

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Des trous, des petits trous, toujours des petits trous...



Lorsqu'il n'y a plus d'éclairage sur nos routes, on évoque le vol de cuivre par une certaine catégorie de personnes. Et maintenant, alors qu'il y a de plus en plus de trous sur nos routes, des petits, des moyens, des gros, que doit-on évoquer ? Qu'il s'agit d'un nouveau moyen pour ralentir les véhicules en économisant les impôts locaux ou que le vol de cuivre ne suffisant plus certains seraient passés au vol de bitume ?

édito

Enfin les « actions de groupe » sont envisageables !

En février 2014, le parlement (sénateurs et députés) a voté le projet de loi relatif aux « actions de groupe à la française » et l'on ne pourrait que s'en réjouir si... ce qualificatif de « à la française » ne venait pas un peu gâcher la fête, car il apporte certaines restrictions à l'idée générale d'action de groupe !

En effet, ce texte va donner droit, à des consommateurs lésés par une même société, de se regrouper pour mener une action commune auprès des tribunaux et ainsi ne plus devoir agir en ordre dispersé. C'est ce que réclamait l'UFC depuis des années. Mais... les consommateurs lésés devront passer par une association de consommateurs **nationale** agréée, et c'est cette association qui initiera l'action de groupe.

Autant dire que pour mettre en branle un tel dispositif il faudra qu'au niveau national le jeu en vaille la chandelle. Il est donc à parier qu'il ne suffira pas qu'une vingtaine de consommateurs pâtissent des agissements d'une société commerciale, ou qu'une centaine d'entre eux aient été escroqués « seulement » de quelques centaines d'Euros ou bien encore que ces derniers se trouvent tous dans la même région, pour faire réagir une association nationale. Sauf... sauf, peut-être, si la représentation locale de cette association nationale a un poids important en terme d'adhérents, et c'est une des raisons pour lesquelles j'en profite pour vous inviter (mais un grand nombre d'entre vous l'ont déjà compris) à réadhérer à notre association locale et, surtout, à faire adhérer vos voisins et amis.

Raymond CIMA

SOMMAIRE

-Éditorial

-Enfin les actions de groupe...

-Informations, prises de position

-Des petits trous...

-Depuis des années, je "vole"...

-Label "fait maison"

-Les français ont-ils la mémoire longue ?

-Litiges du trimestre

-Syndic Pierre de Ville - Wall Street Institut satisfait notre adhérente - Carrefour banque répond favorablement - Un litige peu courant !

Depuis des années je «vole» certains, en toute légalité

Membre de la «**Commission de surendettement des particuliers**», je fais ce que l'on appelle couramment du social ; la commission aide les personnes en difficulté ; et dans le cas présent, il s'agit de difficultés pécuniaires.

Que propose cette commission aux personnes ayant déposé un dossier de surendettement à la Banque de France ? Tout dépend de leur niveau de surendettement face à leurs revenus très souvent maigres. De façon schématique, il y a deux cas :

-soit le surendetté peut rembourser le principal de ses dettes à condition qu'on lui en laisse le temps et que, pendant ce temps, des intérêts ne viennent pas accentuer ses dettes. La Commission propose alors un moratoire de plusieurs mois qui suspend les intérêts, les initiations de procédures en justice et les remboursements, puis un plan de remboursement.

-soit le surendetté ne peut pas rembourser ses dettes, quels que soient les aménagements que l'on pourrait envisager. Et dans ce cas, on efface purement et simplement ses dettes. Devait-il 35.000€, par exemple ? Il ne doit désormais plus rien et c'est là que ma "morale" me crie "au vol... légal" !

En effet, l'effacement de dette est un acte «social» lié à des textes réglementaires émanant de l'État. Le coût du «social» doit (devrait) donc être supporté par l'État, c'est à dire par l'ensemble des français, en d'autres termes, par l'impôt. Or, qui supporte ici l'effacement des dettes ? Essentiellement les organismes de crédit, causes principales des surendettements. Alors certains, sensibles au syndrome de Robin-des-Bois, diront : "*ces organismes ont de l'argent, tant pis pour eux ; d'ailleurs, ils prêtent trop et trop cher... voler un voleur n'est pas voler, etc.*"

A part que ces organismes de crédit ne sont pas des sociétés philanthropiques et que leurs pertes sont compensées par une augmentation du taux de crédit payé... par ceux qui remboursent régulièrement leurs crédits ; c'est-à-dire souvent par des personnes modestes ayant été contraintes de prendre un crédit pour pallier à un aléa de la vie. Dans ce cas, les payeurs, sont-ils ces "riches" dont on parle, ces "voleurs" que l'on pourrait impunément voler ?

Raymond CIMA

Qui est surendetté ?

Pour un particulier, être en situation de surendettement c'est ne plus pouvoir faire face à ses dettes autres que professionnelles.

Que peut faire un surendetté ?

Il peut alors déposer un dossier auprès de la commission de surendettement des particuliers (Banque de France) pour bénéficier de son intervention auprès de ses créanciers.

Il est alors fiché (FICP - Fichiers des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) pendant la durée de la procédure (8 ans maxi), plus 5 ans si on lui remet sa dette.

Efface-t-on une grosse somme ?

Dans le département du 95, la somme globale effacée tourne tout de même autour de 3 millions d'Euros par mois. De quoi faire rêver certains, n'est-ce pas ?

Label « fait maison »

Nous allons peut être enfin savoir ce que nous mangeons quand nous allons au restaurant !

La mention « **Conformément à la loi consommation, les plats faits maison font l'objet d'une mention** » sera obligatoirement apposée sur toutes les cartes de restaurants à partir du mois de juillet.

Ce logo officiellement décerné par l'État pourra soit être mis en tête du menu si tout est fait maison soit figurer à côté de chaque plat effectivement cuisiné sur place affiché sur la carte.

Un plat « **fait maison** » sera composé de produits bruts qu'ils soient surgelés ou frais, transformés dans le restaurant.

Le professionnel qui ne respecte pas cette loi encourt des sanctions commerciales : amendes et pénalités.

Cependant, certains aliments dont la liste n'est pas encore connue pourront bénéficier d'une dérogation comme par exemple : les pâtes, le riz, le pain, les condiments et certaines charcuteries.

Il faut espérer que la mise en place de ce label incitera les établissements à proposer davantage de produits frais et de plats « faits maison » dans leur carte malgré des contraintes d'hygiène plus fortes et un besoin en personnel qualifié accru. En effet, les restaurateurs ont tout intérêt à valoriser leur savoir faire.

C'est un pas en avant vers la transparence et l'information des consommateurs.

Isabelle CARREAU LE NEVE

Les français ont-ils la mémoire... longue ?

Encore une arnaque au dépannage rapide !

Un grand homme politique avait clamé, un jour : « les Français ont la mémoire courte ». Voire ! Courte, longue ou sélective ?

Dernièrement une consommatrice de Taverny nous écrit :
« (...) Ma petite fille a dû faire appel à un serrurier suite au blocage de sa serrure. Étant handicapée, j'ai dû l'assister dans cette opération. J'ai présenté la facture à un professionnel de mes amis qui estime que la facture était plus de deux fois supérieure à ce qui était normal. En particulier la somme de 538€ pour la fourniture d'un barillet qui coûte environ 60€. (...) Je vous serai reconnaissante de m'informer de quelle action peut être entreprise contre cette société (...). Mme V.A. »

Dans le cas présent, l'arnaque est probable mais... les prix étant libres, dès lors que le client signe un « bon pour accord » il n'y a plus grand chose à faire.

Comme nous le répétons régulièrement, depuis 30 ans les prix sont libres ! Et « prix libres » signifie que, par exemple, si un boulanger a envie de vendre à 3€ sa baguette de pain, il en a le droit (le tout est qu'il l'affiche) et si vous l'achetez vous ne pourrez vous en prendre qu'à vous-même.

Relevés de prix !

L'UFC réalise régulièrement des relevés de prix ; enquêtes fastidieuses pour les bénévoles qui les effectuent. Ce n'est pas pour vous conseiller d'acheter votre lessive dans le magasin X, votre fromage dans le magasin Y et votre café chez Z (ce que presque personne ne fait, pour des raisons de commodité), mais pour surveiller l'évolution des prix et pour vous signaler que si telle ou telle autre enseigne a globalement tendance à exagérer, mieux vaut éviter d'y faire ses courses.

Sur ce sujet, n'ayons donc pas **la mémoire trop longue** et oublions, une fois pour toute, ces reposantes protections étatiques de jadis dont les français ont bénéficié pendant bien longtemps. À tort ou à raison l'État n'est plus ce qu'il était ; c'est désormais à chaque français de déceler les arnaques et de s'en protéger ! C'est d'ailleurs une raison de plus pour militer dans une association de consommateurs qui informe, enquête et traque les pièges.

Rappel au sujet des dépannages rapides
Votre assurance habitation a souvent des "dépanneurs rapides" 24h/24.
Renseignez-vous avant de faire appel à un inconnu !

Litiges !

Syndic Pierre de Ville (Ermont)

Extraits de notre courrier : « Notre adhérente XXX nous a dit qu'en août dernier elle a eu un dégât des eaux dans son appartement. Elle a prévenu son assurance et le syndic (vous en l'occurrence).

Son assurance a fait le nécessaire, de son côté, et vous, vous ne vous êtes pas manifesté bloquant la suite de la procédure... »

Pierre de Ville n'avait aucune obligation de nous répondre et ne nous a pas répondu. De notre côté nous n'avons aucune obligation de ne pas vous faire part du peu d'intérêt que semble porter ce syndic pour les copropriétaires qu'il gère.

Comme nous l'avons déjà écrit, notre

réussite dans la résolution des litiges n'est malheureusement pas à 100%

Wall Street Institut satisfait notre adhérente

Extrait de notre courrier :

« Notre adhérente (Mme T. St Gratien) nous a dit ce qui suit :

-Elle a signé un contrat de formation avec vous le 25-2-2013

-Depuis, pour des raisons psychologiques et des problèmes familiaux et extra-familiaux, elle est régulièrement suivie par un psychiatre (Dr XXX) qui lui fait des arrêts de travail successifs pour dépression.

-Le dernier arrêt date du 21 janvier 2014 « Fait dépressif » et court jusqu'au 4 mars 2014.

Dans de telles conditions il semble impossible qu'elle suive des cours avec efficacité.

Nous vous demandons donc de bien vouloir étudier son dossier afin de voir comment lui rembourser en totalité ou partiellement les sommes qu'elle a déjà engagées. »

Mme T. nous a fait savoir qu'elle avait été remboursée.

Nous en profitons pour rappeler que peu de personnes nous font savoir où en est leur litige !

Carrefour Banque nous répond favorablement :

« ...En effet, la cotisation de 50€ (carte Pass de M. Z. à Frépillon) a été prélevée le 20/7/2013 sur le compte de notre client et la résiliation de sa carte a été enregistrée le 4/10/2013. Par conséquent, nous procédons ce jour au remboursement de la cotisation au prorata, soit 42€...»

Un litige peu courant !

Mme G.V (Asnières) nous conte ce qui suit : le 8 février, un commercial de chez DEKOXXX vient chez elle sous prétexte de lui faire un cadeau car il a appris qu'elle venait de recevoir la médaille du travail (ce qui était exact). Le cadeau consiste à faire un prix sur des travaux de rénovation de son appartement. Le devis est établi pour un montant de 17.900€ et, vu la somme, le commercial propose un crédit total par la société YYY mais... ce crédit était parait-il plus attractif en janvier qu'en février aussi lui propose-t-il d'antidater le bon de commande au 30 janvier 2014. Mme G.V. accepte.

Deux jours plus tard, ayant sérieusement réfléchi sur le montant important des travaux, Mme G.V. utilise son droit de rétractation. Trop tard, lui répond DEKOXXX, votre signature date du 30 janvier !

Nous avons alors contacté la société de crédit YYY pour lui expliquer ce qu'il en était et comme, coup de chance, sur le document de demande de crédit il n'était fait mention ni du TEG ni du coût total du crédit et que la société YYY n'avait pas adressé ces éléments à notre adhérente entre le 30 janvier et le 8 février (et pour cause), nous avons conclu : **"Vu la situation, nous serions étonnés de constater que vous puissiez accorder son crédit à Mme G."** Le crédit n'a pas été débloqué ce qui, du même coup, a annulé le bon de commande de DEKOXXX dont elle n'a plus entendu parler.

Mme G. a eu de la chance que l'on réussisse à faire bloquer son crédit. Antidater un document semble anodin mais peut avoir de graves conséquences !

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 DARGNAT
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" ?

