

# Le Consommateur du 95

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

### Assurance vol de portable



Lorsque vous achetez un téléphone portable, le vendeur vous propose, bien sûr, une assurance, tout particulièrement contre le vol. Arnaque ? La plupart du temps, pour être indemnisé après vol vous devez avoir porté plainte pour agression et justifier de l'agression (contusions constatées par un médecin, témoignages...). Et si on vous l'a volé dans votre poche, à votre insu, sans que vous vous en soyez aperçu, vous ne serez pas indemnisé !

Alors, relisez bien votre contrat et s'il correspond à ce que l'on vient de vous dire... annulez l'assurance. Votre argent sera sans doute mieux utilisé ailleurs...

**édito**

**À l'UFC  
il y a des grosses et des petites  
associations locales...**

L'UFC est une Fédération de plus de 150 associations locales très souvent plus grosses que la nôtre.

Or, maladie française (?), de même que nos éminents politiciens et économistes ne jurent souvent que par le CAC40 (indice boursier des 40 plus grandes entreprises françaises) négligeant les petites et les moyennes entreprises, notre Fédération, vue tout au moins depuis notre banlieue, semble avoir tendance à ne jurer que par les grosses associations locales susceptibles de faire plus de «travail» que les petites.

Notre Conseil d'Administration de «l'UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency» rappelle que, comme dans tout système, il doit y avoir une place pour tout le monde, les grosses et les petites associations locales, et que chacune doit pouvoir œuvrer à son rythme. En effet, n'oublions pas que ces associations sont gérées par des bénévoles, donc par des non-salariés qui donnent de leur temps pour faire avancer la cause des consommateurs (et le travail ne manque pas dans ce domaine social, comme dans d'autres !) ; il n'est donc pas question de leur imposer des rythmes ou des cadences de travail, même souples. Si untel a effectué cinq enquêtes une fois, il n'y a aucune raison pour tenter de lui en imposer cinq autres la fois suivante s'il souhaite n'en faire qu'une seule, voire pas du tout ! Les bénévoles ne sont pas des "salariés-gratuits" gérés par un quelconque DRH !

Tout ceci pour vous dire, entre autres, que tous les bénévoles sont les bienvenus, même les occasionnels, et si vous êtes tentés par notre association, on ne vous fera signer aucun engagement... même moral !

**Raymond CIMA**

#### SOMMAIRE

##### -Éditorial

-À l'UFC il y a des...

##### -Informations, prises de position

-Assurance vol de portable

-Milliards d'avoirs en déshérence

##### -Litiges du trimestre

-Perte de téléphone.

Parcours du combattant

-Agence PERARD (Enghien)

-FINAREF Recouvrement

-BOUYGUES Télécom

-Notre réussite n'est pas à 100%

# Perte de téléphone. Parcours du combattant !

**Témoignage édifiant de M. Didier V. (Saint Gratien)**  
**Vous n'allez pas le croire, mais l'histoire est véridique.**  
**(M. D.V. nous a adressé les doubles de ses correspondances !)**

« (...) Je vous avais fait part de mon litige avec l'opérateur XXX concernant la perte du téléphone portable Iphone 5 de mon fils dans un Taxi parisien le 01/11/2012. L'abonnement est sur XXX.

J'écris à XXX pour signaler la perte du téléphone portable Iphone 5 + carte Sim XXX. XXX me répond qu'il ne peut pas bloquer le code IMEI puisque le téléphone portable n'a pas été acheté chez lui.

J'écris chez Apple store Opéra. Ils ne peuvent rien. Ils refusent même mon courrier recommandé A/R !! (ils n'ont même pas été le chercher !!).

Ensuite, j'écris à l'Arcep [voir encadré], qui me répond les modalités à appliquer ! [entre autres une déclaration de perte auprès de la Police]

Ensuite, je vais au commissariat d'Enghien pour faire une déclaration de perte du téléphone portable Iphone 5. Là on m'indique qu'il n'est pas possible de faire une déclaration de perte pour téléphone portable ; que cela ne se fait pas !

J'écris une nouvelle fois à l'Arcep pour indiquer ce refus de la Police ! L'Arcep m'écrit [d'insister] de faire une déclaration de perte à la Police et ensuite de tout envoyer à XXX et la Police enverra la déclaration à l'opérateur XXX.

Je fais le nécessaire auprès du poste de Police de St Gratien, l'agent reste surpris et dubitatif en prenant connaissance du courrier de l'Arcep avec l'obligation de faire une déclaration de perte du téléphone portable, mais la Police s'exécute par obligation suite à ce courrier de l'Arcep.

Je récupère le précieux document officiel de perte du téléphoné portable XXX !! Alors que ce document ne pouvait pas être réalisé par la Police d'Enghien (car impossible) !!

Ensuite, je fais le courrier recommandé à XXX avec la déclaration de perte et la Police de St Gratien envoie le document de perte à XXX !!

**XXX m'écrit et rejette tout en prétextant que le téléphone portable Iphone 5 n'a pas été acheté chez XXX !!**

Je réécris à l'Arcep qui me répond qu'il ne peut pas traiter le litige avec XXX, et qu'il faut contacter le Médiateur des courriers électroniques à Paris.

Je transmets la totalité du dossier au médiateur qui demande 3 mois pour agir et me répondre.

Finalement, suite au courrier du médiateur, le 04/10/13, XXX a bloqué le code IMEI et me rembourse 75 Euros de dédommagement. (...) »

ARCEP. Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes.  
Elle fixe, entre autres, les obligations générales s'appliquant à tous les opérateurs.

Remarque. Nous n'avons pas noté le nom de l'opérateur XXX car ce nom aurait certainement pu être interchangeable avec celui d'un autre opérateur.

**CODE IMEI de votre téléphone portable.**

**Vous tapez \*#06# sur son clavier et vous l'obtenez.**

**Avec ce code votre opérateur peut bloquer votre téléphone portable, en cas de vol. N'oubliez donc pas de le noter le plus tôt possible après l'achat de votre téléphone.**

**Conclusion** : « 11 mois de procédure !! 5 courriers recommandés A/R envers XXX, un courrier simple et un courrier recommandé A/R envers Apple, 2 courriers Arcep, un courrier au médiateur sans oublier la démarche à la Police ! Je suis content et satisfait d'avoir gagné cette bataille contre l'opérateur XXX ! Ne jamais se décourager ! Être volontaire et opiniâtre !! Finalement, la victoire est belle !! Mais quelle perte de temps, 11 mois !! (...) »

J'en retire cependant une certaine amertume envers le responsable clientèle de XXX qui s'est entêté vis-à-vis d'un simple particulier qui ne demandait que de bloquer le code IMEI d'un téléphone portable ! »

# 4 milliards d'avoirs en déshérence !

## Réponse à une question de M R.D. (Le Plessis Bouchard)

Monsieur (...) En ce qui concerne le sujet de l'assurance vie sur lequel vous nous interrogez, nous sommes en mesure de vous apporter les précisions ci-après.

Un rapport récent de la Cour des Comptes confirme la nécessité de procéder à des modifications législatives pour assurer un traitement satisfaisant des avoirs en déshérence. Elle remarque, par ailleurs, que les établissements de crédit ne sont guère incités à assurer le respect de la prescription, actuellement de 30 ans, et que certains d'entre eux n'hésitent pas à prélever des frais substantiels de gestion sur ces comptes « dormants ».

S'agissant du secteur de l'assurance, plusieurs textes législatifs récents, en 2003, 2005 et 2007 ont introduit de nouvelles obligations à la charge des assureurs, afin de réduire le nombre de contrats d'assurance vie non réclamés, en particulier l'obligation de s'informer du décès éventuel d'un assuré et de rechercher les bénéficiaires des contrats d'assurances vie. Au-delà de cela, la Cour recommande également une option plus ambitieuse : le transfert obligatoire des avoirs non réclamés à la Caisse des Dépôts et Consignations au terme des délais définis par la Loi.

Actuellement, le bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie ne peut réclamer le versement des prestations à l'assureur que dans un délai de 10 ans après le décès de l'Assuré, sauf s'il prouve qu'il n'avait pas connaissance du décès. Or, en cas de transfert à la Caisse des Dépôts, le bénéficiaire pourrait réclamer le versement des sommes qui lui sont dû jusqu'à 30 ans après le décès de l'assuré.

Tout ceci ouvre donc la voie au dépôt d'une proposition de loi tendant à mettre en œuvre ces recommandations qui devraient être examinée par l'Assemblée Nationale à partir du 19 février prochain.

Le moment venu, soyez persuadé que notre Association suivra de près les dispositions retenues afin d'aider tout consommateur adhérent confronté à ce genre de situation. (...)

Jacqueline DARGNAT

### Déshérence ?

*Il se pourrait qu'une personne ait souscrit une assurance vie en vous mettant bénéficiaire sans que vous le sachiez.*

*Au décès de cette personne vous ne réclamerez bien évidemment rien et vous n'aurez rien. L'avoir correspondant à cette assurance vie sera alors en déshérence !*

*Il existe, semble-t-il, pas mal d'avoirs en ce cas ce qui a donné des idées malsaines à certains escrocs du Web !*

### Attention aux arnaques !

*Alors, attention ! Si vous recevez un courriel vous disant : «Je suis un employé de la caisse d'assurance XY et j'ai constaté que vous étiez héritier (...) Pour débloquer la somme il faudrait verser tant d'Euro à mon intermédiaire...», effacez vite ce courriel de votre boîte.*

*Et si vous avez tout de même des espoirs, contactez officiellement la caisse d'Assurance mais... pas avec l'adresse courriel donnée par le soi-disant employé !*

## Litiges !

### Agence PERARD (Enghien)

Notre courrier à cette agence immobilière : « Madame, Monsieur: Nous vous avons écrit le 14 octobre dernier en lettre simple, au sujet des problèmes de salle de bain de notre adhérent M N. G. Force est de constater que, sauf erreur de notre part, vous n'avez répondu ni à nous ni à notre adhérent.

Dans de telles conditions vous nous contraignez d'une part à conseiller à notre adhérent de s'adresser à la

justice et d'autre part à en faire état dans nos médias.

Nous sommes désolés de devoir vous faire parvenir un tel courrier rom-pant avec les solutions amiables. (...). »

Nous rappelons que l'agence n'avait aucune obligation de nous répondre. De notre côté nous n'avons aucune obligation de ne pas vous en faire part.

### FINAREF Recouvrement

Notre courrier :

« Madame Monsieur. Suite à la visite de Mme T. Isabelle (95440 Ecouen)

voici ce que nous avons compris de ce litige.

-Dans son dossier de surendette-ment, sur le plan du 28-8-2008 il est noté qu'elle vous devait 3380,65 Euro.

-Après le moratoire, le 8-6-2011 vous lui adressez un «commandement de payer» sur lequel figure une dette, en «principal», de 7720,40 Euro augmentée de frais et d'un intérêt dépassant les 6600 Euro.

Après moratoire, Mme T. ayant payé ses mensualités "normales", merci de bien vouloir lui faire savoir comment, entre la date du début du plan

et le 8-6-2011 vous avez pu passer de 3380,65 Euro à un principal de 7720,40 Euro ? Vous comprendrez certainement que, sans cette information, nous ne puissions pas la conseiller (...) »

Il devait y avoir erreur car Mme T. n'a finalement plus rien eu à payer.

## BOUYGUES

M. E.L.P. (Argenteuil)

-Mi-octobre il reçoit un appel téléphonique de Bouygues télécom et n'accepte pas la proposition faite.

-Le 20-10. Il reçoit tout de même la Bbox et la refuse. Le livreur repart avec elle.

-Le 25-10. Pour que les choses soient claires il adresse une lettre RAR de refus à Bouygues.

-Le 30-10 il fait une nouvelle lettre RAR de « nouveau refus » et en profite pour résilier par la même occasion son abonnement, chez Bouygues, au téléphone portable.

Alors Bouygues lui adresse des SMS

de relance et le 25-11 il lui envoie une facture de 77,72€.

Nous écrivons à Bouygues.

Le 16-12 M. E.L.P. nous adresse un courriel : «(...) Je voudrais vous remercier beaucoup pour votre intervention. Bouygues a répondu à la résiliation et prend en charge, à titre commercial, la somme de 77.72€, mettant un terme aux actions de recouvrement. (...)»

## Notre réussite n'est pas à 100%

M. H.F. se plaint de nous :

«(...) si j'ai adhéré ce n'est pas pour être dans le vent, mais pour arranger tous ces problèmes. (...)»

## Notre réponse :

«Nous sommes désolés, mais nous ne sommes pas des magiciens. On sert d'intermédiaires amiables entre vous et les sociétés.

Si elles ne répondent pas ou ne solutionnent pas vos problèmes, il vous reste la voie judiciaire du Tribunal d'Instance.»

## 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.**

## 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

## 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" ?

