

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

« L'eau paie l'eau » et, malheureusement... plus encore !



SOMMAIRE

■ Éditorial

-Doit-on créer des « milices » ?

■ Informations, prises de position

-L'eau et ses grands principes

-Attention hameçonnage

-Facture garagiste

Dans quels cas peut-on la contester ?

-Indemnit'Air (service de l'UFC Que-Choisir)

-LeCab. Réservation de VTC

-Questions santé

Que faire des radios argentiques ?

« Balance ton... médicament »

Objets personnels à l'hôpital

édito

Doit-on créer des « milices » ?

En matière de protection des consommateurs, force est de constater que nous semblons être revenus au Moyen-Age !

Démarchages téléphoniques, arnaques de dépannages rapides, veille sanitaire (Lactalis), etc. L'État ne semble pas être en mesure de protéger efficacement les consommateurs, d'où mon titre, en forme de question faisant référence aux milices ; ces troupes paramilitaires levées entre autres au Moyen-Age dans les villes afin de renforcer les armées régulières, débordées et parfois impuissantes ?

Téléphone. Dernièrement encore, la DDPP (Direction départementale de la protection des Populations) nous a réunis pour nous sensibiliser au démarchage téléphonique. En résumé, elle nous a confirmé que le système « bloctel » mis en place pouvait coûter cher aux professionnels s'ils vous démarchaient sans autorisation de votre part, sauf... sauf si l'appel provenait d'un automate ou d'une société basée à l'étranger. Traduction : sauf s'il s'agissait des arnaqueurs classiquement difficiles à identifier !

Dépannages rapides. Concernant ces derniers, la DDPP nous a conseillé de vous inviter à vous méfier des prospectus affichant à la fois des numéros de dépannage et des numéros de mairie, police... car il est quasiment impossible de poursuivre les dépanneurs/arnaqueurs après leurs méfaits accomplis ! En d'autres termes, la DDPP ne peut pas faire grand-chose sur ce sujet.

Lactalis et autres. Lactalis responsable ; c'est certain ! Seul responsable ? L'État ne semble pas avoir tout fait (ou tout pu faire) pour que le lait incriminé ne se retrouve pas, entre autres dans certaines pharmacies, certains hôpitaux publics et certaines grandes surfaces.

Je ne peux donc qu'en revenir à ma question de départ : les consommateurs doivent-ils créer des milices pour se protéger contre cette multitude d'arnaques fusant dans tous les sens ? ■

Raymond CIMA

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"

L'eau et ses grands principes

L'eau paie l'eau et, malheureusement... plus encore !

L'eau est un des sujets auxquels l'UFC Que-Choisir s'intéresse depuis de nombreuses années ce qui a conduit à lancer, en 2017, une nouvelle campagne centrée sur la préservation de la ressource aquatique : « S. eau S. »

Voir sur notre site www.ufc-ul.org, site sur lequel vous pouvez non seulement consulter nos informations locales mais aussi, et en direct, les informations de l'UFC national.

En ce qui concerne l'eau, les problèmes se situent à plusieurs niveaux.

La poursuite des pratiques agricoles utilisant trop de pesticides et de nitrates toujours aussi intensives et polluantes entraîne une généralisation de la pollution des eaux. L'agriculture est responsable à elle seule de 70% des pollutions en pesticides, de 75% des pollutions en nitrates et de la moitié des consommations nettes en eau.

Les redevances pour financer les actions pour l'eau sont perçues auprès de l'ensemble des usagers de l'eau par le biais de la facture d'eau pour les habitants ou directement auprès des collectivités, entreprises, agriculteurs et autres usagers pour l'eau prélevée, la pollution rejetée et la dégradation de la qualité des milieux aquatiques en application des principes de prévention et de réparation des dommages à l'environnement appelé « principe pollueur-payeur ».

Mais qu'en est-il réellement ?

En tant que consommateurs, vous payez **deux redevances** sur votre facture d'eau : une redevance « **pollution** » qui taxe l'utilisateur en fonction des pollutions qu'il occasionne (principe pollueur-payeur) et une redevance « **prélèvement** » qui taxe l'utilisateur en fonction des prélèvements qu'il effectue sur la ressource.

Et, contre toute logique, ce sont les consommateurs qui financent très majoritairement la réparation de ces dommages environnementaux par le biais de leur facture d'eau alors que l'agriculture ne paie que la plus faible partie de ces sommes.

Résultats	Redevance « prélèvement »	Redevance « pollutions »
Consommateurs	88%	70%
Agriculteurs	7%	4%
Autres	5%	26%

En outre, suivant le principe que « **l'eau paie l'eau** », les agences de l'eau perçoivent des redevances qu'elles redistribuent sous forme d'aides. Cette fiscalité environnementale aurait été mise en place pour inciter les usagers à un comportement plus vertueux.

Mais qu'en est-il réellement ?

Depuis 2014-2015, **l'important budget des agences de l'eau attire l'État qui prélève chaque année 175 millions d'euros sur leur fonds de roulement.** Ces ponctions présentées comme exceptionnelles se pérennisent et même s'aggravent en 2018 suite à la Loi de Finance qui indique (article 44, LOI n°2017-1837 du 30 décembre 2017) « *En 2018, il est opéré un prélèvement de 200 millions d'euros sur les ressources accumulées des agences de l'eau* », soit 10% du budget prévisionnel de ces agences. **L'eau paie l'eau et, malheureusement... plus encore !** ■

Isabelle Le NEVÉ

Attention hameçonnage

Vol gratuit

«Confirmation de voyage. Découvrez le vol gratuit que nous vous avons attribué de Air France.

Vérifiez l'information de votre message [en cliquant] ICI »

Si vous cliquez, devinez qui profitera du "vol" ? ■

Vous avez gagné

« *Bonjour D.V., Votre adresse e-mail a été sélectionnée! Jouez maintenant pour 500 Euro en bons d'achats à E.LECLERC.*

Veuillez cliquer sur le bouton ci-des-

sous et suivre les instructions sur notre site internet.

Pas intéressé ? Cliquez ICI »

Que vous cliquiez sur le bouton ou sur "pas intéressé" le résultat sera le même : vous vous ferez arnaquer ! ■

Comme AMAZON prend de l'ampleur dans la vente sur Internet, vous risquez de ne pas vous méfier du courriel soi-disant venant de lui : « *Merci pour votre commande, M.L. Informations sur la commande : Numéro de commande : DFR-45712650-887462*

Encore !

Eh oui ! Comme, sur Internet, les hameçonnages se multiplient et coûtent parfois très cher, nous nous voyons malheureusement contraints de vous en parler une fois de plus.

Total des articles : 300 €

Cliquez ici, pour plus d'informations. »

Bien évidemment, comme pour les précédents exemples... ne cliquez sur rien et supprimez vite ce courriel ! ■

Didier VAU

Facture garagiste

Dans quel cas peut-on contester la facture ?

Vous confiez votre voiture à un garagiste pour une opération d'entretien ou des réparations. La facture se révèle plus importante que vous ne l'aviez prévu. Quelles sont vos possibilités de recours ?

Il faut rappeler, tout d'abord, que le garagiste doit obligatoirement afficher ses tarifs (taux horaires et forfaits) de manière claire et lisible à l'entrée de son établissement et dans les locaux recevant la clientèle. Sur ce point il ne peut donc y avoir de surprise. Il n'en est pas nécessairement de même quant au nombre d'heures facturées et au prix des pièces détachées.

Plusieurs situations possibles :

- vous ne vous êtes pas soucié du prix de la prestation que vous avez commandée. Vous n'êtes alors pas fondé à contester le montant de la facture qui vous est présentée. Il faut savoir, en effet, qu'il n'est aucunement obligatoire, préalablement à l'intervention, d'établir un écrit.

- il a été établi un ordre de réparations. Un tel document, sur papier à en tête du garage, qui doit comporter la signature du garagiste et la vôtre mentionne la nature de l'intervention et son coût probable (indicatif). Le montant de la facture doit alors ne pas être éloigné de celui figurant dans celui-ci. S'il en était autrement et si, par exemple, elle comporte des prestations non reprises dans l'ordre de réparations, vous êtes alors fondé à contester la facture.

- un devis a été établi. Ce document, sur papier à en tête du garage, doit comporter la signature du garagiste et la vôtre. Il mentionne la description précise des travaux, le coût et les temps de main d'oeuvre ainsi que la liste des pièces détachées. Il engage les deux parties : le garagiste sur la nature de l'intervention et son coût et vous-même sur le prix que vous êtes disposé à payer. La facture doit alors être rigoureusement conforme et si tel n'est pas le cas vous pouvez vous limiter au montant du devis.

Le devis est, le plus souvent, gratuit mais si tel n'est pas le cas le garagiste a l'obligation d'en informer le client préalablement à son établissement.

Que se passe-t-il si, après démontage, des réparations non prévues se révèlent nécessaires ?

Dans ce cas, le garagiste doit impérativement vous prévenir et recueillir votre accord avant d'effectuer une quelconque intervention supplémentaire. S'il s'abstient de le faire, vous êtes alors fondé à plafonner votre règlement à hauteur du devis ou de l'ordre de réparations et ce, alors même que vous auriez tiré avantage de la prestation complémentaire.

Il importe également de savoir que le garagiste dispose d'un droit de rétention qui s'exerce sur le véhicule qui lui est confié, ce qui l'autorise à ne le restituer qu'après avoir été intégralement réglé. Même si ce droit ne s'applique en théorie que sur les sommes effectivement dues (et non sur celles objet de contestations) il s'avère dans la pratique très difficile de récupérer son véhicule avant d'avoir intégralement réglé la facture. Un tel règlement ne saurait être interprété comme un renoncement à vos droits. Il ne fait aucunement obstacle à une contestation ultérieure. Celle-ci se fera, de préférence, par courrier recommandé avec A/R. Il est donc vivement recommandé, afin d'éviter toute mauvaise surprise, avant toute intervention de faire établir un devis ou, à tout le moins, un ordre de réparations. ■

Thierry DU BLED



Indemnit'Air

Le service Indemnit'Air, lancé par l'UFC-Que Choisir, consiste à aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou annulé, à obtenir simplement l'indemnité

qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne. L'inscription très rapide (cinq minutes suffisent) est totalement gratuite et permet de vérifier très rapidement si votre dossier est recevable ou non.

S'il est recevable, vous percevez votre indemnité, commission pour frais d'organisation déduite (voir les modalités tarifaires), au plus tard dans les 30 jours suivant l'encaissement des fonds de la compagnie aérienne. ■

(Voir sur notre site www.ufc-ul.org)

« LeCab »

LeCab est un service de la société VOXTUR chez qui on peut réserver son VTC (Véhicule de Transport avec Chauffeur).

Témoignage de Mme CC (Montmorency) « J'ai donné rendez-vous au VTC pour mon vol qui devait atterrir à Roissy le 4-1 à 19h40. 20 minutes d'attente sont offertes par LeCab aux aéroports de Paris.

Mon avion est arrivé en avance (19h26). Je l'ai alors signalé à LeCab qui est venu me chercher plus tôt que prévu. Mais, pas de chance, je suis montée dans l'auto 24min après l'atterrissage et LeCab m'a alors prélevé un supplément pour les 4min supplémentaires. Heureusement, je m'en suis aperçue et j'ai fait une réclamation. Après avoir insisté longuement LeCab m'a remboursé le supplément prélevé »■

Raymond CIMA

Questions santé. Pensez-y...

Que faire des radiographies argentiques ?

Pour l'instant, rien de précis et de pérenne ne semble être prévu au sujet des radiographies médicales argentiques. Les pharmaciens ne les prennent plus depuis longtemps. Peu de médecins les acceptent. « L'ordre de Malte », les « Paralysés de France » et « Rhône-Alpes Argent » font des collectes mais encore faut-il savoir quant et où. Les déchetteries ne peuvent pas les refuser mais n'ont pas de quoi traiter ces déchets hautement dangereux qui, dans la nature, mettent plus de 300 ans à se dégrader en libérant des sels d'argent polluant les nappes phréatiques. Alors ? En attendant des précisions claires, gardez-les chez vous, d'autant plus que de nombreux éminents radiologues disent qu'il est souhaitable que chacun d'entre nous garde toutes ses radios tout au long de sa vie. ■

*

« Balance ton... médicament »

Savez-vous que le ministère de la santé a mis un site à la disposition de tous les patients et consommateurs afin qu'ils puissent signaler tout événement sanitaire indésirable ?

Vous prenez un médicament qui vous donne des boutons ; un thermomètre qui vous irrite les muqueuses ; une peinture ou un cosmétique qui vous pique les yeux ; un vêtement qui vous donne de l'urticaire... signalez-le sur le site : <http://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr>

Lorsque plusieurs personnes signalent les mêmes effets indésirables, une enquête est alors paraît-il ouverte et, espérons-le, pas mise à la corbeille ! ■

*

Objets personnels à l'hôpital.

À l'hôpital ou dans une clinique, confiez vos objets personnels au service des admissions qui vous remettra un reçu ou utilisez le coffre de votre chambre. L'établissement n'est, en effet, pas tenu pour responsable d'un vol commis dans votre chambre. ■

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. BOIRON
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 !**

