

# Dépôt de garantie : Les temps sont durs !

*Nous constatons, au travers de nos litiges, une dégradation nette des relations entre propriétaires et locataires. Le nombre de litiges nés de la non-restitution du dépôt de garantie est impressionnant depuis quelques mois !*

Nous découvrons des situations inédites comme la notion de vice caché invoqué par un propriétaire parlant d'acompte pour sa demande de réparations locatives et joignant un devis d'un artisan radié pour justifier sa demande... Le même soir, autre dossier avec un devis d'une autre entreprise également radiée ! Ces pratiques délictueuses ne sont pas acceptables... Il nous faut redoubler de prudence. La réduction de deux à un mois du dépôt de garantie est une bonne chose mais elle peut générer à la sortie des frictions inattendues ! Il n'est pas inutile de rappeler que le dépôt de garantie doit être restitué deux mois après l'état des lieux de sortie. Les retenues sont permises sous réserve qu'elles soient prévues dans l'état des lieux de sortie et qu'elles soient appuyées de justificatifs tels que devis ou factures. En cas de désaccord, ne signez pas l'état des lieux ! ■



**Service après vente :  
C'est chinois, c'est pas  
cher, c'est pas garanti...**

Cette formule que nous avons découvert à travers un litige (régulé) invoqué par un vendeur d'une grande surface est vraiment d'actualité. Nous constatons une multiplication des litiges nés du refus d'appliquer les garanties, qu'elles soient légales ou contractuelles. Cela concerne principalement les nouvelles technologies ou les appareils électro ménagers. Au vu des réponses des professionnels (?), nous pourrions croire que les consommateurs s'amuse à casser eux même leur appareil, qu'ils les font rouiller volontairement ou qu'ils vont tous à la plage ! Nous constatons que le sable pénètre les portables même quand les consommateurs sont à leur domicile ou à la campagne. Au vu de nos dossiers, nous pouvons penser que notre pays est en fait le Sahara ou un pays d'Asie du Sud Est en période de mousson ! Hélas pour ces magasins peu scrupuleux, l'article 1315 du Code Civil impose la charge de la preuve ! Ne vous laissez pas influencer par les rapports d'expertise bidons de 10 lignes. Ils n'ont aucune valeur car l'émetteur est en relation commerciale avec le commerçant. Une lettre recommandée avec AR sèche permettra de remettre d'aplomb la situation. ■

# Canal + : Le bras de fer

*Depuis plusieurs années, nous croisons le fer avec cette société qui aime un peu trop ses clients surtout quand ils veulent résilier leur contrat.*

Le refus est catégorique invoquant le fait que l'information sur le terme de celui-ci est indiquée sur la revue. Il a fallu de nombreux dossiers, des jugements pour que la société ne mentionne plus la fin du contrat sur le plastique protégeant celle-ci. Mais il n'en reste pas moins que le consommateur doit disposer d'une information claire lui permettant d'apprécier quand cet engagement se finit. Nous avons mis en ligne sur le site de combat [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org) rubrique « tableau d'honneur » un jugement rendu

en mai 2011 condamnant la société car elle n'a pas apporté la preuve que la revue était arrivée au domicile du consommateur. Comment aurait-il pu dans ces conditions savoir la date d'échéance de son contrat ? Les temps sont durs. Nous constatons au travers de nos litiges que les consommateurs donnent des priorités à leurs dépenses. Est-il utile d'avoir ce type de contrat quand on constate la présence de multiples chaînes gratuites sur la TNT ? Ce modèle économique a atteint ses limites à notre sens. ■



## Coup de gueule

**Info-alertes :**  
Quelques curiosités  
dénichées par le Réseau  
Anti Arnaque

*Nous publions deux belles pépites du réseau Anti arnaque. Cette info alerte parue en novembre 2011 est importante au vu du nombre de victimes. Surtout ne commandez pas à ce type de société. Le litige est garanti !*

*En ces temps de nouvelle année et de vœux, nous ne résistons pas au plaisir de vous présenter « hélios » ! Surtout, ne souscrivez jamais à ce type d'offre même avec 7 trésors !*

## LE COFFRE AUX 7 TRÉSORS IMMÉDIATS DE HELIOS

HELIOS, « spécialiste international en intervention télépathique », possède un « coffre aux 7 trésors immédiats » qui vous permet d'effectuer les 7 vœux les plus chers.

Cinq vœux vous sont déjà proposés (gain aux jeux, l'argent, la chance inouïe définitive, le bonheur grandiose, la vraie affection), deux autres sont à déterminer. En grand manipulateur, HELIOS va vous démontrer que son intervention ne va rien vous coûter :

- Le travail de télépathe vaut 100 € mais HELIOS vous fait généreusement une remise de 71 €.
- Vous avez donc à régler la somme de 29 € mais, en contrepartie, un chèque cadeau de 29 € vous sera remis. En effet, HELIOS, en bon télépathe, a deviné que vous aviez des soucis d'argent.

En résumé, l'opération sera blanche pour vous (c'est du moins l'argumentation de HELIOS) mais vous aurez néanmoins décaissé un chèque de 29 € ! ■

## REVITADERM, PERFECT RADIANCE ET AUTRES : UN AIR DE DÉJÀ VU

Dès le mois de juillet 2009, le Réseau anti-arnaques avait dénoncé la pratique des échantillons gratuits sur internet, l'astuce consistant à réclamer au consommateur le paiement et frais de port et donc à obtenir les coordonnées de la carte bancaire. Or, de discrètes mentions indiquaient que, sauf contre-ordre exprimé par le client dans un délai défini, des envois complémentaires seraient expédiés et facturés.

Au fil des ans, les propositions se sont succédées : les gélules brûleuses de graisse à base d'açai (VIV3 LABS), le dentifrice pour blanchir les dents (IDOL WHITE, SMILE BY GLOW), le thé vert pour mincir (CHOYUNG).

Les tendances de cette fin d'année s'appellent principalement REVITADERM ou PERFECT RADIANCE : des échantillons gratuits de produits anti-âges sont proposés et des frais de port (en moyenne 6 €) sont réclamés.

En fait, le débit de ces frais de port sera suivi de prélèvements successifs voisins de 80 €, correspondants à l'envoi de produits complémentaires conformément à l'offre d'essai ! Un libellé REVITA SKINCREAM est mentionné sur le relevé de compte bancaire. Le consommateur dispose d'un délai de 12 jours à partir de la date de la commande pour annuler cette offre d'essai : mais encore faut-il qu'il puisse joindre par téléphone ou par mèl le service concerné ! D'autres offres similaires circulent actuellement sur le net : MYSTIQUE LABS, ALIVEMAX, VIVEXIN, RELIFT XS, REJUVANEW...

L'identification des sociétés exploitant ces enseignes commerciales est difficile : une domiciliation postale en Angleterre (Linlithgow, notamment) et une structure administrative aux États-Unis. ■

# Action bancaire : La suite



Notre site [www.ufcnancy.biz](http://www.ufcnancy.biz) dédié à l'information sur le calcul du Taux Effectif global des prêts immobiliers a maintenant deux mois d'existence. Nous savons qu'il énerve nos banquiers... A qui la faute ? Pas aux consommateurs victimes d'informations tronquées voire fausses ! Les dossiers que nous avons ouverts nous ont stupéfaits ! Dans un cas, il manque 5 informations obligatoires ! Nous sommes encore plus surpris de constater que le taux de l'usure est régulièrement dépassé ! Cette gestion hasardeuse d'un élément aussi important n'est pas acceptable.

Nous avons depuis l'ouverture du site ajouté plusieurs outils sympathiques dont des simulateurs de TEG ou de calcul d'échéanciers qui vous permettent de vérifier si les informations sont justes. La partie réservée aux adhérents s'est enrichie de plusieurs onglets tenant compte de nos dossiers... Nous vous rappelons qu'il est mis en ligne des lettres types avec les jurisprudences ad hoc. Nous continuerons régulièrement à l'enrichir car nous faisons des trouvailles importantes régulièrement. Toutefois, nous sommes preneurs de toute information sur la réaction de la banque si vous lui demandez de retenir les Intérêts au Taux Légal en lieu et place des intérêts du prêt. Les premiers retours ont été mis en ligne sur la partie ouverte à tous les consommateurs.

Ce premier site va inaugurer notre nouvelle politique dans la gestion collective de nos dossiers. Le monde politique et économique ne veut pas des actions collectives ? L'approche que nous vous proposons va peut-être permettre de faire revoir la copie. Il n'est plus acceptable de voir certaines dérives en grande masse rester impunies...

C'est aussi prévoir le futur car tôt ou tard, les chèques vont disparaître... Ils n'existent déjà plus en Belgique ou au Luxembourg. Le paiement en ligne est intégré dans le site qui vient d'être ouvert. Ce moyen de règlement sera inséré dans tous les nouveaux sites que nous allons créer. ■