

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency



Carton publicitaire d'un "dépanneur rapide"

Ne pensez-vous pas qu'un Pouvoir Public responsable, au service de la Nation, devrait sanctionner une telle publicité empruntant les couleurs de la République et ne pas laisser supposer qu'il pourrait cautionner cet "ouvreur de portes" ?

SOMMAIRE

-Éditorial

-Dépannages rapides
Encore et encore...

-Informations, prise de position

-Dépannages rapides
et assurances habitation
-Faites bondir votre épargne
-Pas de crise pour l'e-commerce

-Litiges du trimestre

-Auchan (fausses affaires) ; Taxe "ordures ménagères" ; HP traite ses clients par le mépris ; Dépanneur rapide Bertin.

édito

Dépannages rapides
Encore et encore...

Pourquoi avons-nous tant tardé pour publier ce dossier, annoncé depuis des mois ?

C'est à cause de certains assureurs qui ne semblent pas trop faire de pub, ce qui paraît suspect, au sujet des dépannages rapides qu'ils sont susceptibles de proposer à leurs clients. En mars dernier nous avons adressé un courriel à une trentaine d'assureurs : « Bonjour. Voici un document de notre site : "Pour éviter les dépanneurs rapides, contactez dès que possible votre assureur habituel ; il a souvent à vous proposer un numéro d'urgence pour ces types de dépannages" Est-ce le cas pour votre assurance habitation ? Merci pour votre réponse. »

Navrant : seuls deux d'entre eux nous avaient répondu ! Mais... comme nous les avons contactés par l'intermédiaire de leur site Internet, nous n'avions aucune preuve de nos envois. Nous ne pouvions donc pas nous indigner ni nommer certains assureurs en disant qu'ils favorisaient indirectement les arnaques aux dépannages rapides, sans risquer de nous retrouver devant un tribunal ! Donc, en septembre dernier, nous leur avons écrit en recommandé avec AR, et avons attendu longtemps les réponses, retardant d'autant nos résultats d'enquête.

Là encore, ils ne nous ont pas tous répondu (voir la liste page suivante). Ils n'étaient d'ailleurs pas légalement obligés de le faire ; pas plus que nous sommes obligés de rester chez notre assureur actuel !

Devant l'ampleur des abus, de quelques « dépanneurs rapides », abus pour lesquels nous ne pouvons souvent que dire aux consommateurs venus nous trouver : « Désolés, mais les prix sont libres », on n'ose envisager que ce système soit bienveillamment ignoré par une partie de nos élites politico-économistes.

Comment limiter cette activité lucrative (voir page suivante) qui s'exerce au détriment des consommateurs ? Toutes vos suggestions seront les bienvenues.

Raymond CIMA

Dépannages rapides et assurances habitation

Les consommateurs confrontés à une urgence de type fuite d'eau ou perte de clefs ne savent souvent pas vers qui se tourner. Ils contactent alors le premier «dépanneur rapide» trouvé dans l'annuaire téléphonique ou sur un prospectus malheureusement gardé chez eux ! Et, dans l'urgence, bien heureux sont-ils lorsqu'ils voient arriver le dépanneur attendu ! C'est ensuite qu'ils déchantent parfois... quand ils prennent conscience du montant souvent astronomique à payer (non remboursé par leur assurance) et/ou du manque de professionnalisme de l'intervenant.

Un journal national vient récemment de parler de "plombiers polonais" (et autres) exploités par des sociétés sans scrupules. Nous nous étions émus, dans notre bulletin du 1er trimestre 2011 [et auprès de notre Préfet], qu'une Administration affichait, en toute illégalité, le numéro de téléphone d'un «dépanneur rapide» ! Maintenant, certains assureurs seraient-ils, indirectement, à mettre en cause eux aussi, à propos de sociétés de «dépannages rapides» ? Pourquoi en cause ? Car ils font, semble-t-il, peu de publicité sur une garantie d'assistance que plusieurs d'entre eux pratiquent et, lorsqu'on les interroge sur ce sujet, ils sont nombreux à ne pas nous répondre !!!

Assurance habitation

Chaque propriétaire ou locataire doit avoir souscrit une assurance habitation pour son logement. Elle garantit contre les éventuels dégâts qu'il est susceptible de causer à ses voisins, en cas de fuite d'eau ou autres. Mais, ce que l'on sait moins c'est que, moyennant parfois une surprime, les «dépannages rapides» sont aussi souvent garantis !

Voici par exemple la réponse reçue de l'un de ces assureurs : *Notre contrat «Habitation» [hors formules "propriétaire non occupant" et "hébergement"] comprend une garantie d'assistance «incidents domestiques». En cas de panne perturbatrice ou d'incident sérieux et imprévu nécessitant une intervention urgente au domicile de l'assuré (fuite d'eau, panne de chauffage, perte de clés...), il peut joindre Assistance xxx 24h/24 et 7j/7, même les jours fériés, au numéro vert suivant : xxx (appel gratuit depuis un poste fixe) ou, pour les personnes sourdes et malentendantes, par SMS au xxx.*

Ces assureurs ou courtiers nous ont répondu.

(Oui : ils offrent la garantie d'assistance qui nous intéresse ; non : ils ne l'offrent pas)

ADELE	(non)
AGPM	(oui)
AMF	(oui)
AXA	(oui)
Crédit Mutuel	(oui)
ECA	(non)
GMF	(oui)
MACIF	(oui)
MATMUT	(oui)
MMA	(oui)

Assistance Groupe xxx organise et prend en charge le déplacement et la première heure de main d'œuvre d'un professionnel en : plomberie, chauffage, serrurerie, électricité, menuiserie, vitrerie, maçonnerie, couverture, nettoyage.

Dans ces conditions, si le travail s'avérait mal fait ou à un prix exorbitant, on aurait un interlocuteur bien implanté, chez qui réclamer.

Nous ne pouvons que vous inciter à rechercher le plus tôt possible, dans votre contrat d'assurance, le paragraphe parfois intitulé «Assistance immédiate», afin de voir si cette prestation existe. Et si oui, notez le n° de téléphone d'urgence, affichez-le chez vous à plusieurs endroits et, entre autres, hors de votre domicile, pour le cas où vous seriez bloqués hors de chez vous.

Précisions

En marge de notre "problème" des assureurs, il semble nécessaire de préciser quelques points essentiels à propos des dépannages rapides :

1- Les prix sont libres ! Si l'on vous propose une chasse d'eau à 2 000€ alors qu'elle est généralement à moins de 100€ ailleurs, et si vous l'acceptez, vous n'aurez aucun moyen légal évident pour vous faire rembourser la différence !

2- Si l'on vous fait illégalement signer un devis de réparation *après* avoir effectué les travaux (en vous disant, par exemple, que vous en aurez besoin pour vous faire rembourser par votre assureur), vous n'aurez pas le droit de crier "à l'arnaque" car vous ne pourrez pas prouver l'avoir signé après coup, sauf à avoir des témoins autres que ceux de votre famille !

3- Votre assureur, prévenu après les travaux, sans en avoir donné son accord préalable, ne vous remboursera que des brouilles... et encore, s'il le veut bien !

Ces assureurs ou courtiers ne nous ont pas répondu.

Ils n'étaient légalement pas obligés de le faire; cependant on peut en être, pour le moins, étonnés...

Malgré leur "réticence" à nous l'avoir avoué, ils ont peut-être, eux aussi, une garantie "incidents domestiques". Si vous êtes client chez eux, nous vous invitons à le leur demander.

AVIVA, Direct Assurance, Euro Assurance, GAN, GENERALI, GROUPAMA, MAAF, MAIF

Faites bondir votre épargne

La BANQUE POPULAIRE - Rives de Paris - propose actuellement, par voie d'affiche (ci-contre) de faire "bondir votre épargne" en rémunérant à hauteur de 4,10% tout versement effectué sur un COMPTE SUR LIVRET sur la période du 16 octobre au 31 décembre 2012.

Il est habituel d'être approché de la sorte par de telles sollicitations émanant d'Établissements souhaitant se démarquer de la concurrence et se faire un peu de publicité.

Toutefois, avant de souscrire à de tels contrats, il est recommandé de bien prendre connaissance du détail des modalités prévues (il faut parfois se munir d'une loupe, comme dans cette publicité !).

Dans le cas présent, vous auriez constaté :

- alors que le livret de la Caisse d'Épargne rapporte à ce jour 2,25% net d'impôts, sans limitation de durée, le taux de 4,10% est un taux brut servi sur seulement 75 jours, hors fiscalité et prélèvements sociaux.

- qu'il doit s'agir de capitaux extérieurs c'est à dire non encore déposés sur tout autre compte dans cet établissement.

- que tout versement effectué du 1er octobre au 31 décembre 2012 porte intérêt à compter du 1er jour de la quinzaine qui suit le versement.

Ainsi, celui qui par exemple effectuerait un versement le 17 octobre et un retrait le 29 novembre, percevrait des intérêts calculés sur 15 jours seulement puisque pour les comptes sur livrets les retraits cessent de produire des intérêts à compter du 1er jour de la quinzaine qui précède l'opération.

Durant la période, la Banque Populaire, elle, aura eu tout loisir de se faire rémunérer au taux du marché monétaire durant 42 jours...

CONCLUSION. Tout ceci prouve, s'il en était besoin, qu'il y a loin "de la coupe aux lèvres" et que l'épargnant se doit d'être circonspect afin d'éviter de venir s'ajouter à la corporation des "pigeons" qui ont récemment défrayé la chronique.



Litiges!

Les fausses affaires !

M. D (Saint Gratien) : «*Chez Auchan (Soisy) le pack des 2 bouteilles de Tropicana orange est plus cher que 2 bouteilles achetées séparément !!! C'est inacceptable de la part d'Auchan !!!*»

C'est possible, légal mais inacceptable en effet. C'est ce que l'on pourrait appeler l'arnaque à la promotion, qui semble malheureusement fréquente ; d'où la nécessité de toujours contrôler les prix au kilo et au litre.

Taxe "ordures ménagères"

Mme A. (Franconville) : «*Mon propriétaire me demande de payer 145€*

de taxe d'ordures ménagères. Qui me dit qu'il ne me fait pas payer trop cher ?»

Il suffit de lui demander de vous adresser copie de sa feuille d'impôt foncier. Il ne peut pas vous la refuser.

HP traite ses clients par le mépris

M S. (St-Vallier) commande un ordinateur chez HP. On lui valide la commande, pour qu'il n'aille pas s'adresser ailleurs, puis on la lui annule plus tard, faute de matériel. Interrogé HP avoue : «*Votre commande est validée dans un premier temps par notre service financier puis envoyée au service logistique. Si le produit n'est pas disponible en stock au moment de la validation de commande, vous recevez un email*

automatique avec une date de livraison indicative remise à 15 jours... signé Kitty ». Et s'il n'est pas disponible du tout, on vous le dit plus tard. C'est le e-commerce façon HP qui semble se moquer de ses clients français ! L'essentiel, pour lui, est de les conserver. Mais jusqu'à quand pourra-t-il le faire ?

Un petit dernier litige, juste pour boucler la boucle en revenant à notre dossier du trimestre

Mme B. (Montigny) nous dit : «*le premier août dernier les établissements BERTIN (St Brice sous Foret) sont intervenus, à ma demande, pour une fuite d'eau. Un déplacement, dix minutes d'intervention, une soudure classique sur cuivre. Total : 427,95€*»

En sortirons-nous un jour de ces dépannages rapides se soldant par un sentiment d'impuissance ?



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

Pas de crise...

...pour l'e-commerce qui a plutôt tendance à s'étendre en France.

De plus en plus de cyberconsommateurs des pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) adoptent ce commerce mobile : marché sans limite, qui ne cesse de se développer et où toutes sortes de nouveaux biens et de services matériels ou numériques peuvent être comparés rapidement, puis conseillés et achetés, de n'importe où et à n'importe quel moment.

L'un des piliers du e-commerce est le développement des moyens de paiement électronique, toujours plus sécurisés et faciles d'utilisation. Cependant, il s'agit de rester prudent car de nombreuses pratiques commerciales frauduleuses et déloyales sont également pointées du doigt par les gouvernements.

Les consommateurs peuvent être victimes de déclarations mensongères de la part des vendeurs comme, par exemple :

- des dépenses encourues dans le cadre de produits pourtant annoncés comme « gratuits » notamment certains jeux et applications numériques
- la protection des données personnelles, telles que des informations financières, de géolocalisation, ou des listes de contacts, qui sont parfois transmises à des tiers à l'insu des consommateurs.

Il faut enfin rester bien conscient que les procédures de résolution des litiges sont parfois inexistantes ou si complexes que les consommateurs ne s'engagent que rarement dans un processus de plainte.

Alors... à « consommer » avec prudence !

Isabelle CARREAU LE NEVÉ

Autre type de litiges enregistrés à notre permanence : les consommateurs peuvent aussi commettre des erreurs de manipulation et se retrouver avec deux billets d'avion ou deux séjours car ils auront recommencé les opérations de commandes après avoir vu s'afficher sur leur écran un message du type « *votre commande a échoué, erreur interne au serveur* »... Encore prudence, donc !

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

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 !**



Êtes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?