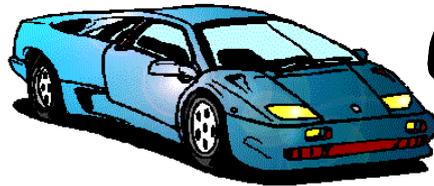


Le Consommateur du 95



N° 90- 0,8 €
3^{ème} Trimestre 2003
ISSN 0292-1146

Union locale UFC de la Vallée de Montmorency

Opel et les débitmètres

Il était une fois un constructeur automobile qui avait monté des débitmètres Bosch sur certains de ses modèles (Il n'est pas le seul dans ce cas mais il est le seul à sembler mettre de la mauvaise volonté pour nous répondre). Les débitmètres défectueux cassèrent les uns après les autres et Opel fit souvent la sourde oreille pour prendre la réparation à sa charge.

Adressez-nous vos témoignages sur ce sujet (nous en avons déjà 49) car nous avons décidé d'engager une action à ce sujet. Nous vous tiendrons au courant des suites données.

Connaissez-vous "l'arnaque africaine" ?

Non ! Elle se répand pourtant par courrier, et de préférence sur Internet. Le scénario est toujours à peu près le même : Vous recevez une lettre émanant du fils ou de l'épouse d'un défunt ex-dirigeant africain. Ex-président d'un pays comme le Togo, le Bénin, le Nigéria, la Côte d'Ivoire, le Congo, etc. ou ex-dirigeant d'une grande société.

Ce haut personnage a été assassiné. Il laisse un magot qui se compte en millions d'Euros.

L'héritier cherche un âme charitable qui l'aiderait à soustraire le magot convoité par les assassins et ne demande pour toute aide que le prêt temporaire d'un n° de compte bancaire en France où l'argent serait transféré.

La récompense promise oscille, selon le courrier reçu, entre 10 et 30% de la somme colossale qui est en jeu.

A ceux qui répondent au courrier il est précisé, dans un deuxième temps, qu'ils ont malheureusement encore une formalité à accomplir : celle de régler au préalable des frais liés à la transaction. Ceux qui paient auront au moins le sentiment d'avoir enrichi quelqu'un, à leurs dépens...

Voici un extrait du type de courrier :

"Cher Monsieur J'écris pour solliciter votre aide pour une transaction d'avantage mutuel, et je crois que vous traiterez ceci avec la plus grande confiance. Je vous implore m'excuse de n'importe quel embarras que cette lettre pourrait vous coûter, car nous ne nous sommes pas réunis avant. Je suis Monsieur Francis B le seul fils de l'ancien chef PAUL B de la SIERA LEONNE. La source de votre contact me donne le courage et la confiance de me confier à vous. Je vous écris avec une confiance absolue premièrement pour demander votre assistance pour transférer notre liquidité de 25 000 000 de dollar qui actuellement se trouve dans le coffre fort d'une compagnie de sécurité ici en Abidjan dans notre compte personnel jusqu'à notre arrivée dans votre pays. (...) Mon père et plusieurs autres haut fonctionnaires ont été attaqués et tués par les rebelles en novembre 2000 pour leur relation avec le gouvernement civil d'AHMED TEJANK. Suite à la mort de mon père, et avec les nouvelles de mon oncle à propos de son accident d'avion en janvier, nos espoirs de survie étaient complètement noyés. Cette mort prématurée de mon père et de mon oncle a provoqué un arrêt cardiaque chez ma mère (...)"

Attention donc !

SOMMAIRE

- Arnaque africaine
- Opel et les débitmètres
- Enquêtes :
 - La Poste et ses "pannes"
 - Location d'outillage
- Litiges, arnaques...

Enquête : La Poste et ses "pannes" d'appareils automatiques

| Villes | Nombre de guichets | | Temps d'attente | Commentaires sur les problèmes de pannes des appareils automatiques | |
|-------------------|--------------------|------------------|-----------------|---|------------------------------------|
| | Nombre total | Guichets ouverts | | Reçu | Causes invoquées |
| Argenteuil | 5 | 3 | 30 min | au guichet | -Passage à l'Euro -Vandalisme |
| Deuil la Barre | 3 | 3 | 2 min | au guichet | -Pas de problèmes ou très rarement |
| Eaubonne | 4 | 2 | 15 min | par le Directeur | -Passage à l'Euro |
| Enghien | 4 | 2 | 35 min | au guichet | -Passage à l'Euro |
| Ermont gare | 2 | 1 | 15 min | au guichet | -Passage à l'Euro |
| Montmagny | 2 | 1 | 25 min | au guichet | -Passage à l'Euro |
| Montmorency | 3 | 3 | 6 min | au guichet | -Pas de problèmes ou très rarement |
| St Gratien | 3 | 2 | 25 min | par un responsable | -Vandalisme |
| Sannois | 4 | 3 | 20 min | au guichet | -Pas de problèmes ou très rarement |
| Soisy/Montmorency | 3 | 3 | 10 min | au guichet | -Pas de problèmes ou très rarement |

But de l'enquête

Comme plusieurs consommateurs se plaignaient de la haute fréquence des pannes constatées sur les appareils automatiques d'affranchissement, notre enquêteur est allé faire un tour dans quelques agences postales de la région. Il en a profité pour faire la queue aux guichets.

Modalités

L'enquêteur se présente dans chaque bureau de poste, en juin 2003, à une heure prise au hasard. Il note le nombre de guichets qui sont ouverts et fait la queue.

Son tour arrivé, il relève le temps qu'il a passé à attendre et demande au préposé les raisons invoquées à propos des pannes des appareils automatiques.

Résultats

A propos de l'attente

Le temps passé à attendre peut dépendre de l'heure à laquelle l'enquêteur s'est présenté à la Poste. Les heures d'affluence, ça existe ! Cependant nous pouvons considérer que des attentes de 20, 25, 30, et même 35

minutes sont inadmissibles, même en cas d'affluence. Sans compter que notre enquêteur semble ne pas avoir eu de chance puisqu'il s'est très souvent présenté à une soi-disant heure d'affluence, à moins que cette situation ne soit habituelle.

Ce pourrait être l'objet d'une prochaine enquête.

A propos de la personne recevant l'enquêteur

A part à St Gratien et Euabonne, les guichetiers semblent être investis de l'autorité pour répondre à la question posée. Pourquoi pas puisqu'il s'agit somme toute d'une question banale !

A propos du contenu de la réponse

Le vandalisme est parfois évoqué. Il est certain que ce n'est sans doute pas demain que plus personne ne viendra s'amuser à introduire des "trucs" dans les fentes des machines automatiques ! Mais c'est le "passage à l'Euro" qui remporte la palme des fauteurs de trouble, et pour cause (voir encadré).

Conclusions : Peut mieux faire !

Les attentes aux guichets sont souvent insupportables, quant aux nouvelles machines automatiques, nous en prenons acte et les testerons dans un proche avenir. ♥

"C'est essentiellement dû au passage à l'Euro"

D'après un responsable de La Poste, les machines ont été modifiées à la hâte pour accepter la nouvelle monnaie. Pour simplifier les modifications apportées aux vieux appareils, ces derniers soit ne rendaient pas la monnaie, soit la rendaient en pièces de 1 centime ce qui provoquait inévitablement une panne à brève échéance, après épuisement du stock de pièces.

Désormais les bureaux de poste sont en train d'être équipés d'une nouvelle génération de machines qui devrait mettre fin à tous ces problèmes. Nous verrons bien...

Enquête : Location d'outillage

But de l'enquête

Le secteur du bricolage correspond (sources UFC National) à un budget moyen annuel de 610€ par ménage. Enorme !

Aussi notre enquêteur est-il allé tester le service de "location de matériel", qui est en plein essor.

Modalités

L'enquêteur se présente dans chaque magasin et demande des informations sur la location d'une shampooineuse à moquette, d'une ponceuse à parquet, d'un perforateur, d'une scie circulaire, d'un nettoyeur haute pression et d'une décolleuse à papier peint. Il note les conditions de location (tarif, caution, pièces à fournir, possibilité de réservation), les conditions de délivrance (notice d'utilisation, explications, implication du personnel) et l'accueil en magasin (amabilité, disponibilité).

Résultats

Ils sont collectés dans le tableau ci-dessous.

Kiloutou sort du lot ! Seul Kiloutou propose les 6 appareils demandés, seul Kiloutou a un personnel qui s'implique dans votre démarche et vous demande ce que vous comptez faire avec l'appareil que vous souhaitez louer.

S'il est facile de trouver du personnel dans chaque établissement enquêté, l'amabilité n'est parfois pas au rendez-vous ; c'est essentiellement le cas au Bricorama de Soisy/Montmorency. ♥

| Villes | Enseignes | Etendue de l'offre | Possibilité de réserver par téléphone | Remise de documentation sur le service de location | Facilité de trouver du personnel | Implication du personnel | Amabilité du personnel |
|-------------------------|--------------|--------------------|---------------------------------------|--|----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Eragny | Castorama | 3 | oui | oui | 3 | 1 | 2 |
| Herblay | Kiloutou | 3 | oui | oui | 3 | 3 | 3 |
| Montigny lès Corneilles | Leroy Merlin | 1 | non | non | 3 | 1 | 2 |
| Soisy/Montmorency | Bricorama | 2 | non | non | 3 | 1 | 1 |
| Taverny | Bricorama | 2 | non | non | 3 | 1 | 3 |

Légende :

de 3
(le meilleur)
à 1
(le plus mauvais)

Suites de l'enquête "produits frais" au Franprix de St Gratien...

Suite à notre intervention (voir notre dernier bulletin), voici le contenu du courrier réponse que nous avons reçu du Directeur de la DDCCRF (Fraudes) du 95 :

"(...) J'ai l'honneur de vous informer qu'un contrôle a été effectué le 4 juin 2003 dans cet établissement. Les irrégularités constatées donneront lieu à la rédaction d'un dossier contentieux qui sera transmis au Parquet. Vous remerciant de votre intervention (...)"

Dont acte !

Depuis, Franprix a totalement modifié et rénové sa surface de vente.

Et les prix ?

Compte tenu de la diversité des modèles existant, la comparaison des tarifs de location est difficile à faire. Cependant, bien que les tarifs en vigueur soient proches d'une enseigne à l'autre, les plus chers semblent être ceux de Kiloutou. Mais le service se paie aussi...

Cette enquête a été réalisée au niveau national par 94 associations locales UFC. Pour notre part, c'est notre enquêteur local qui a été envoyé sur le terrain. Il est salarié de notre association et il est donc payé avec l'argent que vous, adhérents et abonnés au "Consommateur du 95", nous donnez chaque année.

L'UFC national bénéficie gratuitement de son aide matérielle certes, mais en contrepartie dirons-nous, elle nous permet d'utiliser le sigle fédérateur d'UFC, nous fournit les protocoles d'enquête et dépouille les résultats.

Chacun sait que, depuis quelques années et faute de bénévoles, notre enquêteur nous est indispensable. Alors n'oubliez pas de lui permettre de travailler en renouvelant très vite votre adhésion ou votre abonnement.

Chronoposte International

L'un de nos adhérent nous écrit : "Déposé à la Poste de St Gratien, un pli de 60g adressé à Florence (Italie) a été distribué à son destinataire... le 8ème jour après son dépôt. Coût de l'envoi : 41,65€. Une simple lettre au tarif normal serait arrivée plus vite..."

Notre adhérent a demandé, par courrier au Receveur de St Gratien, la mise en jeu des conditions générales prévues au contrat en cas de retard. Un mois plus tard il recevait de Chronoposte International une lettre d'excuses et un chèque de 41,65€.

Cela méritait d'être souligné, mais espérons que Chronoposte International fonctionne normalement dans la plupart des autres cas. Si vous avez utilisé ce service, n'hésitez pas à nous contacter pour nous dire ce que vous en pensez. ♥

Erreur !

Ceux qui sont attentifs au moindre détail nous ont fait remarquer que, dans nos trois derniers bulletins, le prix de l'abonnement était plus cher que le prix au numéro.

Nous plaidons coupables, c'est comme pour La Poste et ses modifications hâtives d'appareils lors du passage à l'Euro. Nous, nous avons fait une erreur lors de la modification de nos tarifs. L'erreur est désormais réparée.

Délai de livraison pour les achats effectués par correspondance

Suite à la demande de certains d'entre vous, demande que nous avons répercutée à la DDCCRF du 95, voici un extrait de la réponse qui nous en a été faite :

"En vertu de l'article L.121-20-3 du code de la consommation, le fournisseur d'un produit à distance doit exécuter la commande dans le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au professionnel.

En cas de défaut d'exécution du contrat par le fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal."

Si donc vous avez des "problèmes" avec vos vendeurs, en particulier sur Internet, utilisez-donc ce document fourni par la DDCCRF-95 (que nous remercions au passage). ♥

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

Téléphone: 01.34.17.24.45
Fax: 01.34.17.24.45
e-mail: I953@ufc-ul.org
Internet: www.ufc-ul.org

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

Commission paritaire n°64152
Dépôt légal à parution
Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins
Abonnement un an (4 n°): 3,10€

PERMANENCES LITIGES (Hors vacances scolaires)

Au Centre Culturel du Forum de Saint-Gratien tous les jeudis de 19h15 à 19h45

Vous pouvez désormais charger nos bulletins sur notre site internet www.ufc-ul.org où ils sont en couleurs !

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.....
.....

- Adhésion de soutien (+ abonnement 1 an): 20€ ou plus...
- Adhésion (+ abonnement 1 an): 14€
- Abonnement 1 an seul: 3,10€

Etes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?



Imprimé par nos soins

Par notre intermédiaire, vous pouvez prendre aussi un premier abonnement à "QUE CHOISIR" à tarif réduit:
• 11 numéros + 4 hors série: 45,28€ au lieu de 60,37€. **PROFITEZ-EN!**