



16, Boulevard Louis Blanc  
BP 717  
85017 La Roche-sur-Yon

Téléphone: 02 51 37 02 40  
Email : [orgeco85@wanadoo.fr](mailto:orgeco85@wanadoo.fr)

## LE JOURNAL d'OR.GE.CO-VENDEE N° 11 - 1er semestre 2012

### Table des matières

- Page 1 :** Le mot du Président  
Taxe des ordures ménagères et loyers  
Obligation de réparation par le propriétaire  
Convention d'honoraires
- Page 2 :** Achat de DVD, CD...  
Paiement en espèces  
La valeur de remplacement d'un bien  
La garantie légale des vices cachés  
Publicité SMS
- Page 3 :** Locataire/Propriétaire, qui fait quoi ?  
Les infractions routières  
S'informer sur le permis de construire  
Comment éviter les appels intempestifs
- Page 4 :** Dossier ORGECO c/ banque  
Dossier ORGECO c/ canal sat  
Dossier ORGECO c/ agence matrimoniale

**Le mot du Président :** le développement des énergies renouvelables au cours des dernières années, comme la pose de panneaux photovoltaïques ou l'installation de pompes à chaleur, a eu pour corollaire un accroissement des litiges soumis à notre association à cause de sociétés peu scrupuleuses ou manquant d'une expérience professionnelle à la hauteur des enjeux : matériels défectueux, services après-vente inexistant, contrats de vente non respectueux des règles en matière de droit de la consommation. En l'espèce, ce sont des dizaines de consommateurs mécontents, qui, parfois, sont confrontés à des sociétés ayant été mises en liquidation judiciaire. Des solutions existent, certes, mais elles s'avèrent souvent coûteuses parce qu'elles obligent à faire intervenir un avocat. Avant de signer un contrat qui, dans le domaine des énergies renouvelables, dépasse souvent les 20000 €, je rappelle quelques conseils de bon sens :

- se renseigner sur l'entreprise qui démarche.
- privilégier les entreprises locales et éviter les sociétés dont le siège social se situe dans des départements lointains.
- vérifier la qualité du matériel proposé en interrogeant au besoin des professionnels locaux.

Et si après avoir signé ou après l'installation du matériel commandé, vous êtes confronté à la réticence de l'entreprise en cause à se déplacer pour régler un problème ou à répondre tout simplement à vos courriers par un silence persistant, vous devez adresser immédiatement une lettre recommandée avec AR. Si rien ne se passe, il faudra saisir une association de défense de consommateurs, comme ORGECO 85.

Les bénévoles d'ORGECO 85 seront là pour vous renseigner et vous conseiller. A tous, je souhaite une excellente année 2012.

**Guy PLEGAT, Président d'ORGECO 85**

**Taxes des ordures ménagères et loyers :** le bailleur dispose de 5 ans pour récupérer les charges (taxes des ordures ménagères entre autres ou les augmentations de loyers non réclamées à leurs locataires).

Pour les ordures ménagères, le propriétaire doit fournir la copie de l'avis de la taxe foncière (loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005. Art 113.

### **Obligation pour le propriétaire de réparer une chaudière :**

Légalement, les grosses réparations sont à la charge du propriétaire. Selon l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 n° 89-462 et l'article 1720 du code civil, le bailleur doit remplacer ou réparer à ses frais les appareils mentionnés au bail.

Si le propriétaire refuse la réparation ou ne donne pas suite, il convient de lui envoyer une lettre recommandée avec AR de mise en demeure de réparer ou de remplacer le matériel défaillant.

La lettre devra donner un délai raisonnable pour qu'il s'exécute.

En l'absence d'une réponse ou s'il refuse de faire face à ses obligations, vous pouvez saisir la commission départementale de Conciliation qui siège à la préfecture du département où se situe la location. Pour ce faire, il faut adresser une lettre recommandée avec AR au secrétariat de la commission en décrivant le litige et en joignant toutes les pièces utiles (copie du contrat, lettre de mise en demeure, rapport d'expertise). Bailleur et locataire seront convoqués à une audience dite de « conciliation ».

Si aucun terrain d'entente n'est trouvé, il reste pour le locataire à saisir le tribunal d'instance dont dépend le logement loué.

Quelques observations : ne jamais suspendre le paiement du loyer car cela pourrait justifier la résiliation du bail. De même, il ne faut jamais réparer soi-même sous peine d'être accusé de négligence.

Par contre, en cas d'urgence (fuite de gaz, panne de chaudière en plein hiver, etc...), vous avez le droit de faire venir un dépanneur. Le propriétaire devra alors vous rembourser de vos débours.

**Convention d'honoraires :** Avant d'engager une procédure, il est essentiel de s'interroger sur les frais qui risquent d'être engagés. Pour éviter les mauvaises surprises, pensez à demander une convention d'honoraires à votre avocat, qui est tenu de vous remettre un tel document.

**Achat de DVD/CD/Jeux Vidéo détériorés :** vous avez acheté un DVD, un CD ou un jeu vidéo. Vous constatez un défaut. Quels sont vos droits ?

Il n'est pas rare de voir dans les magasins des affiches signalant que les produits ouverts n'étaient ni repris, ni échangés.

Ces affichettes n'ont aucune valeur légale dans ce type de commerce (à noter qu'en matière de vente par correspondance, ces produits ne sont jamais repris, ni échangés, s'ils ont été retirés de leur emballage).

Depuis février 2005, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité qui joue pendant 2 ans à partir de la date d'achat. En plus, si vous constatez dans les 6 premiers mois qui suivent l'achat que le produit n'est pas conforme à ce que vous espériez, le vendeur doit l'échanger.

Si l'échange n'est pas possible, il doit être remboursé. L'obligation de remplacement découle notamment de l'article L 211-7 du code de la consommation.

**Paiement en espèces :** certains faits récents de l'actualité donnent l'occasion de rappeler que le paiement en espèces d'un bien n'est pas autorisé au delà de 3000 € (article L.112-6 du code monétaire et financier).

Cette règle s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale et s'applique tant pour les particuliers que pour les professionnels. La lecture du décret d'application n° 2010-662 du 16 juin 2010 nous apprend qu'une infraction à cette règle est passible d'une amende de 5% des sommes réglées en liquide, payable par le débiteur.

Une exception : le touriste étranger pourra payer en espèces jusqu'à 15000 €.

**La valeur de remplacement d'un bien :** dans de nombreux contrats d'assurance de dommages aux biens – automobile, habitation, téléphone...- on trouve des termes comme la valeur de remplacement « à neuf », « à neuf vétusté déduite » ou « à dire d'expert ». Ces termes sont importants parce qu'ils déterminent le calcul de l'indemnisation des assurés en cas de sinistre.

\*La valeur de remplacement « à neuf » correspond, le plus souvent, au prix auquel peut être acquis, au jour du sinistre, un objet neuf identique ou équivalent, c'est à dire rendant un service identique avec des performances ou caractéristiques similaires au bien assuré.

Cette garantie est la plus protectrice, même si dans certains cas la garantie est limitée dans le temps par exemple pour ce qui concerne les appareils électriques ou l'informatique.

\*Avec la valeur de remplacement à neuf vétusté déduite, l'indemnité est calculée sur la base de la « valeur de remplacement à neuf » à laquelle on applique un abattement de vétusté.

Dans ce type de garantie, l'assureur tient compte de la dépréciation résultant du vieillissement du bien. Plus le bien sera ancien et moins l'indemnité sera importante.

\*Pour la valeur de remplacement « à dire d'expert », l'indemnité est déterminée par expertise, au jour du sinistre, en tenant compte de toutes les caractéristiques du bien assuré, de son état d'entretien et d'usage.

**Observations :** la définition d'un même terme peut sensiblement varier d'un assureur à l'autre.

Dans les contrats, ces termes sont généralement définis dans un lexique auquel il convient de se reporter.

## **Comment invoquer la garantie des vices cachés ?**

Lorsque la garantie commerciale d'un produit prévoyant l'échange ou la remise en état du bien acheté en cas de dysfonctionnement ne joue pas (délai expiré), l'acquéreur ne se retrouve pas démuné.

Il peut toujours invoquer la garantie légale des vices cachés. En effet un bien qu'il soit neuf ou d'occasion, quel qu'il soit (automobile, informatique, outil, électroménager...), doit fonctionner correctement et répondre aux attentes de l'acquéreur. Si tel n'est pas le cas, l'acheteur est en droit de remettre en question la vente dès la découverte du défaut (vice caché) et ce, même plusieurs années après.

**Quelles conditions remplir ?** il y a vice caché lorsque « le défaut rend le bien acheté impropre à l'usage auquel on le destine ou en diminue tellement l'utilisation que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou, du moins, pas au montant versé » (article 1641 du code civil).

Pour que l'action soit recevable, le défaut doit réunir 3 conditions :

\*son existence est antérieure à la vente et ne résulte pas d'un défaut d'entretien de la part de l'acheteur,

\* sa gravité est telle qu'elle empêche d'utiliser le bien dans des conditions normales,

\*ce défaut était suffisamment bien caché pour empêcher l'acheteur de le déceler, même après un examen minutieux.

**Que demander ?** L'acheteur a le choix entre deux options :

\*conserver le bien et exiger une baisse du prix (on parle d'action estimatoire)

\*demander l'annulation pure et simple de la vente en restituant le bien, moyennant le remboursement intégral des sommes déjà versées (action résolutoire).

Dans les 2 cas, l'acheteur peut même réclamer des dommages-intérêts s'il a subi un préjudice.

**Quand agir ?** Le délai maximal de 2 ans fixé pour saisir les tribunaux court à compter de la date à laquelle le défaut a été découvert, quelle que soit la date de l'achat.

**Comment faire quand survient un défaut ?** dans un premier temps, il faut vérifier si la garantie commerciale assise sur le produit acheté (électroménager, informatique, etc.) est susceptible de jouer. Si elle ne peut pas jouer (par exemple délai expiré), il faut sans tarder adresser au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception pour exiger la remise en état du bien, son échange ou sa reprise contre remboursement. Faute d'accord, il reste pour l'acheteur à engager une action en garantie des vices cachés.

**Observations :** c'est à l'acheteur d'apporter la preuve d'un vice caché et de son antériorité à la vente ce qui peut s'avérer difficile lorsque le bien a été acheté d'occasion ou s'il s'est écoulé plusieurs années avant la découverte du défaut. Par ailleurs, le coût d'une procédure reste un frein lorsque l'enjeu économique est faible. Le consommateur a donc intérêt à saisir une association de défense de consommateurs comme ORGECO.

**Publicité SMS :** si vous recevez des publicités sur votre portable –SMS, voyance, jeux ou autres- vous pouvez les transférer gratuitement au 33700 afin que cela s'arrête.

**Locataire/propriétaire : Qui fait quoi ?** la loi précise que le propriétaire bailleur est tenu de fournir un logement décent, dont les équipements fonctionnent. Le locataire, de son côté, doit prendre en charge l'entretien courant. Il nous semble utile de rappeler les règles les plus importantes.

**Ascenseur** : le propriétaire règle les grosses réparations, la mise aux normes, la remise en état en cas de vandalisme, éventuellement les frais de télé surveillance.

Le locataire paie les charges de fonctionnement : électricité, entretien et petites réparations.

**Chauffage/eau chaude** : pour la chaudière individuelle, le propriétaire fournit un appareil en état de marche et le remplace s'il est trop vieux pour être réparé. Le locataire règle les factures de gaz ou de fuel, fait entretenir la chaudière par un professionnel et paie les pièces à remplacer éventuellement. Pour le chauffage collectif, la copropriété est responsable de l'entretien. La dépense constitue une charge payable par le locataire. En cas d'interruption du chauffage, le locataire peut demander en justice une baisse des charges, voire du loyer pour la période concernée.

**Installation électrique** : le propriétaire met l'installation aux normes si elle présente un danger. Le locataire acquitte les factures et remplace les ampoules, les fusibles, les prises défectueuses.

**Peintures, papiers peints** : leur entretien (nettoyage, lessivage) relève de la responsabilité du locataire.

Leur remplacement relève de celle du propriétaire si aucune remise à neuf n'a été faite depuis 15 ans. Si le locataire propose de changer les peintures et papiers peints, il peut négocier une réduction temporaire de loyer. Il est prudent toutefois de détailler par écrit les travaux à effectuer et la durée de la réduction de loyer.

**Plomberie** : le propriétaire se charge du remplacement des tuyauteries et de la robinetterie. D'ici à la fin de 2013, dans les vieux immeubles, les canalisations d'eau potable en plomb, devront avoir été remplacées.

Le locataire assure l'entretien de l'installation : nettoyage, changements de joints et tuyaux du lave-linge et du lave-vaisselle...

#### **Pour en savoir plus :**

Obligations des propriétaires et des locataires : loi du 6 juillet 1989. Elle définit ce qu'est un logement décent.

Liste officielle des charges récupérables : décret n° 81-713 du 26 août 1987.

Liste indicative des travaux à la charge du locataire : décret n° 81-712 du 26 août 1987.

Ces textes sont consultables sur : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

**Les infractions routières** : certaines infractions peuvent coûter chères.

**Refuser de céder le passage à un piéton** : les droits des piétons ont été récemment renforcés puisque tout conducteur est tenu de céder le passage, au besoin en s'arrêtant, au piéton qui s'engage dans la traversée d'une chaussée ou, c'est la nouveauté, qui manifeste clairement l'intention de le faire, même en dehors d'un passage protégé. En plus de l'amende (135 €) et du retrait de points (3 points), le conducteur risque jusqu'à 3 ans de suspension de son permis. Cela ne dispense par pour autant le piéton de respecter lui-même le code la route. Lorsqu'il se situe à moins de 50 mètres d'un passage protégé, il est tenu de l'emprunter, sinon il s'expose à une amende de 4 €.

**Passer à l'orange** : sauf dans le cas où le conducteur ne peut plus arrêter son véhicule dans des conditions de sécurité suffisante, le fait de passer à l'orange constitue une infraction de 2<sup>ème</sup> classe (amende de 35 €).

**Refuser une priorité ou brûler un feu rouge** : ces contraventions de 4<sup>ème</sup> classe exposent le contrevenant à une suspension du permis de conduire de 3 ans (amende de 135 € et perte de 4 points).

**Emprunter la voie d'un bus** : le fait de circuler sur une voie réservée à une catégorie particulière de véhicule est une contravention de 4<sup>ème</sup> classe (amende de 135 €).

**Circuler sur la bande d'arrêt d'urgence** : cette contravention de 2<sup>ème</sup> classe peut aussi donner lieu à une suspension de permis 3 ans au plus (amende de 35 € et perte de 3 points)

**Défaut de gilet et de triangle** : le conducteur doit disposer, à portée de main dans le véhicule, d'un gilet de sécurité et d'un triangle de pré-signalisation. En cas d'arrêt d'urgence, vous devez revêtir le gilet avant de descendre du véhicule et disposer le triangle à 30 mètres en amont (amende de 135 €).

#### **Comment s'informer sur un permis de construire :**

un de vos voisins entame une construction. La loi vous autorise à consulter son projet avant comme après le début des travaux pour vous permettre, si nécessaire, de vous y opposer.

**1) se rendre à la mairie** : après avoir relevé le numéro du permis de construire affiché sur le terrain à construire, vous allez voir le service de l'urbanisme pour consulter le dossier sur place et éventuellement en obtenir une copie (souvent payante).

**2) demande d'explications** : le service de l'urbanisme vous renseignera sur les points qui vous paraissent discutables. N'oubliez pas de consulter le Plan d'occupation des sols (POS) ou le Plan local d'urbanisme (PLU) de votre commune. Ces documents édictent l'ensemble des règles applicables au terrain visé par l'autorisation.

**3) les recours pour contester** : si vous estimez que les travaux envisagés ne respectent pas les prescriptions et si vous êtes propriétaire d'un terrain situé à proximité, vous pouvez exercer un recours administratif devant le maire dans les 2 mois qui suivent l'affichage du permis sur le terrain. S'il n'aboutit pas, vous pouvez saisir le tribunal administratif en déposant une requête.

#### **Comment évitez certains appels intempestifs ?**

vous en avez ras-le-bol des coups de fil intempestifs d'entreprises vantant leur cuisine ou leur nouveau forfait ? Rendez-vous sur le site [www.Pacitel.fr](http://www.Pacitel.fr) pour vous inscrire sur la nouvelle liste anti-démarchage Pacitel, qui vise à « pacifier les relations téléphoniques ». Quatre fédérations sont à l'origine du projet : la Fédération française des télécoms, l'Association française de la relation client, la Fédération de la vente directe et la Fédération du e-commerce et de la vente à distance. Leurs entreprises adhérentes devront, avant chaque campagne de démarchage, télécharger la dernière liste à jour et ne pas composer les numéros y figurant. Ainsi, votre nom et vos numéros de téléphone ne devraient plus être sélectionnés par les ordinateurs des télé-opérateurs. **Applicable à compter du 01/12/2011.**

**Banque** : en mai 2007, les époux J... ont emprunté une somme de 266638 €. Il s'agissait d'un crédit amortissable sur 20 ans avec une particularité : une partie de la somme empruntée soit 208000 € devait être remboursée avant la fin du 24ème mois et obligatoirement par prélèvement sur le produit de la vente d'un bien immobilier alors mis en vente et estimé à 520000 €.

Rencontrant des difficultés pour vendre leur bien, du fait du ralentissement du marché immobilier, les intéressés obtiennent plusieurs reports, la dernière prorogation s'achevant au 7 décembre 2010.

A cette date, ils se trouvent donc face à 3 impossibilités : impossibilité de rembourser les 208000 €, impossibilité de régler des échéances mensuelles dépassant 1800 € (représentant l'amortissement du capital + les intérêts), impossibilité enfin de donner avec précision une date pour la signature d'un acte de vente du bien chez le notaire ; précision demandée par la banque pour reporter à une date ultérieure le remboursement des 208000 €.

Les époux J... décident donc d'emprunter ailleurs et de rembourser à la banque en cause l'intégralité de leur prêt en cours.

La veille de déposer leur chèque de remboursement, la banque en cause réclame une indemnité de résiliation de 3973,56 € arguant que le remboursement ne provient pas de la vente d'un bien immobilier.

Du fait de l'attitude intransigeante de la banque, les époux J... se sont trouvés face à un dilemme : soit ils ne faisaient rien et alors ils étaient dans l'obligation de régler dès décembre 2010 les 1800 € d'échéance mensuelle qu'ils auraient eu à verser jusqu'à la vente effective de leur bien, soit ils empruntaient ailleurs. C'est cette dernière solution qui a été choisie.

**Observations** : Alors que la commerciale en charge du dossier avait la garantie que le bien allait être vendu dans les mois suivants (ce qui a été le cas), elle a préféré s'en tenir au contrat qui précisait que le remboursement du prêt devait obligatoirement être lié à la vente d'un bien immobilier.

Mais le même contrat ne précisait pas ce qui se passait si, au delà du délai contractuel, les emprunteurs ne vendaient pas leur bien et s'ils ne pouvaient pas rembourser les échéances réclamées.

La banque ne leur laissait aucune porte de sortie. ORGECO a considéré qu'il s'agissait là d'une clause abusive.

Au final, la banque a décidé en septembre 2011 d'abandonner le recouvrement de cette indemnité de résiliation.

**Téléphonie** : Notre adhérent, âgé de 83 ans, était abonné à Canal+ et Canal Satellite. Devant déménager, il résilie son abonnement à Canal et rend son décodeur au magasin d'à côté avant d'avoir reçu le bon de retour du décodeur, comme cela est prévu aux conditions générales.

L'abonnement de l'intéressé à Canal + est bien résilié, mais pas celui de Canal Satellite. Il continue donc d'être prélevé de 40 € par mois. Par ailleurs, la résiliation à Canal+ traîne en longueur. Malgré ses nombreux appels, il ne réussit pas à obtenir satisfaction. L'intéressé saisit notre association. Nous obtenons le remboursement total des sommes dues.

**Observations** : les services de Canal n'avait aucune raison de continuer les prélèvements puisque la résiliation était conforme aux dispositions contractuelles. Certes l'intéressé avait rendu trop vite son décodeur mais était-ce une raison pour faire traîner les choses vis à vis d'une personne âgée aux revenus modestes qui, de surcroît, avait pris la peine de téléphoner à plusieurs reprises avant de saisir ORGECO ?

Il y a là un manque d'humanité manifeste que nous ne pouvons que déplorer.

**Agence Matrimoniale** : René P... s'est rendu le 7 avril 2011 dans une agence matrimoniale à NANTES et a souscrit un contrat d'adhésion pour rencontrer des jeunes femmes asiatiques âgées de 45 à 55 ans. Le coût de l'opération est de 5350 € payable en 12 mensualités de 445,83 €. Ayant réfléchi, il expédie le lendemain un mail pour annuler le contrat.

L'agence matrimoniale ne l'entend pas ainsi et porte l'affaire devant le tribunal d'instance des SABLES d'OLONNE. Une audience est fixée au 8 novembre 2011. Ce consommateur saisit ORGECO. A l'examen du dossier, nous constatons :

- qu'il est âgé de 73 ans
- qu'il perçoit une retraite de 1500 € et paye un loyer de 521 €. En déduisant le crédit, il lui reste pour vivre un peu plus de 500 €
- qu'il a été victime d'un AVC lui laissant des séquelles.

Tout cela n'est pas de nature à inciter une jeune partenaire asiatique à construire une relation durable.

Devant cette situation, l'agence matrimoniale abandonne ses prétentions.

Un protocole d'accord transactionnel est signé entre les parties. L'intervention d'ORGECO a permis à notre adhérent de retrouver la sérénité.

**BULLETIN DE READHESION 2012** : Cotisation annuelle : 30 € N°.....

A retourner : ORGECO 85 BP.717 85017-LA ROCHE S/YON

Nom.....Prénom : .....

Adresse.....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....Mail : .....

Demande ma ré-adhésion à ORGECO 85 Paiement par chèque N° .....à l'ordre d'Orgeco 85.

A.....le.....Signature