



PCA

Pour Consommer Autrement



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président 2

BANQUE

La pré-autorisation bancaire 3

CONSOMMATION

La fin des tickets de caisse 4

ASSURANCE

Contrat à tacite reconduction et
résiliation infra-annuelle 5

Et plus si affinitaire 5

RÉSEAU ANTI-ARNAQUE 6

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ 7

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 a mis en lumière de manière encore plus criante les pénuries de médicaments en France. L'approvisionnement de nombreux médicaments a suscité des inquiétudes pour les professionnels comme pour les usagers du système de santé et certains médicaments ont effectivement manqué. Des tensions ont en particu-

lier été observées en 2020 sur les anesthésiants en réanimation.

Cependant les pénuries de médicaments ne sont pas apparues avec le coronavirus. Elles connaissent en effet depuis quelque temps une augmentation des plus préoccupantes. Alors que seules 44 ruptures de stock avaient été comptabilisées en 2008, il en a été recensé 405 en 2016, chiffre qui a quasiment triplé pour atteindre 1 200 en 2019. Le bilan de 2020 n'est pas encore publié, contrairement au demeurant à la feuille de route 2019-2022 du ministère de la santé, mais il pourrait atteindre voire dépasser 2 400 ruptures selon une estimation de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) de courant 2020, soit 2 fois plus qu'en 2019. Je n'évoquerai pas 2021 dont on peut craindre que sur la lancée ce bilan ne soit guère meilleur si ce n'est pire. On estime qu'un Français sur quatre a déjà été confronté à une pénurie de médicaments.

Ces situations peuvent avoir des conséquences néfastes pour le patient d'autant qu'elles concernent le plus souvent des médicaments dits d'intérêt thérapeutique majeur (MITM) comme des antibiotiques, des anticancéreux, des anticoagulants, des antiépileptiques, des antiparkinsoniens, des traitements de l'asthme et des vaccins, qui n'ont pas forcément d'alternative. Une interruption de traitement est susceptible de mettre en jeu le pronostic vital de certains patients à court ou moyen terme et peut représenter pour eux une perte de chance importante au regard de la gravité ou du potentiel évolutif de la maladie. Rien que ça !

Les solutions alternatives proposées par les laboratoires sont rarement à la hauteur des enjeux sanitaires. L'étude publiée par l'UFC-Que Choisir en novembre 2020 au sujet de ces pénuries, toujours accessible en ligne sur le site que-

choisir.org, montre par exemple que dans 12 % des cas les producteurs pharmaceutiques orientent les professionnels de santé vers des solutions de dernier recours, comme la diminution de la posologie, et dans près d'un cas sur cinq ils ne proposent tout simplement rien, laissant entrevoir pour les malades une terrible impasse et finalement des conséquences médicales qui peuvent être lourdes.

Cette situation générale accablante résulte d'une stratégie de rationalisation des coûts par les laboratoires qui les ont conduits à massivement faire le choix de l'externalisation (80 % du volume des principes actifs est fabriqué en dehors de l'Union européenne contre 20 % il y a 30 ans) ce qui fragilise la chaîne du médicament.

Les Pouvoirs publics n'ont pas apporté jusqu'il y a peu de temps de réponse à hauteur du problème. Les obligations de service public des industriels semblent de l'ordre de l'anecdote tant le nombre de sanctions prononcées pour rupture de stock est insignifiant (2 seulement en 2019 pour des montants dérisoires de 830 € et 5 807 €).

Le gouvernement a toutefois présenté en juin 2020 un plan d'actions pour la relocalisation en France de sites de production de produits de santé. Les annonces récentes concernant la fabrication de paracétamol à partir de 2023 dans une usine de l'Isère, à une cinquantaine de kilomètres de Lyon, s'inscrivent dans ce cadre.

Enfin, un décret publié en mars dernier, après un parcours semé d'embûches par les laboratoires, apporte une autre lueur d'espoir. Il exige en effet que les industriels constituent à compter du 1er septembre des stocks de sécurité pour les médicaments destinés au marché national : deux mois minimum pour les MITM et une semaine pour les autres médicaments.

L'UFC-Que Choisir regrette que la couverture des besoins des usagers ne soit limitée qu'à deux mois pour les MITM, ce qui apparaît insuffisant puisque les pénuries durent en moyenne 14 semaines.

Néanmoins la publication du décret est un premier pas fait en faveur des usagers. Pour qu'il constitue une véritable avancée en matière de santé publique encore faudra-t-il qu'il s'accompagne d'un renforcement des contrôles et de sanctions beaucoup plus dissuasives pour les industriels récalcitrants.

L'association sera attentive à la mise en œuvre effective de ce décret et à la surveillance de son application par les Pouvoirs publics. ”

25 juillet 2021
Michel Boutard

La pré-autorisation bancaire

La pré-autorisation bancaire, ou « pré-aut » est une garantie que la banque donne au commerçant pour les transactions payées par carte bancaire dont le prix n'est pas déterminé au moment de l'achat. La banque vérifie que la carte bancaire est valide, le client solvable, et elle met sous séquestre une somme maximale, le temps que la somme exacte soit connue et débitée.

C'est l'équivalent du chèque de caution, mais en beaucoup plus sûr pour le vendeur.

La pré-autorisation est utilisée dans différentes situations : distributeurs automatiques (carburants principalement), locations (voiture, mais aussi équipements, machines...), réservations (hôtels, séjours, vols...).

Distributeurs automatiques

Lorsque vous allez faire le plein de votre voiture, personne ne connaît exactement le prix qu'il vous en coûtera, ni vous, ni le vendeur. Pour se prémunir de tout risque d'impayé, ce dernier demande une garantie à votre banque par le biais d'une pré-autorisation bancaire. Dans la plupart des cas elle est comprise entre 90 et 130 €, soit un montant suffisant pour couvrir une telle transaction.

Ce montant est immédiatement mis sous séquestre sur votre compte le temps que l'achat soit terminé, et que le montant réel soit connu et débité. Ensuite, la réserve est recreditée sur le compte.

Pour le commerçant, c'est une façon simple et sûre d'éliminer les comptes insuffisamment approvisionnés et les cartes bancaires volées. Pour le client, encore faut-il qu'il ait le montant de la garantie exigée sur son compte, ou qu'il dispose d'une carte à débit différé, ou d'une carte de crédit ; dans le cas contraire, impossible pour lui de mettre même quelques litres d'essence. Ce qui explique pourquoi, même avec un solde positif de 50 €, il est impossible de mettre 20 € d'essence.

Locations et réservations

La pré-autorisation bancaire fonctionne aussi pour la location de certains biens et services, les plus connus et les plus utilisés étant l'hôtellerie et les locations de voitures. Le commerçant ouvre un dossier de PLBS avec votre banque. L'acronyme PLBS signifie "paiement pour la location de biens et services". Ce système est en réalité un logiciel qui permet de proposer une caution ou une garantie lors d'un paiement par carte bancaire.

La carte sert à régler non seulement les frais de la location, mais aussi les éventuels frais liés à des dégradations, ou à une consommation supplémentaire (mini bar dans



les hôtels), frais qui ne seront connus qu'après votre départ de l'hôtel, ou après avoir rendu la voiture.

Pour ces transactions, toutes les cartes de paiement ne sont pas acceptées, surtout à l'étranger : en particulier les cartes à débit immédiat ou les cartes à autorisation systématique (celles qui interrogent le solde avant toute transaction). Seules sont acceptées les cartes de crédit et les cartes à débit différé, c'est-à-dire celles qui fonctionnent par le biais d'un plafond de paiement.

Si vous partez en voyage, surtout si c'est à l'étranger, pensez à avoir un plafond de paiement élevé, ou à le faire augmenter pendant cette période. En effet, à chaque fois que vous réserverez une chambre ou que vous louerez une voiture, la caution amputera d'autant la réserve d'argent disponible. Quand le plafond sera atteint, la banque n'acceptera plus les paiements, et ce même si le compte est approvisionné. Ce qui peut entraîner quelques désagréments ou coûts supplémentaires (pour une location de voiture par exemple, si le séquestre n'est pas possible, soit que vous n'avez pas une carte de crédit acceptée, soit que votre plafond de paiement ait été atteint, le loueur exigera que vous preniez une assurance complémentaire onéreuse que vous devrez acheter immédiatement, et qui ne vous sera pas restituée).

Au moment de la restitution du bien, le loueur débite la somme exacte et annule la pré-autorisation. Mais il peut arriver qu'il oublie ou qu'il reporte de quelques jours cette dernière étape, sachant qu'il a 30 jours pour le faire à partir de la demande de pré-aut. Ce qui peut entraîner quelques soucis au possesseur de la carte...

À savoir :

La pré-autorisation doit être stipulée dans les CGV (Conditions générales de vente).

Chantal Roleau

La fin des tickets de caisse

Il est probable que vous ayez été surpris lors de votre passage en caisse ces dernières semaines. En effet, certains supermarchés vous posent la question de savoir si vous voulez un ticket de caisse. Si vous répondez non, vous aurez toujours la possibilité de récupérer le ticket de caisse sous forme dématérialisée sur votre compte fidélité (si vous en possédez un). De nombreux consommateurs choisissent dès à présent, si cela est possible, l'option de ne plus avoir de ticket. Parmi les précurseurs de cette pratique on retrouve Carrefour ou bien Système U. Il est à noter que, dans l'habillement, nombreux sont les magasins déjà adeptes des tickets numériques.

Il s'agit là d'une anticipation d'une loi qui sera applicable dès le 1er janvier 2023 en France. À cette date, ce sera au client de demander le ticket de caisse car aucun magasin n'aura le droit d'en émettre automatiquement. Cela vaut également pour les reçus de carte bancaire, les bons d'achat et les promotions. Il vous sera toujours possible d'obtenir vos tickets en vous manifestant lors de votre passage en caisse. Si vous disposez d'un compte fidélité ce ticket sera disponible de façon dématérialisée.

Cette loi a pour objectif la lutte contre le gaspillage de papier car de nombreux consommateurs ne s'intéressent même pas à ces informations. C'est un petit geste écologique du quotidien que chaque citoyen peut accomplir.

Il faut émettre une critique à ce titre : si le ticket est dématérialisé et envoyé par mail, cela engendrera une autre forme de pollution. Un mail envoyé correspond à 20 grammes de CO2 consommés. Il s'agit même de l'une des principales sources d'émission de gaz à effet de serre dans le monde. L'impact écologique (réseaux, serveurs, stockage...) est alors encore plus important qu'un simple ticket de caisse.

Le ticket de caisse représente un moyen de preuve primordial pour les consommateurs. Il permet au client de vérifier après le passage en caisse s'il y a des différences de prix entre ceux annoncés en rayon et ceux imprimés.

Les erreurs peuvent encore exister (à la faveur comme à la défaveur de l'enseigne). Ne parlons même pas des tickets de carte bancaire qui permettent de surveiller nos comptes...

Il faut ajouter qu'il s'agit du principal support matériel concernant la garantie légale de conformité. Ce ticket regroupe toutes les informations nécessaires pour la mettre en œuvre : date d'achat, référence du produit, prix.

Enfin il est pour le moment l'unique preuve en cas de rappel de produit pour les denrées dangereuses ou avariées avant leur date de péremption.

Si le gouvernement et les entreprises ont dès maintenant mis en place cette pratique, on peut s'interroger sur le fait qu'il ne s'agisse de Greenwashing. En effet, cela pourrait

Qu'est-ce que le Greenwashing ?

Ce sont des pratiques marketing visant à user et à abuser des positionnements ou des pratiques écologiques, à des fins uniquement commerciales.

s'apparenter à un rapprochement semblant se conformer à des idées reçues tout en ignorant la performance environnementale du papier (association de défense du papier et de l'imprimé).

Selon le journal Two Sides les quantités de papiers économisées vont être minimales car elles ne représentent que 0,5 % du papier utilisé en France. À

titre de comparaison, la déforestation dans le monde provient davantage de l'élevage ou de la production de soja et de l'huile de palme, ce dont ne semblent se soucier avec une réelle volonté ni le gouvernement ni les grandes entreprises. Pour finir, on peut s'interroger sur la réelle volonté de moins polluer notre planète notamment lorsque l'on fait référence aux publicités papier dont les consommateurs sont inondés chaque semaine depuis des dizaines d'années. La diminution de la pollution serait davantage significative si celles-ci devenaient interdites ou limitées. On peut même supposer que ce serait beaucoup plus bénéfique que l'arrêt de tous les tickets de caisse.

Alexia Scotto di Carlo



Contrat à tacite reconduction et résiliation infra-annuelle



Un contrat dit « à tacite reconduction » est renouvelé automatiquement à la date anniversaire définie au contrat signé, sans aucune démarche ou action de la part du consommateur ; c'est le cas pour de nombreuses assurances. Seule une information à l'approche de ladite échéance doit être portée à la connaissance de l'assuré selon une procédure et dans des délais bien définis ; cette notification rappelle entre autres la possibilité de résilier le contrat à cette date anniversaire moyennant un délai de préavis, lui aussi défini au contrat.

Faute de preuve apportée sur le respect de cette procédure, une résiliation est possible sans préavis.

Certaines évolutions tarifaires peuvent être notifiées à cette occasion ; à vous d'apprécier.

Attention : ces dispositions ne couvrent que les contrats individuels garantissant les assurés particuliers et excluent les assurances sur la vie.

Relisez vos documents pour savoir dans quelle catégorie se situe votre contrat car vous n'êtes peut-être pas conscient d'avoir adhéré à un contrat collectif, en tant que membre d'un groupe de personnes, via l'adhésion à une association spécifique par exemple ! (« *Est un contrat d'assurance de groupe le contrat souscrit par une personne morale ou un chef d'entreprise en vue de l'adhésion d'un ensemble de personnes répondant à des conditions définies au contrat...* »).

Si toutes ces conditions sont remplies, au-delà d'une année de souscription, l'assuré a la possibilité de résilier à tout instant son assurance au profit d'une autre ; il s'agit alors d'une résiliation dite « infra-annuelle ».

Cette disposition est envisageable pour les contrats d'assurance suivants :

- affinitaires dont les conditions répondent à un ensemble de critères qu'il serait fastidieux de détailler ici (renseignez-vous auprès de nos conseillers en fonction des garanties couvertes par votre contrat) ;
- automobile incluant une garantie responsabilité civile ;

- complémentaires santé depuis le 1er décembre 2020, et plus précisément les « *contrats comportant des garanties pour le remboursement et l'indemnisation des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident et ne comportant aucune autre garantie, à l'exception, le cas échéant, des garanties couvrant les risques décès, incapacité de travail ou invalidité, ainsi que des garanties d'assistance, de protection juridique, de responsabilité civile, de nuptialité-natalité ou d'indemnités en cas d'hospitalisation* », que ce soit pour les nouveaux contrats ou pour ceux en cours ;
- multirisques habitation avec une garantie responsabilité civile.

Pour les trois derniers types de contrats, c'est au nouvel assureur de garantir la continuité de la couverture pendant le transfert sur la demande expresse de l'assuré qui lui a notifié par lettre recommandée avec accusé de réception sa volonté de résiliation de l'ancien contrat et d'adhésion au nouveau ; c'est le nouvel assureur qui contacte l'ancien à cet effet.

Il est en général possible de faire de même avec les assurances affinitaires, même si cette procédure n'est pas ici imposée.

Et plus si affinitaire...

Une assurance « affinitaire », c'est quoi ?

C'est ce type d'assurance qui est très souvent proposé lors d'achats de biens ou de services, pour une extension de garantie, une garantie contre la casse d'un matériel, le vol, une possibilité d'annulation ou d'assistance. Outre le fait que les garanties strictement couvertes et surtout ses exclusions ne sont pas toujours bien cernées, certains consommateurs y souscrivent parfois « à l'insu de leur plein gré » lors d'un achat par le biais de pratiques insidieuses de certains commerçants, largement dénoncées par notre association.

Ceci étant dit, même si vous avez pris pleinement conscience de cette souscription, mais que vous réalisez après coup, à tête reposée, que vous êtes déjà bénéficiaire (par un autre contrat existant) d'une garantie couvrant l'un des risques garantis (et pas forcément la totalité) par le nouveau contrat, et que vous regrettez d'y avoir souscrit, vous avez le droit d'y renoncer dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la souscription, sans frais ni pénalités.

Moyennant une lettre recommandée avec accusé de réception et fourniture du justificatif correspondant, l'assureur est tenu de vous rembourser votre prime dans un délai de trente jours.

Passé ce délai vous devrez attendre à minima la date anniversaire pour le résilier dans le respect des conditions prévues au contrat.

Nota : si la souscription a été effectuée à distance, vous bénéficiez par ailleurs du droit de rétractation de 14 jours sans avoir, dans ce cas, à fournir une quelconque justification.

PHYSARO, ce n'est pas un cadeau

Cette consommatrice a participé le 4 juin 2021 à une visio-conférence organisée par PHYSARO. Elle témoigne : « Les cadeaux promis pour assister à cette visio-conférence étaient un gros jambon, une bouteille de Bordeaux rouge et une bouteille d'huile d'olive. Je n'ai rien commandé. Je les ai appelés une semaine après pour savoir quand je pouvais espérer recevoir mon colis. Ils m'ont répondu « 10 jours ». Nous sommes le 29 juin et je n'ai bien sûr rien reçu. On est à 25 jours de la visio et les trois semaines sont passées. On me demande d'appeler le SAV et on me répond que mon colis est toujours en préparation (je n'ose pas imaginer l'état du jambon s'il met encore trois semaines à me parvenir). Mon interlocutrice m'explique qu'une seule personne s'occupe des envois et qu'elle ne peut pas être partout... ». Lassée par la mauvaise volonté de PHYSARO à respecter son engagement de cadeaux, cette cliente a décidé d'en informer la Direction départementale des populations à Paris (DDPP 75, 8 rue Froissart, 75153 Paris cedex 3 ou ddpp@paris.gouv.fr).

Le Réseau anti-arnaques, face au silence de PHYSARO, incite les consommateurs à effectuer cette démarche.

La communication selon ARKEA DIRECT BANK

ARKEA DIRECT BANK (ADB) est une filiale du groupe bancaire CRÉDIT MUTUEL – ARKEA et exploite notamment la banque en ligne FORTUNEO.

En date du 4 juin 2021 l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) a sanctionné ARKEA DIRECT BANK pour cinq manquements à ses obligations professionnelles entre 2014 et 2016. Elle a prononcé une sanction pécuniaire de 220 000 €. La Commission des sanctions de l'AMF est particulièrement vigilante dans son domaine de compétences et ses décisions ne peuvent que susciter des interrogations des clients concernés.

Un client d'ARKEA DIRECT BANK avait pris sa belle plume pour s'inquiéter des manquements constatés et souhaitait obtenir des explications, surtout de la part d'un établissement qui souhaite porter des valeurs mutualistes. La réponse a été aussi rapide que concise : « Nous vous informons que ARKEA DIRECT BANK a pour principe de ne jamais commenter une décision d'une autorité de tutelle et n'apportera aucun commentaire sur le cas présent ».

Ce refus de communiquer paraît curieusement antinomique avec le plan d'entreprise CRÉDIT MUTUEL ARKEA (« Transitions 2024 ») qui, sur le site, cmarkea.com, évoque l'un des quatre axes stratégiques : « Proposer une expérience client toujours plus personnalisée et viser l'excellence relationnelle. »

Une nouvelle génération de phishing ?

Depuis quelques semaines, le Réseau anti-arnaques a remarqué l'apparition de nouveaux messages douteux qu'il a qualifiés de « spams courts », assimilables à une tentative de phishing (hameçonnage).

Le texte de ce type de message est toujours succinct et se présente sous la forme d'une formulation codée (exemple : <https://hit-l/3zEfsos>). L'objet du message comporte des mentions accrocheuses du style : « Méthode remarquable

que Liliane souhaite partager avec vous », « Jocelyne a vraiment aimé l'idée et a simplement pris la décision de vous la révéler », « méthode étonnante que John aime vous révéler ».

Bien évidemment, ces messages sont à risques pour le consommateur : piratage de données, virus intrusif, souscription d'abonnements non sollicités, offres mirifiques dans le domaine de la santé ou des placements financiers...

Le Réseau anti-arnaques recommande de ne pas ouvrir le lien proposé, et de transférer le message reçu à spam@arnaques-infos.org afin d'enrichir la base de données qui a été mise en place.

Comment vous éblouir avec les panneaux photovoltaïques ?

Comment réduire la réticence des clients potentiels à s'équiper en panneaux photovoltaïques ?

En les rendant demandeurs d'une étude gratuite, mais surtout en provoquant un sentiment mixte de privilège et de pénurie (recherche de 500 propriétaires). Ne tombez pas trop rapidement dans le panneau. Le Réseau anti-arnaques rappelle que, avant de s'engager avec un professionnel dans le domaine des énergies renouvelables, il est préférable de vérifier son sérieux et sa réputation.

À cet effet, le Réseau anti-arnaques a prévu de publier la liste des questions à se poser, ou à poser au professionnel, avant d'accepter l'offre commerciale. Vous pouvez obtenir gratuitement ce document en écrivant à : reservation@arnaques-infos.org.



NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

- M. Matthieu C. de Lyon 4e a acheté en juin 2019 un vélo d'appartement. Alors qu'il en fait un usage normal et modéré, il constate en décembre 2020 un bruit anormal. Malgré l'appel et de nombreuses relances au SAV basé en Allemagne, il n'obtient pas de réponse dans un premier temps. Puis 3 mois plus tard, suite à un avis objectivement négatif exprimé sur le site internet du vendeur, le SAV le contacte et lui demande de renvoyer le vélo. Mais au retour le cycle fait encore plus de bruit et le frein ne fonctionne plus. À ses nouvelles demandes de réparation, le SAV oppose alors un refus de prise en charge sous garantie, prétextant que 2 ans sont écoulés depuis la date d'achat.

Suite à l'intervention de l'association au titre de la garantie légale de conformité, soulignant que la déclaration du défaut a bien été transmise dans le délai légal de 2 ans, le SAV accepte la réparation du vélo sous garantie.

- Suite à une maladresse commise en répondant à un mail frauduleux prétextant la demande de confirmation d'une annulation de commande, Mme Mélanie G. de Lyon 8e a été victime d'une escroquerie à la carte bancaire par phishing. Après ce piratage son compte bancaire a été débité 2 fois de 950 €. La banque lui refuse le remboursement.

L'association intervient auprès de la banque, soulignant que notre adhérente conteste ces opérations, et rappelant que l'organisme financier doit en cas de refus apporter la preuve que l'utilisateur a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à ses obligations. Comme ce n'est pas le cas les 2 débits de 950 € sont finalement remboursés par la banque à notre adhérente.

- M. Alban G. de Lyon 6e, étudiant, s'est rendu dans la boutique Hubsid Store de Lyon Part-Dieu pour acheter un chargeur de téléphone mobile. À cette occasion il est démarché par un vendeur et il se laisse convaincre de signer 2 contrats "Hubside Pass Location" (99 €/mois) et "Foriou Pack Premium" (89 €/mois) permettant, notamment, de bénéficier de réductions sur certains achats dans certaines enseignes... Ayant mieux pesé à froid le coût de ces 2 contrats par rapport aux avantages proposés, il se rétracte ensuite par téléphone dans le délai légalement imparti d'un mois, et son correspondant lui affirme que la demande de résiliation est bien valablement enregistrée, lui annonçant un courriel de confirmation qui en fait n'arrive pas... et les prélèvements se poursuivent.

Suite à l'intervention de l'association les 2 contrats ont été résiliés.



- Alors qu'elle aide son père à vérifier ses comptes bancaires, la fille de M. Louis R. de Barjac, âgé de 95 ans, découvre que depuis plusieurs années un certain nombre de retraits et prélèvements issus de plusieurs commerces, organismes bancaires et sociétés de crédit, ne correspondent à aucun contrat en possession de son père et qu'il n'a pas le souvenir de beaucoup de ces opérations. Plusieurs organismes concernés, contactés à propos de ces opérations, opposent un refus à la demande de vérification de la validité de ces dépenses.

L'association s'adresse à l'ensemble des interlocuteurs pour demander la copie des contrats et preuves d'achat, et opère parallèlement un signalement à la DDPP à l'encontre des organismes les moins réceptifs, comme CELSIDE (anciennement SFAM) pour plusieurs de ces contrats controversés. Suite à ces vérifications, sous le contrôle vigilant de notre conseiller, plusieurs milliers d'euros de débits infondés sont remboursés à notre adhérent.

- Pendant la nuit du 5 octobre 2020 le mur de clôture du jardin de M. Fatti H. de Feyzin a été percuté par une voiture dont le conducteur s'est enfui laissant sur place le véhicule. Celui-ci fait l'objet d'une déclaration de vol déposée postérieurement à l'accident. Dans ces circonstances l'assurance du véhicule refuse la prise en charge de la réparation du mur.

Suite à l'intervention de l'association, faisant appel au médiateur de la compagnie d'assurance, notre adhérent reçoit un dédommagement d'un montant de 5 720 € au titre de la prise en charge des réparations.

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, Pierre Doré, Michel Fregonara,
Chantal Roleau, Alexia Scotto di Carlo

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick
Tirage : 1 500 exemplaires - Dépôt légal : Septembre 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° 169 - Septembre 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.