

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Sondage à la SNCF !



Les robots SNCF

SOMMAIRE

-Éditorial

-De la "com" démocratique façon SNCF

-Informations, prises de position

- Pourquoi les français ne changent-ils pas de banque...
- Paiement sans contact et Hello Bank
- Banque Accord. Méfiance.
- Destinations de rêve (Gare aux horaires)
- Go-Voyages disparaît et réparaît...
- Ne signez pas à la légère...

-Litiges du trimestre

-SFR - Société Générale - Renault

édito

De la « com » démocratique façon SNCF

Sans doute pour tenter de redorer son blason, la SNCF vient-elle de mettre en place toute une batterie de robots dans ses gares (voir photo ci-contre). "Aidez-nous à améliorer ce service". Super, direz-vous, voici enfin un exemple concret de démocratie sur lequel bien d'autres organismes pourraient s'aligner ! Mais... Avez-vous bien vu comment se présente l'appareil ?

Si vous êtes satisfait, il vous suffit d'appuyer sur le bouton de gauche et si vous ne l'êtes pas, croyez-vous qu'il suffise d'appuyer sur le bouton de droite ? Non ! Vous devez avoir chargé une application sur votre téléphone mobile, application vous permettant de photographier le petit graffiti de droite. Ensuite vous devez aller sur un site dédié pour passer dix minutes à essayer de vous exprimer.

Ensuite encore, si vous avez de la chance, quelqu'un dépouillera ce que vous avez écrit...

Si la SNCF voulait faire dans le sérieux, elle aurait mis un bouton "oui", un bouton "non" et son graffiti, en plus, pour ceux voulant motiver leur réponse. Là, qu'espère-t-elle ? Recueillir facilement des "oui" et dissuader les mécontents sous couvert de démocratie !

Raymond CIMA

**Rappel important
suite à un constat fait
à nos permanences**

**Certains d'entre nous ont tendance
à oublier que signer n'est pas un
acte anodin.
Signer c'est s'engager !**

Pourquoi les français ne changent-ils pas de banque plus souvent...

...comme ils changent d'opérateur téléphonique ou d'assurance ?

Alors qu'un quart des clients bancaires se disent insatisfaits, seuls environ 3.3 % par an sautent le pas et changent de banque ! C'est 3 fois moins que la moyenne européenne (9.5%) alors que les montants élevés de frais bancaires pourraient baisser grâce au jeu de la concurrence... Ce qui ne sera pas le cas en 2015 !

Car si les services usuels (carte de paiement, retrait, virement...) auront des frais stables, certaines banques vont faire payer à leurs clients des services nouveaux ou historiquement gratuits afin, selon elles, de compenser la gratuité du chèque et le plafonnement des commissions prélevées sur les paiements sans provision.

Cependant, ces changements ne seront pas homogènes ! Ce qui ne fera qu'accroître la complexité des services payants bancaires alors que le législateur appelait à une plus grande transparence...

Renseignez-vous vite auprès de votre banque !!

D'autres freins existent comme les coûts de transfert des produits bancaires, les frais d'incident une fois le compte clos... C'est pourquoi, l'UFC qui veut profiter du projet de loi Macron pour faire progresser la cause du consommateur, propose l'instauration de la portabilité du compte bancaire et demande au minimum la mise en place d'un système de redirection automatique des opérations sur 13 mois.

Isabelle CARREAU LE NEVÉ

Cartes bancaires Paiement sans contact et Hello Bank

Nous vous rappelons que le paiement sans contact est une option permettant de payer jusqu'à 20€ sans avoir à insérer sa carte dans le terminal du commerçant et sans avoir à composer son numéro de code bancaire. On gagne ainsi quelques secondes en caisse tout en pouvant frimer, par exemple et si l'on est un homme en s'identifiant au baigneur de la pub pour une voiture à ouverture des portes à clef sans contact mise dans son slip de bain ! Bof !

Malheureusement la technique n'est pas encore sécurisée et des pirates, situés à quelques centimètres de votre carte bancaire à paiement sans contact peuvent, entre autres dans les transports en commun, récupérer son numéro et sa date de validité, puis aller faire joujou avec vos données, par exemple sur des sites d'achat sur Internet.

Conséquence, d'après une information donnée par l'UFC Que-Choisir : chez Hello Bank, cette banque en ligne bien française malgré son nom américain (il s'agit d'une filiale de la BNP), comme elle n'offre gratuitement à ses clients que des cartes Visa à paiement sans contact, elle propose une solution : la souscription d'une assurance payante BNP Sécurité, au tarif de 26,50 € par an, pour se prémunir contre les risques de piratage !

La démarche ne s'apparenterait-elle pas à une arnaque, par hasard ?

Banque Accord. Méfiance ?

M T.F. (Saint-Leu la Forêt) avait été démarché téléphoniquement par la Banque Accord (où il était client) afin de souscrire un contrat "Frais d'Obsèques". Il n'avait pas donné son accord verbal et n'a jamais reçu de contrat papier ; par contre il s'est aperçu, au bout de quelques mois, que son compte avait été prélevé de 40,53€ par mois.

Il faut savoir qu'un contrat peut très bien n'être qu'oral, à charge de celui qui en fait état d'être capable de fournir la preuve de l'accord des deux parties.

Ici, comme nous l'avons écrit à la Banque Accord, il lui restait à produire la preuve comme quoi, lors de la communication téléphonique, M. T.F. avait bien été d'accord sur tous les points du contrat.

Il y avait peu de chances pour que la Banque Accord puisse produire une telle preuve, cependant elle ne nous a pas suivi immédiatement et ce n'est qu'après intervention d'un "conciliateur de justice" que M T.F. a enfin été remboursé.

Destination de rêve ? Gare aux horaires !

On voit fleurir, en cette saison, les offres de voyagistes qui vous proposent pour une somme modique de vous emmener vers une destination sympathique. Lorsqu'on a affaire à des formules « tout compris », on sait très exactement quant à son budget à quoi s'en tenir et il y a là de quoi se laisser séduire pour qui souhaite se reposer des fatigues de l'hiver.

Cependant, si la nature des prestations offertes est ordinairement précisée ainsi que les compagnies aériennes susceptibles de vous transporter, il n'en est pas toujours de même des horaires de vol parfois communiqués quelques jours seulement avant le départ. Or ceux-ci peuvent réserver quelques mauvaises surprises : il faut savoir, en effet que certains départs de l'aéroport CdG se font à 5h du matin, ce qui impose impérativement d'y être présent à 3h.

Bien évidemment à une heure aussi matinale, on ne peut compter sur les transports en commun et il faut donc nécessairement recourir au taxi, voire supporter le coût d'une nuit d'hôtel.

Pour peu que l'horaire de retour soit également très éloigné des créneaux habituels, outre le désagrément d'une deuxième nuit blanche, des dépenses supplémentaires seront également à prévoir.

Privilégiez donc les voyagistes qui, dans leurs offres, précisent, même de manière approximative, les horaires de vol.

Thierry DU BLED

*Go-Voyages vient de disparaître
et de disparaître,
comme le Phénix !*

*Cette société de réservation
de voyages en ligne (site GO
VOYAGES) n'existe plus offi-
ciellement depuis le 22 décembre
2014. M Dana DUNNE, qui en
avait pris la présidence le 2 sep-
tembre 2014 a liquidé la société.
Mais il a pris la présidence d'une
société officiellement appelée
LYEUROPE et commercialement
appelée GO VOYAGES. Curieux,
n'est-ce pas ?*

*On peut se demander si M Dana
DUNNE a participé à ces mul-
tiples changements pour em-
brouiller certaines pistes de li-
tiges anciens ou pour clarifier la
gestion de feu GO VOYAGES.*

*L'avenir nous le dira. Vos litiges
aussi !*

Litiges !

SFR

Des factures presque faites sur mesure pour que l'on ne comprenne rien !

Mme P. (Franconville) a pris un abonnement téléphonique à sa fille. Les années ont passé, sa fille est partie et "oublie" de payer certaines factures que SFR réclame à sa mère.

Facture du 1-6-2014 : 1282,34 €

Facture du 1-7-2014 : 47,34 €

Entre le 1-6-2014 et le 1-7-2014 les 1282,34€ ont-ils été payés ou pas ? La moindre des choses serait, comme par exemple sur les factures EdF, qu'il soit noté ce qui a été payé depuis la dernière facture et ce qui reste dû pour la nouvelle.

C'est semble-t-il trop compliqué, pour SFR, ou ça fait vivre les services de recouvrement.

Distributeur de billet Société Générale de Montmorency

Sur les 2000€ demandés, le distributeur a oublié de donner 1000€. La personne n'a pas compté ses billets et ne s'en est aperçue que plus tard. Trop tard et nous n'avons rien pu faire car la Société Générale nous dit que l'enregistreur n'a relevé aucune anomalie et que les 2000€ ont bien été distribués.

Il est possible que ce soit la personne suivante qui ait reçu les 1000€ et qui ne soit pas venue se plaindre ou qu'il y ait eu une défaillance de l'appareil, inavouée par la Société Générale.

Les seules choses que nous puissions faire sont, d'une part un appel à témoins : "avez-vous constaté des problèmes de distributeurs" et, d'autre part, de ne pas oublier de recompter l'argent débité par les distributeurs.

Renault

P.F. (Paris). Sa Renault espace neuve a un problème récurrent sur

le filtre à particules.

Tant que le véhicule est sous garantie, les réparations sont faites gratuitement, nous a dit Renault. Mais après ?

Conseil : conservez toutes vos fiches d'intervention sous garantie car, ensuite, hors garantie, il sera possible de faire valoir un vice caché. Sans les fiches, ce sera plus difficile.

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

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

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

Ne signez pas à la légère !

Une signature n'est pas comparable à une annotation de type "vu" ou "lu", elle engage toujours à quelque chose

MD.M. : «*Bonjour, dans le cadre d'une consultation pour trouver une complémentaire santé (suite départ en retraite), nous avons été démarchés à domicile par un courtier qui nous a fait remplir et signer un document intitulé "Proposition d'assurance santé". Cette personne nous a garanti qu'il s'agissait d'une proposition et en aucun cas d'une adhésion. En plus, pour éviter nous a-t-elle dit de revenir elle nous a demandé de remplir le document SEPA et de lui fournir un RIB en nous précisant bien qu'il ne serait officialisé que si nous confirmions notre adhésion par téléphone la semaine suivante. Nous avons eu la faiblesse d'accepter.*

Nous l'avons rappelée 6 jours plus tard pour lui dire que nous ne retenions pas sa proposition et nous lui avons demandé s'il fallait faire une démarche pour annuler la proposition. Elle nous a répondu que ce n'était pas nécessaire et qu'elle prenait acte de notre décision.

Nous sommes ensuite partis en congés et lorsque nous sommes rentrés, nous avons eu la surprise de trouver, dans notre courrier, nos cartes mutuelles et notre confirmation d'adhésion à SwissLife.

Nous avons immédiatement rappelé l'agence du courtier et la personne nous a dit que ce n'est pas une proposition mais une demande d'adhésion et qu'il fallait envoyer un courrier de renonciation. Bien entendu, nous avons dépassé le délai contractuel de 14 jours.

De plus nous avons adhéré à la mutuelle santé que nous avons choisie et du coup, nous nous retrouvons avec 2 contrats.

Que pouvons-nous faire ?... »

Notre réponse : une "proposition" est comme un "devis". La signer c'est l'accepter. Il n'y a donc malheureusement rien à faire, car vous n'avez pas de preuves de l'arnaque dont vous avez été victime. Il ne vous reste plus qu'à payer les deux mutuelles (sachant que l'une pourra compléter l'autre sans que la somme des remboursements ne puisse dépasser le montant engagé) et à en résilier une dans un an, par lettre recommandée avec avis de réception. Attention au délai de résiliation à respecter !

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 DARGNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: Mme LE NEVÉ
Mme SAINT-LÉGER
M. DU BLED
Enquêtes: Mme GALS
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 1 an : 23€

Abonnement à «Que Choisir» : par notre intermédiaire, si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un premier abonnement à tarif réduit : 11 numéros + 4 hors série pour 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**



J'adhère !

Êtes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?

