



N° 120 - 1 €  
1<sup>e</sup> Trimestre 2011  
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

# Le Consommateur du 95

## Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency



L'année des anniversaires !

*édito*

Savez-vous que cette année vont être fêtés les 60 ans de l'UFC, les 50 ans de sa revue "Que Choisir ?" et les 30 ans de notre "Consommateur du 95" (dont la couverture du premier exemplaire artisanal est reproduite ci-dessous) ?

Que de chemin parcouru depuis les balbutiements de 1951 jusqu'à la puissance actuelle de l'UFC, capable de faire reculer les opérateurs de téléphonie mobile et leurs augmentations de tarifs annoncées, en une seule opération médiatique rondement menée !

Mais, ne nous leurrions pas, notre force nous vient de la synergie entre les adhérents, qui nous soutiennent dans nos actions et vous, les bénévoles, qui oeuvrez au sein de l'association. Adhérer c'est bien, devenir actif, c'est mieux pour l'efficacité du mouvement consommateur ! Aussi n'hésitez donc pas à mettre vos compétences, quelles qu'elles soient, au service de notre association locale !

Raymond CIMA

### SOMMAIRE

- *Editorial*  
-L'année des anniversaires !
- *Informations, prise de position*  
-Dépanneurs rapides  
  Incredible mais vrai !  
-Caisses automatiques  
-Laboratoire médical  
  Ayez peur...
- *Litiges du trimestre*  
-EdF, La Poste, Talika, Dyson



# Dépanneurs rapides Incroyable mais vrai !

Vous n'allez sans doute pas me croire, et pourtant, c'est bien réel. En septembre dernier nous sommes alertés par un consommateur étonné d'avoir vu, placardée sur un mur d'une Administration, une affiche indiquant l'adresse d'une société de "dépannage rapide" ; ce type de société parmi lesquelles plusieurs pratiquent des prix ahurissants pour des dépannages souvent ni faits ni à faire et dont nous vous disons régulièrement de vous méfier !

Nous nous rendons sur les lieux et constatons que le consommateur n'avait pas eu la berlue. Au milieu de documents officiels trônait effectivement une affiche donnant le numéro de téléphone de l'une de ces sociétés et, qui plus est, de-ci de-là, traînaient de petits carnets de notes à l'en-tête de cette même société.

Nous décidons donc de contacter le Directeur de cette Administration et, en tant que

président de l'association, je prends rendez-vous, par téléphone, pour rendre l'incident le moins officiel possible. "L'erreur" étant humaine !

Quelques temps plus tard, je suis reçu par ce Directeur et reçu "comme un chien dans un jeu de quilles". En substance et en résumé, *comme il ne reçoit pas assez de subsides de sa tutelle, il utilise le papier qu'on veut bien lui donner, entre autres, les carnets publicitaires. Et, comme il est de son devoir de renseigner les personnes qui le lui demandent, quand le*

*besoin s'en fait sentir, son personnel leur donne quelques adresses de dépanneurs ; sans toutefois en retirer un quelconque avantage [ce qui est encore heureux !].*

Comme je lui fais remarquer que sa réponse ne peut pas satisfaire une association de consommateurs comme la nôtre et que je vais donc devoir passer du stade officieux au stade officiel, il me répond que je peux bien écrire à qui je veux, ce qui clôt immédiatement la discussion.

Le 6 octobre dernier, nous avons fait un courrier au Préfet du Val d'Oise pour nous étonner de cet affichage insolite. Nous n'avons reçu aucune réponse de sa part mais, dans le local de cette Administration, l'affiche a disparu, ce qui est le plus important !!!

**Raymond CIMA**

## Rappel important, à ne pas oublier !

De nombreux "dépanneurs rapides" sont des attrape gogos, profitant du désarroi d'une personne fermée à l'extérieur de son logement ou ayant une soudaine fuite d'eau chez elle, pour lui faire payer des sommes astronomiques. Mais les prix sont libres et nous ne pouvons malheureusement pas souvent intervenir en votre faveur.

De plus, certains d'entre eux font croire au client que leur assurance va les rembourser. Il n'en est rien, les assurances ne remboursent pas n'importe quelle somme, d'autant plus que, la plupart du temps, elles ont leur propre service d'urgences.

**Contactez vite votre assurance habitation. Elle vous donnera sans doute un numéro de téléphone à composer en cas d'incident. Et gardez ce précieux numéro dans votre portefeuille ou votre sac à main...**

## Caisses automatiques...

Ce trimestre, l'un de nos adhérents attire notre attention sur les caisses automatiques mises peu à peu en place dans les supermarchés. En substance, il nous demande ce que nous attendons pour agir afin de les faire boycotter car elles génèrent du chômage. Elles en génèrent effectivement mais... ce n'est pas le rôle essentiel d'une association de consommateurs de s'immiscer dans la peau des syndicalistes.

Lorsqu'il y a peu, la photo numérique a remplacé la photo argentique, les associations de consommateurs ont communiqué sur la qualité, la fiabilité, le coût... de cette évolution technologique, mais ne sont pas entrées dans les débats sur l'énorme quantité de salariés que la photo numérique mettait au chômage ! Il en est de même pour les multitudes de produits "made in China", les produits qualifiés de non "écologiques" ou les produits du "com-

merce non équitable". L'UFC les analyse, les compare, informe du mieux qu'elle peut et c'est à chaque citoyen, ensuite, de prendre ses responsabilités sur l'attitude qu'il adoptera face à eux, en fonction de ses convictions.

Alors, au sujet des caisses automatiques, ce que l'on peut vous en dire est qu'actuellement, elle ne sont pas très au point (erreurs, temps d'attente d'un "conseiller"...). C'est à vous... de choisir !

# Laboratoire médical.

## Ayez peur...

PISA.

Le mardi 7 décembre 2010, le ministre de l'Éducation, Luc Chatel, a présenté à la presse les résultats de la dernière enquête Pisa (Programme international pour le suivi des acquis des élèves), enquête réalisée par l'OCDE. La France est 22ème sur 65 en "compréhension de l'écrit" et 27ème sur 65 en "culture scientifique".

Pourquoi parlons-nous ici de ces résultats plus que médiocres ? C'est qu'ils affectent toutes nos relations de consommateurs. A force de mal écrire et de mal parler, on finit par mal se comprendre.

L'affichette "Cidre brute !" de l'un des boulangers de St Gratien prête à sourire, sans plus. Mais celle d'un laboratoire d'analyses médicales du Val d'Oise (voir ci-contre) est plus inquiétante, car si la "culture scientifique" de ses intervenants correspond à celle de son français...

Condition de prélèvements : certaines analyses nécessitent des conditions particulières de prélèvement pour cela veuillez vous adresser directement au secrétariat.

Communication des résultats :

-Par fax : toute transmission de résultats par fax sera limitée au médecin ayant exprimé le souhait sur l'ordonnance.

-Par La Poste : Seul les médecins ayant passés un accord avec le laboratoire recevront directement les résultats par courrier.

A défaut, la transmission du résultat au médecin est sous la responsabilité du patient et à sa charge.

Ce trimestre, notre attention a été attirée par cette affiche, placardée dans un laboratoire d'analyses médicales. Les caractères utilisés par l'annonceur sont appelés "comic" ; les aurait-il choisis en connaissance de cause ? En effet, ses quelques lignes sont bourrées de fautes de français. Peut-être s'est-il amusé à créer un "Jeu des 7 erreurs", pour faire patienter les patients...

En prenant connaissance de cette affiche, on comprend mieux pourquoi les français ont de si mauvais résultats en "compréhension de l'écrit", dans les enquêtes internationales PISA ! Mais, comme on sait qu'ils ont d'encore plus mauvais résultats en "culture scientifique", il y a de quoi avoir peur lorsqu'on lit cette affiche dans un laboratoire médical... On risque d'avoir du souci à se faire quant à l'interprétation des ordonnances et des résultats d'analyses !

## Des litiges !

**Ce trimestre nous avons enregistré un surcroît de litiges, tout particulièrement axés sur les ex-services publics.**

**EdF, que fais-tu ?**

Ce trimestre a été fécond en "problèmes" avec EdF. On se demande à quoi cette société joue lorsqu'on constate : 1-qu'un adhérent vient d'avoir un compteur tout neuf, installé par EdF,

ou plutôt par un sous-traitant. Les boîtiers ne sont ni verticaux ni alignés. Bof ! Le courant passe, c'est l'essentiel !

2-qu'elle coupe le courant à une adhérente, sous prétexte qu'elle a une facture impayée, alors qu'à notre demande EdF n'est pas capable de fournir une explication plausible sur l'origine de cette dette. Il serait simple qu'elle nous réponde : "depuis le dernier relevé de compteur, du..., votre adhérente a consommé ...kW et doit donc ...Euros". Et bien on doit se

contenter de comptes abscons faisant état d'on ne sait trop quoi, depuis on ne sait trop quand. D'ailleurs, EdF le sait-elle, elle-même ?

3-qu'un autre adhérent attend la mise en service de son compteur depuis deux mois. Motifs : "on ne l'a pas trouvé", puis "on a mis le courant rue du Moulin, êtes-vous certain de ne pas habiter à cette adresse ?" ou encore "renseignez-vous auprès de votre municipalité pour voir si votre rue n'a pas changé de nom"...

\*

## La Poste, nous revoilà !

Dans la plupart des bureaux de poste, finies les "files d'attentes qui n'avancent pas", dirait l'humoriste Dany Boon. Depuis quelques mois, du personnel contractuel vous saute même dessus, dès votre arrivée. Félicitations, mais, le problème s'est déplacé... certains facteurs semblent avoir de plus en plus l'habitude de renvoyer le courrier à l'expéditeur avec la mention "boîte non accessible" : excuse facile pour écourter une tournée ! De plus, la rapidité du courrier semble laisser à désirer. M. B (Ermont) écrit à La Poste (banque) : *"Je vous remercie de votre lettre du 28 janvier, reçue ce jour, 8 février (...). J'ai effectivement bien reçu les dernières mensualités de décembre le 2 février dernier, qui mettent un terme aux errances de ce dossier (...)"*. Ex services publics, on vous aimait !

\*

## TALIKA Isabelle, où es-tu ?

M.D. (Montlignon), suite à l'achat d'un appareil de soins de beauté Talika, commercialisé par Marionnaud au prix de vente de 240 Euro, s'étonne qu'il ne soit pas possible de remplacer la bat-

terie, obligeant ainsi le consommateur à jeter le produit une fois la batterie hors d'usage.

Pour en avoir le cœur net nous nous sommes mis en relation avec le contact de Talika, une certaine Isabelle, mais sans succès. Voici donc son adresse courriel : [isabelle@talika.com](mailto:isabelle@talika.com) Si vous avez plus de chance que nous, merci de nous le faire savoir.

\*

## DYSON aspire, M. B. soupire !

Nous avons écrit à Dyson que notre adhérent l'avait contacté par 2 fois, sans succès, au sujet d'un aspirateur qui n'aspirait presque plus après 6 mois d'utilisation "normale".

Alors Dyson lui a enfin répondu... d'allez faire "dépoussiérer le bloc dans un garage ou un atelier équipé d'un système de soufflerie".

M.Daniel B. a trouvé la formule fort cavalière et a répondu : "Je ne recontacterais donc pas vos services car je n'ai pas de temps à perdre dans une parodie de SAV et, de plus, je me suis débarrassé du Dyson DC29 et je l'ai remplacé, comme indiqué dans mon message du 19/11, par un aspirateur d'une marque concurrente !"

## 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 !**

**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](mailto:I953@ufc-ul.org)  
Internet : [www.ufc-ul.org](http://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.**



Êtes-vous aussi  
abonnés à  
"Que Choisir" ?