

## Coup de gueule

***Ce trimestre verra en préambule un coup de griffe à une revenante ! La belle ALICE au pays des merveilles vient se rappeler aux mauvais souvenirs des consommateurs victimes de promesses non tenues en 2005 et 2006. Plusieurs adhérents nous ont transmis les courriers simples d'un huissier de Paris qui exige le paiement de factures de cette période ! Cela ne nous a pas plu ! Mais reste à savoir comment réagir efficacement.***

Suite à intervention, Nous avons reçu un courrier de la société dont nous reproduisons le passage le plus important :

**«Pour votre information, une procédure spéciale a été mise en place pour le recouvrement des créances datant de 2005 et 2006. Ainsi sur simple appel au service client Alice ( 1013 appel gratuit depuis un téléphone fixe 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ) ou sur simple envoi d'un courrier à la SCP PIQUET MOLITOR ( huissiers de justices – NDLR ) la personne sollicitée pour le paiement de ses factures d'Alice voit sa dette immédiatement annulée si elle justifie d'une non délivrance ou d'une qualité très dégradée du service souscrit»**

Vous ne rêvez pas ! C'est maintenant au consommateur de prouver la faute de la belle endormie trois ans après les faits

pour ne plus être ennuyé par cette société ! ALICE a juste oublié la prescription établie par l'article L. 34-2 du Code des Postes et Télécommunications Electroniques reproduit ci-dessous :

### **Art. L. 34-2**

**La prescription est acquise, au profit des opérateurs mentionnés à l'article L. 33-1 »pour toutes demandes en restitution du prix de leurs prestations de télécommunications présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement.**

**La prescription est acquise, au profit de l'usager, pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications d'un opérateur**

millions d'€ en 2008 et que son dirigeant M. BEIGBEIDER espérait mieux ! Faire vite des clients et revendre encore plus vite aurait pu être une bonne idée comme cela a déjà eu lieu dans l'Internet mais avec le refus des consommateurs, raté ! Nous vous conseillons de ne pas recevoir

**appartenant aux catégories visées au précédent alinéa lorsque celui-ci ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.**

Menacer les consommateurs de poursuites sur des factures prescrites ? La belle endormie a de l'imagination ! Nous refusons définitivement cette procédure spéciale. Nous vous invitons à nous transmettre la copie des lettres de l'huissier relatives à ces créances et de nous tenir informés si cet homme de loi persévère.. Nous envisageons une suite judiciaire si nous constatons que cette société n'a pas arrêté ces mauvaises actions. Nous avons conservé les dossiers de l'époque.



# ALICE est de retour !

## POWEO L'activisme en action

Cette société a décidé de mettre les moyens nécessaires pour avoir des clients y compris par des méthodes musclées ! Nous revoilà revenus au temps du démarchage à domicile par des armées de vendeurs payés à la commission souvent misérable. Il est vrai qu'elle a perdu 18

ces vendeurs hardis qui reproduisent les moyens mis en œuvre par 9 TELECOM ou TELE 2 dans les années noires d'Internet. Notre réaction sera la même. S'il le faut, nous porterons plainte.

Nous avons versé une larme au vu de déclarations de M. GADONNEIX,, PDG d'EDF. Le pauvre homme se lamentait de la maigreur de ses résultats en 2008 qui ne représentaient que 3,4 milliards d'€ ; La bourse, cet endroit maléfique qui ne plaisante pas avec les médiocres a immédiatement sanctionné le cours d'une baisse de 40 % ; Le motif de cet échec il est vrai est impardonnable. C'est de votre faute ! En effet, la société a provisionné 1,2 milliards d'€ pour cause de tarifs régulés ! Depuis le 01/07/2007, la concurrence, paraît-il, existe dans l'énergie. Pour éviter les abus, les prix de l'électricité et du gaz peuvent être soit libres soit régulés. C'est donc pour ne pas avoir pu librement fixé ses prix qu'EDF pleure. Nous savons maintenant ce qui nous attend si nous

avons la mauvaise idée de quitter EDF ou GDF en tarifs régulés. Au 31/01/2009, environ 3% de consommateurs avaient quitté les tarifs régulés. Disons le net : C'est trop ! Il est vital que le maximum de consommateurs reste chez les anciens opérateurs. Devant le nombre potentiel de mécontents refusant des hausses de 40 % et à 18 mois des élections, il existe une chance que les pouvoirs politiques reculent ! Comment par les temps qui courent faire accepter sans heurts une augmentation aussi considérable ? En outre la concurrence n'existe pas ! C'est une mascarade quant on voit les anciens opérateurs produire 95 à 98 % de l'énergie. Des esprits cyniques pourraient imaginer que l'on a créé une fausse concurrence qui permettrait à deux entreprises à

la sortie de cette période de transition qui devrait se finir en juin 2010 d'augmenter considérablement ses prix en invoquant le fait que les consommateurs ont accepté les tarifs libres en allant voir ailleurs ! Nous n'osons imaginer tant de vice mais à tout hasard, restez chez ces fournisseurs d'énergie en tarifs régulés. Ne changez rien ! Vous recevez deux factures au lieu d'une ? Cela change quoi ? Il faut aussi évoquer les agissements étonnants des soi-disants concurrents ! Cerise sur le gâteau : La baisse de 10 % intervenant le 01/04/2009 appliquée par GDF ne s'appliquera pas aux clients qui ont abandonné les tarifs régulés ! Ils ont la « chance » d'avoir un prix bloqué. Il n'y a rien à faire car la rupture du contrat sous tarifs régulés est définitive.

## Banques : La mauvaise foi en action



Personne n'a oublié le triste salon tenu à la foire exposition de la CAMIF survécu 4 jours avant la liquidation de la société. 4 mois plus tard, un certain nombre de dossiers sont réglés mais certains vont probablement déboucher sur des suites judiciaires. Nous pouvons avec le recul faire le point et les constats effectués nous ont quelque peu surpris. Quand une société comme la CAMIF fait faillite, il y a deux types de victimes hélas.

En premier lieu, les acheteurs de la foire exposition ; Pour la totalité des consommateurs qui se sont adressés à nous, l'annulation de la vente a été très rapide et sans quasiment aucune discussion de la part de l'ensemble des banques ! Nous avons même eu une banque qui a annulé de sa propre autorité les paiements par carte bancaire. ! Nous sommes très satisfaits que nos demandes aient été aussi bien écoutées. Pour rappel, nous avons porté plainte pour infraction au démarchage à domicile le 20 novembre

2008. Le délit qui a été commis explique sans doute cette issue compte tenu des constats réalisés pour les autres victimes. En deuxième lieu, les consommateurs qui ont acheté soit par correspondance soit sur le site Internet. Là, la bataille est dure et rien ne dit à l'heure où est rédigé cet article que les banques ont tort de refuser le remboursement. Plusieurs courriers ont été faits générant souvent une réponse juridique curieuse : On suit les avis de la Répression des Fraudes ! Cette non-réponse ne restera pas sans suites judiciaires. C'est l'archétype des dossiers que nous devons gérer. Comment imaginer qu'une vieille dame de 60 ans puisse ainsi se comporter ? Pendant des décennies, elle a été à nos côtés. La fin est pitoyable. Le pire est devant nous avec la crise majeure que nous vivons. La plus grande prudence est de mise. Aucun nom ni marque ne sont à l'abri.

## DGCCRF : La fin ?

Derrière ce sigle se cache la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes. Cette administration rattachée à Bercy devrait disparaître sous peu pour être intégrée dans un nouveau concept qui réunira l'équipement, la Répression des Fraudes et l'agriculture ! Le tout sera sous la directive du préfet ! Nous ne comprenons pas cette réforme qui supprime un organisme de contrôle indépendant pour le rattacher à l'exécutif départemental qui est décrit comme obsolète. En outre, est-on sûr que les agents de cette nouvelle structure auront les moyens d'agir localement quant un scandale sera découvert ? Rien n'est certain mais on peut craindre des dérives. A l'heure d'Internet et de mondialisation, ce retour sur le passé est plus que surprenant ! Quid aussi des enjeux nationaux et notamment des contrôles qui ont permis de déceler de graves problèmes de sécurité ?

Nous espérons nos craintes non fondées car dans le cas contraire, nous verrons vite les conséquences de la disparition de cette administration. Nous ne croyons pas à la modernisation et à la rationalisation quant l'ensemble du personnel atteint péniblement 5000 personnes pour toute la France. Il faut souligner que ce service a deux rôles importants : Le contrôle des marchés publics et le contrôle du respect de la concurrence. Ces tâches ne sont pas anodines.