

Coup de gueule

*Riche moisson que ce trimestre !
L'énergie domine encore le marché mais ce n'est pas le seul
secteur qui nous a quelque peu agacés !*

Commençons par GDF... pour changer



Depuis le dernier numéro d'ANTIPAC, nous avons dépassé les 500 dossiers ouverts depuis octobre 2007. Mais nous ouvrons depuis quelques mois des dossiers hors normes. Quatre d'entre eux montrent des dysfonctionnements graves de la part de cette société. Le premier cas concerne l'envoi d'un chèque de 325 € devenu par l'alchimie de l'informatique une tentative de paiement de 1155,12 € correspondant à une facture contestée ! La société a reconnu par écrit qu'une « erreur administrative » expliquait cette bizarrerie. Devant notre étonnement, le chèque est devenu un TIP ! Nous n'avons pas à ce jour d'explications. N'appréciant pas les falsifications de chèque réalisées informatiquement, la suite sera donc judiciaire... Continuons par un « coefficient de conversion » de 31,20 au lieu de 10,80 en moyenne ! En effet, depuis longtemps, GDF facture des kWh après avoir converti des mètres cubes avec un coefficient qui varie de 10,70 à 11. Là encore, une « erreur administrative » s'est glissée dans l'informatique ! Cela donne tout de même une consommation triple de la réalité... Poursuivons ce parcours initiatique par un dossier où math sup' est nécessaire...

0 x 10.73 donnerait 0 pour nous tous ! Pas pour GDF : Cela donne 31 m3 ! Deux mois plus tard, 0 x 10.73 donne...173 m3 ! Ces deux facturations, dont nous avons copie, montrent donc que des index autres que ceux mentionnés sont utilisés à l'insu des consommateurs pour facturer des sommes non dues ! Là encore, malgré plusieurs demandes, aucune réponse n'a été apportée. La suite sera là encore judiciaire. Nous finirons par les écritures comptables fausses ! Un chèque de 1109 € couvre deux factures dont une de 390 €. Bien que le chèque soit débité, seul le paiement de 719 € a été imputé ! La somme de 390 € est reportée sur la facture suivante ... La suite de ces affaires sera une nouvelle fois judiciaire...

Nous vous conseillons de vérifier attentivement le verso de vos factures et notamment les multiplications, les soustractions du nouvel index par rapport à l'ancien, de faire des copies de vos chèques ou TIP et surtout de vérifier que les règlements que vous avez fait sont bien reportés sur le recto de la facture...

LE THÉ VERT CHO-YUNG : IDÉAL POUR ALLÉGER LE COMPTE BANCAIRE

Ce message publicitaire circule actuellement sur le net. Il propose de bénéficier des vertus du thé vert CHO-YUNG pour perdre les kilos en trop en consommant deux tasses par jour. Une offre d'essai de 14 jours est proposée : le coût de la cure (69,99 €) est généreusement

offert. Seuls les frais de port sont à régler par carte bancaire pour un montant de 8,81 €. Toutefois, un discret encadré précise qu'un approvisionnement automatique en thé sera effectué chaque mois, (bien évidemment, facturé 69,99 €), sauf refus du client, à forma-



liser par courriel avant le délai de 14 jours. Cette pratique de l'échantillon gratuit permet surtout de récupérer le précieux numéro de carte bancaire et de facturer ainsi à prix fort, aux consommateurs peu vigilants, les prochains envois de thé vert.



LE CERTIFICAT DE RÉQUISITION OFFICIEL DU « REVENUE ALLOCATION BUREAU »

La promesse du «REVENUE ALLOCATION BUREAU» (R.A.B.) n'est pas originale puisqu'il s'agit d'un gain potentiel de 5 000 000 €.

De même, des artifices connus sont utilisés pour crédibiliser le courrier publicitaire : diplôme, signataire, termes officiels (« certificat de réquisition officiel », « formulaire 1077 »). Et, bien évidemment, des frais de traitement et d'administration sont à régler pour un montant de 40 €.

Classiquement, l'enveloppe-retour mentionne une boîte postale aux Pays-Bas, sans même l'indication d'un destinataire. Inversement, le mode d'envoi de ce document publicitaire vise à surprendre le consommateur et à crédibiliser la réalité du gain annoncé : il est expédié dans un cylindre en carton d'une longueur de 33 cm environ, posté de Chine.

Plusieurs mentions, telles « contenu scellé afin d'être protégé lors du transport », « privé et confidentiel », « courrier extrêmement important », « veuillez ouvrir et prendre connaissance dans un délai de 24 heures » viennent renforcer la pression psychologique.

Cette invasion de cylindres qui, du reste, semble avoir perturbé les circuits de distribution de La Poste compte tenu de l'emballage peu compatible avec le matériel de tri actuel, aura un impact certain sur les personnes en situation financière difficile.

Dans le passé, le Réseau anti-arnaques avait dénoncé un procédé comparable consistant à expédier des promesses de gain par courrier recommandé afin d'en attester le contenu.

... Continuons par GrDF !

Le sigle contient GDF... Normal compte tenu qu'il s'agit d'une société dont le 'r' signifie Réseau, mais qui effectue l'ensemble de la gestion matérielle des contrats de gaz de toutes les sociétés. Le travail consiste notamment à relever les compteurs, les changer, voire à faire les coupures en cas de non paiement de factures. C'est aussi GrDF qui effectue les ouvertures et résiliations lors de déménagements. Ce travail est le plus souvent réalisé en sous-traitance. Plus de la moitié de nos litiges avec GDF vient du travail mal fait de cette société. La facturation est en effet établie à partir des index communiqués par GrDF... Quant on ajoute en plus la mauvaise foi à l'incompétence, le résultat est à la hauteur du cumul. Cela donne des litiges interminables, demandant pour chacun des heures de travail, consistant notamment à analyser facture par facture tous les ingrédients. Mais nous avons depuis six mois découvert pire encore. Deux consommateurs, pour des raisons inconnues ont reçu du gaz sans que le contrat soit activé. GrDF met alors en route un processus qui lui permet de s'attribuer les consommations non facturées depuis le début de la livraison jusqu'à la date de découverte. Bien évidemment, un tarif spécial totalement opaque est appliqué sans aucune explication. La facture émise est à régler sous 15 jours. Quelques ingrédients semblent échapper à ces braves gens... La prescription en matière d'énergie est de deux ans. Dommage quant on peut tenter de demander 6 ans ! On invente alors une notion nouvelle de consommateurs particuliers « professionnels » pour taxer les 6 ans. Pour appuyer cette démonstration totalement fautive, on n'hésite pas à citer un article du Code Civil sans aucun rapport avec le litige ! Cela paraît tellement plus convain-

quant... Dans ce dossier, nous en sommes à trois lettres avec trois réponses aussi creuses les unes que les autres. Mais comme cela ne suffit pas, le deuxième cas est encore mieux. GDF, pour un motif ignoré, ne réactive pas un contrat. Notre adhérent signale le problème par lettre recommandée avec AR sans réaction de GDF. En outre, plusieurs prélèvements ont eu lieu au profit de GDF sans que GrDF les retrouve ! Il paraît que ce consommateur était inconnu de GDF ! La première question à se poser est de se demander ce que GDF a fait de l'argent encaissé, mais avec des écritures comptables fausses, tout est possible ! La deuxième interrogation est de tenter de comprendre comment un client peut être inconnu alors que des paiements ont été effectués, et que plusieurs courriers ont été envoyés. GrDF n'a apporté, pour trois courriers, aucune réponse malgré nos questions précises. Le contenu de ces courriers élude soigneusement tous ces problèmes et maintient la demande de paiement ! Il manque la cerise sur le gâteau. La société a reconnu par courrier que toutes ses factures étaient fausses par manque d'indication de la période facturée. Ce n'est pas le seul point, mais jusqu'à fin juillet, toutes les factures émises à ce titre sont nulles ! L'obligation d'informer définie par l'article L. 111-1 du Code de la Consommation a été violée plusieurs fois ! Comme vous pouvez le voir, GDF n'est déjà pas 'une affaire', mais GrDF est pire encore. La mauvaise foi mise en œuvre n'est pas acceptable. Nous allons donc tenter de ramener à la raison cette entreprise qui se croit au dessus des lois. En cas de victoire, cela se saura...

Nous finirons cette rubrique pour vous demander de faire très attention avant de vous lancer dans le produit à la mode. J'ai appelé devant le public... les panneaux photovoltaïques. Ces « trucs » chers et complexes demandent de la part des consommateurs une solide réflexion avant de se lancer dans un projet. Outre le prix de rachat du kWh, qui va encore baisser, les installations sont souvent problématiques. Les

litiges que nous traitons montrent la difficulté de la chose... En outre, les contrats sont de longue durée, et seront donc, éventuellement, à vendre avec la maison. Il n'est pas sûr que l'acquéreur potentiel veuille s'encombrer de ces panneaux. Par ailleurs, il faut se poser quelques questions fondamentales. Quelle est la durée de vie de ces panneaux et que deviennent-ils après ?... En outre, ce sont les consommateurs

qui vont trinquer dans le futur car il faudra bien que quelqu'un paie le prix ahurissant du kWh vendu à ErDF ! L'Allemagne ne s'y est pas trompée, qui a baissé de façon considérable le prix fixé par l'état. Les calculs réalisés montraient qu'au rythme d'installation où cela évoluait, l'ensemble des consommateurs paierait son électricité 10 % plus cher ! A méditer donc avant de se lancer dans ce type de projet.



Alerte au phishing

Les « messageries-test » mises en place par le **Réseau anti-arnaques** l'attestent : les offres de phishing (en français « hameçonnage ») prolifèrent depuis le début de l'année 2010, avec certainement un record atteint durant les mois de juillet et d'août.

Le principe du phishing est simple : un message présumé émaner d'une société connue, notamment dans le domaine de la téléphonie, de la banque ou du commerce internet, vous invite à cliquer sur un lien pour compléter un formulaire où vous devrez indiquer votre numéro de carte bancaire (y compris les trois derniers chiffres du cryptogramme mentionnés au verso de la carte). Même les services fiscaux et la caisse d'allocations familiales sont ponctuellement concernés. Les accroches publicitaires s'appuient essentiellement sur deux arguments :

- le risque d'interruption d'un contrat (« votre carte bancaire sera suspendue », « problème sur votre dernière facture ») ;
- une promesse de remboursement (« urgent : votre compte bancaire a été débité deux fois »).
- Plusieurs éléments doivent inciter le consommateur à ne pas répondre à ces sollicitations :
- des erreurs grossières d'orthographe ;
- la demande d'un numéro de carte bancaire, surtout lorsque l'opération est présumée concerner une opération de remboursement !

Mais positifs : cette surdose de phishing ne peut qu'inciter à la prudence l'internaute qui va recevoir le même jour des messages similaires.