

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 2 : c'est notre « trimestre téléphone »



Photos
Que-Choisir



édito

Les déserts médicaux nous guettent-ils en banlieue parisienne ?

Ceux qui ont l'habitude de nous lire savent que, dans des cliniques de notre secteur géographique, notre association représente les usagers (usagers : terme officiel peu sympathique désignant les patients et leurs familles, accueillis dans les milieux hospitaliers).

Notre présence, en tant que RU (Représentant des Usagers), nous a permis d'apprendre qu'une clinique n'a pas pu trouver de remplaçant pour l'un de ses médecins parti à la retraite. Il en est de même pour certaines infirmières et infirmiers et le constat, sans être pour l'instant alarmant, est pour le moins préoccupant ! Lorsqu'on sait que, pour obtenir un rendez-vous chez un spécialiste, il faut déjà s'y prendre souvent plusieurs mois à l'avance, nous acheminons-nous vers certains déserts médicaux de province ?

À ce sujet, et pour inviter certains d'entre nous à la méditation, voici un fait survenu dans un « désert » situé, en voiture, à moins de 3h de la Vallée de Montmorency : *Suite au départ pour cause de retraite du dernier généraliste de sa petite ville, une de nos amies a dû prendre rendez-vous chez un médecin à plusieurs kilomètres de chez elle. Ma femme et moi l'avons emmenée en voiture, pour un rendez-vous fixé à 11h. Vu le nombre habituel de patients, nous étions prévenus d'une attente certaine pouvant durer 2 à 3 heures. Effectivement, nous avons eu le temps d'aller tous les deux au restaurant, puis d'attendre et d'attendre jusqu'à sa sortie à plus de 15h ! C'est le résultat navrant du peu de médecins encore installés dans ce territoire.*

Le numerus-clausus, limitant le nombre d'étudiants dans les facultés de médecine françaises est-il la seule cause de ces déserts lorsqu'on sait que tout médecin diplômé dans l'Espace Économique Européen, peut exercer librement en France ? La question reste ouverte ! ■

Raymond CIMA

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Les déserts médicaux nous guettent-ils en banlieue parisienne ?

■ Informations, prises de position

- Questions téléphone : méfiance !
- Comparatif Smartphones sur le site de Que-Choisir.
- Réjouissez-vous... près de Roissy.
- Paiement en espèces.
- Élections européennes
- Attention hameçonnage

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"

Méfiance !

Modification de contrat

Septembre 2018. Madame P. appelle son fournisseur d'accès internet (FAI), pour changer le titulaire du contrat qui était au nom de son mari, récemment décédé. L'opérateur lui indique que l'opération est gratuite, effectuée le changement et lui adresse un mail à ce sujet.

Quelques jours plus tard, Madame P. demande à résilier son contrat. L'opérateur lui annonce alors qu'elle devra s'acquitter des mensualités restantes pour termi-

ner son abonnement d'un an, soit plus de 400 euros...

Explication : quand Madame P. a demandé le changement de titulaire, l'opérateur a délibérément résilié l'ancien contrat et en a créé un nouveau avec engagement d'un an, sans en informer oralement Madame P. Cette dernière, alors en plein désarroi, a bien reçu un mail de confirmation du nouveau contrat mais, en toute confiance, elle n'a pas prêté attention à la totalité de son contenu et a laissé passer le délai de renonciation.

Articles de Pascal RISSEY

Avec l'aide de notre association locale de consommateurs, la situation est résolue : l'opérateur a annulé les factures en considérant faire un geste commercial...

Conseil : dès que vous recevez le moindre mail relatif à ce que vous supposez être un contrat ou une modification de contrat, surtout, lisez-le en entier, avec un esprit critique. Et ne vous fiez pas à ce que l'on vous a dit oralement ou que vous avez cru entendre ou comprendre. ■

Démarchage téléphonique

Décembre 2018. Monsieur T. reçoit un appel de son opérateur de téléphonie mobile, SFR, qui lui propose d'augmenter son volume de « data » de 25Go. Monsieur T., qui ne demandait rien, quelque peu suspicieux accepte mais après s'être fait préciser à plusieurs reprises le côté « gratuit et sans nouvel engagement » de cette proposition.

Plus tard, Monsieur T. reçoit un mail de confirmation qu'il parcourt rapidement. Et quand il veut résilier son contrat pour changer d'opérateur, SFR lui annonce qu'il s'est engagé pour plusieurs mois et qu'il

devra payer les mensualités restantes...

Explication : Il se trouve que, sur le mail de confirmation reçu, il était écrit, sur les dernières lignes : « eng. 12 mois » qu'il fallait traduire par « engagement de 12 mois » comme si SFR avait besoin de rédiger son contrat en style télégraphique pour économiser de la place ! N'ayant pas utilisé son droit de rétractation, Monsieur T. s'est retrouvé, de fait, à assumer les 12 mois de son engagement.

Il s'agit là, avec « eng. 12 mois », d'une arnaque inadmissible sur laquelle nous nous penchons actuellement. ■

Achat de téléphone

Juin 2018. Madame G. appelle son opérateur de téléphonie mobile Bouygues Telecom (BT) pour connaître les tarifs d'un nouveau smartphone.

Madame G. précise qu'elle veut garder les conditions avantageuses de son contrat actuel. Son interlocutrice lui propose, avec le même contrat, un prix très intéressant, pour l'appareil souhaité. Madame G. demande, bien évidemment, qu'on lui confirme par écrit cette proposition qu'elle reçoit presque aussitôt par mail et qu'elle accepte.

Peu de temps après, Madame G. reçoit un sms lui demandant de confirmer sa commande... mais avec des conditions ne correspondant plus à la proposition écrite initiale.

Madame G. appelle le service client de BT et s'entend répondre qu'il s'agissait d'une erreur de la

part de la conseillère et que BT ne pouvait pas accorder de telles conditions. En conséquence BT annulait la commande du smartphone.

Il est dommage que Madame G. n'ait pas contacté notre association à l'époque car, sauf arguments plus convaincants de la part de BT, nous aurions insisté pour que le contrat proposé soit honoré. ■



Comparatif Smartphones

Avec un système d'exploitation (OS) sous Android, Apple iOS ou Windows Phone, un écran tactile gigantesque ou plus petit, un appareil photo de qualité ou médiocre, une autonomie limitée ou impressionnante, les smartphones sont devenus des appareils multifonctions indispensables pour de nombreux utilisateurs.

Dans Que-Choisir en ligne <https://www.quechoisir.org> à la date du 19/04/2019, vous trouvez un test portant sur 323 smartphones.

34 meilleurs choix
145 avis du testeur
50 critères évalués

Réjouissez-vous...

...vous qui appréciez de voir survoler vos habitations et vos jardins par des géants des airs !

- 2017 : 70.000.000 de passagers à Roissy CdG
- 2020 : 80.000.000 de passages
- 2024 à 2037: 30 à 40.000.000 de plus, soit un accroissement du trafic proche de 50%.

C'est, en effet, pour les accueillir, qu'AdP prévoit la construction du terminal 4 dont les travaux doivent démarrer en 2020 ; et toujours pas d'interdiction des vols de nuit.

Ceci étant, AdP tient toujours le même discours : au fur et à mesure du renouvellement des flottes, les avions sont de moins en moins bruyants. Par ailleurs, des améliorations de procédures d'approche permettent aussi une réduction du bruit.

Ce n'est pas faux en soi, mais comme le trafic augmente d'année en année, les nuisances perdurent ; pire, elles ne font que s'accroître.

Écologie : S'agissant des émissions de CO₂, AdP, selon ses propres estimations, table sur une réduction par passager de 39% mais, compte tenu de l'accroissement du trafic, c'est donc, en réalité, une augmentation en valeur absolue que AdP estime à 12% !

On sait à quel point la pollution de l'air est nuisible à la santé, entraînant une réduction sensible de la durée de vie. Il en est de même du bruit, comme l'a encore souligné un récent rapport de BRUITPARIF.

Alors, si vous n'entendez pas vous résigner, réagissez : AdP a engagé une procédure de consultation offrant la possibilité d'exprimer son avis sur ce projet. (voir l'adresse au bas de cet article).

Plus nous serons nombreux, plus nous augmenterons nos chances d'obtenir qu'il renonce à ce projet ou, à tout le moins, qu'il soit sérieusement amendé. ■

Thierry DU BLED

ATTENTION ! Fin des consultations le 12 mai.

N'attendez donc pas et faites vous entendre dès à présent sur le site :

<https://terminal4-cdg.groupeadp.fr/exprimez-vous/participez-en-ligne/>

Paiement en espèces. Source : service-public.fr

Généralement, on pense tous que l'on ne peut pas payer en espèces au-delà d'un certain montant. Mais ce n'est peut-être pas si catégorique.

Première situation : on veut vous payer en espèces.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, le paiement en espèces entre particuliers n'est pas plafonné. Et vous ne pouvez pas refuser d'être payé en espèces, sous peine d'une amende de 150 euros.

Mais, car il y a... des mais !!

Vous pouvez refuser d'être payé :

- en devises étrangères,
- avec des pièces ou des billets (euros) en mauvais état (susceptibles d'être refusés par la Banque de France),
- avec... de la fausse monnaie (logique, mais encore faut-il la détecter) !
- avec plus de 50 pièces !!
- si vous ne pouvez pas rendre la

monnaie, car c'est au payeur de faire l'appoint.

• Enfin, vous pouvez refuser d'être payé en espèces pour des raisons d'ordre public ou des raisons techniques. Deux exemples : vous êtes commerçant et travaillez de nuit (risque de vandalisme) ou on vous donne une camionnette de billets... que vous ne pouvez pas stocker (mais dans ce cas, je suis sûr que vous trouverez des « amis » pour vous aider !!).

Deuxième situation : vous voulez payer en espèces.

Tous ce qui est précisé ci-dessus est aussi valable dans l'autre sens ! Mais n'oubliez pas qu'un écrit est conseillé, et même **indispensable** au-delà de 1 500€, pour prouver les versements ! À défaut d'écrit, la vente ou le paiement ne pourra être prouvée ni par témoignage, ni par présomptions.

Il existe des plafonds... dans certaines situations.

Le paiement en espèces entre particuliers n'est pas plafonné.

Le paiement en espèces d'un particulier à un professionnel ou entre professionnels est autorisé jusqu'à 1 000€. Cependant, ce plafond est relevé à 15 000€ si le domicile fiscal du débiteur est à l'étranger et qu'il règle une dépense personnelle.

Mais ce plafond ne s'applique pas aux personnes qui ne disposent d'aucun autre moyen de paiement ou d'aucun compte de dépôt (pas simple à vérifier !)

Cas particulier du Trésor Public.

Le règlement dû aux finances publiques (Trésor Public), en espèces, est autorisé jusqu'à 300€. Attention, ce montant peut être limité par décret. Petite compensation : vous pouvez payer avec plus de 50 pièces. ■

Pascal RISSEY

Élections Européennes

À Saint-Gratien, le 14 mars dernier, nous avons organisé une réunion-débat dont le thème était « **vos attentes européennes en matière de consommation** » Le débat dont le résultat est soumis par l'UFC national aux principaux candidats aux élections européennes, était animé par M. DU BLEND et concernait 5 priorités d'action :

- Promouvoir des produits plus durables
- Généraliser et imposer le NUTRISCORE (système d'information nutritionnelle basé sur 5 couleurs) notamment au moyen d'une initiative citoyenne européenne.
- Encadrer strictement l'exposition aux substances chimiques préoccupantes.
- Garantir l'accès à des médicaments efficaces à des prix abordables.
- Développer une intelligence artificielle éthique au service des consommateurs. (voir notre bulletin 152).

Parmi ces priorités, quatre ont été plébiscitées par les participants. Seule la demande de généraliser et d'imposer le NUTRISCORE a suscité une certaine réserve de leur part. Certains participants le trouvent sommaire et regrettent qu'il n'inclue pas, dans ses critères, la présence et la nature d'éventuels conservateurs et additifs. ■

Attention hameçonnage...

Malgré la mise en place de cette rubrique dans plusieurs de nos bulletins successifs, il y a malheureusement encore de nos lecteurs qui se font pirater leur carte bancaire.

Prenez donc l'habitude de ne jamais répondre au type de courriel ci-contre. Et si vous avez des doutes, contactez directement votre banque.

Didier VAU

Type de courriel à mettre immédiatement dans la poubelle de votre ordinateur.

« Bonjour,
Pour synchroniser votre email, cliquez sur le lien ci-dessous. Vous devrez vous connecter pour valider votre email. Après cela, suivez les instructions pour vérifier que vous êtes le titulaire du compte par votre token à 10 chiffres au dos de votre carte crédit. »

Suit un lien à ne pas cliquer, bien évidemment !!!!!!! ■

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
1er étage. 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 LE NEVÉ
M. DU BLEND
M. RISSEY
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
1er étage du Centre Culturel du
Forum (Place François Truffaut
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

- Adhésion 1 an : première année : 28€ ; réadhésion 1 an : 23€

NOM.....
ADRESSE Postale.....
.....
ADRESSE Courriel.....

• Don :.....

Abonnement à « Que Choisir » papier. 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 !**

Les données ci-dessus, vous concernant, sont nécessaires pour la gestion locale de votre adhésion et nos propres statistiques. Elles sont conservées trois ans après la fin de votre adhésion.

Elles sont transmises uniquement à UFC-Que-Choisir national.

