



N° 130 - 1 €  
3° Trimestre 2013  
ISSN 0292-1146

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS

# Le Consommateur du 95

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

### Journée des associations

Comme chaque année, début septembre, nous avons participé à la «journée des associations» de Saint Gratien afin de nous faire mieux connaître.

C'est un moment convivial indispensable, au cours duquel certaines personnes viennent spontanément nous proposer leur aide bénévole. Cette fois-ci ce fut le cas pour un nouvel enquêteur et un jeune retraité souhaitant nous faire partager ses connaissances dans le domaine des litiges. Nous les remercions, de la part de tous les membres de notre association.

L'idéal serait que nous puissions tenir de tels stands dans d'autres villes de notre région, tout particulièrement en ces périodes économiquement difficiles. Alors, si vous souhaitez, de temps à autres, tenir un stand par exemple sur votre marché, n'hésitez pas à nous contacter ; nous sommes preneurs !



#### Pourquoi ne seriez-vous pas RU ?

**édito**

En tant que membre de l'UFC Que-Choisir, j'ai été désigné RU à la Clinique des Sources (Montmorency) et je dois dire que j'en suis très satisfait. À propos, un RU est un Représentant des Usagers.

Article L1112-3 du Code de la Santé Publique : «*Dans chaque établissement de santé [public ou privé], une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge [CRUQPC] a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge...*»

Les représentants des usagers sont des bénévoles issus d'associations agréées en matière de santé (l'UFC Que-Choisir est agréée). Lorsqu'ils exercent une activité salariée, ils peuvent bénéficier d'une indemnité de congé de représentation et du remboursement de leurs frais de déplacement selon les conditions fixées par le code de la santé publique.

Si le rôle de RU est susceptible de vous intéresser, n'hésitez pas à nous contacter. (Pour les indécis, sachez que la CRUQPC ne siège que 4 fois par an et que l'UFC organise des stages de "formation").

**Raymond CIMA**

#### SOMMAIRE

##### -Éditorial

-Pourquoi ne seriez-vous pas RU ?

##### -Informations, prises de position

-Journée des associations à St-Gratien

-Je veux modifier mon abonnement téléphonique

-De la «com» avec des tomates

-Fin de la taxe de 35€ ?

##### -Litiges du trimestre

-Mésaventure au DAB

-Mondial assurance et voyage annulé

-HLM Ermont Habitat. Explosion des charges d'eau après changement de compteur.

# Je veux modifier mon abonnement de téléphonie mobile

À chaque fois que nous voulons changer quelque chose dans notre abonnement de téléphonie mobile, nous sommes tous confrontés aux problèmes :

n° 1 d'obtenir enfin quelqu'un à qui expliquer notre demande après avoir appuyé sur 1, 5, \*... ,

n° 2 de se voir proposer les offres du moment qui ne sont pas forcément en rapport avec notre demande,

n° 3 de devoir choisir sans avoir aucun document écrit qui atteste ce qui nous est rapidement proposé et de devoir décider dans un laps de temps très court (la conversation téléphonique) au risque d'avoir à rappeler une nouvelle fois en repassant par les étapes précédentes avec la certitude de ne pas avoir le même interlocuteur, voire les mêmes offres...

Puis une fois que nous nous sommes jetés à l'eau si précipitamment et que le téléphone est raccroché, viennent les doutes sur ce que l'on a accepté : offre, services inclus ou non et leur prix.

On attend donc anxieusement la prochaine facture qui nous l'apprendra ou au mieux nous confortera. Or, celle-ci est fréquemment truffée d'anomalies nous obligeant à recommencer la procédure d'appel, voire de prendre des mesures pour obtenir enfin ce que nous voulions au départ et pour lesquelles nous pensions nous être engagés... Et ceci peut prendre des mois de lutte par téléphone, échange de courriers simples voire en AR !

Et plus la modification demandée est importante (résiliation, changement d'opérateur...) plus les risques de blocage sont à craindre...

**Isabelle CARREAU LE NEVÉ**

N'hésitez pas à nous faire remonter vos problèmes rencontrés (résolus ou pas) afin que nous puissions dresser un tableau de la situation actuelle au sujet de ces abonnements parfois "truqués" par des services où le support papier a disparu au profit des paroles (qui s'envolent).

## Fin de la taxe de 35€ ?

Le 25 septembre 2013, la Garde des sceaux, Christiane Taubira, a présenté son projet de budget de la Justice pour 2014.

Parmi les mesures présentées, nous en avons relevé une concernant de près les consommateurs confrontés à un litige. En effet, depuis le 1er octobre 2011, engager une action en justice nécessitait le paiement d'une taxe de 35 euros. Dans son projet de budget, Christiane Taubira, prévoit de revenir à une justice gratuite avec la suppression de ce droit de timbre de 35 € pour déposer un recours.

Si son budget est adopté, voilà une bonne nouvelle !

**Jacqueline DARGNAT**

### Orange

Mlle Z.S. (Saint-Gratien) achète un téléphone portable qu'elle laisse utiliser par sa sœur (15 ans). Cette dernière reçoit un appel supposé être celui d'une copine, appel lui demandant de composer le 0899239650 «pour débloquent son téléphone». Puis elle compose d'autres numéros surtaxés. Bilan de l'opération : Mlle Z.S reçoit une facture de 562€ !

Orange interrogé par nos soins répond qu'il n'y a pas eu dysfonctionnement informatique et que de nombreux numéros surtaxés (certainement services de discussions, codes pour avoir accès à des jeux...) ont bien été appelés ; les 562€ sont bien dûs !

Nous concevons qu'il puisse exister des numéros surtaxés mais, avec l'évolution des techniques, il ne serait pas impossible, à Orange, d'émettre un signal d'alerte chaque fois qu'un tel numéro est appelé.

Mais, Orange, comme les autres opérateurs de téléphonie mobile, le souhaite-t-il ?

### Litige

#### Mésaventure au DAB

*Le 5 août dernier, à 12h32, Mme R.M.D retire 60€ au DAB de La Banque Postale de Villetaneuse (92).*

*Son ticket indique bien effectivement 60€ mais, mauvaise surprise, 30€ seulement sortent du distributeur.*

*Un mois après une lettre de réclamation, ticket de retrait à l'appui, la Banque Postale n'a toujours rien répondu.*

*Affaire suivie par...*

**Pascal FOUCHÉ**

# De la «com» avec des tomates ?



Voici une photo prise dans une commune de notre secteur, commune se lançant semble-t-il dans la «communication éducative».

## Un peu d'histoire

«Médiéval» signifie «du Moyen Âge». C'est une époque européenne d'environ 1000 ans située entre l'Antiquité et la Renaissance. Elle s'étend donc du V<sup>ème</sup> siècle jusqu'en, selon les historiens, 1453 (chute de l'empire byzantin avec la prise de Constantinople par les Ottomans et fin de la Guerre de Cent-Ans entre l'Angleterre et la France) ou 1492 (Christophe Colomb découvre l'Amérique).

## Et les tomates dans cette histoire ?

Elles viennent d'Amérique du Sud et ont été importées en Europe par des conquistadors espagnols, donc bien après la fin du Moyen Âge !

## Alors ?

La municipalité, interrogée sur son «jardin médiéval à la tomate» s'est étonnée de l'anachronisme, nous répondant que, pourtant, elle l'avait réalisé «en partenariat avec des professeurs !» Inquiétants professeurs ! Toujours est-il que, un mois plus tard après notre questionnement, la municipalité n'a rien changé à ses panneaux «pédagogiques». Drôle de pédagogie, à moins que ce soit de la «com» dans le seul but de faire la «com» en utilisant les tomates pour ajouter une pointe d'écologie !

***Certains peuvent penser : je m'en fiche de votre Histoire des tomates !  
Ce qui m'intéresse, ce sont les problèmes actuels de consommation !***

*Domage, car vous avez là un exemple vous montrant que, pour faire de la «com», certains, même des plus officiels, sont prêts à écrire n'importe quelle contre-vérité. Ici, c'est sur un objet de consommation ; demain ce sera sur un de vos contrats, sur la qualité d'un produit que l'on cherchera à vous vendre ou sur les publicités que vous recevrez.*

*Si vous n'avez pas un esprit critique constamment en éveil (son éveil est malheureusement indispensable à l'heure actuelle), si vous êtes prêt à gober tout ce que l'on vous dit ou écrit, comment pouvez-vous espérer ne pas tomber dans les pièges que notre époque rend de plus en plus nombreux et de plus en plus pervers ?*

***N'oublions pas l'objet principal de l'association UFC Que-Choisir. Il n'est pas d'aider directement les consommateurs à régler leurs litiges ; il est essentiellement de les rendre autonomes en matière de prévention des conflits de consommation en leur donnant l'esprit critique le plus large possible !***

***Et pour finir... une information actuelle sur les tomates et la santé...***

*Les tomates contiennent du lycopène (qui leur donne leur couleur rouge). Or, d'après plusieurs études scientifiques, le lycopène aurait des propriétés anticancéreuses, entre autres pour le cancer de la prostate (lire, en anglais, la publication d'une équipe de l'Institut Kamanos de recherche contre le cancer, à Détroit dans le Michigan aux Etats-Unis : Kucuk O. et al. Randomised clinical trial of lycopene supplementation before radical prostatectomy, Cancer epidemiology, biomarkers & prevention, Vol. 10, 861-868, August 2001) et des propriétés préventives contre les maladies cardio-vasculaires. Études à suivre...*

*Remarque : le lycopène est plus facilement assimilé par la consommation de tomates cuites.*

***Raymond CIMA***

# Litiges !

## Mondial Assistance

M. J.L. (Ermont) «(...) *Nous avions réservé, auprès de Leclerc- voyages à Franconville, un voyage en Crète du 13 au 20 Juin, pour lequel nous avons conclu une assurance annulation auprès de MONDIAL ASSISTANCE. Le 27 mai, mon épouse a ressenti des douleurs ventrales. Le médecin traitant nous ayant déconseillé d'entreprendre ce voyage, nous avons annulé ce voyage le 06/06 et envoyé par Internet une déclaration de sinistre à MONDIAL ASSISTANCE. Le dossier complémentaire complet a été envoyé par la poste le 9 juin. N'ayant pas de réponse de MONDIAL ASSISTANCE, malgré plusieurs courriels et demandes téléphoniques, je leur adresse en recommandé avec A.R, ce jour la lettre en P. J. (...)*»

Le 27 septembre, ce fut certes un peu long, mais M. J.L a enfin touché le chèque de règlement de son sinistre. Merci M. J.L. pour cette information montrant, une fois de plus, que rien ne remplace ni la persévérance ni une lettre recommandée !

## Ermont Habitat : une Société d'HLM ayant, semble-t-il, des problèmes de répartition des charges d'eau dans sa résidence «Manon des sources».

Depuis leur changement de compteurs, certains locataires de cette résidence auraient un supplément de charges "eau" de plusieurs centaines d'euros et contestent ce supplément sans rien pouvoir prouver car les anciens compteurs n'auraient pas eu leur indice correctement relevé le jour de leur remplacement. Êtes-vous confronté à un problème similaire ?

**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  
ou  
1953@ufc-ul.org

Internet  
www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA  
Trésorerie: Mme DARNAT  
Secrétariat: M. FOUCHÉ  
Litiges: Mme LE NEVÉ  
Mme SAINT-LÉGER  
Mlle MARIA  
Enquêtes: Mme GALS  
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

**EN PRÉSENTANT VOTRE CARTE D'ADHÉRENT UFC-QUE-CHOISIR**

**AU CINÉMA « LES TOILES »**  
Forum de Saint Gratien  
95210 SAINT GRATIEN

**Réduction**

**VOUS POURREZ BÉNÉFICIER D'UN TARIF RÉDUIT (5€ au lieu de 6€)**

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 !**



**J'adhère !**

Êtes-vous aussi  
abonnés à  
"Que Choisir" ?

