



N° 112 - 1 €  
1<sup>e</sup> Trimestre 2009  
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

# Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir  
de la Vallée de Montmorency



Copie partielle  
d'écran du site de  
l'AFDCE.

Copie effectuée le  
12-2-2009

**Rappel :**  
à l'UFC nous ne  
faisons  
la promotion  
d'aucun  
professionnel

## SOMMAIRE

- *Editorial*
  - Concurrent ?
- *Infos*
  - Pouvoir purificateur  
des plantes d'intérieur
  - Urgences ICE
  - Garantie contractuelle
- *Litiges du trimestre*
  - Renseignements 118-218
  - Curieuse réponse de HP
  - DELL
  - Direct-Energie ?

### Concurrent ?

*édito*

Vous avez peut-être constaté qu'il n'y a pas que l'UFC, comme association de consommateurs ! C'est une bonne chose car les monopoles ne sont porteurs que de routine, de stagnation et d'enlèvement.

Cependant parlons un peu de l'une de ces associations :

**AFDCE**  
**Association Française de Défense**  
**des Consommateurs Européens**

Ne trouvez-vous pas étrange que des professionnels (en tant que tels) soient adhérents de cette association ? Moi si !

Comment peut-elle être impartiale, en cas de litige, alors que de ses membres, professionnels, la paient pour être adhérents et, qui plus est, se servent de leur statut d'adhérent pour en faire de la publicité ?

En effet, non seulement le site de cette association "de défense des consommateurs" donne une liste de professionnels mais certains de ces derniers ne se privent pas de le faire savoir.

Par exemple, sur le site des "pages jaunes" on peut lire :

**Xxx**  
**Adhérent AFDCE (Association Française Défense des Consommateurs). Installation dépannage ttes marques en express 7j/7-24h/24. Prix étudiés.**

Je préférerais que l'association, s'appelle "de défense des professionnels" et que, pour bien les défendre, elle mette en avant "l'engagement qualité" de ses membres. Mais, à propos, dans quel but cette association a-t-elle été créée ? Voyons, voyons !...

Raymond CIMA

# Renseignements 118.218...

Nous avons enquêté après avoir reçu l'information ci-dessous de M.L.P (Besançon) :  
«Attention à l'arnaque.

Un collègue a eu une bonne « surprise » après avoir fait le 118 218 (vous savez, les deux rigolots de la pub) et là, on ne rigole plus !

Beaucoup d'entre nous sont passés sur des solutions Internet incluant la téléphonie gratuite (sauf les numéros de portable, et les numéros spéciaux comme le 118 218 par exemple). Seulement voilà, quand vous appelez d'un fixe gratuit le 118 218 pour avoir un renseignement, ces derniers vous proposent la mise en relation « gratuite » avec votre correspondant.

Vous payez donc l'appel au 118 218, mais pas la mise en relation... sauf que le temps passé en communication après la mise en relation est facturée au prix de l'appel au 118 218 par votre opérateur Internet.

Je viens de consulter ma facture Free, et l'appel au 118 218 m'a été facturé 90 Euros pour 20 minutes de conversation.

Évidemment, à aucun moment, le 118 218 ne vous informe de cela, et assurent qu'ils ne sont pas responsables, car c'est FREE qui facture. (...)

Réponse après enquête auprès de Free :

« (...) Il s'agit d'une fausse information. La tarification du 118-218, à partir de la Freebox, est claire : 1.35€ à la connexion + 0.225€/min. (...) N. L. Responsable Service National Consommateur Free »

Même si l'information concernant les 90 Euros était erronée, elle nous a permis de mettre en évidence le problème du coût de la "mise en relation" lorsqu'on appelle certains services de renseignements.

Réponse après enquête auprès de 118-218.

## Tarifs du 118 218 en C TTC au 03/02/09

Opérateur	Tarif (C/appel)	Tarif** (C/min)	Après une mise en relation** (C/min)	Envoi de SMS
Alice, Altitude Telecom, B3G Telecom, Colt, Complete!, France Telecom, Free, Hub Telecom, Neuf Cegetel, Numericable, Club Internet, Tele 2	1,349 / appel	0,225 / min	0,225 / min	Gratuit

\*\* Dès la première seconde

Leur site indique bien que la "mise en relation" ne sera pas gratuite (voir copie d'écran ci-dessus). Encore faudrait-il qu'ils le précisent chaque fois à leur interlocuteur qui, lorsqu'il les appelle, a peu de chances d'être relié à Internet pour le savoir !

## Curieuse réponse de HP

Plusieurs personnes nous ayant contactés à propos de leur ordinateur HP (Hewlett Packard) tombé en panne, sous garantie ou juste après la fin de la garantie, nous sommes allés sur leur site pour trouver l'adresse de leur siège social français.

N'avant rien trouvé nous avons envoyé un courriel à leur "webmaster", pour demander où était indiqué l'adresse de HP.

Réponse du 8-3-2009 :

« (...) Afin de vous assurer une réponse satisfaisante, quelques informations sont nécessaires. Pourriez vous SVP indiquer :

Le Modèle de votre appareil, plus d'explication sur votre problème, votre numéro de dossier (...) »

Il semblerait que le dialogue soit parti sur de mauvaises bases ! Espérons

qu'ils ne botteront pas aussi facilement en touche lorsqu'ils recevront notre demande de précisions à propos des litiges que nous ont adressés les internautes dont l'ordinateur est tombé en panne.

Aidez-nous aussi à collecter des informations sur les problèmes rencontrés sur les ordinateurs HP (et autres), encore presque sous garantie.

### Conseil



Si vous n'êtes pas inconditionnel du 118-

218, composez

par exemple

le 118-712,

renseignements télé-

phoniques de

FranceTélécom.

Le tarif est de 0.90€ par appel et gratuit ensuite.

# Litiges

## DELL

M.P (Sarcelles)

### *Récupération de l'ordinateur en panne*

-Neuf mois après achat, son ordinateur DELL tombe en panne, le **6 août 2008**

-Après de nombreux appels téléphoniques et mails, en vain, au SAV, le 12 août il obtient une assistance technique téléphonique qui conclut à un besoin d'intervention fixée au 14 août à son domicile

-Le **14 août personne ne vient** et un nouveau rendez-vous a été fixé au **18 août** sur son lieu de travail (pour ne pas le pénaliser d'un jour de plus d'absence à son travail). Là l'ordinateur a été pris par le SAV.

### *Retour de l'ordinateur réparé*

-L'appareil doit être retourné pour le **26 août** et notre adhérent signale qu'il part en vacances le **30 août**.

-Le **29 août** il n'a toujours rien et on lui indique qu'il sera livré le **1 septembre à son bureau**. Il rappelle qu'il est en vacances et donne son adresse de vacances comme point de livraison.

-Le **2 septembre** on l'informe que l'appareil vient d'arriver à son bureau ! De son lieu de vacances il rappelle que la livraison devait avoir lieu sur son lieu de vacances et l'ordinateur repart.

-Le **4 septembre** on l'informe que l'ordinateur arrive au bureau. Il fait repartir de nouveau l'appareil vers son lieu de vacances.

-Le **6 septembre** le livreur lui demande où livrer l'appareil et le **8 septembre** il le reçoit enfin !

Dell reconnaît qu'il y a eu problème (qu'il semble cependant considérer comme mineur) et propose de reconduire la garantie d'un an.

Ce geste paraît insignifiant, comparé aux désagréments subits par notre adhérent mais, à y regarder de plus près, textes de loi en main,

## LE POUVOIR PURIFICATEUR DES PLANTES D'INTERIEUR

Comme nous le savons maintenant, nos intérieurs sont souvent plus pollués que l'air qu'on respire à l'extérieur.

Les études de la NASA et celles de différents scientifiques ont prouvé que les végétaux sont nos précieux alliés car ils contribuent à la dépollution de l'air que nous respirons, en absorbant et en détruisant la plupart des polluants qui empoisonnent notre vie quotidienne .

Un petit rappel des principaux polluants dans notre environnement domestique :

- **le formaldéhyde** est un conservateur qu'on trouve fréquemment dans les produits qui nous entourent (fumée de tabac, meubles, certains tissus infroissables, autres produits ménagers et d'usage courant, vernis à ongles, laques, colles, peintures, assouplissants ...)
- **l'ammoniac** présent dans de nombreux nettoyants ménagers
- **le benzène et toluène** qu'on trouve souvent dans les peintures, vernis, encres, colles, tapis, objets en plastique ...
- **hydrocarbures** dégagées par certaines huiles essentielles, certains parfums d'ambiance et l'encens.
- **le trichloréthylène et le xylène** se retrouvent dans plusieurs insecticides et certains tissus d'ameublement
- **divers allergènes et les ondes électromagnétiques** du téléviseur, ordinateur, micro-ondes, radioréveil, etc ...

### Petit tour d'horizon des plantes filtrantes de base :

Idéal contre le formaldéhyde : l'Aloe vera et le Philodendron qui en éliminent respectivement 90% et 86%.

L'anthurium et l'azalée luttent contre les émanations des produits ménagers (ammoniac).

Le pothos, le sanseveria et le lierre absorbent le benzène.

Le dracaena et la fougère sont contre le xylène.

Le cactus colonnaire a démontré son efficacité pour absorber les ondes émises par les écrans d'ordinateur et de télévision.

Le chrysanthème élimine le trichloréthylène.

Les spécialistes estiment que l'efficacité maximum est obtenue par un minimum de 1 plante par 9 m2.

Leur choix dépendra de la pièce et des substances prédominantes, de la luminosité et de l'entretien nécessaire.

Jacqueline DARGNAT

Sources diverses dont : [www.rustica.fr](http://www.rustica.fr) et [www.plantairpur.fr](http://www.plantairpur.fr)

un an d'extension de garantie est un geste commercial appréciable, surtout sur du matériel informatique.

Nous avons conseillé à M.P. de momentanément se satisfaire de cette offre.

### **DIRECT ENERGIE ?**

Depuis l'ouverture à la concurrence pour la distribution d'électricité, on peut opter,

entre autres, pour "Direct-Energie" à la place d'EdF.

Mais, comme pour le dégroupage du téléphone en son temps, des démarcheurs sans scrupule semblent remplir de fausses demandes d'abonnements et les clients se retrouvent sans électricité !

Si vous avez connaissance de telles pratiques prévenez-nous au plus vite.

# «URGENCES : ICE»

Les ambulanciers ont remarqué que très souvent lors d'accidents de la route, les blessés ont un téléphone portable sur eux. Toutefois, lors des interventions, ils ne savent jamais qui contacter dans ces listes interminables de contacts.

Les ambulanciers ont donc lancé l'idée que chacun d'entre nous rentre, dans son répertoire, la personne à contacter en cas d'urgence sous le même pseudonyme. **Le pseudonyme international connu est « ICE » (In Case of Emergency).** C'est sous ce nom que l'on vous conseille donc d'entrer le numéro de la personne à contacter par les ambulanciers, la police, les pompiers ou les premiers secours. Lorsque plusieurs personnes doivent être contactées on peut utiliser ICE1, ICE2, ICE3, etc.

C'est facile à faire, ça ne coûte rien et ça peut apporter beaucoup ! Si vous croyez en l'utilité de cette convention, faites passer le message afin que cela rentre dans les moeurs.

Jacqueline DARGNAT

## Garantie contractuelle

Article L211-16 Modifié par Loi n°2006-406 du 5 avril 2006 - art. 3 JORF 6 avril 2006

*Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie contractuelle qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

**Donc, si votre matériel sous garantie tombe en panne et qu'après dépannage votre vendeur prolonge la garantie d'un an, il fait un geste commercial appréciable à ne pas négliger.**

### 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 €

Gratuit pour les adhérents à jour de  
cotisation

### 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 : première année : 28€; réadhésion : 23€

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 !**

