

sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

- Le mot du Président..... 2
Assemblée générale ordinaire du 15 avril 2016..... 3

LOGEMENT

- Désamiantage : obligations et coûts..... 3
Accès à la location – Des pratiques toujours aussi peu louables des agences immobilières..... 4

ASSURANCE

- Résiliation unilatérale des contrats par les compagnies d'assurance automobile
Causes et conséquences..... 5

BANQUE

- Frais de tenue de compte..... 6
Chèque perdu..... 6
Prélèvements SEPA – Ça s'est passé comme ça
Témoignage..... 7

CONSOMMATION

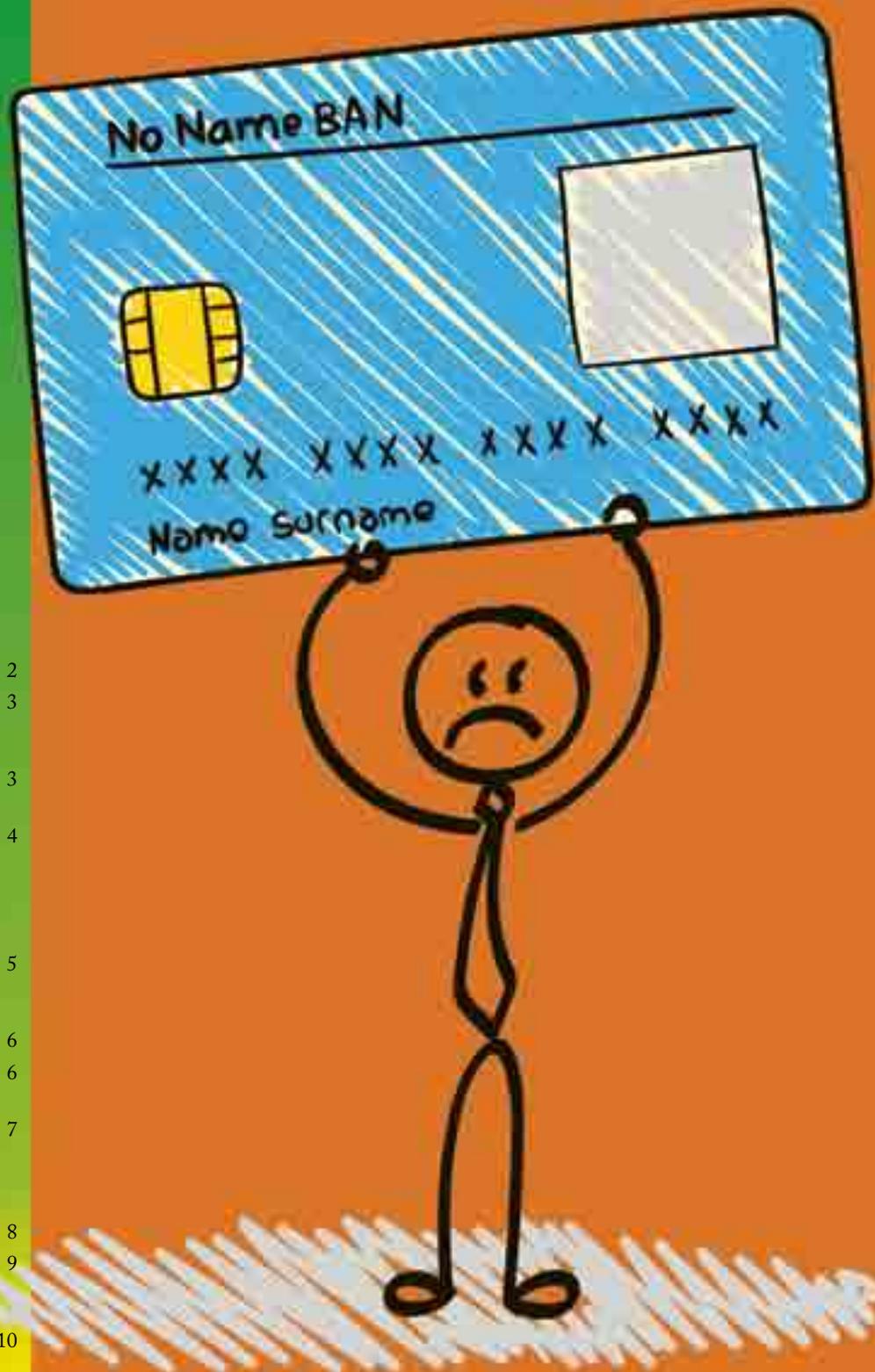
- Médiation : une solution pour les petits litiges ? 8
Lire d'abord, manger ensuite ? 9

SANTÉ

- Dentexia : des victimes et des interrogations..... 10

COURRIERS DE CONSOMMATEURS..... 11

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... 11



Le mot du Président



“ Dans la foulée de l'assemblée générale dont il vous est rendu compte en page 3, le nouveau conseil d'administration, maintenant constitué de quinze administrateurs, s'est réuni le 19 avril pour désigner en son sein le bureau de l'association.

Cinq membres du précédent bureau ont été reconduits dans leur mandat. Ils ont été rejoints par un autre administrateur. C'est donc une équipe très légèrement remaniée qui constitue le bureau pour les 12 mois à venir.

J'anime de nouveau cette équipe, Jean-Pierre Rochette en est le vice-président, Alain Badel le secrétaire général, Danièle Santesteban la secrétaire adjointe, Jacques Reynaud le trésorier et Danièle Gelin la trésorière adjointe.

Soyez assurés que les membres du bureau, les autres administrateurs, les bénévoles de l'association, sa salariée et ses stagiaires continueront comme par le passé à s'engager pleinement au service des adhérents de l'association, et sont toujours animés par la ferme volonté d'être à l'écoute des consommateurs et d'agir à leur défense et à la promotion de leurs droits.

Dans le cadre de directives européennes transcrites en droit français en 2015, Électricité Réseau Distribution France (ERDF), principal gestionnaire du réseau électrique de distribution en France, s'est engagée dans un déploiement national de nouveaux compteurs qui s'étalera jusqu'en 2019 dans la métropole de Lyon et le département du Rhône. Il s'agit de compteurs communicants, dénommés Linky, qui permettront notamment aux clients de bénéficier plus simplement de leurs services habituels (adaptation de contrat, mise en service et relève, effectuées à distance donc sans rendez-vous) et leur offriront la possibilité de suivre précisément leur consommation.

L'UFC-Que Choisir s'est largement engagée dans un combat juridique et législatif pour faire évoluer ce compteur dans l'intérêt des consommateurs. Si elle a obtenu satisfaction sur certains points (financement, afficheur déporté pour les précaires, etc.), il reste encore des points noirs (gestion des données...) ; elle continue d'ailleurs d'œuvrer auprès de l'administration et des parlementaires pour faire évoluer le dispositif.

Aujourd'hui, des organisations non gouvernementales (ONG) et certaines collectivités poussent les consommateurs à refuser le compteur Linky.

Attention, ces appels ne sont pas fondés et il est de notre responsabilité de vous le faire savoir.

Concernant le refus du nouveau compteur, les clients risquent de voir leur électricité coupée puisque les compteurs ne leur appartiennent pas.

Sur la question des ondes il est clair que l'UFC-Que Choisir ne dispose pas des compétences scientifiques pour juger de la nocivité de celles-ci et donc du compteur Linky

(ou plutôt du mode de communication du compteur : le "courant porteur en ligne" CPL). Pour autant, il existe des normes sur les émissions de radiofréquences édictées par des institutions internationales, européennes et françaises afin de limiter l'exposition des populations, normes qu'ERDF doit obligatoirement respecter. Il est nécessaire que les pouvoirs publics prennent leurs responsabilités et organisent les vérifications correspondantes.

Sur la question des données, il est essentiel de distinguer celles nécessaires à la facturation et les données fines de consommation que le compteur peut mesurer et transmettre :

- les index mensuels remonteront automatiquement, sans autorisation explicite du consommateur, vers ERDF et vers le fournisseur afin de réaliser les facturations ; ces données ne sont pas sensibles car elles ne permettent pas de reconstituer le comportement du consommateur ;
- les compteurs Linky pourront aussi enregistrer et transmettre à ERDF des courbes de charge qui retracent l'évolution des consommations dans la journée jusqu'à un pas de temps de 10 minutes ; selon la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), un consentement explicite du consommateur devra toutefois être préalablement recueilli pour autoriser la transmission et le stockage des courbes de charge par ERDF.

Voilà les points essentiels que l'association souhaitait rappeler au sujet des polémiques actuelles entourant le compteur Linky. ”

Michel Boutard
26 avril 2016

Assemblée générale ordinaire du 15 avril 2016

L'assemblée générale ordinaire de l'association s'est tenue à l'espace Jean Couty de Lyon 9e le vendredi 15 avril dernier, en présence de 123 adhérents. Un peu plus de 420 adhérents avaient donné un pouvoir de représentation ; seulement 246 ont toutefois pu être utilisés pour des raisons statutaires de limitation de nombre de mandats.

Traditionnellement le rapport moral, le rapport d'activité et le rapport financier y ont été présentés. Le rapport moral et le rapport financier, qui sont seuls statutairement soumis à approbation, ont été approuvés à l'unanimité.

Trois nouveaux administrateurs de l'association ont été élus et quatre des administrateurs du précédent conseil ont été renouvelés dans leurs fonctions conformément aux statuts (règle de renouvellement annuel du tiers des administrateurs).

L'assemblée s'est terminée par l'intervention de Jean-Paul Geai, rédacteur en chef des publications de l'UFC-Que Choisir : le mensuel Que Choisir fort de plus de 350 000 abonnés, le mensuel Que Choisir Santé, les numéros Que Choisir Pratique, ainsi que le petit dernier qui monte, le Que Choisir Web. Jean-Paul Geai nous a présenté un des points forts du journal, les tests comparatifs, réalisés selon un protocole strict, et qui, au-delà de l'aide au consommateur, ont souvent permis de faire évoluer la législation.



Jean-Paul Geai devant une partie de son auditoire
■ Photo : Maurice Simonot

De nombreux adhérents ont pris la parole à la suite de cette intervention, les questions ont fusé, preuve du dynamisme de notre association, et de l'intérêt que suscite la cause consumériste.

Les participants se sont ensuite retrouvés autour d'un buffet pour un moment de convivialité et d'échanges apprécié de tous.

Chantal Roleau

LOGEMENT

Désamiantage : obligations et coûts

L'amiante a été considérée, à juste titre, comme cancérigène : il y a donc lieu de prendre des précautions sérieuses si l'on doit démonter des toitures et canalisations en amiante ciment, enlever et évacuer des flocages, lins et sous-carrelages, qui en contiennent souvent.

La réglementation française est draconienne sur ce sujet en particulier, et impose des procédures très lourdes et des qualifications très précises pour les intervenants.

Dans le résidentiel ou le tertiaire, un diagnostic amiante est obligatoire pour toute transaction d'achat-vente ou location. Son absence peut faire capoter une opération.

Dans les immeubles collectifs, les bailleurs sociaux et les syndicats de copropriétaires se trouvent fréquemment contraints, à l'occasion de réhabilitations

ou de mises aux normes énergétiques ou environnementales, d'ajouter au dernier moment à leurs devis des interventions de professionnels de désamiantage agréés.

Le coût en est souvent exorbitant par rapport au volume de travail à effectuer, et peut dépasser le coût des travaux budgétés eux-mêmes. De ce fait, certains projets peuvent être annulés.

Il convient donc, au moment des études, de ne pas oublier cette contrainte particulière, si la présence d'amiante est avérée, sous une forme ou sous une autre.

Il est nécessaire aussi, là encore plus que pour les autres corps de métiers, de mettre en concurrence les professionnels spécialisés.

Pour les mêmes prestations, et des cahiers des charges identiques, on a pu constater des écarts de prix de 1 à 5 !

Oui aux précautions, non aux exploités d'un filon particulièrement doré !

Jean-Pierre Rochette



Accès à la location – Des pratiques toujours aussi peu louables des agences immobilières

Suite à son enquête de 2011 soulignant la voracité tarifaire des agences immobilières vis-à-vis des candidats locataires (1 mois de loyer environ pour les frais) qui n'avait d'égale que l'avarice en termes d'informations (défaut d'affichage et de conseils), l'UFC-Que Choisir avait obtenu des avancées dans la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) de mars 2014 (délimitation stricte des prestations facturables aux locataires, plafonnement des frais d'agences, réactualisation des pièces interdites pour la constitution du dossier, mise en place d'une grille de vétusté pour l'état des lieux, etc.).

Décidée à vérifier l'assainissement des pratiques, l'UFC-Que Choisir a de nouveau mené l'enquête en novembre 2015 auprès de 1 246 agences réparties sur tout le territoire national, dont 13 locales (département du Rhône et métropole de Lyon). Loin d'un assainissement, force est de déplorer la persistance d'excès à tous les étages !

Affichage du DPE et des honoraires détaillés

Semblant toujours vouloir mettre la transparence aux oubliettes, pas moins de 14 % des agences en France et 59 % localement n'affichaient pas systématiquement l'information sur le diagnostic de performance énergétique (DPE) malgré une obligation légale datant de 2011 et alors même qu'en raison de la flambée des prix de l'énergie, cette information est particulièrement importante pour le locataire qui ne peut pas intervenir sur l'isolation du logement.

De même, l'information détaillée sur les honoraires distinguant les frais d'agence de l'état de lieux qui peut être réalisé par un tiers, n'est respectée que dans seulement 18 % des cas (10 % dans la métropole de Lyon ou le département du Rhône). Pire, comme en 2011, 26 % des agences n'affichent aucune information sur les honoraires (20 % localement), alors que cette obligation légale date de 25 ans !

Plafond des frais d'agences

L'ambition du législateur d'une division par deux des frais d'agence dus par le locataire reste lettre morte. Dans notre zone, si les plafonds réglementaires sont respectés localement dans 90 % des cas (94 % sur l'ensemble du territoire), il n'en reste pas moins que les frais d'agence n'ont baissé que de 17 % entre 2011 et 2015 (10 % à l'échelon national), loin des 50 % promis par le législateur.

Les craintes émises par l'UFC-Que Choisir, au moment de la publication du décret d'août 2014 fixant les règles de plafonnement, se confirment donc de manière criante avec cette enquête. Et les tarifs élevés pour les locataires ne sau-

raient être justifiés par la qualité du conseil et des services proposés.

Conseils et services : des agences avant tout au service du bailleur

Le service au candidat locataire est fort limité. Dans la métropole de Lyon ou le département du Rhône, dans 31 % des cas, l'agence n'a pas donné d'informations détaillées sur le bien en location (photographies, etc.).

Pire, la quête excessive de garanties des agences au profit des bailleurs a la vie dure. Malgré le décret de novembre 2015 listant strictement les pièces exigibles, 85 % des agences enquêtées de notre zone n'ont pas hésité à demander au moins un document interdit (carte grise, justificatif de domicile, livret de famille, photographie d'identité, relevé d'identité bancaire...).

Recours excessif au garant

Dans le scénario de l'enquête, le locataire présentait une situation financière raisonnable puisqu'il gagnait 3 fois le montant du loyer soit un peu plus que le ratio de 30 % communément pratiqué dans d'autres secteurs (crédits...) qui ne justifie pas l'exigence de caution.

Malgré cette situation financière, l'absence de garant pose problème aux agences immobilières dans 13 % des cas à l'échelon national et dans 45 % des cas dans la métropole de Lyon ou le département du Rhône.

Michel Boutard

L'action de l'UFC-Que Choisir

Au vu de ces éléments accablants, l'UFC-Que Choisir :

- a mis en demeure 31 % des agences enquêtées, dont 62 % de celles de la métropole de Lyon ou du département du Rhône, pour lesquelles des illégalités ont été constatées, de se conformer à la loi ALUR ; à défaut de réaction de la part des agences concernées, elle se réserve la possibilité d'agir en justice ;
- a demandé à l'administration d'intensifier les contrôles auprès des agences immobilières ;
- est intervenue localement auprès des parlementaires de la métropole de Lyon et du département du Rhône pour qu'ils interpellent le gouvernement en vue d'une baisse significative des plafonds réglementaires des honoraires et d'une amélioration de leur affichage, notamment s'agissant de la possibilité de faire réaliser l'état des lieux par un tiers.

Résiliation unilatérale des contrats par les compagnies d'assurance automobile – Causes et conséquences

Nous sont parvenus récemment de nombreux témoignages de consommateurs faisant état de la résiliation de leur contrat par les assureurs suite à la déclaration de petits sinistres.

Ces assurés ne comprennent pas ces mesures prises sans ménagement, en particulier quand leur responsabilité n'est pas engagée dans le sinistre. Leur incompréhension atteint son comble lorsqu'ils se rendent compte que leur statut de bon conducteur (bonus maximum sur leur prime d'assurance), ne les a pas protégés.

Une mesure autorisée mais encadrée

Le code des assurances donne à l'assureur le droit de résiliation unilatérale du contrat, mais à la condition exclusive que les motifs soient prévus dans les conditions générales de vente de ce contrat.

Extrait CGV de Direct Assurance Article 20-1 Résiliation par l'assureur

- chaque année avant l'échéance principale en envoyant une lettre recommandée au souscripteur au moins deux mois avant la date d'échéance (article L113-12 du code des assurances) ;
- en cas de non-paiement des cotisations (article L113-3 du code des assurances) ;
- en cas d'aggravation du risque (article L113-4 du code des assurances) ;
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque soit à la souscription, soit en cours de contrat (article L113-9 du code des assurances) ;
- en cas de sinistre causé par un conducteur en état d'imprégnation...

Par ailleurs, pour être valable, l'assureur doit adresser sa décision par lettre.

La résiliation prendra alors effet un mois après sa notification officielle.

L'assureur a l'obligation de rembourser la partie de cotisation payée d'avance.

Un moyen utilisé par les assureurs pour sélectionner leur clientèle

Interrogée sur les résiliations consécutives aux déclarations répétées de petits sinistres, la profession avance l'argument

économique. Un assuré qui "accumule" ce type de sinistres, même s'il n'en est pas responsable, coûte cher en frais de gestion et pénalise les autres assurés. De plus, le risque qu'il soit impliqué dans un sinistre plus important est statistiquement plus élevé.

Plutôt que d'augmenter les primes de l'ensemble des assurés (mesure pourtant en adéquation avec le principe de mutualisation des risques), les assureurs préfèrent se séparer de cette clientèle considérée à risque. Dans le milieu, on appelle ça "nettoyer son fichier".

Votre assureur a résilié votre contrat. Que faire ?

Réagir quand c'est possible. A votre tour, vous pouvez résilier par lettre recommandée tous les autres contrats détenus chez cet assureur dans le délai d'un mois qui suit la notification de la résiliation. Qui sait, une négociation commerciale pourra naître de cet échange de "bons procédés".

Si la négociation aboutit à une impasse, vous allez être dans l'obligation de trouver une assurance qui acceptera de vous couvrir au titre de la responsabilité civile (garantie minimum légale en automobile).

Or les assureurs ont accès au fichier central des résiliés de l'AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance). Les informations qu'ils vont y trouver peuvent les inciter, au pire à fermer leur porte, au mieux à vous aiguiller vers leurs filiales spécialisées dans le "risque lourd", lesquelles vous proposeront de vous assurer au prix fort.

En cas de recherches infructueuses, ou de propositions financièrement inacceptables, il vous restera la possibilité de vous en remettre au Bureau central de tarification.

Cet organisme peut être saisi par toute personne assujettie à une obligation d'assurance qui s'est vue refuser la garantie par une entreprise d'assurance dont les statuts n'interdisent pas la prise en charge de ce risque.

Il a pour rôle exclusif de fixer la prime moyennant laquelle l'entreprise d'assurance désignée par l'assujetti est tenue de garantir le risque qui lui a été proposé.

Attention, le bureau central de tarification n'a pas en charge de désigner d'autorité un assureur qui aurait dans l'obligation de vous assurer. C'est à vous de désigner l'assureur que vous souhaitez.

René Barraud

NB : Le magazine Que Choisir Spécial Argent n°141 du mois de janvier 2016 aborde le sujet des assurances au travers de la présentation des résultats d'une enquête nationale.

Frais de tenue de compte

Les frais de tenue de compte affichent, en moyenne, une régulière tendance à la hausse : au 5 janvier 2015, Semaphore Conseil et la Banque de France les ont évalués en moyenne à 9,18 €. Cette augmentation résulte principalement du fait que de plus en plus d'établissements de paiement facturent ces services.

Alors que seulement environ 32 % des banques prélevaient des frais de tenue de compte en 2010, ce pourcentage a doublé en 2014 et a atteint 74 % en mai 2015 et la tendance en 2016 s'accélère.

Les frais de tenue de compte pourraient être destinés à compenser le manque à gagner lié au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement tels que, par exemple, le dépassement du découvert autorisé ou encore le rejet de chèque ou de prélèvement.

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) définit les frais de tenue de compte comme « les frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte ». Autant dire qu'un vaste champ de services peut se cacher derrière ce terme on ne peut plus flou.

Initialement destinés à couvrir les dépenses liées au suivi des opérations (crédit ou débit, date, montant, nature de l'opération...) ou encore l'émission de chèquiers, les frais de tenue de compte sont aujourd'hui plutôt attribués aux investissements informatiques et au maintien d'un réseau bancaire de proximité.

La situation est identique sur les frais de tenue des comptes inactifs. Le montant de ces frais est sans aucune réalité économique, en effet le client qui n'utilise pas son compte doit payer, au titre de la gestion et de la tenue de ce compte, un tarif moyen deux fois plus élevé que le consommateur qui

fait des opérations sur son compte (22 €) ! Tout porte ainsi à croire que ces frais n'ont pour objectif que de "punir" le non-utilisateur du compte.

Il est à noter que dans certaines banques, les jeunes sont exemptés de ces frais.

Si certaines banques de proximité résistent encore, la gratuité des frais de tenue de compte devient majoritairement l'apanage des banques en ligne. Le plus simple pour éviter ces prélèvements demeure donc d'ouvrir un compte en ligne.

Attention cependant, cette gratuité s'accompagne parfois de certaines modalités : AXA Banque précise par exemple que tout compte non associé à une carte de paiement ou dont le montant annuel des paiements est inférieur à 6 000 € par carte sera assimilé à un compte inactif... et se verra donc prélever des frais de gestion.

Une autre solution pour éviter ces frais consiste donc à souscrire un package dans lequel ils seront inclus. C'est tout simplement une convention englobant un bouquet de services vendus à un prix forfaitaire mais qui n'a rien de modique.

Plus généralement, est-il possible de négocier le niveau de ces frais avec son banquier ?

Oui, mais il faut préparer ses arguments, par exemple : envisager de solder tous ses comptes, renoncer au relevé papier des opérations...

Alain Badel



Chèque perdu

Que faire si un chèque vous a été envoyé par courrier mais ne vous est pas parvenu, ou bien si vous avez égaré un tel document ?

Tout d'abord il faut être certain que l'ordre a bien été rempli afin qu'une tierce personne ne puisse pas se l'approprier : si c'était le cas, l'émetteur peut se retourner alors vers sa banque.

Vous allez contacter l'émetteur mais ne lui proposez pas de faire opposition, ce qui lui vaudrait des frais bancaires. Une solution plus simple et gratuite consiste à ce que vous rédigez une lettre de désistement qu'il remettra à sa banque, et ainsi il pourra vous refaire un autre chèque sans risque.

Cette lettre doit mentionner : le destinataire, le numéro du chèque, le montant, la date de son émission, l'émetteur, son numéro de compte, le nom de sa banque.

Vous trouverez ci-après un modèle de lettre de désistement :

« Je soussigné... (nom, prénom) déclare me désister du chèque n°... d'un montant de ... €, émis le ... et tiré sur la ... (nom et agence de la banque) et qui était à mon ordre. »

Si vous retrouvez le chèque, n'omettez pas de le renvoyer à son émetteur.

Dominique Reynaud

Prélèvements SEPA – Ça s'est passé comme ça... Témoignage

Les prélèvements SEPA (single euro payments area, c'est-à-dire espace de paiement unique en euro) ont remplacé les prélèvements automatiques d'antan dans le cadre d'une harmonisation européenne ; ils sont possibles dans une Union européenne élargie (28 états).

« Rien ne change pour vous, c'est transparent » disaient les banques ; **c'est pas** juste.

Si l'ancien système fonctionnait avec un double mandat, l'un au créancier (le bénéficiaire) et l'autre à la banque (qui paie), le nouveau système ne retient plus qu'un seul mandat, celui au créancier qui devient l'unique interlocuteur et gestionnaire du mandat ; la banque n'est plus qu'un "simple intermédiaire" vérifiant l'existence du mandant avant paiement.

Un mandat SEPA est composé de deux identifiants formant un couple indissociable : l'ICS (identifiant créancier SEPA) et la RUM (référence unique de mandat) ; il intègre les identifiants bancaires contenus dans votre RIB (relevé d'identité bancaire), celui-ci fournissant les données d'entrée pour l'établissement d'un mandat, qu'il soit réel (délivré et signé par vous) ou frauduleux (à votre insu).

L'établissement d'une "liste blanche" permet de déclarer auprès de votre banque les seuls mandats (couples ICS/RUM) délivrés et signés ; elle a la responsabilité de rejeter tout autre mandat. Qu'à cela ne tienne, j'expérimente la liste blanche...

Enthousiasme de la banque

« Pourquoi établir une liste blanche ? De toute façon on rembourse sans sourciller en cas de problème » dit ma banque ! Faut voir...

Établissement de la liste

Avant passage à SEPA, ma banque possédait tous mes mandats émis. Je croyais à tort qu'elle me fournirait la liste par extraction dans ses fichiers ; que nenni. Nécessité de la constituer soi-même avec des risques d'oublis ou d'erreurs de retranscriptions. Je retiens de l'entretien avec mon conseiller financier un manque manifeste de formation sur le sujet : « **c'est pas** mon cœur de métier, il faut que j'en réfère au service ad hoc »...

Première déconvenue

Pour une lettre oubliée par la banque dans la retranscription d'une RUM, un prélèvement a été refusé sans que j'en sois averti ; les publicités, elles, me parviennent bien par mail et sms. « **C'est pas** notre faute, vous avez signé avec l'erreur » ! Dont acte.

Les créanciers ignorent les listes blanches

■ Le créancier a changé de prestataire

Un de mes assureurs a changé de prestataire pour le recouvrement des primes, sans avertir, d'où changement d'ICS tout en conservant la RUM ! Logiquement, **c'est pas** passé, le nouveau couple ICS/RUM ne figurant pas dans ma liste ! Rejet.

■ Le créancier a modifié le mandat

Suite à une évolution de contrat sans changement de créancier, la banque m'a attribué une nouvelle RUM sans m'en avertir, sur la base des informations bancaires déjà en sa possession. « *L'évolution de votre contrat sera transparente pour vous* » qu'ils disaient... **C'est pas** vrai et rejet pour cause de couple ICS/RUM inconnu !

Cas du TIP (titre interbancaire de paiement)

J'ai fait le choix de payer mes impôts par TIP.

Le passage à SEPA a imposé une migration du TIP au format SEPA. **C'est pas a priori** mon problème ; j'ai donc envoyé en confiance mon TIP comme à l'accoutumée.

Tenant compte de mes expériences passées, j'ai consulté mon compte et découvert que le TIP était rejeté par ma banque, toujours sans me prévenir par mail ou sms.

Sans avoir eu la sagesse d'envoyer mon TIP suffisamment tôt et avoir pu régler directement au guichet des impôts, j'aurais immanquablement contribué à hauteur de 10 % supplémentaires à l'alimentation des caisses de Bercy ! **C'est pas** top.

En fait, un TIP prend la forme d'un prélèvement SEPA "ponctuel", une simple option de périodicité parmi d'autres (comme "mensuelle" ou "annuelle") ! Aucun site officiel ni banque ni autres organismes n'évoquent cette subtilité et ses conséquences sur une liste blanche.

Selon ce principe, le couple ICS/RUM ponctuel, inconnu à l'émission du TIP, le rend incompatible avec l'existence d'une liste blanche (par ailleurs non modifiable en ligne pour ma banque).

Moralité

Une liste blanche sous SEPA, **c'est pas** si simple à ce jour ; pour éviter tout ennui en attendant une maîtrise du système par tous les acteurs et/ou sa maturation, j'ai renoncé et supprimé ma liste blanche.

Pierre Doré

Médiation : une solution pour les petits litiges ?



Réparation mal exécutée, produit défectueux, livraison non conforme, garantie impossible à faire jouer... tous ces petits litiges qui empoisonnent la vie des consommateurs et encombrant les tribunaux, peuvent désormais – en principe – être réglés par la médiation. Gratuite, confidentielle et non obligatoire, elle permet de tenter une solution amiable avec le professionnel.

Depuis le 1er janvier 2016, grâce à la transposition d'une directive européenne, le recours à un médiateur est possible dans tous les secteurs de la consommation : banque, assurance, eau, énergie, opérateur mobile, petit commerce et grande distribution... tous les secteurs d'activité sont concernés, à l'exception des professions de santé. Toutefois, le médiateur ne peut pas résoudre tous les problèmes. Par exemple, dans le secteur bancaire, il ne peut pas traiter des litiges concernant un refus de crédit ou le prix des services fixé par l'établissement.

La loi impose aux professionnels de communiquer les coordonnées du médiateur dont ils relèvent, dans les conditions générales de vente, sites Internet ou tous autres supports visibles. Ces dispositions sont progressivement mises en place. Avant d'être reconnu officiellement, le médiateur doit répondre à un certain nombre d'exigences permettant de garantir son indépendance et sa transparence. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (dont le président de l'UFC-Que Choisir est membre) analyse les candidatures, les évalue et mesure leur activité dans le temps. Nommés pour 3 ans, ses membres ont le pouvoir de retirer l'agrément d'un médiateur en cas de manquement.

Outre les médiateurs publics, les grandes entreprises peuvent mettre en place leurs propres médiateurs internes, qui doivent être désignés par un collège paritaire composé de représentants de l'entreprise et d'associations de consommateurs. Il sera toutefois judicieux de privilégier les média-

teurs publics aux interlocuteurs internes à l'impartialité discutable, puisque rémunérés par les entreprises.

Avant de recourir à la médiation, le consommateur doit obligatoirement adresser un courrier au professionnel concerné par le litige. En cas de réponse insatisfaisante ou de non réponse au bout d'un mois, le particulier peut saisir le médiateur par courrier ou mail en joignant les documents justificatifs (dans un délai d'un an à partir de l'envoi de sa réclamation écrite au professionnel).

Une fois saisi, le médiateur a 90 jours pour rendre son avis. Ensuite, libre au consommateur d'accepter ou non sa proposition. Sachez que le fait d'accepter cette proposition de résolution amiable du litige interdit tout recours devant les tribunaux, sauf éléments nouveaux.

La médiation permet ainsi d'éviter une procédure judiciaire souvent longue et coûteuse, et peut être interrompue à tout moment.

Ne pas confondre le médiateur et le conciliateur de justice. En effet, ce dernier fait partie intégrante du système judiciaire. Sous l'autorité du juge, il est tenu d'appliquer le droit, mais ne pourra lui révéler le contenu des déclarations qu'avec l'accord des parties.

L'action en justice est publique, la médiation confidentielle. Le médiateur propose une solution équitable mais n'a pas nécessairement à appliquer le droit. Pour défendre les siens – et avant d'opter pour la médiation – un consommateur en litige avec un professionnel aura intérêt à se faire accompagner par une association de défense des consommateurs, comme l'UFC-Que Choisir.

La médiation, une procédure séduisante en restant vigilant.

Françoise Gaudin

Liste des médiateurs agréés par la commission : voir site <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Lire d'abord, manger ensuite ?

Du cheval roumain dans les bonnes lasagnes bien de chez nous,

De l'huile de palme asiatique dans nos pains d'épices et autres friandises,

Des OGM américains dans l'alimentation de nos bêtes, censées se nourrir d'herbe,

Des sucres ou édulcorants chimiques, mal connus et en trop grande quantité,

Des anti-oxydants, colorants et exhausteurs de goût, codés E quelque chose, incontournables,

Des traitements par ionisation, des conservateurs, des chaînes de froid douteuses,

Des pesticides et nitrates peut-être dangereux...

Du bio qui n'est pas toujours bio...

Jamais manger n'a apparemment présenté autant de risques qu'aujourd'hui !

Il est vrai que le naturel semble être parti au galop depuis longtemps !

La réponse des distributeurs aux exigences réelles ou supposées des consommateurs en matière d'hygiène, de présentation des produits et surtout de prix a conduit à des pratiques agricoles et industrielles adaptées et agréées par les administrations en charge de notre santé.

Certains produits d'ajouts ou de traitements ont été purement et simplement interdits : ils ont été remplacés par d'autres. Le rendement et la durée de conservation commandent !

Des contrôles inopinés sont menés par les organismes sanitaires (dans la mesure de leurs moyens bien modestes), en vue de vérifier si les conditions de fabrication, de traçabilité et de conservation sont respectées. Les petits producteurs s'estiment persécutés par toutes ces procédures et réglementations, et ont de la peine à suivre. Les gros ont plus de moyens pour cela, mais les subissent aussi. Et les garanties ne sont jamais parfaites, surtout s'il y a échanges internationaux.

Comment réagir, et ne pas tomber dans la paranoïa, soigneusement entretenue au cas par cas par des groupuscules manipulateurs d'opinions ou des media en mal de sujets ? Il convient quand même de se souvenir que nous sommes dans un pays où l'espérance de vie à la naissance a augmenté de 7 ans en 30 ans, donc où les empoisonneurs ne sont probablement pas à tous les coins de rue !

Comment choisir, alors que l'on est libre de le faire, et que le choix existe presque toujours ? En étant mieux informé sur ce que l'on achète, et en étant en mesure de pouvoir comparer.

D'où la revendication d'un meilleur étiquetage sur l'origine réelle et la composition de ses achats alimentaires, quelle qu'en soit l'origine, française ou non, bio ou non.

Encore faut-il que le consommateur lise et puisse comprendre ce qui est mentionné sur l'étiquette, ou l'emballage. Il faut bien reconnaître que la masse d'informations qui s'y trouve est souvent rédhitoire, entre les marques, les messages publicitaires, les indications de recyclage, les compositions, les valeurs nutritionnelles, les dates limites, les conditions de conservation... : un roman, parfois !

Il serait dommage que l'on soit amené systématiquement à des pratiques de suremballages porteurs de mentions réglementaires, au seul motif qu'il devient impossible de tout mentionner sur le produit lui-même.

En conclusion, la responsabilité en revient au consommateur : en fonction de ses craintes et de ses convictions, il lit d'abord, il choisit, et mange ensuite... s'il en a le temps.

Mais il peut aussi faire tout simplement confiance à un vendeur qu'il connaît bien !

Jean-Pierre Rochette



Dentexia : des victimes et des interrogations

Rappelons les faits : près de 2 000 personnes ont confié à cette institution la remise en état de leurs dents et ont la plupart du temps payé les prestations avant qu'elles ne soient terminées, en souscrivant éventuellement un emprunt affecté pour cela. Mais Dentexia a dû cesser brutalement son activité, laissant ces personnes sur le carreau, sans solution. En effet, il est à peu près certain que la liquidation n'apportera pas suffisamment d'argent pour indemniser les clients floués, et aussi les fournisseurs.

Mais pourquoi ces patients grugés étaient-ils allés s'adresser aux centres dentaires Dentexia plutôt que chez leurs dentistes traditionnels ? Pour une question de coût, tout simplement. Entre 30 et 60 % moins cher que les tarifs professionnels : de quoi faire réfléchir ! La sécurité sociale et les complémentaires ne couvrent souvent que très mal les travaux dentaires importants. L'occasion, pour des gens à revenus modestes, d'accéder à ce genre de soins. Et puis, ces centres, créés depuis quelques années, avaient pignon sur rue, étaient déclarés aux autorités, et semblaient bien équipés.

À y regarder de plus près, la situation administrative de cette institution était pour le moins bizarre : statut d'association, dépendance forte de sociétés parallèles détenues par un actionnaire plutôt sulfureux ayant déjà eu maille à partir avec la justice... Mais le consommateur lambda se renseigne-t-il toujours sur la situation d'un vendeur qui lui fait une offre intéressante ? Non, bien sûr.

Comme dans toute profession bien établie, les praticiens "classiques", sentant venir une concurrence inhabituelle à bas prix, sont montés au créneau très vite, défendant pour leur compte une qualité de prestation et un suivi qui justifiaient leurs tarifs élevés. Dénonciations des pratiques douteuses de ces nouveaux venus, actions judiciaires, peut-être aussi pression sur les fournisseurs d'implants : les tentatives de déstabilisation n'ont pas manqué. Ont-elles provoqué la chute ? Difficile à dire.

L'UFC-Que Choisir a toujours fait la promotion de la concurrence, s'opposant, à chaque fois que cela semblait possible, aux pratiques des monopoles réels ou de fait, générateurs de tarifs élevés non justifiés, dont les consommateurs faisaient les frais. Et il faut admettre que les prothèses dentaires, à l'instar des lunettes, sont particulièrement chères.

Mais par ailleurs, l'association a toujours informé le public des risques éventuels que l'on prenait à sortir des sentiers battus, à confier son argent, et sa santé, à des professionnels mal connus, et dans des conditions contractuelles peu favorables.

Cela a été le cas dans de nombreux domaines de la consommation.

Mais les prix sont libres, et chacun est libre de ses choix.

Que se passera-t-il pour Dentexia ? Difficile de le dire. Il est probable que les actionnaires, directs ou indirects, seront condamnés pour leur mauvaise gestion, des détournements de fonds, et écoperont de sanctions pénales (amendes, interdictions d'exercer, peut-être plus grave encore). Cela changera-t-il quelque chose ? Pas sûr.

Les victimes se sont signalées auprès d'une association qui a sollicité l'intervention financière des pouvoirs publics et des assurances, sans résultat jusqu'alors. Elles veulent être soignées, mais ne pas payer deux fois les prestations. Les professionnels établis, s'ils acceptent d'essayer de réparer les dégâts, n'ont aucune envie de le faire gratuitement !

D'aucuns ont évoqué la possibilité d'une véritable action de groupe.

Dans l'état actuel de la législation et des procédures, elle semble particulièrement hasardeuse, même menée par une association de consommateurs ; son résultat financier potentiel, s'agissant d'une entreprise ayant disparu, risque d'être nul.

Et il faudrait plusieurs années pour en arriver là ! Les patients sauront-ils attendre ?

Nous souhaitons bien sûr qu'une solution émerge des discussions en cours, et que les victimes puissent trouver une porte de sortie honorable à leur douleur du moment.

Mais cet exemple malheureux doit aussi orienter les réflexions des consommateurs et des professionnels en général :

- Certains soins ne sont-ils pas vraiment trop chers ? Les assurances santé (sécurité sociale et mutuelles) n'ont-elles pas des tarifs de remboursement mal adaptés engendrant des excès là où il y a de l'argent à faire ?

- Les patients ne doivent-ils pas être mieux informés, avoir plus de possibilités de se retirer d'un processus en cours qui leur semble dangereux, et d'obtenir des indemnisations correctes sans devoir passer devant un juge ?

- Peut-on laisser des organismes financiers peu regardants confier le placement de leurs crédits à des vendeurs peu recommandables et ne pas au moins vérifier que les prestations sont bien exécutées avant les versements ?

Les réponses sont dans les questions !

Jean-Pierre Rochette

Question de Monsieur Gérard M. de Lyon

« Je suis assuré à la Macif. À la réception de mon avis d'échéance pour l'assurance de mon automobile, j'ai constaté que ma franchise était passée de 170 à 250 €. Je n'avais pas été prévenu de cette augmentation. Est-ce légal ? »

Notre réponse

Toute modification dans un contrat doit être signifiée par courrier en principe deux mois avant l'échéance du contrat, ceci afin de laisser le temps à l'assuré d'accepter ou de refuser la nouvelle proposition. ■

Question de Monsieur Charles D. de Lyon

« Mon pharmacien a refusé de me délivrer un médicament qui ne serait pas compatible avec un autre traitement. En a-t-il le droit ? »

Notre réponse

Le rôle du pharmacien ne se cantonne pas à la délivrance des médicaments prescrits par le médecin. Il est tenu à une obli-

gation de contrôle et de conseil et peut refuser une vente en s'appuyant sur des motifs précis. ■

Question de Madame Marion L. de Villeurbanne

« J'ai signé une promesse de vente pour l'achat d'un appartement. Je ne parviens pas à vendre mon ancien logement. Puis-je annuler ? »

Notre réponse

Si le délai de rétractation de 10 jours est dépassé, le compromis de vente vaut contrat de vente. Vous pouvez annuler... mais vous risquez de perdre définitivement les 10 % du montant de la transaction sauf si vous avez pris la précaution de faire insérer dans la promesse de vente une condition suspensive liée à la vente de votre ancien logement. ■



NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

- Mme Ginette M. de Lyon 3e a commandé un ensemble sommier + matelas. Lors de la livraison, elle s'aperçoit que le produit livré n'est pas aux bonnes mesures. Elle peine à faire valoir ses droits et sollicite l'aide de Que Choisir.

Suite à l'intervention de l'association, le magasin a livré rapidement toutes les pièces de literie conformes.

- Suite aux incitations et promesses commerciales alléchantes du vendeur, M. Guy D. de Tarare a passé commande à la foire de Lyon d'un ensemble de meubles pour sa salle de bain, alors qu'il était venu sur le stand du cuisiniste pour seulement se renseigner. Il lui est alors demandé de verser un acompte de 2 000 € sur un montant total de 20 000 €. Dans les jours suivants il s'aperçoit que le bon de commande ne mentionne pas la pose des carrelages et faïences alors que le commercial lui avait affirmé que c'était inclus dans le contrat. Il souhaite alors se rétracter mais cette possibilité n'existe pas dans le cadre d'une commande sur un stand en foire ou salon.

L'association contacte le cuisiniste pour demander la résolution de la vente et le remboursement de l'acompte, en soulignant que la prise d'une telle commande et l'encaissement d'un acompte avant que le métrage précis ne soit opéré et alors que le client ne disposait pas sur le stand du plan coté de son appartement est contraire à la réglementation et à la jurisprudence. Suite à cette intervention la commande a été dûment annulée et l'acompte de 2 000 € remboursé à notre adhérent.

- M. Sébastien B. de Grigny achète sur Internet un écran d'ordinateur Acer avec en offre promotionnelle un casque stéréo, livrable sur demande effectuée sur le site du constructeur dans un délai de 15 jours à partir de la date d'achat. Mais une fois sur ce site, M. B. n'arrive pas à entrer

les informations demandées pour bénéficier de la promo, en particulier le numéro de série de l'écran. Il lui est ensuite répondu que le délai est dépassé.

Suite à l'intervention de l'association, demandant la livraison du casque conformément à l'offre proposée, le colis a été livré par Acer à notre adhérent.

- En faisant des comparaisons avec les factures d'eau de ses voisins, M. Roger D. de Jonage s'aperçoit que depuis l'ouverture de son abonnement en 1985 il a été victime d'une erreur et qu'il lui a été installé un compteur de diamètre 20 alors que pour un particulier le diamètre 15 est suffisant. Il s'en est suivi une surfacturation depuis de longues années, mais ses réclamations se heurtent à des difficultés dont la succession des divers opérateurs en charge du réseau de distribution dans son secteur depuis 1985 n'est pas la moindre, le fournisseur actuel étant Eau du Grand Lyon.

Suite à l'intervention de l'association, Eau du Grand Lyon a consenti un remboursement partiel et un dégrèvement commercial à notre adhérent, et son compteur a été remplacé par un diamètre 15.

- Mme Halima R. de Feyzin achète chez Carrefour un réfrigérateur. Dès le départ l'appareil ne fonctionne pas convenablement, et malgré 5 interventions à domicile du service après-vente il est toujours en panne. Mme R. se rend alors compte qu'il est en fait irréparable. En conséquence elle envoie un courrier recommandé pour demander l'échange ou le remboursement de l'appareil, mais cette demande reste sans effet.

Suite à l'intervention de l'association, Carrefour a accepté de rembourser notre adhérente.

PCA : Pour Consommer Autrement

Bulletin d'information et de conseil de
l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
Association loi de 1901

Responsable de publication : Michel Boutard

Responsable de rédaction : Chantal Roleau

Ont participé à ce numéro : Alain Badel, Arlette Baissat,
René Barraud, Michel Boutard, Pierre Doré, Franka Fregonara,
Michel Fregonara, Françoise Gaudin, Dominique Reynaud,
Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau.

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon

Tirage : 2 000 exemplaires - Dépôt légal : Juin 2016 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 148 - Juin 2016

Prix du numéro : 1,50 €

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal
est autorisée sous réserve de la mention d'origine



UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Tél. 04 78 72 00 84 - Fax 04 72 71 85 82

Correspondance :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site Internet :

<http://rhone.ufcquechoisir.fr>

Adresse e-mail :

contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon

(métro Saxe-Gambetta)

Téléphone : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h

sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours

de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mardi de 18 h à 20 h,
le mercredi de 9 h à 12 h

et le vendredi de 8 h 30 à 12 h sur rendez-vous

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Association sans but lucratif animée par des bénévoles. Elle assure la représentation des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

BULLETIN D'ADHÉSION et/ou D'ABONNEMENT À PCA

L'adhésion est valable 1 an de date à date.

- L'UFC-Que Choisir Métropole & Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC-Que Choisir Métropole & Rhône ne peut agir que pour ses adhérents à jour de cotisation (article 63 de la loi 71-1130 du 31 décembre 1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Ville : Téléphone :

E-mail :

Date : Signature :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Adhésion étudiant (sur présentation carte)..... | 20 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion+ PCA..... | 36 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion simple..... | 30 € |
| <input type="checkbox"/> PCA seul..... | 6 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 2 mois..... | 27 € jusqu'au 30 juin 2016
28 € à compter du 1er juillet 2016 |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... | 33 € jusqu'au 30 juin 2016
34 € à compter du 1er juillet 2016 |

Chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

À envoyer avec votre règlement à :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

