

# Le Consommateur du 95

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



**édito**

«La banque qui donne envie d'agir !»

Cette formule, ou devise comme on voudra, que la Banque Populaire nous sert sur nos écrans de télévision... convient parfaitement d'autant plus que son agence de Saint-Gratien, où l'un de nos adhérents était client depuis des lustres, lui a donné une «*irrésistible envie d'agir*» lorsqu'un beau jour cet adhérent a eu besoin de retirer 1500€ de son compte.

Comme la carte bancaire, payée à grand frais, ne lui permettait pas d'obtenir 1500€, même au distributeur de sa propre agence, pour pouvoir récupérer son argent on lui a fait signer un document comme quoi l'opération lui coûterait 2,58€ (2,60€ avec les nouveaux tarifs). Vous avez bien lu ! On le faisait payer pour retirer son argent, de son agence.

Protestation faite, au service d'accueil, on lui a répondu que la Banque Populaire n'était pas la seule à faire payer des retraits d'espèces ! La belle affaire !

Notre association locale UFCa, bien évidemment, demandé des précisions par lettre recommandée avec AR au sujet de ces retraits payants. Elle n'a reçu aucune réponse, ce qui montre que la "proximité" avec les consommateurs, n'est pas synonyme de services accrus, tout au moins à la sauce Banque Populaire agence de Saint-Gratien ; et même à la sauce Banque Populaire Ile-de-France car cette dernière n'a pas plus répondu que son agence !

Quoi qu'il en soit, la banque est libre de ses prix et de ses relations avec son entourage ; mais les consommateurs le sont également et, contrairement aux idées désabusées de certains, toutes les banques ne se valent pas ! Si vous êtes branché Internet, vous avez actuellement des banques françaises "en ligne" (voir page suivante), bien identifiées et fiables, beaucoup moins chères et beaucoup plus pratiques à utiliser que les banques "traditionnelles". Alors, allez naviguer sur Internet sur les sites de ces nouvelles banques et faites votre choix !

**Raymond CIMA**

### SOMMAIRE

- **Editorial**
  - La banque...
- **Informations, prise de position**
  - Banques "en ligne"
  - Justice : taxe d'automne
  - Ex-services publics navrants
  - Promotion (?) du tourisme !
- **Litiges du trimestre**
  - Bosch
  - Panneaux solaires

# Banques en ligne

Les comparatifs sont unanimes : les banques en ligne sont moins chères que les autres, tout particulièrement grâce à leurs faibles frais structurels (absence d'agences, donc de frais immobiliers, de taxes locales et de personnel local). Elles peuvent ainsi fournir des prestations à un moindre coût pour le consommateur (carte bancaire gratuite chez certaines, retrait d'argent gratuit dans tous distributeurs...) alors que la plupart des banques traditionnelles, dans le même temps, "se tirent une balle dans le pied" en augmentant de façon injustifiée leurs tarifs de base (frais pour retrait d'argent, augmentation du coût des cartes bancaires...) sans un réel apport d'informations de proximité à leurs clients.

Nous ne sommes même plus dans le schéma de la Grande Distribution face au Petit Commerce où l'un propose des prix attractifs et l'autre des services personnalisés ; les banques en ligne proposent prix et services ; les autres...

Dans ce contexte, si l'on ajoute le volet psychologique dû à la crise financière (auquel les banques traditionnelles ne sont pas étrangères) et au chômage qui semble lui être associé, on comprend que les banques en ligne soient de plus en plus plébiscitées par les consommateurs que nous sommes.

Alors, à vos claviers ; certaines banques en ligne sont actuellement très attractives et très performantes ! Mais, s'agissant de votre argent, c'est à vous de juger...

## Quelques banques en ligne donnant la possibilité d'ouvrir un "compte courant"

La plupart du temps ce sont des filiales de banques traditionnelles

-Boursorama Banque (Société Générale)

-Fortuneo (Crédit Mutuel Arkéa)

-Monabanq (59650 VILLENEUVE D'ASCQ)

-La Net Agence (BNP Parisbas)

-eLCL (LCL)

-ING Direct France (Banque pas française mais hollandaise)

etc.

## Ex-services publics navrants...

### Orange

M.C. Les factures Internet Orange de ma résidence secondaire n'arrivant pas à mon adresse principale et posant donc problème pour les régler, je me rends à la boutique Orange ; ils ne peuvent rien y faire et me disent d'appeler le "39.00-facture". C'est ce que je fais ; un opérateur prend en compte mon adresse de facturation et me fait patienter 5 minutes pour l'enregistrer. Puis il m'annonce qu'il ne peut rien faire car je dois m'adresser au "10.14-facture". Je contacte donc ce nouveau service, qui prend en compte ma demande et me fait patienter une dizaine de minutes pour m'annoncer que "*la distance entre ma résidence principale (en France) et ma résidence secondaire (en France aussi, mais à 1000km de là) est trop importante pour satisfaire à ma demande*". Vous avez bien lu : la France serait trop grande à gérer, pour Orange !

**Conseil : un bon courrier est souvent plus efficace qu'un appel téléphonique et... il laisse des traces !**

### La Poste

M.B. On ne peut paraître plus affranchir de lettres aux guichets de la Poste sous prétexte "qu'il y a des automates" (bondés de monde car ils fonctionnent mal ou sont compliqués à utiliser), dixit la guichetière attendant le client, le 6-10-2011 à 16h45.

On ne peut même plus acheter de timbres rouges à 0,60€ car les automates ne délivrent que des timbres verts et qu'aux guichets... (voir plus haut). De qui se moque-t-on ?

Avantage (inattendu) de ces automates : ils réduisent le chômage en procurant du travail à toute une kyrielle de personnel gravitant autour des machines... pour aider les clients.

# Justice : nouvelle taxe d'automne

Quelques informations clés concernant la Contribution à l'aide juridique de 35€ (Décret n° 2011-1202 du 28 septembre 2011. Loi n° 2011-900 du 29 juillet 2011 de finances rectificative pour 2011).

**Cette taxe s'applique aux instances introduites depuis le 1er octobre dernier. Elle est due pour chaque instance en matière civile, commerciale, prud'homale, sociale ou rurale devant la juridiction Judiciaire ou Administrative.**

-Mise à la charge de toute personne initiant une instance sauf si elle est bénéficiaire de l'aide juridictionnelle (Lorsqu'une même instance donne lieu à plusieurs procédures successives devant la même juridiction, la contribution n'est due qu'au titre de la première des procédures intentées).

-Exigible lors de l'introduction de l'instance

- soit par le paiement d'un timbre mobile, papier (applicable depuis le 1er octobre)
- soit par le paiement par voie électronique (à compter du 1er janvier prochain).

- Payé par le justiciable directement ou par son avocat (auxiliaire de justice) s'il se fait représenter. La personne ayant bénéficié de l'intervention d'un avocat commis d'office alors qu'elle n'était pas éligible à l'aide juridictionnelle est tenue de rembourser au Trésor public les sommes exposées par l'État.

-Exceptions (dispense de cette taxe) pour les procédures introduites :

- devant la CIVI (commission d'indemnisation des victimes d'infraction)
- le juge des enfants
- le juge des libertés et de la détention
- le juge des tutelles
- les procédures de redressement et de liquidation judiciaire et de traitement des situations de surendettement des particuliers
- les procédures de référé-liberté
- les recours introduits devant une juridiction administrative à l'encontre de toute décision individuelle relative à l'entrée, au séjour et à l'éloignement d'un étranger sur le territoire français ainsi qu'au droit d'asile.

**Isabelle LE NEVÉ**

## Pourquoi une taxe ?

Cette taxe est destinée à alimenter le budget de l'aide juridictionnelle, à financer les rémunérations versées aux avocats intervenant au titre de l'aide juridictionnelle dans le cadre d'une garde à vue, le produit de la contribution servira au paiement des avocats effectuant des missions d'aide juridictionnelle, par l'intermédiaire des caisses des règlements pécuniaires des avocats.

On trouve toujours une bonne raison pour nous faire payer une nouvelle taxe ! L'une des plus mémorables fut celle de la vignette auto, "pour les vieux". Ces derniers, semble-t-il, n'en ont jamais récupéré le moindre centime.

## Des litiges !

### Bosch

Le 1-3-2008 B.M. achète un congélateur Bosch GSN 28V21 à 582€. Moins de 3 ans et demi après, ce dernier tombe en panne avec perte d'environ 250€ de marchandise. Le compresseur (rien que ça, pour un appareil peu usagé !) est à changer. Coût de la réparation : 68€ de déplacement et 455€ pour changer le compresseur et ses accessoires.

Après plusieurs échanges de courriers Bosch propose, à titre commercial, de prendre en charge 50% du prix du compresseur. Pas mal, diront certains mais... le compresseur coûtant 182€, Bosch était prêt à faire un geste de 91€ sur un coût total de 250+68+455=773€ dépensés par B.M. Ce dernier a préféré jeter le congélateur et en acheter un nouveau... pas Bosch bien entendu !

Si vos appareils Bosch vous posent aussi problème, faites-nous le savoir.

\*

### Panneaux solaires.

#### Est-ce une bonne idée ?

Possible mais... Notre adhérent, MDL attend, depuis 2009, que son installation soit connectée à ERDF. Il semblerait qu'entre ERDF et l'installateur des panneaux le "courant passe mal" et MDL attend toujours de pouvoir revendre sa production de courant.

Ce litige mis à part, si vous êtes tentés par les économies d'énergie, sachez que des sociétés peu scrupuleuses risquent de profiter de l'aubaine, dans le vent, pour vous arnaquer.

## Arnaques, encore et toujours...

### Appel téléphonique intempestif

«Allo, vous avez reçu un appel important, pour rappeler, appuyez sur la touche 5» En réalité il s'agit d'une pub, qui ne coûte rien à celui qui vous l'envoie et qui peut, par contre, vous coûter très cher si vous appuyez sur le "5" car vous rappelez souvent un numéro surtaxé, sans vous en apercevoir. Et comme c'est vous qui appelez, volontairement, les tribunaux ont du mal à vous suivre lorsque vous vous plaignez. Et puis, allez-vous saisir le Tribunal d'Instance (actuellement payant) pour quelques euros ponctionnés dans votre porte-monnaie ?

**Alors, restez "basique" : si l'on ne vous laisse pas de message, c'est que l'on n'avait pas grand chose de très important à vous dire, ou qu'il s'agissait d'un petit plaisantin, ou d'un arnaqueur ; laissez tomber !**

**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 : 1953@ufc-ul.org  
Internet : www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA  
Trésorerie: Mme DARGNAT  
Secrétariat: M. FOUCHÉ  
Litiges: Mme CIMA  
Mme LE NEVÉ  
Mme PHU  
Mme SAINT-LÉGER  
Mlle MARIA  
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

### LITIGES

**Hors vacances scolaires,**  
nous enregistrons vos litiges :

-Au Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) les jeudis entre 19h et 19h30

-A la salle Anglade, rue Anglade (Ezanville) les mardis entre 19h et 19h30

## Promotion du tourisme

### Absence de savon sur les aires de repos des autoroutes ASF

Est-ce pour gonfler encore un peu plus leurs confortables bénéfices que les Autoroutes du Sud de la France (ASF) ne mettent pas de savon à disposition de leurs clients sur les aires de repos ? À noter aussi qu'il faut se laver les mains à l'eau froide, souvent à côté de toilettes repoussantes tant par la vue que par l'odeur, tout au moins tôt le matin, avant le passage du service de nettoyage.

Ce n'est pas un très bon point pour le tourisme (et donc pour la balance commerciale de la France) mais... pour ASF il semblerait ne pas y avoir de petits profits, n'est-ce pas ?

**Pascal FOUCHÉ**

**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 !**

