

UFC QUE CHOISIR



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
Assemblées générales ordinaire et extraordinaire du 29 mars 2018.....	3

VIE LOCALE

Conseil et prix en pharmacie L'enquête de l'UFC-Que Choisir.....	4
---	---

LOGEMENT

Les comptages individuels dans l'habitat collectif, et leurs problèmes.....	6
---	---

INTERNET

Petite histoire de l'Internet.....	7
------------------------------------	---

CONSOMMATION

Vol de téléphone portable : attention aux conséquences surprenantes !.....	10
Les résidences mobiles de loisirs.....	11
Énergies renouvelables : les ventes en foires.....	12

SANTÉ

À votre santé !.....	13
----------------------	----

COURRIERS DES CONSOMMATEURS.....	15
----------------------------------	----

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ.....	15
------------------------------	----

Le mot du Président



“ Dans la lancée de l'assemblée générale de l'association dont il vous est rendu compte plus loin, le conseil d'administration, constitué de 15 administrateurs, s'est réuni le 3 avril pour désigner en son sein le bureau de l'association. Les 6 membres du précédent bureau ont été reconduits dans leur mandat pour l'année 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 assuré que toutes les forces vives de l'association, ses administrateurs, sa soixantaine de bénévoles, sa salariée et ses stagiaires, continueront comme par le passé à s'engager pleinement au service des adhérents de l'association et demeurent animés par la ferme et entière détermination d'être à l'écoute des consommateurs et d'agir pour leur défense et la promotion de leurs droits.

Le code civil régit nos relations contractuelles avec les autres. Le droit de la consommation y déroge toutefois. La raison en est que dans la relation avec un professionnel, il existe une telle asymétrie entre les informations et les forces en présence que la liberté contractuelle telle qu'elle résulte du code civil s'apparente bien souvent à un leurre. Ce déséquilibre patent, auquel s'ajoute la multiplication des contrats d'adhésion dans lesquels le consommateur ne dispose d'aucune liberté de négociation contractuelle et dont au demeurant il ne prend bien souvent pas intégralement connaissance (qui lit en effet toutes les petites lignes des conditions générales de vente, généralement de plusieurs pages, avant l'acquisition de biens ou de services ?), ont incité le législateur à poser, en faveur des consommateurs, des règles correctrices des abus les plus significatifs. C'est ainsi à titre d'exemple que des règles ont été adoptées afin d'interdire la publicité trompeuse, d'encadrer le crédit à la consommation, de réglementer certaines méthodes de vente (vente à distance, démarchage à domicile...), de lutter contre les clauses abusives ou de fixer des garanties légales de conformité.

On retrouve tout naturellement l'essentiel de ces dispositions protectrices des consommateurs dans le code de la consommation.

Les associations de consommateurs, la nôtre en particulier, sont très attachées par nature au respect de ces dispositions et à leur évolution dans un sens encore plus favorable aux consommateurs.

Dans le monde largement ouvert aux achats à l'étranger, facilités par l'e-commerce et le marché unique européen, qui est maintenant le nôtre, le droit de la consommation ne peut pas demeurer à l'évidence seulement un droit franco-français. C'est ainsi qu'un droit européen se développe également. Une quinzaine de directives européennes recouvrent déjà les grands sujets de la protection du consommateur ; bon nombre sont d'ailleurs déjà transposées en droit français.

À cet égard il est intéressant de savoir que le droit des consommateurs européens est en passe d'évoluer via 2 directives que

la Commission européenne vient de présenter. Ces avancées visent notamment à mieux protéger les individus et à inciter les entreprises à être plus respectueuses de la réglementation.

L'une des dispositions concerne la possibilité donnée aux consommateurs de se regrouper pour demander collectivement réparation au niveau européen. Ce type d'action existe dans certains pays membres comme l'action de groupe en France mais rien n'est actuellement prévu à l'échelle européenne. Cette disposition en projet tire manifestement les conséquences d'une situation actuelle intenable illustrée par l'affaire du dieselgate : si Volkswagen a été condamné, les victimes européennes attendent toujours un dédommagement.

Une autre disposition concerne les achats en ligne. Les acteurs du Web devront faire preuve d'une transparence accrue : sur les places de marché (marketplace) le vendeur devra préciser s'il est professionnel ou particulier, les moteurs de recherche afficheront clairement les sites qui ont payé pour être référencés et les sites en ligne préciseront les principaux paramètres utilisés pour déterminer le classement des résultats.

Dans le cas d'infractions de grande ampleur portant préjudice à des consommateurs dans plusieurs états membres de l'Union européenne, le montant maximal de l'amende possible sera d'au moins 4 % du chiffre d'affaires du professionnel dans chaque état membre.

Par contre, la possibilité de se rétracter d'un achat conclu à distance ou lors d'un démarchage devrait être restreinte ; ainsi un vendeur pourra ne pas procéder au remboursement si le bien a été utilisé. Nous ne pouvons que le regretter à ce stade.

Ces nouvelles directives doivent maintenant être votées par le Parlement européen puis être adoptées au Conseil européen. Elles ne verront donc pas le jour tout de suite. Ce délai permettra à l'UFC-Que Choisir, et au Bureau européen des unions de consommateurs dont elle est membre, de tenter de les faire évoluer de manière encore plus profitable aux intérêts des consommateurs. ”

Michel Boutard
20 avril 2018

Assemblées générales ordinaire et extraordinaire du 29 mars 2018

Les 2 assemblées se sont tenues à l'espace Jean Couty de Lyon 9e le vendredi 29 mars dernier.

L'assemblée générale extraordinaire avait pour objet la modification des statuts de l'association, dont la dernière mise à jour datait de mars 2014. Cette modification faisait suite à la demande de la fédération d'intégrer les statuts type adoptés par le conseil d'administration fédéral. Étaient présents 117 adhérents, et 234 membres absents avaient envoyé un pouvoir de représentation. Les nouveaux statuts ont été adoptés à l'unanimité des présents ou représentés moins une abstention.

L'assemblée générale ordinaire s'est déroulée en présence de 129 adhérents, 258 membres étant représentés. On rappelle que, statutairement, chaque présent ne peut représenter que 2 absents au maximum.

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, l'ont été à l'unanimité.

Cinq administrateurs de l'association ont été élus, ou renouvelés dans leurs fonctions conformément aux statuts (règle de renouvellement annuel du tiers des administrateurs).

Au 31 décembre 2017, notre association comptait 5 302 adhérents, effectif stable par rapport à l'année précédente, dont plus de 60 % de ré-adhésions. Pour fonctionner, elle s'appuie sur 68 collaborateurs, dont 1 salariée, 1 stagiaire et 66 bénévoles. Pour accueillir les adhérents, l'association dispose de ses locaux implantés à Lyon, et utilise des locaux municipaux à Villefranche-sur-Saône et Tarare, dans lesquels un conseiller peut les aider à régler leur litige. D'autres bénévoles assurent une assistance téléphonique. L'assistance web quant à elle est en plein essor. Pour les relevés de prix et l'évaluation des pratiques commerciales, nos enquêteurs bénévoles sont toujours à pied d'œuvre.

L'association communique à travers différents canaux : site web, plateforme Facebook, conférences et presse écrite.



Michel Boutard, président et Jean-Pierre Rochette, vice-président

Enfin, et on le sait moins, l'association est membre d'autres associations, dont l'ADIL (Agence d'information sur le logement), l'ALEC (Agence locale de l'énergie et du climat), l'ATMO Auvergne-Rhône-Alpes, France Bénévolat, et la fédération UFC-Que Choisir.

En dernière partie de l'assemblée, nous avons eu l'honneur d'accueillir madame Personnaz, qui a accepté de nous présenter l'ATMO Auvergne-Rhône-Alpes dont elle est la directrice.

L'ATMO est une association à but non lucratif type loi 1901, agréée par le ministère de la Transition écologique et solidaire, dont le but est de mesurer, surveiller, conseiller et informer sur la qualité de l'air en Auvergne-Rhône-Alpes. Pour améliorer in fine la qualité de l'air que nous respirons, il est essentiel de communiquer auprès :

- des décideurs afin de leur proposer des solutions à mettre en place sur le court, moyen et long terme ;
- des citoyens pour les aider d'une part à se prémunir autant que possible des effets de la pollution, d'autre part à prendre conscience de l'impact de leurs propres comportements.

Autant le dire tout net, la qualité de l'air en Auvergne-Rhône-Alpes n'est pas très bonne, même si elle est meilleure qu'il y a 15 ans. La métropole lyonnaise fait partie des grandes villes françaises dont les taux de particules fines sont au-dessus des niveaux recommandés par l'Organisation mondiale de la santé, et parfois encore au-dessus de ceux imposés par la législation européenne. Les conséquences sont importantes pour la santé,

5 à 7 mois d'espérance de vie perdus, mais aussi pour l'économie : hausse des dépenses de santé, dégradation des bâtiments, amendes pour non-respect de la législation européenne.

Depuis 2017, la métropole a mis en place, au travers du Plan Oxygène, des actions concrètes sur les transports, l'habitat et les entreprises.

Vous trouverez sur le site de l'ATMO des renseignements sur la qualité de l'air, des conseils, les prévisions quotidiennes par zones géographiques, les épisodes polliniques, les cartes de mesures, les plans d'actions, et bien d'autres sujets.



Mme M-Blanche Personnaz

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

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

Chantal Roleau

Photos : Jacques Reynaud

Conseil et prix en pharmacie L'enquête de l'UFC-Que Choisir

Un nez qui coule, un début de fièvre : pas de quoi consulter son médecin pour certains consommateurs qui s'en trouvent affectés. La tendance à l'automédication est alors forte. Un cachet de Doliprane, un autre d'Actifed pendant quelques jours et les symptômes disparaîtront rapidement. La pratique n'est pas sans risque, et lorsque l'on décide de s'engager dans cette voie, il est prudent de suivre l'avis de son pharmacien.

N'a-t-il pas la compétence attendue pour vous conseiller sur telle posologie en fonction de vos maux ? Ou vous déconseiller la prise d'un médicament que vous avez l'habitude de prendre ou qui vous est recommandé par une personne de votre entourage ?

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir a voulu tester les conseils donnés en pharmacie à propos de médicaments en vente libre : l'Actifed Rhume et le Doliprane.

Les enquêteurs de nos associations locales se sont rendus les 22 et 23 novembre 2017 dans 772 officines (dont 55 dans la métropole lyonnaise) pour y acheter, au prétexte d'un rhume tenace, une boîte de ces 2 médicaments.

Sachant que leur prise simultanée peut conduire rapidement à un surdosage en paracétamol néfaste pour le foie, les pharmaciens auraient dû s'attacher à comprendre les raisons de cet achat concomitant, informer sur la dose maximale de 3 g par jour à ne pas dépasser, et conseiller le consommateur sur les risques de cette prise simultanée d'Actifed Rhume et de Doliprane.

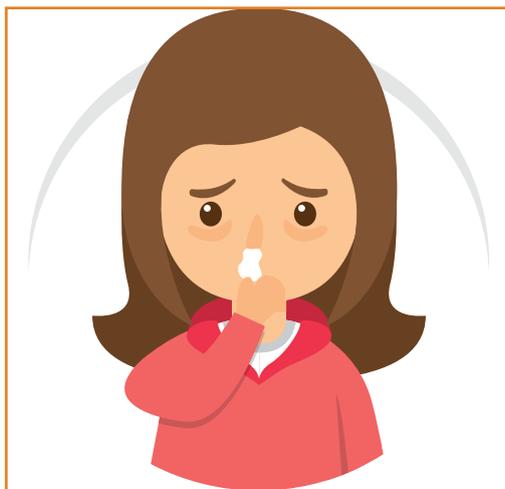
Résultat de notre enquête sur le conseil donné : le pire côtoie le meilleur

86 % des pharmaciens ont spontanément mis en garde nos "clients mystères" sur la présence de paracétamol dans les deux médicaments et les risques de surdosage.

14 % ne l'ont pas fait, ce qui est trop dans la mesure où le conseil est la base du métier de pharmacien. C'est d'ailleurs la qualité de conseil qui est systématiquement mise en avant par les représentants de la profession pour refuser toute commercialisation de médicaments en vente libre en dehors des pharmacies.

Dans le détail :

- 46 % ont donné de très bonnes indications sur les doses quotidiennes de paracétamol à ne pas dépasser, 2 % d'entre eux complétant cette indication par une mise en garde sur les risques de la prise d'Actifed Rhume ainsi que sur les bénéfices douteux de ce produit (*cf. verbatim d'un pharmacien de Lyon*) ;
- 30 % ont donné des indications conduisant à la prise de 4 g de paracétamol par jour. Cet avis est peu pertinent sans connaissance de la pathologie spécifique du demandeur ;
- plus grave, 24 % des professionnels de santé n'ont donné de conseils ni sur les doses quotidiennes de paracétamol à ne pas dépasser, ni sur les risques de surdosage liés à la prise cumulée d'Actifed Rhume et de Doliprane.



Second objectif de l'enquête, la vérification du prix des médicaments et de leur affichage

Concernant l'affichage du prix, nous ne pouvons que nous féliciter du changement observé depuis 2012.

Que ce soit sur les rayons en accès libre ou derrière le comptoir, les prix sont affichés dans 85 % des cas, alors qu'ils ne l'étaient que

dans 11 % des cas lors de notre précédente enquête.

Concernant les écarts de prix relevés entre les pharmacies, ils sont corrélés au caractère remboursable de ces 2 médicaments :

- l'Actifed Rhume jour et nuit est un médicament non remboursable dont le prix de vente est totalement libre. C'est donc sans véritable surprise que des écarts de 1 à 3 ont été relevés nationalement entre pharmacies (de 2,99 € à 9,10 €) avec un prix moyen de 5,71 € la boîte. À noter que les écarts de prix pour ces médicaments ne sont que de 1 à 2 dans les officines enquêtées de la métropole lyonnaise (de 3,52 € à 6,90 €) ;
- le Doliprane est un médicament en vente libre mais remboursable sur prescription. Son prix est donc réglementé (2,10 € la boîte 500 mg ou 1 g). Ce prix a été validé à

une exception près dans les pharmacies enquêtées de la métropole lyonnaise.

Les propositions de l'UFC Que Choisir

Les résultats de l'enquête confortent donc notre Mouvement dans ses demandes :

- interdiction de toute publicité pour les médicaments auprès du grand public ;
- élargissement de la distribution des médicaments sans ordonnance aux parapharmacies et à des espaces dédiés

en grande surface sous la surveillance d'un pharmacien diplômé.

À noter que cette seconde proposition est également approuvée par l'Autorité de la concurrence et par la Cour des comptes. Elle permettrait jusqu'à 250 millions d'euros d'économie pour le consommateur, sans mettre en danger les pharmacies rurales.

René Barraud

Source : Que Choisir

La remise d'un ticket de caisse n'est pas obligatoire en pharmacie

Dans le cadre de notre enquête, seuls 10 % des pharmaciens lyonnais l'ont remis spontanément sans que nos enquêteurs aient eu besoin de le demander (mais ils sont comparativement plus "vertueux" que leurs confrères au plan national, lesquels n'ont cette pratique que dans 8 % des cas seulement).

Affichage relatif à l'information du consommateur sur le prix des médicaments

L'arrêté du 28 novembre 2014 stipule que doit être affichée dans les pharmacies sur un support lisible la formule suivante :

« Le prix des médicaments non remboursables est libre. Le prix des médicaments remboursables est réglementé.

Au prix des médicaments, peut s'ajouter dans les conditions définies par la réglementation, un honoraire de dispensation par boîte et par ordonnance.

À votre demande, un justificatif de paiement peut vous être remis. »

La présence de cet affichage a été vérifiée dans 17 % seulement des pharmacies enquêtées.

Surdosage de paracétamol = danger pour le foie

L'Actifed Rhume et le Doliprane contiennent du paracétamol. Or, en automédication, la dose usuelle de cette molécule est de 3 grammes par 24 heures pour un adulte, avec un délai de 6 à 8 heures entre 2 prises (sur avis circonstancié du médecin, la dose peut être augmentée jusqu'à 6 g/jour). Au delà, les capacités d'élimination du foie sont dépassées et le risque d'intoxication patent. Les personnes âgées atteintes de maladies chroniques ou du foie sont les plus fragiles, et les premières victimes du surdosage toxique, cause de destruction des cellules du foie.

« On n'aime pas trop ces médicaments pour le rhume, ils sont sur la sellette en ce moment... Prenez du Doliprane, de la vitamine C et utilisez un spray pour vous nettoyer le nez ».

Propos tenus par un professionnel de santé lors de l'enquête dans une pharmacie lyonnaise et qui a choisi de ne pas vendre de l'Actifed Rhume.

Les comptages individuels dans l'habitat collectif, et leurs problèmes...



Nous n'aborderons pas ici les compteurs d'électricité et de gaz, qui dans une grande majorité de cas, font l'objet d'abonnements individuels, fournissent les index et débouchent sur les facturations directes des consommations par les fournisseurs d'énergie.

Par contre, de nombreuses incompréhensions, sinon litiges, nous sont soumis à propos des comptages d'eau, froide ou chaude, et ces questions vont certainement se développer dans le domaine du comptage de chaleur produite par une chaudière collective.

Dans bon nombre de cas, les gestionnaires de ces collectifs sous-traitent la location des compteurs, la pose, l'entretien et les relevés d'index à des entreprises spécialisées. Cela les conduit à signer des contrats de prestations de service, en général de longue durée (10 ans, fréquemment).

Le gestionnaire se borne ensuite à imputer dans les charges annuelles de chaque appartement les consommations mesurées, au tarif unitaire moyen du fournisseur, et il y ajoute une partie, calculée en général en nombre de tantièmes, du coût annuel déterminé par le contrat.

Les difficultés rencontrées sont de plusieurs ordres :

- certains compteurs situés dans les appartements ne sont pas relevés (absences, volontaires ou non, négligence ou refus des résidents de communiquer les index...);
- d'autres dysfonctionnent, restent bloqués, et le pres-

tataire n'intervient pas pour les changer, alors que le contrat le prévoit...;

- les tableaux de consommations communiqués aux gestionnaires sont "arrangés", des valeurs nulles ou fantaisistes apparaissent sans explications.

Il y a donc lieu, pour les conseils syndicaux ou les représentants des résidents, d'inciter fortement les gestionnaires à exiger des prestataires le respect de leurs contrats, c'est-à-dire le changement des compteurs ou de leurs modules de communication s'il y a lieu, ainsi que la production d'états de consommation plausibles permettant des affectations de coûts incontestables.

Deux points à rappeler (toujours concernant eau froide et eau chaude) :

- en cas de consommation nulle, alors que le résident a été présent, mais a refusé l'accès au compteur, la jurisprudence a admis qu'une estimation (soit aux tantièmes, soit en fonction de l'historique), puisse être facturée, de façon à ne pas pénaliser les autres résidents ;
- les contrats de location sont prévus pour permettre l'amortissement des compteurs, leur durée de vie en bon état étant rarement supérieure à 10 ans. On est donc fondé, s'il y a un renouvellement éventuel des contrats à l'échéance, à demander aussi le renouvellement des compteurs eux-mêmes, ce qui est souvent difficile à obtenir.

Enfin, si la mise en place de compteurs de chaleur directement sur les radiateurs a été choisie, malgré les doutes émis par nombre de professionnels sur leur pertinence, nous invitons les "heureux" habitants à surveiller de près les valeurs de chauffage, qui risquent d'être bien différentes de celles des années passées ! Il y aura des gagnants et des perdants !

Conclusion, comme d'habitude : vigilance, vigilance ! Le payeur, c'est vous !

Jean-Pierre Rochette



Petite histoire de l'Internet

Dans les années 1970, je trouvais totalement obsolète, pour envoyer un message écrit, d'avoir à le mettre dans une enveloppe, le timbrer (encore fallait-il avoir une réserve de timbres qu'on avait dû aller chercher chez le buraliste), le porter dans une boîte aux lettres ; elle n'arriverait que 2 jours ou une semaine plus tard, avec de multiples interventions humaines.

La transmission immédiate du message, à partir d'un écrit sur un clavier allait être créée ; c'est aujourd'hui considéré comme une opération banale.

Les prémices

Dans les années 1950, il existait quelques réseaux de communication de données entre certaines universités et entreprises, mais il n'y avait pas d'interconnexion entre elles. En 1960, un Américain, J.C.R. Licklider, émit l'idée d'un « réseau d'ordinateurs, connectés les uns aux autres par des lignes de télécommunications large bande » qui fournirait « les fonctions de bibliothèques actuelles couplées avec les avancées faites dans le stockage et la récupération d'informations et [d'autres] fonctions symbiotiques ». L'idée d'Internet était née. En 1962, en pleine guerre froide et alors responsable de la Defense Advanced Research Projects Agency (ARPA), émanation du Département de la défense des États-Unis, il créa un groupe de travail pour la recherche informatique réparti sur 3 sites communiquant entre eux



J.C.R. Licklider

par 3 terminaux : l'un à l'organisation System Development Corporation à Santa Monica, un autre à l'université de Berkeley, tous deux en Californie, et un troisième à l'Institut de Technologie du Massachusetts (MIT).

Plus tard, en 1969, son successeur Matt Racoon crée le réseau ARPANET (ARPA Network) entre l'université de Californie à Los Angeles et l'université de Stanford, ensuite raccordé à l'université de Santa Barbara et l'université d'Utah.

Le réseau s'enrichit et compte 213 hôtes en 1981. C'est lui qui servit de terrain d'expérimentation au futur Internet, expérimentation qui fut principalement menée par les Américains, les Européens intervenant peu à ce stade.



Louis Pouzin

Parallèlement, des travaux effectués dans les années 1970 par Robert E. Kahn, Vinton G. Cerf, et les Français Hubert Zimmermann et Louis Pouzin, développèrent le protocole TCP/IP (spécifications communes permettant de communi-



Le premier serveur d'Internet, déposé au Musée du CERN à Genève

quer entre les réseaux) qui fut appliqué intégralement et s'étendit rapidement à des institutions éducatives puis à des sociétés telles que Digital Equipment Corporation et Hewlett-Packard, dans le cadre de leur recherche et développement informatique.

Une autre composante de l'administration américaine, la National Science Foundation s'impliqua alors dans le réseau ARPANET vers 1984 et ce fut là l'apparition de l'expression « Internet », un « réseau mondial étendu utilisant le protocole TCP/IP ».

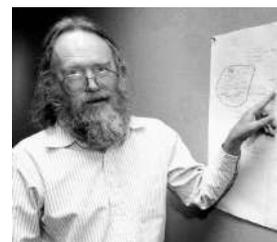
À la même époque, le réseau s'étendit en dehors des États-Unis, d'abord en Norvège, puis en Grande-Bretagne, ensuite dans d'autres pays d'Europe, puis en Australie en 1989, et en Asie.

Les premiers fournisseurs d'accès à Internet apparurent à la fin des années 1980. Il y eut protestation des universitaires qui n'appréciaient pas que leur réseau soit utilisé à des fins non éducatives.

Gouvernance de l'Internet

La première entité à contrôler Internet fut le Network Information Center, (NIC, émanation du Stanford Research Institute, Californie), puis ce fut transféré à l'IANA (Internet Assigned Numbers Authority), dont le directeur fut Jon Postel de 1972 à sa mort en 1998.

Elle eut notamment la responsabilité d'attribuer les noms de domaines et adresses IP (c'est-



Jon Postel

à-dire l'adresse numérique attribuée à chaque ordinateur raccordé à Internet).

Naissance des e-mails

Trop proche du département américain du commerce, cette responsabilité fut transférée à une organisation californienne de droit privé, l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN).

Deux anciens de Apple, Jack Smith et Sabeer Bhatia, ont l'idée d'utiliser le web pour transmettre et recevoir des messages. À cet effet, ils créent la société Hotmail le 4 juillet 1996, volontairement le jour anniversaire de l'Indépendance américaine pour symboliser la liberté que leur création représente.

Les moteurs de recherche

En 1995, la société Digital Equipment Corporation crée le moteur de recherche Altavista. Dans l'équipe figurent Louis Monier, mathématicien de l'université d'Orsay, et Michael Burrows, diplômé de l'université de Cambridge. En 1994, 2 étudiants de l'université de Stanford, David Filo et Jerry Yang, créent un serveur de pages web et un site, l'ensemble étant nommé « Yahoo ». Cet acronyme serait pour certains la contraction de « Yet Another Hierarchical Official Oracle » (que l'on peut traduire par « Encore un oracle hiérarchique officieux »), mais pour les créateurs ce serait tout simplement le nom donné aux créatures humaines des Voyages de Gulliver de Jonathan Swift. La société Yahoo, de Sunnyvale (Californie) est fondée en 1995 et édite un moteur de recherche qui atteindra le milliard de pages consultées en 1996, puis éclatera en de multiples applications (Yahoo mail en 1997, Yahoo games, Yahoo calendar (agenda en ligne) et Yahoo Shopping (achats en ligne) en 1998, et bien d'autres). Face à la concurrence, un accord avec Google conduira Yahoo à mettre le moteur de recherche de Google dans son portail.

Les technologies de transfert d'information

En 1988, Joseph Lechleider, avec le centre de recherche de American Telephone and Telegraph Bellcore, se fondant sur les recherches du mathématicien américain Claude Elwood Shannon de 1948, développe une technique de communication permettant de transporter sur une même ligne de fils de cuivre simultanément de la voix et une grande quantité de données. La technologie DSL (Digital Subscriber Line) permet le transport de données numériques sur une large bande de fréquences, le spectre étant divisé en 256 sous-canaux. L'ADSL (Assymétric DSL = transfert plus puissant vers l'abonné que vers l'opérateur) sera étendu en France à la fin des années 1990. Elle permet d'augmenter considérablement le flux de données sur une même ligne. Les "modems" qui recueillaient une quan-

tité limitée de données sont devenus des box traitant des signaux ADSL. Puis viendra le VDSL (Very-high-data-rate DSL), où l'information ne passe plus par un courant électrique dans un fil de cuivre, mais par une onde lumineuse dans une fibre en verre, augmentant encore la capacité de transport de données et en développement rapide actuellement en France.

Les Fournisseurs d'accès à Internet en France

Au début des années 1990, l'accès à Internet est réservé à quelques universités et quelques professionnels. Après les timides débuts des sociétés French Data Network et Altern, des FAI vont commercialiser l'accès à Internet à partir de 1994 : Calvacom, Club Internet, Internet-Way, Imaginet, Wanadoo et AOL.

Worldnet, créé par Sébastien Socchard début 1994, aura un fort développement, d'abord à Paris, puis dans une dizaine de grandes villes en 1996. Xavier Niel, futur PDG de Free, y entre au capital en 1995. Worldnet sera racheté en 2000 par Kaptech (Neuf Telecom).

Fabrice Sargent crée en 1995 Club-Internet, qui devient filiale du Groupe Lagardère.

Mais le plus gros FAI français sera créé par France Telecom en 1995 : Wanadoo, tiré de l'expression argotique américaine « wanna do » (= « vouloir faire ») ; grâce à l'appui de France Telecom, il atteint le million d'abonné vers 2000. Il deviendra « Orange » en 2006, marque commerciale de France Telecom.

La parenthèse Minitel



Bernard Marti

Minitel fut une belle aventure, la France était alors en pointe de la communication de masse informatique en réseau mais il fut quelques années plus tard détrôné par Internet et disparut.

À la fin des années 1950, le Centre national d'études des télécommunications développe des ordinateurs et des réseaux informatiques, avec l'industrie électronique, dans le cadre du Plan calcul. Le projet Minitel (acronyme de Médium interactif par numérisation d'information téléphonique) est coordonné par Bernard Marti, directeur du Centre commun d'études de télévision et télécommunications à Rennes.

En 1977, un rapport de Simon Nora et Alain Minc sur l'informatisation de la société est remis au président Valéry Giscard d'Estaing. Il va accélérer la mise en place du programme Télétel (le réseau vidéotex reliant des terminaux de conception peu onéreuse : les Minitels, accessibles au

grand public), programme décidé en 1978.

La France va devenir un pays en pointe : elle va posséder le premier réseau grand public de télématique.

Néanmoins, en 1980, face à la levée de boucliers de la presse qui voit là une concurrence dangereuse, le président décide de commencer par une expérimentation locale. D'abord utilisé comme annuaire électronique à Saint-Malo, puis en Ille-et-Vilaine, il va être étendu à des annonces, des informations et de la messagerie à Vélizy, puis dans d'autres communes de la région parisienne. D'abord produit sous forme d'un téléphone associé à un clavier et un téléviseur, ce sera à partir de 1982, début de la commercialisation à grande échelle, le Minitel avec son propre écran.

Pour développer rapidement l'utilisation du Minitel, le concept commercial était original : au départ le terminal était gratuit, mais le service payant. Les pages blanches de l'annuaire papier n'étaient plus distribuées aux possesseurs de Minitel. Le Minitel connaît alors une forte croissance : le nombre de services fournis passe de 145 en 1984 à 25 000 en 1996 ; cette année là, il y a 6,5 millions de terminaux en service. Les messageries roses ont fortement participé au développement : en 1990, elles représentent la moitié des appels.

Mais après cette période de gloire, la concurrence d'Internet va ringardiser le Minitel : d'abord la banque de données d'Internet était beaucoup plus riche que celle du Minitel ; ensuite, l'ergonomie d'utilisation liée à l'environnement Windows ou Apple est devenue plus conviviale que celle du logiciel Minitel ; et la qualité des images ainsi que le débit des connexions étaient devenus eux aussi supérieurs pour Internet. Même le temps de démarrage des ordinateurs, qui était en défaveur d'Internet s'est réduit au fil des années.

Cela conduira à la fermeture du service Minitel, le 30 juin 2012.



Le Minitel dans sa première version *Le récepteur Minitel autonome*

En conclusion...

La grande majorité de la population française a aujourd'hui accès à Internet, bien souvent dans le prolongement de son utilisation à titre professionnel, pour le meilleur (information, communication)... et pour le pire (malveillance, pornographie, propagande terroriste...).



Mais il y a encore une minorité de personnes, âgées pour la plupart, qui n'ont pas eu l'occasion de se former dans le cadre de leur exercice professionnel, ou qui résident dans des zones non desservies, et qui en sont exclues. Elles perdent une source considérable d'information et de communication ; c'est la "fracture numérique" dénoncée par Jacques Chirac dans les années 2000.

Que de chemin parcouru depuis le dépôt aux États-Unis en 1876 par l'Écossais Alexandre Graham Bell d'un brevet sur « *la méthode et l'appareil, pour transmettre la voix ou autres sons par télégraphe... en causant des ondulations électriques, similaires aux vibrations de l'air accompagnant le son vocal ou autres sons* » !

Jacques Reynaud

Pour en savoir plus :

■ https://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_d%27Internet

■ <http://histoire-Internet.vincaria.net/>

■ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/Internet-monde/historique.shtml>

■ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Minitel>

Vol de téléphone portable : attention aux conséquences surprenantes !



Un soir d'été à Barcelone, une jeune étudiante se fait dérober son téléphone portable. Elle va au commissariat le plus proche, encombré par une longue file d'attente, où on lui conseille de porter plainte plutôt à son retour en France. Ses parents, alertés, bloquent la ligne chez Orange le lendemain à 11 h 05.

La facture du mois d'août qui leur parvient début septembre a de quoi les stupéfier : 8 562,26 € au titre d'appels hors forfait. Le détail de ces appels couvre 12 pages, totalise 2 h 15 min de l'Europe vers la zone Canada, États-Unis, Maghreb, Turquie... et 48 h 17 min de l'Europe vers le reste du monde. Un époustouflant voyage virtuel quand on lit la liste détaillée des pays appelés !

Ainsi donc, dans un laps de temps qui s'étend du soir 22 h 27 au lendemain 11 h 04, soit 12 h 37 min pendant lesquels le téléphone n'est pas bloqué, on peut se voir facturer 50 h 32 min de communications !

Incompréhensible pour le client peu averti mais processus bien connu des interlocuteurs Orange, en tout cas de ceux qui sont initiés aux techniques de fraude en usage dans un univers d'économie parallèle et illégale, où on aligne des batteries de cartes SIM volées et encore opérationnelles pour vendre des communications dans des échoppes où la clientèle ne se pose pas de question.

Refusant d'assumer un tel paiement résultant d'une fraude, la victime de ce vol a réclamé bien sûr de façon véhémente auprès du fournisseur d'accès, qui a consenti une remise de 500 € dans un premier temps. Puis elle a sollicité l'UFC-Que Choisir de Lyon, et notre courrier a permis d'obtenir un geste commercial très large de 75 % du solde ; mais il restait encore à la charge de notre adhérente environ 2 000 € sur cette incroyable facture.

Nous avons déposé ce dossier devant le médiateur des communications électroniques, qui a proposé à Orange de prendre à sa charge 900 € supplémentaires. Orange ayant

accepté, la note a été finalement ramenée à 1 100 € pour la cliente.

Ce cas exemplaire démontre le risque encouru lors de la perte ou du vol d'un téléphone portable et l'urgence à faire opposition à son usage, de la même façon que lors d'une disparition de carte bancaire.

Plutôt que d'entreprendre un processus de réclamation aléatoire vers votre fournisseur d'accès quel qu'il soit, ou de compter sur votre statut d'adhérent pour demander à l'association UFC-Que Choisir de vous sortir de ce guêpier, soyez prudent et notez, dès l'achat de votre appareil, son code IMEI qui authentifiera vos demande de blocage (ce code est écrit sur la boîte du téléphone, mais vous pouvez également le récupérer en tapant *#06# sur le clavier).

Pour effectuer le blocage en cas de nécessité, il vous faudra vous connecter à votre espace client (donc savoir faire cette opération, avoir avec soi l'identifiant et le mot de passe qui permettent de l'ouvrir) sur lequel vous pourrez faire opposition.

Vous pouvez aussi appeler l'opérateur ou aller en boutique mais tout ceci nécessite d'être dans un lieu qui vous le permet. A l'étranger ou loin de tout moyen de liaison Internet, appelez une personne en France qui le fera pour vous avec votre n° de portable et votre code IMEI.

Donc, sans vous décourager de sortir de chez vous, réfléchissez à l'avance à cette éventualité dont il vaut mieux être averti afin de réagir rapidement, de la même façon qu'il est prudent d'avoir ses papiers d'identité sur une clé USB ou sur un hébergement accessible de n'importe où par Internet (être bloqué dans un aéroport étranger pour perte de passeport peut être un gros souci...).

Dominique Reynaud

Les résidences mobiles de loisirs

Au cours des dernières années, l'hôtellerie de plein air a connu un développement significatif. Le camping est devenu la première forme d'hébergement touristique marchand en France.

Cet essor s'est accompagné d'une diversification des offres d'hébergement dans le secteur. En particulier, de nombreuses sociétés proposent l'achat d'un mobil-home avec location de son emplacement.

Cette formule est séduisante. Elle permet au propriétaire d'un mobil-home de s'assurer une résidence de loisirs pour ses vacances, et de le louer à des touristes en dehors de cette période.

Pourtant, avant de se lancer dans l'achat d'une résidence mobile de loisirs, il est indispensable de bien connaître la réglementation qui lui est attachée.

Le mobil-home, ou résidence mobile de loisirs, est un « *véhicule terrestre habitable destiné à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir, qui conserve des moyens de mobilité lui permettant d'être déplacé par traction mais que le code de la route interdit de faire circuler* » (décret n°2007-18 du 5 janvier 2007).

La loi définit ainsi strictement le cadre de l'implantation des mobil-homes.

Le code de l'urbanisme impose en effet que ces résidences mobiles soient installées exclusivement dans des terrains de camping.

Le propriétaire d'un mobil-home se trouve donc obligé de louer un emplacement dans un parc résidentiel pour pouvoir profiter de sa résidence de loisirs.

Dans ce contexte, les relations entre les propriétaires et les exploitants de camping ont fait naître des difficultés.

Certains campings profitent de la location d'emplacement imposée aux propriétaires de mobil-home.

En effet, quelques-uns s'octroient des commissions importantes sur la revente ou la sous-location de la résidence mobile.

Il est également à noter que le propriétaire du mobil-home est soumis aux fermetures hivernales du camping sur une période de plusieurs mois, pendant laquelle il ne pourra pas profiter de sa résidence secondaire.

La réalité de ces abus a incité à l'adoption de textes dont l'objectif est d'améliorer l'information des propriétaires de



mobil-home sur les conditions de renouvellement et de modification du contrat de location.

Entré en vigueur le 1er janvier 2015, l'arrêté du 24 décembre 2014 fait obligation aux gestionnaires de préciser la durée de la location, le délai de préavis et les modalités de location.

Une notice d'information doit être remise à tous les propriétaires de résidences mobiles de loisirs qui louent un emplacement à l'année, et les propriétaires doivent attester en avoir pris connaissance.

Par ailleurs, les contrats de location d'emplacement sont en général conclus pour une courte durée d'un an.

Les conditions de renouvellement des contrats de location d'emplacement peuvent donner lieu à des litiges entre le propriétaire du mobil-home et celui du terrain de camping. Souvent ces litiges portent sur les conditions tarifaires du nouveau contrat ou sur le non-renouvellement de celui-ci.

En cas de désaccord, les propriétaires de mobil-home se retrouvent souvent à la merci du bon vouloir de l'exploitant. En effet, ce dernier peut discrétionnairement décider de ne pas renouveler le contrat de location.

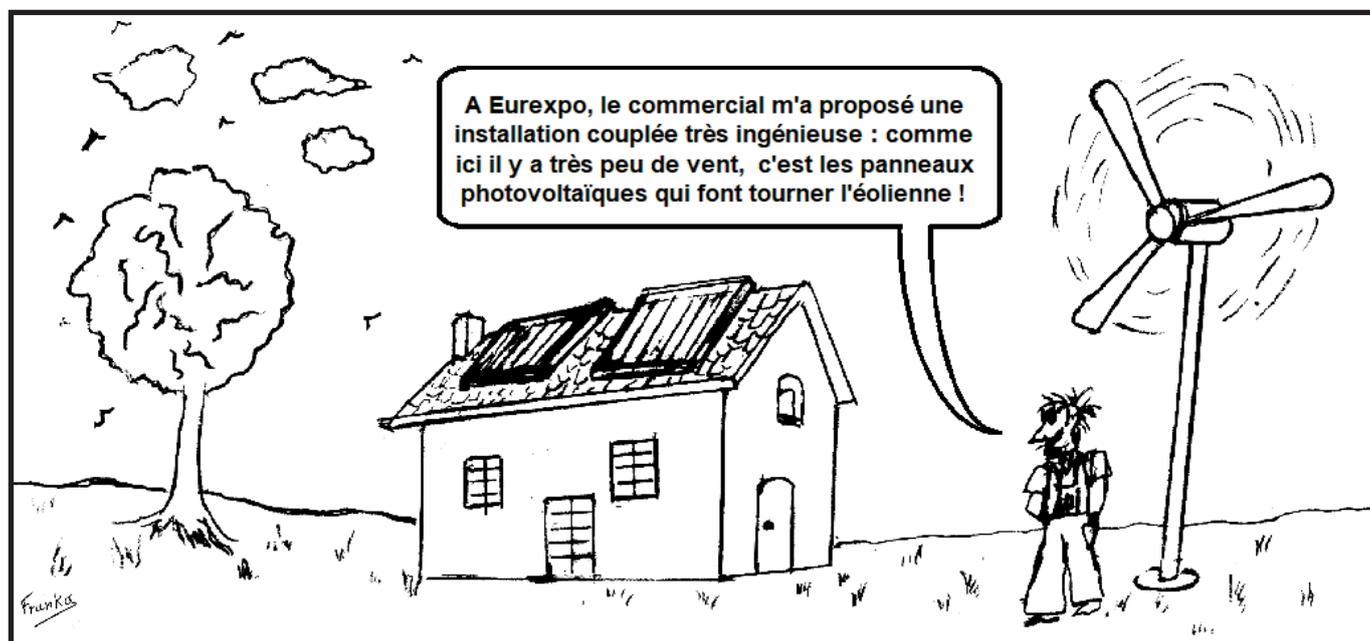
De plus, il n'est pas aisé de quitter un camping : le propriétaire doit s'assurer d'être accueilli dans un autre parc résidentiel de loisirs.

Par ailleurs, si vous souhaitez vendre votre mobil-home, sachez que sa valeur se déprécie très vite et perd la moitié de son prix au bout d'un an.

Avant de vous lancer dans l'achat d'un mobil-home pour vos vacances, nous vous conseillons de lire attentivement son contrat de vente et les conditions de location de l'emplacement choisi.

Aurélien Cautenet

Énergies renouvelables : les ventes en foires



Après quelques années de calme relatif, durant lesquelles les professionnels de la vente semblaient avoir renoué avec une certaine moralité, ces derniers mois nous ont amenés à constater une recrudescence de pratiques commerciales détestables, en particulier dans les foires.

Le domaine des énergies renouvelables semble particulièrement propice à l'activité de vendeurs sans foi ni loi, qui n'hésitent pas à "emberlificoter" pendant des heures des personnes venues se renseigner, dans le but de leur faire signer sur place, sans qu'ils s'en rendent bien compte, la commande ferme de matériels dont la valeur est souvent de 15 000 à 20 000 € !

Et ce, sur la base d'affirmations mensongères concernant les performances de ces installations, sur l'existence de crédits d'impôt, sur le fait que les économies prévues couvriront totalement le remboursement des prêts bancaires également proposés. Dans la totalité des litiges dont nous avons eu connaissance, les professionnels faisaient bien attention de ne pas préciser leurs promesses par écrit, échappant ainsi à leur responsabilité.

La justice a condamné à de nombreuses reprises ces comportements. Mais certaines causes ne sont pas défendables, par manque de preuves, parce que les professionnels se sont arrangés pour rester en limite de la légalité, mais aussi parce que l'on considère que le client est majeur et qu'il doit savoir ce qu'il signe.

À noter que des organismes bancaires prêteurs ont aussi été condamnés pour ne pas avoir vérifié la réalité des travaux avant de payer les vendeurs.

Rappelons à ce propos que le droit à la rétractation de 14 jours n'existe pas dans les ventes en foire, pas plus qu'en magasin ! Sauf s'il y a financement à crédit.

Il n'est pas dans notre propos de porter ombre à l'ensemble des professionnels de l'énergie, dont heureusement une grande majorité est honnête, propose du matériel et un service de qualité, la proximité permettant un véritable service après-vente.

Mais il existe assurément toute une catégorie d'opportunistes, qui créent de petites sociétés de vente à durée de vie et donc de responsabilité limitées, qui recrutent pour ce faire des vendeurs mercenaires payés par commissions dès la prise de commande, et des entreprises de pose éphémères la plupart du temps étrangères. Tout ce beau monde étant très vite injoignable !

Ce qui explique les disparitions des vendeurs, partis vers d'autres activités sitôt conclue la prise de commande, mais aussi des sociétés elles-mêmes, déposant le bilan après avoir essoré une partie de la clientèle d'une région. Disparitions qui sont suivies de renaissances dans d'autres endroits, sous d'autres noms, mais avec les mêmes personnes.

D'où le qualificatif maintenant bien répandu d'éco-délinquants !

La conclusion s'impose, comme d'habitude : fuyez ces commerciaux trop accrocheurs, ne signez rien, prenez le temps de réfléchir et de comparer, et n'emportez aucun moyen de paiement dans les foires !

Jean-Pierre Rochette

À votre santé !

Désolé de vous décevoir ! Le titre est trompeur. Nous n'allons pas lever le verre de l'amitié mais nous inquiéter pour notre santé...

Pour différentes raisons, les dépenses de santé ne cessent de croître depuis de nombreuses années.

Rares doivent être les patients qui n'ont pas constaté des dépassements d'honoraires en hausse constante. Cela représente plus de 2,5 milliards en 2016... Très très peu incombant aux généralistes. Les gouvernants successifs n'ont eu de cesse de chercher des modes de régulation.

C'est ainsi qu'est né en 2012 le CAS (Contrat d'accès aux soins) reconduit en 2016 sous le nom d'OPTAM (Option pratique tarifaire maîtrisée).

Ces dispositifs visent à encourager la stabilisation des dépassements d'honoraires. En souscrivant ces options, le médecin s'engage à respecter un taux moyen de dépassement et un taux moyen d'activité facturé sans dépassement. En corollaire le médecin "vertueux" s'en voit gratifié.

C'est comme cela que vous voyez dans la salle d'attente des prix moyens, des statistiques, qui ne vous renseignent nullement sur le prix que vous allez payer. Sourions un peu pour renouer avec l'esprit de mes billets d'humeur. Imagine-t-on un constructeur automobile afficher « *Votre voiture vous coûtera entre 9 500 et 78 427 €. Le prix moyen des voitures vendues dans cette concession est de 19 865 €* » ? Quelques remarques simples s'imposent.

En voulant stabiliser, le législateur ne s'est guère montré ambitieux (pourquoi ne pas limiter ? pourquoi ne pas encadrer... voire interdire ?).

12 000 médecins ont adhéré au dispositif sur les près de 300 000 que compte la France.

L'assurance maladie s'est félicitée, il y a peu, d'un recul des dépassements pour la cinquième année consécutive, inversant selon elle « *une tendance historique de 30 ans* ». Dans le même temps la Cour des comptes avait fustigé le dispositif, estimant même que « *pour éviter un euro de dépassement l'assurance maladie en avait dépensé dix* ».

Qui croire ? C'est d'autant plus difficile que la situation est très variable d'une région à l'autre. Le Rhône n'est – en la matière – guère favorisé.

Chacun jugera du résultat à la lumière de sa propre expérience... mais je l'affirme, le consommateur (eh oui !

même en matière de soins) n'est pas dans une position confortable. Quand on consulte un spécialiste, c'est souvent dans une relative urgence... et il y a assez souvent une opération ou des examens à la clef. Le patient est alors très vulnérable... trop content souvent d'avoir obtenu le rendez-vous dans un délai court.

Bien sûr le dépassement doit être selon le code de la santé publique exécuté avec tact et mesure.

L'ordre des médecins le reprend et évoque quatre critères devant conduire à la fixation du dépassement :

- 1 – les capacités financières du patient ;
- 2 – le temps passé et la complexité de l'acte ;
- 3 – la notoriété du médecin ;
- 4 – les exigences éventuelles du patient.

Une sorte de serment... d'hypocrite. Les trois premiers points relèvent du libre arbitre du médecin. Le patient, lui, n'a en général guère d'exigence si ce n'est celle, légitime, d'être bien soigné, bien informé et bien remboursé.

Je mets au défi n'importe quel praticien de connaître les capacités financières de son patient si ce dernier veut les lui dissimuler. À contrario quand le praticien connaît notre métier en connaît-il bien la rémunération ? Connaît-il notre patrimoine ? Bien sûr que non ! D'ailleurs en clinique c'est souvent la base du remboursement de la mutuelle qui fixera le dépassement... et au final l'assuré qui voit ses cotisations augmenter bien plus que l'inflation.

Là où le bât blesse le plus, c'est quand vous êtes contraints de consulter un des nombreux médecins ayant refusé l'OPTAM. Votre mutuelle vous remboursera beaucoup moins bien.

Bien sûr, vous pouvez facilement rechercher un spécialiste sur le site ameli.fr et choisir votre niveau de remboursement.

Je l'ai fait pour plusieurs spécialités en indiquant que j'habitais... au siège de l'UFC-Que Choisir à Lyon. Résultat sans appel si vous cherchez un chirurgien orthopédiste sans dépassement d'honoraires : au 4e de la liste vous êtes hors Rhône... (à Firminy dans la Loire), au 5e vous voilà à Mâcon !



À titre personnel je l'ai fait pour trouver un autre cardiologue adhérent OPTAM et j'ai réussi. Je puis affirmer que ce praticien "raisonnable" dans ses dépassements m'a fait un examen bien plus long, plus approfondi et avec un compte-rendu détaillé alors que le précédent, à la tarification lourde, ne me remettait qu'un bout de bristol, avec agrafé dessus le tracé de l'électrocardiogramme.

Vous pouvez aussi exposer votre situation. C'est pas toujours facile à faire.

Mais revenons aux mutuelles... saisissant cette opportunité de moins vous rembourser, ont-elles pour autant baissé vos cotisations ? Certainement pas !

Dépensent-elles des fortunes en publicité ? Soyez attentifs ! Regardez la télévision durant quelques jours : vous aurez la réponse. Dépensent-elles beaucoup d'argent en sponsoring qui n'a strictement rien à voir avec la santé ou l'amateurisme ? Regardez le nom de certains stades, observez les maillots, regardez les grands événements sportifs, le Tour de France...

Alors moi aussi, j'ai fait un rêve... Les mutuelles étaient supprimées, l'argent qu'on leur verse allait à la sécurité sociale, nous étions bien mieux remboursés car nous ne payions pas deux fois des frais de gestion... tout en évitant que notre

argent serve à autre chose que notre santé.

Vous croyez que je suis utopiste ? Ou que j'ai bu ? Que je suis déraisonnable ? Pas du tout ! Fin 2016 les sages de la rue Cambon soulignaient l'érosion de la prise en charge des assurés et dénonçaient le report "coûteux" vers les complémentaires santé, qui facturent des frais de gestion aussi opaques qu'impressionnants. Et le premier président de la Cour des comptes, Didier Migaud, de conclure que « *L'assurance maladie devrait mieux remplir sa mission d'accès aux soins* ».

Alors que pouvons-nous faire ? Privilégier les médecins aux tarifs modérés. Ne pas avoir honte... Demander tact et mesure. Mettre nos mutuelles en concurrence. Interpeller nos représentants, y compris pour la valorisation de certains actes sous-évalués conduisant nécessairement aux dépassements.

Allez... ne vous en rendez pas malade ! Rien ne vous empêche de boire un coup. Mais avec modération et surtout pas pour oublier ce qui précède. Des deux dépend votre santé !

Tous les conseils donnés ici même, il y a un an, pour bien choisir vos vins sur la route des vacances, n'ont pas pris une ride. Bon été à tous et... SANTÉ !

Pierre Layes

EXCLUSIF : 40 €

+ 4,50 € de frais de traitement d'envoi soit **un total de 44,50 €**

Commandez-le

Le compagnon indispensable de votre jardin !

- 432 pages illustrées de nombreuses photos tout en couleurs
- Tous les grands principes, gestes et techniques du jardinage au naturel
- Des solutions naturelles efficaces pour lutter contre les nuisibles et maladies
- Des astuces pour tirer le meilleur de votre jardin
- Plus de 250 fiches sur les plantes
- 24 pages d'un calendrier du jardinage mois par mois
- Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main

À commander depuis le site www.quechoisir.org
Renseignements à nos accueils.





Question de Madame Denise C. de Lyon

« Pouvez-vous préciser la durée légale du mandat du conseil syndical dans notre copropriété ? »

Notre réponse

La durée maximale est en principe de 3 ans, comme pour le syndic. Mais le règlement de copropriété peut prévoir une durée plus courte et leurs fonctions cessent alors automatiquement à l'expiration de la durée prévue.

Les membres du conseil syndical ont la liberté de quitter leurs fonctions lorsqu'ils le souhaitent. ■

Question de Monsieur Charles M. de Mions

« Une partie du mur mitoyen de ma propriété s'étant effondrée, mon voisin peut-il refuser de participer aux frais de reconstruction ? »

Notre réponse

Non. Le mur étant mitoyen, vous et votre voisin en êtes propriétaires. Vous devez financer ensemble sa reconstruction, sauf

si votre voisin est en mesure de prouver que son effondrement vous est imputable (chute d'un de vos arbres par exemple). Dans ce cas vous devez assumer seul les frais de reconstruction.

Question de Monsieur Michel C. de Lyon

« Je viens d'acquérir une voiture neuve. Pouvez-vous me dire si ce véhicule avait l'obligation d'être équipé du système d'appel d'urgence baptisé eCall ? Comment ça marche ? »

Notre réponse

À partir du 1er avril 2018, tous les nouveaux modèles de véhicules doivent être équipés du système d'appel d'urgence automatique eCall (décision de la commission européenne de 2015). Si vous commandez après le 1er avril 2018 un véhicule neuf d'un modèle existant antérieurement à cette date, l'eCall n'est pas obligatoire.

Ce système génère un SMS au 112, soit automatiquement en cas de "choc brutal" avec déclenchement des airbags ou retournement du véhicule, soit via un bouton rouge "SOS".

Dès réception un opérateur rappelle le numéro et analyse la situation avec le conducteur. Si ce dernier ne répond pas, les informations sont transférées aux services de secours les plus proches. ■

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ M. Martin P. de Lyon 3e est victime d'une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire pour un montant de 1 990 €. La banque refuse de rembourser cette somme en invoquant le bon déroulement de la procédure de validation 3D-Secure par SMS associée à cette transaction. Mais le SMS n'est pas parvenu à notre adhérent car, conjointement à l'achat illicite réalisé avec les données de sa carte bancaire, le pirate a réussi à se faire délivrer par Bouygues en boutique un double de la carte SIM. *L'association est intervenue en premier lieu auprès du fournisseur téléphonique, afin de lui faire reconnaître une négligence commise en fournissant une carte SIM sans vérifier l'identité du demandeur. Puis la banque a reconnu la bonne foi de notre adhérent et lui a remboursé les 1 990 €.*

■ Suite à une fuite d'eau à son domicile, l'assurance habitation de M. Aziz Y. de Pusignan mandate un expert qui évalue l'indemnisation des dégâts à 8 717 €. Notre adhérent propose d'effectuer lui-même les travaux, et demande le versement de l'indemnité à son assureur, qui refuse et tente d'imposer ses entreprises agréées pour les réparations. *Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur un arrêt de la Cour de cassation rappelant que « la compagnie doit rembourser le montant des dégâts, l'assuré étant libre de son usage », l'assurance a consenti à verser à notre adhérent le montant de l'indemnisation.*

■ M. André C. de Villeurbanne, de passage devant un stand Canal+, est interpellé par un commercial qui lui demande s'il est abonné, puis lui propose une nouvelle offre qui améliorerait son abonnement sans supplément de prix. Il accepte verbalement, sans qu'il lui soit demandé de signer un avenant ou un nouveau contrat. Mais il s'aperçoit bientôt qu'il est prélevé de 19,90 € supplémentaires, en plus des 19,90 € de son abon-

nement habituel. Il résilie alors la nouvelle prestation, mais Canal+ refuse de lui rembourser les mois de prélèvements échus. *Suite à l'intervention de l'association, Canal+ a remboursé à notre adhérent 214 € de prélèvements indus.*

■ Dans l'attente de la livraison de son appartement neuf acheté sur plans, Mme Sandra H. de La Chapelle-du-Chatelard se rend en magasin pour se renseigner sur l'installation d'une cuisine ; durant plusieurs heures le responsable des ventes s'oppose à ses demandes et conteste ses choix pour imposer les siens, et elle finit de guerre lasse par signer un bon de commande pour une installation qui ne lui plaît pas vraiment, versant sur demande du commercial un chèque d'acompte de 4 200 €. Dès son retour à son domicile, elle réalise que sa commande est inadaptée et envoie un courrier recommandé pour demander l'annulation du contrat au cuisiniste. Mais celui-ci refuse en soulignant que les ventes en magasin n'ouvrent pas droit à rétractation.

Suite à l'intervention de l'association, soulignant qu'en l'absence de fourniture par le client du plan côté ou du métré des pièces concernées toute prise de commande et tout encaissement d'acompte sont illégaux, les 4 200 € ont été remboursés à notre adhérente.

■ Il y a 5 ans, Mme Monique S. de Décines-Charpieu a fait construire une maison et plusieurs murs de soutènement pour des terrasses extérieures. En 2017, elle découvre de nombreuses fissurations sur ces ouvrages. L'entreprise de maçonnerie en convient, mais son assureur au titre de la garantie décennale refuse de prendre en charge le sinistre. *Suite à l'intervention de l'association, la compagnie d'assurance a mandaté une expertise afin d'évaluer le montant de l'indemnisation et d'assurer la réparation des malfaçons.*

PCA

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 :

Arlette Baissat, René Barraud, Michel Boutard,

Aurélië Cautenet, Franka Fregonara,

Michel Fregonara, Pierre Layes, Dominique Reynaud,

Jacques Reynaud, Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Fotolia - Freepick
Tirage : 2 000 exemplaires - Dépôt légal : Juin 2018 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 156 - Juin 2018

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 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Conseils 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 mercredi de 9 h à 12 h

et le vendredi de 8 h 30 à 12 h

Conseils 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.

POUR ADHÉRER À L'ASSOCIATION OU S'ABONNER AU PCA

- Inscrivez-vous en ligne sur notre site ;
- Écrivez-nous en précisant vos coordonnées et en joignant un chèque ;
- Venez nous rencontrer dans nos bureaux et nos permanences.

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

- | | |
|--|------|
| <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 3 mois..... | 28 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 3 mois..... | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion de solidarité..... | 10 € |
- (bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

Nous vous informons que les informations recueillies en cette occasion (nom, prénom et adresse postale ainsi qu'éventuellement e-mail et numéros de téléphone) seront enregistrées dans un fichier informatisé dans le but notamment de gérer votre adhésion et s'il y a lieu votre inscription à notre lettre mensuelle d'information.

Cet enregistrement de vos données personnelles et leur traitement répondent aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) promulgué par l'Union européenne et entré en vigueur le 25 mai 2018.

Vous pouvez obtenir toutes informations utiles à cet égard sur simple demande ou en consultant notre site.