

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency



Sannois.

La rue Lesacq vient d'être complètement refaite. C'est super ! Mais regardez bien, sur la photo, cette quantité de barrières qui ne matérialisent rien de particulier, même pas un passage pour piétons. On peut se demander à quoi peut bien servir cette dépense qui ne fait que rétrécir le trottoir dans une rue pavillonnaire où le trafic est ridiculement faible ! De plus c'est à dégoûter les anciens de Sannois qui appelaient ce coin le quartier «hors barrières» !

SOMMAIRE

- *Editorial*
 - **Merci ! ?**
- *Enquêtes et commentaires*
 - **Cartes de paiement des grandes surfaces**
 - **Cynisme**
 - **SNCF, j'écoute !**
- *Information*
 - **Faux distributeur de billets**
 - **Livreur de Fioul**
 - **Santé : cosmétiques**
- *Litiges du trimestre*

Merci !?

edito

Nous avons toujours besoin de savoir si les litiges, pour lesquels nous servons de médiateur, sont ou non résolus. Non seulement ça fait plaisir, mais en plus ça nous permet de tester nos arguments de médiation, ce qui par la suite sert à tous.

Ce trimestre nos démarches, alliées au bon vouloir d'une banque, ont permis à une personne de gagner 3000€ qu'elle pouvait s'attendre à avoir définitivement perdus. Croyez-vous qu'elle nous en ait fait part ? Non ! Nous l'avons appris incidemment par la banque. Et lorsque nous avons contacté par téléphone l'heureuse bénéficiaire son seul mot a été : «Oui, j'ai été payée, au revoir !» et elle a raccroché.

Ce trimestre nos démarches en matière d'assurance ont permis à un autre adhérent de se faire dédommager d'un très gros sinistre de vandalisme avec bris de baies vitrées qui n'était pas évident de faire prendre en charge. Qui nous en a fait part ? Sa compagnie d'assurance, mais pas lui que nous n'avons plus vu ni entendu !

Malheureusement, au fil du temps, nous avons pris l'habitude de considérer qu'un litige a été résolu lorsqu'on n'en entend plus parler depuis 3 mois.

Je terminerai cet édito par une note plus optimiste. Il y a tout de même les autres, ceux qui nous écrivent ou nous envoient un mail ou encore ceux qui viennent même faire la queue à notre permanence pour nous annoncer qu'ils ont eu gain de cause et nous en remercient. Et là, ça efface pratiquement toute la médiocrité de ceux qui semblent penser que du moment qu'ils sont nés, la société leur doit tout, même ce qu'elle n'a pas à leur devoir !

Raymond CIMA

Cartes Bancaires Faux distributeurs



(Le secret de cette arnaque est en dernière page)

Regardez bien en détail la photo de ce distributeur de billets anodin. C'est peut-être même celui que vous avez l'habitude d'utiliser, placé dans la niche habituelle de votre banque ! Pourtant il a été trafiqué et transformé en piège à cartes de crédit.

La banque est fermée, vous avez besoin d'argent, vous y insérez votre carte, vous tapez votre code confidentiel et... la carte reste coincée, avalée... Vous faites le pied de grue devant le distributeur, un certain temps, puis, lassé, vous repartez pensant que vous viendrez reprendre votre carte à l'ouverture de la banque.

Parfois, pendant votre attente impuissante, un "passant" est venu vous "conseiller" d'attendre encore un peu, de frapper la machine, de retaper votre code...

Maintenant que vous êtes parti, le voleur retire le capot qu'il avait mis avant votre arrivée (voir photo en dernière page), capot qui cachait la véritable fente du distributeur, et il récupère votre carte... et mémorise le code que vous avez retapé dans l'affolement, en sa présence, lorsqu'il vous venait en aide !

Raymond CIMA

Cynisme

Les opérateurs vont-ils demander de l'argent à l'UFC ?

Il y a pas mal de temps, alors que les prix venaient d'être libérés, une société de dépannage rapide à domicile était venue s'installer dans la région.

Elle pratiquait des prestations et des prix ahurissants du genre : «problème de chasse d'eau ? On change les toilettes. Facture 6.000F». Et, plusieurs fois par mois, j'allais négocier avec son gérant qui pouvait diviser la facture de nos adhérents par 10 ! Un jour, cyniquement, il me dit : «avec tous les adhérents que je vous rapporte, je devrais vous faire payer une commission !» Un procès a finalement eu raison de sa société.

Actuellement, il ne se passe pas une semaine sans que l'on vienne nous trouver pour un problème de téléphonie ou d'Internet. Les fournisseurs d'accès vont-ils, eux aussi, oser nous demander de leur reverser une partie des cotisations de nos membres ?

RCIMA

Livreur de fioul

Un de nos adhérents (M. NB) a eu une mauvaise surprise qui nous a conduit à interroger la DRIRE (Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement). En effet, il se fait livrer 2300 litres de Fioul, les paie et, après le départ du livreur, constate qu'il lui en manque 600 litres. Où sont-ils passés ? Le marchand recontacté lui fournit les documents comme quoi ses appareils ont été vérifiés par la DRIRE et que les index successifs du compteur de son camion (client précédant et client suivant notre adhérent) montrent qu'il lui a bien été livré 2300 litres de fioul.

Nous avons donc contacté un responsable de la DRIRE qui nous a dit, en substance, que malgré les contrôles administratifs, différents types de fraudes étaient possibles.

Nous n'insisterons pas sur celles de haut vol qui consistent à trafiquer le compteur ou le tuyau de remplissage, mais sur des arnaques que n'importe quel client peut éviter.

La grosse erreur à ne pas faire est de

se faire livrer du fioul sans être présent, à côté du livreur, même si on semble l'indisposer.

En effet, il peut :

- vous donner un mauvais index initial, après avoir servi un ami entre son dernier client et vous-même,
- vous donner un mauvais index final, pour pouvoir ensuite faire profiter un ami de vos largesses,
- vous donner les bons index mais, en milieu de distribution, manipuler quelques vannes du camion lui permettant ainsi de remplir l'une de ses propres cuves (chaque camion comporte plusieurs cuves même si, de l'extérieur, on ne croit en voir qu'une seule).

De plus, entretenez et vérifiez la jauge de votre cuve. Même si elle n'est pas fiable elle a peu de chances de vous laisser passer une erreur de plusieurs centaines de litres. A vérifier avant de payer.

Faites-nous part de vos expériences, pour étayer notre dossier.

Raymond CIMA

Enquête cartes de crédit

Conditions	Avantages	Coût et taux d'intérêt
Leclerc. Carte Hélium -Pièce d'identité -RIB -Facture EdF ou FT -Bulletin de salaire ou dernier avis d'imposition	-Carte gratuite à vie -Paiement immédiat (sans frais) ou différé sans frais jusqu'à 40 jours -Utilisable dans tous les Leclerc	-Taux de crédit annuel : 14,93% révisable
Auchan. Carte Accord -Pièce d'identité -RIB + chèque annulé -Facture EdF -2 bulletins de salaire -Dernier avis d'imposition	-Carte valable dans plus de 30 enseignes (6000 points de vente) -Possibilité carte Visa -Caisses réservées -Paiement immédiat ou différé sans frais ou à crédit -Possibilité de retirer des espèces à un distributeur	-Coût de la carte 8€ -Taux de crédit annuel : 16,20% jusqu'à 3000€ 14,90% jusqu'à 7000€ 12,40% au delà
Carrefour. Carte Pass -Pièce d'identité -RIB + chèque annulé -Facture EdF -2 bulletins de salaire -Dernier avis d'imposition	-Possibilité carte Visa -Caisses réservées -Carte à paiement immédiat ou carte à paiement différé sans frais ou à crédit -Possibilité de retirer des espèces à un distributeur -Réductions ponctuelles sur des produits « carrefour »	Coût de la carte paiement immédiat : 6,86€ Carte paiement différé : 10,67€ Coût de crédit annuel : 19,49% jusqu'à 1524€ 16,99% jusqu'à 7000€ 10,99% au delà

Avec ces cartes de paiement, qui se transforment rapidement en cartes de "crédit très cher", vous n'avez pas grand chose à gagner.

Si vous êtes un fanatique de cartes en tous genres, le plus intéressant est de prendre la carte, de profiter de certaines réductions, des caisses réservées parfois moins surchargées que les autres et, surtout, de ne jamais utiliser la carte comme carte de crédit.

Nabil AI BOUKAI

Santé et cosmétiques

Suite à une question posée à propos du contenu des cosmétiques, voici la réponse que nous a fait l'UFC National :

«- **les PEG** (nom donné aux émulsifiants chimiques pour cosmétiques). Notre avis sur les PEG n'a pas changé ; ils devraient commencer à être substitués par d'autres émulsifiants (peuvent appartenir à d'autres familles que les émulsifiants) au procédé de fabrication moins polluant ; aussi, on ne dira pas que les PEG sont nocifs, on retiendra plus qu'on ne les recommande pas pour leur caractère polluant (laureth-7 est de la même famille).

- **les parabens** (produits chimiques largement utilisés comme conservateurs dans l'industrie cosmétique). Les parabens sont un autre motif de désaccord entre L'UFC et l'industrie cosmétique. Les propriétés hormonales de cette catégorie de conservateurs conduisent l'UFC à les classer en substance « douteuse ». Nous at-

tendons aujourd'hui de nouvelles conclusions des autorités sanitaires. En attendant, les avis récents rendus sont favorables à l'utilisation de certains, notamment methyl et propyl.

Le dossier est donc loin d'être clos.

- **Enfin, reste le benzyl benzoate** (substance parfumante) qui fait partie des 26 allergènes à déclaration obligatoire sur les produits cosmétiques, pas dangereux en soi, mais susceptible de déclencher des réactions allergiques.

Conclusion : on ne dira pas d'une crème cosmétique qui contient les ingrédients mentionnés ci-dessus qu'elle est réellement nocive ; nous incitons simplement à la prudence sur un certain nombre d'ingrédients.»

Qu'on se le dise !

**Ayez le réflexe
www.ufc-ul.org**

La Poste encore...

le 5-10-2006 nous avons encore écrit à la Direction Départementale de La Poste pour lui rappeler que depuis notre enquête du 2ème trimestre 2006 les choses semblaient empirer.

Exemple à St Gratien :

-Mardi 3-10 10h30 : 17 personnes, 2 guichets. La queue dépasse de la porte d'entrée

-Jeudi 5-10 10h10 : 14 personnes, 3 guichets

-Jeudi 17h05 : 15 personnes, 3 guichets.

Réponse de La Poste : rien ! Ce que l'on peut traduire par : "nous attendons l'ouverture à la concurrence pour pouvoir nous en indigner. Et jusque là nous exaspérons les clients pour qu'ils aient moins de regret de nous voir disparaître."

Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond à la Direction et/ou dans ses syndicats spécialisés !

Distributeur
de billets piégé
avec un
"sur-capot".
(Voir notre
article)



Au moins ils sont francs !

Surpin vend du matériel de réception Internet et autres. On fait un courriel pour un adhérent. Réponse : *sa commande est déjà partie*. On refait un courriel plus tard. Réponse : *c'est pas encore parti*. On questionne : pourquoi racontez-vous n'importe quoi ? Réponse : *on est un service extérieur au magasin, c'est pour vous répondre rapidement !?*

SNCF, j'écoute...

Mme LD (Mériel) : «(...) Pour demander les horaires des trains d'une gare, autrefois on téléphonait directement à la gare et l'on était renseigné sur-le-champ, c'était simple ! Maintenant, c'est plus compliqué. Tout d'abord il faut faire le 3635 et l'on est branché sur des répondeurs successifs qui vous indiquent les gares dont on n'a que faire ! Entr'autres, on vous dit : indiquez les 5 premières lettres de votre ville ! Et comme il y a 3 lettres par touche, quelle ville cela va-t-il en sortir ? Donc le résultat est nul.

Si vous appelez les renseignements on vous répond : appelez la gare d'Argenteuil... et le n° de cette gare répond : "en raison d'un grand nombre d'appels, nous ne pouvons donner suite à votre demande". A l'heure actuelle, on fait toutes sortes d'agencement dans tous les domaines pour les handicapés moteurs, mais que fait-on pour les handicapés de la communication qui n'ont que leur téléphone à disposition ?».

Nous posons la question à la SNCF.

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

Mme MELANO

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 "répon-
deur", non enregistreur.

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

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 !**

