

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 2. La fin du ticket de caisse. Une arnaque de plus !



Dans de très nombreuses Grandes Surfaces,
pour des lots de ce type
qui attirent la vue des consommateurs,
il n'est pas mentionné de prix au kilogramme,
pas de « poids » indiqué, mais... c'est légal !

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Fruits et légumes frais...
vendus conditionnés par lots.

■ Informations, prises de position

-La fin du ticket de caisse...
-L'Olivier Assurances
-Darty. Témoignage.

Chers lecteurs,

n'hésitez pas à réagir à nos articles.

Vos réactions sont consultables sur notre site Internet
<https://www.ufc-ul.org> dans la rubrique "Nos bulletins"

édito

Fruits et légumes frais vendus conditionnés par lots.

Imaginez que les règles de vente européennes changent encore avec les mêmes orientations que depuis plusieurs années. Alors, dans quelques temps, en Grandes Surfaces on ne pourra plus comparer les moindres prix des fruits et légumes frais !?

En effet ! Jadis, les prix des fruits et légumes frais étaient obligatoirement affichés au kilogramme (ou une de ses fractions), sauf cas exceptionnels par exemple pour les melons, les pastèques...

Maintenant, vous trouvez de plus en plus toutes sortes de fruits et légumes que l'on peut acheter regroupés par lots pré-emballés mais sans affichage de leur prix au kilogramme !

Comment s'y retrouver ? Comment comparer ?

Exemple : vous voyez deux cageots côte à côte ; l'un contient des nectarines blanches origine France, calibre 56-61, conditionnées 3 par 3 dans un emballage plastique et au prix de 0,99€ le sachet, sans le moindre affichage de leur « poids » et de leur prix au kilo.

L'autre cageot contient des nectarines blanches origine France apparemment de même calibre que les premières et proposées en vrac à 2,80€ le kg.

Lesquelles choisir ?

Dans l'exemple qui vient d'être pris, si vous n'êtes pas spécialiste des nectarines et ne savez pas qu'avec ce calibre il y en a entre 8 et 10 par kg (ce qui correspond ici, pour les lots de 3, à environ 3€ par kg), votre seul moyen de comparaison est d'aller peser votre sachet de 3 nectarines et de faire un calcul pour obtenir son prix au kg.

Comme vous vous en doutez, dans leur grande majorité les personnes faisant leurs courses préféreront se décider « au pif » avec une préférence pour les lots à 0,99€.

Quand donc la réglementation imposera-t-elle, de nouveau, les affichages des prix au kilogramme ?■

Raymond CIMA

La fin du ticket de caisse...

Une arnaque de plus ?

Les faits :

(sources Service-public.fr)

« En application de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, les tickets de caisse ne seront plus automatiquement imprimés par le commerçant à partir du 1er août 2023. »

Les raisons invoquées : « Ce changement est motivé par la lutte contre les substances dangereuses présentes dans les tickets de caisse et pour remédier au gaspillage important que représente ces tickets (30 milliards de tickets de caisse imprimés chaque année) »

Il y a bien sûr des exceptions :

- les tickets de caisse relatifs à l'achat de biens dits « durables » où sont mentionnées l'existence et la durée de la garantie légale de conformité. La liste complète de ces biens se trouve à l'article D211-6 du code de la consommation.
- les tickets de carte bancaire relatifs à des opérations annulées (très important !!) ou faisant l'objet d'un crédit.
- les tickets émis par des automates dont la conservation et la présentation sont nécessaires pour bénéficier d'un produit ou d'un service.
- les tickets de caisse ou autres documents de facturation, imprimés par les instruments de pesage à fonctionnement non automatique.

Cependant, vous pouvez toujours demander/exiger l'impression du ticket de caisse... et de la trace du paiement (ticket de carte bancaire...). Le commerçant ne peut pas vous le refuser.

Les solutions de dématérialisation du ticket de caisse (e-ticket) disponibles aujourd'hui pour la transmission de celui-ci sont :

- Le SMS ;
- L'e-mail (courriel) ;
- Un message dans l'application bancaire de l'acheteur (l'utilisation de la

carte bancaire envoie le e-ticket automatiquement sur l'application) ;

- par un QR code (permet de récupérer son e-ticket depuis une page web).

Cependant, cela implique que vous fournissiez au commerçant... vos coordonnées : une adresse courriel, votre numéro de mobile, ...

Le commerçant ne peut pas vous l'imposer... et il est tenu de respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

TRÈS IMPORTANT :

Il vous faut savoir que : sans impression du ticket de caisse ET en l'absence de votre consentement pour la fourniture de coordonnées... la seule trace de l'achat sera l'affichage en caisse du montant de la transaction.

Après les faits, quels sont les impacts pour vous, nous, consommateurs ?

D'abord, on peut toujours discuter des volumes de papier économisés (pour les commerçants...) et sur l'arrêt de l'utilisation de certaines encres... nocives.

Un article du *Canard Enchaîné* du 23 août 2023 est très explicite à ce sujet : notre ministère des finances évoque 12,5 milliards de tickets (30 milliards cités par Service-Public.fr, plus du double), soit 150 000 tonnes de papier, ce qui fait 12 grammes par ticket, soit 2 feuilles A4 (21 x 29,7 cm) ! Parfois les tickets de caisse sont longs... mais quand même !! Et il faudrait abattre 25 millions d'arbres pour produire 150 000 tonnes de papier... et chaque arbre ne produirait que 6 kg de tickets !!

Bref... il semble qu'en fin de compte personne ne sache réellement combien de tickets sont imprimés.... et ce que cela représente !

Ceci étant, il y a sans doute un intérêt pour notre pauvre planète.

Même si on peut espérer que chaque

Presse agrume LISTO PA L3	
0008008751	1 x 12 69 = 12,69
ECO-PART DEEE	0,30
Garantie Réparation jusqu'au 26/04/25	
Disponibilité des pièces détachées (données fournisseur):	
Pas de pièce disponible	
TOTAL HT (Euros)	10,83
TOTAL TTC (Euros)	12,99
Dont TVA (20,00%)	2,16
Total à payer:	12,99
Dont éco-part. DEEE (TTC)	,30
Règlements:	
Carte Bancaire	12,99
Merci de votre visite.	
Garantie légale de conformité : 2 ans minimum à compter de la délivrance du produit	

consommateur pense à recycler ses tickets de caisse.

Les questions légitimes que les consommateurs peuvent se poser, et... que je me pose :

- Si je n'ai pas mon ticket papier, et si pour des raisons techniques je n'ai pas reçu mon e-ticket sur mon smartphone, comment je fais pour contester le prix d'un article ? Car un commerçant n'acceptera jamais que vous contestiez le prix d'un article le lendemain !!

- Même problématique : si je n'ai pas de smartphone... je récupère-rais mon e-ticket une fois arrivé chez moi, sur mon ordinateur : Comment contester ?

- Si je donne mes coordonnées, est-ce que le commerçant ne va pas les conserver au-delà du temps nécessaire... et ne va-t-il pas les utiliser pour m'inonder de pub ?

- D'ailleurs, a-t-il les moyens de les sécuriser fortement contre le piratage ?

- Et "nos" e-tickets de caisse sont conservés durant combien de temps ? jusqu'à quand puis-je y avoir accès ? Est-ce que le commerçant effectue des analyses sur mes e-tickets ? (Ce que je lui achète et quand) Et il y a sûrement bien d'autres questions à se poser !

Personnellement, je demande presque toujours mes tickets de caisse, surtout dans les grandes surfaces où les achats peuvent être conséquents. Et je constate que je ne suis pas le seul... Pas quand j'achète une baguette de pain chez mon boulanger chez qui le contrôle instantané est facile. Et vous ? ■

Pascal RISSEY

Chez AUCHAN, comme ailleurs...



...c'est la valse des étiquettes mais on n'hésite pas à user d'artifices pour mieux faire passer certaines augmentations de prix. C'est ainsi que la bouteille de jus d'orange de marque AUCHAN jusqu'alors de contenance 1 litre est désormais passée à 90 cl, ce qui ne se voit pas nécessairement au premier coup d'œil.

Il est vrai que AUCHAN avait, dans cette démarche pour ce qui concerne le jus d'orange, été précédé par certains concurrents.

Il est vrai, aussi, que cette pratique concernerait des centaines d'articles vendus par les industriels de l'alimentation.

Il n'empêche : on regrette que AUCHAN

s'engage dans cette voie au moment où le pouvoir d'achat des consommateurs se trouve sérieusement écorné par l'inflation. Il ne faut donc plus s'étonner de trouver désormais des paquets de pâtes de 450g ou encore des boîtes de sucres en morceaux de 900g.

Certes ça prend moins de place dans les placards mais ce n'est pas pour autant que le consommateur y trouvera son compte.

Rappelons que seule la mention du prix au kg ou au litre dont l'étiquetage est obligatoire permet de comparer les prix entre différents articles. ■

Thierry DU BLED

L'OLIVIER ASSURANCES

« Un service "client" récompensé pour sa qualité », « nous avons été élu (sic) service client de l'année », « Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer un service client de qualité joignable du lundi au samedi » ou encore « 96% de clients satisfaits ».

Voilà quelques-unes des mentions que l'on trouve sur le site de L'OLIVIER ASSURANCES, entreprise spécialisée dans la vente en ligne de contrats d'assurances et filiale indirecte du groupe britannique ADMIRAL qui fait de « la qualité de service son objectif n°1 ». C'est très certainement ce qui a convaincu M.L. de l'intérêt de faire le choix de cette société pour l'assurance de son véhicule Porsche. La réalité, à la suite d'un accident, s'est hélas révélée fort éloignée du tableau idyllique présenté sur le site.

Le 16/05/2022 : en sortant d'un parking, le véhicule est accroché par un camion. Une fois informé, l'assureur annonce à M.L. que sa responsabilité est entièrement engagée mais que les dommages seront indemnisés au titre de sa garantie « dommages » sous la seule déduction d'une franchise. Le véhicule est confié à l'atelier Porsche de Velizy. Toutefois, en raison de l'indisponibilité de certaines pièces détachées, les réparations ne s'achèveront

qu'en février 2023. L'atelier Porsche adresse alors à L'OLIVIER ASSURANCES les documents habituels en pareil cas dont un imprimé de règlement direct au réparateur ainsi qu'une cession de créance. Cette façon de procéder évite au client de devoir faire l'avance des frais de réparation. En revanche tant qu'il n'a pas réceptionné l'accord de prise en charge par l'assureur le réparateur conserve le véhicule.

Dans les semaines qui suivent M.L. tente, à diverses reprises, de joindre son assureur par téléphone mais se heurte à la résistance d'un serveur vocal.

Une relance par courriel reste sans réponse. Il s'adresse alors à notre association locale de consommateurs et, sur nos conseils, envoie à L'OLIVIER ASSURANCES par courrier recommandé avec A/R une lettre de mise en demeure.

29/05/2023 : l'assureur se décide enfin à se manifester pour informer M.L. que son service « réclamations » a été saisi et ajoute la formulation suivante : « votre réclamation nécessitant des investigations poussées le délai de traitement sera d'environ 40 jours. »

05/06/2023 : à son tour notre association locale adresse une lettre à l'assureur.

16/06/2023 : nouvelle relance de M. L. par courriel, mais l'absence de réaction le conduit à recourir à l'assistance d'un avocat.

09/08/2023 : un courrier de L'OLIVIER ASSURANCES qui nous est adressé en copie ainsi libellé : une « validation expertale devait être apportée par notre expert conseil dans ce dossier. Nous vous confirmons par la présente que notre expert conseil a rendu un avis favorable à celui-ci (sic). Nous avons donc donné un avis favorable à la cession de créance établie avec le garage Porsche. »

Six mois après sa remise en état M.L. a pu enfin récupérer son véhicule.

Ainsi donc, pour un banal accident matériel de circulation, que la plupart des assureurs règlent en quelques jours, il aura fallu près d'un an à L'OLIVIER ASSURANCES pour découvrir la nécessité d'effectuer « des investigations poussées » et 15 mois pour se prononcer sur la prise en charge des dommages.

Une fois de plus il se vérifie que les appréciations les plus flatteuses sur un site internet ne garantissent pas la qualité d'un service. ■

Thierry DU BLED

Darty. Témoignage...

...de l'un de nos bénévoles :

« Je me suis déplacé au magasin Darty d'Herblay le 31 mai 2023 pour y acheter une tablette tactile.

J'ai donc acheté une tablette et j'ai également souscrit un abonnement au « Pack Sérénité Duo », (anti-virus plus world et excel).

Pour souscrire à ce Pack et mettre en place le prélèvement, le vendeur m'a demandé mes coordonnées bancaires et m'a fait signer sur une mini tablette.

Il m'a également demandé si je voulais souscrire à l'assurance Multimédia de Darty, ce que j'ai refusé.

J'ai donc payé ma tablette le jour même, sachant que le prélèvement du Pack Sérénité Duo débiterait un mois plus tard (1er mois offert) en juillet.

En juillet, j'ai vérifié mon compte bancaire et je me suis aperçu que j'avais été prélevé 2 fois par Darty, une fois pour le Pack Sérénité Duo et un autre prélèvement de 11,35 Eu-

ros pour une assurance multimédia le 10 juillet.

J'ai aussitôt appelé le service Client de Darty qui m'a demandé de faire un mail de résiliation et la demande de remboursement de la somme injustement prélevée, chose faite le jour même (25 juillet).

Le 29 juillet, je reçois un mail de confirmation de Darty m'informant de la résiliation effective de cette assurance Multimédia.

Hélas, en consultant mon compte du mois d'août, un nouveau prélèvement abusif de 15,99 Euros est effectué le 10 août.

J'appelle de nouveau le 2 septembre le service Client Darty qui m'assure que le nécessaire va enfin être fait et que je serai remboursé dans les jours qui suivent, chose faite le 6 septembre. »

Et il n'est semble-t-il pas le seul dans ce cas.■

Jean-Louis PRUVOST

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE-CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
Association régie par la loi de 1901
Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN

Contacts

contact@montmorency.ufcquechoisir.fr

Site Internet : <https://www.ufc-ul.org>

Téléphone 07.71.71.09.73

Direction : M. RISSEY
Rédaction : M. CIMA
Trésorerie : Mme DARGNAT
Secrétariat : Mme HADDAK
M. DU BLED

Litiges et enquêtes :

Mme BEN SOUSSAN
Mme FAUBLADIER
Mme MAZER
M. DU BLED
M. DUMOLIN
M. PRUVOST

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.

Permanences

Hors vacances scolaires.

- à Saint Gratien les jeudis à 19h, au Centre Culturel du Forum (Place François Truffaut 95210).
- à Ezanville, le 1er mercredi de chaque mois, sur rendez-vous téléphonique au 07.71.71.09.73

Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91.

Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite, dans son article 26, des consultations données par les associations de consommateurs.

Il en ressort que les conseils à caractère juridique doivent être exclusivement limités aux adhérents.

Bulletin de contact

Adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

□ Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

• Adhésion, première année : 28€ ; réadhésion 1 an : 23€

NOM.....

ADRESSE Postale.....

ADRESSE Courriel.....

□ **Don :.....**

□ **Premier abonnement à « Que-Choisir » papier**

Si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un **premier abonnement d'un an** à tarif réduit comprenant : 11 numéros + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques + informations juridiques succinctes gratuites par téléphone, pour **45€ au lieu de 63€**. **PROFITEZ-EN !**

RGPD : En tant qu'adhérent ou abonné signataire de ce bulletin, j'autorise que les données que j'ai saisies sur ce bulletin de contact soient stockées électroniquement, traitées et utilisées dans le seul but de maintenir le contact entre l'UFC et moi-même, pendant toute la durée de mon abonnement à Que-Choisir ou de mon adhésion à l'association UFC Vallée de Montmorency, augmentée d'une durée de 3 ans. Je peux obtenir leur effacement sur simple demande.

