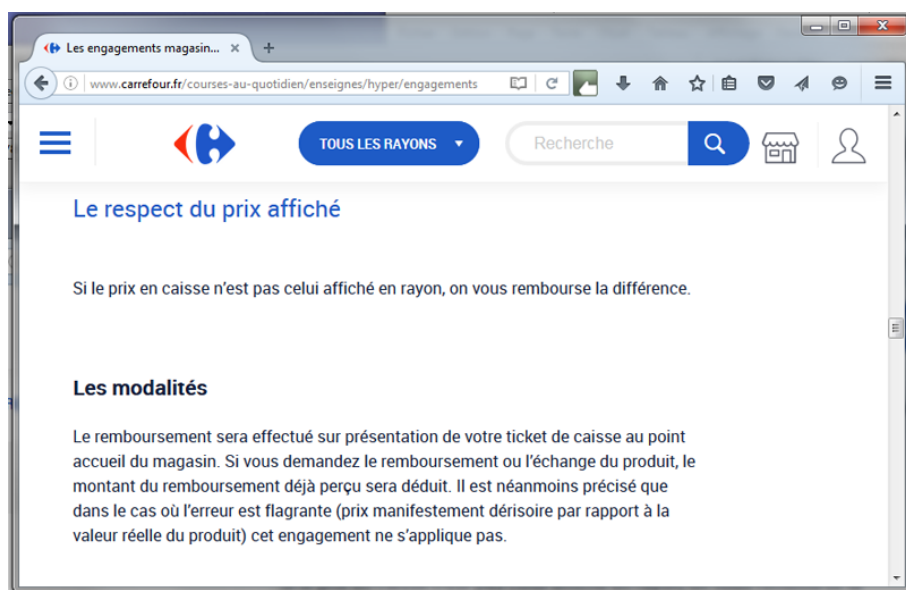


# Le Consommateur du 95

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

### CARREFOUR et ses 5 engagements confiance



**L'état d'esprit «CARREFOUR» :**  
comment faire de la publicité en s'engageant à respecter la loi sans le dire ouvertement, ce qui peut faire croire que CARREFOUR «vous en donne plus...»

Si vous vous rendez sur le site **www.carrefour.fr**

vous y trouverez (tout au moins y avait-il début juin 2016 lorsque j'y suis allé) ses «5 engagements confiance».

L'un d'eux concerne le respect du prix affiché (copie d'écran ci-contre) indiquant : «*Si le prix en caisse n'est pas celui affiché en rayon, on vous rembourse la différence. Le remboursement sera effectué sur présentation de votre ticket de caisse*

*au point accueil du magasin. Si vous demandez le remboursement ou l'échange du produit, le montant du remboursement déjà perçu sera déduit. Il est néanmoins précisé que dans le cas où l'erreur est flagrante (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du produit) cet engagement ne s'applique pas.*»

En résumé : CARREFOUR s'engage à respecter la loi rappelée entre autres sur notre site national :

<https://www.quechoisir.org/>

où l'on peut lire, par exemple : «*l'article est facturé plus cher en caisse qu'en rayon. Quel prix payer ? C'est celui affiché en rayon qui doit vous être appliqué, sauf en cas d'erreur évidente où le prix indiqué en rayon serait manifestement sous-évalué par rapport à la véritable valeur du produit. Exemple : une bouteille de champagne étiquetée 1,95€ au lieu de 19,50€.*»

Pour en revenir à CARREFOUR et à la loi, dois-je être inquiet lorsque j'entre dans un de ses magasins ?

En effet, aucun de ses engagements ne concerne les normes de sécurité !

**Raymond CIMA**

#### SOMMAIRE

##### ■ Éditorial

-L'état d'esprit CARREFOUR

##### ■ Informations, prises de position

-Tourisme : les beaux jours reviennent.

Qu'en est-il des arnaques ?

-Hameçonnages !

-Pour les clients de GROUPON la montgolfière ne décolle pas

-Bloctel. Le service anti-démarchage téléphonique

-Piège téléphonique à l'embauche !

-DPE. Diagnostic sans intérêt !

-Sachez résister aux démarcheurs

*N'hésitez pas à réagir à nos articles.*

*Vos réactions sont consultables sur notre site Internet [www.ufc-ul.org](http://www.ufc-ul.org) dans la rubrique "Nos bulletins"*

# Tourisme : les beaux jours reviennent.

## Qu'en est-il des arnaques ?

Dans notre numéro 138 on vous avait parlé du Pont du Gard. N'insistons donc pas car l'arnaque est consultable sur notre site. Ce trimestre il s'agit du Futuroscope (parc de loisirs, orienté cinéma, au voisinage de Poitiers) dont la devise actuelle est : « *Vous n'imaginez pas ce qui vous attend* ».

### **Exact ; on n'imagine pas !**

Notre problème n'est pas de savoir si les diverses attractions du Futuroscope sont ludiques ou pas, car c'est une affaire de goût personnel. Nous cherchons simplement à savoir si les gestionnaires du parc (dont semble être partiellement actionnaire le Conseil Général de la Vienne) aurait tendance à nous arnaquer lorsqu'ils vendent leurs billets d'entrée, sur Internet. La réponse semble être : « OUI »

Par exemple on peut lire, sur la publicité : « *Les horaires d'ouverture et la programmation du Spectacle Nocturne peuvent être modifiés, retardés ou supprimés sans préavis en fonction des conditions météorologiques ou pour des raisons techniques ou de saisonnalité. Le Parc du Futuroscope peut être amené à retarder, modifier, supprimer ou fermer sans préavis les attractions, spectacles, animations, boutiques ou restaurants.* »

Est-ce à dire qu'après avoir acheté des billets sur Internet, on se rend sur place et si l'on a un « coup de pas de chance » on peut trouver fermées les animations qui nous intéressaient et ce, sans indemnisation ? On comprend alors mieux la signification du titre accrocheur « *Vous n'imaginez pas ce qui vous attend* » !

Ce n'est pas tout. Au sujet de l'accès aux attractions, lorsqu'on commande un billet on apprend, par hasard, si on a eu la présence d'esprit d'être allé cliquer sur un « Plus d'infos » que le « *billet donne accès illimité et gratuit aux attractions du Futuroscope, sauf pour certaines activités et animations* ». Où sont listées ces activités et animations payantes, et à quel tarif ? Aucune part semble-t-il. C'est un peu comme si le Futuroscope écrivait : « tout ce qui n'est pas gratuit est payant ! »

Nous avons interrogé la direction du Futuroscope. Pas de réponse. Peut-être était-elle fermée le jour d'arrivée de notre question ! ■

Mme P. et M M. (Villaines/Bois) ont souscrit un voyage «*Majestueuse St Petersburg*» proposé par Salaün Évasion (Pont de Buis) par l'intermédiaire de Voyages E.Leclerc (Moi-selles). Ils ont manifesté leur mécontentement sur plusieurs sujets dont celui d'une piscine payante à 10€/heure alors que rien n'était indiqué à son sujet sur le catalogue présenté.

Réponse de Salaün Évasion : «*il n'est pas mentionné que la piscine est comprise...*»

Nous avons donc écrit à Salaün Évasion ainsi qu'à Voyages E. Leclerc : «*dans votre catalogue il est noté : "salle de bains complète, télévision par satellite, minibar, coffre-fort et accès Internet (...) bars, salon de beauté, piscine couverte..." Dans cet ensemble éclectique pour lequel vous ne donnez aucune information précise quant aux tarifs, on peut par exemple se demander si l'accès à Internet est gratuit ou pas. Pouvez-vous donc nous dire, d'après vous, ce qui est gratuit et ce qui ne l'est pas ?* »

Après maintes relances nous avons obtenu la réponse insatisfaisante suivante : «*concernant les services mis à disposition des voyageurs au sein de l'hôtel lors de leur séjour, nous conseillons à notre clientèle de se rapprocher de la réception de l'hôtel pour connaître les prestations qui engendrent un supplément. Pour votre information, si la réponse apportée par nos soins ne satisfait pas M. M. et, Mme P., ils peuvent saisir gratuitement le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées sont disponibles sur le site :*

*www.mtv.travel.* »

De son côté Voyage E.Leclerc a proposé une remise de 5% à nos adhérents pour leur prochain voyage. Ces derniers, satisfaits, nous ont remercié mais nous, nous ne serons vraiment satisfaits que lorsque, en plus, E.Leclerc ne travaillera plus avec Salaün.

Si, d'occasion, vous passez chez E.Leclerc, merci de regarder pour nous, et de nous dire, s'il propose encore le catalogue Salaün. ■

## Hameçonnages !

**Voici quelques courriels sélectionnés par notre enquêteur Didier Vau pour vous mettre en garde. Ne répondez jamais à ce type de courriels sauf si vous souhaitez tester qu'effectivement, en y répondant, votre compte bancaire fond bien comme neige au soleil !**

### **Hameçonnage utilisant le nom de la BRED**

Bonjour, Nous tenons de vous informer que vous avez un nouveau message. Pour consulter votre boîte de messagerie en cliquant sur le lien ci-dessous :

**IDENTIFIEZ-VOUS ICI**

Merci de votre confiance, votre service clients.

\* \*

### **Hameçonnage utilisant le nom de FREE MOBILE**

Bonjour, Facture N°9010365870383. Le virement mensuel à été refusé par votre établissement bancaire. Pour plus d'infos veuillez consultez l'état de votre compte depuis le lien ci-dessous :

**cliquer ici**

En l'absence de confirmation de votre part dans un délai de 48 heures nous procéderons a suspendre définitivement votre abonnement. Merci. L'équipe client free.fr

Etc. Etc.

# Pour les clients de GROUPON la montgolfière ne décolle pas

« Quand va-t-on enfin pouvoir s'envoyer en l'air ? » plaisantait M.P. avec les amis qui, comme lui, séduits par l'offre de la société GROUPON, avaient fait le choix d'un baptême en montgolfière au dessus du parc naturel du Vexin. La question revenait souvent dans leurs propos car, à plusieurs reprises, les vols projetés avaient été annulés, l'exploitante (la société AIRSHOW) invoquant les mauvaises conditions climatiques.

Nos candidats au voyage avaient donc dû se résigner à reporter l'événement à la saison suivante mais à nouveau, au cours de celle-ci la

société AIRSHOW, y compris parfois lorsque les conditions météo paraissaient idéales, annulait les uns après les autres, tous les vols envisagés.

Le même scénario se reproduira la saison d'après, si bien que M.P. et ses amis finiront par se demander si le traitement dont ils ont été victimes n'était pas réservé aux clients de la société GROUPON.

Excédés de ces reports successifs, ils ont décidé de renoncer à leur projet et, estimant que la société GROUPON avait failli à ses engage-

ments ont formulé auprès de celle-ci une demande de remboursement.

La société GROUPON s'est refusé à faire droit à cette demande, consentant seulement à un avoir sur d'autres prestations, ce dont M.P., bien qu'utilisateur fréquent des services de GROUPON, n'entendait pas se satisfaire. Il s'est donc tourné vers notre association locale.

Un courrier de notre part a permis de débloquer la situation en obtenant le remboursement attendu.

**Thierry DU BLED**

## Bloctel.

### Le service anti-démarchage téléphonique

**Depuis le 1er juin 2016, voici enfin du concret pour ne (peut-être) plus être importuné, surtout au moment des repas, par des vendeurs de mutuelle, de fenêtres ou de services relatifs à la conformité de votre tableau électrique...**

Le dispositif « Bloctel » découle de l'entrée en application de la loi du 17 mars 2014 dite « loi Hamon », qui interdit aux professionnels de vous démarcher téléphoniquement si vous en avez exprimé le vœux, en vous inscrivant gratuitement sur Bloctel.

Pour vous inscrire sur cette liste vous devez communiquer votre numéro de téléphone à bloctel par courrier ou via le site web dédié.

**Site web : [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr)**

Vous vous inscrivez en suivant les instructions puis vous attendez une confirmation de leur part.

**Adresse postale: Liste Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes**

Vous donnez votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone et vous attendez, par retour, une confirmation de leur part.

Il faut attendre un mois, après inscription, pour que Bloctel soit efficace.

**Que faire si vous continuez d'être importuné après le mois de "flottement" ?**

Il faudra signaler, sur [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr) ou par courrier à l'adresse où vous vous êtes inscrit, le numéro importun, sa date et son heure d'appel et, si possible le nom de la société ou son domaine d'activité, etc. La plainte sera alors transférée vers la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) qui, **le cas échéant, pourra engager des poursuites** (On vous laisse apprécier la fin de cette phrase) ! ■

**Jacqueline DARGNAT**

#### Attention !

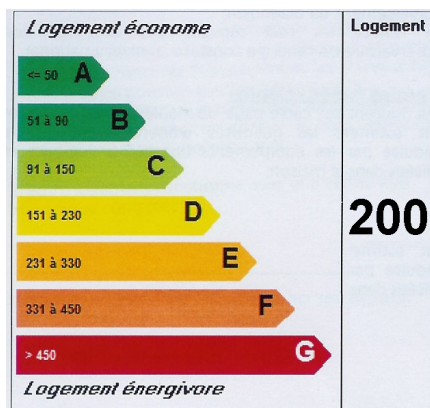
#### Piège téléphonique à l'embauche !

Tant que vous ne serez pas inscrit sur Bloctel (et même après car des doués en informatique trouveront sans doute toujours un moyen technique de contourner Bloctel), **prenez-en l'habitude : ne répondez à aucun message, pas plus téléphonique qu'électronique.**

Par exemple, depuis quelques temps de petits malins ont trouvé matière à nouvelle arnaque. Ils laissent un message du genre : « **vous recherchez un emploi. Une place vient de se libérer. Rappelez-nous au numéro...** »

Le pire, dans l'histoire, est que ces arnaqueurs ciblent les chômeurs, proies actuellement si nombreuses et si faciles ! Car, malheureusement pour les destinataires de ce message, il n'y a bien sûr pas d'emploi au bout du fil, mais un numéro surtaxé très lucratif pour ceux qui l'ont envoyé. ■

# DPE sans intérêt !



Le DPE est ce Diagnostic de Performance Énergétique qu'un propriétaire bailleur doit obligatoirement fournir à son futur locataire afin de lui donner un aperçu de la performance énergétique du logement qu'il souhaite louer, en d'autres termes, afin de lui faire prendre conscience de

ce qu'il risque de consommer pour chauffer cet appartement. Mais... pour les logements anciens, si le diagnostiqueur ne dispose pas des consommations d'électricité des trois dernières années, pas de chance pour le futur locataire, il ne saura rien et ne pourra se plaindre à personne ; quant au propriétaire, il devra tout de même payer la rédaction du DPE. Et si le diagnostiqueur dispose des consommations d'électricité mais, comme la plupart du temps, ne peut pas faire la distinction entre ce qui a été consommé pour le chauffage et ce qui a servi à autre chose, même résultat que précédemment ! Alors, quel est l'intérêt du DPE, à part rapporter de la TVA à l'État et du travail aux diagnostiqueurs ? ■

## Sachez résister...

Mme. L. (Epinay) est démarchée à son domicile par 2 vendeurs lui proposant un contrat intéressant mais à signer conjointement par elle et son époux. Ce dernier étant absent, les démarcheurs lui demandent de signer et de parapher à la place de son époux ! Elle refusera de céder à cette drôle de pratique commerciale, et elle aura évidemment raison de le faire. Il est bien sûr illégal de signer pour son mari (ou pour sa femme). ■

Pascal FOUCHÉ

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  
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

## 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 !**

