

# Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir  
de la Vallée de Montmorency

## Confiscation bancaire ?



**Fonds de Garantie des  
Dépôts et de Résolu-  
tion.**

**Si vous ne connaissez  
pas encore ce logo,  
pourtant pas très ré-**

**cent, vous avez sans doute intérêt à  
voir de plus près ce qu'il cache. Il n'y  
a rien de réjouissant pour certains  
d'entre nous ! Ceci dit... allez vite lire  
la suite en page 3.**

### SOMMAIRE

#### ■ Éditorial

-Non à la solidarité évoquée à tout bout  
de champ !

#### ■ Informations, prises de position

- Santé. Quand le patient donne son avis...
- Sécurité informatique. Rappel en chan-  
tant...
- Un poêle qui se fait attendre
- FGDF. Fonds de Garantie des Dépôts et  
de Résolution
- Banque Postale navrante
- Ikea. Étrange !
- Médiateur d'Engie
- Soldes. Ni repris ni échangé

Notre Assemblée générale annuelle est fixée au jeudi  
17 mars, 20h, au centre culturel du Forum (St Gratien)

**Non à une solidarité  
évoquée à tout bout de champ !**

**édito**

En 2015 notre association locale a été  
«élue» au Conseil d'Exploitation de la Ré-  
gion d'Assainissement de la communauté d'ag-  
glomérations de "Val-et-Forêt" (Eaubonne, Ermont, Le-  
Plessis-Bouchard et Saint-Leu-la-Forêt), organisme qui  
donne son avis sur l'assainissement collectif et, entre  
autres, sur les tarifs à appliquer sur les factures d'eau,  
en fonction des m<sup>3</sup> consommés.

En 2015 les tarifs de l'eau au m<sup>3</sup> étaient respectivement  
de 0,31€ pour Euabonne, 0,37€ pour Ermont, 0,459€  
pour Le-Plessis-Bouchard et 0,83€ pour Saint-Leu-La-  
Forêt.

Au cours de la séance du 10 décembre 2015, on nous  
propose un «lissage» des tarifs afin d'arriver à un prix  
unique voisin de 0,44€ du m<sup>3</sup>.

Devant ma réticence relative à ce lissage des tarifs, un  
participant me parle alors de «solidarité» entre tous les  
consommateurs d'eau de ces villes... Solidarité ! Quelle  
solidarité ? Pourquoi ne pourrions-nous pas imaginer,  
aussi, que certaines municipalités aient été "vertueuses"  
dans leur gestion de l'eau, contrairement à d'autres ?  
Les "vertueuses" seraient-elles alors à pénaliser au nom  
d'une soi-disant solidarité ? Dans ce cas, vive la gabe-  
gie !

Ces remarques ont-elle porté leurs fruits au cours de la  
réunion du 10 décembre dernier ? Toujours est-il que  
l'on peut lire, dans son compte-rendu : «*Les élus du  
Conseil d'exploitation considèrent donc qu'en l'état, il est  
préférable de reconduire les tarifs de 2015...*»

Cocorico ? Non, et je ne me fais pas d'illusions au sujet  
de la portée de mes arguments car... en 2016 un nou-  
veau Conseil d'exploitation (élargi à d'autres villes) va  
être mis en place et le désormais «ancien Conseil» a  
sans doute refilé le «mistigri» au Conseil suivant...

**Raymond CIMA**

# Santé. Quand le patient donne son avis, son médecin le soigne mieux

Vous savez, peut-être, que notre association locale représente les usagers dans trois cliniques de notre région ; celle d'entre elles que nous avons intégrée le plus récemment est la clinique de Belloy en France.

Tout ceci pour vous rappeler que la santé est l'un des domaines qui nous intéressent en tant qu'association de consommateurs.

Le 6 décembre 2015 "Le Figaro santé" a fait paraître un article très intéressant, au sujet des relations entre patients et médecins. Voir à l'adresse :

<http://sante.lefigaro.fr/actualite/2015/12/06/24382-quand-patient-donne-son-avis-son-medecin-soigne-mieux>

Par exemple, à propos de l'abus d'antibiotiques, dénoncé par les chercheurs, la journaliste Delphine Chayet faisant référence à plusieurs enquêtes note que «le recours à une décision médicale partagée réduit de 40 % la prescription d'antibiotiques dans le traitement des infections respiratoires»

Encore faut-il que le médecin dépasse «la relation paternaliste» qu'il peut avoir avec son patient et, en consultation, ne l'interrompe pas en moyenne «au bout de dix-huit secondes» lorsqu'il décrit ses symptômes !

Espoir ? Dans l'avenir les relations médecin/patients sont susceptibles de changer car «la compétence relationnelle est de mieux en mieux enseignée» assure Isabelle Richard, doyen de la faculté de médecine d'Angers.

Il est cependant dommage qu'elle reste une matière accessoire pour les étudiants, car à l'heure actuelle elle n'est pas évaluée ! ■

*Nous invitons nos lecteurs à se manifester auprès de nous d'une part s'ils rencontrent des "problèmes" dans les milieux de la médecine, mais aussi s'ils souhaitent faire, eux aussi, partie de nos RU (Représentants des Usagers dans les établissements de santé).*

## Sécurité informatique. Rappel en chantant

Nous allons devoir faire comme dans une certaine publicité télévisée : "Je vous le chante puisque lorsque je parle vous semblez ne pas comprendre...". En effet, vous êtes encore nombreux à nous avoir fait savoir qu'en cliquant sur un lien, dans un courriel reçu, vous vous étiez fait avoir par un hameçonnage vous envoyant à votre insu ailleurs que sur le site indiqué.



Habituez vous à NE JAMAIS cliquer sur les liens proposés dans les courriels. Ils peuvent être informatiquement piégés.

Pour votre sécurité, **copiez** le lien intéressant et **collez**-le dans votre navigateur.



*Les foires, c'est bien joli à voir mais... méfiance. C'est un peu comme les achats sur Internet. On croit parfois faire des affaires qui, en définitive, n'en sont pas.*

Un de nos adhérents, en août 2015, passe commande à la société Flamme et Confort de Pierrelaye sur son stand de la foire de Paris de la livraison et de l'installation d'un poêle GODIN pour un total de 7.000€. Il règle le même jour un acompte de 2100€.

Le contrat prévoit une livraison à fin octobre mais, en dépit de multiples relances, à la fin décembre seuls les travaux préparatoires à l'installation ont été exécutés.

Les conditions générales de vente

## Un poêle qui se fait attendre

précisent que les délais indiqués dans le contrat ne sont mentionnés qu'à titre indicatif. Autrement dit, le fournisseur, tout en encaissant des acomptes, se réservait le droit d'effectuer sa prestation quand bon lui semble. C'était méconnaître les dispositions de l'article L 138-2 du code de la consommation lesquelles stipulent que faute d'exécuter la prestation promise dans le délai indiqué au contrat ou, à défaut, dans les trente jours de la conclusion de celui-ci, le consommateur est fondé à obtenir sa résolution (le contrat est alors supposé n'avoir jamais existé). Il lui suffit pour cela, par courrier recommandé avec A/R ou par un écrit

sur tout support durable d'enjoindre le professionnel d'effectuer la prestation promise dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si le professionnel ne s'exécute toujours pas, l'envoi d'un courrier selon les mêmes modalités a pour effet de résoudre le contrat.

Notre adhérent ayant pris l'initiative d'adresser une injonction à la société Flamme et confort, un courrier complémentaire de notre AL rappelant les dispositions ci-dessus a permis d'obtenir le déblocage de la situation : le 16 janvier 2016 le poêle était enfin installé. ■

**Thierry DU BLED**

# Banque Postale navrante

Mme Cécile F. (Enghien) : «le 9-11-2014 je clôture mon compte à la Banque Postale d'Enghien auprès de mon "conseiller". Pourtant, en 2015, je reçois des frais de tenue de compte. Je refuse de les payer. J'ai une lettre d'huissier me réclamant 35€. Je lui réponds, avec arguments, que je ne paierai pas.

En parallèle, les taux de crédit étant au plus bas, fin février je contacte un courtier en crédit. Dix jours plus tard, le courtier m'adresse une offre à un taux incroyable. Puis il m'appelle catastrophé pour m'expliquer que je suis "fichée" à la Banque de France et que, par conséquent, l'offre ne peut être maintenue. En effet, je suis signalée en incident de paiement par la Banque Postale !

Je demande l'aide de l'UFC qui adresse un courrier à la Direction de la Banque Postale à Paris en démontrant, pièces à l'appui, leur responsabilité. Pas de réponse à part un vague "on étudie le problème"... qu'ils semblent finir par ne pas étudier.

De guerre lasse, j'adresse un troisième courrier recommandé à la Banque Postale, courrier dans lequel je les informe que si la situation n'est pas régularisée sous 15 jours à réception du présent courrier, mon conseil introduira une demande auprès du TGI visant à obtenir des dommages et intérêts tant pour inscription abusive au registre des incidents de paiements de la Banque de France que pour m'avoir empêché

d'obtenir un crédit à un taux avantageux.

Et là, miracle, je reçois une lettre d'excuse de la Banque Postale qui m'informe "qu'ils mettent tout en œuvre pour régulariser la situation". Cette "régularisation" prendra encore près de trois semaines. »  
N'est-ce pas navrant ? ■

## Banques et humour noir

*Une cliente passe au guichet de sa banque et son conseiller la met en garde : « Attention, Madame, des petits malins peuvent vous piller votre compte sans que vous vous en rendiez compte ! »*

**Réponse de la cliente :** « Oui, je le sais. J'ai lu ça dans votre brochure. Frais de dossiers, frais de chèques de banque, frais de tenue de compte, frais pour retrait d'espèces au guichet, frais pour retrait dans un guichet d'une autre banque... »

**Malheureusement, au-delà de l'humour ci-dessus, savez-vous que votre compte de dépôt n'est pas protégé à 100% contre la "défaillance" de votre banque ?**

## Le FGDR

## La confiscation bancaire

### Votre argent, en banque, est-il en sécurité ?

Sur vos comptes courants, la garantie en cas de défaillance de votre banque (ne pouvant plus payer) est plafonnée à 100.000€ par déposant et par établissement. Le surplus vous sera alors confisqué ! Et si vous pensez que 100.000€ est gigantesque par rapport à ce dont vous disposez et ne vous concerne donc pas, ce qui est malheureusement fort possible, imaginez que

vous héritiez d'une somme d'argent ou que vous vendiez votre appartement au

mauvais moment (juste avant que votre banque ne soit mise en cessation de paiement) ? Bien sûr, dans ces cas exceptionnels, la garantie monte jusqu'à 500.000€ mais... seulement pendant 3 mois. Et si vous laissez donc traîner cet argent un peu trop longtemps sur votre compte, le temps de réfléchir au moyen de l'utiliser au mieux de vos intérêts... D'autres se chargeront d'utiliser à votre place tout ce qui dépassera des 100.000€ fatidiques !

De plus, ne croyez pas échapper à ce plafonnement de 100.000€ en fractionnant vos placements dans votre banque. En effet certains d'entre eux seront additionnés pour le calcul du plafond de 100.000€. La solution serait donc de ventiler l'argent sur plusieurs banques (mais pas du même groupe bancaire) !

Par contre, pour les banques défaillantes, les sommes que vous leur devez, vous les devrez toujours... mais à leurs repreneurs.

**Pour plus d'informations et de précisions, n'hésitez pas à aller voir le site du FGDR (Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution), cet organisme chargé de vous indemniser en cas de défaillance de votre banque.**

**Il est à l'adresse suivante :**

**<https://www.garantiedesdepots.fr/>**

**Renseignez-vous aussi auprès de votre banque, qu'elle soit en ligne ou pas.**

### Autre précision : le FGDR ne garantit pas tout !

Les produits non couverts sont notamment : contrat d'assurance vie, contrat de capitalisation souscrits auprès d'une compagnie d'assurance, plan d'épargne retraite (PER, PERP, PEP) souscrit auprès d'une compagnie d'assurance, plan d'épargne retraite collectif (PERCO, PERCOI, PERE), plan d'épargne d'entreprises et inter-entreprises (PEE, PEI), billets, pièces et objets confiés au service de coffre de votre banque, etc. etc.

Renseignez-vous donc. ■

# IKEA. Étrange !

Lorsque, par exemple, Ikea fait une Promo Cuisine jusqu'au... à -10%, quand le client a payé il a l'obligation d'enlever immédiatement la marchandise car Ikea n'a parait-il pas la capacité de stocker.

Mais si Ikea vous livre à domicile c'est 189€ et 15 jours d'attente... et là Ikea semble avoir retrouvé de l'espace de stockage ! Étrange n'est-ce pas ? ■

Pascal FOUCHÉ

## Médiateur d'Engie

### C'est moi et personne d'autre !

Le 4-5-2015, le médiateur d'Engie (GDF Suez à l'époque) écrit à une de nos adhérentes : « *J'ai été informée, qu'en parallèle du traitement de votre dossier en médiation, vous aviez enclenché une nouvelle demande via l'association UFC Que Choisir (...)* Si vous voulez la poursuite de son instruction en médiation, vous devez mettre fin à la procédure de réclamation via UFC Que Choisir. (...) Vous pouvez aussi choisir de mettre fin au processus de médiation et confier votre dossier à l'association UFC Que Choisir, auquel cas nous considérerons que vous refusez la solution de médiation qui vous a été proposée, les gestes obtenus seront annulés (...). Agathe de G. Chargée de Médiation »

Nous rappelons à Engie que les 2 procédures ne sont pas incompatibles. Nous, nous avons réussi à faire indemniser notre adhérente par GRDF ! ■

## Ni repris ni échangé ???

Dans tout magasin, article en solde ou pas, la mention est abusive, car en cas de vice caché, le vendeur est dans l'obligation de remplacer l'article ou de le rembourser. Mais s'il n'y a pas de vice caché, le commerçant n'est pas tenu de procéder à l'échange ou au remboursement de l'article acheté. ■

**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 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 !**

**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  
M. DU BLED  
Enquêtes: Mme GALS  
M. PLATTEAU  
M. REYMOND  
M. SAMSON  
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



J'adhère !

Êtes-vous aussi  
abonnés à  
"Que Choisir" ?

