



Échos de la CLCV du Val-de-Marne

CONSOMMATION
LOGEMENT ET
CADRE DE VIE

Citoyens au quotidien

Association de défense des consommateurs et usagers

Mars 2021

BULLETIN D'INFORMATION N° 30

CONSEIL : Si vous êtes contacté par un fournisseur d'électricité ou de gaz et que celui-ci vous propose un coût moindre pour votre consommation, demandez-lui ce qu'il en sera pour l'abonnement qui risque bien d'augmenter. Ne signez pas, n'acceptez pas de suite puis renseignez-vous par ailleurs.

CONSEIL : Si vous recevez un mail dont vous ne connaissez pas l'adresse (à vérifier caractère par caractère) alors n'ouvrez pas la pièce jointe et ne cliquez pas sur le moindre lien (même pour se désinscrire).

► Nos permanences

ATTENTION ! [COVID-19]

Créteil

Les permanences CLCV dans nos bureaux de Créteil sont annulées. **Nous restons joignables :**

Par téléphone au **01 42 07 08 09** (de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30)

Et par mail via valdemarne@clcv.org

Ivry sur Seine

La CLCV d'Ivry continue à recevoir les personnes qui se font connaître sur la boîte mail : ulclcvivry@gmail.com et qui laissent leur numéro de téléphone pour être rappelés.

Kremlin-Bicêtre

Les permanences CLCV dans nos bureaux du Kremlin-Bicêtre sont annulées. Les consommateurs qui dépendent de ce secteur peuvent toujours présenter leur litige via kremlinbicetre@clcv.org ou par téléphone au **07 83 21 95 94**

Vincennes

La permanence de Vincennes fonctionne normalement depuis le 7 janvier 2021.

Les jeudis de 9h30 à 11h45 sur rendez-vous. Mail : vincennes@clcv.org
Téléphone : **07 85 34 43 47**



La CLCV reste présente pour continuer à défendre les consommateurs que nous sommes, sans oublier la défense de notre environnement et du logement en particulier.

Notre confédération nous informe sur notre alimentation : enquête sur les fruits et légumes conventionnés et bio, encadrement des boissons énergisantes ; elle mène des actions auprès du gouvernement pour un plus grand investissement dans la construction des logements sociaux et l'encadrement des loyers en zone tendue ; elle assure une veille du marché pour lutter contre les arnaques.

De notre côté dans le Val-de-Marne, nous faisons notre possible pour garder le contact avec vous. La maison des associations étant fermée au public, Isabelle, notre secrétaire reste toujours joignable par mail : valdemarne@clcv.org ou par téléphone au **01 42 07 08 09**. Elle transmet vos demandes aux personnes en mesure de prendre en charge votre dossier.

Les bénévoles continuent à régler de chez eux les problèmes individuels et bien qu'ils regrettent de ne pouvoir vous recevoir en ce moment en présentiel, ils peuvent se faire valoir de mener à bien de nombreux dossiers traités.

Les groupements de locataires sont suivis par Safia, notre salariée de la mission logement. Elle vous accompagne dans vos démarches et est une interlocutrice privilégiée auprès des bailleurs (certains de nos contacts changent actuellement, suite à la loi ELAN obligeant les bailleurs à se regrouper pour avoir 12000 logements.). Les demandes des locataires qui aspirent à un habitat décent et un environnement sécurisé sont toujours aussi nombreuses. Nous essayons de les régler par le dialogue mais malheureusement nous sommes obligés parfois d'avoir recours à la commission de conciliation du Val-de-Marne.

Mahsa, salariée de l'Union Régionale CLCV, chargée de la communication vous aide si vous le désirez à la confection des affiches ou des flyers. Elle alimente notre site CLCV Val-de-Marne et les réseaux sociaux par des informations que nous vous encourageons à consulter.

Nous ne perdons pas de vue notre projet de développer notre association en nous faisant connaître du plus grand nombre de Val-de-Marnais. Vous êtes évidemment nos meilleurs ambassadeurs et en cette période de pandémie où les contacts sont difficiles, nous comptons sur vous et mettons à votre disposition du matériel : affiches et tracts, pour nous faire connaître sur votre lieu de vie.

Par avance merci pour votre participation.

BONNE SANTE A TOUS en espérant vous revoir bientôt.

CONSUMMATION

FORFAITS DE TELEPHONIE, LES MONTANTS S'ENVOLENT

Bouygues Télécom, Orange et SFR (Altice) viennent de décider autoritairement de réajuster certains forfaits mobiles qu'ils considèrent comme peu rentables.

Que ces hausses de tarif paraissent brutales et incompréhensibles pour nombre de leurs abonnés, elles n'en sont pas moins autorisées par l'article L. 224-33 du Code de la consommation qui stipule que les opérateurs télécoms ont le droit d'augmenter leurs tarifs comme ils le désirent à condition

- d'en informer les clients concernés entre 1 et 4 mois avant le changement d'offre,
- de leur permettre de résilier le contrat sans frais jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Les consommateurs n'ont alors d'autre choix que d'accepter le nouveau tarif ou de résilier leur abonnement sans frais. Il revient juste à l'opérateur de choisir s'il laisse la possibilité aux clients concernés de conserver leur offre initiale ou non.

ATTENTION ! NUMEROS SURTAXES

Beaucoup d'entre nous ont été invités par un interlocuteur inconnu à rappeler un numéro de téléphone ou ont reçu un appel raccroché avant que l'on ne puisse répondre.

Il s'agit peut-être d'une arnaque au numéro surtaxé.

Seuls certains formats de numéros sont susceptibles d'être surtaxés :

- les numéros à 10 chiffres commençant par 08
- les numéros à 4 chiffres commençant par 3
- les numéros à 10 ou encore à 6 chiffres commençant par 118.

La tarification peut dépendre de la durée de l'appel, ou être appliquée forfaitairement. Ces numéros portent le nom de SVA, pour **Service à Valeur Ajoutée** et sont

les numéros professionnels contractés par des entreprises ou des administrations pour donner accès à un service lié à leur activité.

Une signalétique tarifaire a été mise en place pour ces numéros spéciaux : une couleur est associée à un prix. Lorsqu'un consommateur reçoit un appel ou un message non sollicité l'incitant à rappeler un numéro surtaxé, il a la possibilité de vérifier le tarif applicable, les données de l'entreprise et/ou de faire un signalement sur le site :

www.infosva.org

Les opérateurs mèneront des actions auprès des sociétés concernées. Si les pratiques sont contraires à la déontologie du secteur, les opérateurs pourront interrompre l'utilisation de ces numéros surtaxés. Les opérateurs de communications électroniques ont aussi l'obligation, depuis 2018, de proposer une option gratuite qui permet de bloquer les appels et les SMS/MMS vers certaines tranches de numéros surtaxés.

LITIGE AVEC IKEA / CETELEM RÉSOLU

Le litige d'une adhérente qui avait fait des achats chez IKEA a été résolu grâce à l'intervention de la CLCV.

Notre adhérente avait reçu à son ancienne adresse une carte de crédit renouvelable Cetelem, qu'elle n'avait pas demandée. Cette carte avait été volée et des retraits effectués. Suite au courrier de la CLCV avec 5 mises en demeure, IKEA et Cetelem ont effacé la dette de 1603,46 € et levé l'inscription au FICP (Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) Banque de France.

Cetelem appartient à BNP Paribas Personal Finance (filiale de BNP Paribas).

DOSSIER DEVANT LE TRIBUNAL JUDICIAIRE MALFAÇONS DANS UN APPARTEMENT EN LOCATION ACCESSION

Litige opposant un locataire à son bailleur depuis environ 2 ans pour malfaçons entraînant une impossibilité à toute la famille de vivre décemment dans l'appartement. L'adhérente réclamait des dommages et intérêts et une remise de 6 mois de loyers pour n'avoir pas pu profiter de toutes les pièces de l'appartement mettant à mal toute la famille qui vivait sur une superficie réduite de l'appartement. Déboutée de toutes ses demandes devant le Tribunal (convoquée à 2 reprises pour la persistance des malfaçons) le Tribunal a exigé la réfection de la totalité des litiges avec une obligation de résultat au bailleur. Au 2ème trimestre de cette année, le Tribunal fera vérifier l'intégralité des travaux qui auront été effectués en amont pour qu'il n'y ait plus de malfaçons dans l'appartement.

LOGEMENT

ENCADREMENT DES LOYERS

Actuellement seules les villes de Paris et Lille sont soumises à l'obligation de l'encadrement des loyers.

Quelques communes, une trentaine en Ile-de-France dont dix dans le Val-de-Marne :

- Arcueil, • Cachan,
- Chevilly-Larue, • Choisy-le-Roi,
- Gentilly, • Ivry,
- Kremlin-Bicêtre, • Villejuif,
- Villeneuve-Saint-Georges,
- Vitry, intéressées par ce dispositif ont fait acte de candidature avant la date limite de novembre 2020.

Théoriquement aucune nouvelle commune ou agglomération ne peut désormais en demander la mise en place sur son territoire.

Or l'encadrement des loyers peut concerner 1151 communes dans les agglomérations considérées comme tendues et la CLCV veut permettre aux communes qui n'ont pas encore fait l'acte de candidature de se manifester

Par conséquent, si vous êtes dans une de ces communes qui n'en a pas encore fait la demande, nous vous incitons de saisir votre maire par le biais du site ci-dessous dont l'utilisation est particulièrement facile à utiliser.

Si votre commune a déjà fait la demande il vous sera proposé d'envoyer un courrier à un député ou à un sénateur :

www.monloyertropcher.com



Nous avons besoin de la mobilisation du plus grand nombre de nos adhérents afin de solliciter les élus locaux pour que l'encadrement des loyers soit largement appliqué et pérennisé.

LA CLCV DÉFEND LES GROUPEMENTS DE LOCATAIRES

Suite à la pétition faite par le groupement « Mont-Sorrières » de Villejuif, le bailleur (LOGIREP) a décidé de remplacer la gardienne de cette résidence. En effet, la gardienne désinformait les locataires et ne faisait pas remonter les dysfonctionnements et les doléances des résidents. Cette pétition avait été signée par 64 % des locataires. La CLCV va maintenant essayer de faire diminuer les charges de cette résidence, avec un contrôle exhaustif des charges.

IMMEUBLES ENVAHIS PAR DES DÉLINQUANTS, DEPUIS PLUS DE 10 ANS

Dans cette période peu rassurante les plaintes des habitants sont multiples... et les messages que nous recevons sur le mail CLCV le prouvent tous les jours.

Mais le problème des locataires dans des immeubles envahis par des délinquants jours et nuits depuis plus de 10 ans n'est pas plus pris en compte par le bailleur LOGIREP.

La CLCV d'Ivry a demandé au Maire de Vitry de faire venir la Police à chaque fois qu'il y a un appel...

L'étude de solutions durables par la création d'espaces pour les jeunes est actuellement à l'étude à la Mairie de Vitry...

En attendant les locataires de cet immeuble envisagent le blocage des loyers... cette action que nous soutiendrons ne se fera qu'avec l'accord de la justice.

CADRE DE VIE | SANTÉ

QU'EN EST-IL DU «RESTE À CHARGE ZÉRO» ?

Le zéro reste à charge concerne l'achat de lunettes de vue, la pose de couronnes ou de bridge ou encore les appareils auditifs avec une prise en charge intégrale par la sécu. Question dentiste près de la moitié des prothèses dentaires réalisées l'année dernière ont bénéficié du dispositif, et depuis le 1^{er} janvier dernier, les dentiers sont désormais inclus.

Attention certains soins ne sont pas concernés :

Les implants dentaires en totalité et partiellement les bridges dentaires (mais uniquement pour les 8 dents de devant, les incisives). Si des molaires manquent, il faudra compléter soi-même.

Il faut demander à son dentiste s'il n'existe pas une solution de soin moins onéreuse et si ce n'est pas possible, le mieux est de faire réaliser un nouveau devis auprès d'un autre dentiste, pour comparer.

Vous pouvez demander conseil à votre mutuelle qui a son réseau de dentistes agréés tels que les centres de soin mutualistes en général moins chers.

La CLCV a des Représentants dans les Hôpitaux pour s'assurer de la qualité de la Prise en Charge des patients, c'est à dire nous tous. Si vous êtes intéressé pour nous rejoindre pour cette activité, n'hésitez pas à nous le faire savoir. Nous répondrons à toutes vos questions. Vous pouvez appeler **Mr Cottet** au **06 64 71 86 67**.

BON A SAVOIR

Ce document ne revêt pas de valeur contractuelle et a une finalité purement informative.



CIL-PASS ASSISTANCE®

SERVICE D'ASSISTANCE LOGEMENT
DÉDIÉ AUX SALARIÉS EN DIFFICULTÉ
DANS LEUR PARCOURS RÉSIDENTIEL.

BÉNÉFICIAIRES

- Salariés d'une entreprise du secteur privé – hors agricole – de 10 salariés et plus, en difficulté dans leur parcours résidentiel.
- Demandeur d'emploi de moins de 12 mois, ancien salarié d'une entreprise assujettie à la PEEC (Participation des Employeurs à l'Effort de Construction), en difficulté dans son parcours résidentiel.

AVANTAGES

- Assistance personnalisée avec proposition de solutions adaptées.
- Permet de rechercher des solutions pour se maintenir dans son logement ou trouver un logement plus adapté à la situation.
- Service gratuit et confidentiel vis-à-vis de l'employeur.

CONDITIONS

Le service est accessible dans tous les cas où le maintien dans le logement est mis en péril ou lorsque l'accès au logement est problématique. Il vise à :

- prévenir les expulsions des locataires ou des accédants à la propriété ;
- prévenir et/ou travailler sur les conséquences du surendettement ;

- chercher des solutions pour les situations d'urgence : rupture professionnelle, décès, maladie, sinistre, conflits familiaux... ;
- favoriser l'accès au logement pour les salariés ayant de faibles ressources, un statut d'emploi précaire, un logement inadapté...

MODALITÉS

- Écoute personnalisée.
- Diagnostic de la situation.
- Recherche de solutions d'accès ou de maintien dans le logement avec la mobilisation des aides Action Logement Services et/ou l'orientation vers des partenaires externes (associations, services sociaux, organismes financiers, etc.) et des dispositifs de droit commun si nécessaire (CAF, etc.).
- Suivi de la prestation et mesure de la qualité du service rendu.
- Confidentialité vis-à-vis de l'employeur.

COÛT

Service gratuit pour le salarié.

CONTACT

www.actionlogement.fr

Action Logement Services

SAS au capital de 20.000.000 d'euros

Siège social : 19/21 quai d'Austerlitz 75013 Paris - 824 541 148 RCS Paris

Immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 17006232 - Société de financement agréée et contrôlée par l'ACPR

www.actionlogement.fr @Services_AL

ActionLogement

**Action Logement
BESOIN D'UNE AIDE
POUR VOTRE LOGEMENT SUITE
À LA CRISE SANITAIRE ?**

La crise sanitaire continue de fragiliser les salariés : perte de revenus, perte d'emploi, CDD non renouvelé. Pour les aider et poursuivre sa mobilisation, Action Logement propose une extension et une évolution de l'aide exceptionnelle aux impayés de logement pour les locataires et les propriétaires.

Le lien pour se renseigner ou faire sa demande :

<https://cutt.ly/aide-janvier-2021> Pour plus d'info : www.actionlogement.fr