Raymond POUJOL DACHSTEIN, le 19 août 2021

163 rue d’Altorf

67120 DACHSTEIN

Commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation
 DGCCRF – Télédoc 063

 59 Bd. Vincent Auriol

75703 PARIS CEDEX 13

**O B J E T** : L’institut national de la consommation,et/ou la banque postale,**notamment son
 médiateur**  doivent-ils me renseigner ou peuvent-ils donner, très courageusement, un
 classement «  vertical «  à mes interrogations très (im)pertinentes ?

Madame, Monsieur,

 .

Est-ce le prélude de la chienlit, l’incompétence, le je-m’en-foutisme institutionnalisé, le professionnalisme des êtres humains concernés ou est-ce que, en raison de mon âge très très avancé, je déraisonne lorsque je suis surpris de ne pas recevoir de réponse aux questions ci-dessous et ce quels que soient les organismes saisis.

Daignerez-vous, aurez-vous l’obligeance de me préciser :

* qu’il est formellement interdit de froisser la susceptibilité des êtres humains qui ne daignent pas effectuer le travail pour lequel ils sont pourtant rémunérés et que, en conséquence, je ne recevrai pas de réponse à mes questions très (im)pertinentes.
* Si vous pouvez intervenir ou à qui puis-je encore m’adresser si j’ai le droit de savoir, de recevoir une explication, sur la manière dont mon dossier a été très correctement (mal)traité ?

Questions posées à la banque postale et à l’INC

 En raison des difficultés rencontrées pour obtenir le remboursement des frais de dossier ….. 100 € !!! afférents à l’annulation, pour raison médicale d’un voyage, je tente, en vain jusqu’à présent, d’obtenir une réponse aux trois questions ci-dessous.

*1° - la banque postale à qui je paie une cotisation pour bénéficier des garanties de la carte Visa premier doit-elle ou ne doit-elle pas intervenir quand je dois fournir, seulement, cinq fois le même document pour pouvoir obtenir le remboursement d’un montant (in)supportable de ….. 100 € - frais de dossier- suite à un voyage annulé pour raison médicale ?*

*2°/- Pourquoi, seulement, 5 êtres humains d’europassistance n’ont cessé de me demander pour (mal)traiter le dossier, une facture de réservation car ils ont toujours considéré que le document fourni ,n’était pas une facture de réservation mais une facture d’annulation. Ils n’ont jamais daigné me préciser pourquoi le document déjà fourni ne convenait pas. Ils n’ont pas répondu à cette question : quels termes, quels substantifs, quels vocables le voyagiste doit mentionner pour que vous considériez qu’il s’agit d’une facture de réservation ? Le document fourni, seulement 5 fois, précise :*

***Contrat de vente/ facture de forfait touristique***

 *Il mentionne que j’ai payé 760 € que le voyagiste m’a remboursé 660 € et il a retenu 100 € frais de
 dossier. Aurais-je payé 760 € pour annuler un voyage ?*

*3°/- Souffrant d’une affection de longue durée j’ai demandé, en raison de ce cas concret, si je devrai subir le
 même acharnement en cas d’annulation d’un éventuel autre voyage ?*

 Pour tenter d’obtenir une réponse ou des explications, en vain jusqu’à ce jour, j’ai sollicité :

* Le médiateur de la société Allianz qui est intervenu pour le remboursement des 100 € mais n’a pas daigné répondre à mes interrogations concernant l’acharnement des 5 êtres humain d’europassistance à qui cette société délègue le traitement des dossiers.
* le service relation «  client «  d’europassistance chargé, en théorie, de résoudre, les difficultés rencontrées par un client. Classement «  vertical «
* le service financier de la banque postale à NANCY. Après une étude très approfondie de, seulement, trois mois, Valérie LEMAITRE m’a envoyé une réponse élusive qui ne répondait à aucune de mes interrogations. Je les ai renouvelées en lui envoyant trois autres courriers (un courrier chaque mois). En vain , aucune réponse.
* Le service «  recours «  de la banque postale. Un ou trois courageux anonymes m’ont adressé trois courriers qui éludaient toutes mes interrogations et notamment sur le silence persistant de Valérie LEMAITRE .
* **Le médiateur de la banque postale ainsi que le médiateur des assurances à PARIS**. Tous les deux m’ont fourni une réponse on ne peut plus lapidaire : «  **après examen, votre demande est irrecevable** «

 Ces deux médiateurs ne devraient-ils pas, pour me le moins, expliquer les raisons de leur irrecevabilité ?

Eu égard au mutisme auquel je suis confronté, je me suis adressé à l’institut national de la consommation pour poser une question, je le pense très simple, qui ne devrait pas nécessiter d’étude particulière. : « à qui puis-je encore m’adresser pour obtenir une réponse aux trois questions susvisées.

. L’INC – Patricia FOUCHER **cheffe** du service juridique , a évoqué le 13 juillet 2020 l’argument ou l’argutie du Covid pour m’envoyer une lettre ronéotypée, hors sujet et qui ne répond pas à ma demande.

 J’ai renouvelé ma demande qui ne serait pas arrivée. (Cf. courriel de Catherine BUSCHINI). Je lui ai envoyé cette nouvelle demande. Nouvelle réponse élusive en date du 10 mars 2021, ronéotypée, identique à la première de Patricia FOUCHER.

Le 23 mars j’envoie une nouvelle demande à Catherine BUSCHINI pour lui demander si l’INC a fortiori la «  **cheffe** du service juridique «  n’est pas en mesure de répondre à mon interrogations : » à qui puis-je encore m’adresser pour obtenir une réponse à mes trois questions»

Le 31 mars Catherine BUSCHINI m’a envoyé le courriel suivant : «  message non lu «

Pour ceux qui ignorent ou se permettent d’ignorer cette règle élémentaire de la correction qui consiste à répondre à toute demande qui n’est ni farfelue ni saugrenue, il y a une ordonnance qui stipule : *Lorsqu'une demande est adressée à une administration incompétente, cette dernière la transmet à l'administration compétente et en avise l'intéressé* « Dois-je savoirque pour Catherine BUSCHINI ce texte de loi n’a pas plus de valeur que celle accordée au papier hygiénique ?

Puisque l’INC est rattaché au ministère des Finances j’ai pensé pouvoir être renseigné afin de savoir si cet organisme « national « doit ou ne doit pas être en mesure de me renseigner. ?

J’ai saisi, seulement 4 fois, son site internet et je viens de recevoir la réponse (échappatoire ou élusive ) suivante :.

*Nous vous remercions pour votre message qui a retenu toute notre attention. Votre demande ne relève pas des compétences de la direction générale du Trésor.*

*Pour vos questions concernant la consommation, nous vous invitons à vous rapprocher de la DGCCRF* [*https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf*](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf)

*En espérant que ces informations vous seront utiles,*

*Cordialement,*

J’ai donc sollicité la DGCCRF qui me renvoie vers les services de médiation. Pour cette raison je me suis permis de vous solliciter. Si toutefois vous ne pouvez pas me répondre, daignerez-vous me préciser :

- si je dois obtenir une réponse à mes trois interrogations et à qui dois-je m’adresser

- qu’il est formellement interdit de froisser la susceptibilité des êtres humains qui ont (mal)traité mon
 dossier car ils sont libres – pas de vague - d’effectuer ou de ne pas effectuer le travail pour lequel ils sont
 rémunérés. En conséquence je ne recevrai pas de réponse

 A l’heure (très courageusement hypocrite ? ) de la communication, de la convivialité, de la fraternité de la solidarité dois-je savoir que le « classement vertical «  ou les réponses élusives sont implicitement institutionnalisés ?

Eu égard à mon âge très très avancé je souhaiterai être rassuré sur la fiabilité de mes facultés d’entendement afin de savoir si mes interrogations sont (im)pertinentes, (in)justifiées, (in)opportunes, (in)cohérentes ?

 D’avance je vous remercie pour la suite que vous réserverez à ma demande.