



PCA

Pour Consommer Autrement

ISSN 0291-798X

50% 70% 40% 50% 30%

Soldes

sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
Bilan d'activité 2017.....	3

CONSOMMATION

Jouets connectés : des espions à la maison ?.....	5
Phishing, hameçonnage, filoutage.....	6
Les tribulations d'une jeune Chinoise à Lyon.....	7

JUSTICE

La résolution contentieuse des litiges en droit de la consommation.....	8
---	---

LE POINT DE VUE DU CONSOMMATEUR

Ils nous prennent pour des thons.....	10
---------------------------------------	----

COURRIERS DE CONSOMMATEURS.....	11
---------------------------------	----

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

CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07
Tél. : 04 78 72 00 84
Fax : 04 72 71 85 82

Le mot du Président



“ Les mois de décembre et de janvier derniers ont été marqués par un nouveau scandale alimentaire : celui du lait infantile contaminé aux salmonelles, fabriqué par Lactalis Nutrition Santé, division du groupe Lactalis, premier groupe laitier mondial, sur le site de Craon en Mayenne. Près d’une

quarantaine de nourrissons, âgés de 3 mois en moyenne, ont en effet contracté la salmonellose entre fin avril et début décembre 2017 suite à la consommation des laits issus de cette usine.

Ce scandale s’inscrit dans la lignée de plusieurs autres crises sanitaires liées à l’alimentation qui ont défrayé la chronique depuis une vingtaine d’années ; je citerai, sans prétendre à l’exhaustivité, la psychose de la vache folle en 1996, le poulet à la dioxine en mai 1999, les graines germées tueuses en mai 2011, les gâteaux au chocolat, vendus par Ikea, contaminés par de la matière fécale, en novembre 2012, les lasagnes à la viande de cheval en janvier 2013 et les œufs contaminés au fibronil durant l’été 2017. Ces affaires traduisent à l’évidence des dysfonctionnements du secteur industriel alimentaire, constat qui se répète depuis la montée en puissance du modèle agroalimentaire intensif et qui se résume au fait qu’un produit, qui n’aurait jamais dû être dans nos aliments, se retrouve dans nos assiettes. Même si ces épisodes ne sont pas obligatoirement toujours dangereux pour notre santé, ils font à juste titre monter notre défiance vis-à-vis de l’agrobusiness, d’autant que les enquêtes qui les suivent se heurtent la plupart du temps à l’opacité de la traçabilité des aliments.

Mais la crise récente des laits infantiles de Lactalis a mis en lumière un autre scandale, celui des négligences apportées au retrait et au rappel des laits contaminés. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a annoncé les 2, 10 et 21 décembre des mesures de retrait et de rappel des laits concernés. Or force est de constater que ces mesures n’ont pas été pleinement suivies d’effet. C’est une consommatrice vigilante qui, la première, a lancé publiquement l’alerte : des lots de laits infantiles, censés être retirés depuis mi-décembre, étaient encore en rayon dans des magasins Leclerc le 9 janvier. Une affaire qui a fait boule de neige, tous les autres distributeurs

reconnaissant les uns après les autres avoir pu laisser passer des produits à risque. Deux jours après cette nouvelle crise, Bruno Lemaire, ministre de l’économie et des finances, a annoncé les résultats des 2 500 contrôles effectués depuis le 26 décembre par la DGCCRF, à qui incombe d’encadrer la bonne marche des retraits : 91 établissements épinglés, soit 44 pharmacies, 30 grandes surfaces, 12 hôpitaux, 3 grossistes et 2 crèches ! Si ces résultats pouvaient malheureusement être attendus pour les grandes surfaces (on en compte environ 12 000 en France) puisque les distributeurs avaient fait leur mea culpa, que dire par contre des pharmacies (il existe 22 500 officines en France) et des hôpitaux (il y a 560 structures hospitalières en France). Il est pour le moins consternant que des établissements de notre système de santé, auquel nous sommes tous attachés et auquel nous faisons confiance bien souvent aveuglément, aient fait preuve de la même négligence coupable que les distributeurs si ce n’est d’ailleurs peut-être parfois proportionnellement plus qu’eux. Le communiqué de la DGCCRF du 2 décembre, émanant conjointement de la Direction générale de la santé (DGS), mentionnait pourtant que les recommandations avaient été transmises aux pharmaciens ; certains ne les avaient vraisemblablement pas lues... L’ordre des pharmaciens a indiqué le 11 janvier que « *des procédures seraient immédiatement engagées s’il s’avérait que certains pharmaciens avaient continué à délivrer des produits incriminés par les rappels* » ; doit-on craindre que ces procédures ne soient pas rendues publiques et que l’on n’en connaisse jamais les résultats ? Quant aux hôpitaux, à ma connaissance ni la DGS ni la ministre en charge de la santé ne se sont exprimées sur les suites qui seraient réservées aux manquements constatés ; il faut dire que curieusement les médias ne se sont guère mobilisés sur ce point particulier.

Ce n’est hélas pas la première fois que des procédures de retrait ne sont pas suivies d’effet et que la mise en œuvre des décisions de l’État et des pouvoirs publics est inopérante. Je citerai dans un autre registre les cas récents de détecteurs de fumée défectueux (janvier 2015) ou de cosmétiques contenant des substances indésirables (juin 2017).

À chaque fois notre association a tiré la sonnette d’alarme ; elle continuera bien évidemment de se montrer vigilante et à la pointe du combat consommériste tant que les autorités de contrôle n’auront pas mis en place des réponses adéquates. ”

Michel Boutard
26 janvier 2018

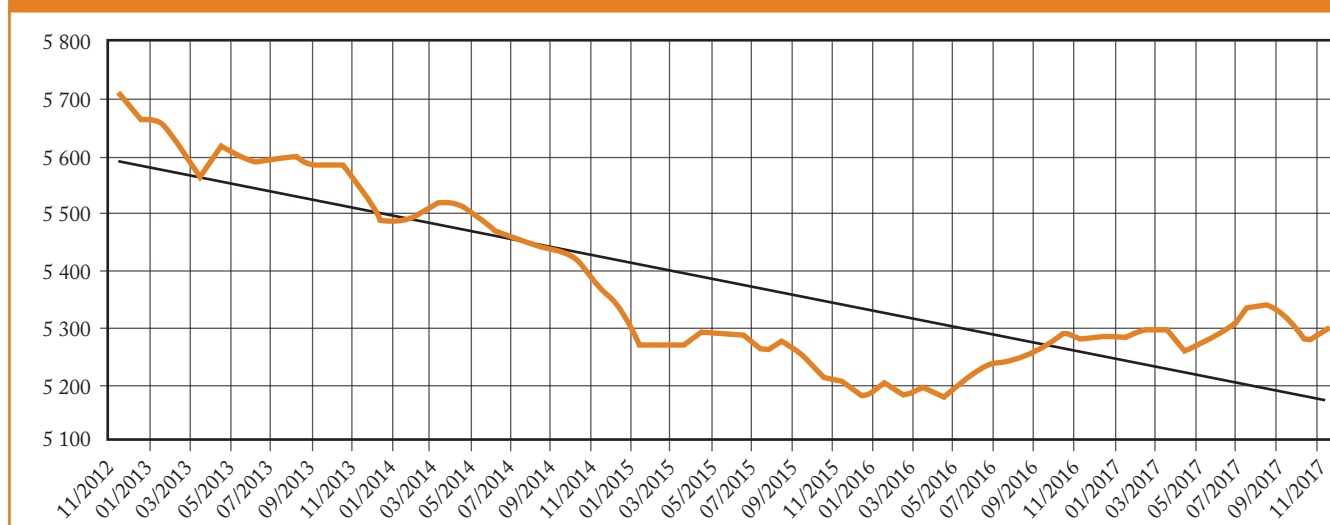
Bilan d'activité 2017

Situation des adhésions fin novembre 2017*

Adhérents	Évolution à l'échelon national (2017/2016)	Nouveaux adhérents	Ré-adhérents
5 302 (+ 0,3 %)	- 0,4 %	1 990 (+ 1,8 %)	3 312 (- 0,5 %)
Ratio adhérents/population 0,269 %		92,5 % des adhérents domiciliés dans la métropole de Lyon et le Rhône	

* Les chiffres de fin d'année ne seront connus qu'en mars en raison du délai de 2 mois accordé pour les ré-adhésions

Adhérents



Ressources humaines

68 collaborateurs (+2)

66 bénévoles (+2)

1 salariée

1 stagiaire

Vos sollicitations par type de contact

Accueil physique
(Lyon, Tarare & Villefranche/Saône)

544

½ journées

Accueil téléphonique

12 455

(-1,15 %)

Courrier

789

(-11,7 %)

Courriel

1 071

(+134 %)

Site Web

830

(-7,5 %)

Rendez-vous
Accueil physique
(Lyon)

2 864

(-0,6 %)

VIE DE L'ASSOCIATION

Activité de représentation au sein d'organismes externes

201 vacations (+ 56 %)

Organismes	Vacations
Commissions des usagers des établissements de santé (CUES)	65
Comité économique, social et environnemental régional (CESER)	33
Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL)	26
Commission de surendettement des particuliers du Rhône	23
Commission départementale d'orientation agricole (CDOA)	10
Atmo Auvergne-Rhône-Alpes	5
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)	5
Conseils de surveillance des établissements publics de santé (CSES)	5
Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement Auvergne-Rhône-Alpes (DREAL)	5
Conseil territorial de santé de la circonscription départementale du Rhône (CTS)	4
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	2
Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC)	2
Préfecture du Rhône	2

Activité d'action en justice

18 dossiers transmis à nos avocats partenaires

6 dossiers 2017 ou antérieurs jugés — **6 gagnés**

Activité de communication

4 bulletins trimestriels

1 809 abonnés en novembre 2017 (– 6,9 %)

11 Lettres mensuelles d'information électronique

13 communiqués de presse (+ 30 %)

Facebook : **197** articles — **659** abonnés

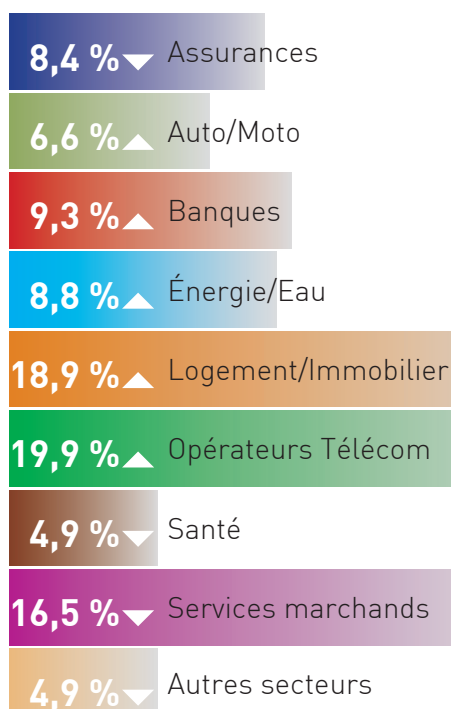
Site Web : **14** articles — **5 532** visiteurs (+ 5,4 %)

Activité d'enquête

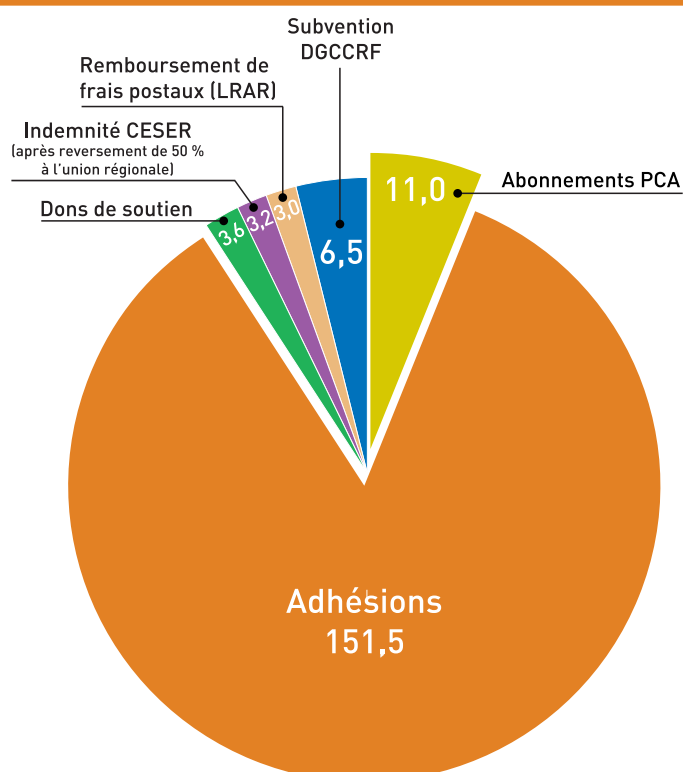
Nos enquêteurs ont participé aux **4** enquêtes diligentées par notre fédération (**41** vacations)

Activité de traitement des litiges

2 255 litiges traités (+ 1,4 %)



Ressources financières (en k€)



MB — 13 février 2018

PCA – Mars 2018

Jouets connectés : des espions à la maison



Ne seraient-elles pas un peu fourbes ces charmantes peluches, poupées, robots, jouets connectés compatibles, sans aucune protection, avec le Bluetooth et le Wifi ?

Un an après la plainte portée par l'UFC-Que Choisir, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a mis en demeure la société Genesis Industries Limited, le fabricant de jouets connectés Mon amie Cayla et iQue, de se mettre en conformité avec la loi française sur les données personnelles.

La CNIL a confirmé que les deux jouets montraient d'importantes failles de sécurité représentant un danger pour les consommateurs en termes de violation de la vie privée, de piratage ou encore de ciblage marketing.

Les vérifications de l'autorité ont permis de confirmer nos inquiétudes relatives au fait que l'entreprise relevait, à l'aide des jouets, une multitude d'informations personnelles sur les enfants et leur entourage telles que leurs voix, les conversations échangées avec les jouets ainsi que les informations renseignées dans le formulaire de l'application nécessaire à l'utilisation du jouet.

Par ailleurs, la faille de sécurité que l'UFC-Que Choisir avait relevée a été confirmée par la CNIL. Ainsi, n'importe quelle personne située à 9 mètres des jouets, et ce même à l'extérieur du bâtiment, peut se connecter au jouet sans qu'aucun code d'authentification ne lui soit demandé. Facile dans ces conditions de capter et d'enregistrer les paroles échangées entre le jouet et l'enfant. Toute personne qui possède un smartphone peut contrôler le robot iQue, l'utiliser comme mouchard, adresser des questions, des invitations, voire des menaces à l'enfant ! Tout aussi "passoire" l'ourson Toy-Fi peut recevoir des messages d'un tiers, quant au chien connecté Wowwee Chip, une personne malveillante peut en prendre le contrôle et diriger ses mouvements !

Certaines applications proposent du contenu payant et sont donc susceptibles de stocker un numéro de carte de paiement. « Si les serveurs du fabricant sont mal sécurisés, des pirates peuvent accéder facilement aux comptes utilisateurs et, pourquoi pas, faire des achats sur le compte des parents », alerte Stiftung Warentest. Preuve que les jouets connectés intéressent les pirates : Spiral Toys, qui commercialise les peluches Cloudpets, en a déjà été la cible l'année dernière.

En violation de la législation applicable, les consommateurs ne sont pas mis au courant du traitement de ces données et encore moins de leurs transferts hors de l'Union européenne. Ces négligences révèlent l'insouciance des fabricants de jouets connectés qui pourrait, au final, coûter cher aux parents.

Françoise Gaudin

26 janvier 2018 – Source Que Choisir

L'UFC-Que Choisir s'est penchée sur l'information apportée aux consommateurs lors de l'achat d'objets connectés sur internet. Après avoir observé que les fiches produits souffraient tant d'une information lacunaire sur les caractéristiques essentielles des objets connectés que d'une présentation des garanties légales inintelligible, l'association a mis en demeure 10 sites de commerce en ligne. Face à l'absence de réactions de ces sites, l'association a assigné récemment devant le tribunal de grande instance de Paris les deux plateformes les plus importantes Amazon et la Fnac.

Phishing, hameçonnage, filoutage

Près de 500 clients de Cdiscount victimes d'une arnaque, le phishing a encore frappé !

Cette arnaque, qui consiste à envoyer des mails frauduleux au nom d'entreprises connues afin de récupérer des données bancaires, a massivement touché des clients de Cdiscount : 491 d'entre eux sont tombés dans le piège. Après avoir dérobé leurs numéros de cartes bancaires, les voleurs ont procédé à des achats sur le site de vente en ligne. Le montant du préjudice est élevé : près de 350 000 euros.

Qu'est-ce que le phishing ?

Le phishing ou filoutage est un procédé cybercriminel qui mise sur la faille humaine et non pas informatique. La méthode consiste à se faire passer pour un tiers (banque, opérateur télécom, grande entreprise commerciale). Objectif, pousser l'internaute à cliquer sur un lien hypertexte, renvoyant vers la contrefaçon d'un site internet. L'adresse web du lien comprise dans le mail est également "maquillée" afin de paraître authentique. L'objectif du fraudeur est d'amener le propriétaire d'un compte à lui révéler ses coordonnées bancaires, ses identifiants et mots de passe. Résultat, il est capable de transférer de l'argent sur un autre compte ou d'acheter des biens.

Quelles sont les différentes techniques ?

La plus répandue consiste à prétexter une mise à jour des informations personnelles d'un compte ou à proposer une offre commerciale pour inciter le propriétaire à se connecter et ainsi récolter ses données. Un mail adressé par un faux service clientèle redirige la cible vers un formulaire où on lui demande de saisir ses coordonnées confidentielles. Une autre technique bien connue est le prétendu tirage au sort : afin de recevoir votre lot (voiture, smartphone, etc.), vous êtes invité à envoyer vos données personnelles. Enfin, des méthodes plus désuètes continuent d'abonder en marge, comme le harponnage sentimental : un particulier vous sollicite en évoquant sa maladie, en appelant à votre générosité pour un don. Le phishing peut également se pratiquer par SMS.

Comment se protéger ?

Essentiellement en faisant preuve de beaucoup de prudence. Vous devez admettre que dans le domaine de la messagerie électronique, il n'existe pas a priori d'expéditeur de confiance. Plusieurs réflexes permettent de se mettre hors de danger. Tout d'abord, faire preuve de bon sens et bien lire le message adressé. S'il est truffé de fautes d'orthographe et de syntaxe, ou même

s'il est rédigé en langue étrangère, il s'agit probablement d'une arnaque. Ensuite, il est nécessaire de se demander si l'on a déjà communiqué son adresse mail à l'organisme qui prétend nous contacter. Plusieurs organismes, comme les centres d'impôts, les banques et organismes sociaux ne passent jamais par un courrier électronique pour demander à leurs clients de saisir leurs informations personnelles. Il est donc préférable de les contacter si vous avez un doute.

Dans un second temps, il est préférable de taper soi-même l'adresse web, plutôt que de suivre les liens hypertexte présents dans le corps du mail. Les faux liens diffèrent, en effet, parfois de très peu du vrai nom de domaine de l'entreprise usurpée. De ce fait, il est souvent compliqué de ne pas s'y faire prendre. Il est donc primordial de bien lire l'adresse de l'émetteur du courriel : si celle-ci indique une messagerie générique (type gmail, yahoo, hotmail, etc.), il y a de très fortes chances que ce message soit un faux. Recherchez des indices d'authenticité : numéro de client, nom de l'agence, etc. Quand vous saisissez vos données personnelles, et notamment bancaires, vérifiez bien que le site sur lequel vous vous trouvez est sécurisé : un cadenas doit apparaître à gauche au début de la barre d'adresse de votre navigateur, suivi de https (site sécurisé) au lieu de http (site non sécurisé).



Comment détecter un phishing ?

Utiliser le filtre contre le filoutage du navigateur internet, apparaît comme le sixième conseil préconisé par la Direction générale de la concurrence,

de la consommation et de la répression des fraudes (DGC-CRF). En clair, il suffit de configurer son navigateur en allant dans les paramètres. Sur Google Chrome, par exemple, une option « Assurer votre protection et celle de votre appareil contre les sites dangereux » peut être cochée. Firefox prévoit également une option « Bloquer les contenus dangereux ou trompeurs » dans son module sécurité. Les autorités recommandent également de télécharger un logiciel anti-spams.

De manière générale il est recommandé de ne pas répondre, ni même de transférer ces courriels à d'autres destinataires. Il est nécessaire de choisir et d'utiliser des mots de passe robustes, de ne jamais les stocker, et même de les renouveler tous les 90 jours.

Comment réagir en cas de phishing ?

Si vous doutez de l'authenticité d'un mail reçu, signalez-le directement à l'institution concernée. Si l'escroquerie est avérée, vous pouvez alors informer la plateforme PHAROS (qui per-

met également de dénoncer les sites au contenu illicite). Pour cela, vous devez vous rendre sur le site internet-signalement.gouv.fr, et cliquer sur le bouton rouge “Signaler”. Les signalements ne sont pas consultés la nuit, les week-ends et les jours fériés : ne signalez aucun contenu nécessitant une intervention urgente (par exemple, l’annonce d’un suicide), précise-t-on sur ce site du ministère de l’Intérieur. Si vous avez simplement reçu un pourriel (spam), utilisez le site de Signal Spam : <http://www.signal-spam.fr>. Votre signalement sera traité par un service de police judiciaire spécialisé dans ces questions, l’Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l’information et de la communication (OCLCTIC). Il est aussi possible de dénoncer un site factice sur Phishing Initiative.

Pour rappel, le fait d’usurper l’identité d’un tiers ou de faire usage d’une ou plusieurs données de toute nature permettant de l’identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d’autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d’un an d’emprisonnement et de 15 000 € d’amende (article 226-4-1 du code pénal). L’infraction est assortie des mêmes peines lorsqu’elle est commise en ligne. L’escroquerie, par « l’emploi de manœuvres frauduleuses » ou l’usage d’un faux nom, est punie de cinq ans d’emprisonnement et de 375 000 € d’amende.

Alain Badel

Les tribulations d’une jeune Chinoise à Lyon

En septembre 2017, Mme L., jeune Chinoise ayant une connaissance un peu élémentaire de la langue française, arrive à Lyon pour y poursuivre ses études. Son premier souci est de souscrire un contrat téléphonique et pour cela elle se rend à La Part-Dieu, dans la boutique Bouygues Télécom. Un vendeur répond à sa demande et lui propose un abonnement mobile “B&You” facturé 19,99 €/mois. Elle signe un document attestant qu’elle a bien accepté les conditions générales ; elle est persuadée d’avoir un forfait illimité pour appeler sa famille en Chine. Mais entre le 12 et le 22 septembre, elle est facturée d’un montant de 1 064,50 € d’appels vers son pays natal. Paniquée par cette découverte, elle retourne à la boutique et modifie l’offre vers une formule à 24,99 €/mois (B&You 50 Go) qui inclut cette fois effectivement le service souhaité.

Par ailleurs, une amie avisée lui conseille d’aller demander l’aide de l’association locale UFC-Que Choisir de Lyon. En larmes, elle est reçue à l’accueil par une conseillère qui, après adhésion au tarif étudiant, prend son dossier en main, contacte la responsable de la boutique Bouygues Télécom puis le service consommateurs de cette société mais en vain car force est de constater que le premier contrat n’inclut pas d’appels illimités vers la Chine.

Quant aux alertes par SMS indiquant à l’utilisateur qu’il a une surconsommation, elle n’en a pas reçu, mais elles ne sont qu’une possibilité et non une obligation contractuelle pour l’opérateur. Les possibilités de réclamation étant épuisées, l’association envoie fin octobre un dossier au médiateur des communications électroniques.

Ce médiateur, indépendant et neutre, est compétent pour recevoir les réclamations et instruire les litiges des consommateurs, clients d’un professionnel du secteur des communications électroniques, signataire de la charte de la médiation. Le service de la médiation est gratuit pour le consommateur et accessible par

internet. Pour y recourir il faut avoir épuisé les autres voies de dialogue.

En réponse le médiateur envoie à l’association une étude très minutieuse de la situation, indiquant tout d’abord que, en l’absence de trace du dialogue initial entre le commercial et Mme L., on ne saura pas si celle-ci a mal interprété ses explications ou si la proposition de contrat était bien inadéquate. Toujours est-il que le vendeur avait un devoir de conseil et que compte tenu de la nationalité de l’étudiante il était évident qu’elle avait besoin d’un service incluant les appels vers la Chine. De plus, le médiateur pointe une disproportion manifeste entre le surcoût modeste (5 €/mois) pour bénéficier de cette option et la tarification appliquée pour les appels hors forfait. En conclusion le médiateur demande à la société Bouygues Télécom d’annuler la facture et de rembourser sa cliente. Ce qui sera fait début janvier 2018.

Notons que l’analyse du médiateur ne s’impose pas juridiquement à la société mise en cause : le fait pour un professionnel d’adhérer à la charte de cette médiation sous-entend l’acceptation de ses jugements mais ce n’est qu’une affaire de déontologie et l’association a des contre-exemples avec l’opérateur Free où l’avis, favorable au consommateur, a été rejeté.

Il existe des médiateurs indépendants dans plusieurs secteurs de la consommation (assurances, mutuelles, tourisme et voyages, e-commerce...). C’est un recours auquel il faut penser lorsqu’on est confronté à un refus définitif de prise en compte d’une réclamation par un professionnel.

Dominique Reynaud

La résolution contentieuse des litiges en droit de la consommation

Dans le cas où l'intervention d'une association de consommateur, d'un médiateur ou d'un conciliateur, n'a pas pu porter ses fruits, il ne restera alors pour le consommateur en conflit avec un professionnel qu'une seule solution pour régler son litige : la saisine des juridictions compétentes.

Dans la mesure où la saisine des tribunaux de grande instance nécessite de toute façon l'intervention d'un avocat, il ne semble pas nécessaire d'apporter des conseils quant à leur mode de saisine et leur fonctionnement.

En revanche tel n'est pas le cas des tribunaux d'instance qui peuvent être saisis directement par le consommateur. Cet état de fait est d'autant plus vrai que depuis juillet 2017 les juges de proximité ont été supprimés, et que l'ensemble des litiges pour lesquels ils étaient compétents ont basculé vers les tribunaux d'instance.

Il conviendra dans un premier temps d'en étudier les compétences, tant matérielle que territoriale, puis leurs différents modes de saisine. Enfin sera évoquée une série de conseils pratiques pouvant être donnés aux consommateurs dans le cadre de leur stratégie judiciaire.

La compétence des tribunaux d'instance

Les tribunaux d'instance sont matériellement compétents de manière générale pour tous les litiges portant sur un montant inférieur à 10 000 €. De plus, indépendamment du montant du litige, les tribunaux d'instance sont compétents pour tous les litiges qui concernent :

- les baux locatifs ;
- les contestations en matière de funérailles ;
- l'élagage des arbres et des haies et les actions en bornage pour fixer les limites de deux propriétés ;
- les contestations en matière d'élections politiques (établissement des listes électorales) et d'élections professionnelles au sein des entreprises ;
- les crédits à la consommation d'un montant inférieur ou égal à 75 000 €.

Les tribunaux d'instances ont donc un panel très large de compétences.

Le tribunal d'instance territorialement compétent est soit :

- dans tous les cas : celui du domicile du défendeur ;
- en matière contractuelle : celui du lieu de réalisation du contrat ou du domicile du défendeur ;
- en matière délictuelle : celui du domicile du défendeur, ou du lieu de réalisation du dommage ;
- en matière de droit de la consommation : celui du domicile du défendeur, ou du domicile du demandeur.

Le mode de saisine

Par déclaration au greffe

La déclaration au greffe est le mode de saisine des juridictions civiles ou commerciales le plus simple. Le demandeur envoie au greffe du tribunal d'instance territorialement compétent un formulaire CERFA disponible sur internet. Le juge convoquera alors les parties à une audience ultérieure lors de laquelle les arguments des parties pourront être exposés.

Il est à rappeler que cette déclaration au greffe ne pourra être retenue que dans le cas où une conciliation a été tentée auparavant. Dans le cas contraire elle sera rejetée.

Par assignation

Pour tous les autres litiges, le tribunal d'instance sera saisi par assignation.

Le demandeur devra alors contacter un huissier de justice afin que celui-ci signifie à son adversaire sa convocation devant le tribunal d'instance compétent.

Cette procédure est donc plus coûteuse, puisqu'elle implique des frais d'huissier (d'un montant d'à peu près 100 €).

De plus elle est plus complexe, car nécessite pour être valable qu'un certain nombre de mentions nécessaires soient présentes. Certains huissiers pourront aider les consommateurs dans la rédaction de leur assignation, mais tous ne le font pas.

Dès lors concernant ces litiges, il pourra être opportun de contacter un avocat.

Conseils pratiques en matière de stratégie judiciaire

Au delà de l'aspect purement juridique de la saisine du tribunal d'instance, les consommateurs devront se poser diverses questions à caractère plus stratégique.

La représentation par un tiers

Cet aspect n'est pas à négliger. En effet dans le cas où le recours à un avocat ne semble pas opportun, mais où le consommateur ne se sent pas en mesure, pour diverses raisons, de plaider lui-même le dossier, il pourra se faire représenter par un tiers de son choix.

Il est à noter que n'importe quel tiers ne pourra pas venir représenter le plaignant. Peuvent le représenter devant le tribunal d'instance :

- conjoints, concubins ou partenaires de PACS ;
- parents ou alliés en ligne directe (parents, enfants, grands-parents, petits-enfants, arrière grands-parents, arrière petits-enfants...) ;
- parents ou alliés en ligne collatérale jusqu'au troisième degré (oncles, tantes, neveux, nièces, frères, sœurs).

Cela peut être intéressant dans le cas où l'un d'eux a des capacités à l'oral, ou des connaissances en droit.

Le plaignant devra alors rédiger pour la personne devant le représenter un pouvoir dont la teneur pourra être celle-ci :

« Je soussigné, M. ou Mme... donne tout pouvoir à M. ou Mme... mon/ma (fils, fille, père, mère...) afin qu'il/elle me représente devant l'audience du tribunal d'instance de ... du xx/xx/xx à ... heures. Fait à ... Signature »

Ce texte devra être rédigé à la main sur un papier comportant une copie recto verso de la carte d'identité ou du passeport du demandeur. Le représentant devra également produire une copie du livret de famille attestant de son lien avec le plaignant.

La place de l'écrit

La procédure devant le tribunal d'instance est une procédure orale, seuls les arguments énoncés au jour de l'audience peuvent être retenus par les juges.

Cependant, il n'est pas rare, et rien n'interdit, que des observations écrites soient déposées auprès du juge. De même, les pièces sur lesquelles le demandeur fonde sa demande doivent impérativement être présentées au juge, et avoir été communiquées auparavant à la partie adverse.

Ce point est fondamental : quand bien même la procédure devant le tribunal d'instance est orale, les arguments exposés par le demandeur doivent reposer sur des pièces écrites qui constituent les fondements de ses demandes.

Or l'un des principes fondamentaux de la procédure civile est celui du respect du contradictoire. Ce principe impose à celui qui invoque une pièce devant une juridiction de l'avoir transmise à son contradicteur avant l'audience.

S'il ne l'a pas fait, il s'expose à ce que sa pièce ne puisse être retenue par le juge.

À l'appui de sa prise de parole, le plaignant pourra s'il le souhaite transmettre un écrit au juge sous la forme de "conclusions" ou plus exactement d'observations écrites.

Elles pourront être bienvenues s'il n'est pas sûr de son expression orale, ou si l'affaire est relativement complexe.

Traditionnellement, ces observations doivent être faites selon le plan suivant :

■ rappel des faits

Ce dernier doit être le plus neutre possible, éviter les points d'exclamation, ou toute forme de ressentiment. Il doit expliquer les événements tels qu'ils se sont déroulés.

■ discussion

On entre dans la discussion juridique, le plaignant doit expliquer les arguments qui lui donnent raison. Cette partie peut par essence être moins neutre, mais doit toujours être faite sans référence au ressenti ou à l'indignation.

En effet si les juges sont, de manière générale, bienveillants envers les personnes se représentant sans le biais d'un avocat, ils peuvent, en revanche perdre patience face à une personne qui ne serait que dans le ressentiment ou l'indignation.

■ demandes

Ici l'adhérent doit exposer ses demandes (exemple : le versement d'un dédommagement, la réalisation de travaux, la livraison d'une chose...).

Le déroulé de l'audience à proprement dit et la prise de parole à l'oral

Il faut se rendre une vingtaine de minutes avant l'audience au palais de justice, entrer dans la salle d'audience et tenter de trouver son contradicteur afin de se présenter à lui ainsi qu'à l'huissier présent dans la salle.

Par la suite l'huissier présentera au magistrat l'ensemble des dossiers devant passer dans la matinée ou l'après-midi. Cette phase préalable s'appelle l'appel des causes.

Lorsque le magistrat appellera le consommateur, ce dernier devra s'avancer vers lui, il lui sera alors demandé si le dossier est prêt à être plaidé ou s'il souhaite demander un renvoi. Il est à noter que cette capacité à demander un renvoi est également laissée à son contradicteur, et qu'en général, un premier renvoi est quasiment tout le temps accordé par la juridiction.

Si le renvoi n'est pas demandé le plaignant devra attendre que son dossier soit appelé pour l'audience à proprement parler.

Il pourra alors à son choix sortir de la salle pour tenter de se détresser, ou se rasseoir au fond de la salle afin de regarder des audiences pour s'en imprégner.

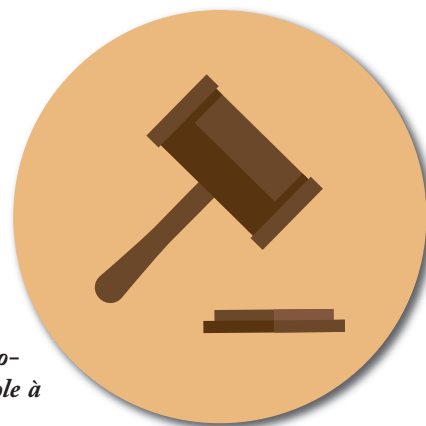
Lors de l'audience, il faut bien comprendre que la prise de parole devant un tribunal par une personne qui n'y est pas habituée, et d'autant plus pour un litige la concernant, est un exercice particulièrement stressant et difficile.

Il convient alors de se rassurer en se rappelant que les tribunaux sont des lieux publics, et que la justice est rendue au nom du peuple français c'est à dire au nom de tout le monde. Que, bien que les avocats soient plus habitués au monde judiciaire, les particuliers ont parfaitement leur place dans l'enceinte des palais de justice. Si le tribunal et les auxiliaires de justice doivent être respectés, ils n'ont pas à faire l'objet de déférence.

Le plan de l'intervention doit être semblable à celui vu plus haut concernant les observations écrites : rappel des faits, discussion, demandes. Dans la mesure du possible, il faut éviter de faire état de son ressenti ou de son indignation.

Du point de vue de la prise de parole, cette dernière doit être lente, et fluide. Pour assurer un rythme agréable, il est conseillé de faire attention à sa respiration, et ne pas hésiter à s'hydrater au début et au long de la prise de parole.

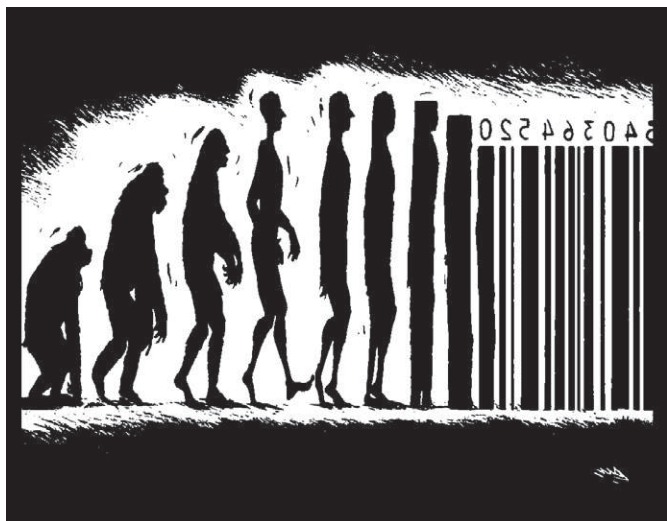
Enfin en fonction de la complexité du dossier, la durée d'une plaidoirie doit être comprise entre 5 et 15 minutes, et devra idéalement ne jamais dépasser 20 minutes.



Jean-Baptiste de Decker
22 décembre 2017

LE POINT DE VUE DU CONSOMMATEUR

Ils nous prennent pour des thons...



© Réveil-matin

Allez soyons francs ! Je ne vais pas vous raconter des sornettes !!! Si je cite en titre ce poisson océanique c'est uniquement, au départ, pour ne pas risquer un titre vulgaire, tout en préservant la bonne sonorité de ma pensée initiale. Cependant, à la réflexion, le recours au thonidé tombe à pic ! Lui, contrairement au consommateur bénéficie d'une bonne protection ! Petite compilation très récente des moments où j'ai réellement l'impression que l'on se moque de moi.

Cela commence dans la boîte aux lettres : une sollicitation d'agence immobilière pour une estimation gratuite. 100 % d'avis positifs qu'ils disent. À y regarder de plus près il y en a un seul !!!

Quelques jours plus tard c'est le nouveau Dacia Duster qui m'est proposé 11 990 €. Notez au passage le génie des ingénieurs qui ont économisé une pièce mécanique à 10 € pour ne pas arriver au fatidique 12 000 €. Je n'ai guère de passion pour l'automobile mais le véhicule a fière allure sur la photo... Sauf que figure un petit 1 (voir mention au verso). Merci au passage de ne pas le mettre au recto... Cela me permet un mouvement du poignet de nature à en retarder l'arthrose qui le guette. Le véhicule présenté flirte avec les 21 000 € !!!

En matière de prix flirtant avec le compte rond Leclerc fait mieux quelques jours après avec sa farine de sarrasin à 1,99 € avant 30 % de remise immédiate !!! Sauf qu'en caisse elle est facturée à 2 €... On ne va pas se battre pour un centime ! Mais me démentirez-vous si je vous réponds que ce sont les innombrables insignifiants filets d'eau qui font les grands fleuves ? Continuons avec la grande distribution... Et l'achat d'un foie gras frais origine Sud-Ouest "extra" : rappelons au passage que ce terme définit la qualité optimale pour ce produit (le premier choix étant inférieur). À l'ouverture, bien sûr du côté de la face invisible (sans doute un mauvais hasard) deux hématomes à la taille aussi belle que la couleur. Ce foie aurait donc dû être déclassé en tout venant. Petit courriel à fleuret moucheté avec les mousquetaires vendeurs... je suis sorti vainqueur de cette passe d'armes. Incorrigible j'ai cependant eu une pensée pour

les acheteurs dans le même cas que moi mais qui n'ont pas voulu combattre. Même enseigne mais autre lieu... Le système du cagnottage ne date peut-être pas de d'Artagnan mais il est bien archaïque ! Point de code chez eux... malheur à moi qui n'ai pas ma pièce d'identité pour ne pas perdre quelques euros en cette fin d'année 2017... Je comprends et respecte bien sûr la procédure que l'on m'impose mais un peu contrarié je vais au rayon frais... et rapidement et sans chercher beaucoup : bingo !!! Sur un poulet qui arbore une DLC (date limite de consommation) dépassée de 2 jours. Le gallinacé ne le saura jamais, mais il passe de Loué à la postérité en un seul clic photo. Je le photographie... un peu comme un trophée mais beaucoup comme une preuve datée ! Pas un mot d'excuse quand je le présenterai en disant que le respect des procédures c'est bien, mais que celui des DLC c'est encore mieux !

Que dire de la télévision qui vous annonce « *tout de suite votre film, votre match, votre documentaire* » en vous collant avant 7 minutes de pub. Que dire de la pub d'un opérateur de téléphonie qui annonce 60 000 000 de Français couverts alors que les zones blanches rendent les performances effectives bien moins glorieuses. En réalité la France occupe une des dernières places du classement européen.

La consommation est devenue une jungle, chaque jour un peu plus impénétrable... le consommateur est un animal fragile... pour survivre il doit devenir comme la sardine... grégaire. Partagez cette revue, plumez les poules aux œufs d'or, alertez autour de vous, combattez, surveillez, militez, faites circuler ce bulletin.

Sans grande prétention et seulement avec quelques exemples récents, j'aurai pu noircir toutes les pages du PCA.

S'ils me prennent pour un couillon (vous avez vu ! j'ai libéré le thon et trouvé un mot de même sonorité figurant dans le dictionnaire) il y a bien des chances qu'ils vous considèrent de même.

Observez, soyez vigilants ! Le jeu est gratuit... sans obligation d'achat et je vous garantis de ne pas recevoir le lot qui n'est pas mis en jeu.

Ah j'allais oublier ! Ce modeste article a déjà 100 % d'avis positifs. Si, si ! je vous assure... le mien.

Pierre Layes

Jeudi 29 mars 2018

ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE NOTRE ASSOCIATION

Espace Jean Couty

1 rue de la Pépinière Royale 69009 Lyon

EXTRAORDINAIRE
17 h 00

ORDINAIRE
17 h 15

Nous vous attendons nombreux !

Question de Madame Danielle V. de Lyon

« Peut-on refuser l'installation du nouveau compteur Linky ? Des pénalités sont-elles prévues si je refuse ? »

Notre réponse

Nous vous rappelons que vous n'êtes pas propriétaire de votre compteur et que vous êtes liée à votre fournisseur d'énergie par un contrat qui précise qu'Enedis est chargé de la pose, de la modification, de l'entretien et de la vérification du matériel de comptage.

En droit, vous pouvez refuser la pose du nouveau compteur mais Enedis étant en situation de monopole, vous prenez le risque que votre contrat soit résilié et qu'à terme vous n'ayez plus accès au réseau.

Or, sans accès au réseau, on n'a plus d'électricité. Cela mérite réflexion... ■

Question de Madame Marine L. de Feyzin

« Abonnée au journal mensuel Que Choisir, comment puis-je accéder au service d'aide juridique ? »

Notre réponse

Deux formules d'abonnement donnent accès au service d'information juridique par téléphone de Que Choisir :

- l'abonnement aux 11 mensuels + 4 numéros Argent (et/ou 4 spéciaux) ;
- l'accès intégral au site www.quechoisir.org.

Le service d'information juridique est accessible dans la limite de 4 questions par année d'abonnement. ■



NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ M. Azouaou N. de Massieux a acheté en grande surface un téléviseur LG qui, dès le déballage, se révèle défectueux car la dalle (écran) présente un défaut d'éclairage. Malgré plusieurs demandes de réparation au titre de la garantie, le SAV fait traîner les choses et ne donne pas suite, se retranchant verbalement derrière l'affirmation que la pièce de rechange n'existe plus.

Suite à l'intervention de l'association, le magasin rembourse l'appareil et accorde à notre adhérent un bon d'achat de 100 € à titre de dédommagement.

■ M. Jean T. de Miribel a acheté chez un spécialiste du meuble 2 canapés relax électriques pour un montant de 4 270 €. Peu de temps après la livraison de ces meubles, et alors qu'il en fait un usage tout à fait normal, les mousses des assises et des accoudoirs présentent un affaissement important, se traduisant par l'apparition de plis amples et très disgracieux sur le revêtement cuir. Suite à plusieurs échanges avec le SAV, et à la visite d'un technicien à domicile, la prise en charge sous garantie est refusée sous le prétexte qu'il s'agirait de menus défauts de surface considérés comme naturels par le vendeur.

Suite à l'intervention de l'association, exigeant la prise en compte de ces défauts et réclamant au titre de la garantie des vices cachés soit la mise en conformité des meubles, soit leur échange, soit la résolution de la vente et le remboursement des sommes versées, le vendeur a finalement proposé à notre adhérent le remplacement des canapés par 2 modèles équivalents de son choix.

■ Mme Mireille S. d'Ecully a commandé un lit en largeur 160. Lors de la livraison, c'est un modèle en 140 qui lui est présenté. Elle le refuse, et demande le remboursement de son achat, mais elle se heurte à l'inertie du vendeur qui fait traîner...

Suite à l'intervention de l'association, le marchand de meubles a fait parvenir à notre adhérente le remboursement de sa commande.

■ En 2013, Mme Christiane C. de Vénissieux fait installer sur son balcon un store enrouleur. Mais en 2016, des trous appa-

raissent dans la toile. Celle-ci est garantie 5 ans, mais le poseur, venu sur place, ne donne pas suite malgré les demandes réitérées d'application de la garantie.

Après avoir sollicité l'avis technique du fabricant du store sur cette dégradation de la toile, notre association obtient de sa part la fourniture de la toile de remplacement et la prise en charge de la main d'œuvre par le poseur.

■ M. Guillaume B. de Ternay est abonné depuis 2016 pour la fourniture d'électricité à EDF tarif réglementé. En octobre 2017, il appelle le service clients pour donner l'autorelève des index de son compteur. L'opérateur inscrit bien le bon index pour les heures creuses, mais suite à une mésentente verbale il enregistre une valeur erronée nettement supérieure pour les heures pleines. Suite à cette erreur, enregistrée dans les fichiers du distributeur Enedis, M. B. reçoit des factures d'un montant beaucoup plus élevé qu'à l'habitude, et malgré ses demandes au service clients il peine à obtenir la correction de sa facturation. *Suite à l'intervention de l'association fondée sur l'historique des index réels, et après concertation entre EDF et Enedis, la facturation est corrigée et les montants excédentaires facturés sont remboursés à notre adhérent.*

■ En septembre 2017, la 207 1.6 HDI de M. Ernest C. de Lyon 7e, achetée neuve en 2008, émet soudainement des craquements métalliques accompagnés d'une forte odeur de brûlé. Le diagnostic du garagiste conclut à la nécessité de remplacer l'embrayage et le volant moteur, pour un montant de 1 280 €. Une demande de prise en charge constructeur est refusée par ce dernier, malgré le faible kilométrage du véhicule (68 000 km) et l'entretien régulier du véhicule en réseau.

Suite à l'intervention de l'association, et au dépôt d'un recours auprès du médiateur de Peugeot, le remboursement des réparations est accordé à notre adhérent sous forme d'avoir.



**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.

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

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

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

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

E-mail :

Date : Signature :

- ☐ Adhésion étudiant (sur présentation carte)..... 20 €
- ☐ Adhésion+ PCA..... 36 €
- ☐ Adhésion simple..... 30 €
- ☐ PCA seul..... 6 €
- ☐ Réadhésion dans les 2 mois..... 28 €
- ☐ Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... 34 €
- ☐ Adhésion de solidarité..... 10 €

(bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

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

À envoyer avec votre règlement à :

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

