



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

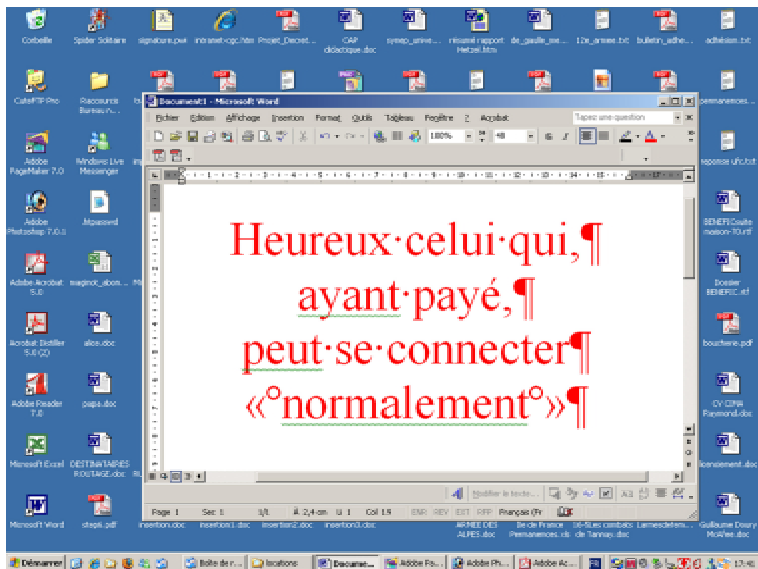
N° 105 - 1 €
2° Trimestre 2007
ISSN 0292-1146

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Attention ! Nos permanences «litiges» ont momentanément changé d'adresse.

Pour cause de travaux au Centre Culturel du Forum elles ont été déplacées, en principe jusqu'en juillet, au

**CENTRE CULTUREL
CAMILLE CLAUDEL**
Square Georgette Agutte
SAINT GRATIEN
Entre la Gare et la Poste des
Raguenets



edito Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) et arnaques !

Vu le nombre de personnes qui viennent aux permanences avec un "litige FAI" on peut se demander s'il y a des internautes chez qui tout va bien. En une année, sur 115 litiges traités par notre association locale, 43 concernaient les FAI (37%). Et comme dans la fable de La Fontaine, à propos des animaux atteints de la peste, ici aussi "tous sont atteints" par cette maladie dont on se demande si elle n'est liée qu'aux nouvelles technologies.

Free, Alice, Tél2 et Orange caracolent en tête (20% des litiges de FAI chacun) à une différence près, et de taille, car nous réussissons à régler près de 80% des litiges Free par mails, dans les 15 jours, alors que jusqu'à un passé récent Alice, Tél2 et Orange faisaient le mort. Mais il semblerait que ça évolue... dans le bon sens.

Que certains FAI aient des problèmes techniques liés à une technologie mal maîtrisée, soit. Mais qu'ils méprisent (ou font comme si) ou arnaquent leurs clients, non !

* *

L'arnaque serait-elle devenue un sport des plus courrus, dans tous les domaines de la consommation ? Ce bulletin y est largement consacré... C'est triste !

Raymond CIMA

SOMMAIRE

- **Editorial**
-F.A.I. et arnaques !
- **Information**
-«Arnaque africaine»
-CHAMPION nous répond...
-Comment résilier un contrat
- **Infos et litiges du trimestre**
-Diverses arnaques

«Arnaque africaine»

Tant qu'il y aura des «arnaquables», il y aura des arnaqueurs !

«Bonjour Très cher,

Svp ma correspondance envers vous de quelque façon que ce soit n'est pas politiquement motivée. Je suis entouré d'un scepticisme en tant qu'âme dévoilant ce SECRET SUPÉRIEUR avoué dû aux craintes d'une trahison. Afin de pouvoir mieux vous tenir au courant je préfère que cela ne se fasse pas par téléphone. Je suis sous la surveillance stricte du gouvernement du Soudan et tous mes appels téléphoniques et mes visites sont systématiquement surveillés. Pour pouvoir vous joindre il me faut une autorisation donc je vous appellerai une fois autorisé je m'arrangerai. Le président du Soudan Umar Al-BASHIR et ses acolytes font tout leur possible afin de me déposséder des propriétés de mon défunt mari. Svp permettez moi d'entrer dans les détails. Juste après la mort de mon mari, le gouvernement du Soudan a confisqué les propriétés de mon défunt mari. Cet acte résulte de l'atmosphère chaotique due aux perturbations civiles et à la violence ethnique au Soudan. Le grand nombre de décès et la destruction massive des propriétés du gouvernement ont été également enregistrés. Il y a quelques temps de cela, quelque jours avant les préparatifs de l'anniversaire de la mort de mon défunt mari, j'ai effectué une fouille dans son souterrain où il gardait certains effets secrets. A partir de là j'ai su que mon mari avait pu avant sa mort, transféré 4.5Million de dollars à une banque suisse, et des documents de certaines de ses propriétés situées dans le coeur de Kampala capital Ougandaise et un dépôt de 9 millions de dollar dans une société de sécurité a Abidjan en Cote d'Ivoire déposé comme objets de valeur de famille. Malheureusement le compte suisse a été bloqué. J'expliquerai ceci une fois que je t'aurai au téléphone par la grâce DE DIEU. J'ai contacté l'entreprise de sécurité situé a Abidjan en Cote d'Ivoire pour confirmer le dépôt comme référent dans les documents recueillis pendant ma recherche dans la maison. Avant mon contact avec vous, j'ai informé la compagnie dans la capitale Abidjan Cote d'Ivoire que l'associé de mon défunt mari les contactera. Je veux que vous soyez bénéficiaire de ce dépôt. En fait le plus important est de prendre contact avec la direction de la compagnie afin de transférer les fonds vers VOUS tout en disposant d'une immunité diplomatique qui couvre déjà la mallette. J'aimerais que vous agissiez en tant que bénéficiaire de ce dépôt et entriez en contact avec la société de sécurité immédiatement et faire la demande du transfert vers vous. Avant de faire ceci j'aurai besoin afin de préparer une lettre d'autorisation qui sera envoyée à la compagnie avant votre contact avec elles :

- 1) Vos documents d'identification. (Passeport international ou permis de conduire ou son équivalent)
- 2) Vos numéros de fax directs ou de téléphone et votre adresse complète.

Dès réception de ce qui précède, j'effectuerais une légalisation d'autorisation en votre faveur et la ferai suivre par une copie a la société de sécurité. Afin que le transfert des fonds se passe rapidement vous devriez contacter de vous même la société et m'informer de l'évolution des choses afin de faciliter la transaction. Le plus important est que nous tombions d'accord sur votre pourcentage. J'attends avec intérêt une réponse favorable afin de vous communiquez les coordonnées de la société de sécurité pour que vous fassiez le nécessaire envers eux. J'espère que vous ne ferais pas trop attention a mes fautes d'orthographe.

Soyez béni. Bien à vous Mme Rebeca G.»

Certains d'entre nous reçoivent le courriel ci-contre et y répondent. Savent-ils dans quelle galère ils se mettent ?

C'est un piège grossier pensez-vous ? Et bien sachez que le dernier «pigeon» en date, dont nous avons eu connaissance, est une personne à priori tout ce qu'il y a de plus «normale» !

Elle a répondu. Il a été convenu qu'elle aurait 25% de la fortune. Elle a été mise en contact avec une «société» suisse où elle devait se rendre pour la transaction. Une date a été convenue et elle a pris son billet d'avion.

Au dernier moment on lui a signalé que l'argent étant bloqué, ce qu'elle savait, il fallait qu'elle se munisse de 2000€ afin de payer les frais divers de transaction.

Ce qui a sauvé la personne en question, c'est qu'elle n'avait pas la somme en espèces et qu'elle a demandé à un ami de la lui prêter ! Et l'ami a réussi (ouf !) à la convaincre de l'arnaque.

Que se serait-il passé dans le cas contraire ? Juste après avoir remis ses 2000€, un problème de dernière minute (apparition de barbouzes ou de gangs «ennemis» ou...) faisait détalier les commissionnaires. Puis un autre rendez-vous «plus sécurisé» était repris, mais moyennant une nouvelle somme d'argent, les 2000€ ayant malheureusement disparu dans l'histoire...

Et quand on a mis le doigt dans l'engrenage, ne serait-ce que pour espérer récupérer sa mise, on continue !

Pour la personne en question, le bilan, bien que minimisé, a tout de même été la perte d'un billet d'avion auquel on doit ajouter certains achats inconsidérés (nouveau salon, nouvelle télé plasma...) par anticipation des millions qu'elle espérait recevoir !

Sans compter qu'elle vient d'entendre parler d'une personne qui utiliserait frauduleusement un passeport à son nom !

L'arnaque est grosse, mais si elle continue à être pratiquée, c'est bien qu'elle ne l'est pas pour tous !

Des infos...

Arnaque chez CHAMPION ? "Allez-y vite, c'est à moins de 1€!"

Mme C. (St Gratien)

«Chez Champion on fait de la publicité pour 5 fruits ou légumes à moins de 1€. Ce serait bien... mais ce qui est à moins de 1€ c'est parfois 500g de betteraves ou 750g de carottes ! Pourquoi pas aussi une fraise ou une cerise ? N'est-on pas près de l'arnaque ?»

Légalement les prix doivent être annoncés au litre ou au kilogramme. On est donc effectivement bien sur le chemin de l'arnaque, voire de la publicité mensongère !

Arnaque chez MONOPRIX ? "Il n'y a souvent que l'emballage qui compte !"

M. J.L.S.L (Sannois), à propos de barquettes de fraises, nous adresse copie d'un courrier qu'il a expédié à la société qui gère les Monoprix.

«(...) Je tenais à vous féliciter pour l'effort de présentation de vos fruits. Les très gros, placés sur le dessus, les petites en dessous, les rouges "salivants" bien en vue, les blancs pas mûrs cachés par leurs gros confrères.

"Fraises françaises", je pensais que le titre était gage de qualité. Comme nous avons laissé dans l'assiette à dessert les rouges choses sans goût que vous vendez, j'ai voulu les utiliser en les faisant cuire avec du sucre mais elles ont fondu (...)

Ici aussi il y a un relan d'arnaque, n'est-ce pas ?

Pour ne pas trop s'énerver on va faire une pause d'humour car ces fraises cachées rappellent une histoire, drôle celle-là. Au restaurant, en fin de repas le serveur s'adresse au client :

-Alors, comment avez-vous trouvé le beefsteak?

-Par hasard, en soulevant une frite !!

CHAMPION répond à notre courriel

Bonsoir. Suite à votre demande de ce jour [à propos des produits à moins de 1€ -voir ci-contre-], nous souhaitons vous apporter une réponse personnalisée qui est la suivante :

L'engagement de Champion : 5 fruits & légumes à moins de 1€

Conscient des enjeux de santé publique et désireux de promouvoir la consommation des fruits et des légumes frais dans la lignée des recommandations du Programme National Nutrition-Santé (PNNS 2), Champion se mobilise chaque jour pour proposer et garantir à ses clients des produits frais de qualité.

Ainsi, l'enseigne s'engage-t-elle au travers de 2 axes forts :

- Un partenariat avec plus de 1000 producteurs et maraîchers qui permet de livrer dans ses 1 026 magasins en France, des produits frais, authentiques, sains et sélectionnés à maturité ;

- Une offre hebdomadaire de « 5 fruits et légumes à moins de 1€ » pour promouvoir la consommation de fruits et légumes, à un prix accessible à tous.

Le détail de l'offre « 5 fruits et légumes à moins de 1€ »

Concrètement, Champion propose chaque jour une variété de 5 fruits et légumes à moins de 1€ la pièce ou le kilo chacun, quelle que soit la saison ou les aléas climatiques. Le choix de fruits et légumes proposé par l'enseigne comprend également des produits locaux et régionaux.

Les prix de vente conseillés sont indiqués à la pièce pour les produits vendus à la pièce (ex : pamplemousses, avocats, kiwis, ...) et au kg pour les produits vendus en vrac à peser (ex : courgettes, bananes, tomates,...).

A titre d'exemple, sur la région parisienne, Champion propose la sélection de fruits et légumes suivante (à moins de 1€ la pièce ou le kilo chacun) :

Pour la semaine S 19 :

-chou fleur : 0,99€; -endive 500g : 0,99€; -artichaut blanc : 0,99€; -betterave rouge 250g : 0,79€; - laitue : 0,89€; - citron jaune filet 500g : 0,99€; - pamplemousse : 0,75€

Bien cordialement, E.D. Service de presse Champion

Merci pour cette réponse, mais c'est hélas bien ce que l'on avait compris. Il suffit à Champion de mettre un emballage autour d'un produit pour qu'il l'appelle une "pièce" et qu'il le fasse entrer dans sa publicité "5 fruits et légumes à moins de 1€". Espérons donc qu'il ne va pas bientôt emballer chaque tomate !

Arnaque chez CANALSAT ? "Pour vous remercier, vous avez gagné... le droit de vous rétracter !"

M. C. (Margency), a été contacté par téléphone où il s'est entendu dire : «Pour vous remercier de votre fidélité de plus de 10 ans... nous vous offrons un abonnement de 2 mois à l'option Télé-Mélody...». Et comme il a dit «oui, merci» il a reçu par courrier «J'ai le plaisir de vous confirmer suite à votre accord lors d'un récent entretien téléphonique, que vous profitez d'une offre exceptionnelle de 2 mois gratuits à la chaîne TELE MELODY (...)

A l'issue de cette période de gratuité, votre abonnement à l'option vous sera facturé à 4,50€ par mois (...)

Un petit renvoi indique «Nous vous rappelons que vous disposez d'un

délai de rétractation de 7 jours à compter de la réception de ce courrier».

En d'autres termes, si M.C. ne s'est pas rétracté dans les 7 jours, il paiera un abonnement dans 2 mois, même si la chaîne en question ne l'intéresse pas. Le "cadeau" pour ses 10 ans de fidélité, c'est de lui imposer un courrier de rétractation au lieu de lui offrir 2 mois d'abonnement avant qu'il se décide. Ne serait-ce pas, ici aussi, de l'arnaque ?

Il n'y a pas de liberté sans information

N'hésitez pas à dénoncer les arnaques dont vous avez connaissance, vous ne ferez pas de la délation mais l'éducation de ceux qui ignorent et font confiance.

J'ai lu pour vous

COMMENT RESILIER UN CONTRAT RECONDUIT TACITEMENT

Puis-je mettre fin à mon contrat d'abonnement à Internet à tout moment ?

Si vous avez signé un contrat il y a moins d'un an, vous devez terminer l'année sous peine de payer un dédit correspondant au montant des mensualités restantes.

Sauf en cas de perte d'emploi, de déménagement dans une zone non desservie par votre fournisseur ou de surendettement.

Mais une fois expirée la durée initiale d'engagement (un ou deux ans) vous n'avez pas besoin de justifier d'un motif.

Vous pouvez résilier par lettre recommandée avec accusé de réception (LR AR) quand bon vous semble en respectant un préavis dont la durée est fixée dans votre contrat (entre 1 et 3 mois).

Lorsque j'ai changé de téléphone portable, mon opérateur a reconduit mon abonnement d'une durée de 24 mois, Est-ce légal ?

OUI, si l'opérateur vous a adressé une confirmation par écrit, assortie d'un droit de rétraction de 7 jours.

Comment faire pour changer de compagnie d'assurance ?

La loi vient de changer ! Votre assureur a l'obligation de vous informer du renouvellement tacite de votre contrat pour vous permettre éventuellement de le dénoncer.

S'il ne le fait pas, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, à compter de la reconduction de ce dernier, et ce sans préavis.

Et si je n'ai pas prêté attention à la lettre reçue de mon assureur. Comment puis-je faire pour résilier mon contrat d'assurance ?

Attendez la prochaine date anniversaire ou justifiez des motifs légaux de résiliation : vente du bien, déménagement ou décès du titulaire du contrat

Jean TUFFERY

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
M. TUFFERY

Trésorerie: Mme DARGNAT

Secrétariat: M. MILLEREUX

Litiges: Mme CIMA
Mme MELANO

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

Jusqu'en juillet 2007 au Centre Culturel
du quartier des **Raguenets** (Saint-Gratien)
tous les jeudis de 19h à 19h30
(sauf vacances scolaires)

Attention !

-notre téléphone n'est qu'un "répondeur", 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 1 an : 22€

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 !**

