



N° 102 - 1 €
3^e Trimestre 2006
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency



St Gratien, samedi 9-9-2006
Journée des associations

Sous un soleil bien sympathique, M. Al Boukai et M Cima (de gauche à droite sur la photo) ont tenu le stand de notre association toute la journée.

Manifestation toujours positive puisqu'elle a encore permis de rappeler, à de nombreux visiteurs, que nous sommes présents à St Gratien.

S O M M A I R E

- **Editorial**
 - **Solidarité oui, mais jusqu'où ?**
- **Enquêtes et commentaires**
 - **Cartes Bancaires "CB"**
 - **Issues de secours**
- **Information**
 - « Alice »
- **Litiges du trimestre**

Solidarité !?

edito

Le titre aurait aussi pu s'intituler :
« **Viens chez moi, je te paie !** »

sans aucune référence à ce que certains pourraient s'imaginer !

Un propriétaire s'étant étonné de devoir verser chaque mois une somme à son locataire (monde à l'envers), la question a été posée à la Caisse Nationale d'Allocations Familiales.

Réponse : tout est possible, tout est réalisable...

« (...) Vous me faites part de votre étonnement qu'un propriétaire soit obligé de reverser chaque mois à son locataire un surplus d'allocation de logement, qui lui a été versée dans le cadre du tiers payant lorsque le montant de l'aide est supérieure à la dépense mensuelle de logement.

Je vous informe que cette situation est tout à fait exceptionnelle.

Toutefois, lorsqu'elle existe, il s'agit de ces d'allocataires ayant de faibles ressources, redevables de charges locatives d'un montant inférieur au "forfait charges" pris en compte pour le calcul de l'allocation de logement. Cette situation peut se produire lorsque l'essentiel, voire la totalité, des charges (chauffage, eau...) est assumé par le locataire, ce qui semble être le cas du propriétaire cité dans votre correspondance (...) »

C'est donc bien clair, au nom d'un certain « forfait de charges » certains allocataires reçoivent plus que ce qu'ils ne dépensent. Et la CNAF semble trouver normal cet état de fait. Situation exceptionnelle ou pas, veut-on dégoûter ceux qui travaillent et peuvent tout juste se payer leur loyer ?

Question : jusqu'à quel point la solidarité peut-elle ne pas aller ?

Raymond Cima

Enquête : "CB" Cartes Bancaires...

Souvenez-vous, dans notre précédent bulletin nous vous indiquions que LIDL exigeait la présentation d'une pièce d'identité pour tout paiement par carte bancaire, en dépit du code confidentiel. Cet état de fait nous avait d'autant plus surpris que, d'une part, ce n'est pas habituel et que, d'autre part, lors de litiges, les banques nous ont toujours rappelé la fiabilité d'une carte dès lors que le bon code confidentiel lui été associé !

Pour en avoir le coeur net nous avons donc enquêté auprès de la Direction des Fraudes, de LIDL et du Groupement Cartes Bancaires. Certains, comme vous le constaterez ci-après, n'ont répondu que sur le terrain de la Loi.

Réponse de la Direction des Fraudes : «(...) Cette pratique n'est pas illégale, si elle est annoncée sur la porte du magasin (...).»

Réponse du Groupement des Cartes Bancaires "CB" : «(...) Vous nous informez, dans votre correspondance du 12 mai dernier, des dispositions prises par les magasins LIDL, en ce qui concerne le paiement par carte bancaire CB. Vous souhaitez connaître la position du Groupement quant à ces dispositions. Le fait de refuser le paiement par carte bancaire à une personne n'étant manifestement pas le titulaire de la carte bancaire, même si celle-ci détient le code confidentiel, ne peut en aucun cas être pénalisé.

Attention : le porteur qui communique son code confidentiel et prête sa carte bancaire commet une faute lourde en sus de la loi sur la sécurité quotidienne de novembre 2101.

Rappelons que la carte bancaire est un moyen de paiement strictement personnel, qui ne doit être utilisé que par son titulaire. Il convient également de rappeler que le porteur qui communique son code confidentiel et prête sa carte bancaire commet une faute lourde en sus de la loi sur la sécurité quotidienne de novembre 2101.

Chaque commerçant est tenu, de par le contrat qu'il a signé avec sa banque, de procéder à différentes vérifications lors d'un paiement par carte bancaire, et bien que le fait de demander une pièce d'identité au client ne soit pas mentionné dans le contrat, cela n'est pas interdit par ce contrat. (...).»

Réponse de la Direction générale de LIDL : enfin une réponse qui sort des sentiers purement législatifs ! Nous l'avons mise en encadré, ci-dessus, car l'information est lachée : il existe bel et bien des utilisations frauduleuses validées par code confidentiel. Et ces "indélicatesses" sont à la charge ni des banques ni des consommateurs, mais des commerçants.

On est donc désormais en droit d'opposer ces documents aux banques qui font la sourde oreille chaque fois qu'un adhérent est victime d'une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, entre autres dans les distributeurs de billets.

Raymond Cima

Réponse très instructive de la Direction Générale de LIDL (Strasbourg)

«(...) Nous souhaitons vous indiquer que nous demandons des pièces d'identité pour les paiements par carte bancaire dans les magasins dans lesquels nous constatons un taux de fraude important.

En effet, l'utilisation frauduleuse ou abusive d'une carte bancaire est à la charge du commerçant (utilisation de carte volée, perdue, contrefaite) et ce, même si la composition du code confidentiel a validé la transaction.(...)»

Mauvaise idée !

Un adhérent nous a écrit, indigné par le fait que les nouvelles "Danette" de 1 kg avaient leur date de péremption inscrite sur le couvercle amovible, donc interchangeable avec un autre. Réponse de Danone : « la date est bien sur le couvercle, mais elle est aussi répétée sur le récipient. ».

Merci à Danone pour cette information, mais... est-ce réellement malin d'écrire 2 fois la date, dont une fois sur un support amovible ? En classe, lorsqu'on initie les élèves aux expériences, c'est la première chose qu'on leur apprend : ne jamais écrire d'informations sur le couvercle d'une boîte d'expériences. Mais chez Danone le collègue est sans doute loin...



Litiges

Fournisseur d'accès à Internet, à la téléphonie... Alice Démarchage à domicile

Les litiges se multiplient, et entre autres ceux qui concernent les faux abonnements : on vous démarche par téléphone ou par personne physique, vous refusez l'offre et quelques jours plus tard vous recevez un document vous indiquant que vous avez été dégroupé et n'êtes plus chez France-Telecom. France-Telecom, que vous contactez, s'en lave les mains arguant «c'est pas moi, c'est l'autre». Et si vous contestez, pestez, et réussissez à ce que «l'autre» vous raie de ses clients, vous vous retrouvez sans ligne téléphonique !..

Profitant du démarchage d'Alice dans notre région, nous avons mené une enquête.

Le démarchage

Vendredi 30 juin 2006, 12h45. Le démarcheur est jeune, il a un badge Alice, sans son nom, côté gauche sur la poitrine.

Voici le dialogue schématique :

Alice : avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Moi : c'est pour quoi ?

Alice : vous avez une ligne France Telecom ? Un ordinateur sur France Telecom ?

Moi : Oui, vous représentez France Telecom ?

Alice : non, Alice et je peux vous faire faire plein d'économies.

Moi : ça ne m'intéresse pas.

Alice : vous ne voulez pas faire d'économies !

Je le laisse entrer.

Moi : je croyais qu'Alice n'avait pas de démarcheurs.

Alice : en fait je suis de la SA Ranger.

Moi : une société de démarchage ?

Alice : oui, mais qui travaille pour Alice...

Moi : pourquoi n'y a-t-il pas de nom sur votre badge ?

Alice : car je suis stagiaire, j'en aurai un plus tard. (!!!)

Après quelques minutes de démarchage, comme c'est moi qui pose les questions, le Alice/Ranger s'étonne.

Enquête : issues de secours

Nous n'avions pas fait cette enquête depuis de nombreuses années. A l'époque seuls les petites surfaces ne donnaient pas satisfaction, et entre autres certaines de St Gratien.

Résultats

On peut constater, sur le tableau ci-dessous, que les années passent et que les problèmes demeurent. Et lorsqu'il y aura un accident (quelques brûlés causés par un incendie) certaines municipalités, responsables de la sécurité sur leur territoire, viendront sans doute s'étonner devant une caméra.

Magasin	Observations
ATAC Ermont	Une sortie encombrée au font du magasin
CHAMPION St Gratien	Une sortie encombrée près de la poissonnerie
FRANPRIX St Gratien	Une sortie fermée par barre de fer
LIDL St Gratien	Une sortie fermée par barre de fer
CARREFOUR Sannois	RAS
MONOPRIX Sannois	Une sortie non accessible à côté de l'entrée
ATAC Soisy	RAS
AUCHAN Soisy	RAS

Informez-nous

Comme nombre d'entre vous ont commencé à le faire suite à nos enquêtes précédentes, nous vous invitons à nous faire part de tout problème que vous rencontrerez à propos des issues de secours.

Nous nous adressons tout particulièrement aux internautes car un petit clic sur leur ordinateur ne leur coûte pas grand chose et nous fournit des renseignements inestimables.

Nabil Al Boukaï

Enfin, et faute de temps, j'abats les cartes : «je profite de votre passage pour faire une enquête pour l'UFC !». Et la discussion reprend, mais sans enthousiasme chez le démarcheur...

Conclusion sur le démarchage

Rien de spécial à dire, à part l'absence de nom et le «mordant» initial de l'enquêteur. Il aurait été souhaitable de prendre un abonnement pour voir comment était conclu le marché et s'il était conforme à ce que l'enquêteur a annoncé.

Grâce à vous, l'enquête ne s'arrêtera peut être pas là !

Si vous avez été démarché par Alice, ou un autre, et si vous avez succombé à son charme, merci de bien vouloir

nous indiquer si la démarche a été la suivante :

- on vous a demandé d'écrire quelques lignes montrant que vous aviez compris certains points

- aucun chèque ni RIB ne vous a été demandé

- par contre votre date de naissance a été demandée (pour un contrôle futur)

- après le passage du démarcheur un service de contrôle téléphonique vous a contacté et posé plusieurs questions à propos du démarcheur, a vérifié votre date de naissance et vous a demandé si vous aviez bien signé le contrat
- ce n'est qu'après un délai de 7 jours que votre ligne a est dégroupée.

Nous attendons vos témoignages avec impatience !

Raymond Cima

Litiges.

Voici des litiges pour lesquels nous avons conseillé à nos adhérents de porter plainte devant le TI.

Leclerc-Voyages.

77 rue d'Ermont

95390 Saint Prix

Le litige permet d'aboutir au constat suivant : «je vends et je me désintéresse des suites». En effet, M.N (Margency) achète, chez Leclerc-Voyages, un séjour à la Martinique. Photos à l'appui il montre que rien ne correspond au luxe promis. Que fait Leclerc ? Il «transmet» la plainte au voyageur, Look-Voyages, puis il «transmet» la réponse à l'adhérent, puis il retransmet... sans jamais se sentir impliqué dans l'histoire.

Leclerc-Voyages, lorsqu'on ne veut pas assumer ses responsabilités, on fait un autre métier !

Val d'Oise Fermetures

31 rue de l'Eglise

95170 Deuil la Barre

Sur leur site on peut lire «Des clients satisfaits» depuis plus de 35 ans !

Vous remarquerez qu'il n'y a pas écrit «LES clients...» mais «DES clients...» ce qui est beaucoup plus restrictif ! Et en effet, M.J. (St Gratien) est loin d'être satisfait. Il fait poser des fenêtres sensées le préserver du froid. Comme il constate l'existence de courants d'air entre le cadre et le mur, Val d'Oise Fermetures fait venir un «expert».

Et depuis le passage de ce dernier... silence radio sur les conclusions de cet éminent expert et sur les reprises que nécessiterait probablement un travail pas très bien réalisé !

Pixmania

43 av Grande Armée

75016 Paris

M.O (Montmorency) rapporte un appareil Konica sous garantie et le leur laisse. Quelques temps plus tard arrive le devis : «pas de garantie car l'appareil a subi un choc».

Comme M.O veut qu'on lui montre les traces du choc (qui n'a pu être fait qu'après dépose de l'appareil) on lui dit qu'on ne le lui montrera que contre 9,58€ !!!

La devise de ce magasin, sans doute adepte du poker : «il faut payer pour voir». Peut-être, à propos du choc, jouent-ils, en plus, au poker-menteur !

LE CONSOMMATEUR DU 95

est édité par

l'UFC-QUE CHOISIR

de la Vallée de Montmorency

Centre Culturel du Forum

95210 SAINT GRATIEN

Association régie par la loi de 1901

Tel : 01.34.17.24.45

Courriel : 1953@ufc-ul.org

Internet : www.ufc-ul.org

Direction: M.CIMA

M. LAGUILHOU

Trésorerie: Mme DARGNAT

Secrétariat: M. MILLEREUX

Litiges: Mme CIMA

M. TUFFERY

Enquêtes M. ALBOUKAI

M. FOUCHE

et ceux qui voudront bien nous aider !

Dépôt légal à parution

Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins

Abonnement un an (4 numéros): 4 €

PERMANENCES LITIGES (Hors vacances scolaires)

Au Centre Culturel du Forum de Saint-Gratien tous les jeudis de 19h à 19h30 (sauf vacances scolaires)

Attention !

-notre téléphone n'est qu'un "répondeur", non enregistré

-les litiges parvenus "par courrier" ne sont pas traités.

La Poste. Témoignage de Marie-H M.

Pour faire suite à votre n° du consommateur du 95 voici un «petit» témoignage. La Poste de Deuil la Barre a supprimé du personnel notamment pour la distribution du courrier, ce qui a entraîné une grève de plusieurs semaines qui n'a débouché que sur... une réduction des heures d'ouverture des guichets, comme à Enghien d'ailleurs et peut-être encore dans le Val d'oise, pour améliorer le service rendu au public !

Désormais, la Poste n'ouvre plus à 8h pour permettre aux personnes qui travaillent de faire leurs envois et démarches bancaires, mais à 8h30 [voire 9h]. Elle ferme durant l'heure du déjeuner et ferme à 18h... [Merci La Poste !]

BULLETIN D'ADHESION-READHESION ABONNEMENT-REABONNEMENT

Si vous êtes adhérent, ou si vous souhaitez adhérer à l'UFC Vallée de Montmorency, adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

NOM.....

ADRESSE.....

.....

• Don :.....

• Adhésion (+ abonnement 1 an au Consommateur du 95) : 20€

Par notre intermédiaire, vous pouvez prendre aussi un premier abonnement à "QUE CHOISIR" à tarif réduit :

• 11 numéros + 4 hors série : 49€ au lieu de 62€ **PROFITEZ-EN !**

