



N° 109 - 1 €  
2° Trimestre 2008  
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

# Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir  
de la Vallée de Montmorency



**Vol de voiture.  
Ce papier que vous n'aviez pas vu !**

## SOMMAIRE

- **Editorial**
  - **Comédien ?**
- **Infos et litiges du trimestre**
  - **Vol de voiture**
  - **«Faux faux billets»**
  - **Transferts d'appels**
  - **Carrefour "online"**
  - **Tri sélectif et sécurité**
  - **Ces fameux guillemets**
  - **La loi nous l'interdit**

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

**édito**

**Avez-vous une âme  
d'acteur ?**

Vous savez que nous avons l'habitude de faire des enquêtes tant pour notre propre compte (local) que pour celui de l'UFC national. Quand, à la télévision, vous entendez parler de Que Choisir, c'est souvent à la suite d'une enquête réalisée par des centaines de bénévoles de l'UFC. Ils sont partout. Vous en avez peut-être déjà croisé sans le savoir et, de plus, des enquêtes il y en a pour tous les goûts. En effet, certains font des relevés de prix, d'autres, pendant qu'ils font leurs courses, en profitent pour voir si l'affichage des prix est respecté, si les issues de secours ne sont pas encombrées, si les oiseaux porteurs de maladies n'ont pas colonisé leur magasin, si les articles en promotion sont bien présents, etc. Pour ces enquêteurs le travail est intéressant par son utilité mais il est passif au sens où l'on ne peut apporter aucune touche personnelle.

Depuis peu l'UFC élargit le champ de ces enquêtes «classiques» à des enquêtes avec un scénario (très simple à apprendre) et qui permet d'être utile au mouvement consommériste tout en jouant un rôle d'acteur.

Voulez-vous un exemple ? On souhaite tester si les boutiques de bronzage ont fait des progrès en matière de protection de la santé car les UV sont cancérigènes. Vous allez dans un de ces centres et, en bon acteur, vous devez jouer le rôle de celui qui va partir en vacances, dans 15 jours, dans un pays ensoleillé et qui, sur la plage, ne voulant pas ressembler à un cachet d'aspirine, a besoin d'un bronzage ultra rapide. Suivent quelques questions qui vous sont données dans le scénario et vous prenez note des réponses qui vous sont faites.

Donc, pour les enquêtes de l'UFC, nous sommes toujours en recherche de bénévoles, ayant ou non une âme d'acteur ; il y en a vraiment pour tous les goûts. Et dans tous les cas, contactez-nous!

Raymond CIMA

# Attention à vos transferts d'appels

Si vous avez un forfait "internet-téléphone-télévision" vous serez peut-être tentés d'effectuer des transferts d'appels par l'intermédiaire de votre Freebox (ou autre du même genre) en pensant que vous pourrez, ainsi, atteindre gratuitement des pays "hors forfait".

Erreur, c'est payant et nous vous invitons à lire votre contrat pour ne pas faire comme notre adhérent qui vient d'avoir une mauvaise surprise. Voici une partie de la réponse que Free lui a faite :

*"Je fais suite à une réclamation de votre part qui nous a été transmise par le biais de UFC Que Choisir que vous avez saisie. [...] Vous vous interrogez sur les factures de Novembre 2007 et Décembre 2007. Il s'agit en majorité de la facturation de vos transferts d'appels de 2007 via le système de redirection d'appels de la Freebox qui a été activé. [...] il est indiqué sur notre site internet que la communication entre le poste Freebox et la ligne vers laquelle les appels sont renvoyés est facturée selon notre grille tarifaire. Il semblerait donc que ce service ait été utilisé uniquement*

*dans le but de contourner la facturation des appels vers des destinations non comprises dans notre offre. Cette démarche est contraire à l'article 9.9 de nos Conditions Générales de Vente qui impose d'utiliser les services en bon père de famille.*

*Par ailleurs, conformément à l'article L 34-2 du CPCE l'opérateur dispose d'un an pour réclamer le paiement des prestations de communications électroniques.*

*Je vous invite donc à régulariser ces factures pour un montant total de 677.44 euros [...]"*

## La Poste (St Gratien)

M.F. (Bessancourt) nous écrit : *«Voici ci-joint l'enveloppe retour de mon courrier du 28-2-2008, enveloppe sur laquelle vous pouvez constater que La Poste ne vous a pas trouvé. A son intention j'ai noté sur la nouvelle enveloppe l'existence de notre association. C'est déplorable et inconcevable !»*

Cette fois-ci nous avons bien reçu le courrier. Nous existons depuis 30 ans et certains postiers n'étaient donc pas encore nés à l'époque. C'est peut-être pour ça qu'ils ne nous connaissent pas !

## Poubelles

### Faites du tri sélectif

Ne jetez plus vos papiers privés sans les rendre illisibles ; un relevé de banque, une facture d'électricité... car des indéclicats peuvent s'en servir pour faire de faux papiers à votre nom et vous pourrir la vie en usurpant votre identité.

Vous n'imaginez pas les tracasseries administratives auxquelles vous serez alors confronté pour justifier que c'est vous qui êtes vous et non pas l'autre !

## «Vol de voiture»

*"Nouvelle technique à diffuser autour de vous"* écrit un responsable de société d'assurance qui dit enregistrer ce genre de plainte de plus en plus fréquemment.

C'est ce que nous faisons donc car, même si l'information s'avérait erronée par son origine ou son contenu, la technique de vol décrite est plus que plausible.

Vous approchez de votre voiture, déverrouillez et vous installez au volant. Par sécurité vous verrouillez toutes les portes, mettez le contact et vous apprêtez à démarrer.

Vous regardez dans votre rétroviseur et remarquez un gros morceau de papier collé sur la vitre arrière et qui gêne la visibilité.

Vous vous remettez au point mort, vous déverrouillez les portes et vous sortez de votre véhicule pour enlever ce papier qui vous cache la vue. Devinez la suite...

Lorsque vous êtes derrière l'auto, les voleurs sortent d'on ne sait où, sautent dans votre voiture et partent !

Non seulement vous n'avez plus de voiture mais, de plus, surtout si vous êtes une femme, vous avez laissé votre sac à main et tout ce qu'il contient : papiers d'identité, adresse et... clefs du domicile. Une aubaine pour les voleurs !

Si un "truc" insolite vous gêne, démarrez tout de même et sortez du parking, vous l'enlèverez plus loin...

# Des infos... des litiges !

**Carrefour on Line** ne semble pas très sérieux. Jugez-en plutôt.

Suite à un litige à propos du SAV pour un écran plasma Panasonic, notre adhérent (M. T.) a du mal à se faire entendre. Nous envoyons donc un courriel à **Carrefour on Line** le 7 avril et voici les réponses que nous recevons :

**11 avril 2008 1h11** : *Bonjour, Nous avons bien enregistré votre requête, référence 729222-1207559983. Elle a été transmise au service concerné qui vous apportera une réponse par email dans les 4 heures ouvrables.*

**11 avril 2008 9h30** : *Bonjour, Nous avons bien enregistré votre requête, référence 729222-1207559983. Elle a été transmise au service concerné qui vous apportera une réponse par email dans les 4 heures ouvrables.*

**11 avril 2008 13h19** : *Bonjour Monsieur G.T. Pour faire suite à votre demande concernant la panne sur le téléviseur commande N°155543, veuillez trouver ci-après les éléments de réponse suivants : Nous vous assurons que notre service après vente traite le dossier de M.T et à relancer ce jour le prestataire Panasonic afin que celui-ci intervienne au domicile du client pour la réparation de son produit. Nous vous assurons que nous faisons le nécessaire afin de traiter ce litige au plus vite. Nous nous excusons de la part de Carrefour online pour la gêne occasionnée etc.*

**11 avril 2008 21h03** : *Bonjour, Nous avons bien enregistré votre requête, référence 729222-1207559983. Elle a été transmise au service concerné qui vous apportera une réponse par email*

## Faux faux billets de banque !

L'arnaque est simple et efficace.

On a sonné chez vous et vous venez d'ouvrir la porte. Deux personnes bien habillées se présentent à vous :

*-Bonjour. Nous sommes deux inspecteurs de la répression des fraudes, voici notre carte, et nous venons solliciter votre aide. Si ce n'est pas indiscret, à quelle banque êtes-vous ?*

Comme vous venez instinctivement de leur répondre "la banque X", l'un d'eux enchaîne :

*-Ca tombe bien. Dans votre région un agent de cette banque glisse quelques faux billets dans les liasses qu'il remet aux clients. Nous avons besoin d'une preuve pour le coincer. Si vous voulez bien nous aider vous ferez preuve de civisme et en serez récompensé. C'est très simple, on vous demande juste d'aller faire un retrait au guichet que l'on va vous indiquer.*

On prend rendez-vous pour le plus tôt possible car plus vite l'agent malhonnête sera coincé plus vite la société se débarrassera d'un indésirable. Et vous voici en train de faire un retrait de plusieurs centaines d'Euro, car la liasse doit être importante pour que l'agent puisse facilement y cacher ses faux billets.

A la sortie de la banque les inspecteurs sont là et vous attendent. Ils vérifient vos billets et en trouvent deux ou trois de faux. Et comme les inspecteurs doivent rédiger leur rapport, preuves à l'appui, vous échangez naturellement la liasse qu'ils mettent sous scellés, devant vous, contre un reçu.

Est-il utile de préciser que tout était faux, sauf vos billets... qui ne sont d'ailleurs désormais plus à vous !

*dans les 4 heures ouvrables.*

**22 avril 2008 21h23** : *Bonjour, Nous avons bien enregistré votre requête, référence 729222-1207559983. Elle a été transmise au service concerné qui vous apportera une réponse par email dans les 4 heures ouvrables.*

**15 mai 2008 21h46** : *Bonjour, Nous avons bien enregistré votre requête, référence 729222-1207559983. Elle a été transmise au service concerné qui vous apportera une réponse par email dans les 4 heures ouvrables.*

Sans commentaire, si ce n'est qu'à ce jour nous n'avons toujours pas de réponse plus consistante !

*Affaire à suivre...*

### Téléphonie

On nous signale des problèmes dans la facturation de Texto. A suivre aussi...

### Suite à notre Assemblée Générale du 27 mars 2008

#### Membres du Conseil d'Administration

M. BROCHE Dominique (Eaubonne)

M. CIMA Raymond, Mme CIMA Evelyne (St Gratien)

Mme DARGNAT Jacqueline (Erment)

M. FOUCHE Pascal (Epinay/Seine)

M. GODDE Michel (Sannois)

M. LAGUILHOU Jean-Pierre (St Gratien)

M. MILLEREUX Bernard (St Gratien)

# Ces «fameux» guillemets

## Méfiez vous aussi des guillemets

En français, les phrases entre guillemets ne sont pas de phrases ordinaires dont le contenu serait à prendre au pied de la lettre. Les publicitaires le savent et en profitent parfois.

Si certains d'entre vous reçoivent un document dans lequel il est écrit «*J'atteste que vous avez gagné la voiture à 15.000€*», qu'ils ne se réjouissent pas trop vite, même si c'est un huissier qui le leur écrit.

En effet, ils n'ont sans doute rien gagné car la phrase entre guillemet est, par exemple, le titre du jeu auquel ils ont participé (sans le savoir).

Ces documents publicitaires doivent être de véritables aubaines pour les professeurs de français désireux de décortiquer un texte !

**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.

## La loi nous l'interdit

### Pour ceux qui souhaitent adhérer à notre association

Nous sommes un «groupe de pression» vis-à-vis des commerçants et prestataires de services, mais nous ne sommes pas un «cabinet d'avocats» et n'avons donc pas le droit de nous substituer à vous en cas de litige.

Si vous nous soumettez un litige, nous n'avons le droit de jouer un rôle de conseiller et de médiateur, entre vous et la partie adverse, que si vous êtes adhérent.

### Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91

Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite dans son article 26 des consultations données par les associations de consommateurs. **Il en ressort que les conseils à caractère juridique sont exclusivement limités aux adhérents.**

## 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 !**

