

Juin 2016

Europe, sombreras-tu ?

La « vox populi » s'est exprimée, le Royaume-Uni quitte le navire européen...

L'Europe aurait-elle perdu son âme ? Que deviendront les réfugiés en provenance de Syrie, d'Erythrée ou bien plus près encore de nous, de Libye ? Un repli sur nous-même est-il possible ou souhaitable ?

A la question posée dans le cadre du référendum, ce sont des réponses bien diverses qui ont fait basculer le scrutin en faveur du « out ». Et le défi majeur pour les Européens que nous sommes sera en fait la mise en place d'une politique réaliste et humaine .

« Etre Européen » c'est quoi en 2016 ? Le rêve d'un continent de paix doit-il s'effacer devant l'émergence des nationalismes ou des intérêts particuliers ?

L'Europe finance Erdogan au

prétexte qu'il est « portier de l'Europe ». On ouvre les frontières aux Turcs mais on ne soutient pas les pays du Sud (Lisbonne, Rome ou Athènes). Des centaines de milliers de migrants, politiques ou économiques, empruntent des routes incertaines ou des mers dangereuses, éveillant bien malgré eux les consciences, car indifférence ou hostilité ne sont pas de mise. Les peuples « civilisés » ne sauraient rester les bras ballants devant les tragédies humanitaires qui se déroulent à nos portes.

Le repli identitaire, l'émergence de sentiments nationaux, autonomistes, séparatistes... devraient nous faire réfléchir. Construire une « ligne Maginot » en pensant ainsi arrêter les migrations est illusoire (à cet

égard, rappelons que la ligne Maginot a montré son inefficacité, en son temps...).

Au point où nous en sommes, sans une volonté forte, cohérente de nos politiques pour faire face aux crises successives que nous traversons, et relever le défi d'une communauté européenne unie, rien ne sera possible. Entre une Europe qui a grandi trop vite et des nations trop étriquées, comment réformer sans renoncer à l'essentiel ?

Soyons fidèles à notre référence : France terre de liberté et d'accueil, choisissons pour l'avenir la solidarité et l'entraide, et enseignons ces valeurs à nos enfants...

Daniel FOUNDOULIS

SOMMAIRE

- Page 1 : Edito : Europe, sombreras-tu ?
- Page 2 : Choisir sa banque
- Pages 3, 4, 5 : les objets connectés
- Pages 5 et 6 : LINKY, questions de déploiement
- Page 7 : prévention des expulsions : la CCAPEX
- Page 8 : Avec nous, ils ont gagné !

AFL INFOS

Revue d'informations des

**associations familiales
laiques de Paris,**

4 rue Giffard 75013 Paris

Le numéro : 1 euro

Directeur de la revue :

D. Foundoulis

Gérante : C. Armalet

**Rédaction : F. Thiebault, C.
Nicolas,**

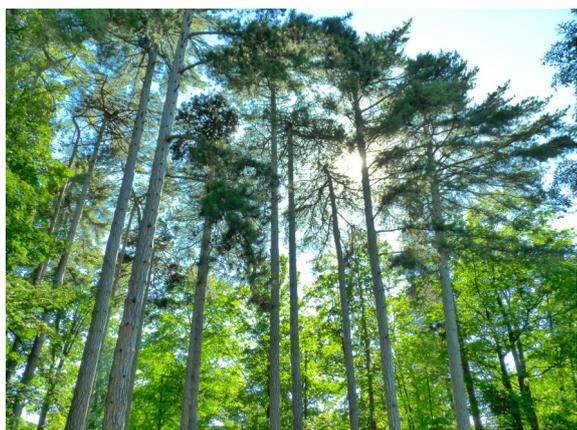
Louis Bonnefous

Téléphone : 01 45 84 50 39

Messagerie :

asso@afllparis.org

Site : www.afllparis.org



Depuis le mois d'avril, vous pouvez accéder au site des AFL Paris

www.afllparis.org

et y retrouver votre revue, ainsi que des informations en lien avec l'activité de nos associations.

Si vous ne souhaitez plus recevoir notre revue en version papier, adressez-nous un mail à

asso@afllparis.org

Banque en ligne ou banque traditionnelle ? Choisir sa banque

Depuis plusieurs années, les établissements bancaires ont beaucoup changé.

Aux côtés des banques traditionnelles, pourvues d'agences, sont apparus des établissements sans agences, accessibles uniquement depuis internet.

Le choix n'est pas toujours facile et pour ne pas se tromper, il convient d'évaluer quelques critères de comparaison : le service client, le coût et rentabilité des produits, et la sécurité.



Le service client

Les informations transmises à leurs clients par les banques sont sensiblement identiques que l'on soit client d'une banque en ligne ou d'une banque traditionnelle.

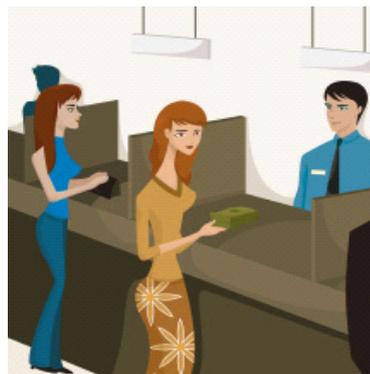
La principale différence vient de la possibilité d'une rencontre physique avec un conseiller dédié dans la banque traditionnelle qui n'existe pas dans la banque en ligne.

Une visite dans la banque traditionnelle est soumise aux heures d'ouverture du guichet, avec la banque en ligne, aucune contrainte d'horaire et surtout, plus d'attente au guichet !

Le coût et la rentabilité des produits

Ne disposant pas de guichets, n'offrant pas la possibilité de rendez-vous réels et par conséquent présentant des coûts de fonctionnement moins élevés, la banque en ligne va offrir un rapport qualité/prix supérieur à la banque traditionnelle, gratuité

d'une carte de crédit à l'ouverture du compte (parfois avec un minimum de dépôt), envoi gratuit des chèques, des virements dans la zone SEPA et absence de frais de tenue de compte. Cependant certaines banques en ligne facturent les retraits dans les distributeurs de billets au delà d'un certain nombre de retraits.



La sécurité

Les dépôts sont autant en sécurité dans une banque traditionnelle que dans une banque en ligne et disposent de la même garantie : 100.000 euros pour les sommes déposées sur un compte courant et en placements, 70.000 euros pour les investissements boursiers.

En conclusion

Souplesse d'utilisation et performance financière pour la banque en ligne, qualité de l'accueil et du conseil pour la banque traditionnelle.

On choisira, la banque qui présente les meilleurs services, une clarté et une facilité en termes d'utilisation du site selon sa perception de la relation bancaire. Ne confondons pas Banque en ligne et le site web des banques traditionnelles utilisé principalement pour effectuer des virements et consulter ses comptes.



L'INTERNET DES OBJETS

Les technologies numériques ont d'ores et déjà largement modifié notre vie au quotidien. L'arrivée des objets connectés va encore amplifier ce mouvement. Ces objets parfois futiles aujourd'hui sauront se rendre indispensables, mais ils pénètrent insidieusement nos vies et les risques d'atteintes à la vie privée doivent tenir en alerte les consommateurs.

Qu'est ce que l'Internet des objets ?

Jusque là, le monde numérique concernait essentiellement des échanges d'informations qu'une personne avait écrite ou captée comme des messages, des photos, des films. Les objets connectés peuvent directement créer de l'information et la transmettre via les Smart Phones sans que l'homme n'intervienne. L'information remonte alors vers un serveur central qui traite ces données et nous renvoie des



évaluations, des conseils. Ce qui est nouveau, c'est la profusion d'informations que peuvent capter ces objets qui disposent de capteurs miniaturisés de toutes sortes.

Des capteurs à profusion

L'apparition récente de capteurs miniaturisés de toutes natures et disponibles à bas coût pour le grand public mesurent la température, l'humidité, la lumière, le niveau sonore, détectent les mouvements, les accélérations, la qualité de l'air intérieur (particules, pollens, composés organiques), mais peuvent aussi mesurer le rythme cardiaque, évaluer la qualité du sommeil, chiffrer le taux d'oxygène dans le sang en continu sans gêner la personne ... et bien d'autres choses sont en préparation chez les industriels.

Comment mesurer le rythme cardiaque en permanence ?

Le détecteur est composé d'une diode qui émet une lumière vers les couches superficielles de la peau et d'un capteur qui mesure la quantité de lumière réfléchi par la peau. Les variations de pression dues au flux sanguin modifient la lumière qui retourne au détecteur. Logé dans un bracelet, il permet par exemple de déceler des arythmies ou d'alerter en cas de troubles du rythme cardiaque.

Evaluer le sommeil au quotidien

Une recherche scientifique a montré qu'on était capable de déceler les différentes phases de sommeil à partir des mouvements du corps. Les mouvements sont fréquents en phase de sommeil léger, beaucoup moins en phase de sommeil profond, tandis que le corps est totalement paralysé quand le dormeur entre en phase paradoxale. Pendant la nuit, le capteur gyroscopique du bracelet va détecter les micromouvements du dormeur. Ces informations combinées à la mesure du rythme cardiaque permettent à l'appareil de calculer combien de temps vous avez dormi et si vous avez bien dormi. De nombreux conseils sont ensuite prodigués par l'application par exemple, elle pourra vous indiquer que vous dormez mieux les jours où vous vous couchez avant 23h30.

Les objets du quotidien sont transformés

Prenons deux exemples pour illustrer ce propos, un bracelet connecté et une balance connectée, ce sont les objets connectés les plus vendus du moment.

Depuis 2012, **les bracelets connectés** fleurissent autour des poignets, environ 9 millions de bracelets intelligents auraient été vendus en 2014 pour un prix allant de 50 à 200 €. C'est avant tout la fonction de podomètre que l'on retrouve partout avec un objectif standard de 10.000 pas quotidiens recommandé par l'OMS. Selon les modèles, ces bracelets donnent aussi le nombre de kilomètres parcourus, les calories brûlées, les étages que vous gravissez, votre exposition au soleil et même votre rythme cardiaque ... ou la localisation de vos enfants.

La balance connectée va bien sûr donner votre poids en lecture directe, mais la puissance de la connexion Internet permet de suivre l'évolution de son poids sur une semaine, un mois, un an, de se fixer un objectif de

L'INTERNET DES OBJETS (SUITE)

poids et d'évaluer les progrès. Ces balances comportent de plus un micro capteur innovant : un impédance mètre. Grâce à des petits contacts, la balance génère un très faible courant électrique dans le corps et comme la graisse oppose plus de résistance au courant que les autres types de tissus, la balance peut alors évaluer le pourcentage de masse grasseuse et ainsi conseiller sur la nature des efforts physiques à produire.



Le sport et la santé, porteurs des marchés

On le voit dans ces exemples, le sport et la santé sont des portes d'entrée pour la vente de ces produits. D'autres secteurs se développent avec des objets connectés pour les animaux (pour garder le contact à distance, les nourrir, jouer avec eux), des objets connectés pour les plantes (mesure de luminosité, température de l'air, humidité du sol et teneur en engrais).

Google a créé toutes sortes d'objets connectés, comme les Google Glass, la Google Car qui roule sans chauffeur en Californie ou encore des lentilles de contact permettant de mesurer le taux de diabète. Tout n'est pas encore au point mais les progrès sont fulgurants.

Les risques pour la vie privée

Le traçage des activités humaines devient une industrie. Les objets connectés apparaissent comme un canal privilégié de recueil de données et constituent, de fait, une source de profit gigantesque. Outre l'aspect commercial, ces objets ne sont pas encore de véritables ordinateurs et sont mal, voire pas du tout protégés par des mots de passe. Le risque de piratage est plus grand d'autant qu'un serveur international (Shodan) a pour objectif de les répertorier tous, rendant l'accès à des tiers assez aisé.

Toutes nos données personnelles (poids, rythme cardiaque, activité physique, sommeil...) sont ainsi stockées quelque part dans le monde sur d'immenses ordinateurs (le fameux Big Data) et à la merci d'un pirate plus au moins bien intentionné. Ce vol systématique se fait dans la plus grande impunité. Les contrats expliquant ce qu'on fait des données sont rarement consultés par les consommateurs, voire inaccessibles avant l'achat d'un produit.

Quelques exemples rendus publics au fameux salon des technologies à Las Vegas illustrent ces risques. En 2013 un conférencier a prouvé qu'il était possible de prendre le contrôle de la caméra d'une Smart TV et d'en espionner le propriétaire à son insu. En 2014, un autre conférencier a réussi à capter les images de milliers de caméras de vidéosurveillance installées chez des particuliers. Il s'agissait de montrer les progrès à faire sur ses objets connectés. On voit bien l'intérêt pour des cambrioleurs de se servir de caméras de surveillance pour préparer leur cambriolage...



Comment agir ?

Les objets connectés seront de plus en plus présents dans notre vie quotidienne et impliquent des bouleversements bien plus importants encore que l'arrivée des smartphones et des tablettes. Mesurer, calculer, monitorer, reporter, contrôler pour mieux comprendre et corriger devient des réflexes personnels.

C'est une nouvelle façon de comprendre le monde et d'interagir avec lui qui s'offre aux générations actuelles. L'institut GFK prévoit qu'il se vendra en France deux milliards d'objets connectés d'ici 2020. Face à un tel développement, les autorités européennes ont publié un avis de protection des don-

LINKY : les questions du déploiement

Depuis que l'on parle de compteurs communicants, les AFL se sont impliquées dans les débats pour défendre les intérêts des consommateurs. Tout d'abord en 2007, au Conseil National de la Consommation, pour la transposition de la directive européenne, puis dans les groupes de travail de la Commission de régulation de l'Énergie, qui se poursuivent encore aujourd'hui, depuis 2009.

Nous avons dû faire preuve de ténacité pour que les intérêts des consommateurs soient pris en compte, car ils ne constituaient pas, au départ, la priorité... La nécessaire modernisation du réseau, justifiée par l'intégration des nouvelles formes de production d'électricité décentralisées, la prise en compte de la recharge des véhicules électriques, pesaient plus lourd que la maîtrise de la demande d'énergie par les consommateurs !

Aujourd'hui, ces questions sont beaucoup mieux prises en compte, et petit à petit les questions posées

à juste titre sur les points difficiles tels que données de consommation, ondes, coût... trouvent des réponses adaptées.

Le coût des compteurs : on sait aujourd'hui que les rumeurs persistantes de prix à payer pour l'installation d'un compteur communicant sont infondées. Rien ne change : c'est le distributeur Enedis (ex ERDF) qui prendra en charge ce coût. Et les consommateurs auront à acquitter, tout comme aujourd'hui, une petite somme incluse dans le tarif d'acheminement (qui représente au total environ un tiers de leur facture).

Les questions relatives à la propriété des données de consommation et le respect de la vie privée se sont éclaircies, cela a nécessité un travail considérable à partir de 2009 pour fixer le cadre juridique de ces données, vérifier leur utilité, leurs conditions

L'INTERNET DES OBJETS (SUITE ET FIN)

nées avec un rappel des obligations faites aux constructeurs, les droits reconnus aux utilisateurs et les mesures de sécurité à mettre en œuvre par les responsables de traitement.

Malgré l'affaire Snowden qui a révélé l'existence d'un espionnage industrialisé et globalisé, personne n'a fondamentalement modifié son comportement vis-à-vis de l'utilisation des outils numériques. En attendant, côté utilisateur, il faudra être de plus en plus vigilant, se renseigner sur le système de protection des produits, faire systématiquement les mises à jour, instaurer un mot de passe fort pour l'accès à distance de tous les appareils connectés. C'est le prix à payer pour que le rêve ne tourne pas au cauchemar.

Bibliographie : *lenetexpert.fr*, *France culture.fr*, *économie matin*,

« Objets connectés : la nouvelle révolution numérique » par Renaud ACAS, *Doctissimo*, sites commerciaux (*Fnac*, *Darty*)

FAMILLATHLON

Les AFL Paris seront présentes à la prochaine édition de FAMILLATHLON, qui se tiendra le dimanche 25 septembre prochain, sur le Champ de Mars.

Sur notre stand : « l'école des énergies » vous serez accueillis par les responsables de l'association, et par nos partenaires bénévoles.

L'école des énergies, c'est l'opportunité de découvrir les énergies renouvelables, les compteurs communicants, et d'échanger avec des professionnels compétents sur tous les sujets touchant à l'énergie.

C'est aussi l'occasion pour les enfants de jouer sur des thématiques liées au monde de l'énergie, et de gagner des cadeaux.

Venez nous rencontrer le 25 septembre, vous serez les bienvenus !

LINKY (suite et fin)

de stockage, d'accès et d'utilisation.

Car si ces données ont un intérêt réel pour les consommateurs, il en est de même pour d'autres acteurs du marché, distributeurs, fournisseurs ou entreprises tierces. Elles doivent par conséquent être protégées. La CNIL (commission nationale informatique et libertés) a fixé le cadre confirmant que ces données appartiennent bien aux consommateurs.

Les différents groupes de travail mis en place à la CRE, le comité de pilotage LINKY ont mis en place les modalités d'application., validées enfin par voie réglementaire.

Les consommateurs auront donc le choix de s'opposer au stockage des données sur leur compteur, mais s'ils l'acceptent il leur reviendra d'autoriser expressément des tiers (fournisseur par exemple) à leur utilisation. Le distributeur (Enedis, ex ERDF, à Paris) mettra à leur disposition un espace personnel sur son site, afin qu'ils puissent consulter leurs propres données, et éventuellement modifier leur usage de l'électricité. Toute autorisation accordée par un consommateur à un tiers sera indiquée sur l'espace client et sera révocable à tout moment.

Le risque d'incendie : quelques incendies ont été constatés sur des compteurs au Canada. Ils proviennent d'un mauvais serrage mécanique des câbles, et ne sont donc pas liés au type de compteur posé. Mais ce risque a été pris en compte pour la formation des techniciens poseurs, et à ce jour aucun problème n'a été constaté en France..

Les ondes et la santé : Il était légitime de se pencher sur cette question, qui fait couler beaucoup d'encre, notamment chez les détracteurs de LINKY. Deux études étaient très attendues. La première a été publiée par l'Agence Nationale des Fréquences. Elle indique que « *l'exposition spécifique liée à l'usage du CPL* (nota : les données sont transmises depuis le compteur jusqu'au concentrateur par courant porteur en ligne dit CPL) *apparaît très faible et les transmissions sont brèves* (nota : environ 1 mn par jour). Elle ajoute que « *la transmission CPL n'accroît ainsi pas significativement le niveau de champ électromagnétique ambiant* ».

La deuxième étude se fait attendre : elle devrait être publiée par l'ANSES (agence nationale de sécurité sanitaire) à l'automne. Mais il semble que la publication du premier rapport par l'ANFR ait un peu calmé le jeu dans l'immédiat. Ce qui ne doit pas nous empêcher de rester attentifs à ce que pourra nous dire l'ANSES dans quelques mois !

La période de déploiement massif des 35 millions de compteurs LINKY va durer jusqu'en 2021. A terme, pour les clients équipés, plus de contrainte pour la relève de leur compteur ou pour une intervention telle qu'un changement de puissance, des prestations moins chères. Mais pas de coupure à distance ! Cette intervention sera toujours réalisée par un agent, à qui il sera comme actuellement possible de remettre un chèque en cas d'impayé, comme c'est le cas aujourd'hui.



Nous devons, dans cette période, veiller à ce que les progrès attendus, les innovations telles qu'afficheurs déportés pour les clients précaires, applications mobiles, services ou offres de prix... soient au rendez-vous, et que les arnaques ne fleurissent pas. Dans nos permanences comme auprès des instances de décision, nous serons présents pour vous informer, vous défendre et vous représenter.

Pour plus d'information :

www.anfr.fr

<https://espace-client.erdf.fr/accueil-linky>

PREVENIR LES EXPULSIONS

Chaque année, plus de 150 000 ménages en impayés de loyer sont assignés en justice. Fort heureusement, et même si c'est beaucoup trop, seule une minorité des décisions d'expulsion est mise à exécution, soit 12 000 avec le concours de la force publique. Ces situations ont deux causes essentielles : le durcissement des autorités judiciaires et la hausse du chômage et de la précarité de l'emploi, notamment pour les jeunes.



Souvent, la décision d'expulsion prononcée par le juge est assortie de la possibilité d'un maintien dans les lieux, à condition que le locataire s'acquitte sans la moindre faille des indemnités d'occupation fixées par le juge. Mais encore faut-il que les ressources des locataires le permettent.

Une fois tous les recours de droit commun épuisés, les locataires dont l'expulsion a été prononcée par le juge peuvent faire appel à la CCAPEX : Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives, qui émet des recommandations diverses aux acteurs concernés pour tenter d'éviter l'expulsion dans l'attente d'une solution de relogement ou de solvabilisation du locataire. Avec des résultats très variables, tant les situations peuvent être dégradées. Et la CCAPEX n'a pas le pouvoir d'imposer ses recommandations.

La loi ALUR du 24 mars 2014 a donc entendu améliorer la prévention des expulsions locatives, d'une part,

en traitant les impayés le plus en amont possible, d'autre part, en renforçant le rôle de ces CCAPEX.

C'est ainsi qu'elle précise les missions de la CCAPEX comme instance de coordination, d'évaluation et de pilotage du dispositif départemental de prévention des expulsions locatives et comme instance d'examen de situations individuelles.

Le décret d'application du 30 octobre 2015 a précisé la composition et les modalités de fonctionnement de la commission. Il a également fixé les modalités de détermination du montant et de l'ancienneté de la dette au-delà desquels les commandements de payer, délivrés pour le compte d'un bailleur sont signalés par l'huissier de justice à la CCAPEX. C'est un grand progrès, car la CCAPEX peut ainsi se saisir des dossiers sans attendre d'être sollicitée par le locataire en difficulté.

L'huissier de justice signale le commandement de payer à la commission ou à la sous-commission compétente par courrier simple, soit dans une lettre reprenant les éléments essentiels du commandement, soit en adressant directement une copie du commandement de payer.

Ce signalement peut s'effectuer par voie électronique. Il est effectué :

- soit lorsque le locataire est en situation d'impayé de loyer ou de charges locatives sans interruption depuis une durée fixée en mois par arrêté préfectoral, comprise entre trois et six mois ;
- soit lorsque la dette de loyer ou de charges locatives du locataire est équivalente à un multiple, fixé par arrêté préfectoral, compris entre trois et six fois le montant du loyer mensuel hors charges locatives.

Le décret permet enfin que la transmission par l'huissier au préfet de la copie du commandement .

Pour saisir la CCAPEX, il est possible de le faire directement auprès de la DRILH de Paris, ou bien de se faire aider par l'une des structures qui en sont membres.

C'est cette deuxième solution que nous recommandons. Notre permanence d'écrivain public, qui reçoit sur rendez-vous, peut aider au montage de ces dossiers.

ILS ONT GAGNE !

Coaching dormant

Jeune diplômé souhaitant compléter son cursus par un mastère, Alexis s'est adressé au service Coaching Orientation du journal l'Étudiant. Sans barguigner, il a opté pour la formule « summum » censée lui apporter le plus haut niveau d'évaluation et de conseils. Le test d'orientation initial s'est bien déroulé, il devait être suivi de l'envoi des résultats et des conseils attendus. Mais rien n'est venu.... Mécontent, Alexis a alerté le service pour obtenir tout d'abord le résultat de son test, puis, comprenant qu'il n'y parviendrait pas, le remboursement des sommes réglées sans contrepartie. Au bout de 3 mois, courrier recommandé, appels téléphoniques ou mails restant sans effet, il s'entendait expliquer qu'un grand groupe de presse comme celui de l'Étudiant n'avait pas que ça à faire... Au bout de 4 mois, plus personne ne lui répondait. Les AFL Paris ont pris le relais de notre étudiant dépité, et se sont adressées au président du Conseil d'Administration du groupe ALTICE MEDIA, propriétaire de l'Étudiant, ainsi qu'au responsable des remboursements (tout était prévu !) pour qu'Alexis soit enfin remboursé. Une semaine a suffi pour obtenir satisfaction...

Le mieux parce que le plus cher ?

Au cours d'une séance de shopping au Bon Marché, Violette craque pour une paire de bottines de marque Biondini. Une folie sans doute mais.... elle règle ses 780 euros et repart avec son butin ! Quelle déconvenue lorsque dans les jours qui suivent, les œillets des lacets se déchirent, sur les deux bottines, et que la fourrure déteint sur les pantalons de Violette ! Elle revient à Paris, rapporte ses bottines au stand Biondini, puis elle est informée qu'en dédommagement, on lui accorde un avoir d'une durée d'un mois. Ce que refuse Violette, qui habite en province et ne peut revenir encore à Paris. Elle fait appel aux AFL Paris, qui demandent à Biondini de prolonger l'avoir d'au moins six mois. Refus. Mais après expertise par le fabricant, le défaut de fabrication est confirmé, et un avoir de 6 mois est proposé. C'est à ce moment que les AFL Paris expliquent à Biondini qu'en cas de défaut de fabrication, c'est au client, et non au fabricant, qu'il appartient de décider des modalités d'indemnisation. Et dans ce cas, la cliente demande le remboursement pur et simple. Ce que nous finissons par obtenir, un mois après la prise en charge du dossier.

Ma très chère énergie...

Martin a réalisé son rêve : acheter son logement et le rénover. L'ancienne boutique et son sous-sol sont progressivement transformés en un duplex confortable. Dès l'entrée dans les lieux, pour souscrire un abonnement d'électricité adapté, Martin décrit ses besoins, et ses équipements. Le conseiller évalue les mensualités, puis la vie continue, les factures arrivent, les avis de passage du distributeur pour relever deux fois par an le compteur aussi.... Martin colle des post-it avec ses consommations sur la porte du logement, mais apparemment, le releveur ne les trouve pas. Les mensualités, réévaluées chaque année, sont payées rubis sur l'ongle, mais le distributeur ERDF constate l'absence de relevés réels depuis plusieurs années, et prend rendez-vous avec Martin pour relever le compteur. Et c'est une facture de plus de 5 000 euros qui tombe ! Mauvaise estimation de la consommation au départ, aucune alerte pendant des années, que ce soit de la part du distributeur ou du fournisseur... Toujours est-il que Martin ne peut pas payer cette somme. Sollicitées par l'intéressé, les AFL Paris ont contacté le fournisseur, en demandant l'application de la prescription de deux ans en matière d'énergie. Et c'est ainsi que les sommes dues par Martin ont été minorées de plus de 3 000 euros. On ne le répètera jamais assez, et nous l'avons dit à Martin : les auto-relevés permettent d'être facturés en fonction de consommations réelles, et non estimées. Ils sont acceptés par tous les fournisseurs. Il est de plus en plus facile de les communiquer au distributeur tout d'abord, mais aussi au fournisseur. Cela permet d'éviter les mauvaises surprises !

Mirage oriental

Claude fait un séjour de rêve à Marrakech, lorsqu'il est démarché au restaurant pour l'achat d'un appartement en propriété partagée (time sharing), par une société espagnole. Dans le feu de l'action, un peu embrouillé par des agents commerciaux particulièrement dynamiques, il signe, sans trop bien comprendre ce que recouvre son engagement, pensant simplement acheter un nouveau séjour d'une semaine. A son retour en France, quelques jours plus tard, sa banque le contacte pour savoir s'il a bien dépensé 4 900 euros à Marrakech... Ayant compris, mais un peu tard, la supercherie, il fait opposition, dans le délai de rétractation d'une semaine impartie par la loi, mais n'obtient pas de réponse à sa demande d'annulation et de remboursement. Aidé par les AFL Paris, Claude a pu récupérer les 4 900 euros débités par le vendeur, qui n'avait pas attendu la fin du délai de rétractation, et donc avait agi en toute illégalité.