

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency

L'eau moins chère ?



Quand pourra-t-on économiser
certains de ces €€€ qui coulent du robinet ?

S O M M A I R E

- *Information*
 - Délai de rétractation
- *Positions*
 - L'eau moins chère ?
 - Franchisés : le piège ?
- *Litiges du trimestre*
 - SFR : un doute...
 - Antenne relais

Ayez le réflexe
www.ufc-ul.org

Délai de rétractation

Comme certains d'entre nous pensent avoir un délai de rétractation chaque fois qu'ils font un achat ou une démarche, pour éviter les litiges voici la liste limitative des délais de rétractation légaux.

Crédit à la consommation : 7 jours à compter de la signature de l'offre préalable de crédit, **sauf en cas de livraison anticipée demandée par le client.**

En cas de livraison anticipée **demandée par le client** le délai de rétractation est réduit :

- au 3ème jour si la livraison intervient dans les **3 jours** suivant la signature du contrat d'achat,

- au jour de la livraison si celle-ci intervient entre le 4ème et le 7ème jour suivant la signature du contrat d'achat.

Construction et achat d'un logement à usage d'habitation : 7 jours à compter de la réception, obligatoirement en lettre RAR, de l'acte ayant pour objet l'acquisition ou la construction de l'immeuble à usage d'habitation.

Démarchage à domicile : 7 jours à compter de la signature du contrat de commande ou de l'engagement d'achat.

Vente par correspondance : 7 jours à compter de la livraison de la commande.

Agences et courtages matrimoniaux : 7 jours à compter de la signature du contrat.

Assurance vie : 30 jours à compter du premier versement.

Jacqueline DARGNAT

L'eau pourrait être beaucoup moins chère !

En Ile-de-France, l'eau nous est fournie par le SEDIF

Une étude de son prix, sur le territoire national, montre de grandes différences entre Clermont-Ferrand, où elle est la moins chère (0,77€/m³), et chez nous où on la paie 1,60€/m³. Quand on sait que le SEDIF est le plus grand syndicat de distribution d'eau d'Europe on pourrait espérer qu'il réussisse à avoir des prix compétitifs.

De l'étude réalisée par l'UFC, chiffres officiels du SEDIF en main, il ressort que les économies réalisables sont non négligeables. En effet, en ce qui concerne l'exploitation facturée 249 Millions d'Euros par an, les économies estimées sont de 90 Millions d'Euros.

Sur quels postes faire des économies ?

1- Production.

Sur le personnel (15,5M), si l'on compare à d'autres sites, il y a la possibilité de faire une économie de près de **5M€**

2- Distribution. Elle comprend 80,6M€ en exploitation et 75,1M€ en investissement.

Si l'on suit le référentiel ministériel, le cout d'entretien du réseau ne devrait pas dépasser les 11,9M€. D'après nos calculs nous l'estimons à 22 M€, dans les comptes du SEDIF cette ligne monte à 39M€ pour l'entretien + 36M€ pour le personnel.

L'UFC-Que Choisir estime que la distribution est un poste de dépense d'exploitation très surestimé. Il faut envisager de le réduire d'au moins 40M€

3- Administration

Sur la masse salariale nous pouvons envisager **5M€** d'économie (d'après la note de la chambre régionale des comptes).

4 - Fonctions transverses.

Sorte de marge arrière sans justification à part ce qui concerne la partie "recherche". Estimations : **12,9M€** d'économie.

6 - Rémunération du régisseur.

Elle est de 38,5 M€. Dans un environnement où le risque est nul (marché sans concurrence et sur une durée très longue) le taux de rentabilité ne doit pas être équivalent à celui qui à cours dans un environnement concurrentiel classique et qui, lui, se situe entre 10 et 15%. Pour nous il devrait graviter aux alentours des 5 à 7% soit une économie de **18,5M€**

7 - Travaux réalisés par le délégataire.

Ces travaux qui court-circuitent le code des marchés et les appels d'offre doivent sortir du contrat proprement et faire économiser **10M€**

AU TOTAL :
on peut faire une économie de 91 millions d'euros, soit 30% du budget attribué au régisseur.

Le SEDIF en quelques chiffres

4 Millions de consommateurs

Le budget annuel du SEDIF est de 300M€(Millions d'Euros) :

51 M€ en investissement

249 M€ en exploitation.

Sur les 249 M€ d'exploitation l'UFC estime que l'on pourrait faire 90 M€ d'économie !

Nos propositions

-Ne pas écarter l'idée d'une régie
-Penser à fractionner le marché (Production, entretien du réseau, gestion des abonnés...)

-Une durée de délégation plus courte, au maximum 10 ans, voire des durées variables si l'on fractionne le marché.

-L'ensemble des travaux doit passer par des procédures de marché public. Actuellement sur 206M de travaux d'investissement 51M sont hors marché public.

Le SEDIF doit développer une véritable expertise d'audit capable d'évaluer la prestation du délégataire, c'est-à-dire la structure interne du syndicat doit disposer d'un budget de fonctionnement plus important par transfert de lignes budgétaires du délégataire vers le SEDIF.

Il faut donner au représentant des usagers une enveloppe pour que ceux-ci puisse diligenter des expertises réalisées par des cabinets extérieurs sur la qualité et le coût du service.

Il faut que les municipalités ou structures intercommunales améliorent leur communication en direction de leurs administrés toutefois sans se substituer à la communication du SEDIF.

SEDIF...

suite

Voici "nos" mairies où nous avons écrit en juin pour proposer aux maires de commenter l'étude de l'UFC national sur le SEDIF.

De plus ces maires avaient reçu, de l'UFC, un épais document sur le sujet.

A la plupart d'entre eux, le document de l'UFC national a sans doute suffi pour se faire une idée sérieuse de la question puisque seuls les maires de Soisy-sous-Montmorency et de Taverny ont répondu à notre proposition !

95110 SANNOIS
95120 ERMONT
95130 FRANCONVILLE
95130 LE PLESSIS BOUCHARD
95150 TAVERNY
95160 MONTMORENCY
95170 DEUIL-LA-BARRE
95200 SARCELLES
95210 SAINT-GRATIEN
95220 HERBLAY
95230 SOISY/MONTMORENCY
95250 BEAUCHAMP
95320 SAINT-LEU-LA-FORET
95330 DOMONT
95350 SAINT-BRICE-SOUS-FORET
95360 MONTMAGNY
95370 MONTIGNY-L-CORMEILLES
95390 SAINT-PRIX
95400 VILLIERS-LE-BEL
95410 GROSLAY
95440 ECOUEN
95580 ANDILLY
95580 MARGENCY
95600 EAUBONNE
95680 MONTLIGNON
95880 ENGHEN-LES-BAINS

Les chiffres et les explications contenus dans le document que nous vous avons présenté ici, à propos du SEDIF, sont extraits d'informations qui nous ont été communiquées par notre fédération nationale.

Raymond CIMA

Ces franchisés qui se moquent de nous

De l'aveu même de Michel-Edouard LECLERC, lorsqu'il fait ses courses dans l'hyper Leclerc de sa ville natale de Concarneau (29), la qualité-prix y est meilleure qu'en Ile-de-France.

Ainsi, le litre pamplemousse rose JAFADEN est à 1,11€ au Leclerc d'Epinau alors qu'il est à 0,99€ au Leclerc de Cap-Breton (40) ou Ploufragan (22)... Le service clientèle de la marque me répond : **chaque directeur-propritaire fait la politique tarifaire à sa guise !**

Bravo donc pour le pouvoir d'achat sans cesse martelé par M.E LECLERC dans les médias.

A chaque client de débusquer le bon LECLERC près de chez lui...

Pascal FOUCHE

Nous avons de nombreux cas de ce type ; des garagistes, par exemple, qui ont fait un travail exécrable et lorsqu'on interroge la marque apposée sur leur devanture on a la même réponse que chez LECLERC.

Les franchisés, c'est l'arnaque pour les consommateurs ; ça bénéficie aux franchiseurs (qui récoltent des droits de franchise), ça bénéficie aux commerçants qui affichent une marque attirant le client, et tout cela sans risque ni pour l'un ni pour l'autre car dès qu'il y a un problème chacun nous écrit : **«c'est pas moi, c'est l'autre !»**

LECLERC, SUZUKI et les autres...

En mai dernier SUZUKI nous écrit à propos de son concessionnaire de St **Maximin (60)** : *"Nous avons bien reçu votre courrier et celui-ci a retenu toute notre attention. Nous sommes, en premier lieu, sincèrement désolés des difficultés rencontrées, semble-t-il, par Madame O. avec notre concessionnaire. Il ne nous est malheureusement pas possible d'intervenir dans le différend qui oppose votre adhérente à notre concessionnaire, s'agissant d'une prestation réalisée par cet établissement (...)"*

A grand renfort d'enseignes et de néons on fait croire au consommateur qu'il existe un lien entre SUZUKI et son concessionnaire mais ce dernier n'est, en somme, qu'un panneau publicitaire.

Nous avons pris l'exemple de SUZUKI car c'est un litige en cours mais nous aurions pu en prendre de plus anciens pour RENAULT, par exemple. «Qui mieux que Renault peut entretenir votre Renault ?» dit la pub. Un bon garagiste, pas nécessairement Renault, peut-on lui répondre !

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.**

SFR. Un doute...

Notre adhérente, Mme E. (St Prix) avait droit à un nombre illimité de Texto gratuits vers 5 numéros SFR. Elle en profite donc et, par enchantement, ses Texto deviennent payants.

Comme elle appelle SFR (sur une ligne facturée) on lui répond qu'il y a erreur et qu'il s'agit d'un problème technique. Mais on continue à lui faire payer ses Texto comme si de rien n'était. Excédée par ses appels infructueux, Mme E. fait opposition aux prélèvements automatiques. SFR résilie son abonnement et la poursuit pour les sommes qu'elle est censée lui devoir.

Nous intervenons en juillet dernier pour demander l'application du contrat et la remise en service de la ligne téléphonique. SFR reconnaît qu'il y a eu une anomalie technique de sa part ; Mme E. ne leur doit plus rien mais SFR a « *le regret de vous informer que la remise en service de la ligne n'est pas possible. En effet, le contrat a été résilié par SFR le 30 mai 2008, en raison de factures impayées après l'envoi de lettre de relance restée sans effet (art. 12-3 des conditions générales d'abonnement)* ».

Comment devons-nous prendre la chose ? SFR a reconnu son erreur et a régularisé la situation financière de notre adhérente, certes, mais devons-nous aussi considérer que SFR en a profité pour se débarrasser d'une cliente encombrante qui lui coûtait cher en Texto ? Un doute nous envahit...

Antennes relais de téléphone

Décidément certaines municipalités semblent nous bouder ! En juin nous avons écrit à la municipalité de Sarcelles pour lui signaler qu'une adhérente, Mme D. avait un relais de téléphonie mobile à 15m de son appartement, qu'elle en était inquiète, et nous demandions ce que la municipalité proposait pour faire mesurer le rayonnement électromagnétique qui traversait son logement.

Comme parfois La Poste semble mal fonctionner, si l'un d'entre vous a reçu la réponse que la mairie de Sarcelles n'a pas manqué de nous faire, d'avance merci de nous la communiquer !!!

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 enregistrateur.

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€

Etes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?



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

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