



N° 119 - 1 €
4^e Trimestre 2010
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency



**L'enseigne qui commande plus vite
que son ombre...**

Attention ! Lorsque vous passez une commande chez Lapeyre, elle ne peut plus être modifiée. Mme P. (Eaubonne) en a fait l'amer constat. Elle passe commande d'une fenêtre le 21 avril à 18h39. Le 22 avril à 9h elle demande la modification d'une cote. Impossible, car la fabrication est lancée, lui répond-on. Lancée dans la nuit ?!!! Et si elle avait effectivement été lancée dans la nuit, pourquoi le délai de livraison était-il de 7 jours ?

SOMMAIRE

- **Editorial**
 - **Aux armes citoyens consommateurs !**
- **Informations, prise de position**
 - **Carte bancaire nationale**
 - **Frais bancaires**
 - **Communiqué de l'UFC**
 - **Compagnie Générale des Eaux**
 - **Carte Facelia**
- **Litiges du trimestre**
 - **Appel à témoignages**

édito

**Aux armes
citoyens consommateurs !**

Savez-vous que la période d'après-guerre de 1940 est terminée ? Il faut s'en faire une raison : l'État-Providence qui s'occupait de tout après le conflit mondial ne s'occupe presque plus de rien dans de nombreux domaines dont celui de la consommation.

Quand les prix étaient encadrés, on faisait confiance à la Direction de la Concurrence et des Fraudes. Maintenant ils sont libres, c'est la loi du marché (traduire par : la loi de la jungle, celle du plus fort) et les consommateurs ne peuvent plus compter que sur eux-mêmes pour faire pression. C'est, entre autres, la raison pour laquelle l'UFC mène régulièrement des campagnes fastidieuses de relevés de prix. Elles servent à alerter l'opinion publique sur la ou les enseignes qui pratiquent des augmentations douteuses. Ensuite, c'est au client d'agir en conséquence en se manifestant directement auprès de ces enseignes, s'il veut vraiment que les choses bougent...

Le domaine le plus hasardeux, pour nous consommateurs, est celui des services et de la qualité des produits. En effet, qui les vérifie sérieusement à l'heure actuelle ? Les anciens contrôles sont devenus, peu à peu, des "autocontrôles". On passe des "accords" avec les entreprises pour qu'elles s'auto évaluent, s'auto sanctionnent, pourquoi pas s'auto flagellent ? C'est d'ailleurs le cas dans certains établissements où l'on demande aux salariés de souligner, à leur hiérarchie, et en toute honnêteté, les points où ils ne sont pas très performants ! L'honnêteté n'a-t-elle pas des limites ? De la part des autorités, est-ce de l'inconscience, de la naïveté, de l'angélisme ou... ne serait-ce pas, tout simplement, une démission coupable ?

Tout le monde sait que les accords et les engagements n'ont aucune valeur s'il n'existe pas un organisme supérieur pour les contrôler. Alors, aux armes citoyens consommateurs ! Et, dans le cas présent, vos armes sont de militer au sein d'une association de consommateurs. Regroupez-vous donc, nombreux, autour de notre bannière UFC.

Raymond CIMA

Carte bancaire

**Fin de la carte bancaire nationale ?
Détenteurs d'une carte bancaire nationale,
vérifiez vos relevés bancaires !!**

Début juin, ma banque m'annonce par téléphone que ma carte bancaire nationale, dont la date d'expiration est fixée à la fin du mois d'octobre, ne peut être renouvelée telle quelle, qu'il faut la transformer en carte bleue visa. Selon une directive européenne (SEPA), les banques ne seraient plus en mesure de fournir de carte nationale, qui devrait disparaître au profit d'une carte européenne. Coût de l'opération, 6 € supplémentaires par an.

Une convention de compte datée du 15 juin me propose bien évidemment l'internationale qui est plus chère et dont je n'ai pas l'utilité. Je prends rendez-vous pour le 8 juillet avec ma chargée de clientèle que je n'ai jamais vue car le changement est de mise dans cette banque !!



Cartes bancaires nationales. Disparues, pas disparues ? Nous avons posé la

question au Directeur de la Communication des Cartes Bancaires CB, Mme F.F.

Réponse du 3-12-2010 : « (...) **Donc si la question de vos adhérents est : est-ce que les cartes bancaires CB nationales ont disparues, je vous réponds non. Elles existent toujours. (...)** »

Je fais quelques recherches sur le net pour trouver la confirmation des dires de ma banque sur l'existence et le contenu de la directive européenne, également de la date précise où les cartes nationales ne pourraient plus être utilisables, en vain !!

(Quand on sait que les cartes bancaires nationales n'ont pas disparu -encadré ci-contre-, ne peut-on y voir une vente forcée ? La différence d'abonnement multipliée par le nombre de clients, ça fait du chiffre en plus, n'est-ce pas ? NDLR).

Cerise sur le gâteau.

Alors que l'article 2 de cette même convention, que l'on m'a proposée le 15 juin, stipule que la carte est délivrée à la demande et **sous réserve d'acceptation des clients**, une vérification de mon compte courant m'apprend que j'ai été débité de 38 € le 26 juin alors que je n'ai rien demandé et que la convention non signée est toujours entre mes mains dans l'attente de mon rendez-vous début juillet !

Cerise sur la cerise du gâteau.

De plus, aux dires de la banque, la date de début de ce nouveau contrat n'est pas modifiable (?) ce qui m'oblige à avoir deux cartes bancaires de juillet à novembre. Si vous cherchez une banque à qui confier votre argent, je vous laisse juge !

Isabelle LE NEVÉ

En Irlande nous venons d'assister à une crise financière dans laquelle la responsabilité des banques irlandaises est largement reconnue.

**Banques françaises
(Aucun rapport avec l'Irlande, mais...)**

**COMMUNIQUE DE
PRESSE UFC
du 26-10-2010**

**Frais et mobilité bancaires :
le désolant palmarès des
banques**

A quelques jours du premier anniversaire de l'entrée en vigueur de l'engagement des banques à mettre en place une procédure simplifiée de changement de banque, l'UFC-Que Choisir rend publics les résultats accablants d'une enquête nationale sur les frais et la mobilité bancaires.

En effet, 115 associations locales de l'UFC-Que Choisir ont sollicité 1746 agences de 110 banques réparties sur tout le territoire pour connaître la banque la moins chère sur les 8 produits les plus courants, et vérifier l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire. La désolation face au constat est à la hauteur des attentes consommateurs vis-à-vis des banques : immense !

(...)

Les banques n'aiment pas la transparence : dans 42% des cas, les brochures tarifaires n'étaient pas à disposition dans les agences contrairement à l'obligation prévue par l'arrêté du 4 avril 2005.

(...)

Voir "Que Choisir" de Novembre

SEPA = Espace unique de paiement en euros

En Europe (et en Suisse), le SEPA est mis en place, peu à peu. Du coup, certains types de cartes bancaires sont vouées à disparaître ; en particulier, les cartes qui ne sont pas équipées de puce ou qui sont équipées d'une puce non conforme à la norme EMV.

Compagnie Générale des Eaux

A tous ceux que la perspective d'avoir à faire face à une fuite d'eau, à l'intérieur de leur appartement, suscite de l'inquiétude, la Compagnie Générale des Eaux adresse actuellement un courrier leur proposant son assistance.

Selon les régions, pour moins de 4 euros (3.99€) ou 5 euros (4.99€) par mois, elle met à votre disposition 24h/24 un artisan plombier et règle vos factures.

Si vous vous situez dans les situations reprises ci-dessus, nous vous conseillons avant toute chose de vérifier que le montant de votre prime d'assurance habitation couvre bien les dégâts des eaux.

Si c'est le cas, il y a de grandes chances que votre contrat vous épargnera tous débours supplémentaires, en faveur de la Compagnie Générale des Eaux dont l'assistance, très imparfaite, exclut de ses interventions la plupart des éléments les plus utilisés dans la vie courante.

Le fait que les prestations éventuelles soient assurées par un Trust International (logé dans un paradis fiscal ?) n'apporte rien de positif à cette curieuse proposition.

Plutôt que de chercher à étendre son champ d'activité, nous préférierions que la Compagnie Générale des Eaux, fournisseur d'un bien essentiel à la vie, permette au plus grand nombre d'en bénéficier au moindre prix.

Ce n'est manifestement pas le cas. Que sont donc devenues les promesses qui, lors de la privatisation des services publics, nous annonçaient que la concurrence féroce à laquelle devaient se livrer les acteurs du marché était une aubaine pour l'utilisateur ?

Il est intéressant de constater que sur la totalité de votre facture d'eau, la somme correspondante à votre consommation particulière n'en représente que 20% environ, le reste étant accaparé par d'obscures redevances concernant la collecte et le traitement des eaux usées ainsi que de la distribution.

Face à cette situation, nous disons à la Compagnie Générale des Eaux :

Le service d'urgence que nous réclamons ne concerne pas nos fuites d'eau mais celui d'une facture globale moins opaque et revue à la baisse.

Gérard DARGNAT

Des litiges !

Ce trimestre nous avons enregistré un surcroît de litiges essentiellement axés sur l'immobilier, les voyagistes et les banques.

OSICA rénove

Certains locataires de HLM gérés par OSICA nous ont fait savoir que des travaux de rénovation entrepris dans leur appartement (électricité, plomberie, fenêtres...) s'éternisaient, occasionnant une gêne perpétuelle (pous-

sière, saleté permanente, etc.) ; le tout sans dédommagement. Si vous êtes dans ce cas, contactez-nous.

*

Appel à témoignage

Ce trimestre plusieurs locataires nous ont signalé qu'on leur avait établi un état des lieux de sortie sans leur remettre de double immédiatement, sous prétexte que l'état des lieux en question devait être ensuite contresigné par le propriétaire (pour une agence) ou qu'il devait être mis « au propre ». Cette pratique illégale autorise toutes les magouilles et rectifications, en dé-

faveur du locataire, bien sûr !

Si vous avez été dans ce cas, faites-nous le savoir car nous avons besoin de témoignages pour épinglez ceux qui commettent de telles malhonnêtetés, difficiles à prouver !

*

Suite à notre intervention pour un voyage organisé aux USA, au cours duquel le guide n'était vraiment pas à la hauteur, **Renouveau Vacances** rembourse 200€ par personne à M. B. (Enghien) et ajoute un avoir de 100€ pour son prochain voyage. M. B. nous en remercie vivement.

Carte Facelia

En cette période de l'année... «*C'est le moment de vous faire plaisir en famille !*» annonce la publicité de la Banque Populaire vantant les mérites de sa carte de crédit renouvelable Facelia. Il faut savoir que le crédit renouvelable est extrêmement coûteux. Pour Facelia le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) révisable est compris entre 11,50% et 17,95%. Y a-t-il réellement de quoi se faire plaisir ?

«Plaisir d'achat ne dure qu'un instant, chagrin d'achat dure toute la vie» vous diront ceux qui, ruinés par le plaisir d'un achat impulsif fait par crédit renouvelable, sont actuellement en surendettement et interdits bancaires ! Pour appâter le client, la Banque Populaire ajoute quelques avantages d'assurances pour les achats et les voyages payés avec Facelia. Si la banque en question se voulait aussi POPULAIRE que l'indique son nom, elle ne proposerait pas une «grenade dégoupillée» à ses clients. Mais pour le nouveau groupe BPCE (Banque Populaire - Caisses d'Epargne) l'objectif semble ailleurs...

**Source
Banque de France
Plus de 80% des
dossiers de
surendettement
comprennent un
crédit renouvelable...**

**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

Courriel : I953@ufc-ul.org
Internet : www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA

Trésorerie: Mme DARGNAT

Secrétariat: M. FOUCHÉ

Litiges: Mme CIMA
Mme LE NEVÉ
Mme SAINT-LÉGER

Enquêtes Mme MAAREK
M. PLATTEAU
M. VAU

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.

Histoire rocambolesque

Mme M. (Ezanville) est démarchée par une société qui lui vend à crédit un téléviseur (ordinaire) et un ordinateur portable (tout aussi ordinaire) pour 4460 €. Le vendeur s'appelle curieusement TO57 Sanamnaj et travaille pour le compte de FBM. Mais dès que Mme M. se plaint d'une arnaque, c'est la société SNC qui lui répond et lui restitue, par chèque, près de 1400€ (correspondant paraît-il à une service internet que le vendeur lui avait peut être fait miroiter et qu'elle n'avait pas eu !).

Bref, nous contactons cette «société» et un mois plus tard elle vient reprendre son matériel. Le litige de Mme M. est réglé !

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 doivent être 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 : 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 !**

