



N° 101 - 1 €
2^{ème} Trimestre 2006
ISSN 0292-1146

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency



Un bureau de Poste neuf, parfois plus que saturé

S O M M A I R E

- Editorial
 - Carte Bleue falsifiée ?
- Enquêtes et commentaires
 - La Poste (attente aux guichets...)
 - Le "travail au gris" (suite et fin ?)
 - Suite à l'enquête "surgelés"
- Information
 - Juge de proximité
- Litiges

Carte Bleue falsifiée ?

edito

Certains commerçants refusent les paiements par Carte Bleue. Ce n'est pas récent et ils en ont le droit, comme de refuser les paiements par chèques. Le seul paiement qu'ils ne peuvent pas refuser est celui en espèces.

Mais depuis peu il y a du nouveau dans notre région, entre autres chez LIDL qui accepte les paiements par Carte Bleue à condition, en plus, qu'on lui présente une pièce d'identité au même nom.

C'est une pratique inhabituelle mais pas illégale, si elle est annoncée sur la porte du magasin. Cependant ce comportement interpelle car tout paiement avec code secret n'est-il pas acquis au vendeur ? En effet, à chaque litige de Carte Bleue mettant en cause un paiement avec code secret, les banques ont l'habitude de nous répondre : « *la personne a payé en utilisant son code secret, ce mode est sécurisé, on ne peut rien pour elle* ».

Mais alors, de quoi LIDL se plaint-il lorsqu'il invoque la sécurité ?

Doit-on comprendre, entre les lignes, que LIDL aurait trop d'impayés malgré le code et qu'il se protégerait en demandant, en plus, une carte d'identité ?

Si tel était le cas cela signifierait que l'on peut bel et bien utiliser frauduleusement une Carte Bleue avec un « faux-vrai code » et que l'argument que nous servent les banques, à chaque litige de ce genre, ne serait que fallacieux !

Affaire à suivre de très près.

Raymond CIMA

Enquête : "La Poste"

« bougez » avec la Poste...

Enquête du 3 mai 2006	Nombre de guichets ouverts	Nombre de personnes en attente	Temps d'attente approximatif
Argenteuil centre	2	6	9 min
Deuil	3	4	4 min
Enghien	4	14	13 min
Eaubonne	3	8	8 min
Ermont	2	2	3 min
Franconville	3	15	15 min
Montmorency	2	6	9 min
Saint Gratien	2	11	16 min
Sannois	2	9	13 min
Soisy	2	4	6 min

Avez-vous déjà entendu le sketch de l'un de nos humoristes vedette actuelle : "bougez avec la Poste" ? Nous sommes allés vérifier si, bloqués dans les inévitables queues de cette institution, nous accédions rapidement à un guichet.

Le temps que met un client, lorsqu'il est enfin arrivé au guichet, est voisin de 3 minutes (c'est une moyenne car certains restent bien sûr énormément plus que d'autres).

Commentaires

Vous constaterez que dans plusieurs bureaux de postes il faut s'armer de patience. Alors à quoi servent donc les guichets fermés de Franconville, St Gratien et Sannois ? Nous suggérons, à la Direction de La Poste, de mettre un écriteau indiquant les «heures creuses». À condition qu'elle n'en profite pas, pendant ces heures creuses, pour enlever le personnel des guichets !

enquête réalisée par MM. Nabil Al Boukaï et Raymond Cima

Appel aux «branchés»

Si vous êtes branchés sur Internet, chaque fois que vous allez à la poste adressez-nous un petit mail à :

1953@ufc-ul.org

pour nous dire combien il y avait de guichets ouverts et de personnes faisant la queue.

Si vous avez d'autres remarques à faire elles seront aussi les bienvenues et catalyseront sans doute le départ d'une nouvelle enquête.

Et puis, Internet est un formidable instrument de communication, alors communiquez donc... vos informations !

**Ayez le réflexe
www.ufc-ul.org**

Enquête : "travail au gris"

(3ème partie "avortée". Pourquoi ?..)

Rappel :

"le travail au gris" est tout ce qu'il y a de plus légal. Il n'est pas à confondre avec le "travail au noir", mais le travailleur qui le pratique n'a aucune compétence pour ce qu'il fait ! Disons que, pour se former, il n'est pas allé en classe, préparer un CAP ou un BEP, et il risque même de ne pas être allé ailleurs non plus ! Même pas sur le tas ! Pourtant il a tout à fait légalement le droit de travailler chez vous et d'y faire ce qu'il peut, même lorsqu'il peut peu !

Souvenez-vous, à ce sujet nous avons déjà publié les deux premières parties : le constat (navrant), puis qui contrôle quoi (personne). Et pour ce bulletin nous devions enquêter et publier la troisième partie relative aux assurances (ou à l'absence d'assurances) prises par la plupart de ces travailleurs "au gris".

Au lieu d'avoir des échos favorables (ou pas d'échos) de votre part, les remarques reçues ont été du genre "moi je suis pour la liberté d'entreprise" ou "personnellement je sais choisir mes entreprises et je fais toujours faire les travaux par des «connaissances»", ou encore "qui va s'installer comme plombier s'il n'y connaît pas grand chose ?"... Aussi, nous avons décidé de ne pas poursuivre ce travail complexe et d'attendre des jours plus... réceptifs.

Raymond Cima

Pas cher... alors, de quoi vous plaignez-vous ?

Mme A. Argenteuil.

«J'ai acheté un téléphone portable en promotion à 49€. Comme il fonctionne mal je le rapporte au revendeur qui me dit : «Il est trop bon marché pour que ça marche» et il me propose de m'en vendre un autre 3 fois plus cher !

J'ai refusé, apporté mon téléphone chez Virgin (qui faisait la promotion achetée) où on m'a diagnostiqué un problème sur ma puce et non sur le téléphone. Depuis il fonctionne correctement.»

C'est malheureusement une technique de vente ! On vous propose un produit "pas cher", d'appel -le mot dit bien ce qu'il veut dire- pour réaliser une vente ferme (selon le principe que mieux vaut vendre pas cher que ne pas vendre du tout !) et ensuite, en cas de problème, on essaie de vous culpabiliser pour vous vendre un produit bien plus cher.

Souvenez-vous que c'est une technique de vente et ne tombez pas dans le panneau !

Nabil Al Boukai

Litiges

Mme M. (Eaubonne)

Le même jour Mme M. commande 2 cuisines équipées, dans deux magasins différents, en pensant qu'elle a 7 jours pour réfléchir et choisir, sous prétexte qu'elle a commandé "à crédit". Oui, mais voilà, elle a dit aux vendeurs qu'elle prenait un crédit ailleurs qu'en magasin et a oublié de le faire noter sur le bon de commande. Du coup, officiellement, elle se trouve avec 2 cuisines à venir !

Nous vous rappelons que pour tout achat en magasin, le délai de réflexion de 7 jours n'est utilisable que si la mention "**achat à crédit**" est **inscrite sur le bon de commande**. En

fait, il est préférable d'oublier qu'il existe parfois un délai de réflexion et il vaut mieux se souvenir que votre signature vous engage.

M. L. (Argenteuil)

J'étais abonné à France télécom et du jour au lendemain j'ai été «désabonné» sous prétexte qu'un autre opérateur m'aurait pris comme client. Comme je n'avais pas d'autre opérateur, je me suis retrouvé sans téléphone !

France Télécom interrogé à ce sujet nous a transmis les informations suivantes : «A la demande de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), les modifications faites par les opérateurs sont injectées automatiquement sur les centraux

Enquête : surgelés

Suite à notre enquête annuelle, réalisée entre Noël et le jour de l'an nous avons publié la phrase suivante : «*Mais le pompon, la palme d'or de l'inconscience (on va l'appeler ainsi), revient à AUCHAN (Soisy) où le 28 décembre certains bacs étaient en cycle de dégivrage, surchargés, avec par exemple des pommes-noisettes dont le contenu des sacs avait dégelé depuis bien longtemps car il suffisait de prendre les pommes entre les doigts pour les écraser avec facilité !*

Le "responsable surgelés" alerté par nos 2 enquêteurs (donc 2 témoins) est venu dire que c'était de la faute des clients qui déplaçaient les marchandises puis, ayant convenu que les pommes-noisettes étaient loin d'être aux normes, les testant au toucher, il a enlevé les sachets qui lui paraissaient suspects.»

Nous avons alors alerté la DDCCRF du 95 qui a mené sa propre enquête dont les conclusions sont les suivantes :

«(...) Le 20 février 2006, un contrôle a été effectué dans les rayons frais de l'hypermarché AUCHAN de 95230 Soisy sous Montmorency. Aucun produit surgelé n'était présenté à la vente au dessus de la limite de charge.

Les sachets de pommes noisettes ont fait l'objet d'un contrôle particulier. Aucune anomalie n'a été relevée. Il a été rappelé au responsable de veiller à ne pas dépasser les limites de chargement.(...)»

Nous remercions donc la DDCCRF pour son contrôle qui montre qu'AUCHAN n'est pas coutumier du fait.

Raymond Cima

téléphoniques afin que les appels puissent être acheminés par l'opérateur choisi. Ces opérations sont totalement transparentes et l'agence France Télécom n'a pas autorité pour vérifier les informations transmises. France Télécom est tenue de se conformer aux règles fixées par l'ARCEP qui veille à l'application et au respect de l'ensemble des dispositions juridiques (...) et en particulier, les principes de transparence et de non discrimination»

En d'autres termes, il suffit à un opérateur quelconque de décider qu'il vous prend en charge pour que vous ne soyez plus client de France Télécom (ou d'un autre opérateur). Puis, comme vous ne le payez pas, il vous abandonne et vous vous retrouvez sans téléphone ! Problème à éclaircir !

Le juge de Proximité

Proximité pour «petit litige» ?

OUI. Le juge de proximité traite des demandes en justice dont le montant ne dépasse pas 4 000€.

NON si le contentieux est de nature fiscale et s'il s'agit de saisies de vos salaires, même pour un montant inférieur à 4 000€, seul le tribunal d'instance est compétent.

Puis-je saisir pour des travaux non finis ou un canapé non livré ?

OUI, si le devis d'exécution des travaux demandés est inférieur ou égal à 4 000€, ou s'agissant de l'exécution d'une obligation qui n'excède pas cette somme.

Et pour un litige avec mon voisin ?

OUI. Les conflits de voisinage font partie du domaine de prédilection des juges de proximité.

Idem pour les litiges avec un commerçant : coiffeur, teinturier etc...

Sont-ils obligatoirement d'anciens juges à la retraite ?

NON. Ce ne sont pas des juges professionnels, mais des personnes dont la compétence et l'expérience peuvent les conduire à exercer cette fonction : des juges retraités, effectivement, mais également des notaires, des avocats, des juristes d'entreprise et, dans ce cas, ils peuvent exercer leur fonction pendant sept ans.

Dois-je passer obligatoirement par un avocat pour le saisir ?

NON. Vous pouvez saisir la juridiction de proximité par simple déclaration à son greffe. Votre opposant, comme vous-même, sera convoqué.

Vous pourrez également vous défendre seul ou si vous le souhaitez, vous faire représenter ou assister par un avocat ou même par votre conjoint.

Puis-je faire appel d'un jugement émanant d'un juge de proximité dont je ne suis pas satisfait ?

NON s'il s'agit d'une décision rendue alors que le montant de la demande est inférieur ou égal à 4 000€.

OUI, si le montant de la demande est indéterminé, s'agissant le plus souvent de l'exécution d'une obligation.

Jean Tuffery

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

Tél: 01.34.17.24.45
e-mail: l953@ufc-ul.org
Internet: www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA
M. LAGUILHOU
Trésorerie: Mme DARGNAT
Secrétariat: M. MILLEREUX
Litiges: Mme CIMA
M. TUFFERY
Enquêtes M. ALBOUKAI
M. FOUCHE
et ceux qui voudront
bien nous aider !

Dépôt légal à parution
Numéro tiré à 600 exemplaires par
nos soins
Abonnement un an (4 numéros): 4 €

PERMANENCES LITIGES (Hors vacances scolaires)

Au Centre Culturel du Forum de
Saint-Gratien tous les jeudis
de 19h à 19h30 (sauf vacances
scolaires)

Attention !

-notre téléphone n'est qu'un "répon-
deur", non enregistreur
-les litiges parvenus "par courrier"
ne sont pas traités.

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 (+ abonnement 1 an au Consommateur du 95) : 20€

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 !**

