

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Le Loup et le Chien

Un Loup n'avait que les os et la peau,
Tant les chiens faisaient bonne garde.
Ce Loup rencontre un Dogue aussi puissant que beau,
Gras, poli, qui s'était fourvoyé par mégarde.
L'attaquer, le mettre en quartiers,
Sire Loup l'eût fait volontiers ;
Mais il fallait livrer bataille,
Et le Mâtin était de taille
A se défendre hardiment.
Le Loup donc l'aborde humblement,
Entre en propos, et lui fait compliment
Sur son embonpoint, qu'il admire.
" Il ne tiendra qu'à vous beau sire,
D'être aussi gras que moi, lui repartit le Chien.
Quittez les bois, vous ferez bien :
Vos pareils y sont misérables,
Cancres, haïres, et pauvres diables,
Dont la condition est de mourir de faim.
Car quoi ? rien d'assuré : point de franche lippée :
Tout à la pointe de l'épée.
Suivez-moi : vous aurez un bien meilleur destin. "
Le Loup reprit : "Que me faudra-t-il faire ?
- Presque rien, dit le Chien, donner la chasse aux gens
Portants bâtons, et mendiants ;
Flatter ceux du logis, à son Maître complaire :
Moyennant quoi votre salaire
Sera force reliefs de toutes les façons :
Os de poulets, os de pigeons,
Sans parler de mainte caresse. "
Le Loup déjà se forge une félicité
Qui le fait pleurer de tendresse.
Chemin faisant, il vit le col du Chien pelé.
" Qu'est-ce là ? lui dit-il. - Rien. - Quoi ? rien ? - Peu de chose.
- Mais encor ? - Le collier dont je suis attaché
De ce que vous voyez est peut-être la cause.
- Attaché ? dit le Loup : vous ne courez donc pas
Où vous voulez ? - Pas toujours ; mais qu'importe ?
- Il importe si bien, que de tous vos repas
Je ne veux en aucune sorte,
Et ne voudrais pas même à ce prix un trésor. "
Cela dit, maître Loup s'enfuit, et court encor.



Illustration de Granville

SOMMAIRE

- Éditorial
 - Loup ou Chien ?
- Informations, prise de position
 - Assurance auto complexe
 - Tout ne va pas si mal...
 - Nous sommes bénévoles
- Litiges du trimestre
 - Devis gratuit payant
 - Un os dans le SAV
 - Précisez bien tout !
 - Dynamiteur de graisse

Loup ou Chien ?

édito

Le pouvoir d'achat des consommateurs français dépend essentiellement de la compétitivité internationale des produits français. Or, chacun d'entre nous sait que les achats, non de première nécessité, sont très souvent guidés par des coups de coeur devant les produits qui font momentanément rêver, indépendamment de leurs prix !

Alors, sur la scène mondiale, l'absence de compétitivité des produits français est-elle réellement liée au coût du travail ? N'est-ce pas plutôt que les valeurs subjectives véhiculées par ce qui est français, et par la France, ne font plus rêver les étrangers ?

Pour faire rêver, encore faut-il se distinguer des autres, avoir un type de société et une culture spécifiques, hors du commun ; ce n'est certainement plus le chemin emprunté depuis des décennies par nos hommes politiques ! En quelques années, ne sommes-nous pas devenus le Chien, ou le Toutou, des USA ? Mais, au fait, que préférez-vous être : le Loup ou le Chien de La Fontaine ?

Complexité de l'assurance auto.

Le CRM et le malus

Cet article complète celui du trimestre dernier dans lequel nous vous présentions le CRM «Coefficient de Réduction/Majoration», principe de calcul du bonus/malus en matière d'assurance auto.

$$\text{Montant de la prime assurance} = \text{CRM} \times \text{prime assurance de base}$$

Au départ (aucune réduction, aucune majoration), le CRM est égal à 1. D'après la Loi, le CRM ne peut être inférieur à 0,5 ni supérieur à 3,5.

Chaque année votre CRM est multiplié par un coefficient dépendant des sinistres enregistrés au cours de l'année écoulée.

Pas de sinistre	CRM x 0,95
Un sinistre entièrement responsable	CRM x 1,25
Un sinistre partiellement responsable	CRM x 1,125
Deux sinistres entièrement responsable	CRM x 1,25 x 1,25 CRM x 1,56. etc.

Bonus

À ce rythme, en partant d'un CRM de 1, il vous faudra 13 années successives sans sinistre pour obtenir un CRM de 0,50 (50 %), soit le coefficient maximum !!! Votre prime de base sera ainsi divisée par 2.

Il vous faudra ensuite 3 ans supplémentaires pour conserver le CRM à 0,5 en cas de sinistre responsable dans les 3 ans. Le premier accident responsable d'un automobiliste qui bénéficie d'un bonus de 50% depuis 3 ans au moins ne sera pas pris en compte. Mais s'il a un deuxième accident responsable un malus lui sera appliqué : CRM x 1,25.

Malus

Même si vous êtes responsable de plusieurs sinistres, vous ne pouvez avoir un CRM supérieur à 3,50, ce qui correspond à un taux de malus, une majoration, de 250% de la prime de référence.

Si votre CRM est supérieur à 1 (malus), après 2 années consécutives sans accident votre malus disparaît, le CRM revient automatiquement à 1.

Exemple 1

Année N avec CRM = 0,85

Année N+1 sans sinistre responsable CRM = 0,85 x 0,95 = 0,81

Année N+1 avec sinistre responsable CRM = 0,85 x 1,25 = 1,19

Exemple 2

Année N avec CRM = 0,5. CRM à 0,5 depuis moins de 3 ans

Année N+1 avec sinistre responsable CRM = 0,5 x 1,25 = 0,62

Exemple 3

Année N avec CRM = 0,5. CRM à 0,5 depuis 3 ans

Année N+1 avec sinistre responsable CRM reste à 0,5

Année N+1 avec deuxième sinistre responsable CRM = 0,5 x 1,25 = 0,62

Isabelle LE NEVÉ

Remarques

Dans la pratique, beaucoup de compagnies d'assurances ne souhaitent pas assurer les personnes étant trop « malusées ». Il est alors difficile de trouver des solutions si votre contrat d'assurance auto a été résilié pour non paiement ou pour sinistralité.

En outre, certains assureurs majorent leur cotisation durant les 3 années suivant l'obtention du permis, parfois jusqu'à 100% en appliquant un régime particulier de primes souvent accompagnées de majoration et de franchises plus élevées aux jeunes conducteurs, tandis que d'autres refusent catégoriquement de les prendre en charge.

Sachez qu'il existe la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) vers qui vous pouvez vous tourner le cas échéant.

Tout ne va pas si mal... !

Alors que la conjoncture n'en finit pas d'être morose et que la situation du pays est caractérisée par une accumulation de déficits, nous avons cependant activement contribué en 2011 à un résultat remarquable, en l'occurrence la bonne santé des grandes banques de l'hexagone.

En effet, malgré des pertes subies dans leurs activités de marché et des provisions conséquentes concernant la Grèce, la BNP se flatte d'afficher un profit de 6 Milliards d'euros et la Société Générale, qui semble s'être bien remise des tracasseries causées par son trader vedette Kerviel, se contente d'extérioriser un résultat net de 2,4 Milliards d'euros.

Nous en serions heureux pour leurs actionnaires si tout ceci n'était pas gâché par l'annonce que 60% de ces chiffres enviables provenaient de la Banque de détail, autrement dit, de leurs agences ou encore de la masse de leur fidèles clients qui sont devenus la vache à lait de ces respectables établissements.

Ainsi la marge d'exploitation des réseaux concernés, c'est-à-dire la somme des frais, agios et autres produits de services facturés au prix fort est désormais de 23%. Du jamais vu !!!!!!!

Alors que le taux des livrets d'épargne est fixé sur la base de la moyenne arithmétique de l'inflation des 12 derniers mois, il en va tout à fait autrement pour les concours susceptibles d'être mis à la disposition de ceux qui rencontrent des problèmes de trésorerie.

Le taux de l'usure, présenté comme susceptible de protéger le consommateur désireux d'emprunter de l'argent définit un taux maximal auquel un prêt peut être accordé.

Dans un tel cas il n'est, de façon surprenante, plus question de se référer à l'inflation ni même, ce qui pourrait sembler logique, aux taux du marché que les Banques doivent payer pour se procurer des ressources (La Banque Centrale Européenne leur prête actuellement à 1% environ) mais il est écrit que ce taux ne doit pas dépasser de plus d'un tiers le taux moyen PRATIQUÉ PAR LES BANQUES au cours du trimestre précédent.

Il s'agit donc d'une limite peu contraignante puisqu'il suffit que les Banques pratiquent des taux de plus en plus élevés pour que le taux de l'usure se trouve automatiquement augmenté...

C'est donc en toute légalité que, lors d'une période particulièrement difficile pour le plus grand nombre, le taux de certains crédits revolving ou prêts personnels peut actuellement se situer dans une fourchette allant de 15,78% pour un capital emprunté supérieur à 6000 euros à 20,65% pour moins de 1524 euros.

Il s'agit-là d'une situation absolument extravagante et il est grand temps que les pouvoirs publics plafonnent le coût des services facturés par les banques et encadrent davantage le crédit à la consommation.

Dans l'attente que les nouveaux élus décident de se saisir du sujet, il est plus que jamais indispensable de faire jouer la concurrence ; voir les comparatifs de QUE CHOISIR et ne pas hésiter à demander des explications à sa Banque si nécessaire, à réception du relevé annuel récapitulatif des frais perçus qu'elle a l'obligation (loi du 3 janvier 2008) de vous adresser.

Gérard DARGNAT

Litiges!

Devis gratuit payant.

Mme B. (Saint-Leu-La-Forêt) nous dit : «J'ai recherché sur Internet pour réserver un campings. J'ai trouvé, entre autres, SUD VACANCES (SIREN 422 402 750) qui propose des devis gratuits. Je reçois en effet un devis, n'y donne pas suite et quelques

temps après une société de recouvrement (SUD CREANCES) me somme de régler le montant de mon séjour.» Il ne peut que s'agir d'une erreur !

Un noyau ou un os ?

Mme M. (Soisy/Montmorency) : «Chez Nord-Confort j'ai acheté un lave-vaisselle Miele le 7-4-2012. Il s'est arrêté de fonctionner le 31-8-2012, à mi-parcours de cycle. Le SAV de Nord-Confort n'a pas pris

en garantie la réparation sous prétexte que la pompe avait été bouchée par un noyau de mirabelle de 5mm de diamètre et un petit morceau de verre de 1mm x 3mm.

J'ai essayé de reproduire le phénomène et j'ai constaté que cela n'était pas possible car ces objets ont été arrêtés avant d'arriver à la pompe.» Avez-vous connaissance d'incidents similaires ou Mme M. est-elle tombée sur un os de SAV ?



Rappel : vous n'êtes pas forcé d'être abonné à TWITTER pour accéder à notre compte <https://twitter.com/UFC953>

Précisez bien tout !

M. Z (Deuil) : «Client GDF Dolcevita pour le gaz et l'électricité, par té-

léphone j'ai averti Dolcevita de mon départ de mon logement. L'appel a bien été pris en compte le 1-6-2010 pour le gaz mais pas pour l'électricité. Et depuis je me bats sans succès pour ne pas payer l'électricité consommée par le locataire qui a pris ma place.»

Lorsque vous résiliez un contrat, surtout par téléphone, n'hésitez pas à préciser et préciser encore, même ce qui vous semble évident. Dans le cas présent, M. Z. avait deux abonnements. Il avait intérêt à bien insister sur ce point.

Achat par correspondance

Dynamiteur de graisse Perfoline

Mme L. (Taverny) écrit au vendeur : «Je n'ai senti aucun effet de ce traitement ["Artichaut-Forte"] et comme vous vous y êtes engagé, je vous retourne le traitement en vous demandant le remboursement rapide de 89€».

Ne voyant rien venir, Mme L. s'est adressée à nous. Suite à notre intervention elle vient d'être remboursée et, nous l'en remercions, nous a avertis de l'issue positive de nos démarches.

Nous sommes bénévoles

L'équipe de votre Union Locale consacre une bonne partie de son temps libre à aider ceux qui en ont besoin et malheureusement ils sont de plus en plus nombreux.

Lors des permanences, elle fait de son mieux pour résoudre les problèmes de ces personnes et, dans la plupart des cas, son action se révèle positive, même si, quelquefois, nous regrettons de ne pas toujours être au courant du dénouement de leur litige.

Seulement, reste ceux qui n'ont pas obtenu satisfaction ou seulement en partie et donc ne sont pas contents et nous le font savoir, «ceux qui ne nous disent pas tout», ceux qui rechignent à verser la cotisation...

A ceux là, il est bon de rappeler qu'il ne s'agit pas d'un service d'assistantat doté par quelques mécènes. NON, tous ces gens qui les accueillent et les écoutent le font à titre bénévole.

Jacqueline DARGNAT

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.**

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
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr
Internet
www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA
Trésorerie: Mme DARGNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: 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

-Par courriel à l'adresse
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr

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 !**

