

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Mobiles : fin des frais d'itinérance dans l'Union Européenne



Fermeture définitive !

S O M M A I R E

■ Éditorial

-Question urgente !
Désertion des centres-villes

■ Informations, prises de position

- Problème de ticket démagnétisé
- Recyclage du verre
- Fin des frais d'itinérance dans l'UE
- Produits naturels !!!
- Litiges : garage Peugeot ; téléphone mobile ; location saisonnière
- Histoires sans parole... ou presque

*N'hésitez pas à réagir à nos articles.
Vos réactions sont consultables sur notre site Internet
www.ufc-ul.org dans la rubrique "Nos bulletins"*

Question urgente !

édito

Que faire pour que les centres-villes ne deviennent pas des déserts ?

Un peu partout, dans notre région, nous constatons malheureusement que les «petits commerces» des centres-villes ferment les uns après les autres. Seuls résistent, souvent en nombre, les restaurants et les banques, plus une pharmacie, une boulangerie et un coiffeur. Quelles sont donc les causes de cette désertification ? Les centres commerciaux ?

Membres de notre association locale, M Thierry Du Bled et moi-même, siégeons alternativement en CDAC du Val d'Oise (Commission Départementale d'Aménagement Commercial). À ce titre, nous intervenons dans les études des dossiers de demande d'autorisation d'implantation ou d'agrandissement des grandes surfaces et des centres commerciaux. Il y est systématiquement question de l'impact, sur le commerce local, des surfaces en projet. Et bien, la réponse n'est pas évidente en terme de destruction du petit commerce !

En effet, comme l'a signalé un élu à l'une des réunions auxquelles j'ai participé, ce sont les habitudes des consommateurs qui sont en pleine mutation. Ils achètent de plus en plus sur Internet et se font livrer à domicile ou dans un point-relais de proximité. Et même les centres commerciaux risquent à terme d'être impactés par la désertion... de la clientèle. En centre-ville, les boutiques encore en place offrent des vitrines, mais ce sont des sortes de «curiosités» devant lesquelles on vient parfois flâner, sans plus et sans y entrer.

Sur ce constat, notre association de consommateurs en appelle à tous ses lecteurs. Avez-vous des idées pour faire vivre, les centres-villes ? Ils ne seront sans doute plus comme avant mais nous sommes persuadés que vous avez tous votre petite idée sur le sujet. Alors, n'hésitez pas à nous contacter... Merci d'avance.

Raymond CIMA

Problème de ticket démagnétisé

Alors que le STIF (syndicat des transports d'Île de France) a diversifié au cours des dernières années ses offres tarifaires, notamment en proposant aux voyageurs réguliers des badges de type NAVIGO, l'usage du ticket reste la règle pour les utilisateurs occasionnels des transports en commun d'Île de France. Il se présente, comme chacun sait, sous la forme d'un petit rectangle de carton destiné à être introduit dans la fente des lecteurs équipant les portillons d'accès des métros, trains ou RER.

Bien évidemment, si l'on est amené à y recourir fréquemment, il est possible, pour éviter la queue au guichet ou au distributeur, de les acheter par carnets. Rares, parmi ses utilisateurs, sont ceux qui ne se sont pas un jour vus refuser l'ouverture du portillon après avoir introduit leur ticket dans le lecteur. L'explication viendra alors du guichet où on vous expliquera, avant de vous l'échanger, que votre ticket a été démagnétisé. En effet, notre rectangle de carton est équipé d'une piste de lecture magnétique qui permet d'encadrer ses conditions d'utilisation. Mais qui dit « magnétique » dit aussi « possibilité de démagnétisation ».

Si vous achetez vos tickets à l'unité, il y a peu de chances de vivre cette situation, ce qui n'est pas le cas si vous conservez dans vos poches ou votre sac à mains les tickets achetés à l'avance. Alors, lorsque vous en êtes pour la énième fois victime, que vous vous refusez, une fois de plus, de faire la queue au guichet, perdant patience, la tentation vous prend de franchir quand même le portillon puisqu'après tout vous avez acheté régulièrement votre titre de transport. Gardez-vous en ! En cas de contrôle vous seriez impitoyablement verbalisé.

Vous en venez alors à vous vous interroger sur cet étrange phénomène qui a pour effet de rendre vos tickets récalcitrants alors même que vous avez pris soin de les ranger soigneusement dans une pochette plastique et qui vous oblige (ce que vous souhaitez précisément éviter en effectuant des achats groupés) à patienter devant un guichet, au risque de rater votre train et, peut être, manquer un rendez vous. Alors vous questionnez l'employé qui ne se montre nullement surpris lorsqu'il apprend que vous transportez dans votre sac ou vos poches des objets aussi incongrus que des cartes bancaires, un étui à lunettes, des clés, des pièces de monnaie ou, pire, un téléphone portable. Il vous recommandera donc d'éloigner à tout prix vos précieux tickets de ces dangereux perturbateurs.

Alors si, à l'avenir, vous souhaitez être à l'heure à vos rendez-vous, éloignez vos tickets tout particulièrement de votre téléphone portable... au moins jusqu'à ce que l'offre du STIF s'étende à des titres de transport utilisables en toutes circonstances par ses clients. ■

Thierry DU BLED

Recyclage du verre

Si le tri du verre, avant mise dans les conteneurs de recyclage, vous pose problème, voici quelques informations qui, nous l'espérons, vous seront utiles.

► Les objets en verres ne sont pas tous à mettre dans les conteneurs. Ne pas mettre, entre autres, la vaisselle (assiettes, plats) qui ressemble à du verre mais est en fait de la céramique transparente polluant le recyclage du verre. Ne pas mettre non plus les vitres, les ampoules... En résumé, ne mettre dans les conteneurs que les **verres d'emballage** : bouteilles (dont celles à huile), pots (Yaourts), bocaux, et flacons (à parfum et à médicaments).

► Il est inutile de nettoyer vos bouteilles et autres mais videz-les tout de même !

► Il est aussi inutile d'enlever les bouchons car ils seront éliminés dans les usines de recyclage. Il est cependant préférable de les enlever.

► Vous pouvez même laisser la monture métallique tenant le couvercle de certains bocaux.

Si nous avons pu vous aider... bon tri sélectif. ■

Jacqueline DARGNAT

Fin des « frais d'itinérance » dans l'UE pour les appareils mobiles

Mais comme il y a, bien sûr, des pièges, méfiez-vous en !

1- L'itinérance c'est seulement lorsque vous allez à l'étranger (pour nous, hors de France). Mais si vous restez en France, ce n'est pas de l'itinérance. Et si vous appelez alors un pays de l'Union Européenne, votre opérateur peut vous faire payer des frais. Tout dépend de votre contrat. Il n'a pas le droit de vous en faire payer si vous êtes dans un autre pays de l'Union Européenne et que vous appelez la France. En résumé, vous payez, dans un autre pays de l'Union Européenne, ce que vous paieriez si vous étiez resté en France.

2- L'Union Européenne n'est pas l'Europe. Les pays Européens qui ne sont pas dans l'Union ne sont donc pas concernés par la fin des frais d'itinérance. Il s'agit, par exemple, de l'Albanie, la principauté d'Andorre, la Bosnie-Herzégovine, les îles Féroé, la Macédoine, la principauté de Monaco, la Moldavie, le Monténégro, la Russie, la Serbie, la Suisse, l'Ukraine, le Vatican... Vous n'avez plus qu'à réviser votre géographie...

Attention : pour l'instant, le Royaume-Uni est encore dans l'Union Européenne.

3- En bateau ou en avion, même dans l'Union Européenne, les frais d'itinérance peuvent ne pas être supprimés si vous êtes connecté à un satellite..

Cette nouvelle réglementation n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît. Nous n'avons fait un résumé que de l'essentiel et nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre opérateur, en fonction des pays où vous souhaitez vous rendre. Bon voyage ! ■

Raymond CIMA

L'itinérance, c'est lorsque vous vous déplacez dans un pays autre que le vôtre.

Vous utilisez alors vos appareils mobiles (téléphone, tablette...) via un opérateur différent de celui auquel vous êtes abonné.

Jusqu'au 15 juin 2017 votre opérateur pouvait vous facturer des frais supplémentaires chaque fois que vous utilisiez votre appareil en dehors de la France. Maintenant c'est interdit... tout au moins si vous ne vous déplacez que dans l'Union Européenne. Et encore...

Curieux comportement de publicitaires et de consommateurs qui les écoutent !

N'entendons-nous pas, ne lisons-nous pas, régulièrement dans les publicités dites « écolos » que le produit X. ou Y. est super car il est « NATUREL » ? Mais, pour ne citer que quelques végétaux : l'Amanite phalloïde, la Belladone, l'Hellébore, la Ciguë, l'Arum, l'Anémone, le Chèvrefeuille, le Colchique, la Cytise, la Digitale, l'Euphorbe, le Gui, le Lierre, ne sont-ils pas NATURELS eux aussi ? Et pourtant... toxiques.

Litiges ?

► **Garage Peugeot à Domont.** Mme M.J. (Soisy) achète un véhicule d'occasion au «Garage du Marais». Sur sa facture il est noté un kilométrage de 82.000km "garanti" alors que le contrôle technique du véhicule, contrôle effectué 12 jours avant la vente, indique déjà 85.749km ! Une erreur de presque 5% c'est tout de même curieux.

Dans le cas présent, on va supposer qu'il s'agit d'une étourderie passagère du garagiste sauf si... sauf si vous connaissez des personnes ayant eu des «problèmes» avec ce vendeur de véhicules. N'oubliez pas, alors, de nous le signaler. ■

* *

► **Téléphone mobile.** En ce moment, nous tentons de solutionner un litige peu banal. En effet, M. A.V. (Saint-Gratien) dit avoir lâché son téléphone portable, après avoir reçu une décharge électrique en le prenant à la main. L'appareil est tombé et s'est cassé. Le fabricant refuse d'appliquer la garantie constructeur prétextant une mauvaise manipulation de l'appareil.

Il est bien sûr difficile à M. A.V. de prouver ce qu'il affirme mais, en plus du litige de garantie, le problème qui nous préoccupe, nous consommateurs, est celui de la possibilité de recevoir une décharge électrique ! Comme nous n'avons jamais eu ce type de litige à traiter et qu'en cherchant sur Internet on trouve de tout dont particulièrement des canulars et

des documents de désinformations, surtout à propos des téléphones mobiles, nous faisons appel à vous, lecteurs : « si vous connaissez une personne ayant reçu une décharge électrique en cours d'utilisation de son téléphone mobile, faites-le nous savoir ■

* *

► **Location saisonnière.** Pour anticiper certains litiges de vacances, si vous louez un appartement ou un mobil home, avant de partir renseignez-vous auprès de votre assureur. Dans votre contrat vous bénéficiez peut-être d'une assurance « villégiature ». Mais elle ne sera prise en compte que si vous communiquez à votre assureur les dates et l'adresse de location.

Alors, n'oubliez pas de le faire. ■

Sans parole... ou presque

► Un peu avant les élections présidentielles je fais une demande de procuration de vote jusqu'au 31 décembre 2017.

La greffière du tribunal, penchée sur son document administratif, me demande : "Pour quel motif ?"

Moi : "au motif que je suis en vacances."

La greffière : "Vous savez qu'on n'a pas le droit de partir plus de 6 mois en vacances !"

Moi, en riant : "NON je ne le savais pas. Vous pouvez cocher n'importe quelle case de votre document, ça m'est complètement égal mais, de grâce, rappelez-vous que nous sommes dans un pays de liberté... Étant propriétaire de ma maison je suis libre de partir quand je veux, où je veux et le temps que je veux..."

Peut-être que cette personne a confondu ma situation avec celle des locataires d'HLM qui doivent être présents à leur domicile au minimum 8 mois de l'année sous peine de perdre les avantages sociaux liés à leur logement.

J'ai obtenu ma procuration de vote mais je crois que je ne me suis pas fait une amie... ■

* *
*

► Je ne me souvenais plus du code de ma carte bleue. J'ai fait une demande de recherche de mon code au guichet de ma banque.

Le banquier a satisfait à ma demande en me disant que j'allais payer cette prestation. Effectivement mon compte a été débité de 12 euros !

Quelques jours après j'apprends que si j'avais déclaré ma carte « perdue » la prestation aurait été GRATUITE...

Je suis donc retournée au guichet de ma banque et lorsque j'ai dit qu'on aurait pu me signaler ce « détail », le banquier a immédiatement mis en place un remboursement de 12 euros. ■

Sylviane CLEMENT

**En présentant votre carte d'adhérent UFC-QUE-CHOISIR
Vallée de Montmorency
au cinéma « LES TOILES » Forum 95210 SAINT GRATIEN
vous pourrez bénéficier d'un tarif réduit.**

**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 CLEMENT
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 !**



J'adhère !

Êtes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?

