



Janvier-Février 2017
n°162

Consom'Agir

UFC-QUE-CHOISIR

◆ ◆ ◆ NOUVELLE PRESENTATION ◆ NOUVELLE PRESENTATION ◆ NOUVELLE PRESENTATION ◆ NOUVELLE PRESENTATION ◆ ◆ ◆

La baisse des financements publics aux associations, nous contraint à redéfinir notre mode de fonctionnement, notre organisation et notre trésorerie.

Mais, UFC-Que Choisir a néanmoins décidé de poursuivre la parution tous les 2 mois (au lieu de 3) du CONSOM'AGIR, sous une nouvelle formule, 6 pages au lieu de 16 actuellement, qui sera disponible dès le début du mois de janvier 2017, dans vos boîtes mails.

CONSOM'AGIR a été entièrement revu et repensé afin de vous donner toutes les informations du moment en rapport avec les différents secteurs de la consommation, pour mieux vous informer, expliquer et partager.

Dans ce numéro

Ensemble faisons baisser la facture du fioul.....	2
Enquête sur les produits phyto-sanitaires dans l'Isère.....	2
Entente sur les prix des produits d'hygiène et d'entretien.....	2
La Carte Européenne d'Assurance maladie	3
La transition, en bref.....	3
Enquête sur les auto-écoles de l'Isère.....	4
Enquête de terrain 1374 auto-écoles.....	4
Offre lauréate : Energie moins chère.....	5
Action de Groupe contre la BNP.....	5
Le Web et la Téléphonie.....	5
Informations pratiques.....	6
Actions récentes.....	6



Le mot du Président Grenoble - Voiron

Toute l'équipe de notre Association Grenoble-Voirion vous présente leurs meilleurs vœux de santé, de réussite et de bonheur pour cette année 2017.

Nous vous remercions de votre confiance et restez persuadés que notre investissement à vos côtés perdurera malgré toutes les difficultés que nous avons pu traverser au cours de l'année 2016.

La fidélité de plus de 50 % d'entre vous est l'une des satisfactions avec celle de l'implication de l'ensemble des bénévoles et des salariés pour vous accueillir, trouver une solution amiable à vos litiges.

L'année 2016 se termine avec un nombre d'adhérents en hausse par rapport à 2015, chiffre qui seront détaillés lors de notre prochaine Assemblée Générale en mars 2017.

Plus difficile est la trésorerie de l'Association qui nous a conduit à la suppression d'un poste d'une salariée. Les difficultés économiques sont dues en partie à l'augmentation des charges salariales, à la diminution des gains dans les affaires judiciaires, l'augmentation des frais postaux, etc.

Ces difficultés n'empêchent pas de regarder devant nous et de continuer à vos côtés à faire respecter le Droit du Consommateur.

L'Union Départementale « UFC 38 » a décidé d'arrêter la rédaction de son journal « Consom'Agir ». Des bénévoles de votre Association de Grenoble-Voirion ont décidé de relever le défi et de continuer la réalisation du journal dont ce premier numéro. Merci à eux pour leur investissement, merci à toute l'équipe de leur soutien.

Une nouvelle fois, merci de votre fidélité à notre Association, sans vous nous ne serions rien.

Michel NAMY

Le Président

ENSEMBLE, AVEC UFC-QUE CHOISIR FAISONS BAISSER LA FACTURE DU FIOUL



Alors que le prix du pétrole fluctue quotidiennement, **UFC-Que Choisir**, à travers sa filiale, la **SASU Que Choisir**, propose aux ménages chauffés au fioul de se rassembler pour faire baisser la facture !

Après le succès des campagnes régionales organisées en 2015 et 2016, l'opération est généralisée à tout le territoire. Les campagnes (quatre par an) s'étaleront ainsi successivement de **début décembre 2016 à septembre 2017**

sur toute la France Métropolitaine (à l'exception de la Corse).

L'inscription est gratuite et sans engagement. Seule une participation aux frais d'organisation de la campagne de 5 € sera demandée aux souscripteurs.

A partir du **27 février jusqu'au 10 mars (12h)**, allez sur notre site pour l'inscription : suivez les instructions pas à pas.

Un souci ? N'hésitez pas à nous solliciter par mail : info@choisirsonfioul.fr.

ou par téléphone : **06 07 07 99 65**

ENQUÊTE DE LA FÉDÉRATION UFC : PRODUITS PHYTO-SANITAIRES

L'enquête (700 magasins, 78 départements) relève que les jardinerie restent bien souvent « accros » aux pesticides, malgré les directives gouvernementales. Elle met aussi Grenoble (ou plutôt Montbonnot !) à l'honneur avec le palmarès de « Botanic ».

LÉGENDE							
Très bon	★★★	Note globale	Appréciation globale	Pissenlits sur la pelouse	Mauvaises herbes dans la descente de garage	Puceron dans les rosiers	Vendeurs
Bon	★★	? /20	★★★				
Moyen	★		★★				
Médiocre	■		★				
Mauvais	■ ■		■ ■				
Code AL: 381							
ECHIROLLES							
Villaverde	Villaverde	4,0	■ ■	★	■ ■	■ ■	★
10, rue des Montagnes de Lans - Cc Espace Co	38130						
MONTBONNOT ST MARTIN							
Botanic	Botanic	19,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
parc d'activité du Pré Millet 1063 route de la D	38330						
SEYSSINS							
Botanic	Botanic	14,7	★★	★★★	★★	★	★★★
Zac du Pont de Rondeau - 16 rue du Docteur S	38180						

CONCERTATION SUR LES PRODUITS D'HYGIENE ET D'ENTRETIEN

Une amende record, de près de un milliard d'euros, a été confirmée, jeudi 27 octobre, par la cour d'appel de Paris, sanctionnant des fabricants de produits d'hygiène et d'entretien reconnus coupables d'entente il y a deux ans.

La cour d'appel a confirmé presque intégralement la décision de l'Autorité de la concurrence, qui avait infligé en décembre 2014 une amende de 951,1 millions d'euros à une dizaine d'acteurs clés du secteur.

Concertation sur les hausses de prix

Ces ententes avaient consisté pour ces entreprises

à « coordonner leur politique commerciale entre 2003 et 2006 auprès de la grande distribution et en particulier à se concerter sur les hausses de prix », avait expliqué l'Autorité de la concurrence en 2014.

Les entreprises Colgate-Palmolive, Henkel, Unilever, Procter & Gamble, Reckitt Benckiser, Sara Lee, SC Johnson et Bolton Solitaire, Laboratoires Vendôme, Gillette, L'Oréal, Beiersdorf et Vania étaient visées.

cosmétique COMMENT LES ENTREPRISES VOUS ARNAQUENT ?



Référence : <https://www.quechoisir.org/>



Douze entreprises, parmi lesquelles Unilever et L'Oréal, ont été condamnées par la cour d'appel de Paris à payer près de un milliard d'euros.

La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), gratuite et valable 2 ans, permet de bénéficier de la prise en charge d'éventuels soins médicaux en Europe et en Suisse.

Il faut la demander à votre caisse de Sécurité Sociale au minimum 15 jours avant votre départ, ou en utilisant votre compte AMELI.

Conservez vos factures de frais de santé, pour vous faire rembourser à votre retour, sur la base des tarifs français, si vous n'avez pas été pris en charge.

Pour emporter votre traitement médical pour plus d'un mois, vous devez obtenir l'accord de votre CPAM. Demandez à votre médecin une prescription

précisant les dates du séjour et envoyez-la à votre Caisse de Sécurité Sociale avec vos coordonnées, votre numéro de SS, les dates, motif du séjour et lieu de résidence.



Le pharmacien pourra vous délivrer votre traitement, sur présentation de l'accord obtenu.

Selon le pays dans lequel vous vous rendez, renseignez-vous sur la législation auprès de l'ambassade, ou sur le site

du Ministère des Affaires Etrangères : certains médicaments ne sont pas autorisés.

Munissez-vous de votre ordonnance et de plusieurs copies de celle-ci et de votre carnet de vaccinations (conseil valable pour tous les pays).

Déclarez vos médicaments dès l'entrée dans le pays, lors du contrôle douanes, même si vous risquez qu'on vous les confisque. Ne partez pas pour autant sans médicaments : redoutez les médicaments de contrefaçon dans certains pays et le prix des soins dans d'autres.



La Transition, en bref

Climat sur les 15 années les plus chaudes recensées depuis 160 ans, 14 sont des années du 21ème siècle ! L'impact des activités industrielles et technologiques est maintenant évident.

La transition énergétique est désormais une nécessité vitale et urgente. D'où le succès de l'accord de paris (COP 21), en décembre 2015.

Les Etats-unis et la Chine (40% du réchauffement à eux deux) ont, après la France, ratifié cet accord en septembre 2016 - suivis par **l'Inde** en octobre. c'est une très bonne nouvelle, qui ouvre la voie à l'entrée en vigueur effective de l'accord de Paris. Toujours en octobre, un accord universel (197 états) et contraignant, a été signé pour mettre fin progressivement aux gaz très nocifs (hfc) utilisés en ... climatisation.

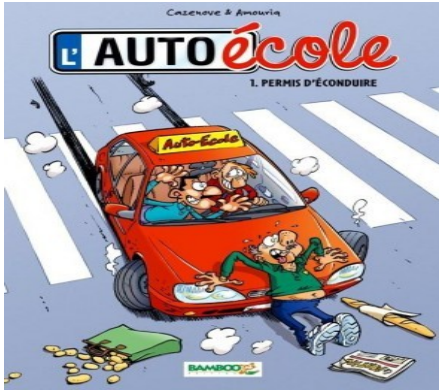
Les défis technologiques sont immenses : solaire, production d'électricité, chauffage, transports.



Soyons attentifs à ce qu'une pollution n'en remplace pas une autre (c'est le cas par exemple pour les voitures diesel). Et nous en tant qu'association de consommateurs, veillons à ce que ce « grand chambardement » ne crée pas trop de niches d'opportunité, ni fiscale (ce fut le cas pour les débuts du photovoltaïque), ni technologique (exemple : le « tout électrique »)

ENQUETE SUR LES AUTO-ÉCOLES DE L'ISERE

Un constat : la variabilité des coûts dans le département....



En règle générale, le montant du forfait est affiché.

Mais il n'y a nulle part le moindre affichage des taux de réussite code ou conduite.

Dans la très grande majorité des cas, la durée moyenne d'obtention du permis est un peu supérieure aux 20 h du forfait comme par hasard.

Ce qui frappe le plus c'est la variabilité des coûts :

1945 € Grenoble-Bastille
1149 € pour Vienne-yanic.

Ce qui met les prix de cette école à 20 % seulement au-dessous de la moyenne parisienne, comme on peut le constater sur l'enquête de la fédération UFC (voir dans ce même bulletin).

Le premier cité est aussi le champion du nombre d'heures : 36 h contre une moyenne de 25 environ sur le département. Il faut espérer que c'est aussi un crack de la formation du conducteur !

Écarts entre les taux de réussite...

Écart max entre taux de réussite-conduite annoncé et réel : 29% à Vienne-école et 43% à Grenoble-Aigle.

Toutes ces disparités constituent une petite fracture sociale auto, surtout en période de chômage où des jeunes ont particulièrement besoin de mobilité.

Les apprentis conducteurs paient au prix fort l'absence criante de réglementation en matière de permis de conduire.



UNE ENQUÊTE DE TERRAIN NATIONALE MENÉE DANS 1 374 AUTO-ÉCOLES

L'UFC - Que Choisir rend publics aujourd'hui les résultats calamiteux d'une analyse approfondie du secteur sur la base d'une enquête de terrain menée dans 1 374 auto-écoles.

Cette étude pointe les failles béantes de l'actuelle réglementation et la persistance de mauvaises pratiques. L'UFC appelle en conséquence les pouvoirs publics à une révision d'ensemble du secteur, pour que transparence de l'information et dynamisation de la concurrence fassent baisser le coût du permis de conduire tout en favorisant la sécurité routière.

L'enquête de terrain menée par 115 associations locales de l'UFC-Que Choisir permet d'établir le respect aléatoire de leurs obligations par les auto-écoles.

Si 6,5 % ne proposent pas l'heure

d'évaluation obligatoire, elles sont plus de 20 % à ne pas procéder à un affichage extérieur du forfait le plus pratiqué.

Pire, elles sont 51,2 % à facturer l'accompagnement à l'examen théorique général (le « code ») à un prix supérieur à celui d'une heure de conduite.

Ces dérives sont imputables aux auto-écoles, mais également à une réglementation trop souvent défailante. L'absence de réglementation sur l'affichage des taux de réussite aux examens aboutit ainsi à d'inacceptables dérapages : près de 40 % des auto-écoles visitées ont annoncé à nos enquêteurs des chiffres surestimant de plus de 10 points la réalité !

Quant à la variabilité des prix, c'est un véritable patchwork ! Le forfait de 20 h

(à 1150 €) n'est pratiquement **jamais accordé** : le coût moyen s'établit à **1800 €**.

Dans le Nord, il est de 1500 € et monte à plus de 2400 € à Paris.

Il s'agit bel et bien **d'une fracture sociale auto**, surtout en période de chômage où les jeunes ont particulièrement besoin de mobilité.

Conclusion de la Fédération UFC-Que Choisir: "les trop nombreuses sorties de route imposent une réforme d'ampleur !"



ACTIONS NATIONALES DE NOTRE FEDERATION UFC REALISEES A L'AUTOMNE 2016

"OFFRE LAURÉATE" : ENERGIE MOINS CHÈRE

En cette rentrée, l'UFC-Que Choisir se félicite de la forte mobilisation des consommateurs autour de sa campagne « Energie moins chère ensemble ».

Plus de 200 000 personnes se sont déjà inscrites sur choisirenssemble.fr pour faire baisser leur facture de gaz et/ou d'électricité.



Alors qu'est attendue une facture rétroactive pour l'électricité, que le tarif réglementé du gaz a, de nouveau augmenté en septembre, l'association appelle les abonnés au gaz de ville et à l'électricité, à continuer de se rassembler pour que le pouvoir de marché des consommateurs tire les prix vers le bas.

ACTION DE GROUPE CONTRE LA BNP

BNP-PARIBAS a été condamnée en première instance « pour pratique commerciale trompeuse » pour son produit financier **Garantie JET 3**.

Après ce succès UFC-Que Choisir a décidé, en septembre 2016, de saisir le Tribunal de Grande Instance de Paris d'une action de groupe afin que l'ensemble des souscripteurs

lésés puisse être indemnisés du préjudice subi.

Au terme du placement, en 2011, leur perte collective était **d'une trentaine de millions d'euros !**



WEB et TÉLÉPHONIE



Exiger la remise en état de votre accès Internet par votre fournisseur.

Vous avez souscrit un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès à Internet, comportant l'accès à plusieurs services : Internet, téléphonie, télévision, etc. Le service ne vous est pas fourni, la fourniture s'est interrompue ou le service fonctionne mal. Vous mettez en demeure l'opérateur de vous fournir le service promis ou de vous le rétablir, en vertu de l'obligation de résultat à laquelle il est tenu. À défaut, vous pourrez alors procéder à la résiliation du contrat.

L'ORDINATEUR ET LE HAUT-DÉBIT À 1€
PAR JOUR POUR
LES FOYERS
MODESTES À
REICHSHOFFEN
(ET AVEC DEUX POTS DE YAOURT
ET UNE FICHEUSE, VOUS AVEZ
LE TÉLÉPHONE ILLIMITÉ!)



Lettre recommandée avec avis de réception

Référence du contrat : (...)

Madame, Monsieur,

Je me suis abonné (e) à Internet le (date). Or, à ce jour, je n'ai toujours pas accès au service ou au service de (précisez : par exemple, le service de télévision).

(ou) Depuis le (date), je n'ai plus accès à Internet ou au service (précisez).

(ou) Depuis le (date), le service fonctionne mal (expliquez le problème rencontré).

En dépit de mes appels à votre hotline, ces problèmes subsistent. En conséquence, je vous mets en demeure de procéder, sous huit jours à compter de la réception de la présente, à l'établissement ou au rétablissement de votre service, conformément à vos obligations contractuelles et à votre obligation de résultat.

À défaut d'obtenir satisfaction, je résilierai mon abonnement, sans avoir à supporter des frais de résiliation ou des pénalités.

Comptant sur votre réponse rapide, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)



UFC QUE CHOISIR

Consom'Agir, c'est consommer autrement ...

Nous rencontrer pour un litige de Consommation

GRENOBLE Tél. : 04 76 46 88 45

24 Bis rue Mallifaud

38100 Grenoble

Mailing : contact@grenoble.ufcquechoisir.fr

VOIRON Tél. : 09 81 65 89 13

Maison des Associations

2 Place Stalingrad

38500 Voiron

Mailing : antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr

Site : <http://grenoble.ufcquechoisir.fr>

Facebook : <http://oua.be/2e5b>

BOURGOIN-JALLIEU Tél. : 04 37 03 00 85

27 rue Bovier-lapierre

38300 Bourgoin-Jallieu

Mailing : contact@bourgoinjallieu.ufcquechoisir.fr

Site : <http://bourgoinjallieu.ufcquechoisir.fr/>

VIENNE Tél. : 04 74 59 43 17

Centre Social

6 rue Louis Leydier Pont l'Évêque

P 261—38202 Vienne Cedex

Site : <http://vienne.ufcquechoisir.fr>

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

GRENOBLE—VOIRON

De UFC-QUE-CHOISIR

Mardi 28 mars 2017

À 18h00

SUIVEZ-NOUS

<https://www.facebook.com/grenoble.ufcquechoisir.fr/?ref=hl>

Recherche bénévoles sur Grenoble et Voiron

Nous recherchons des personnes motivées pour rejoindre notre association.

Vous avez des compétences professionnelles, vous maîtrisez les moyens de communication moderne et, vous disposez de quelques heures par semaine, rejoignez notre équipe de bénévoles, conseillers litiges, accueil standard, enquêtes. Vous serez accompagné dès votre arrivée à notre Association, la formation sera assurée par nos soins en interne ou au sein de notre structure régionale.

Merci de prendre contact par téléphone :

au 04 76 46 88 45

Mail : president.ufcquechoisir.grenoble@orange.fr

QUELQUES INITIATIVES RECENTES DE L'UFC

21 au novembre au 2 décembre :

Campagne du fioul moins cher : choisirsonfioul.fr

4 au 14 novembre :

Distribution de flyers à l'extérieur de la Foire de Grenoble (novembre 2016) pour rappeler aux consommateurs les conseils utiles pour bien acheter et éviter les pièges.

14 octobre :

Lettre ouverte à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires sociales et de la santé, concernant les dépistages abusifs de certains cancers.

22 septembre :

Déjà 270.000 inscrits pour une énergie moins chère ensemble !

« Offres lauréates : Énergie moins chère ensemble » (juin 2016) : du jamais vu !

21 septembre :

Enquête nationale auto-écoles : « les trop nombreuses sorties de route imposent une réforme d'ampleur ».

7 septembre :

Commercialisation du placement JET 3 : condamnation en justice de BNP-Paribas, et action de groupe contre la banque.

CONSUM'AGIR Bimestriel publié par l'UFC-Que Choisir 38 Association sans but lucratif animée par des bénévoles

Directeur de publication : **Michel NAMY**

Reprises publicitaires interdites, Reproduction interdite

Tous droits réservés UFC-Que Choisir