



# Consom'Agir

MARS—AVRIL 2018

N°169

1,50 €

Le Magazine du Consommateur

UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Mardi 27 mars 2018  
à 19h00



Assemblée Générale Extraordinaire  
27 mars 2018  
18h30

Nos litiges gagnés !



Page 2

Nos Actions Locales



Page 3

Moteurs de recherche alternatifs  
Des résultats pas si nets



Page 6

Tarifs bancaires 2018  
La guerre des prix n'aura pas lieu !



Page 7

Dossier

SOMMAIRE	
<b>NOS ACTIONS LOCALES</b>	<b>2</b>
• Des litiges gagnés !	2
<b>NOS ACTIONS LOCALES</b>	<b>3</b>
• UFC-QC et la Santé	3
<b>ACTUALITES</b>	<b>4</b>
• Supermarchés : La fin des promos !	4
• Le nitrite sur les bancs des accusés	4
<b>VOS DROITS</b>	<b>5</b>
• Retard de livraison	5
<b>NOS LETTRES TYPES</b>	<b>5</b>
• Retard de livraison	5
<b>NUMERIQUE</b>	<b>6</b>
• Les moteurs de recherche alternatifs	6
<b>DOSSIER : FINANCES</b>	<b>7</b>
• Les frais bancaires	7
<b>NOS ACTIONS NATIONALES DE UFC QC</b>	<b>8</b>
• La fracture numérique	8
• 15 mars : la journée mondiale des droits du consommateur	8

## Le mot du Président



Cela fait maintenant 14 mois que votre magazine CONSOM'AGIR sous sa nouvelle version couleur, a vu le jour. Il est le fruit d'une passion commune qui unit quelques bénévoles membres fondateurs.

Concevoir cette revue a été un moyen supplémentaire d'aborder d'une manière plus approfondie tous les sujets ayant trait à la vie du consommateur. Dans la conception de cette revue, vous disposez d'une tribune officielle mais aussi bénéficiez de moyens d'information sur l'état du droit dans les domaines intéressant directement le consommateur. Cela paraît simple. Mais je ne peux parler de l'activité de votre association sans saluer tous ses membres. En effet, sans eux, sans leur engagement, sans leur disponibilité, nous n'aurions pas pu mener à bien ce magazine et toutes nos actions.

En adhérant à UFC-Que Choisir, les membres de l'Association s'engagent implicitement à la faire vivre et à donner de leur temps.

Enfin, je terminerai en rappelant que la philosophie de notre Association est de réunir autour d'une même passion, d'une même activité, mais aussi autour d'une valeur telle que le bénévolat au service des autres.

Au cours du mois de mars 2018, plusieurs campagnes vont avoir lieu :

- **15 mars 2018** : Journée Mondiale du Consommateur.
- **22 mars 2018** : Journée mondiale de l'Eau.

L'Association participera à la journée « Grand parcours » le **30 mars 2018** avec la commune de Villard de Lans et d'autres partenaires. Du **15 mars au 21 juin 2018**, avec « le printemps du consommateur » plusieurs actions se tiendront. Vous trouverez les détails sur notre site « [grenoble.ufcquechoisir.fr](http://grenoble.ufcquechoisir.fr) »

Nous recherchons toujours de nouveaux bénévoles à Grenoble et à Voiron pour l'accueil du Consommateur, des conseillers litiges en assurance, en téléphonie, en automobile et un webmaster.

Contact : [contact@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@grenoble.ufcquechoisir.fr)

Michel NAMY

## NOS LITIGES GAGNÉS

### LE PRESSING QUI FAIT MAL !



Une cliente ayant confié 3 manteaux de marque à un pressing, les a récupérés en piteux état : tous les 3 rétrécis ! Elle demande le remboursement de leur valeur au commerçant, celui-ci refuse mais se trouve dans l'obligation d'obtempérer lorsque notre association lui en fait la demande ! La cliente se voit remettre un chèque de **715 €** pour le préjudice subi.

### DUR, DUR LE CHEQUE !

Un couple constate une anomalie sur le véhicule qu'il a acheté chez un concessionnaire automobile et se trouve contraint d'acheter une pièce d'un montant de 34 €.

Selon les clauses du contrat de vente, le concessionnaire est dans l'obligation de rembourser cette somme. Mais le couple peine à récupérer cette somme car un des deux doit obligatoirement se rendre chez le concessionnaire pour récupérer la somme par chèque. Le couple ne pouvant pas se déplacer pour des raisons de santé, propose un remboursement par virement. Devant l'obstination du commerçant, la somme **demandée est remboursée** par virement grâce à l'intervention de notre association.



## L'UFC QUE CHOISIR GRENOBLE-VOIRON ET LA SANTE

Le rôle des représentants des usagers de l'association locale de Grenoble Voiron  
Plusieurs bénévoles de notre association assurent la représentation des usagers du système de santé dans des instances de santé publiques ou privées. **On notera :**

### CDU

Les **Commissions Des Usagers** veillent au respect des droits des patients dans les établissements de santé.

**Les Conseils de Territoire de Santé** participent à la réalisation du diagnostic territorial partagé.

### ARS

Les représentants des usagers sont désignés par le Directeur général le **l'Agence Régionale de Santé (ARS)** sur proposition des associations agréées.

### CS

Les **Conseils de Surveillance** se prononcent sur la stratégie, exercent le contrôle permanent de la gestion de l'établissement et donnent un avis sur les décisions importantes et les orientations.

Par ailleurs, en dehors des hôpitaux et cliniques, l'UFC a sa place dans les instances telles que :

la **conférence régionale de la santé et de l'autonomie** (CRSA) : son but est d'aider l'ARS à prendre les décisions les plus pertinentes en ce qui concerne la définition et l'évaluation des objectifs régionaux de santé publique, mais aussi des soins en ville, à l'hôpital et dans le médico-social.

La **commission de conciliation et d'indemnisation** des accidents médicaux (CCI) est amenée à analyser les erreurs médicales, les infections nosocomiales, les aléas thérapeutiques, les accidents médicaux...)

Notre participation repose sur un engagement associatif. Nos bénévoles exercent leur mandat au nom de tous les patients des services de soins.

Ils vous accueillent, lors de leurs permanences, si un litige vous oppose à un acteur du système de santé ( absence de devis, information insuffisante avant et après une intervention, dommage consécutif à un acte médical...)

Ils mettent tout en œuvre pour vous conseiller et vous orienter vers les différents interlocuteurs et/ou les structures ou instances qu'il convient de saisir.

Ils contribuent ainsi à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des patients et de leurs proches. Ils veillent à la satisfaction globale des patients et au respect de leurs droits. Ils peuvent également assister les usagers dans le cadre d'une réclamation.

Ils expriment les positions de l'UFC lors des conférences de presse concernant les déserts médicaux, l'alimentation en EHPAD, les tarifs des mutuelles, des opticiens...



De plus, l'UFC édite **un mensuel : « Que Choisir Santé »** développant des thèmes autour des problématiques de santé liés à l'actualité.

- Rappel des droits des malades dans le système de santé
- La qualité des soins avec la prise en charge de la douleur et l'accès aux soins palliatifs.
- Le respect de la vie privée comprenant le secret médical et le respect de l'intimité.
- **Non discrimination car toute personne doit être prise en charge.**
- Droit d'exprimer ses observations ou réclamations au sein d'un établissement.
- **Indemnisation des préjudices. Information sur les soins, les coûts.**
- L'accès au dossier médical.
- **Consentement aux soins et liberté de choix du praticien et de l'établissement.**



## Supermarchés : La fin des super promos !



Ça y est le voile est levé : l'augmentation du seuil de revente à perte (SRP) coûtera jusqu'à 5 milliards d'euros aux consommateurs.

L'étude d'impact du projet de loi sur les relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire, sortie en fin de semaine dernière, conforte ainsi notre alerte sur ce mauvais coup, adressée dès octobre au Président de la République. [...]

On comprend ce biais de communication : entre 0,7 % et 2 % d'inflation sur les produits alimentaires, cela parle moins que sa traduction en euros sonnants et trébuchants, à savoir entre 1,74 et 4,98 milliards d'euros de surcoûts pour les consommateurs (soit jusqu'à 177 € par ménage) – et de sur-marge pour les grands groupes, distributeurs en tête. Et c'est bien là la totale aberration de cette histoire.

Si l'impact inflationniste est officialisé, les promoteurs de la mesure, dont la FNSEA, ne sont toujours pas à même de nous expliquer par quel procédé miracle ces sur-marges de la grande distribution « percoleront », c'est leur terme, vers les agriculteurs français.

On voudrait nous faire croire que permettre à Auchan, Carrefour, Leclerc, Super U etc. de réaliser davantage de

profits sur le dos des consommateurs les rendrait plus enclins à cesser la pression sur leurs fournisseurs.

Le déroulement actuel des négociations commerciales est un cinglant démenti. L'aveu d'impuissance des pouvoirs publics à faire respecter une « charte de bonne conduite » sans valeur juridique quand le ministre de l'agriculture indique vouloir montrer du doigt les distributeurs, pour ne pas dire les regarder de travers, est pitoyable.

Et quand bien même les distributeurs achèteraient plus chers les produits alimentaires à leurs fournisseurs industriels, encore faudrait-il que ceux-ci, à nouveau, augmentent d'eux-mêmes leur prix

d'achat aux agriculteurs. Avec des si on met Paris en bouteille.

Par ailleurs le gouvernement peut-il expliquer aux consommateurs en

quoi, non seulement encadrer les promotions, mais encore obliger à vendre plus cher le Nutella (principal ingrédient : huile de palme), le jus d'orange, le café, le thé, la poudre de cacao etc... va améliorer le revenu des agriculteurs français qui ne produisent aucune de ces matières premières ? [...]

La suite : <https://www.quechoisir.org/billet-du-president-seuil-de-revente-a-perte-le-gouvernement-chiffre-jusqu-a-5-milliards-d-euros-d-inflation-n51476/>

Alain Bazot, le 5 février 2018

Président de l'UFC - Que Choisir

### Seuil de revente à perte : Le gouvernement chiffre jusqu'à 5 milliards d'euros d'inflation

## Nitrites : la charcuterie sur le banc des accusés



Utilisés pour donner au jambon sa couleur rosée, les sels d'acide nitreux sont accusés de jouer un rôle dans le développement du cancer colorectal. Pas si simple.

Lundi matin à Paris, Michèle Rivasi, députée européenne écologiste (accompagnée de militants du mouvement Climat Social, Génération Cobayes et I-Boycott) annonce une action coup de poing dans des grandes surfaces contre les nitrites utilisés dans la charcuterie.

La charcuterie aux nitrites est cancérigène. Elle les accuse d'être responsables du développement des cancers colorectaux. Les Français consomment 12,4 kg de charcuterie par an et par personne.

En France, « Le cancer colorectal est le cancer qui cause le plus de morts dans les pays développés, après celui du poumon et de la prostate chez l'homme et le cancer du

sein chez la femme », souligne l'Inra (Institut national de la recherche agronomique) qui parle de 104 nouveaux cas par jour (37 960 par an). « La moitié des personnes atteintes meurt dans les cinq ans. »

### Un enjeu de santé publique

Pour Fabrice Pierre, chercheur à l'unité Toxalim de Toulouse, 26 % des cancers colorectaux sont liés aux produits carnés que nous consommons (viande rouge et charcuterie).

Il y a aujourd'hui un consensus scientifique sur cette question dit le Fonds mondial de recherche contre le cancer. Une position confirmée par le CIRC (Centre international de recherche contre le cancer) en 2015.

Découvrir l'article : <https://www.ouest-france.fr/sante/nitrites-la-charcuterie-sur-le-banc-des-accuses-5543609#reactions>

Patrice MOYON, publié le 04/02/2018

Lire aussi : <https://www.quechoisir.org/actualite-jambon-cuit-que-valent-les-jambons-sans-conservateurs-n44900/>



## Retard de livraison : Vos droits et les conseils de l'UFC-Que Choisir



**V**ous avez commandé un produit sur Internet ou en magasin. Une date de livraison est bien mentionnée sur le contrat, le bon de commande ou dans votre espace client mais aucune livraison ou installation n'a eu lieu à ce jour. Pourtant, à chaque fois que vous contactez le professionnel, il vous affirme que la livraison est imminente. Vous souhaitez connaître vos droits pour réagir au mieux selon votre situation personnelle ?

Utilisez notre outil interactif mis au point par les juristes de l'UFC-Que Choisir !

### LES CAS LES PLUS FRÉQUENTS

La date de livraison prévue n'est pas respectée et votre vendeur n'apporte aucune réponse à vos relances téléphoniques ou par e-mail. Vous souhaitez réagir à ce retard de livraison, savoir comment annuler votre commande et être remboursé de votre achat.

La loi vous impose d'adresser une première mise en demeure à votre vendeur avant de pouvoir annuler le contrat.

La suite : <https://www.quechoisir.org/service-arbre-retard-de-livraison-n24772/>



## Défendez-Vous avec Nos Lettres-Types

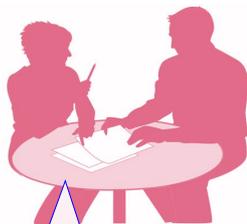
Vous avez passé commande auprès d'un professionnel par téléphone ou via Internet. Une date de livraison vous a bien été communiquée mais aucune livraison effective n'a eu lieu à ce jour. Pourtant, chaque fois que vous contactez votre vendeur, il vous atteste que la livraison est imminente. Vous souhaitez être livré ou mettre fin à la vente.

### Retard de livraison

#### Commerce

#### Attention

*Cette lettre type n'a pas vocation à se substituer à des conseils personnalisés qui pourraient vous être fournis par nos associations locales ou par des professionnels du droit.*



*Elle a pour objet de vous proposer une argumentation que vous jugez pertinente au regard de votre situation.*

#### La lettre type – Retard de livraison

Lettre à adresser en recommandé avec accusé de réception au vendeur.

Vos prénom et nom

Votre adresse

Code postal - Ville

Destinataire

Adresse du destinataire

Code postal - Ville

À ... , le ...

Madame, Monsieur,

Selon les indications portées sur mon bon de commande ... (**donnez ses références**), vous deviez me livrer ... (**indiquez le produit commandé**).

Or, à la date du ... (**précisez la date d'envoi de la lettre**), je n'ai toujours pas été livré. En application de l'article L. 216-2 du code de la consommation et 1610 du code civil, je vous mets en demeure de me livrer ... (**précisez le bien**) sous ... jours (**délaï raisonnable**).

Faute d'exécution de votre part dans le délai imparti,

Cas no 1 : vous voulez la marchandise

je saisirai les tribunaux aux fins de vous faire délivrer une injonction de faire.

Cas no 2 : vous souhaitez dénoncer la vente

je ne manquerai pas de dénoncer le contrat conformément aux dispositions de l'article L. 216-2 du code de la consommation.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature



## Moteurs de recherche alternatifs : Des résultats pas si nets

**Sur Internet, des dizaines de moteurs de recherche alternatifs à Google misent sur la carte éthique ou écologique : chacune de vos recherches contribuerait à planter un arbre ou financer un projet solidaire. D'autres affirment qu'ils protègent vos données -personnelles. Sont-ils si irréprochables ?**

Pourquoi la France, dans l'Internet, fait-elle figure d'exception ? Alors qu'aux États-Unis, au Japon ou encore en Russie, Google partage la recherche sur le Web avec d'autres moteurs, ici, comme dans d'autres pays d'Europe, le géant étouffe la concurrence. En France, 95 % des recherches passent par Google (1). Ailleurs, c'est nettement moins. En Corée du Sud, par exemple, sa part de marché n'atteint même pas 50 % ! Une telle domination est effrayante :

l'absence de concurrence permet toutes les dérives.

Les initiatives qui contrent cette hégémonie sont donc bienvenues. En France, des dizaines de moteurs de recherche alternatifs sont accessibles. Il y a bien sûr Bing, le moteur de recherche de Microsoft, et Yahoo, qui totalisent péniblement 6 % du marché. **Mais il y en a une myriade d'autres, comme Ecogine, Ecosia, Ixquick, Lilo, Qwant, DuckDuckGo ou encore Startpage...**

Ceux-là sont moins connus, mais leurs promesses sont alléchantes. Pour se démarquer de Google, les moteurs alternatifs ont en effet trouvé deux arguments en béton. Les uns jurent qu'ils **protègent notre vie privée** : ils n'enregistrent ni nos données de navigation, ni nos données personnelles, et donc ne les revendent pas. Les autres promettent que chacune de **nos recherches sur Internet contribuera à financer un projet solidaire** ou écologique, ou à lutter contre la déforestation.

### **Pas d'écologie sans pub**

Mais, quelle que soit leur marotte, ces moteurs ont besoin, pour vivre, du même carburant que Google : la publicité. Comme lui, ils affichent des liens commerciaux liés aux requêtes des internautes et touchent quelques centimes d'euros à chaque clic. Plus il y a de publicités, plus les moteurs gagnent. Une

**quelle que soit leur marotte, ces moteurs ont besoin, pour vivre, du même carburant que Google : la publicité**

démarche éthique, vraiment ? « C'est le modèle économique de l'affiliation, classique et largement éprouvé », explique Éric Léandri, fondateur de Qwant. Ce modèle est même très rentable. Sur Qwant, 30 % des requêtes génèrent un affichage publicitaire et 4 % des internautes cliquent dessus. « Au final, chaque internaute nous rapporte 12 € par an. Nous gagnons beaucoup d'argent », se félicite, sans rougir, le dirigeant.



Qwant, c'est le moteur alternatif dont tout le monde parle. D'abord, il s'agit d'une initiative française. Ensuite, il est

le seul concurrent assez solide pour grappiller une petite part du gâteau à Google. Lancé en 2013, Qwant n'a cessé de croître grâce à un positionnement clair sur la protection des données personnelles. « Nous ne pistons pas les utilisateurs, nous ne conservons aucune donnée, même pas l'adresse IP. [...]. C'est toute la différence avec Google : lui se délecte de toutes ces données pour afficher des résultats personnalisés et des publicités ciblées. Chez Google, un internaute rapporte, selon les estimations, entre 30 et 100 € par an. Presque dix fois plus que chez Qwant ! Le pistage des internautes ne profite pas qu'à Google.

C'est ce petit jeu des cookies placés dans votre ordinateur qui aboutit aussi à vous faire croire que tout le monde regarde la même chambre d'hôtel que vous au même moment et qu'il y a urgence à réserver puisque le billet de train ou d'avion que vous lorgnez est justement le dernier.

### **Les géants tapis dans l'ombre**

Si Qwant est assez solide pour espérer atteindre 5 à 10 % du marché de la recherche en ligne dans les trois prochaines années, c'est aussi parce qu'il est indépendant de Google. Aux géants Google, Bing et Yahoo s'ajoutent Baidu (75 % du marché chinois), Naver (Corée du Sud, 45 % du marché), Yandex (Russie, 40 % du marché) et Seznam (République tchèque, 20 % du marché). Aucun autre ne possède sa technologie. L'article entier et la suite sur : <https://www.quechoisir.org/enquete-moteurs-de-recherche-alternatifs-des-resultats-pas-si-nets-n25792/>.

Camille Gruhier, publié le 23/03/2017



## TARIFS BANCAIRES 2018 : LA GUERRE DES PRIX N'A PAS EU LIEU

**Deux mois après l'arrivée retentissante d'un opérateur télécom dans le secteur bancaire et près d'un an depuis l'inauguration du mandat de mobilité censé raviver la concurrence, l'UFC-Que Choisir dévoile son enquête exclusive sur les tarifs bancaires 2018.**

Alors que pour la sixième année consécutive les frais ont progressé à un rythme supérieur à celui de l'inflation – le coût moyen d'un compte bancaire atteint 211 euros, en hausse de 2,2 % sur l'année – l'association invite les consommateurs, qui reçoivent actuellement leur récapitulatif de frais 2017, à jouer pleinement leur rôle d'arbitre du marché. Pour les aider à y voir plus clair sur ce secteur nébuleux, l'UFC-Que Choisir met en libre accès pour dix jours son comparateur bancaire indépendant.

Frais bancaires : 9 % d'augmentation depuis 2013 Atteignant 211 euros au 1er janvier 2018, en hausse de 2,2 % sur l'année, le coût moyen d'un compte bancaire a progressé depuis 2013 trois fois plus rapidement que l'inflation (9 % contre 3 %). Cette année notre étude des brochures tarifaires de 22 établissements bancaires représentatifs<sup>1</sup> montre que ce phénomène concerne aussi bien les consommateurs équipés de packages, dont le prix de l'offre classique a bondi de 2,5 % en 2018, que les prestations facturées au détail. [...].

A ce rythme et au regard du coup d'accélérateur porté sur les fermetures d'agences, les banques traditionnelles ressembleront bientôt à leurs concurrentes en ligne, les tarifs en plus !

**Changer de banque : jusqu'à 400 euros d'économies possibles pour les habitués du découvert**

Parmi l'ensemble des profils analysés par notre étude, les écarts de tarifs entre les banques sont considérables. Ils varient de 1 à 6 pour le profil haut de gamme / senior, de 1 à 17 pour un actif / utilisation standard du compte et de 1 à 10 pour un usage intensif, notamment en cas de dépassement du découvert autorisé.

En moyenne, un senior peut ainsi réaliser 153 euros

d'économies, un actif 168 euros et un familial du dépassement de découvert pas moins de 236 euros en quittant sa banque pour un établissement moins vorace.

Alors que plus de la moitié des consommateurs, tous revenus confondus, dépassent au moins une fois dans l'année leur autorisation de découvert, les plus coutumiers de cette pratique pourraient économiser jusqu'à 400 euros en optant pour une banque en ligne. En effet, les commissions d'intervention ainsi que les agios, qui représentent pour eux les deux tiers du coût du compte bancaire, y sont plus de 6 fois moins chers que chez les établissements de réseau.

Pour les consommateurs qui souhaitent disposer d'une agence physique ou qui ne remplissent pas les conditions exigées par certaines banques en ligne pour ouvrir un compte, faire jouer la concurrence peut également rapporter **jusqu'à 200 euros de gains de pouvoir d'achat.**

Dépassement du découvert autorisé, les bons réflexes pour réaliser de concrètes économies Plusieurs solutions permettent aux consommateurs fréquemment en dépassement de découvert autorisé de réaliser de substantielles économies.

**Dans un premier temps,** négocier le montant de cette facilité de caisse constitue la méthode la plus rapide et efficace. Elle permet, avec l'accord de sa banque, d'économiser, en moyenne, 17 % du montant de ces frais, soit environ 70 euros par an.

**Dans un second temps,** ... Pour la suite cliquez sur : <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-tarifs-bancaires-2018-la-guerre-des-prix-n-a-pas-eu-lieu-n50096/>.

Besoins de conseils :

<https://www.mesquestionsdargent.fr/>





# Consom'Agir

**Nous rencontrer pour un litige de Consommation**

**GRENOBLE** Tél. : [04 76 46 88 45](tel:0476468845)

24 Bis rue Mallifaud  
38100 Grenoble

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

Mailing : [contact@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@grenoble.ufcquechoisir.fr)

Facebook : <http://urlz.fr/6fcW>



**VOIRON** Tél. : [09 81 65 89 13](tel:0981658913)

Maison des Associations

2 Place Stalingrad

38500 Voiron

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

Contact : [antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr)

Facebook : <http://urlz.fr/6fcW>



## TARIFS au 1er janvier 2018

Consom'Agir papier : 1,50 € l'unité / 9 € les 6 numéros

Consom'Agir numérique : 5 € les 6 numéros

## Nouvelles permanences Santé

- ◆ Accompagner le consommateur dans ses réclamations en matière de santé.
- ◆ Informer le consommateur sur les droits du patient :
  - Accès aux soins
  - Dossier médical
  - Dossier médical partagé
  - Consentement
  - Les procédures administratives, médicales, EHPAD
- ◆ Pour prendre RDV /contact : [sante@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:sante@grenoble.ufcquechoisir.fr)

Ouvert aux adhérents

Permanences mensuelles sur RDV

## Les actions de la Fédération

### Transition vers le très haut débit L'inadmissible amplificateur de la fracture numérique !

Publié le : 26/09/2017

Alors qu'Emmanuel Macron a récemment annoncé de nouveaux investissements pour le très haut débit, l'UFC-Que Choisir rend publique une étude révélant que le déploiement des réseaux de nouvelle génération (fibre optique, câble...), loin d'améliorer la situation des laissés-pour-compte du numérique, creuse les inégalités. Identifiant que le déploiement et les modalités d'exploitation des réseaux en fibre optique risquent de se traduire par une forte hausse des abonnements à Internet, l'UFC-Que Choisir exige des pouvoirs publics un changement de cap pour permettre à tous les consommateurs d'accéder à brève échéance à un Internet financièrement abordable et de qualité.

Fracture numérique : 7,5 millions de consommateurs privés d'une connexion de qualité à Internet !

<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-transition-vers-le-tres-haut-debit-l-inadmissible-amplificateur-de-la-fracture-numerique-n46732/>

### Journée mondiale des droits des consommateurs 15 Mars 2018

La journée mondiale des droits des consommateurs est célébrée le 15 Mars 2018. Les consommateurs du monde entier ont des droits, mais aussi des devoirs. La reconnaissance de ces droits s'est réalisée dans les années 1960 grâce à Consumers International, ancienne Organisation Internationale des Unions de consommateurs. En 1983, Consumers International édicte que le 15 mars sera désormais la Journée internationale des consommateurs, en mémoire du discours historique du 15 mars 1962 de John F. Kennedy.

Les droits des consommateurs sont le droit à la sécurité (Il protège le consommateur contre tout produit, processus de production ou service pouvant menacer sa vie, sa santé ou son équilibre financier.), le droit à l'information, le droit au choix, le droit d'être entendu, le droit à l'éducation, le droit à la réparation des torts, le droit à un environnement sain et le droit à la satisfaction des besoins de base. [http://www.consumersinternational.org/media/154770/access\\_briefing\\_french.pdf](http://www.consumersinternational.org/media/154770/access_briefing_french.pdf)

**CONSUM'AGIR** Bimestriel publié par l'UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron

Association à but non lucratif animée par des bénévoles

Directeur de publication : **Michel NAMY**

Reprises publicitaires interdites, Reproduction interdite

Tous droits réservés UFC-Que Choisir