

# IN

LE MAGAZINE POUR L'FORMATION ET LA DÉFENSE  
DES CONSOMMATEURS SALARIÉS



**Reportage**  
Accession à la  
propriété

INDECOSA - CGT

JANVIER 87 Bimestriel n° 1

DR

# SOMMAIRE

- 3 -

Billet

Lydia Brovelli, Présidente d'INDECOSA

---

- 4 -

Actualité

Votre argent m'intéresse

---

- 5 -

Actualité brèves

---

- 6 -

Reportage

Accession à la propriété

---

- 9 -

Dites-nous

Didier Le Reste, contrôleur de train

---

- 10 -

Enquête

La stratégie des constructeurs automobiles

---

- 13 -

Juridique

Démarchage à domicile

---

- 14 -

Courrier des lecteurs

Histoires de télé

---

- 15 -

Dans nos associations

Les Bouches-du-Rhône

---

# BILLET

**B** ranché, câblé ... In ?  
Tout simplement mieux adapté à vos goûts, à vos besoins, c'est l'objectif que nous nous sommes assignés avec cette nouvelle formule de la publication de notre association INDECOSA.

Notre association a maintenant 7 ans ... l'âge de raison, en quelque sorte. Si sa légitimité est pleinement acquise, il lui reste encore à fertiliser quelques déserts car on ne songe pas toujours spontanément à elle, bien qu'à notre époque la consommation constitue à la fois un révélateur et un enjeu.

Son originalité c'est d'être fille de la CGT ; cette parenté lui confère des responsabilités et lui offre des potentialités.

Car elle navigue au milieu d'un mouvement Consommateurs largement intégré dans la gestion de la crise et elle est la seule à s'en démarquer.

Mieux informer et défendre les Consommateurs salariés, tel est son but. Elle continue de s'y employer et «In» entend y contribuer.

Lydia BROVELLI

# ACTUALITÉS

## TARIFICATION DES COMPTES BANCAIRES ELLE NE SE NEGOCIE PAS, ELLE SE COMBAT !

**L'**opposition des titulaires de compte à toute tarification des services bancaires se développe et s'exprime fortement.

Pour sa part, dès le mois d'avril 86, l'INDECOSA CGT faisait observer dans un communiqué, que l'annonce faite par l'Association Française des Etablissements de Crédit, d'instituer une taxe annuelle de 60 à 120 F, pour la tenue de chaque compte était le prélude à la taxation des chèques.

Non seulement, cela s'est confirmé, mais les banquiers mis en appétit par les sommes qu'ils espèrent ainsi recueillir, envisagent de tarifier toutes les opérations bancaires. Si leur mauvais coup réussit, demain ils feront payer de la même façon les opérations qui seront effectuées avec les cartes bancaires.

Non seulement, ils profitent de l'argent des usagers qui sont obligés d'en passer par là, puisque salaires et retraites sont virés sur les comptes bancaires, mais encore il faudrait payer pour cela !

Après avoir réalisé 8 milliards de profits en 1985, sans doute beaucoup plus en 1986, les banques espèrent recueillir de 10 à 15 milliards par an de la tarification.

Pour chaque titulaire de compte, cela représenterait de 400 à 800 F par an !

**Il est possible d'empêcher ce racket !**

Ayant rejeté le principe de la tarification, INDECOSA NE S'EST PAS associée à la négociation menée avec les banques qui, quels que soient les oripeaux dont on l'affuble aboutit à accepter cette tarification.

Les consommateurs qui ont déjà fait connaître à leur organisme bancaire leur opposition, ou ceux qui ont décidé de transférer leur compte en cas de tarification par leur banque, montrent la voie à suivre.

Que ce mouvement s'amplifie encore et chacun devra prendre ses responsabilités en connaissance de cause.

**Avec eux l'INDECOSA CGT agit pour le maintien de la gratuité.**



# ACTUALITÉS BRÈVES

## A PROPOS DE TARIFICATION

**S**elon un sondage SOFRES réalisé pour le mensuel « ordinateurs et banques », 63% des français sont tout à fait opposés à la facturation par les banques de la gestion des comptes ou du traitement des chèques. Pleins de bon sens ces français ! Ceci d'autant plus que les banques ont réalisé en 1985, plus de 8 milliards de profits. Selon des informations officielles, ce chiffre sera largement dépassé en 1986. Il est vrai qu'il n'y a pas de petits profits !

## LIBERTE DES PRIX

**U**n consommateur nous signale avoir acheté en pharmacie du sucre à basses calories O.D.A. au prix de 17,30 F. Sous l'étiquette, en surcharge figurait l'ancien prix 10,20 F, soit une augmentation de 69,6%. Qui se sucre ? Le fabricant ? Le pharmacien ? Ou les deux à la fois ? La liberté des prix a du bon, elle alimente les profits de certains. Les consommateurs eux paieront ! L'indice Officiel lui ne traduira pas cette hausse, le produit ne figure pas dans la liste de ceux qui sont relevés.

## BILLETS CONGES PAYES

**L**e projet de budget prévoit qu'au 1er janvier 1987, la réduction sur le billet SNCF de congé annuel passera de 30 à 25%, et l'accès aux trains ne pourra se faire qu'en période bleue. Cette mesure si elle était adoptée pénaliserait environ 2 600 000 voyageurs, à la fois sur le coût, et les dates de départ. Déjà 46% des français ne partent pas en vacances, nombreux sont ceux qui les écourtent. Cette tendance ne pourra que s'accroître avec les mesures envisagées.

## ACHETEZ FRANÇAIS UN CLIP TELEVISE

**L**a promotion des produits français sur nos écrans, voilà une campagne qui ne défrise pas l'INDECOSA. Depuis toujours, notre association met l'accent sur la nécessité d'améliorer la qualité des produits et d'en faire une large promotion. Une nécessité pour l'emploi et l'économie du pays. Dans un bon rapport qualité prix, nous nous prononçons sans réserve pour donner la priorité aux produits français.

## LOYERS, QUELLE AUGMENTATION ?

**L**a hausse des loyers est encore déterminée par la loi QUILLOT, en attendant les mauvais coups de la loi MEHAIGNERIE... Voici ce que vous devrez payer en plus :  
+ 2% pour les loyers soumis à la loi de 1948,  
+ 3% pour les logements de catégories III A et III B,  
+ 9% pour les catégories II B et II C,  
+ 2,7% pour les logements HLM depuis le 1er janvier 1986.  
Quant aux loyers indexés sur le coût de la construction du 2ème trimestre, ils augmenteront de 3% (J.O. du 10 octobre 1986).

## INDICE DES PRIX

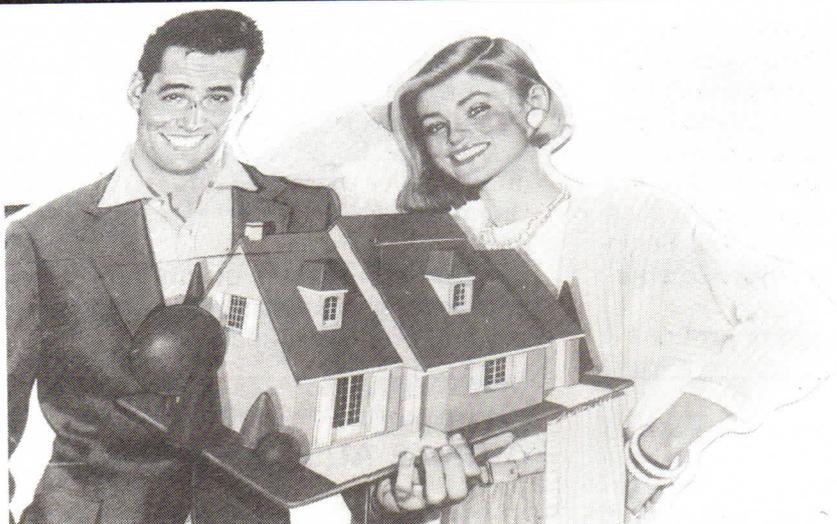
INDICE INSEE

INDICE CGT

	Evolution mensuelle		Evolution annuelle	
Nov. 85	+ 0,2	+ 4,8	+ 0,3	+ 6,2
Déc. 85	+ 0,1	+ 4,7	+ 0,2	+ 6,1
Janv. 86	+ 0,1	+ 4,2	+ 0,3	+ 5,2
Fév. 86	- 0,2	+ 3,4	+ 0,3	+ 4,6
Mars 86	+ 0,3	+ 3,0	+ 0,2	+ 4,3
Avril 86	+ 0,4	+ 2,6	+ 0,5	+ 4,0
Mai 86	+ 0,2	+ 2,3	+ 0,4	+ 4,0
Juin 86	+ 0,3	+ 2,3	+ 0,4	+ 4,1
Juillet 86	+ 0,1	+ 2,0	+ 0,3	+ 4,3
Août 86	+ 0,1	+ 2,0		
Sept. 86	+ 0,4	+ 2,3	+ 0,7	+ 4,3
Oct. 86	+ 0,2	+ 2,2	+ 0,2	+ 3,9
Nov. 86	+ 0,1	+ 2,0	+ 0,2	+ 3,8

# REPORTAGE

Accession à la propriété



## LE CHATEAU DE CARTES

**C**a y est, enfin chez soi. Enfin presque. Reste à assurer le paiement de deux cent quarante mois de crédit, un bail de vingt ans. Au début, on vit dans un vrai p'tit paradis. Mais attention, vaut mieux pas rencontrer en chemin des ennuis de santé ou des problèmes d'emploi, surtout quand on a sur le dos un crédit avec des remboursements qui augmentent au long des années. Il était pourtant tellement charmant le gars qui vendait cette maison à la campagne.

**U**ne maison à la campagne, dans une ville aux champs. Le rêve est devenu une réalité pour des milliers de familles venues habiter la ville nouvelle de Melun-Sénart, en Seine-et-Marne. Des couples, souvent jeunes, quittent Paris et sa banlieue emportant dans leurs bagages un ou deux enfants et un gros paquet d'espoir. Quelques années plus tard, la maison à la campagne s'est transformée en château en Espagne.

Colette et François vivent aujourd'hui un vrai cauchemar. Pourtant, il y a six ans, ils parta-

geaient un gros bonheur en devenant propriétaires d'un coquet pavillon à Savigny-le-Temple. Quatre pièces confortables, une cuisine aménagée, la cheminée qui réchauffe les soirées d'hiver et un bout de jardin rempli de couleurs du printemps. Enfin, une maison à eux, bien à eux. Savigny vivait encore au rythme des bulldozers et des bétonneuses. Le petit village briard, abrité sous son clocher devenait une ville. Mais on était chez soi, avec plein d'espaces verts, des centres commerciaux et une chouette école pour Nathalie et Fabrice, leurs deux enfants. 

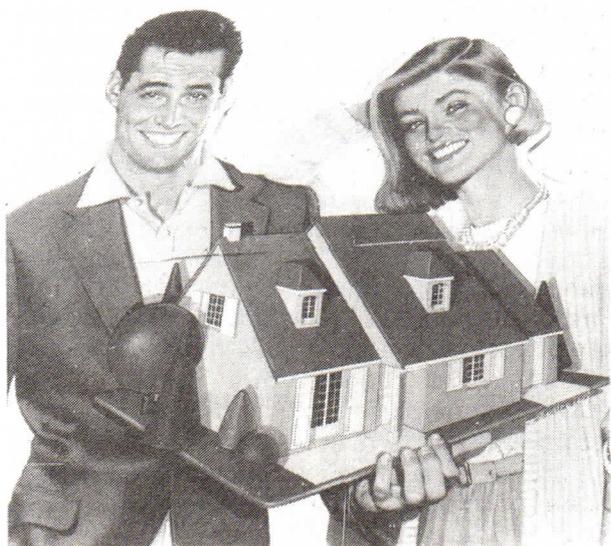
François, rapportait chaque mois son salaire d'agent technique, environ 8 000 F. Colette, secrétaire, gagnait un peu plus de 4 500 F. Ils avaient dû quitter l'étouffement d'un deux pièces sans confort, près de la Porte d'Orléans. L'arrivée d'un deuxième bébé avait tout déclenché. Quelques économies placées sur un livret d'épargne logement, un petit coup de pouce des parents et le jeune couple s'était embarqué dans la grande aventure de l'accession à la propriété. Un appartement à Paris ou en banlieue, impossible, trop cher. Par contre, en allant plus loin, à 80 km au Sud, ils avaient découvert le paradis. Le sourire des promoteurs ouvrait des horizons plein de bonheur. Le coup de foudre, en découvrant la maison témoin. Et ce vendeur, toujours prêt à rendre service, qui gommait toutes les difficultés. «... **Une cheminée, pas de problème avec une petite rallonge, mais pensez plutôt à la tête de vos amis ... la cuisine, on peut vous l'aménager, c'est un peu plus cher, mais vous serez plus tranquilles, surtout vous qui travaillez, ma petite dame ... le crédit, on va s'arranger, on peut aller jusqu'à 30% de vos revenus ... et puis vous êtes jeunes, avec notre crédit à taux progressifs, vous êtes à l'abri des ennuis...**». Colette et François avait signé, ils en avaient pris pour vingt ans. Le piège était tendu.

### Les rêves s'effilochent

Chaque matin, le couple part en voiture retrouver son travail, chaque soir, c'est le retour, toujours plus fatigant. Une voisine garde Nathalie et Fabrice avant et après l'école. Six mois plus tard, réunion de famille. François écoute entre deux bâillements, l'égrenage des comptes du ménage. Pas vraiment la joie. Il faut économiser. Colette quitte son emploi pour s'occuper de la maison et des enfants. François laisse la voiture au garage et s'achète une carte orange. C'est l'hiver, les factures de chauffage sont de plus en plus brûlantes. On vend la voiture pour faire face à quelques impayés. Le crédit pèse, le rendez-vous mensuel de 4 000 F est de plus en plus difficile à assurer. Les pommes de terre et les pâtes font souvent leur apparition au menu. Le jardinet s'est transformé en potager. Colette a appris que chez les voisins la situation est encore plus noire : l'huissier va les saisir.

François vit dans la hantise du chômage, on parle de licenciements à la boîte. Il espérait une promotion, au moins une augmentation, mais tout est bloqué. Il faut qu'il parle à Colette de son idée de vendre le salon qu'ils ont acheté, à crédit bien sûr, pour meubler la salle de séjour. Les gosses font aussi les frais de ces difficultés, on recule la visite chez le dentiste,





on ne leur achète pas de nouveaux vêtements. Depuis quatre ans, tous leurs rêves s'effilochent. Ah, comme il voudrait le retrouver ce vendeur charmeur pour lui arracher son sourire commercial.

## 200 000 F de dettes

François est allé à la banque pour tenter de renégocier le crédit. Réponse négative, leur situation financière est trop aléatoire, leurs revenus trop dérisoires. Quand ils avaient acheté on avait appliqué un crédit à un taux progressif avoisinant les 18%. Aujourd'hui, ces taux se situent aux alentours de 12%. Pour le même montant le remboursement coûterait 1 000 F de moins par mois. Depuis plusieurs mois, Colette cherche du travail, mais les emplois ne courent pas les rues de la ville nouvelle. En cette soirée d'octobre, Colette et François sont seuls devant leur cheminée vide. La décision est prise, ils vont vendre leur maison à la campagne.

Au mieux, ils se retrouveront avec 200 000 F de dettes et les remboursements y afférents, à ceux-ci s'ajoutera le prix du loyer HLM, qui heureusement, si l'on peut dire, leur a été proposé par la Mairie.

Au total, pour la famille, une charge financière à peine moins insupportable, des espoirs déçus et des super bénéfices pour les banquiers, représentant une véritable spoliation. Le piège s'est refermé.

Jean-Jacques DEVAUX

## NE PAS SE LAISSER FAIRE

**L'**histoire de Colette et François, sans oublier leurs deux enfants, n'est pas exceptionnelle. On la rencontre de plus en plus souvent aux détours des lotissements où s'ébrouent des promoteurs peu scrupuleux. Il ne se passe pas un jour sans qu'Indécosa soit saisie par des familles ne pouvant plus faire face au remboursement de leur crédit.

En particulier, avoir emprunté pour construire sa maison entre 1979 et 1983, plonge des familles dans le marasme le plus complet.

Le Ministre E. BALLADUR «exhorte les banques à aider les emprunteurs en péril». Pour INDECOSA les vœux pieux ne sont plus de mise. Il faut que le Ministre oblige les organismes de prêts à renégocier ceux-ci avec tous ceux qui ont été lésés en empruntant durant les années de forte inflation.

Les mesures actuelles sont loin d'améliorer la situation de ces accédants à la propriété. Ainsi, l'arrêté du 5 mars 1986 prévoit que les prêts conventionnés progressifs sont allongés de 5 ans : si ainsi les mensualités sont réduites de 3% les intérêts payés au bout du compte augmentent d'un tiers !

La solution est d'agir en se regroupant. Dans les lotissements (ou les entreprises) ou plusieurs propriétaires sont dans une situation difficile, groupés avec INDECOSA, ils peuvent engager l'action vers les pouvoirs publics pour les obliger à rendre obligatoire le renégociation, et surtout, engager l'action auprès des organismes prêteurs pour obtenir des conditions plus favorables.

## DITES-NOUS...

# Didier LE RESTE, contrôleur de train

*Didier LE RESTE, est contrôleur SNCF à Paris, gare de Lyon et exerce son métier sur le réseau Sud-Est, autour de l'axe Paris, Lyon, Marseille, dans des trains comme le TGV qui peuvent avoir à leur bord plus de 1 000 voyageurs.*

**IN. Quel est le rôle de l'agent d'accompagnement plus connu sous le nom de contrôleur ?**

**D.** Le rôle de contrôleur est fait de deux grands axes. Sa fonction première est la sécurité qu'il doit assurer aux voyageurs, leur accueil, leur prise en charge, l'information, les renseignements, ainsi que de s'occuper plus particulièrement de certaines catégories de voyageurs, comme les personnes âgées ou handicapées, qui réclament un peu plus d'attention.

La deuxième étant le contrôle des titres de transport.

Face à la mission du contrôleur, il faut mettre en face les moyens qui sont mis à sa disposition pour la remplir correctement.

**IN. Ces moyens, vous les avez ?**

**D.** Il faut savoir que d'une façon générale, ils tendent à être réduits de façon conséquente de par la diminution constante des effectifs d'agents d'accompagnement qui nous affecte, comme l'ensemble des autres services de la SNCF.

**IN. Le problème que vous évoquez là, semble être la conséquence de la politique menée actuellement et pour les années à venir, par la SNCF ?**

**D.** Tout à fait, la réduction des moyens s'inscrit pleinement dans la politique d'austérité gravée dans un contrat de plan signé entre le gouvernement et la SNCF.

C'est une politique grave de conséquences pour l'entreprise, les cheminots, les usagers et le pays.

**IN. Pour les voyageurs quelles sont les conséquences d'une telle politique ?**

**D.** A court et moyen terme, c'est qu'ils n'auront plus la possibilité de trouver l'interlocuteur privilégié, à savoir le représentant de la SNCF à bord du train. La réduction des effectifs de contrôleur de route dégrade de façon importante, l'attente de qualité qu'est en droit d'attendre le voyageur d'un service public.

Un nombre croissant de trains ne sont plus accompagnés que par un seul agent et les voyageurs risquent d'être quelque peu délaissés au niveau de la prise en charge qui devrait être effectuée.

Pour vous donner un exemple de la situation, cet été, en gare de Lyon, nous avons vécu des moments particulièrement difficiles pour les usagers. La SNCF, dans cette période estivale, n'a pas été en mesure de répondre à la demande et a même réduit l'offre en fermant autoritairement des recettes, des points de vente, pendant les mois de juillet août.

En cascade cela s'est traduit par un nombre important de voyageurs de bonne foi, qui n'ont pu se munir d'un titre de transport, réservation ou sup-

plément, dans un temps d'attente raisonnable, et qui sont montés dans le train sans billet.

Ces voyageurs ont été confrontés à un redressement avec barème fortement majoré par rapport aux prix pratiqués dans les gares, c'est bien sûr très mal perçu des usagers.

Les contrôleurs sont très conscients de cette situation.

Dernièrement, dans une situation identique, un agent accompagnateur d'un TGV a refusé le départ du train.

**IN. Comment envisagez-vous l'avenir ?**

**D.** Sans être pessimistes nous pensons que du fait de la politique poursuivie aujourd'hui, la situation que l'on connaît va aller en s'aggravant. Regardez plus particulièrement les gares de banlieues ou à partir d'une certaine heure l'insécurité s'accroît de façon considérable, faute de présence d'agents SNCF. Nous allons là vers une désaffectation des trains qui est préjudiciable pour tout le monde, au-delà de l'entreprise.

**IN. C'est irrémédiable ?**

**D.** Non, car nous ne laissons et ne laisserons pas faire.

Nous agissons et luttons pour un service public répondant aux besoins de la population, qui cerne de plus en plus les responsabilités que chacun a dans cette situation et soutient, avec raison, nos actions.

### DERNIERE MINUTE

**IN. D. LE RESTE en octobre 1986 vous nous faisiez part de vos inquiétudes quant au devenir de la SNCF.**

**En ces fêtes de fin d'année les cheminots étaient en lutte, les usagers privés de trains. Etait-ce prévisible ?**

**D.** Vous savez en 1986 nous avons mené 14 actions nationales pour enrayer la casse de notre entreprise, nos conditions de travail, préserver le service public. La Direction SNCF et le Gouvernement méprisant cheminots et usagers n'ont à aucun moment voulu régler les problèmes. Nous sommes très conscients de la gêne occasionnée aux usagers, c'est pourquoi nous avons proposé à la Direction d'assurer les retours des vacanciers par des cheminots en lutte. Le Gouvernement qui pense «s'en tirer» en opposant cheminots et usagers n'a pas répondu à notre proposition. On mesure bien là qui prend l'ensemble des usagers en otage !! Usagers qui, nous devons le signaler, ont fait preuve de sans froid et de responsabilités, malgré les campagnes médiatiques faites à l'encontre des cheminots.

Vous savez aujourd'hui c'est l'ensemble des salariés qui est touché par les mesures gouvernementales et patronales, et ce n'est plus supportable.

**Les usagers de la SNCF, attachés à la qualité des transports publics ne manqueront pas de jouer le rôle qui est le leur.**

# ENQUÊTE

## La stratégie des constructeurs de l'automobile CARROSSE, VOITURE, MOYEN ...

**S**i l'on en croit les pub répétées à longueur d'ondes périphériques, les grands du marché automobile se décarcassent pour le bonheur du consommateur. De la «Ford Fiesta, une volonté de perfection» jusqu'à l'«AX rouge révolutionnaire» en passant par «Je roule en Volkswagen et j'aime ça» ou «Supercinq, je te veux». Une voiture à vivre ça n'existe plus en fait parce que les constructeurs s'acharnent à pousser le client vers les modèles les plus coûteux. Tout est luxe. L'utilité sociale de la voiture est écartée. 1986, l'auto a rapporté quarante fois plus à l'Etat qu'en 1976, avec la TVA, les taxes sur le carburant, les cartes grises, les péages et ainsi de suite.



Rouge de rigueur au 73ème Salon de l'automobile en octobre, de la Ferrari à 880 000 F à l'AX à 43 500 F, premier prix. Chercher la modeste R4 ou la 2 CV classique dans cette accumulation de carrosseries équivalait à un tour de force : Citroën ne présentait que la Berlinette 2 CV 6 dite Cocorico sophistiquée à

36 100 F et pour une bonne raison : l'entreprise veut en abandonner la construction. Seul Fiat fait encore un effort pour la petite voiture «populaire» avec sa Panda à 36 900 F. Les bas de gamme n'intéressent plus les constructeurs qui, par vendeurs interposés poussent le client vers un véhicule plus élaboré et plus coûteux.

## LA POLITIQUE DES OPTIONS

**P**lus on descend dans la gamme vers les voitures de base, plus les options s'appauvrissent. Ainsi, la R 25 offre dix neuf options possibles. La R 21, onze, la R5, cinq ou six selon le modèle mais sur la R5 GTI, haut de gamme, on peut placer un turbo, des fauteuils confortables, une commande électronique. Autre exemple : sortie en modèle bas de gamme avec peu d'options, la dix neuvième série de la BX-Citroën comporte toutes les options intégrées, montées en série, disponibles à la présentation au client. Notamment, le système de freinage anti-blocage qu'on ne propose pas pour une voiture de base, comme la R5.

Même remarque pour le pot d'échappement catalytique (essence propre), dont le prix est encore élevé, faute de fabrication de masse, en vue d'en équiper tous les véhicules. Mais qui est fourni sur une voiture de haute tenue à 100 000 F.

Les constructeurs qui, par souci de rentabilité, préfèrent mener le consommateur vers le véhicule cher ne sont pas les seuls en cause. Leurs banques chez qui ils sont fortement endettés se permettent des exigences sans fournir les crédits indispensables à la modernisation d'une chaîne de fabrication, ce qui diminuerait les coûts à la production.

## LA VOITURE A LA TETE DU CLIENT

**A**u lieu d'ajouter des options, on va au contraire en enlever. Le client n'a-t-il que 45 000 F à dépenser ? Tant pis pour lui on lui présentera une BX super équipée et on la dépouillera de ses avantages intégrés pour arriver à la somme convenue. La livraison s'en trouvera, bien entendu, retardée.

Jusqu'à cette année, les constructeurs planifiaient leur production. Si le jaune était à la mode, ils laissaient en dépôt chez leur concessionnaire un certain nombre de voiture jaunes, quitte à se tromper, car la Visa jaune a dû être finalement repeinte.

Autre temps, autre stratégie. Le garagiste va programmer lui-même sa vente en fonction des désirs de l'acheteur. Général Motors (Opel), premier groupe mondial est en train de mettre au point cette tactique en lançant une gamme de ses produits sur l'Europe.

Le garagiste exposera une voiture de base et établira avec l'acheteur la couleur voulue, le

moteur, l'éclairage, les sièges, etc... Il fera un devis et entrera la commande dans l'ordinateur (ce qui l'oblige à être informatisé). Avec le bon il donnera ses ordres aux sous-traitants et aux équipementiers. Le délai de vente s'en trouvera allongé. C'est la vente individualisée, à la carte, pour une société à deux vitesses, les riches et les moins riches. Mais le compte est bon. Plus de surprises : le consommateur paiera sa voiture avant et la rentabilité sera immédiate.

## LE COUT CACHE DE L'EXPORTATION

**Q**uand on achète une auto, ce n'est pas seulement son véhicule qu'on paie mais toutes les voitures de la marque.

Expliquons :

L'AX qui bénéficie d'une campagne de promotion exceptionnelle avec film sur la muraille de Chine et paysan chinois en bout de course va être produite dans trois lieux différents. Aulnay (400 par jour), Rennes (200), Espagne (200). Pour que l'usine de Rennes puisse assurer la fabrication, la Visa devra se faire à l'étranger. Même chose pour Aulnay : la CX sera construite en Espagne. Visa et CX seront exportées en France, ce qui se traduira sur la facture du client pour toute Citroën achetée.

Pour conquérir le marché de l'exportation, les constructeurs se bagarrent sur tous les fronts. D'où, non seulement des opérations publicitaires mais aussi le retouchage des véhicules qui seront mieux finis pour l'étranger. Cela se paie également. Ainsi Renault qui rencontre des difficultés aux Etats-Unis va jusqu'à garantir ses voitures pour cinq ans, à payer l'essence pendant un an et, maintenant, à offrir un crédit gratuit. Cela a forcément une répercussion sur le marché européen et sur la facture du consommateur français. (Fiat et Volkswagen pour Audi font des efforts analogues pour nous séduire).

## LA GARANTIE

**C**'est un argument de vente. Mais les garanties intégrées dans le prix des voitures ne coûtent rien aux constructeurs qui sous-traitent avec des compagnies d'assurances, par ailleurs actionnaires des sociétés de l'automobile.

Les gâchis matériels qui auraient pu être constatés dans l'entreprise sont reportés sur le client. Plutôt que d'embaucher pour des contrôles stricts en usine, on préfère que le consommateur rapporte la voiture en cas de défaut de fabrication.

# ENQUÊTE

Toutes les marques appliquent la garantie d'un an pour les pièces et la main d'œuvre sauf certaines sociétés étrangères, comme les Japonais Mazda (trois ans et demi) et Honda (deux ans) toujours pour appâter l'acheteur d'au-delà des frontières.



La garantie anti-corrosion accordée un peu partout, de cinq ans (Renault) à huit ans (Volvo), n'est pas un réel plus. Les procédés de fabrication permettent à tous les constructeurs d'offrir cette qualité, le risque pour les constructeurs est pratiquement nul.

Enfin, la garantie entretien, gratuite ou payante, ne s'octroie que si l'auto est examinée dans le réseau de la marque. Inconvénient : on ne peut plus aller chez un petit garagiste pas cher ou vidanger soi-même.

Thérèse JOUBERT

## LE LEASING DECONSEILLE

Le leasing n'est pas un crédit, c'est une location vente. Un certain nombre de concessionnaires orientent plus facilement le client vers celui-ci que vers le crédit.

**Ne vous y faites pas prendre !**

**L**e taux de crédit proposé par les établissements de crédit des marques (Diac-Renault, Sovac-Citroën) peut être diminué selon les besoins financiers ou promotionnels de l'entreprise. Il faut savoir que le vendeur doit vous remettre une offre préalable et que vous avez un délai de quinze jours pour réfléchir. Quand vous signez l'offre préalable, vous pouvez vous rétracter encore pendant sept jours. Ce n'est qu'à l'expiration de ce délai que le vendeur doit demander l'acompte. Ce qu'il respecte rarement.

Le leasing appelé bail avec option d'achat, location-bail ou location avec promesse de vente n'est pas un crédit. Vous restez locataire de l'automobile en ne versant que 10% du prix au départ et en réglant des indemnités pendant 48 mois. Il réserve bien des pièges.

Le locataire assume toutes les charges du propriétaire : carte grise, vignette, entretien, réparations.

Le locataire est obligé de prendre une assurance tout risque au bénéfice du propriétaire. En cas d'accident l'indemnisation va à ce dernier.

Le locataire doit également prendre une assurance en cas d'invalidité, de chômage ou de décès et s'il achète sa voiture, il doit repayer une carte grise. Au bout du compte, le taux du crédit revient plus cher avec ce système qu'avec achat par traite de 30 mois.

## COUP DE FREIN A L'OCCASION

**C**omme les gammes se renouvellent rapidement, il faut revendre vite avant que la voiture soit dépassée. Ce n'est pas toujours aisé et le marché de l'occasion s'accroît, le parc automobile vieillit, ce qui n'est pas rentable pour les constructeurs.

Ils ont imaginé une solution pour le freiner : La reprise : Citroën, l'année dernière versait 5 000 F pour chaque vieille voiture à condition que le client s'engage à en racheter une neuve. La vieille allait à la casse.

## LA NEUTRAL, UNE VOITURE A VIVRE

**P**rototype conçu par les anciens de chez Renault, la Neutral, petit véhicule susceptible d'assurer la succession de la R4, répondrait à une demande de nombreux consommateurs.

En dépit du vif intérêt qu'a rencontré ce projet la Direction Renault se refuse à produire un tel véhicule sous prétexte d'insuffisance de rentabilité financière.



# JURIDIQUE

## SI VOUS RECEVEZ LA VISITE D'UN DEMARCHEUR ...

**D**ring ! sympathique et volubile, un démarcheur sonne à votre porte. Du baratin, du culot, le voilà installé chez vous, fermement décidé à ne pas repartir sans vous avoir fait signer un bon de commande. Vous voilà en position d'infériorité, situation dont votre interlocuteur saura certainement tirer profit.

Savez-vous que la loi du 22 décembre 1972 vous accorde une certaine protection ? Si par exemple, un de ces jours, où rien ne va, vous avez ouvert votre porte à un marchand d'encyclopédies en 15 volumes qui vous a fait signer une commande dont à la réflexion vous n'avez rien à faire, rien n'est perdu.

A partir de la date de votre signature, en effet, vous avez un délai de 7 jours francs pour revenir sur votre décision, par lettre recommandée avec accusé de réception. Un formulaire détachable est prévu à cet effet dans le contrat. **Attention**, il s'agit de 7 jours francs, c'est-à-dire que les dimanches et jours fériés sont compris dans le compte.

Pour renforcer cette disposition, il est interdit à un démarcheur de percevoir de l'argent au moment de la commande. Le premier versement ne pourra se faire qu'après l'expiration du délai de réflexion. Si par hasard un démarcheur vous faisait verser de l'argent à la commande, vous pourriez par la suite demander purement et simplement l'annulation du contrat, car il est illégal.

Il peut aussi arriver que quelques démarcheurs peu scrupuleux antidentent leur contrat, afin d'annuler l'effet du délai de réflexion. Pour éviter ce piège, vérifiez que la date indiquée est bien la bonne.

Si l'on vous a laissé de la marchandise en dépôt et que vous décidez d'annuler votre contrat dans les formes et les délais prévus, dans ce cas c'est à la société de venir récupérer sa mar-

chandise et non à vous de la renvoyer à vos frais.

En outre, le contrat que doit vous remettre le démarcheur devra comporter les indications précises suivantes :

- . le nom du fournisseur (et son adresse complète) et celui du démarcheur,
- . l'indication de la date et du lieu où le contrat a été conclu,
- . la désignation précise de l'objet vendu ou du service rendu
- . les conditions d'exécution et notamment les modalités de livraison (délai, lieu, garantie, service après vente, etc.)
- . le prix global à payer et les modalités de paiement,
- . enfin, le formulaire détachable « annulation de commande ».

**Ne sont pas soumises aux dispositions de la loi :**

- . la vente des véhicules automobiles neufs,
- . la vente pour les besoins professionnels,
- . la vente des produits de consommation courante effectuée par un commerçant au cours de tournées,
- . la vente de produits fabriqués par le démarcheur et sa famille,
- . les contrats d'assurance vie (délai de réflexion un mois).

**Même si la loi protège assez bien le consommateur, le démarchage à domicile n'est pas toujours très avantageux pour ce dernier.** Certes, il évite de se déplacer, mais le choix offert est limité et ... l'on vous force plus facilement la main chez vous que dans n'importe quel magasin.

Pour vous protéger contre les risques d'abus les plus criants, demandez au démarcheur de vous montrer sa carte professionnelle et surtout, n'oubliez pas que vous disposez de 7 jours à compter de la signature, pour revenir sur votre décision.

# COURRIER DES LECTEURS

## HISTOIRES DE TELE

**M**a télévision présentant une panne (rétrécissement de l'image) je suis allée près de mon domicile la porter chez un réparateur. Celui-ci m'a dit que j'aurais entre 800 et 900 F de réparation.

Je devais récupérer mon poste le lendemain, j'ai dû téléphoner plusieurs fois et n'ai eu ma télé que 8 jours après (aucun appareil de remplacement ne m'a été prêté).

Mais beaucoup plus grave, lorsqu'à 20 heures, j'ai allumé mon poste soi-disant réparé (coût 893 F), il présentait la même panne.

J'ai aussitôt appelé un autre réparateur se déplaçant en soirée et pour moins de 100 F, celui-ci a réparé mon poste. Depuis l'appareil marche. J'ai écrit en recommandé au premier réparateur pour dénoncer sa réparation inexistante et j'ai fait opposition à mon chèque. Puis-je espérer récupérer ce chèque ?

**L'intervention d'INDECOSA a permis de régler cette affaire au mieux de l'intérêt du consommateur.**



**Cependant attention !**

**Celui-ci a commis trois erreurs qui auraient pu lui coûter cher.**

### 1) - IL N'A PAS DEMANDE DE DEVIS.

Avant d'entreprendre toute réparation, il faut faire établir un devis. Ce devis est généralement gratuit (sauf précision contraire du réparateur). Il ne vous engage à rien, envers ce professionnel, tant qu'il n'est pas contresigné. Il permet de connaître à l'avance la nature et la quantité des travaux à effectuer, le prix, les délais.

### 2) - C'EST AU MEME REPARATEUR QU'IL FAUT RAPPORTER L'OBJET NON REPARÉ OU MAL REPARÉ.

En effet, si vous avez payé la réparation, comme il y a obligation pour le professionnel de restituer l'appareil en bon état de marche, une nouvelle intervention de sa part doit être gratuite.

### 3) - LES OPPOSITIONS sur les chèques ne sont valables qu'en cas de perte ou de vol.

**J**e suis exonéré de la taxe télé, je voudrais bien avoir Canal +, ne pensez-vous pas que si je demande Canal +, je risque d'être à nouveau obligé de payer la taxe télé ?

**Vous n'avez aucune inquiétude à avoir à propos de votre exonération de la taxe télé. Cette exonération a une raison précise (situation de mutilé) elle n'a donc aucun lien avec le nombre de chaînes utilisées.**

**M**on fils a offert à sa femme un poste de télé portatif, devons-nous payer une deuxième redevance ?

**Non, une seule redevance TV est exigible, quel que soit le nombre de postes détenus à condition que ce soit dans un même lieu et par les membres du même foyer (couple, ascendants, descendants). Comme le poste est portatif, vous pouvez le transporter dans une résidence secondaire ou en caravane sans payer de redevance.**

# DANS NOS ASSOCIATIONS

## BOUCHES DU RHONE : PRESENTS ET ACTIFS PARTOUT

**I**NDECOSA très structurée dans les Bouches du Rhône, voilà ce qui permet d'intervenir dans les domaines les plus divers, dans l'intérêt des consommateurs.

L'Association Départementale impulse et coordonne l'activité des 19 associations locales et 4 associations d'entreprise sans compter les correspondants qui alertent INDECOSA sur des problèmes locaux ou d'entreprises.

La dernière assemblée générale a été l'occasion de vérifier combien l'activité est diversifiée et ce qu'apporte l'association aux consommateurs.

### LES INITIATIVES NATIONALES

**S**ur tout le département, les militants participent régulièrement aux relevés nationaux de prix en février et en octobre.

Pour la rentrée scolaire de nombreuses pétitions ont été recueillies dans le cadre de l'initiative de la CGT et de INDECOSA, pour une véritable revalorisation de l'allocation de rentrée scolaire.

Contre la tarification des comptes bancaires, l'association multiplie les initiatives appelant les consommateurs à s'opposer à cette mesure, campagne d'information, pétitions, lettres individuelles en direction des banques.

### LA COMPLEMENTARITE SALARIES-CONSOMMATEURS

**D**eux exemples parmi d'autres l'illustrent. A Auriol, les salariés des PTT font grève contre les mauvaises conditions de travail dans le bureau des PTT.

Le même jour, INDECOSA affrète un car d'usagers qui vont à Marseille exiger de la direction des PTT la construction d'un bureau de poste pouvant répondre aux besoins de la population locale.

Loin d'être antagonistes les rapports salariés-consommateurs sont complémentaires. L'action des uns et des autres profite aux usagers.

A FOS-sur-Mer, le syndicat CGT des boulangers fait la démonstration, au travers du prix

de la baguette de 200 gr., que le pain est plus cher qu'à Paris. INDECOSA demande le respect du poids, 250 gr comme à Paris.

### SUIVEZ LA POMME !

**A**vec 2 autres associations, la CSF et la CSCV, et le MODEF, INDECOSA fait la démonstration de la spéculation à laquelle se livrent les grossistes pour imposer leurs prix.

### FORMATION ET INFORMATION

**L'**association dans les Bouches du Rhône procède chaque année à un stage de formation et à des conférences et journées d'étude sur les grands sujets : prix, assurances, services publics, etc...

Au niveau de l'information, elle multiplie les communiqués, prise de position, interventions dans les radios locales, émissions télévisées, elle alimente la rubrique consommation du quotidien La Marseillaise.

### LA VOIE A SUIVRE

**C**es quelques exemples très limités, illustrent l'action collective d'une association départementale.

Durant la dernière année, 895 affaires individuelles ont été traitées !

Le bilan est positif. Avec son association de consommateurs, la CGT a sensiblement élargi le champ de son activité.



# DANS LE PROCHAIN

## N°

### EUROPE ET NORMALISATION LES CONSOMMATEURS DU NORD NOS RUBRIQUES HABITUELLES

Parution bimestrielle

Abonnement annuel 120 F  Abonnement de soutien 200 F

LE MAGAZINE POUR L' **IN** FORMATION ET LA DEFENSE  
DES CONSOMMATEURS SALARIES

Nom : ..... Prénom : .....  
Adresse : .....  
Code Postal : ..... Ville : .....  
Quantité : .....  
Nom de l'association, du syndicat ou de l'UL, ou de l'UD ou de la Fédération pour  
qui est passée la commande, s'il y a lieu .....

Joindre règlement chèque libellé à l'ordre INformation INDECOSA à retourner à Ges-  
tion Information case 432 - 93514 Montreuil Cédex

## NE PAYEZ PAS UN FRANC DE TROP

**Vo** 30 spécialistes vous conseillent cas par cas  
CGT N.2212

# VO IMPÔTS

LE GUIDE COMPLET  
DU CONTRIBUABLE  
SALARIE OU  
RETRAITE

EN VENTE  
A PARTIR DU  
19 JANVIER

PRIX 20F 87