la République,

J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur les faits suivants : (exposer ici les faits avec le maximum de détails, ainsi que le lieu et la date auxquels ils se sont produits).

En conséquence, je porte plainte contre x... (ou bien le nom de la personne si vous la connaissez) responsable de l'établissement.... (nom et adresse de cet établissement) pour (citez l'infraction, ex : non-respect de l'Arrêté n°... du ... sur ... , et toutes autres qualifications qui pourraient se révéler utiles).

(formule de politesse).

Signature

Pièces jointes : tous les éléments de preuve que vous possédez sur l'affaire. S'il s'agit de documents, n'envoyez que des photocopies, gardez les originaux.

Source : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Modele-de-lettre-au-Procureur-de-la-Republique-pla>

La «réduflation» en image

Nous vous avons évoqué la «réduflation» dans la partie « coup de gueule ». Nous publions un exemple récent.

Les biscuits TUC proposent une promotion sur les biscuits. Ils sont vendus par lots de 3 paquets, soit 100 gr. Ce poids est bien indiqué en bas de l'emballage.

Mais, il est indiqué en dessous de la composition du produit en tout petit :

100 gr = 3 X30 gr

Trouvez l'erreur !

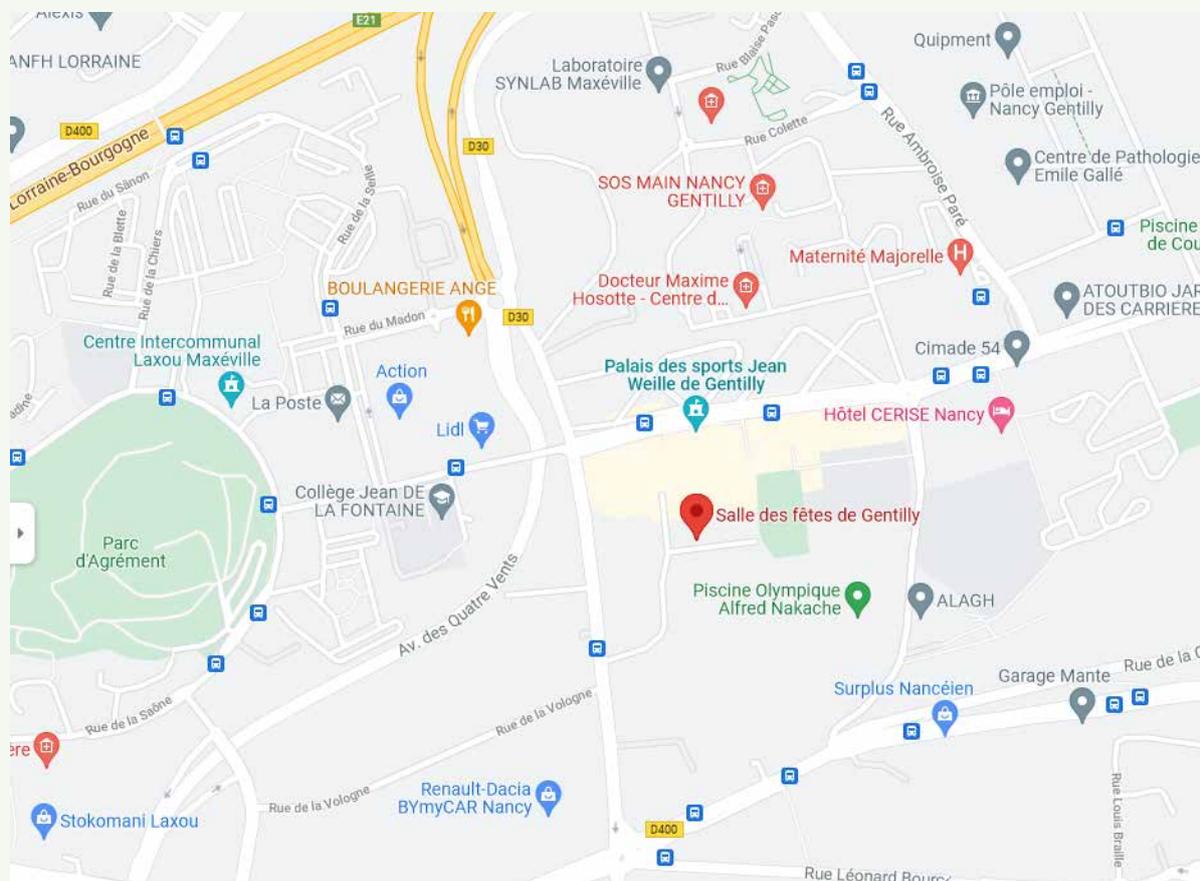
Nous publions l'image :



ADC France vous propose d'assister à une **conférence gratuite sur le piratage bancaire** de 14h30 à 17h00 (accueil à partir de 14h), dans la salle où aura lieu l'Assemblée Générale (Parc de Gentilly, 11 avenue du Rhin, salle 4L12 à Nancy). Cette conférence sera l'occasion de faire le point sur les différentes techniques d'arnaque, les moyens de vous en prémunir et les actions possibles pour vous faire rembourser. **La conférence est gratuite et ouverte à tous.** C'est donc l'occasion d'inviter vos proches pour leur faire découvrir notre association ! À très bientôt !

ASSEMBLEE GÉNÉRALE 2022

Elle a lieu le jeudi 1er décembre 2022 à 18H 4 avenue du Rhin 54000 NANCY. Pour vous aider à la situer, vous trouverez un plan ci-dessous :



Nous vous invitons à participer à notre Assemblée Générale Ordinaire qui se tiendra **le jeudi 1er décembre 2022 de 18h à 19h30, 4 avenue du Rhin, 54000 NANCY** en présence de Maître Arnaud DELOMEL. Si le quorum (1840 adhérents) n'est pas atteint, l'assemblée Générale Ordinaire sera fermée et une assemblée Générale extraordinaire sera ouverte dans la foulée. L'ordre du jour sera le suivant :

- > Présentation du Rapport Moral exercice 01/07/2021 au 30/06/2022.
- > Présentation du Rapport financier exercice 01/07/2021 au 30/06/2022.
- > Augmentation de 3 € de l'adhésion / ré adhésion
- > Quitus aux administrateurs.
- > Election des administrateurs.
- > Débat avec Maître Arnaud DELOMEL sur les arnaques financières.

Un pot de l'amitié clôturera cette Assemblée Générale. Nous espérons vous compter nombreux parmi nous. **En cas d'empêchement, nous vous proposons de nous adresser un pouvoir au 3/5 Rue Guerrier de Dumast, 54000 NANCY ou par mail à contact@adcfrance.fr**

POUVOIR : CONFORMÉMENT AUX STATUTS DE L'ASSOCIATION,

Je soussigné _____, adhérent de l'ADC France, donne pouvoir à M/Mme _____ ou à défaut à M./Mme _____ de me représenter et voter à l'Assemblée Générale ordinaire (ou extraordinaire) du 1er décembre 2022.

Le _____ à _____ (bon pour pouvoir - signer)

Chiffres clés

Depuis le 1er janvier 2006, les loyers sont revalorisés avec l'IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) composé de trois indices. Un nouvel indice est publié chaque trimestre au JO. Il sert de référence pour tous les baux signés locatifs quelque que soit la date de signature.

Le mode de calcul a été modifié par la loi 2008-111 publiée le 12/02/2008. Depuis, c'est un indice des prix hors loyers et hors tabacs qui sert de référence. **Pour les baux locatifs signés entre le 13/07/2021 et le 15/10/2021, la hausse sera de $136.27 / 131.67 = 3.49\%$**

Pour une parfaite information, ce nouveau système remplace toute référence aux anciennes méthodes.

	3ème Tr22	2ème Tr22	1ème Tr22	4ème Tr21	3ème Tr21
Indice	136.27	135.84	133.93	132.62	131.67
JO du	14/10/2022	13/07/2022	15/04/2022	14/01/2022	15/10/2021

SMIC au 1er aout 2022 Horaire **11.07 €** Mensuel (151,67 h): **1 678.95 €**

Intérêt légal Taux 2022 : 0.76 % (JO du 27/06/2022) 2ème semestre 2022

	Taux moyen (3e Tr 22)	Seuil de l'usure (JO du 31.09.2022)
Prêt immobilier à taux fixe (entre 10 et 20 ans)	2.27 %	3.03 %
Prêt immobilier à taux variable	2.19 %	2.92 %
Prêt < 3000 €	15.87 %	21.16 %
Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 €	7.60 %	10.13 %
Prêts personnels > 6000 €	4.00 %	5.33 %

Source : Site Internet legifrance-gouv.fr



BULLETIN D'ADHESION OU DE RÉ-ADHESION À L'ASSOCIATION

NOM PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

MAIL

- Adhésion avec « ANTIPAC » (revue trimestrielle) 47 €
- Adhésion sans « ANTIPAC » 35 €
- Ré adhésion avec « ANTIPAC » 42 €
- Ré adhésion sans « ANTIPAC » 30 €
- Abonnement « ANTIPAC » seul 12 €
- JE FAIS UN DON €

Total versé (montant à préciser) : €

ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE

3/5 Rue Guerrier de Dumast
54000 NANCY
Téléphone : 03 83 85 51 95
contact@adcfrance.fr
www.adcfrance.fr

Tirage : 2100 ex. - Parution : octobre 2022
ISSN : 0249-2903 - CPPAP : 1019 G 83634
Trimestriel : janvier - avril - juillet - octobre

Impression : La nancéienne d'impression
31 Rue Georges Bizet - 54500 Vandœuvre-lès-Nancy
Directeur de la Publication : Guy Grandgirard
Rédacteur en chef : René Métrich
Reportages : ADC FRANCE
Mise en page/Infographie : Thierry Laurent
Crédits Photos et Illustrations :
ADC FRANCE, www.pxhere.com

Règlement à : **ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE**
3/5 Rue Guerrier de Dumast - 54000 NANCY

Association sans but lucratif composée de bénévoles qui agit pour la défense et l'information des consommateurs. Elle assure la représentation des Consommateurs auprès des Pouvoirs Publics et des Professionnels, et agit pour leur défense et leur droit à l'information.