



Consom'Agir

NOVEMBRE—DÉCEMBRE 2018

N°173

1,50 €

Le Magazine du Consommateur

UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron

Foires et salons : attention !



Dossier complet en page 5

PAS DE DROIT DE RÉTRACTATION !

Nos litiges gagnés !



Page 2

Actualités



Page 3

Santé



Page 6

Assurance Complémentaire



Page 7

SOMMAIRE	
	2
<ul style="list-style-type: none"> • Editorial • Economie solidaire • Des litiges gagnés ! 	
ACTUALITES	3
<ul style="list-style-type: none"> • Ces associations qui veulent faire annuler vos crédits ... 	
Informations de la DGCCRF	4
<ul style="list-style-type: none"> • Faux sites administratifs : attention aux arnaques 	
VOS DROITS	5
<ul style="list-style-type: none"> • Foires et salons : pas de droit de rétractation 	
SANTE	6
<ul style="list-style-type: none"> • Refuser un générique pourrait coûter cher au patient • Les risques de l' Androcur 	
DOSSIER :	7
<ul style="list-style-type: none"> • Complémentaires pour les étudiants 	
NOS ACTIONS NATIONALES DE UFC QC	8
<ul style="list-style-type: none"> • Application QuelCosmetic • 6 conseils anti-arnaques 	

Le mot du Président

Dans quelques jours la Foire de Grenoble va ouvrir ses portes. Dans ce numéro, vous trouverez quelques rappels pour vos achats en foire.



UFC-Que Choisir, sur France Bleu Isère, vous propose, depuis le 10 octobre 2018, 40 minutes d'intervention dans l'émission « les experts » de 09h à 09h40 avec des conseils juridiques au service des Consommateurs auditeurs de l'émission. Retrouvez les dates et fréquence sur notre site.

Vous avez un litige avec un professionnel et vous ne pouvez pas vous déplacer pour diverses raisons, nous vous proposons de vous aider pour trouver une solution à l'amiable par un traitement en ligne de votre dossier. Trois conseillers litiges participent depuis plusieurs mois à la mise en œuvre de ce service au profit du Consommateur. Devant l'affluence des demandes passant par notre site, <https://grenoble.ufcquechoisir.fr/>, nous recherchons des bénévoles pour renforcer cette équipe.

Depuis votre domicile, au moment où vous le souhaitez, vous aidez le Consommateur à résoudre son litige. Plus besoin de se déplacer au local de l'Association. Vous maîtrisez l'informatique, nous assurons votre formation sous le contrôle de notre juriste (formation au local en fonction de vos disponibilités). Une connaissance juridique de votre part sera un plus. Notre Fédération à l'origine de ce projet met à votre disposition un soutien juridique grâce à sa plate-forme de conseils. Un numéro de téléphone dédié au traitement des litiges est mis en place pour échanger si besoin avec le service juridique de la Fédération. Si l'expérience vous tente, rejoignez la première association de défense du droit du consommateur en prenant contact avec le bénévole chargé de vous accueillir :

administrateurbenevoles@grenoble.ufcquechoisir.fr

Si vous avez des questions, vous pouvez nous écrire à

admin1@grenoble.ufcquechoisir.fr

Participez à l'opération « Choisir son fioul » avant le 02 novembre 2018 et/ou avant le 07 décembre 2018. Renseignements et inscription sur www.choisirsonfioul.fr ou par téléphone au 09.75.18.02.38

ECONOMIE SOLIDAIRE



Depuis 1984, le Groupe Economique Solidaire ULISSE a pour objectif de favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle. L'accompagnement individualisé et contractuel se réalise dans le cadre de mises en situation de travail au sein des différentes activités que propose le groupe. Son action s'inscrit pleinement dans le champ de l'économie sociale et solidaire et s'appuie sur un ensemble de 5 Structures d'insertion par l'Activité Economique (ULISSE Grenoble Solidarité, ULISSE Solidura, Ulisse Services, ULISSE Intérim et ULISSE Energie). A travers son association historique « Grenoble Solidarité », le groupe Ulisse développe une activité de rénovation de bâtiments et travaux de second œuvre pour le compte d'entreprises privées ou de donneurs d'ordre publics (collectivités, administrations, établissements publics, universités). Une équipe de salariés en parcours d'insertion, encadrés par un professionnel expérimenté, réalisent des travaux de peinture, placoplâtre, enduits, etc... et se forment aux métiers du bâtiment pour retrouver le chemin d'une stabilité socioprofessionnelle.

<http://www.ulisse38.com/>

NOS LITIGES GAGNÉS

Source : UFC-Que Choisir Grenoble-Voirion

Aïe ! Mal aux dents



Monsieur A, bénéficiaire de la CMU vient à notre permanence santé car son dentiste lui a facturé un dépassement d'honoraires illégal de 580€, et exige son paiement

Nous conseillons à Monsieur A d'envoyer un courrier recommandé au dentiste avec copie au conseil de l'ordre départemental des dentistes. Nous fournissons à Monsieur A un modèle de courrier comportant le numéro de l'article de loi correspondant à l'impossibilité de demander un dépassement d'honoraires dans le cadre de la CMU.

Aussitôt, le dentiste a la dent moins longue et fait marche arrière : il rembourse les 580€ à notre adhérent !!!



Photovoltaïque LE MIRAGE DE L'ANNULATION DE CRÉDIT

Une association nommée SOS Entre aide démarque des consommateurs équipés en panneaux photovoltaïques. L'association prétend qu'elle peut faire annuler le crédit souscrit pour financer l'installation. Vraiment sérieux ?



« *Mais comment ont-ils pu savoir ?* » Cet après-midi de juillet, Gérard D., un habitant de Meurthe-et-Moselle, reçoit l'appel d'une jeune femme qui dit travailler pour l'association SOS Entre aide. Et elle paraît bien informée. « *D'emblée, enchaîne le particulier démarché, elle m'a parlé des panneaux photovoltaïques installés chez moi et financés par un crédit. Elle m'affirme qu'il était possible d'obtenir son annulation, et donc d'être remboursé, dans la mesure où le contrat signé comportait sûrement des erreurs dans le calcul du TEG, dans l'offre de prêt ou sur le bon de livraison.* » Gérard accepte un rendez-vous avec un « *consultant régional de l'association* ». C'est un retraité, Roland S., qui se présente chez lui. « *Je lui ai fourni tous les documents qu'il réclamait*, raconte notre consommateur. *Il m'a assuré qu'il pourrait récupérer les 24 000 € empruntés plus 5 000 € de dommages-intérêts. L'association travaille en deux temps : d'abord la recherche d'un accord amiable avec l'organisme de crédit puis, en cas d'échec, une phase contentieuse avec envoi du dossier chez un avocat spécialisé. Mon visiteur m'a réclamé un chèque de 2 000 € et m'a prévenu que l'association touchera 24 % du montant des sommes récupérées.* » Le représentant de SOS Entre aide s'engage toutefois à ne pas encaisser le chèque avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. « *Après son départ, j'ai quand même eu des doutes sur le sérieux de cette association*, reconnaît Gérard. *L'antenne locale de l'UFC-Que Choisir sollicitée les a confirmés. Du coup, j'ai rappelé Roland S. Il m'a répondu que si je n'étais pas convaincu, le mieux était de résilier.* » C'est ce qu'a fait Gérard qui a depuis récupéré son chèque.

UN AVOCAT QUI TOMBE DES NUES

Pénétrer les coulisses de cette association, dont le siège social est situé dans un centre d'affaires de Marseille (13), c'est tomber sur quelques zones d'ombre. Dans les conditions générales du contrat remis à Gérard, il est écrit que son affaire pourrait être confiée à un avocat qui exerce dans le Nord, M^e B. « *Ah vous me l'apprenez*, confie-t-il à Que Choisir. *Je suis surpris car un client garde le libre choix de son défenseur. Effectivement, je collabore avec SOS Entre aide. J'ai reçu quelques coups de fil de personnes envoyées par eux. Mais encore aucun dossier.* » Toujours est-il que cet avocat s'est associé dans une structure avec quelques confrères établis dans le Sud. Et qui, eux aussi, ont des contacts avec SOS Entre aide. Une technique pour rabattre des clients vers ces cabinets ?

Le site de l'association étonne en outre par le peu d'information que l'on y trouve. Le numéro de téléphone donné a boutit le plus souvent sur une boîte vocale qui ne prend pas de messages. Que Choisir a cependant fini par joindre Alain F., « *ancien fonctionnaire du ministère des Finances* », qui semble être « le » responsable de SOS Entre aide. « *Pour démarcher les propriétaires de panneaux photovoltaïques*, explique Alain F., *nous pourrions acheter une liste qui les recense, mais on le fait pas. Nous travaillons avec Google earth, qui nous permet de repérer les maisons équipées, et avec une douzaine de délégués régionaux. Lorsqu'un client nous confie son dossier, nous le soumettons à un expert que nous payons 1 200 € environ. Si on n'arrive à rien, on rembourse les 2 000 € versés. On s'engage dans une voie plus contentieuse seulement si l'adhérent dispose d'une protection juridique.* » Et Alain F. d'ajouter : « *Nous ne prenons que les dossiers pour lesquels nous avons une chance de gagner. Nous en avons 250 d'actifs : pour une quarantaine d'entre eux, des assignations en justice ont été envoyées et pour une douzaine d'autres nous négocions une transaction.* »

LES JUGES N'ANNULENT PAS AUTOMATIQUEMENT



Tout en précisant qu'avec « *le photovoltaïque on est face à des escrocs de haut vol* », Alain F. est catégorique : « *Les tribunaux nous donnent raison.* » Il se garde bien, néanmoins, de nous adresser quelques témoignages ou jugements appuyant ses dires... SOS Entre aide n'est pas la seule structure « à vendre » cet espoir de voir son crédit annulé. Et attention aux mirages. Aux tracas que le [photovoltaïque](#) a causé chez de nombreux particuliers, il ne faudrait pas en ajouter d'autres. [Comme le notait une enquête publiée par Que Choisir en 2016](#), les tribunaux sont loin d'annuler « *automatiquement* » les prêts viciés par des irrégularités. « *Et puis, dans le cas de Gérard D., on voit mal un juge prendre une telle décision. Cela fait tout de même 4-5 ans qu'il utilise ses panneaux* », note l'UFC-Que Choisir de Nancy qui a examiné son dossier.

Lire aussi

[Photovoltaïque - Comment traiter un litige ?](#)

[Photovoltaïque - L'incompréhensible cécité des sociétés de crédit](#)

Publié le : 10/09/2018 par Arnaud de Blauwe

Paris, le 17 septembre 2018

Communiqué de presse

N°699

Faux sites administratifs :

La secrétaire d'Etat Delphine GENY-STEPHANN lance une campagne d'information auprès des consommateurs pour effectuer des démarches administratives en toute sécurité

Delphine GENY-STEPHANN, secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Economie et des Finances, s'est rendue ce matin dans les locaux du Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE1) de la DGCCRF à Morlaix afin de lancer la campagne nationale de prévention et d'information des consommateurs intitulée «*Faux sites administratifs, attention aux arnaques!*».

Cette campagne nationale a pour objectif de donner aux Français les bons réflexes pour effectuer des démarches administratives en toute sécurité. De faux sites administratifs proposent d'effectuer moyennant rémunération, certaines démarches administratives courantes (demande d'extraits de naissance, d'extrait de casier judiciaire, de changement d'adresse, d'inscription sur les listes électorales...) alors qu'elles sont proposées gratuitement sur les sites officiels de l'administration accessibles depuis le site www.service-public.fr.

Pour les citoyens trompés, c'est un préjudice financier puisque la plupart des démarches administratives sont gratuites, mais également une intrusion dans la vie privée car l'utilisation de ces sites induit un accès à des données personnelles sensibles.

La campagne intitulée «*Faux sites administratifs: attention aux arnaques!* », rappelle les conseils pratiques suivants :

- Si vous avez une démarche administrative à effectuer, une seule adresse: www.service-public.fr !
- Vérifiez l'identité du site avant de donner vos coordonnées bancaires à un professionnel.
- Ne vous fiez pas toujours aux premiers résultats des moteurs de recherches, ni aux signes officiels type Marianne ou bleu-blanc-rouge
- Si vous êtes victime d'une arnaque, signalez-le auprès de la DGCCRF.

Delphine GENY-STEPHANN a déclaré: «*Quand on subit ce type d'arnaque en ligne, cela brise la confiance dans les démarches administratives. L'action de prévention est cruciale pour développer les bons réflexes. J'ai demandé à la DGCCRF de maintenir une grande vigilance en la matière car les pratiques frauduleuses en ligne évoluent très vite*».

Vous trouverez le dossier de presse de la DGCCRF et le kit de communication sur le lien suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/attention-aux-faux-sites-administratifs>

Contact presse:

Cabinet Gény-Stephann: 01 53 18 44 13 – laetitia.driss@cabinets.finances.gouv.fr

DGCCRF: 01 44 97 23 91 — communication@dgccrf.finances.gouv.fr

1 Le Centre de surveillance du commerce électronique est une unité d'investigation du Service National des Enquêtes de la DGCCRF. Basé à Morlaix, il est composé de 10 cyber-enquêteurs. Son rôle est d'identifier et localiser les auteurs de pratiques frauduleuses sur internet.



Institut national de la consommation



FOIRES ET SALONS : PAS DE DROIT DE RÉTRACTATION !

Lorsque vous achetez un bien ou un service lors d'une foire, d'un salon ou de toute autre manifestation commerciale, vous n'avez pas de droit de rétractation. En revanche, si l'achat est financé par un crédit qui lui est affecté, vous devez être informé d'un droit de rétractation portant sur ce crédit. Retour sur ces deux règles :

Règle n°1 : Vous devez être informé sur l'absence de droit de rétractation

Le professionnel qui propose la vente de bien ou la fourniture de services doit vous informer que vous ne disposez **pas d'un droit de rétractation** et ce, avant toute conclusion d'un contrat (article L. 224-59 du code de la consommation).

En pratique, il doit **afficher**, de manière visible, sur un **panneau** dont la taille est supérieure ou égale au format A3 et dans une taille de caractère ne pouvant être inférieure à celle du corps quatre-vingt-dix, la phrase suivante : "*Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand]*" (article 1 de l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif aux modalités d'information sur l'absence de délai de rétractation au bénéfice du consommateur dans les foires et salons).

Les **offres de contrat** proposées par le professionnel doivent mentionner la phrase suivante : "*Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon*". L'**encadré** comportant cette phrase doit être situé en en-tête du contrat et dans une taille de caractère qui ne peut être inférieure à celle du corps douze (article 2 de l'arrêté du 2 décembre 2014).

Règle n°2 : Vous devez être informé de l'existence d'un droit de rétractation pour le crédit affecté à votre achat

Si le professionnel propose en même temps que le contrat, une offre de crédit affecté (c'est-à-dire un crédit destiné à financer exclusivement un achat précis), il doit vous informer sur la possibilité de vous rétracter du crédit, dans les **quatorze jours** à compter de l'acceptation de l'offre (article L. 312-19 du code de la consommation). Cette rétractation entraîne automatiquement la résolution du contrat de vente ou de prestation de services, objet du financement (article L. 312-52 du code de la consommation).

L'information doit apparaître dans le contrat de vente ou de prestation de services (article L. 224-62 du code de la consommation). Ce **contrat** doit mentionner, en des termes clairs et lisibles, dans un **encadré apparent**, que :

- "l'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat,
- le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de quatorze jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L. 312-52 du code de la consommation,
- en cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix".

Pour en savoir plus :

- * Sur les règles applicables aux foires et salons, consultez la fiche de l'INC "La vente hors établissement (ou démarchage à domicile)" (encadré "Les foires et salons").
- * Sur le droit de rétractation, consultez la fiche de l'INC "Délais de réflexion, délais de rétractation".
- * Sur le crédit affecté, consultez la fiche de l'INC "Crédit à la consommation, le crédit affecté".

Camille Minaud,

Juriste à l'Institut national de la consommation

Date de publication : **27/04/2018 - Commerce/services**

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/foires-et-salons-pas-de-droit-de-retractation>

Code de la consommation

Partie législative nouvelle

Livre II : FORMATION ET EXÉCUTION DES CONTRATS

Titre II : RÈGLES DE FORMATION ET D'EXÉCUTION DE CERTAINS CONTRATS

Chapitre IV : Règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier

Section 5 : Contrats conclus dans les foires et salons

Article L224-59

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

REFUSER UN GÉNÉRIQUE COÛTERA BIENTÔT PLUS CHER AU PATIENT

Dès 2020, en cas de refus du générique proposé par le pharmacien, le médicament princeps pourrait n'être remboursé que sur la base du prix du générique.

Pour renforcer le recours aux médicaments génériques dans le cadre des économies demandées au secteur de la santé, le gouvernement mise sur deux nouvelles mesures, présentées à la presse dans le cadre du projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS).



La première de ces mesures est drastique : le remboursement d'un assuré qui ne souhaiterait pas, sans justification médicale, la substitution proposée par le pharmacien "se fera désormais sur la base du prix du générique", est-il écrit dans le dossier de presse officiel. Or un générique coûte en moyenne 40% de moins que le princeps, selon le ministère de la Santé.

"Il s'agit ainsi de reconnaître un même niveau de prise en charge pour des soins de même qualité", insiste le gouvernement. "Cette mesure s'appliquera à compter du 1^{er} janvier 2020 afin de disposer du temps nécessaire pour accompagner sa mise en place auprès des patients", est-il précisé.

La chasse aux mentions "non-substituables" injustifiées

L'autre mesure vise à "mieux réguler les conditions dans lesquelles les médecins" peuvent apposer la mention "non-substituables" sur leurs ordonnances et qui empêche les pharmaciens de proposer des génériques à la place des médicaments d'origine dits "princeps", selon Bercy

Rédigé le 26/09/2018, par la rédaction d'Allodocteurs.fr, avec AFP

AU TOUR DE L'ANDROCUR D'ÊTRE SUR LA SELLETTE

Selon une étude réalisée par l'assurance maladie et l'hôpital Lariboisière (Paris), prendre de l'Androcur (cyprotérone) multiplie par 7 le risque de méningiome (tumeur du cerveau) dès 6 mois de traitement, et par 20 à partir de 5 ans de traitement.

Les premiers résultats d'une étude menée par l'hôpital Lariboisière (Paris) et l'assurance maladie sont sans ambiguïté : pris sur le long terme, l'Androcur (cyprotérone), une hormone normalement indiquée dans la pilosité excessive chez les femmes, augmente fortement le risque de survenue d'un méningiome, une tumeur du cerveau. Il est multiplié par 7 à 6 mois de traitement (50 mg par jour, 20 jours par mois), par 20 à 5 ans. Heureusement, le méningiome est presque toujours bénin. Mais il peut occasionner des troubles de la parole ou de la vision. D'après les cas étudiés par l'hôpital Lariboisière, la tumeur régresse spontanément et totalement à l'arrêt du traitement.

En France, selon l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM), 57 000 femmes sont sous Androcur (cyprotérone). C'est beaucoup plus qu'ailleurs en Europe. Les motifs médicaux à l'origine de ces prescriptions ne sont pas clairement connus. La molécule, qui contre les effets de la testostérone, est officiellement commercialisée dans deux indications seulement : la pilosité excessive chez les femmes et le cancer de la prostate. Mais il est de notoriété publique que des médecins la donnent aussi et surtout hors AMM (autorisation de mise sur le marché), dans le syndrome des ovaires polykystiques, l'endométriose, la transition chez un homme qui souhaite devenir une femme, dans le traitement de l'acné, voire comme contraceptif !



Pour tenter de rationaliser le recours à l'Androcur, l'ANSM travaille à de nouvelles recommandations d'utilisation de la cyprotérone et va, à l'automne, décider de mesures de surveillance par IRM des patientes concernées. Elle va aussi déclencher une procédure européenne pour revoir la durée d'utilisation du traitement. Pour les patientes, le mieux est de rediscuter de la pertinence du traitement avec le médecin qui l'a prescrit, car quel que soit le motif, des alternatives à la cyprotérone existent et méritent d'être tentées.

Publié le : 11/09/2018 par Anne-Sophie STAMANE



ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE

Mutuelle pour jeunes et étudiants Visez les contrats pas chers ou l'ACS

Encore étudiants ou non, les plus de 18 ans qui doivent s'assurer seuls (demandeur d'emploi, en stage d'insertion professionnelle, en cours de création d'entreprise...) ou qui ne peuvent plus bénéficier de la complémentaire de leurs parents constituent une cible de choix pour les acteurs en présence. Les mutuelles jeunes se multiplient, les astuces marketing aussi.



LES GARANTIES INDISPENSABLES

- Consultations, pharmacie et hospitalisation à hauteur du [ticket modérateur](#), suffisant si l'on consulte uniquement des médecins adhérant au [CAS](#).

LES GARANTIES OU OPTIONS INTÉRESSANTES

- Forfaits de remboursements qui augmentent au fil du temps pour récompenser le fait de rester assuré plusieurs années.
- Prise en charge de médicaments antipaludéens et de vaccins non remboursés pour ceux qui voyagent régulièrement.
- Accès à des réseaux de soins en optique ou dentaire notamment.
- Accès à un service expert d'informations et de « chat » sur la santé, les dépistages, etc.
- Existence d'une application mobile pour gérer au mieux dépenses et remboursements.

Pour vous aider à choisir ...

LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SELON VOTRE PROFIL

[Mutuelle pour fonctionnaires et militaires - Les contrats des mutuelles sont très bien adaptés](#)

[Mutuelle pour les familles - Négociez un tarif de groupe](#)

[Mutuelle pour les retraités - Optez pour une mutuelle spécifique](#)

[Mutuelle pour les demandeurs d'emploi - Utilisez la portabilité avant tout](#)

[Mutuelle pour les auto-entrepreneurs - Visez les contrats simples](#)

[Mutuelle pour indépendants et professionnels libéraux - Profitez de la déductibilité de vos cotisations](#)

→ Accès direct au [Comparateur mutuelles santé de Que Choisir](#)

LA RÉGLEMENTATION

- Les contrats « jeunes » ou « étudiants » obéissent à la même réglementation que les autres contrats du marché. Ils doivent être responsables et solidaires : absence de sélection médicale à l'entrée, garanties viagères, prise en charge de certains actes de prévention notamment.
- Un jeune peut bénéficier de la [CMU-C](#) ou de l'[ACS](#). À une seule condition : le total de ses ressources doit être particulièrement modeste !

LES POINTS DE VIGILANCE

- Le fait de pouvoir consulter dès à présent des professionnels de santé, médecins compris, sans avoir à faire d'avance d'argent en attendant la généralisation du tiers payant prévue pour fin 2017.
- Pour les soins les plus coûteux (optique, dentaire...), même lorsque la prise en charge se limite au [ticket modérateur](#), l'absence de délai de carence est un point à vérifier. À défaut, aucun remboursement ne sera accordé.
- Les mutuelles pour « jeunes » ou « étudiants » tentent de se différencier en jouant notamment la carte de la prévention. Il ne s'agit que d'astuces marketing, les remboursements pour frais de contraception ou de sevrage tabagique par exemple étant très souvent anecdotiques.
- En plus des grandes garanties de base généralement souscrites en version [ticket modérateur](#), les contrats comportent de plus en plus d'options ou « renforts » de remboursement pour des soins ou appareillages (optique...) très peu pris en charge par l'assurance maladie. Attirants, ces renforts « à la carte » doivent être choisis à la souscription. Problème : ils renchérissent immédiatement le prix du contrat qui devient donc moins compétitif. Pour remédier à cet inconvénient, certains contrats autorisent une souscription au fil de l'eau. Une démarche opportuniste qui comporte deux limites : une entrée différée dans la garantie du fait d'un délai de carence et à terme, une hausse de cotisation plus élevée car la garantie a été « consommée ».

Article de Roselyne Poznanski



Consom'Agir

Les actions de la Fédération

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

LA MURE Tél. : 06 83 43 07 46

Du mardi au vendredi

17 avenue du Docteur Tagnard

38350 La Mure

VOIRON Tél. : 09 81 65 89 13

Maison des Associations

2 Place Stalingrad

38500 Voiron

Contact : antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr

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

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



Nouvelle version de l'application

QUEL COSMETIC

avec plus de références



Apple

<https://itunes.apple.com/fr/app/quelcosmetic/id1305784610?mt=8>

Android

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cosmetiques.quechoisir.quelcosmetic&hl=fr>

Le Réseau anti-arnaques, partenaire de l'UFC-Que Choisir, est spécialisé dans la lutte contre les arnaques de la consommation. Voici, sous forme d'adages, six recommandations pour mieux les détecter et les éviter

« Ce qui est gratuit n'existe pas »

Tout commerçant travaille pour vivre et pour dégager du bénéfice. La gratuité, ou un prix anormalement bas, d'un produit ou d'une prestation cache nécessairement une contrepartie financière, immédiate ou différée.

« Ce qui guérit tout ne guérit rien »

Les méthodes de santé miracle ne sont guère modestes : elles prétendent tout guérir, ce qui constitue de fait une aberration.

« Celui qui, votre avenir prédit, pour votre argent surtout éprouve de la sympathie »

L'humanisme existe-t-il chez les voyants de la vente à distance. Certainement pas puisqu'ils sont majoritairement fictifs. Le seul objectif, même lorsque la prestation est offerte, est de vous faire régler différents frais (envoi, administratif, offrande).

« On travaille pour être payé, on ne paie pas pour travailler »

Bannir les offres d'emploi ou travaux à domicile qui impliquent d'effectuer un paiement. Il ne faut pas inverser les rôles.

« Toute vigilance, internet anéantit »

Face à un magasin défraîchi, peu achalandé et peu fréquenté votre vigilance sera de mise. Ces alertes disparaissent sur internet quand vous découvrez la page d'accueil. Soyez curieux avant de vous engager (mentions légales, forums, Réseau anti-arnaques).

« Aux liens internet vous renoncerez »

Plutôt que de cliquer sur le lien d'un message qui semble émaner de votre banque ou de votre opérateur de téléphonie, accédez directement à votre espace client pour consulter les informations nécessaires.

TARIFS au 1er janvier 2018

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

Consom'Agir numérique : 5 € les 6 numéros

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
- ◆ Prendre RDV par mail à : sante@grenoble.ufcquechoisir.fr

Ouvert aux adhérents

Permanences mensuelles sur RDV

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