



UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

N° 172 - 1 €
1^{er} Trimestre 2024
ISSN 0292-1146

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 2. Travaux d'installation de portail.



Se prémunir contre les arnaques

En collaboration avec la **Municipalité de St Gratien**, notre association locale (UFC Que-Choisir Vallée de Montmorency) présente une « **conférence débat** » sur les arnaques sur Internet, dans les boîtes à lettres, par téléphone... Comment les détecter et, si possible, s'en prémunir ?

N'hésitez pas à y participer. C'est gratuit et c'est :

**le vendredi 15 mars 2024 à 19h
au Centre Culturel du Forum
Théâtre Jean-Marais.
95210 St Gratien.**

SOMMAIRE

- **Éditorial**
-Agriculteurs en colère !
- **Informations, prises de position**
-Travaux d'installation de portail.
-Courroie de distribution.
-Décongelé ? Ne pas recongeler !
-Fausses promesses...

Chers lecteurs,
n'hésitez pas à réagir à nos articles.
Vos réactions, anonymisées, sont consultables sur
notre site Internet <https://www.ufc-ul.org> dans la
rubrique "Nos bulletins".

Agriculteurs en colère !

édito

Ces dernières semaines, les manifestations des agriculteurs ont fait comprendre à pas mal d'entre nous que, dans les conditions actuelles, il leur était difficile de concilier travail rémunérateur et contraintes écologiques telles qu'elles étaient appliquées !

En fait, le « problème » ne semble pas venir des agriculteurs de base ayant été les premiers à manifester leur grogne relative à leurs revenus financiers ridiculement bas.

Le « problème » ne semble pas, non plus, venir des « écologistes » purs et durs demandant que les normes de préservation de la nature et de la santé des consommateurs, continuent à être appliquées aux producteurs, pour le bien-être de la population française.

D'où vient donc ce « problème » lorsqu'on sait que, depuis 2018, des lois EGALIM ont été spécialement mises en place par notre Gouvernement dans le but de satisfaire tout le monde en rendant obligatoires de saines négociations entre les producteurs français et les centrales d'achat françaises de la grande distribution française ?

La réponse à cette dernière question vient essentiellement du fait que ces lois sont, paraît-il, allègrement contournées par certaines centrales d'achat négociant à l'étranger les prix avec des producteurs étrangers et s'exonèrent ainsi des lois françaises en la matière ! Sans compter aussi des éventuelles négociations, sous le manteau, avec certains producteurs français ! Le Gouvernement ne peut pas ne pas le savoir et ne fait cependant pas grand chose pour faire appliquer la loi... sauf peut-être depuis les manifestations des agriculteurs car, dixit Monsieur Bruno Le Maire, un plan de « *contrôle massif de tous les contrats négociés* » par les centrales d'achat va être mis en place et des sanctions seront infligées aux contrevenants !

Que va donner ce plan tardif ? Attendons pour voir. Mais pas trop longtemps tout de même car les agriculteurs demeurent en colère ! ■

Raymond CIMA

Travaux d'installation de portail.

Un couple d'adhérents est venu nous rencontrer le jeudi soir, 7 septembre 2023, lors de notre permanence dédiée aux litiges.

Ce jeune couple souhaitait faire installer un portail coulissant motorisé dans son pavillon.

Après avoir sélectionné une entreprise pour la fourniture et pose de ce portail ils ont versé 50% du montant du devis.

Le commercial de cette société leur a conseillé un maçon avec lequel il avait l'habitude de travailler pour réaliser les travaux préalables à l'installation du portail (2 piliers, une semelle de béton).

Ce maçon a confirmé avoir travaillé plusieurs fois avec la société de portail. Il a établi un devis, à priori compatible avec le type de portail prévu. Nos adhérents retiennent son offre et lui versent 50% du devis.

Au mois de juin, l'entreprise de maçonnerie intervient et réalise les travaux qui sont terminés le 20 juin. Il est à souligner que n'étant pas de la partie, notre couple d'adhérent n'intervient pas dans le déroulement des travaux, les 2 entreprises restent en contact téléphonique régulièrement. Le 7 juillet, l'entreprise de serrurerie arrive sur le chantier et constate que la semelle en béton destinée à recevoir le portail est trop étroite. Le



responsable de chantier appelle le maçon pour lui indiquer que le travail n'est pas conforme et l'entreprise repart sans avoir pu effectuer les travaux.

Nos adhérents contactent également le maçon qui intervient dans les jours qui suivent pour effectuer les modifications nécessaires à la pose du portail en bonne et due forme mais à leur grande surprise la société de serrurerie leur demande 1600 Euros au motif qu'elle a perdu une journée de travail au prétexte que le maçon n'avait pas effectué les travaux en conformité avec la pose de ce type de portail.

Lors de notre entrevue, nous conseillons à ce couple d'adhérent d'adresser un courrier recommandé avec AR à la société de portail en lui rap-

pelant que le maçon a été choisi sur leur conseil et en lui indiquant : que la coordination des travaux ne leur incombait pas et qu'entre le 20 juin, fin des travaux de maçonnerie, et le 7 juillet, date de leur intervention, les deux intervenants pouvaient s'assurer que le support réalisé était bien conforme à la faisabilité du chantier.

A la suite du courrier recommandé envoyé le 11 septembre 2023 donnant 10 jours à l'entreprise pour réaliser les travaux prévus, sans aucune compensation financière, l'entreprise de serrurerie est finalement intervenue pour poser le portail le 27 septembre 2023 au prix convenu dès le départ.

Une affaire qui se finit bien. ■

Françoise FAUBLADIER
Jean-Louis PRUVOST

Courroie de distribution.



En octobre dernier, Monsieur T.T. s'est adressé au service « relation clientèle » de Peugeot, au sujet de la courroie de distribution qui était à changer sur sa 308 1.2 Puretech 130CV Allure. Après plusieurs refus de faire un geste commercial à ce sujet, M.T.T. est venu nous trouver à l'une de nos permanences.

Nous avons écrit au Département Consommateurs de PSA en lui rappelant que ce type de moteur avait des « problèmes » connus au niveau de sa courroie de distribution et que M.T.T. ne demandait, de leur part, qu'un geste commercial.

Début 2024 M.T.T nous a vivement remercié pour notre intervention car la réponse de PSA a été un geste commercial « sous forme de bons d'achat, d'une durée de validité de deux ans, pour des entretiens et des réparations dans le réseau Peugeot [et que] les bons d'achat non utilisés au bout de ce délai pourront être renouvelés » ■

Raymond CIMA

Décongelé ? Ne pas recongeler !

En prévision des fêtes de fin d'année, il était tentant d'effectuer ses achats à l'avance afin de prendre le temps de faire les bons choix, de profiter de la disponibilité des produits, et d'éviter la très forte affluence des derniers jours.

Le recours à la congélation offre la possibilité d'assurer, dans de bonnes conditions, la conservation des produits achetés. **Encore faut-il pouvoir être sûr que ceux-ci n'ont pas déjà subi une congélation, ce qui, hélas, n'est pas toujours aisé à détecter.**

C'est ainsi que pour certaines variétés de saumon de la marque DELPEYRAT (mais elle n'est pas la seule), alors que le bon sens commande de faire apparaître cette mention de manière très apparente, c'est au verso de l'étui en carton que l'on trouve, noyée au milieu du texte et sans que rien ne l'en distingue, la phrase « **Produit décongelé ne pas recongeler** » ! Lorsque, pris d'un doute, après avoir sorti la boîte du congélateur on en prend connaissance il est trop tard et au lieu de prendre la direction de l'assiette c'est à la poubelle que l'affaire se termine !

Contacté, le SAV de DELPEYRAT soutient que l'entreprise n'a pas jugé utile de procéder différemment puisque, selon elle, la commercialisation en France de la quasi-totalité des saumons fumés s'effectue après qu'ils ont été congelés puis décongelés. Ainsi donc il semblerait, pour DELPEYRAT, que si le consommateur l'ignore, il ne peut s'en prendre qu'à lui-même ! Faisant suite à un signalement sur la plateforme « signal conso » l'entreprise s'est contentée de dire que la mention sur l'étiquetage est conforme à la réglementation en vigueur !

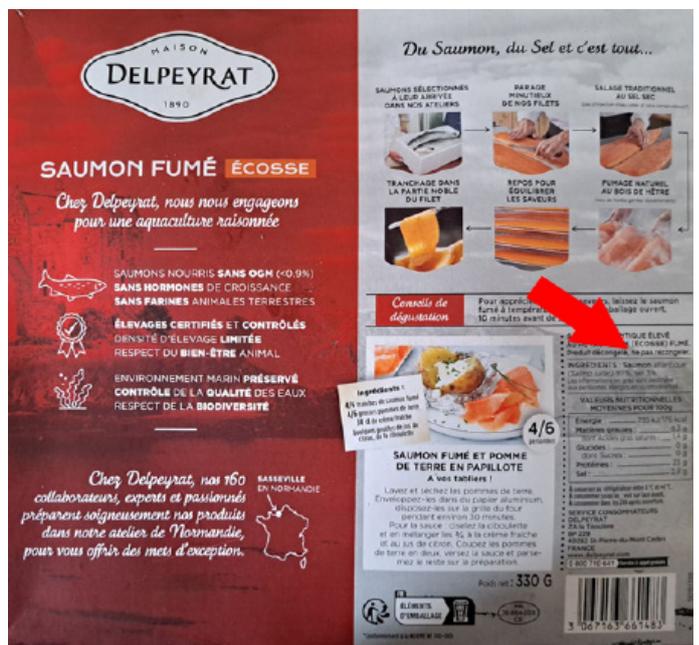
Des concurrents, sans doute plus au fait du niveau d'information réel des consommateurs, prennent soin de faire apparaître sur leur étiquetage de manière très apparente les mention « **Produit décongelé ne pas recongeler** » ou, au contraire, « **Garanti jamais congelé** » permettant ainsi à l'acheteur de faire son choix en pleine connaissance de cause sans avoir besoin de lire intégralement les étiquettes. Privilégiez donc ceux-là qui ne se contentent pas du service minimum mais prennent la peine de fournir au consommateur l'éclairage nécessaire à un achat raisonné ! ■

Thierry DU BLED

Photos montrant les deux faces de l'emballage du produit dont il est question, ci-contre.

À l'extrémité de la flèche rouge que NOUS avons rajoutée (photo 2) , il est noté, **en petits caractères peu évidents à lire** :

Produit décongelé, ne pas recongeler.



Ne recongelez jamais un produit décongelé !

Information de l'UFC-Que-Choisir : « C'est l'une des règles de base. La mention « Ne pas recongeler après décongélation » doit d'ailleurs obligatoirement être inscrite sur les produits surgelés. La raison : la rupture de la chaîne du froid favorise la prolifération de bactéries, telles que la salmonelle, la listeria ou le staphylocoque doré, pouvant notamment entraîner des intoxications alimentaires et provoquer de sérieuses complications [entre autres] chez la femme enceinte. »

FausseS promesses.

Si elle s'abstient parfois d'amener ses clients à bon port, la compagnie ROYAL AIR MAROC (RAM) se montre experte dans l'art de les mener en bateau !

M. et Mme D. avaient réservé un vol aller/retour Paris/Agadir.

Départ prévu le 16/07/2020.

Le 12/07 un courriel de la RAM les informe de l'annulation du vol, sans aucune explication. La RAM ne leur propose non plus aucune solution de remplacement. Ils choisissent néanmoins la RAM, en s'acquittant d'un supplément de 245€, pour reprendre des billets avec escale à Casablanca car la compagnie n'assure plus de vols directs Paris/Agadir. Ils se trouvent, par ailleurs, dans l'obligation de passer une nuit à l'hôtel à Casablanca.

Le 30/07 un courriel de la RAM les informe de l'annulation de leur vol retour prévu le 7/08 sans davantage de proposition de remplacement. Ils recourent, cette fois, à AIR France et s'acquittent d'une somme de 739€ pour un vol avec escale à Casablanca avec, à nouveau, une nuit à l'hôtel.

A leur retour ils présentent une réclamation pour la totalité des frais supplémentaires qu'ils ont du exposer pour un total de 1139€. Leurs échanges par téléphone et par cour-

riel ne donnant aucun résultat, ils adressent à la RAM un courrier recommandé avec A/R le 10/07/2021.

Dans sa réponse du 2/12, la RAM fait savoir que l'annulation du vol aller est due au Covid 19 selon elle « circonstance extraordinaire qui l'exonère de toute responsabilité » (position contraire à la réglementation en vigueur). En revanche elle s'affirme disposée à rembourser le vol retour Agadir/Paris.

Il s'ensuit une série d'échanges au sujet du compte bancaire à créditer, la carte bancaire utilisée pour le paiement initial étant expirée. La RAM demande confirmation qu'il s'agit du même compte et, à défaut seulement, de lui faire parvenir un RIB. M. ET Mme D. confirment donc que leur compte n'a pas changé.

Le comble du cynisme est atteint lorsque la RAM adresse à nos adhérents une demande qui, en raison de sa date, a toutes chances de ne pouvoir être satisfaite : par courriel du 13 juillet elle demande, en effet, un RIB à lui faire parvenir sous 7 jours faute de quoi le dossier serait classé. M. et Mme D. parviennent fort heureusement à y répondre dans le délais imparti.

Depuis lors, ils attendent toujours le remboursement annoncé ! ■

Thierry DU BLED

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 télé-
phonique au 07.71.71.09.73

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.....

Année de naissance.....

Don :.....

RGPD : En tant qu'adhérent 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 adhésion à l'association UFC Vallée de Montmorency, augmentée d'une durée de 3 ans. Je peux obtenir leur effacement sur simple demande.

