



Le mot de la Présidente



Chers (es) adhérents (es),

Les vacances de Pâques approchent et vous allez être nombreux à faire usage de vos cartes bancaires.

Soyez extrêmement vigilants quant à leur utilisation.

Dans un magasin, au moment du paiement, faites votre code secret à l'abri des regards; dans la rue, si vous retirez de l'argent au distributeur automatique, ne vous laissez pas distraire par une question, faites votre code à l'abri des regards et rangez votre argent sans attendre ainsi que votre carte.

Vous trouverez en page 4 comment procéder en cas de vol ou de perte.

Cordialement

Elyane Zarine
Présidente

■ Transports

Taxis : les nouveaux tarifs pour 2012

Selon l'arrêté préfectoral du 09 janvier 2012 fixant les tarifs applicables aux taxis parisiens (Paris intra-muros et périphérique inclus). Le tarif minimum pour une course est fixé à 6,40 € et le montant de la prise en charge 2,40 €.

Tarif A

Du Lundi au Samedi de 10 heures à 17 heures :

- Tarif kilométrique : 0,96 € ;
- Tarif horaire : 30,33 €, si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 31,8 km/h.

Tarif B

Du Lundi au Samedi de 17 heures à 10 heures (heures de pointe et de nuit), les dimanches de 7 heures à 24 heures et les jours fériés de 0 heure à 24 heures

- Tarif kilométrique: 1,21, € ;
- Tarif horaire : 35,05 €, si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 28,9 km/h.

Tarif C

Les prix se calculent différemment à Paris et en province.

de 0 heure à 7 heures les dimanches :

- Tarif kilométrique: 1,47 €.
- Tarif horaire : 32,00 € si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 21,8 km/h.

Source : www.paris.fr

Un passe navigo unique

Début décembre 2011, le conseil d'administration du STIFF a voté pour le projet de création d'un passe Navigo unique à partir du 1^{er} janvier 2013. Ainsi, les cinq zones de la carte Navigo seront supprimées et tous les voyageurs payeront un tarif unique correspondant au prix du passe navigo pour la zone 1-2, soit actuellement 62,90 €.

En attendant le passe unique, le STIFF a prévu le dézonnage du passe Navigo les week-ends et jours fériés dès la mi-2012. Ce projet prévoit aussi la suppression de tickets de métro sous forme papier vers juillet 2014.

A la place, il est prévu la création de forfaits de proximité ou d'une carte rechargeable pour les détenteurs de forfaits moins onéreux et les utilisateurs de tickets.

A noter : la condition du financement d'un tel projet peut remettre en cause les modalités ainsi que la rapidité de mise en place de ce projet.

Source : www.iledelfrance.fr/lactualite/transports

■ Transports (suite)

Le médiateur du tourisme et des voyages

Depuis le 1^{er} janvier 2012, les voyageurs mécontents peuvent passer par le médiateur du tourisme et des voyages pour résoudre à l'amiable leurs litiges. Les voyageurs qui ont acheté un billet d'avion sec ou un forfait touristique peuvent saisir le MTV dès lors que ce professionnel est membre de l'une des organisations signataires de la Charte de Médiation.

Attention, comme beaucoup d'organes de médiation, il ne peut être saisi qu'en dernier recours. Les contacts avec le service interne de l'entreprise compétent dans ce type de différend n'ayant pas donné satisfaction ou n'ayant pas répondu.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site de ce médiateur : <http://www.mtv.travel>

Source : www.mtv.travel

■ Vie pratique

Le dispositif de pré-plainte en ligne



Depuis le 13 mars 2012, il a été mis en place un dispositif de pré-plainte en ligne. Ce dispositif est testé dans le XV^{ème} arrondissement et dans douze communes des Hauts-de-Seine (Antony, Bourg-la-Reine, Clamart, Le Plessis-Robinson, Montrouge, Châtillon, Bagneux, Chatenay-Malabry, Sceaux, Fontenay-aux-Roses, Vanves, Malakoff).

Il concerne uniquement les plaintes contre les atteintes aux biens dont l'auteur est inconnu : un vol à votre domicile, le vol de

vos véhicules, la dégradation d'un de vos biens, une escroquerie ou un abus de confiance...

Comment ça marche ?

Vous devez vous rendre sur le site www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr puis remplir le formulaire de pré-plainte. Une fois le formulaire rempli, vous obtenez un rendez-vous dans les 24 heures auprès du commissariat de votre choix participant au dispositif test.

Ensuite, vous devez vous déplacer au poste de police avec l'ensemble des documents demandés pour signer votre plainte. Après modifications éventuelles, la plainte sera alors officiellement déposée.

Ce dispositif sera étendu à l'ensemble de la capitale à partir de septembre 2012.

Sources : vosdroits.service-public.fr
<http://www.interieur.gouv.fr>

Propreté de Paris

Dans le cadre de sa nouvelle campagne de propreté, la ville de Paris prévoit de sanctionner d'une amende forfaitaire de 35 euros les fumeurs qui jettent leurs mégots dans la rue. Cette mesure doit entrer en vigueur pour le début de cet été. A cette fin, la ville de Paris va faire installer 10 à 15.000 nouveaux éteignoirs sur les trottoirs de Paris.



Photo : site internet www.paris.fr

Les pollueurs seront les payeurs

D'autres actes de pollution font déjà l'objet d'une amende forfaitaire : dépôt sauvage d'encombrants, uriner dans la rue, ne pas ramasser les déjections canines, nourrir les pigeons... D'ailleurs, au premier semestre 2011, il y a eu 11.659 PV pour infractions à la propreté.

Source : www.paris.fr

Prix des carburants : comparatif

Dans un contexte de hausse des prix du carburant, le gouvernement a lancé, le 10 février 2012, une interface pour les smartphones dans le but de comparer les prix des carburants dans les stations services.

Et pour ceux ou celles qui n'ont pas de smartphones, il suffit d'aller sur le site www.prix-carburants.economie.gouv.fr mis en place aussi par le gouvernement.

Source : www.economie.gouv.fr/dgccrf

■ Téléphonie

Comment résilier son abonnement de téléphonie mobile

Fiche pratique

Avec l'arrivée d'un nouvel opérateur de téléphonie mobile, les offres de téléphonie mobile ont évoluées. Certains d'entre vous ont sûrement envie de changer d'abonnement, mais comment se délier de son ancien contrat ?

Si vous avez souscrit un abonnement sans engagement ou si vous avez dépassé votre période d'engagement et que votre contrat est maintenant sans durée, vous pouvez le résilier dès que vous le souhaitez.

Si vous êtes encore engagé par votre abonnement, vous devez payer les indemnités de résiliation prévues dans les conditions générales de votre contrat.

Elles correspondent souvent à la totalité des mensualités restant dues. Cependant, depuis la loi Châtel, si vous êtes engagés depuis plus de 12 mois, vous pouvez résilier pendant la seconde période avec des indemnités allégées.

Dans ce cas, le montant des indemnités dues est limité au quart des mensualités à échoir (L 121-84-6 2° du Code de la consommation). Cette réduction des pénalités est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2008, elle s'applique même aux contrats conclus avant cette date.

Vous pouvez aussi résilier votre abonnement mobile sans pénalité si vous justifiez d'un motif légitime qui vous prive de la possibilité d'utiliser normalement votre forfait : un déménagement en zone non couverte par l'opérateur, une hospitalisation de longue durée...



Dans tous les cas, vous devez vous référer aux conditions générales de votre contrat pour connaître les modalités formelles de votre résiliation.

Nous vous conseillons vivement d'envoyer votre résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception et de garder une copie de votre courrier.

Votre résiliation prendra effet au maximum dix jours après sa réception par l'opérateur, ou à une date plus éloignée si vous le mentionnez dans votre courrier.

A savoir, chacune de vos factures doit obligatoirement indiquer la durée de l'engagement restant à courir ou la date de fin de votre engagement. Dans l'hypothèse où cette date est dépassée, votre contrat doit aussi le mentionner. Votre abonnement ne peut pas vous engager pour une période supérieure à 24 mois.

Portabilité de votre numéro

Si vous voulez changer d'opérateur en gardant votre numéro, vous devez informer votre nouvel opérateur qui effectuera directement les démarches auprès de votre ancien opérateur.

D'ailleurs, le plus souvent votre nouvel opérateur vous proposera de prendre en charge la résiliation de votre ancien abonnement en même temps que le portage de votre numéro.

Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation de votre contrat dans un délai de dix jours.

Votre nouvel opérateur peut vous demander de prouver que vous êtes bien le titulaire du numéro mobile et de fournir votre relevé d'identité opérateur (RIO). Pour obtenir ce code à 12 chiffres, il faut soit appeler le serveur vocal de votre opérateur dédié à cette fonction et vous recevrez le code par SMS, soit contacter le service client.

Déblocage de la carte Sim

Si vous souhaitez changer d'opérateur mais conserver votre portable, dès lors que vous n'êtes plus engagé ou que votre contrat a plus de 6 mois, vous pouvez obtenir gratuitement le déverrouillage de votre carte sim.

Votre opérateur vous indiquera la procédure à suivre. Pour cela, il faut fournir à son opérateur le code IMEI du portable. Ce code est inscrit sous la batterie de l'appareil. Ce code est aussi indiqué si vous tapez *#06# sur le clavier.



Nous tenons à vous mettre en garde que dans la grande majorité des cas, lorsque vous modifiez votre forfait, que vous souscrivez à une nouvelle option ou que vous changez votre téléphone portable, la durée de votre contrat est rallongée.

Pensez à demander à votre interlocuteur, si les modifications de votre forfait rallongent votre période d'engagement. Demander une offre écrite.

Sources : www.conso.net, articles L 121-83 et suivants du Code de la consommation.

■ Banque

Que faire en cas de vol ou de perte de sa carte bancaire ?

Fiche pratique

Vous devez faire opposition en appelant le numéro communiqué par votre banque pour cet usage. A défaut, vous pouvez appeler le 0892 705 705.

Il s'agit d'un numéro spécial du serveur interbancaire, accessible 24h/24 et 7j/7 (0,34 euros par minute), qui vous redirigera vers le centre compétent. Vous pouvez aussi appeler votre banque.

Pour faciliter la procédure, munissez vous, si possible, du numéro à 16 chiffres de votre carte.

Si vous envisagez de partir à l'étranger, n'oubliez pas de demander à votre banque les coordonnées à contacter en cas de problème.

L'opposition de votre carte volée ou perdue prendra effet dès votre premier appel.

Un numéro d'enregistrement de votre opposition vous sera communiqué et devra être conservé précieusement.

Vous devez ensuite vous rendre à la gendarmerie ou au commissariat pour réaliser une déclaration de perte ou de vol.

Vous pouvez porter plainte ou déclarer la perte de votre carte bancaire dans n'importe quel commissariat ou gendarmerie.

A l'étranger, vous devez contacter les autorités consulaires ou les autorités de police locale.

Vous devez confirmer rapidement par écrit votre opposition soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par déclaration contre récépissé sur place au guichet de votre banque.

Il faut y joindre une copie du récépissé de déclaration de perte ou de vol effectuée aux autorités de police et le numéro d'enregistrement de votre opposition téléphonique.



La procédure de remboursement

Avant l'opposition, en cas d'utilisation de votre carte mais sans utilisation de votre code confidentiel, la banque doit vous rembourser l'intégralité des opérations réalisées à votre insu.

Vous devez supporter les pertes liées à l'utilisation de votre carte dans la limite d'un plafond de 150 euros si votre code confidentiel a été utilisé pour effectuer une opération non autorisée ou si le débit contesté a eu lieu en dehors de l'Espace économique européen, c'est-à-dire l'Union Européenne, Islande, Liechtenstein et la Norvège.

Toutefois, votre responsabilité peut être engagée au-dessus de ce plafond de 150 euros en cas de négligence de votre part (opposition tardive).

Pour les transactions bancaires effectuées après votre opposition, votre banque doit vous les rembourser en intégralité.

Bon à savoir

Le numéro du serveur interbancaire figure en général à côté des distributeurs de billet et même à l'étranger sur les distributeurs des réseaux Visa et Eurocard Mastercard.

De même, le numéro du centre interbancaire d'opposition figure souvent au dos des tickets de retrait.

Sources : www.conso.net
www.economie.gouv.fr/dgccrf
www.fbf.fr

Articles L 133-17 et suivants du Code monétaire et financier

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS
Tél : (33) 01 44 75 53 68
Courrier électronique : orgeco75@orgeco.net
Site internet : <http://www.orgeco.net>

Directrice de la publication : Elyane Zarine
Concepteur : Pierre Marx
Rédactrice : Aline Tellier