



## Le mot de la Présidente



A votre écoute  
dans toutes vos démarches

Cher(e)s ami(e)s,

L'année 2015 tire à sa fin et nous espérons que 2016 qui prendra sa place nous apportera la sérénité, le bien être et tout de à quoi nous aspirons.

L'association, à votre écoute, fidèle à ses valeurs, consacre son énergie à toujours améliorer la qualité des services rendus pour le meilleur règlement à l'amiable des dossiers de litiges qui lui sont confiés.

Rejoignez nous, aidez nous à développer l'association. Nous avons besoins de toutes les bonnes volontés. les adhésions se font de date à date.

Un bulletin d'adhésion est à votre disposition sur le site [www.orgeco-grandparis.fr](http://www.orgeco-grandparis.fr) et vous découvrirez des conseils, des informations et notre paris Actu'.

En attendant de vous retrouver,  
nous vous souhaitons une excellente fin d'année.

Elyane Zarine



## ■ ILE DE FRANCE - TRANSPORTS & HANDICAP

### L'accessibilité aux transports en commun d'Ile-de-France pour les personnes en situation de handicap



La loi du 11 février 2005 (« pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ») a apporté d'importantes évolutions concernant la prise en compte du handicap dans la société. Elle a

notamment institué l'obligation de mise en accessibilité des bâtiments et des transports collectifs dans un délai maximum de 10 ans (au plus tard le 12 février 2015, sauf réseaux souterrains de transports ferroviaires et guidés existants au 12 février 2005).

Selon une enquête menée par le STIF (Syndicat des Transports d'Ile-de-France) en 2013-2014, 12% de la population francilienne âgée de 5 ans et plus sont en situation de handicap. Cependant, moins de 5% disposent d'une reconnaissance administrative de leur handicap.

En cette fin d'année 2015, faisons un point sur la mobilité des personnes en état de handicap en Ile-De-France.

#### Le point sur les moyens de transports en Ile-de-France

##### Le métro

Ce réseau, composé de 16 lignes et desservant Paris et les villes voisines, n'est pas adapté pour les personnes en situation de handicap. Seule la ligne 14, récente, leur permet un accès effectif (ascenseurs, escalators, portes automatiques...).

##### Le bus

A paris, la majorité des lignes de bus est accessible aux personnes en fauteuil roulant. Cependant, tous les arrêts ne sont pas encore accessibles.

##### Le tramway

Les 4 lignes sont entièrement accessibles. Cela s'explique par sa reconstruction récente contrairement au métro.

##### Le train Transilien

Les 7 lignes, partant des grandes gares et desservant les villes de banlieue, ne permettent qu'une accessibilité partielle aux personnes en fauteuil roulant

## ■ ILE DE FRANCE - TRANSPORTS & HANDICAP (suite)

### Le Réseau Express Régional (RER)

Ses 5 lignes traversent Paris et permettent de desservir les villes de banlieue jusqu'aux frontières de la région Ile-de-France. Elles sont soit exploitées par la SNCF (lignes C, D, E), soit exploitées conjointement avec la RATP (lignes A et B). Les gares gérées par la RATP sont presque toujours accessibles, alors que celles gérées par la SNCF ne le sont que partiellement. Cependant, il est toujours nécessaire de solliciter l'intervention d'un agent afin que celui-ci installe une rampe permettant d'accéder et de sortir du train. Notons enfin que dans Paris, la majorité des gares RER A et B sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

### Ce qu'il faut retenir

De nombreux travaux de rénovation sont à effectuer afin de permettre une accessibilité véritable aux personnes à mobilité réduite, notamment concernant le métro.

Cependant, il faut souligner que le STIF a élevé, au rang des priorités, l'accessibilité des réseaux dès lors que des travaux d'infrastructures sont décidés et financés par lui-même.

### Le Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA)

Pour ce faire, un programme dénommé « **Schéma Directeur d'Accessibilité** » (SDA) a été mis en place et adopté par le STIF en 2009.



Celui-ci vise à :

- Garantir l'accessibilité du réseau routier dans les meilleurs délais ;
- Assurer une prestation de service et d'information complète et cohérente ;
- Renforcer l'accessibilité à l'information voyageurs ;
- S'engager sur un rythme ambitieux de mise en accessibilité des gares.

L'enquête menée par le STIF en 2013-2014 a permis de mettre en exergue le fait que les personnes en situation de handicap utilisent autant les transports collectifs que les autres. Cependant, les moyens de transports privilégiés sont les modes de surface tels que le bus et le tramway.

Plus particulièrement, concernant les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, les services réguliers de transports collectifs sont en majorité remplacés par les services spécialisés comme le PAM (Pour Aider à la Mobilité). Celui-ci est un service public de transport collectif et d'accompagnement à la demande. Il est destiné aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées dépendantes. Il est toutefois réservé aux franciliens (PAM 75, PAM 77, PAM 78, PAM 91, PAM 92, PAM 93, PAM 94 et PAM 95). Ce service doit leur permettre de faciliter leurs déplacements sur le territoire francilien puisqu'il fonctionne 7j/7 et de 6h à minuit – à 2h du matin pour le vendredi et samedi. Le coût lié à cette prestation est en grande partie pris en charge par les collectivités territoriales.

*Source Lettre du STIF numéro 7 / Juillet 2015*

## ■ DEMARCHAGE A DOMICILE - Contrats hors Etablissements

### Définition

Le démarchage à domicile, également dénommé « contrat hors établissement », consiste à proposer au consommateur la souscription d'un contrat de vente de biens, de location ou de prestation de services, généralement à son domicile ou sur son lieu de travail. La loi précise qu'il peut s'agir d'un lieu où le professionnel n'exerce pas habituellement son activité ou de l'hypothèse d'une excursion organisée par lui-même en vue de promouvoir et de vendre des biens ou services (article L 121-16 du Code de la consommation).

### Champ d'application

Ces opérations concernent tout démarchage, même à la demande du consommateur. La vente par réunion privée au domicile d'un particulier est incluse dans cette catégorie. Cependant, la loi n'est pas applicable aux ventes par tournée de produits de consommation courante, aux contrats rédigés par un officier public, aux contrats portant sur les services financiers ou sur un forfait touristique, aux contrats

portant sur les services sociaux et services de santé, ou encore aux contrats portant sur les jeux d'argent (y compris les jeux de casino, les paris et les loteries). Les contrats conclus dans les foires et salons sont eux aussi exclus.

### L'information précontractuelle du consommateur

Les obligations du vendeur en matière d'information précontractuelle sont multiples. Il doit notamment informer le consommateur concernant :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service,
- Le prix et les modalités de paiement,
- La date ou le délai dans lequel le professionnel livrera le bien ou exécutera le service,
- Les informations relatives à l'identité du professionnel et à ses activités,
- Les conditions d'exécution du contrat,
- L'existence d'un droit de rétractation et les modalités d'exercice (formulaire de rétractation).

## ■ DEMARCHAGE A DOMICILE (suite)

### Le contrat

Le consommateur doit disposer d'un contrat écrit ou tout du moins, d'un support qu'il pourra télécharger et conserver (exemple de support durable : document sous format PDF).

Ce contrat doit préciser de manière lisible et compréhensible les éléments fournis dans le cadre de l'information précontractuelle sous peine de nullité et doit être signé par les deux parties. Chaque partie conserve un exemplaire.

Par ailleurs, il doit comporter un bordereau de rétractation. Concernant les contrats conclus par support numérique sans support matériel (exemple : téléchargement d'une musique), les conditions générales de vente doivent faire figurer l'accord exprès du consommateur pour fournir le produit acheté avant la fin du délai de rétractation. En conséquence, cela emporte le renoncement du consommateur à l'exercice de son droit de rétractation.

### La rétractation

Le consommateur n'a pas à apporter une quelconque justification s'il décide de renoncer à son achat. L'exercice du droit de rétractation est un droit discrétionnaire.

Il doit envoyer au professionnel le bordereau par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 14 jours, qui sera prorogé jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant s'il expire un samedi, un dimanche ou jour férié. Toutefois, depuis la loi du 17 mars 2014, le consommateur peut remplacer le bordereau de rétractation par une déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter. L'usage d'une lettre recommandée avec accusé de réception sera toujours de mise.

Si le vendeur a prévu la possibilité pour le consommateur de faire usage de son droit de rétractation par le biais de son site Internet (sur un espace dédié à cet effet), un accusé de réception du bordereau électronique de rétractation doit être envoyé sur un support durable.

Il est important de préciser que la charge de la preuve de la rétractation pèse sur le consommateur. C'est pourquoi il est nécessaire de conserver les pièces justificatives de mise en œuvre du droit de rétractation dans les délais et formes prévus par la loi.

Le délai de 14 jours court à compter :

- De la conclusion du contrat pour les prestations de services et pour ceux portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité,
- De la réception du bien par le consommateur ou par un tiers lorsque le contrat prévoit une livraison,
- De la livraison du dernier bien ou lot si la commande prévoit des biens livrés de façon échelonnée ou séparée (sauf si la livraison des biens est prévue sur un période définie, dans cette hypothèse, le délai court à compter de la réception du premier bien).

Toute clause du contrat visant à renoncer au droit de rétractation est considérée comme nulle.

### Le renvoi des produits

Lorsqu'il décide de se rétracter alors que le produit a déjà été livré, le consommateur doit le restituer au plus tard dans les 14 jours suivant sa décision de se rétracter.

Les frais d'envoi sont à la charge du consommateur sauf si le professionnel ne l'a pas informé sur ce point. Par ailleurs lorsque le bien ne peut être envoyé par la poste dans des conditions normales (exemple : meuble), le professionnel doit le récupérer à ses frais.

### Paiement

Le professionnel doit laisser expirer un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat avant réception du paiement ou d'une contrepartie (l'article L 121-18-2 du Code de la consommation prévoit quelques dérogations à cette règle permettant au professionnel de réclamer paiement immédiat, telles que les contrats de travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui). Aucune autorisation de prélèvement ou chèque postdaté ne doit être remis au professionnel, même si celui-ci lui laisse la marchandise.



Image : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/demarchage-a-domicile-ou-contrats-hors-etablissement>

### Conclusion

Il en ressort quatre règles essentielles de protection du consommateur :

- Une information précontractuelle dense à la charge du professionnel,
- Un délai de rétractation de 14 jours avec remise obligatoire d'un bordereau de rétractation avant signature du contrat,
- La remise obligatoire d'un contrat sur support papier ou support durable,
- L'interdiction pour le professionnel de percevoir une quelconque contrepartie financière durant un délai de 7 jours.

La conclusion d'un contrat hors établissement présuppose une démarche active du professionnel, en « face à face » avec le consommateur (ce qui le distingue des contrats conclus à distance).

La législation actuelle permet au consommateur d'être mieux informé de son achat potentiel, avant la conclusion du contrat. Elle permet aussi un renforcement de ses droits vis-à-vis du professionnel, dont les abus sont fréquents.

Textes applicables : articles L. 121-16 à L. 121-33 du Code de la consommation.  
Modification législative : Loi n°2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation

## ■ LE SAVIEZ-VOUS ?

### La différence entre un acompte et des arrhes ?

Certains contrats peuvent prévoir le versement d'une somme d'argent, en avance, lors d'une commande ou de la conclusion d'une vente.

### Selon la nature de cette somme, les conséquences diffèrent.

L'**acompte** traduit un engagement ferme de la part du vendeur et de l'acheteur, de sorte qu'aucune annulation du contrat n'est possible.

Il constitue un premier versement à valoir sur un achat et le consommateur ou le professionnel peut être condamné à payer des dommages-intérêts en cas de rétractation unilatérale.

Le consommateur ne peut donc pas renoncer à son obligation de verser le prix convenu, sauf si un accord est trouvé avec le vendeur.

Il faut toutefois noter une exception : en cas de souscription par l'acheteur à un crédit à la consommation pour sa commande et s'il se rétracte dans un délai de 3 à 14 jours à compter de la date de signature du contrat, l'acompte doit être remboursé.

Dans le cas de versement **d'arrhes**, il est toujours possible d'annuler sa commande. Cette règle vaut autant pour l'acheteur que pour le vendeur.

Cependant, les sommes versées en avance seront perdues, sauf dispositions contractuelles expressément prévues.

Enfin, si le vendeur ne livre pas le bien ou n'exécute pas la prestation prévue, il pourra être condamné à rembourser au consommateur le double des arrhes versées sur le fondement de l'article 1590 du Code civil.

Quoiqu'il en soit, il est vivement conseillé de verser une somme relativement faible à titre d'arrhes ou d'acompte (environ 10% du montant total à payer).

Par ailleurs, n'omettez pas de vérifier que le contrat (ou le devis) signé précise la nature des sommes versées en avance afin de mesurer les conséquences de votre engagement.

### Qu'est-ce que le CREDOC ?

Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie.

C'est un organisme créé en 1954 dont les clients sont : les ministères, les administrations, les fédérations professionnelles, les entreprises de tous secteurs.

Sa spécificité est d'analyser la multiplicité des données qui peuvent intéresser les commanditaires.

Les méthodes ont évolué avec le temps et désormais il faut savoir trouver les données dans la masse produite par le numérique.

Dans le milieu de la consommation qui nous touche principalement, des centaines de données sont générées à chaque instant par les multiples capteurs numériques tels que tickets de caisse, factures ... et d'autres supports.

Pour ce faire, le CREDOC dispose d'outils adaptés et d'experts.

Source : Grain de sucre

Octobre 2015-11-15 Entretien avec Régis BIGOT (DG CREDOC)

## ✓ OUI, je fais un don à mon association ORGECO Grand Paris

Bulletin à retourner au 3 rue Tourneux 75012 accompagné de votre chèque adressé à l'ordre d'ORGECO Grand Paris

J'envoie à mon association de défense des consommateurs un don de :

- 15 €     20 €     30 €  
 50 €     100 €     ..... €

De la part de : Nom/Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Je joins mon règlement d'un montant total de ..... € à l'ordre de ORGECO Grand Paris par :

Chèque

Au profit de : ORGECO Grand Paris

3 rue Tourneux  
75012 PARIS



**66 % DE REDUCTION FISCALE**

**Réduction d'impôts**

*Nous vous ferons parvenir un reçu fiscal qui vous permettra de déduire de vos impôts 66% du montant de votre soutien. Ainsi, un don de 30 € par exemple, vous revient réellement à 10.20 €.*

*Mais l'intégralité de votre don bénéficie à l'association.*

### ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68

Site internet : [www.orgeco-grandparis.fr](http://www.orgeco-grandparis.fr)

Courrier électronique : [orgeco@orgeco-grandparis.fr](mailto:orgeco@orgeco-grandparis.fr)

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Concept maquette : Pierre Marx