



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

| | |
|--|---|
| Le mot du Président..... | 2 |
| Bilan d'activité 2020..... | 3 |
| Le RU existe... Je l'ai rencontré !..... | 5 |

CONSOMMATION

| | |
|---|---|
| Ce que le Brexit va changer..... | 8 |
| Quelques notions du droit de la consommation..... | 9 |

RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

| | |
|--|----|
| Vous avez reçu un message de la police judiciaire..... | 10 |
| Résistance face aux pratiques de marketing agressif..... | 10 |
| Le colis en cours de préparation du CCE..... | 10 |

| | |
|------------------------------|----|
| NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... | 11 |
|------------------------------|----|

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07

Tél. : 04 78 72 00 84

Le mot du Président



“ La crise sanitaire affecte à l'instant nombre de secteurs économiques et culturels. Elle touche aussi le monde associatif et donc notre association.

C'est ainsi que pour la seconde fois en 2020, l'association a dû fermer tous ses points d'accueil au public le vendredi 30 octobre dernier et jusqu'à nouvel ordre, en raison des mesures gouvernementales. Au moment où j'écris ces lignes, je n'ai aucune visibilité sur une date de réouverture. Cette situation concerne nos bureaux de Lyon, notre antenne de Villefranche-sur-Saône et notre permanence de Tarare. De façon concomitante, il a été décidé de fermer ces lieux à tous les collaborateurs de l'association. La salariée de l'association, qui assure pour l'essentiel des tâches de nature administrative, a ainsi été placée en chômage partiel. Toutefois quelques journées de travail ont été organisées dans nos bureaux de Lyon pour expédier des affaires courantes ou comptables, non déportables. La salariée y a contribué ainsi que des bénévoles à diverses reprises. Nos activités d'accueil physique du public, d'enquête et de traitement des litiges de nos adhérents en présentiel ont été de ce fait totalement suspendues. Il en est de même pour l'accueil téléphonique ; toutefois des réponses sont données aux messages laissés sur le répondeur téléphonique des bureaux de Lyon. Les relances mensuelles d'adhésion par courrier et par mailing ont été assurées vers la mi-novembre et en début décembre et janvier. Les courriers postaux à l'arrivée et au départ ont été pris en charge avec un peu de retard pour nombre d'entre eux. Les courriels l'ont aussi été quasiment au fil de l'eau, y compris en fin de semaine, malgré leur très forte augmentation (+ 57 % en moyenne hebdomadaire par rapport à octobre). Les réponses aux litiges en ligne qui nous sont soumis par l'intermédiaire du site quechoisir.org, ont continué à être données tous les jours de la semaine malgré leur augmentation moyenne hebdomadaire de 22 %. Des litiges ont aussi été pris en charge à distance, par mail ou par téléphone. Toutefois globalement l'activité de traitement des litiges, qui constitue l'un des postes de travail important de l'association et une demande forte de nos adhérents, a diminué de l'ordre de 70 % en moyenne hebdomadaire. Les conséquences de tout ce qui précède sont d'ores et déjà importantes. C'est ainsi par exemple que le nombre de paiements de cotisation enregistrés dans notre base de données du 30 octobre au 16 janvier a chuté de près de 16 % par rapport à la même période antérieure ; le nombre de paiements d'abonnement à notre revue trimestrielle, que vous lisez présentement, a lui chuté de 5,3 %. Le nombre d'adhérents à l'association au

16 janvier est passé de 5 280 en 2020 à 4 854 en 2021, soit une diminution de 8,1 % en un an. Du jamais vu depuis la création de l'association en 1975. Pour mémoire le retrait n'est que de 3,2 % en fin d'année au niveau national. La trésorerie de l'association, tout particulièrement saine actuellement grâce notamment aux années fastes qu'elle a connues grosso modo de 2000 à 2010 et à une gestion financière rigoureuse de tout temps, devrait cependant lui permettre de faire face à une telle situation même si celle-ci devait perdurer encore quelque temps. Pour en revenir à notre fonctionnement, les activités usuellement déportées ont bien évidemment continué d'être assurées. Il s'agit pour l'essentiel, en plus de celles évoquées plus avant, de la mise à jour de notre page Facebook et de notre site Web, ainsi que de la préparation et l'envoi d'emails de nature consumériste, de notre magazine trimestriel et de notre newsletter mensuelle.

Des collaborateurs de l'association ont participé à des réunions en visioconférence avec des tiers ou avec la fédération UFC-Que Choisir.

Le conseil d'administration de l'association et son Bureau ne se sont par contre pas réunis depuis fin octobre. Des contacts téléphoniques ou par courriel ont été toutefois assurés régulièrement avec tous les administrateurs qui n'ont au demeurant pas exprimé le besoin de se réunir à travers un moyen numérique (audioconférence ou visioconférence). Le conseil d'administration a néanmoins statué à 3 reprises par un vote déporté sur des points de fonctionnement qui ne pouvaient pas attendre une reprise de ses réunions.

En particulier il a décidé d'embaucher pour près de 4 mois en contrat à durée déterminée une juriste en fin de stage pour assurer le surcroît d'activité dans le traitement dématérialisé des litiges et des réponses aux courriels.

Des bulletins d'information ont été adressés régulièrement, presque chaque semaine, par courriel à tous les collaborateurs de l'association (un peu plus d'une cinquantaine) pour conforter et maintenir le lien indispensable entre nous.

Enfin, le conseil d'administration avait prévu que l'assemblée générale ordinaire annuelle de l'association aurait lieu le vendredi 19 mars prochain. Il y a finalement renoncé en raison de l'incertitude sur la mise à disposition de la salle louée à cet effet et sur la possibilité de l'organiser du fait de la crise sanitaire. La date de report de cette réunion n'a pas encore été fixée.

L'association continue donc de fonctionner depuis fin octobre mais bien évidemment pas à plein régime.

Je veux porter témoignage, au travers de ce bref compte-rendu, de combien elle demeure cependant vivante et efficace dans le contexte difficile actuel, de combien elle a su faire preuve de continuité et de résilience, et finalement de combien elle reste au service de ses adhérents, de ses lecteurs et des consommateurs comme c'est sa vocation. ”

20 janvier 2021
Michel Boutard

Bilan d'activité 2020

Contexte général

Fonctionnement de l'association fortement impacté par la crise sanitaire.

En particulier, fermeture de l'antenne de Villefranche-sur-Saône durant près de 6 mois et des bureaux de Lyon durant 4 mois.

Ressources humaines fin 2020

54 collaborateurs (- 5)

52 bénévoles (- 6)

1 salariée

1 stagiaire

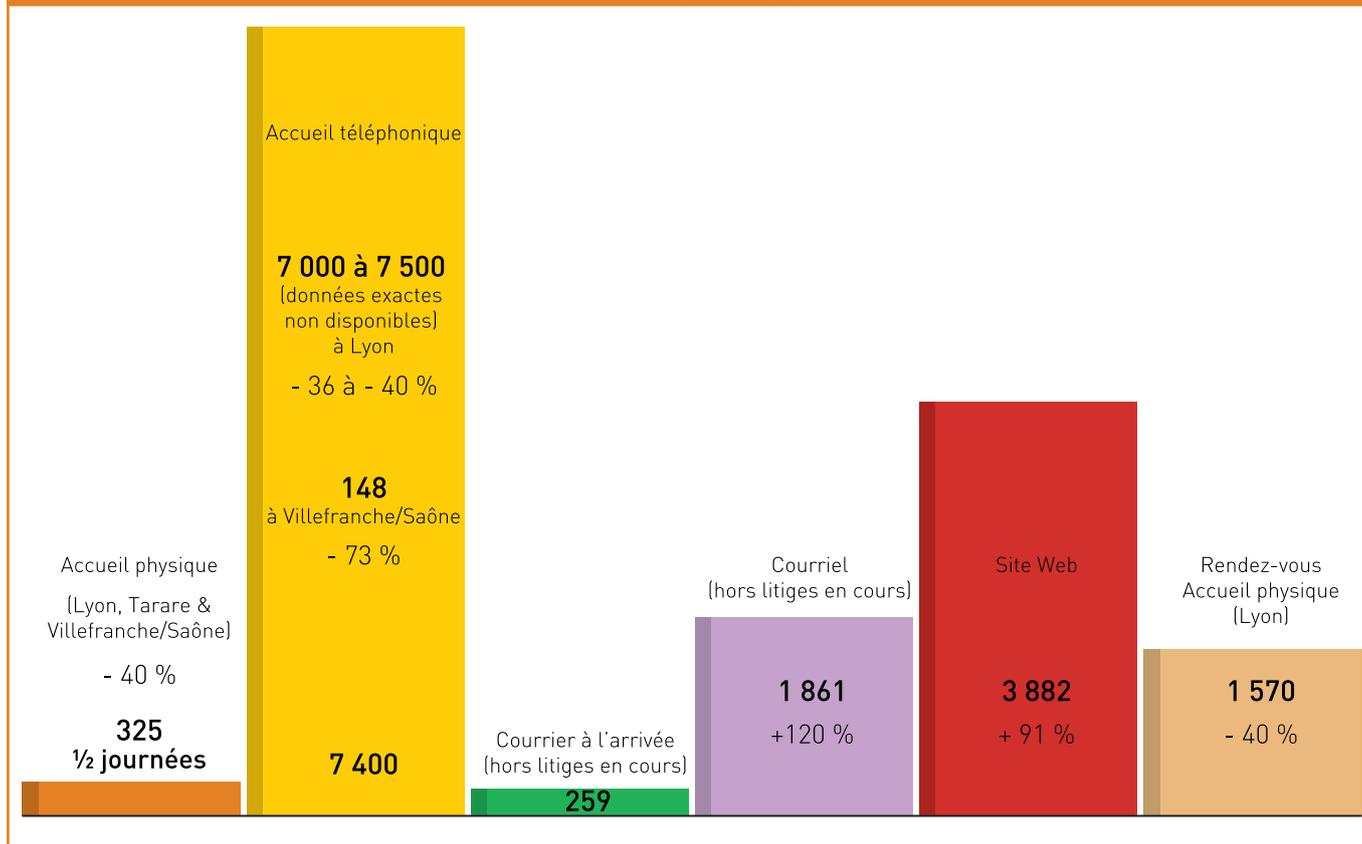


Situation des adhésions

| Adhérents* | Évolution à l'échelon national | Nouveaux adhérents | Ré-adhérents* |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|---------------------------------------|
| 5 003 | - 3,6 % | 1 749 | 3 254 |
| - 4,9 % sur 1 an - 3,6 % sur 5 ans | sur 1 an | - 15 % sur 1 an - 5,9 % sur 5 ans | + 1,5 % sur 1 an - 2,4 % sur 5 ans |
| Ratio adhérents/population | | des adhérents domiciliés dans la métropole de Lyon et le département du Rhône | |
| 0,268 % (national 0,204 %) | | 92,0 % | |

* Estimation - Les chiffres de fin d'année ne seront connus qu'en avril en raison du délai de 3 mois accordé pour les ré-adhésions

Vos sollicitations par type de contact



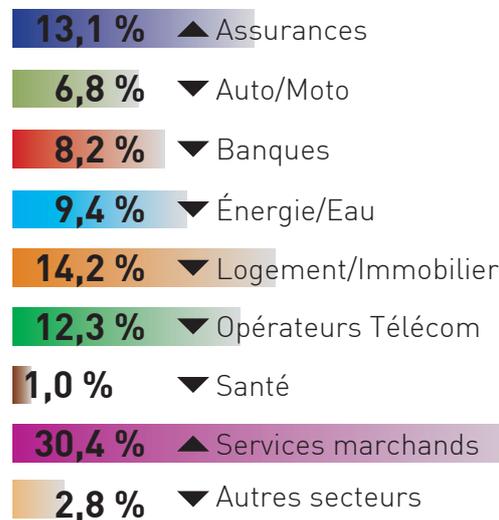
VIE DE L'ASSOCIATION

Activité de représentation à distance ou en présence au sein d'organismes externes – 145 vacances (- 38 %)

| Organismes | Vacations |
|---|-----------|
| Commissions des usagers des établissements de santé (CUES) | 60 ▼ |
| Commission de surendettement des particuliers du Rhône | 38 ▲ |
| Comité économique, social et environnemental régional (CESER) | 29 ▼ |
| Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) | 10 ▼ |
| Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) | 4 ▼ |
| Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL) | 1 — |
| Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC) | 1 ▼ |
| Atmo Auvergne-Rhône-Alpes | 1 ▼ |
| Région Auvergne-Rhône-Alpes (Plan régional de prévention et de gestion des déchets) | 1 ▲ |

Activité de traitement des litiges

1 836 litiges traités (-25 %)



Top 10 des parties adverses

| | | | |
|------------------|----|-------------------|----|
| SFR | 87 | EDF | 23 |
| ORANGE | 49 | LA BANQUE POSTALE | 23 |
| FREE | 47 | ENI | 19 |
| ENGIE | 46 | OPODO | 18 |
| BOUYGUES TELECOM | 30 | MACIF | 15 |

Activité d'action en justice

13 dossiers transmis à nos avocats partenaires (- 1)
1 dossier 2020 ou antérieur jugé – 1 gagné

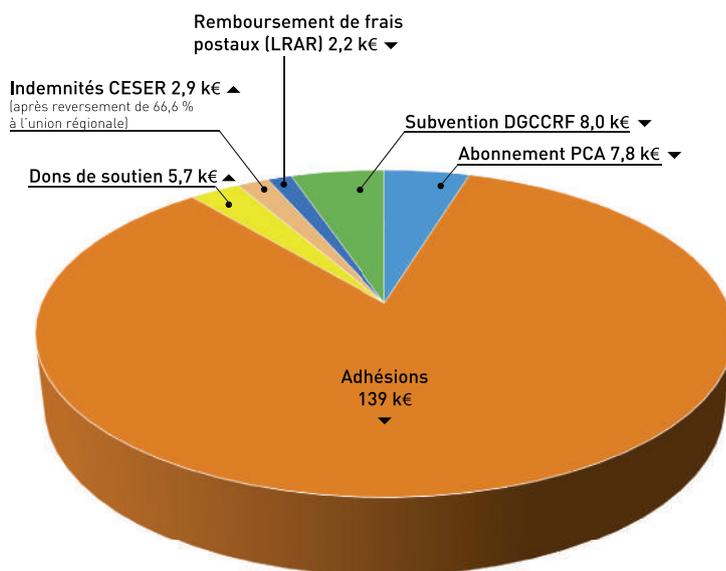
Activité de communication

Bulletins trimestriels 4 publications
1 544 abonnés en fin octobre 2020 (- 2,1 %)
Communiqués de presse 3 (- 63 %)
Emailings 18 (+ 800 %)
Facebook : 573 articles (+ 2,3 %)
1 200 abonnés (+ 15 %)
Lettre mensuelle d'information électronique :
11 publications – 115 articles
Site Web : 17 articles (+ 6,3 %) – 13 316 visiteurs

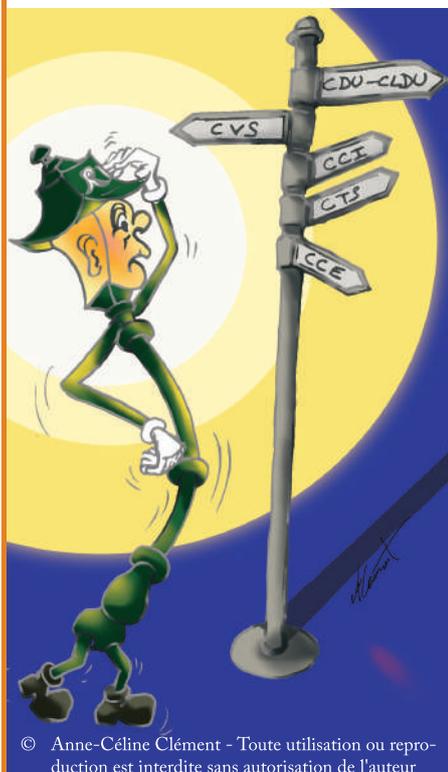
Activité d'enquête

Nombre de magasins enquêtés ou visités 13 ▼
Nombre d'enquêtes diligentées par notre fédération 3 ▼

Ressources financières (en k€)



Le RU existe... Je l'ai rencontré !



© Anne-Céline Clément - Toute utilisation ou reproduction est interdite sans autorisation de l'auteur

Qui sont les RU ?

Ce sont les représentants des usagers au sein des établissements de santé, publics ou privés.

Ne pas confondre !

avec le référent des usagers, personnel du service

Qualité d'un établissement. Le référent des usagers est salarié de l'établissement, il collecte les réclamations, les dispatche dans les services et établit une réponse au nom de l'établissement.

Dans notre article, il sera uniquement question des représentants des usagers dont la mission est toute autre.

Naissance d'une entité

Acteurs dans le système de santé, les RU prennent peu à peu leur place

au sein des structures sanitaires et médico-sociales publiques et privées.

1996 – Des ordonnances posent les fondements de la représentation des usagers (patients et entourage) dans les établissements de santé, comme source d'information sur la qualité de la prise en charge.

1998-1999 – Les États généraux de la santé donnent la parole aux associations représentatives des malades (par exemple : Jalmalv, Ligue nationale contre le cancer...):

- qui s'expriment sur les besoins et les attentes des patients et de leurs familles ;
- qui proposent des améliorations de notre système de santé.

2003-2013 – Progressivement, les RU trouvent leur place au sein de structures telles que :

- la Commission des usagers (CDU)¹ ;
- le Conseil de vie sociale (CVS)² ;
- la Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)³ ;
- les Commissions de certification des établissements (CCE)⁴ ;
- les Conseils territoriaux de la santé (CTS)⁵...

Aujourd'hui en Rhône-Alpes, il y a notamment 75 RU qui siègent comme titulaires ou suppléants après avoir été désignés par des associations locales du Mouvement UFC-Que Choisir.

Désignation des RU

Ils sont désignés pour 3 ans auprès des structures sanitaires et médico-sociales par l'ARS (Agence régionale de santé), sur proposition des associations adhérentes à la FAS

(Fédération des associations en santé), dont fait partie l'UFC-Que Choisir.

Dans chaque structure quelle que soit sa taille, il y a 2 titulaires et 2 suppléants. Ce sont des bénévoles.

Rôle du RU : quelles places au sein du système de santé ?

■ Agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative du système de santé, particulièrement au niveau de la prise en charge et des soins.

■ Écouter et recueillir la voix des usagers :

- directement au sein des associations dont il fait partie ;
- ou occasionnellement, soit par l'intermédiaire du référent des usagers des établissements, soit par la participation à des médiations, à des événements (journée européenne des droits en santé).
- Représenter les usagers dans les différentes instances dans lesquelles il est nommé :
- le RU s'assure du bon fonctionnement du recueil de la parole des usagers (diffusion et exploitation des questionnaires de satisfaction, transmission des réclamations...);
- le RU construit une parole transversale visant à défendre l'intérêt des usagers, dans les différents domaines (prise en charge, soins, hébergement, hygiène, respect des droits...).

RU : un engagement au quotidien ou presque

Si, dans les petites structures, le RU est quelquefois peu sollicité, dans les grosses structures (centres hospitaliers universitaires, hôpitaux pu-

¹ CDU..... chargée d'examiner les plaintes et réclamations des patients ou de leur famille et les réponses apportées

² CVS..... joue le même rôle que la CDU dans les établissements médico-sociaux dépendant d'établissements hospitaliers

³ CCI..... chargée d'indemniser les victimes d'accidents médicaux, d'infections iatrogènes et d'infections nosocomiales

⁴ CCE..... chargées de l'amélioration pérenne de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients

⁵ CTS..... instance qui contribue à l'élaboration, mise en œuvre, suivi et évaluation du PRS (Projet régional de santé)

blics...), il peut être sollicité chaque jour ou presque pour :

- s'informer et se former : le RU est invité à comprendre le fonctionnement des structures par des conférences, des réunions ou des visites (par exemple : service de stérilisation, service des urgences, unité de production des repas...);
- aller à la rencontre : par un contact direct (maraudes à l'accueil, à la cafétéria, aux permanences, au service des inscriptions) avec l'utilisateur hospitalisé ou sa famille ;
- étudier les réclamations et demander des précisions sur les réponses apportées (par exemple, plus de 700 réclamations en 2020 pour l'Hôpital Edouard Herriot à Lyon) :
- participer et dire :
 - le RU formule des questions, des réclamations et est force de proposition ;
 - le RU alerte (sa parole prend un aspect officiel à travers ses écrits, les comptes-rendus de réunions auxquelles il participe) ;
 - le RU co-construit des actions ou des projets (par exemple : amélioration des parcours patients) ;
 - le RU participe à des actions, des groupes de travail et à l'élaboration du « Projet des usagers ».

Les difficultés rencontrées

La fonction de RU peut être très chronophage si le RU est très impliqué, de même qu'elle peut devenir symbolique.

En effet, être RU suppose :

- la maîtrise des sigles et du vocabulaire propre au milieu ;
- l'usage des nouvelles technologies, en particulier lors de séances de travail à distance ;
- la disponibilité : le RU est obligé de composer entre les nombreuses sollicitations qui lui sont proposées et ses autres engagements.

Il n'est pas rare que ses obligations se télescopent, limitant ainsi de fait, sa capacité à s'informer, effectuer un suivi, réagir et représenter réellement l'utilisateur.



Son travail peut être rendu plus ou moins difficile selon :

- la réceptivité des instances et la disponibilité des professionnels qui ont une lourde charge de travail ;
- l'accès au patient au sein des services dans lesquels il est très peu souvent convié à aller ;
- ses relations avec le personnel de santé et les autres RU ;
- les sollicitations multiples entre lesquelles il doit arbitrer.

En résumé

Le RU bénévole (ou bénéficiant de congés de représentation lorsqu'il est salarié) a quelquefois du mal à bien jouer son rôle.

Vers quelles améliorations ?

1. Les aider à jouer leur plein rôle à travers l'évolution du règlement intérieur de la Commission des usagers.
2. Être à l'initiative dans le « Projet des usagers ».
3. Participer aux retours d'expérience après des situations d'urgence ou inédites (par exemple le COVID).
4. Expliquer le rôle du RU auprès du personnel afin d'établir une relation de confiance.

5. Faciliter la mise en contact des patients avec les RU en diffusant les coordonnées des RU.

N'oubliez pas !

- Le représentant des usagers n'est pas le référent des usagers.
- Adressez-vous au représentant des usagers directement et avant de faire une réclamation au service qualité d'un établissement.
- Il saura vous aider à la rédiger.
- Il pourra suivre plus efficacement sa prise en compte et vous expliquer les réponses qui vous seront faites.
- Il pourra si besoin vous accompagner, à votre demande, à une réunion de médiation en milieu hospitalier ou médico-social.

En conclusion

Le RU existe et peut vous être utile !... Vous pouvez le rencontrer ! N'hésitez pas à le solliciter directement par demande de rendez-vous auprès des associations qui vous représentent.

*Brigitte Clément
Sanita Comte
Françoise Giuliani*

Interview de Michel Bost, Représentant des usagers



Michel, vous êtes RU depuis 2015. Pouvez-vous nous dire qui vous êtes et comment vous avez été amené à exercer cette fonction ?

J'ai exercé le métier d'infirmier en psychiatrie pendant 37 ans, donc, j'ai eu le temps de constater les difficultés rencontrées par les patients et leur famille.

Lorsque j'ai été élu au conseil d'administration de la section UFC-Que Choisir de l'Ain, le président de l'association, à l'époque, m'a sollicité pour représenter l'association en tant que RU.

J'ai accepté sans savoir au juste à quoi cela correspondait. Ma première représentation a eu lieu au centre hospitalier Ain Val de Saône (Pont-de-Veyle, Thoissey, Montmerle-sur-Saône), et là, j'ai vu sur place ce qu'était le rôle de RU.

Quelles sont selon vous les principales difficultés rencontrées par les patients et leur famille ?

Lors de mes représentations comme RU dans 5 établissements (privés et publics, hôpital, clinique, centre de rééducation), je me suis trouvé devant des situations où les patients et leur famille rencontraient des difficultés d'écoute face aux médecins et/ou au personnel. D'autres fois, c'était le résultat obtenu suite à une intervention qui était contesté.

Deux exemples vécus :

- a) lors d'une intervention sur les yeux, le chirurgien s'est trompé d'œil ;
- b) après une intervention sur le genou, le patient avait toujours aussi mal, donc se posait la question de la qualité du travail effectué par le chirurgien.

Pouvez-vous nous expliquer ce qui se passe lorsqu'un patient souhaite effectuer une réclamation auprès d'un établissement hospitalier ?

Normalement le nom des RU figure

dans le livret d'accueil remis au patient lors de son admission.

Le patient non satisfait peut adresser un courrier de réclamation au directeur de l'établissement ou au service qualité de cet établissement.

Il peut également alerter le RU de la situation et de sa demande d'explications. Une audition du plaignant peut être organisée, mais ce n'est pas toujours le cas.

Suite à une réclamation, l'établissement diligente une enquête interne, et répond au patient en se basant sur les résultats de cette enquête.

Le patient est ou non averti qu'il peut contester cette réponse, et de la démarche à suivre s'il n'est toujours pas satisfait.

Le RU, en fonction du moment où il est informé (avant ou pendant une commission des usagers) pourra jouer un rôle différent.

Comment pouvez-vous définir votre fonction de RU ?

L'intervention du RU est très importante pour aider le patient à se défendre. Car même en portant plainte auprès de la direction de l'établissement concerné, le patient n'est pas toujours écouté.

Le RU, s'il a connaissance suffisamment tôt de la plainte du patient ou de sa famille (audition) peut lui apporter une aide significative, pour formuler sa réclamation, lui expliquer les réponses faites et les différents points de vue, le guider éventuellement vers d'autres démarches.

Avez-vous eu besoin de suivre des formations pour exercer la fonction de RU ?

Nous sommes bien sûr dans l'obligation de nous former à cette mission, pour connaître le contexte hospitalier, ses contraintes, obligations et évolutions. Il nous faut également connaître les droits des patients et de leur famille, connaître aussi le par-



cours des réclamations et les structures susceptibles d'être sollicitées, avec les limites des interventions.

Si la trame est générale, il y a des différences dans la mise en œuvre, d'un établissement à un autre. Notre formation doit donc être continue.

Quel investissement temps votre mission représente-t-elle globalement ?

Les CDU se réunissent 4 fois par an. Pour moi cela fait donc environ 20 journées mobilisées et environ 4 journées de formation.

Si des patients nous sollicitent, le temps à leur consacrer s'ajoute et cela varie en fonction du nombre de sollicitations, d'auditions, et de la complexité du dossier.

Pour conclure, pouvez-vous nous dire en 2 mots, ce qui vous pousse à poursuivre cette mission ?

La conviction que les patients ont besoin d'être écoutés, que nous pouvons les aider à comprendre, et quelquefois trouver une issue aux difficultés qu'ils rencontrent.

Merci Monsieur Bost.

*Brigitte Clément, Sanita Comte
Françoise Giuliani*

Ce que le Brexit va changer



Le 1er janvier 2021 a marqué un changement au sein de nos habitudes de citoyens européens puisque le Royaume-Uni a quitté l'Union européenne. Il faut alors se pencher sur ce que cette sortie va changer dans nos modes de consommation.

Le tourisme

Tout d'abord, dans le domaine du tourisme nous allons nous intéresser aux modes de transport.

S'agissant du transport aérien, l'Union européenne protège les passagers qui décollent d'un pays de l'Union européenne (ainsi que d'Islande, de Norvège et de Suisse) et ceux qui atterrissent dans l'un de ces pays si la compagnie est européenne. Ainsi, au départ d'un pays membre pour vous rendre au Royaume-Uni, même si ce dernier n'est plus membre, le Règlement CE n°261/2004 – qui renforce les droits des passagers aériens victimes de retard, de refus d'embarquement, de correspondance manquée ou d'annulation de vol – s'applique quelle que soit la nationalité de la compagnie aérienne choisie.

De plus, dans le cas des vols en partance du Royaume-Uni, le gouvernement assure le maintien des droits des passagers aériens et ce quelles que soient la destination et la nationalité de la compagnie.

Concernant le transport ferroviaire, les droits des passagers pour les trajets transfrontaliers comme nationaux (au sein du Royaume-Uni) sont maintenus, ce qui est déterminant c'est que le transporteur soit situé au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne. Ainsi, si votre train a du retard, vous pouvez demander le remboursement de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 1 h et 2 h et 50 % après 2 h. À ce jour, ce pays le Royaume-Uni est confiné, il faut donc se renseigner sur les restrictions de circulation avant de réserver vos billets.

Pour les trajets en autocar entre un pays de l'Union européenne et le Royaume-Uni, est prévu un mécanisme d'indemnisation et d'assistance pour les passagers. Si le trajet est supérieur ou égal à 250 kilomètres dans le cadre d'un service régulier, ou si le trajet est annulé ou que le retard est supérieur à 2 h, le transporteur peut vous proposer le réacheminement gratuit vers votre destination finale dans les

meilleurs délais. Il peut également vous proposer le remboursement du prix du billet ainsi que la prise en charge du retour au point de départ initial. En cas d'impossibilité, vous pourrez prétendre à une indemnisation supérieure à 50 % du prix du billet en plus du remboursement. L'opérateur doit vous offrir également une assistance dans l'hypothèse où votre trajet est supérieur à 3 h.

En cas d'annulation ou de retard supérieur à 90 min, une assistance doit vous être fournie (des limites existent dans les prix et la durée) en attendant une solution. Cependant, sont exclus les cas de catastrophe naturelle ou les conditions météorologiques extraordinaires.

Pour les consommateurs qui effectuent une traversée en ferry, les règles que nous connaissons restent en vigueur. Si votre traversée est inférieure à 4 h et qu'elle subit un retard supérieur à 1 h, vous pouvez réclamer une indemnisation comprise entre 25 % et 50 % du prix du billet.

Enfin, pour les voyages à forfait, en cas de problème si l'agence de voyage est située dans un pays de l'Union européenne vous serez protégé par les lois européennes. Cependant, en cas d'achat auprès d'une agence située au Royaume-Uni, selon le Bureau européen des unions de consommateurs, si ce site ne propose pas de traduction, cela pourrait vous contraindre à souscrire une assurance couvrant les risques car le droit européen ne s'appliquera pas.

La question des garanties

Lorsque vous faites un achat au Royaume-Uni, et que celui-ci présente un défaut de conformité, la directive européenne prévoyant la garantie légale de conformité continue à trouver application. Ainsi vous pouvez demander au vendeur la réparation ou le remplacement du produit litigieux. La garantie varie entre 5 et 6 ans selon la région de provenance¹ et à ce jour, durant les 6 premiers mois qui suivent l'achat vous n'avez pas à prouver que le produit était défectueux.

Si vous effectuez un achat sur un site britannique, deux cas de figure apparaissent.

Tout d'abord, si le vendeur livre régulièrement et dirige ses activités sur notre territoire, le droit français est applicable (garantie légale de conformité de 2 ans et en cas d'achat sur internet droit de rétractation de 14 jours).

En cas d'achat sur un site britannique qui ne s'adresse pas aux clients étrangers, leur droit sera applicable. Cela signifie que vous pourrez demander au vendeur la réparation ou le remplacement du produit si celui-ci est défectueux durant 5 à 6 ans selon sa provenance. Le délai de rétractation pour les achats faits en ligne reste inchangé par rapport au droit européen et français.

¹ La garantie légale est d'une durée de 6 ans en Angleterre, au Pays de Galles ainsi qu'en Irlande du Nord, tandis qu'elle est de 5 ans en Écosse.

Des droits de douane à la livraison ?

Cette question se pose à nouveau et peut changer votre façon de consommer des produits en provenance du Royaume-Uni.

Aucun droit de douane ne vous sera imputé si vous effectuez des achats en ligne ou commandez des produits fabriqués pour un montant inférieur à 150 € (environ £ 135).

Cependant, en cas de commande au Royaume-Uni supérieure à 250 € de produits fabriqués dans un pays tiers et envoyés depuis ce territoire, des droits de douane seront applicables et leur montant dépendra du produit.

Il est important de regarder également les conditions relatives au Brexit sur les plateformes car certaines entreprises vont prendre en charge les droits de douane.

La question de la TVA

En cas d'achat au Royaume-Uni, vous pouvez être exonéré de leur TVA. Cependant, pour certaines commandes il faudra payer la TVA à l'importation, à l'entrée des marchandises sur le territoire de l'Union européenne. Il faut souligner le fait que vous ne serez pas tenu de payer à la fois la TVA britannique et celle française.

À savoir : Vous serez exonéré de cette TVA pour tout achat de moins de 22 € jusqu'en juillet 2021 (frais de livraison compris). Après cette date, si vous n'êtes pas facturé de la

TVA au moment de la commande, vous en serez redevable à la livraison.

La téléphonie mobile

À présent, les opérateurs sont libres de facturer des frais de connexion (ou d'itinérance) puisque la réglementation européenne ne s'applique plus. Les opérateurs français et britanniques sont libres de nous facturer des frais pour les SMS, MMS ou les données mobiles. Lorsque vous programmerez un séjour en Angleterre, renseignez vous auprès de votre opérateur.

En cas de litige

Si vous entrez en litige avec un professionnel britannique, le Centre européen des consommateurs peut toujours être saisi en 2021 puisqu'il conserve ses services au Royaume-Uni. En revanche, vous ne pouvez plus déposer une plainte sur la plateforme européenne de règlement des litiges. Seules les demandes introduites sur la plateforme avant le 31/12/2020 seront traitées.

Ainsi pour des "petits litiges" vous pouvez vous tourner directement vers la procédure britannique nommée "small claims".

1^{er} février 2021

Alexia Scotto di Carlo

Quelques notions du droit de la consommation

Le bon de commande, le devis, les arrhes et l'acompte

La majorité des contrats de consommation ne font pas l'objet d'un écrit (achat dans un magasin par exemple). Il peut être obligatoire (fourniture supérieure à 1 500 €, ou prestation d'artisan supérieure à 150 €, cette dernière obligation étant de nature à limiter les abus de serruriers ou plombiers indécents), ou peut être pratiqué à la demande d'un des contractants.

Lorsqu'il y a écrit, ce peut être un bon de commande pour une fourniture ou un devis pour une prestation.

Au recto figurent les conditions particulières (description, prix, délai), et au verso, ce sont les conditions générales de vente du professionnel.

La signature de ces documents engage le consommateur. Généralement, il verse des arrhes ou un acompte. Si le terme « arrhes » ou « acompte » n'est pas précisé, il s'agit d'arrhes (art. L 124-1 du code de la consommation).

■ **Arrhes** : le consommateur peut annuler la commande, mais il perd les arrhes.

Si le professionnel annule la commande ou la prestation, il doit payer au client le double des arrhes versées.

■ **Acompte** : le consommateur ne peut se dédire, il devra payer l'intégralité de la prestation.

Cas particulier de l'offre commerciale par voie électronique (achats sur internet)

L'achat par voie électronique présente pour le consommateur une vulnérabilité accrue compte tenu que celui-ci n'a pas le visuel direct sur le produit qu'il va acheter, que le dialogue avec le commerçant est souvent réduit, de même que le conseil. De plus, tous les consommateurs ne sont pas forcément à l'aise avec la manipulation d'internet, notamment pour les opérations de paiement.

Pour les protéger, les articles L 221-5 et 6 du code de la consommation stipulent que, dans ce cas, doivent être communiqués au consommateur avant validation de

la commande, entre autres ses coordonnées (obligation souvent bafouée), ses garanties, les modalités de rétractation, et les modes de traitement des litiges ; si des frais supplémentaires sont demandés après validation de la commande, le consommateur n'est pas tenu de les payer. Dans le droit général des contrats, chaque partie est responsable de l'archivage des documents liés au contrat ; pour les contrats sous forme électronique d'une valeur supérieure à 120 € le professionnel doit archiver lui-même ces documents virtuels et les maintenir à disposition du consommateur (article L 213-1 du code de la consommation).

Jacques Reynaud



Vous avez reçu un message de la police judiciaire

Le message que vous avez découvert à votre nom semble émaner de la Direction générale de la police judiciaire, Direction de la protection des mineurs. Vous êtes tout simplement accusé de cyberpornographie et d'exhibitionnisme, entre autres.

Vous pouvez lire les menaces suivantes : « Vous êtes prié de vous faire entendre par mail (*sic !*) en nous écrivant vos justifications pour qu'elles soient mises en examen et vérifiées afin d'évaluer les sanctions, et cela dans un délai strict de 24 heures. Passé ce délai nous nous verrons dans l'obligation de transmettre notre rapport au procureur adjoint du Tribunal de grande instance et spécialiste de cybercriminalité pour établir un mandat d'arrêt à votre rencontre. » « Nous transmettrons votre dossier aux chaînes de télévision d'information pour une diffusion et votre famille, vos proches et tout le monde verront ce que vous faites devant votre ordinateur ».

Bien évidemment il s'agit d'une tentative de « ransomware » (extorsion de fonds) : un arrangement financier sera proposé pour classer cette affaire. Le langage pseudo juridique qui est utilisé et les fautes d'orthographe ou de ponctuation présentes doivent attirer l'attention du consommateur. Autre indice, le mél d'expédition de ce document présumé officiel est personnel.

Le Réseau anti-arnaques a informé les autorités judiciaires de ces pratiques.

Résistance face aux pratiques de marketing agressif

Le Réseau anti-arnaques encourage les consommateurs à résister aux pratiques commerciales agressives ou douteuses. Ainsi il recommande de faire perdre, poliment, le temps de son interlocuteur lors de tout démarchage téléphonique intrusif : mise en attente, surdité simulée, quiproquo provoqué...

Face au scamming (arnaques par ruse) il suggérait de jouer le rôle de la victime, mais de multiplier les prétextes pour différer le paiement d'une somme destinée à aider un pseudo ami en difficulté. Vous êtes invité à un repas gratuit précédé d'une réunion commerciale pour vous vendre des produits de « bien-être et de santé » ? Le Réseau antiarnaques préconise de poser quelques questions déroutantes (Vos promesses verbales seront-elles transcrites sur le bon de commande ? Où est fabriqué le produit ? Quelles sont vos références scientifiques ?) et de profiter du repas offert. Ces préconisations peuvent provoquer la colère des professionnels visés. Pour preuve cet extrait du texte rédigé le 25 juillet 2020 sur la page Facebook du Réseau anti-arnaques par un commercial de PHYSARO (repas gratuit + réunion commerciale) : « Vous me faites pitié. Aller participer à une réunion « longue et ennuyante » juste avec pour objectif de profiter du repas gratuit et faire ch...r le commercial... Et après on s'étonne que la France aille mal. C'est à cause de personnes comme vous que les choses régressent au lieu d'avancer ».



Le colis en cours de préparation du CCE

Cette lettre émanant de la Direction générale du Centre commercial européen (CCE) attire votre attention : un téléviseur SAMSUNG va vous être expédié ! De plus, il vous est demandé de confirmer votre adresse de livraison. Les habitués des mises en

garde du Réseau anti-arnaques connaissent les promesses manipulatoires de ce catalogue de vente à distance.

Dans le cas présent, la formulation « pour autant que vous soyez notre client désigné conformément aux modalités jointes » a toute son importance. Si vous prenez connaissance – avec une loupe – du règlement complet de l'opération, vous allez découvrir que seul le 1 500^{ème} client ayant répondu sera destinataire de ce cadeau. En fait, le colis qui vous est destiné contiendra un accessoire TV, sans autres précisions. Le Réseau anti-arnaques va donc sacrifier une somme de 7,90 € pour recevoir cet accessoire, histoire d'alimenter sa collection unique de lots et cadeaux de la vente à distance (plus de 600 objets détenus à ce jour).

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Martine M. de Lyon 9e a fait installer en 2016 pour un montant de 2 700 € un chauffe-eau thermodynamique Viessmann garanti 5 ans, qui tombe en panne en 2020 suite à une fuite du ballon thermodynamique. L'installateur déclare l'appareil irréparable car la fuite est localisée à l'intérieur du ballon, à un endroit inaccessible pour toute réparation. Le constructeur est sollicité au titre de la garantie, mais il refuse la prise en charge au motif que la cliente n'a pas souscrit de contrat d'entretien annuel.

Suite à l'intervention de l'association, mentionnant que l'endroit où est située la fuite étant tout autant inaccessible pour les opérations éventuelles d'entretien que pour une réparation, les entretiens annuels n'y auraient rien changé, et que l'origine de cette fuite doit ainsi être plutôt attribuée à un vice de fabrication, la société Viessmann accepte de prendre en charge le remplacement du chauffe-eau.

■ La Fiat 500 de M. Philippe P. de Miribel, mise en circulation en janvier 2017, nécessite une réparation d'un montant de 918 € en raison d'une fuite d'huile entre le carter de distribution et le bloc moteur, causée par une mauvaise application du cordon de mastic assurant l'étanchéité entre ces 2 éléments. Malgré le faible kilométrage du véhicule 30 000 km, le constructeur refuse la prise en charge au titre du vice caché en raison du décalage d'un entretien (20 000 km ou 1 an).

Suite à l'intervention de l'association plaidant l'absence de lien entre le défaut d'entretien et une panne issue manifestement d'un problème de fabrication, d'abord auprès du constructeur puis après recours en médiation, Fiat accepte de rembourser la totalité de la facture.

■ Ayant à parcourir un court trajet de la station République à la station Guichard, Mme Louise B. de Lyon 3e loue un Vélov dans le cadre de l'opération "30 minutes gratuites anti-pollution". Après 10 minutes de trajet elle restitue le vélo, observe le signal de bon rattachage "bip+voyant vert", et reçoit sur l'application la notification qu'elle peut déverrouiller un nouveau vélo, confirmant que celui qu'elle venait d'utiliser était bien rattaché.

Mais le lendemain elle reçoit un courriel lui indiquant que le vélo n'était pas rendu. Malgré plusieurs contacts avec le service réclamation, elle n'obtient pas plus de précisions et reste sous la menace du prélèvement de la caution. Puis quelques jours plus tard sur l'application Vélov son compte indique à la rubrique "Mes trajets" une utilisation de 6 748 minutes !

Suite à l'intervention de l'association pointant des incohérences manifestes, le service réclamation de Vélov annule la facturation de cette location.

■ M. François P. d'Amplepuis possède une moto BMW R 1200 GS dont la selle en simili-cuir a besoin d'une réparation. Il s'adresse à la concession BMW de Dardilly, qui l'oriente vers son sellier partenaire ; mais moins de 3 ans



après cette intervention, l'assise de la selle se déchire au niveau des coutures du tissu expansé, alors que la réparation aurait dû normalement tenir de longues années d'usage intensif. Les réclamations de M. P. se heurtent au rejet des responsabilités entre le sellier, la concession et l'importateur BMW Motorrad France.

Suite à l'intervention de l'association, un accord est trouvé et le sellier accepte de réparer sous garantie la selle de la moto.

■ M. Eric D. de Lyon 6e a commandé un canapé convertible et un meuble TV sur le site "InterditauPublic", pour un montant total de 912 € réglé comptant à la commande par carte bancaire. Le canapé est bien livré dans les délais, mais pas le meuble TV, d'une valeur de 500 €. Malgré plusieurs demandes de M. D. pour cette livraison, puis, comme rien ne vient, pour l'annulation et le remboursement de la commande, rien n'est réglé au bout de plusieurs mois.

Suite à l'intervention de l'association la vente a été résolue et le meuble remboursé à M. D.

■ Mme Paulette S. de Caluire-et-Cuire a commandé le remplacement de sa chaudière gaz à Engie Home Services, qui fait réaliser les travaux par l'un de ses chauffagistes sous-traitants pour un montant de 3 512 €. Mais le fonctionnement de l'appareil n'est pas satisfaisant, et comme l'installateur ne trouve pas l'origine du problème, Mme S. fait intervenir un autre chauffagiste, qui détecte un défaut d'installation : la chaudière murale a été fixée trop haut, et de ce fait le parcours et les coudes du conduit d'évacuation ne sont pas conformes, ce qui perturbe le rendement de l'appareil. La mise en conformité de l'installation coûte 727 € à Mme S., qui malgré plusieurs demandes n'arrive pas à se faire rembourser ces frais.

Suite à l'intervention de l'association, d'abord auprès d'Engie Home Services, puis du médiateur du Groupe Engie, la facture de réinstallation de la chaudière est totalement remboursée à Mme S.

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 :

Michel Boutard, Anne-Céline Clément, Brigitte Clément,

Sanita Comte, Michel Fregonara, Françoise Giuliani,

Jacques Reynaud, Alexia Scotto di Carlo

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT – 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon – © Anne-Céline Clément, Freepick
Tirage : 1 700 exemplaires – Dépôt légal : Mars 2021 – 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° 167 - Mars 2021

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

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



<https://fr-fr.facebook.com/UFCLyon69>

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon

(métro Saxe-Gambetta)

Téléphone : 04 78 72 00 84

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

338 rue des Remparts

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mercredi et le vendredi

de 8 h 30 à 11 h 45

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

- Écrivez-nous en précisant vos coordonnées et en joignant un chèque ;
- Inscrivez-vous en ligne sur notre site ;
- 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.