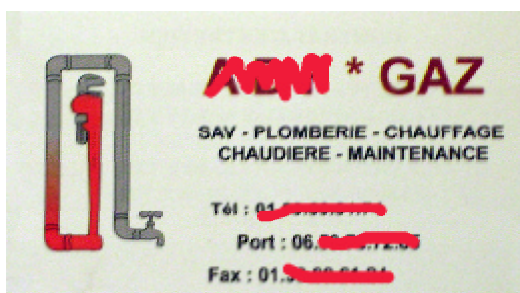


# Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir  
de la Vallée de Montmorency



Voir  
notre  
article  
sur  
l'arnaque  
aux  
dépannages

Méfiez-vous de ces  
« petits cartons anodins »  
illégaux et  
qui peuvent vous coûter  
très chers!

## SOMMAIRE

- *Editorial*
  - **Arnaques, encore et toujours.**
- *Positions*
  - **Obésité (suite en fin ?)**
- *Infos et litiges du trimestre*
  - «**Arnaque dépannages**»
  - «**Arnaque banque**»
  - «**Arnaque administrative**»

Ayez le réflexe  
[www.ufc-ul.org](http://www.ufc-ul.org)

**édito** **Arnaques, encore et toujours !**  
Je ne sais pas si un jour nous aurons  
le loisir d'éviter de parler d'arnaques.  
Espérons-le !

De plus les arnaqueurs n'ont peur de rien (pourquoi  
auraient-ils peur d'ailleurs ?) et se permettent même  
d'attaquer lorsqu'on dénonce leurs agissements.  
Par exemple la SAS PROMONDO (Carros 06) avec  
ses enseignes "Bien-être et confort", Home distribu-  
tion", Vital confort" et d'autres, qui est sur la "liste  
noire" de notre confrère Arnaques-Infos (éditée par  
l'UFC-Que Choisir Quimper) a assigné cette dernière  
devant le tribunal de grande instance de Grasse.  
Ayant perdu elle a fait appel et a encore récemment  
perdu en appel (voir plus de détails en pages centra-  
les).

En son temps, nous aussi avons été traduits en justice  
par deux sociétés qui avaient été déboutées.

Le problème est que les arnaqueurs, comme les virus,  
se renouvellent et utilisent des méthodes de plus en  
plus tortueuses ! Ce trimestre, à nos permanences  
litiges, nous avons eu deux nouveaux exemples appa-  
rentés aux arnaques ; l'un à propos de banque (ce n'est  
pas courant) et l'autre de dépannage rapide (c'est très  
courant). Les deux font l'objet de textes que vous  
pourrez lire et méditer dans les pages ci-après.

Attention à nous !

A force d'être confrontés à des litiges de plus en plus  
tordus, je souhaite que l'UFC ne soit pas intellectuel-  
lement polluée par les arnaqueurs et qu'elle ne finisse  
pas par employer leurs méthodes douteuses. Face à  
un litige, soyons ferme sans, toutefois, confondre  
«défaillance grave» avec «simple oubli». Ce serait se  
déconsidérer auprès des adhérents et des profession-  
nels !

Raymond CIMA

# «Arnaque dépannages»

M K (Epinay), sort de chez lui le 12 janvier dernier. Sa porte d'entrée ne se ferme plus et, pris de panique, il appelle une de ces sociétés de service qui disent tout savoir faire (mais qui ne précisent pas que c'est cher et mal fait).

Un employé arrive, fait signer un devis de 1341,03 Euros et la facture en même temps, facture sur laquelle il fait inscrire « bonne exécution des travaux ». Etonnant, surtout avant leur exécution.

1341,03 Euros pour un vulgaire cylindre de porte « haut de gamme » d'après la facture mais impossible à vérifier. Les prix sont libres, certes, mais nous rappelons que, légalement, les caractéristiques du bien vendu doivent figurer sur le devis ou la facture et que l'on ne doit pas faire payer ce que l'on ne fait pas. Or, dans le cas présent, il y avait 190 Euros de réglage de porte qui ne se justifie que lorsqu'on doit la forcer pour l'ouvrir. Ce qui n'était pas le cas.

Que conviendrait-il de faire, dans ce litige ? Aller au tribunal d'instance. Mais, bien que pour l'instant on n'ait pas besoin d'être assisté par un avocat, les arnaqueurs savent que la plupart de leurs clients n'osent pas s'adresser à la justice. L'un d'eux les attaque et gagne. Soit ! Mais combien se sont fait piéger ? Le bilan est hautement positif, en faveur des arnaqueurs.

# «Arnaque banque»

Nous avons écrit à cette banque pour nous étonner de sa façon de négocier.

Elle nous a répondu qu'elle était tenue au secret professionnel et ne pouvait pas nous répondre.

Secret professionnel lorsqu'il s'agit d'une personne certes, mais pas lorsqu'il s'agit d'une politique !

Elle a répondu à l'adhérente, en novembre : **vous n'avez pas respecté vos propres propositions de règlement étalées dans le temps (...)**

Et il est signifié à l'adhérente qu'elle sera mise dehors le 22-1-2008.

Signé "le superviseur des risques"

A voir comment ce dossier a été traité, on comprend sans doute mieux ce que signifie "superviser les risques" pour cette banque !

Ici il s'agit plus de mauvaise foi que d'arnaque, mais les deux ne sont-elles pas liées ?

Pour l'instant nous ne vous donnerons pas le nom de la banque en question, pour qu'elle ne soit pas tentée de nous attaquer, espérant ainsi récupérer une infime partie des sommes qu'elle a, paraît-il, perdues.

Pour des raisons qui lui appartiennent notre adhérente, Mlle H. (St Gratien) était dans le rouge depuis pas mal de temps.

Sa situation devant s'améliorer en janvier 2008, par courrier elle propose à la banque de rembourser des mensualités de 150€ par mois à partir de janvier 2008 et le solde en janvier 2009. Et en même temps elle demande si elle ne peut pas être dispensée des frais occasionnés par cet étalement.

La banque répond immédiatement (en novembre) :

« nous acceptons votre proposition de remboursement de votre dette  
-mensualités de 150€ à compter de janvier 2008 jusqu'à décembre 2008

-solde restant dû au 5 janvier 2009»

Et elle rajoute que cet accord est conditionné à un premier versement le 30-11-2007, c'est-à-dire que les versements acceptés « à compter de janvier » le sont en fait à compter de fin novembre (donc immédiats). Et bien sûr elle ne répond pas sur les intérêts et les frais maintenus implicitement !

Est-ce une façon de concevoir des négociations, en répondant en substance : **nous acceptons tout... à condition de ne rien accepter ?**



Merci à Mme D. (St Gratien) pour nous avoir fait parvenir ce calendrier publicitaire qui ne comporte aucune adresse, aucun n° de RC, en un mot rien de réglementaire ! Doit-on s'étonner, après ça, de voir de telles sociétés chercher à arnaquer leurs clients ?

**Pour être plus sûr de ne pas se laisser tenter, jetez vite ces documents à la poubelle (papiers à recycler).**

# Des infos... des litiges !

La SAS PROMONDO, épinglée par Arnaques-Infos (éditée par l'UFC-Que Choisir Quimper) a assigné cette dernière devant le Tribunal de Grande Instance de Grasse aux arguments, entre autres, "*qu'il ne s'agit plus d'une critique mais d'un diktat moral par lequel ce grand penseur [le président de l'UFC-Que Choisir Quimper] a décidé que les consommateurs devaient exclure cette société de leur environnement*".

Le 11 octobre 2007 la cour d'appel d'Aix-en-Provence a donné raison au Réseau anti-arnaque de l'UFC-Que Choisir Quimper, aux motifs, entre autres, que :

*"Il en ressort qu'elle [Promondo] y a affirmé à plusieurs reprises, en des termes clairs et catégoriques, aux personnes destinataires nommément désignées qu'elles étaient les gagnantes d'un chèque d'un montant de 18.550€ pour Vital Confort et de 15.000€ pour Bien-être et Confort, et que la perception de leur gain n'était soumise à d'autres conditions que l'envoi le plus rapidement possible de leur acceptation accompagnée d'un formulaire et d'une vignette attestant de leur qualité, sans préciser de manière apparente que les gagnants des prix principaux seraient en réalité désignés ultérieurement par tirage au sort (...) le procédé dénoncé par l'appelant [Arnaque-Infos] qui n'a pas abusé de la liberté d'information et commis de faute en portant à la connaissance de ses lecteurs sa véritable finalité et en leur indiquant les moyens de se soustraire à ces inconvénients"*

Lorsqu'on vous écrit que vous avez gagné, soyez très attentif au moindre mot !

## Obésité : patience, on gagne...

Suite à notre campagne nationale...

Novembre 2007. François SCHELLIER, député du Val d'Oise : Vous pouvez compter sur les députés du Groupe UMP pour continuer à suivre avec la plus grande vigilance ce dossier qui suppose la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés.

Décembre 2007. Alain Suguenot, député de la Côte d'Or, dépose une proposition de loi qui vise à renforcer la lutte et la prévention contre l'obésité infantile. Si certaines de ses propositions concernent les publicités télévisuelles, d'autres en revanche pointent la restauration scolaire.

Janvier 2008. Axel Poniatowski, député du Val d'Oise : J'ai déposé à l'Assemblée nationale une proposition de loi visant à protéger les **enfants de l'obésité**. Je propose donc que soient interdits les spots publicitaires pour les boissons et produits très sucrés ou gras, avant, pendant, et après les émissions où une partie importante du public est constituée d'enfants et d'adolescents.

Février 2008. Roselyne Bachelot, ministre de la santé, tient une conférence de presse pour présenter les axes de sa future politique en matière de lutte contre l'obésité infantile qui s'inspirent plus que largement des propositions que nous avons faites, et elle initie un processus de négociations avec tous les acteurs, de la production à la distribution.

Début mars 2008. La grande distribution boycotte ces réunions. Ils veulent d'abord évaluer l'efficacité du retrait des confiseries aux caisses des magasins sur l'obésité infantile, avant de s'engager ! Autant dire qu'ils ne veulent pas s'engager.

Mi-mars 2008. Après les fabricants de sodas, de confiserie, de chocolat et les acteurs de la restauration rapide (Quick et Mac Donald), ce sont les fabricants de biscuits et gâteaux qui ont décidé « *d'aller au delà de l'autolimitation existante dans le secteur de la publicité télévisée destinées aux écrans enfants. Ils ont convenu de **cesser toute diffusion de publicités télévisées sur les écrans enfants dès la fin du premier semestre 2008*** ».

Il ne manque plus, à l'appel, que les fabricants de produits laitiers et de céréales pour le petit déjeuner, mais on vient, déjà, de gagner une grande bataille pour la santé...

### LE FAILLITAIRE (Ezanville) Des salons à durée de vie très limitée

M et Mme D. ont acheté un salon cuir 3 pièces auprès de l'enseigne LE FAILLITAIRE à Ezanville. Quelques temps après avoir reçu leur commande, ils constatent une déformation importante de l'assise de l'un des fauteuils, qui ne fait que s'aggraver au fil du temps. Malgré une reprise pour réparation de trois mois, le défaut n'est pas corrigé.

Nous sommes intervenu auprès du FAILLITAIRE, qui nous a répondu que cela correspondait à « l'état normal d'usage » et que « les déformations proviennent d'une usure normale ». Nous ne pouvons qu'en conclure que les salons du FAILLITAIRE n'ont une durée de vie que de quelques semaines. Nous avons conseillé à M et Mme D de déposer un dossier auprès du juge de proximité.

Michel GODDE

# «Arnaque administrative ?»

**Esprit  
(de la Loi)  
es-tu là?**

Vous roulez trop vite ? Flash ! et vous perdez quelques points de votre permis de conduire. Soit ! Mais, à ce sujet, la mésaventure arrivée à l'un de nos adhérents vaut d'être publiée.

Son épouse prend la voiture et se fait flasher. Comme le véhicule est déclaré au nom de Monsieur, c'est à lui que la contravention est adressée et les points retirés. Il paie la contravention, estimant qu'ils la doivent et, dans le même temps, fait une réclamation pour que les points soient retirés sur le permis de Madame, conductrice en cause.

Le service des radars, de Rennes, lui répond que sa réclamation ne peut pas aboutir et que les points en moins sont donc pour lui.

Contactés par l'adhérent, nous nous étonnons à notre tour et Rennes nous répond que la réclamation n'a pu être prise en compte car elle n'était pas conforme au Code de la Route qui précise que toute réclamation doit être faite en lettre recommandée avec avis de réception !

**Notre commentaire :** la loi indique, effectivement, que la réclamation doit être faite en RAR, mais dans son esprit la loi le précise pour éviter les contestations relatives à l'acheminement du courrier, pas pour qu'on s'appuie sur ce point secondaire pour refuser de prendre en compte une juste réclamation.

Il est tout de même fort de recevoir une réponse, preuve que la réclamation est bien arrivée à destination, disant que la demande est rejetée au motif qu'elle n'est pas parvenue avec demande imposée d'avis de réception !

## Petit problème (de maths ou d'arnaqueurs ?)

Le prix du pétrole monte et est payé en Dollars.

L'Euro monte par rapport au Dollar et monte dans les mêmes proportions que le prix du pétrole.

Pourquoi le prix du pétrole monte-t-il aux pompes où l'on paie en Euros ?

**Si vous avez une réponse satisfaisante, nous sommes preneurs !**

**LE CONSOMMATEUR DU 95**  
est édité par  
**l'UFC-QUECHOISIR**  
de la Vallée de Montmorency  
Centre Culturel du Forum  
95210 SAINT GRATIEN  
Association régie par la loi de 1901

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.GODDE

Enquêtes 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

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

**Attention !**  
Notre téléphone n'est qu'un "répondeur", non enregistré.

## 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.....

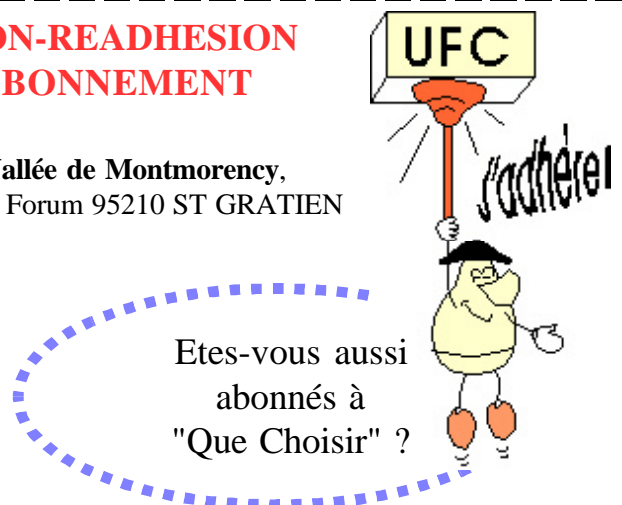
ADRESSE.....  
.....

• 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 !**



Etes-vous aussi  
abonnés à  
"Que Choisir" ?