



MARS - AVRIL - 2020

N°181

1,50 €

Consom'Agir

Le Magazine du Consommateur

UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron



Nos litiges gagnés



Page 2

Actualités



Page 3

DGCCRF



Page 4

Vos Droits



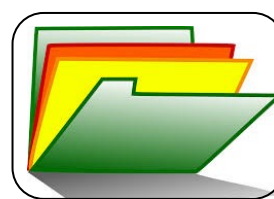
Page 5

Santé



Page 6

Dossier



Page 7

Le mot du président



En mars, se tiendra l'Assemblée Générale de notre Association UFC-Que Choisir de Grenoble-Voiron qui se déroulera le samedi 14 mars 2020 à partir de 10H00 à l'hôtel Mercure. Les bénévoles vous accueilleront dès 09H30. Nous comptons sur votre présence pour vous présenter les différents bilans de l'année 2019 ainsi que le nouveau projet d'orientation pour les trois années à venir, projet élaboré avec l'ensemble des bénévoles.

Mars sera également l'occasion de retrouver les Consommateurs à plusieurs occasions : journée mondiale du Consommateur, les RDV Conso et d'autres actions en cours de réalisation.

Plusieurs pétitions sont à signer :

- Le démarchage téléphonique : après que les Associations aient été entendues, nous voulons encore plus avec l'interdiction pure et simple de ce harcèlement, **signez la pétition soutenez-nous**
- Observatoire des Pannes : Un outil contre l'obsolescence programmée des appareils. Nous vous appelons à vous mobiliser et à signaler tous les appareils devenus trop vite inutilisables pour, ensemble, imposer une conception écoresponsable des produits.
- Choisirsonfioul.fr : Les achats groupés de l'UFC-Que Choisir reconduits pour faire le plein d'économie en 2020. Forte du succès de la campagne « choisir son fioul » en 2019, l'UFC-Que Choisir annonce la reconduction des achats groupés mensuels en 2020 afin de permettre à tous les ménages chauffés au fioul de réduire encore leur facture en s'inscrivant sur les campagnes mensuelles www.choisirsonfioul.fr et de leur permettre d'économiser les coûts de distribution.

Merci de votre confiance.

Le président de l'Association

Petite annonce : l'Association recherche une personne pour effectuer quelques travaux d'entretien, voir d'embellissement. Contact : administrateurbenevoles@grenoble.ufcquechoisir.fr



LITIGES GAGNÉS ...

Monsieur H. a acheté une raboteuse sur Manomano le 22/10/2019. Elle n'est jamais arrivée (adresse inconnue, nouveau rendez-vous sans présentation effective au domicile, renvoi à l'expéditeur).

Le consommateur n'arrivant pas à se faire rembourser ni même à obtenir une réponse directe de Manomano qui renvoyait la balle entre les services concernés (nous ne sommes qu'une plate-forme). Un courrier a été envoyé par l'association UFC-Que Choisir Grenoble, le mercredi 11/12 et lundi 16/12/2019, Monsieur H a appelé l'association pour dire qu'il avait été remboursé et ravi.



Monsieur et Madame L. ont acheté un véhicule Nissan Qashqai d'occasion il y a quatre ans. Le véhicule avait déjà un an. Depuis quelque temps, l'ordinateur de bord du véhicule se reboot toutes les quatre minutes : La radio s'éteint, les données du GPS sont perdues et l'ordinateur redémarre en anglais, le GPS se centrant alors sur la Grande Bretagne. Le véhicule ne s'arrête pas (c'est arrivé une fois mais la panne était apparemment différente) mais toutes les fonctions de l'ordinateur sont inutilisables.

Les consommateurs ont alors contacté leur concessionnaire qui leur a fait un devis pour des réparations à hauteur de 1494 euros (incluant une participation commerciale de 389,32 euros).

Pas d'accord, Monsieur et Madame L sont venus en RDV à l'association locale de Grenoble, le 26 novembre. Après avoir été reçus par un de nos conseillers, qui leur a expliqué que, du pur point de vue juridique, leur situation n'était pas très engageante devant les arguments du professionnel, un courrier a été envoyé à Nissan France. Nissan a, par courriel du 13 décembre, indiqué qu'était consenti aux époux L. un geste commercial leur laissant un reste à charge de 551 euros. Les époux L ont accepté l'offre et vont se rendre en concession pour que l'ordinateur soit changé. Heureux dénouement !



44ème Assemblée Générale

Samedi 14 mars 2020 à 10 heures

Hôtel Mercure Grenoble centre Président,
11 rue Général Mangin, 38100 Grenoble



Ordre du jour :

- ♦ Rapport d'activités
- ♦ Rapport financier
- ♦ Présentation et élection des candidats
- ♦ Projets d'orientation 2020-2023 de l'Association
- ♦ Résultats de l'élection des candidats au Conseil d'Administration
- ♦ Clôture de l'Assemblée Générale

Jaco l'a dit...

Dura lex, sed lex ! Dure est la loi, mais c'est la loi !

Or, comme un contrat c'est la loi des parties, sans faire de sophisme, le contrat est dur mais c'est le contrat.

Il m'arrive trop souvent de devoir expliquer à des adhérents, que la réponse à leur litige est écrite dans le contrat qu'ils ont souscrit.

Malheureusement, peu prennent le temps de lire les conditions de vente mentionnées dans les « conditions de vente » lors de leur commande par internet.

Vous pourrez toujours dire au juge « je n'ai pas eu le temps de lire le contrat de 19 pages », il considèrera ce moyen de défense comme inopérant.

Alors, si vous avez acheté un peu rapidement sur un site européen, lisez vite les conditions de vente pour éventuellement faire jouer votre droit de rétractation de 14 jours.

Qu'ai-je entendu récemment ? « Je n'avais pas vu que l'abonnement était gratuit pour un mois et que si je ne résiliais pas avant la fin du mois j'étais engagé pour un contrat payant d'un an ! »

Ou bien encore, « Je n'avais pas vu que lors de la remise des clés de ma voiture de location je devais présenter une carte de crédit et non une carte de débit ; d'ailleurs je n'avais même pas vu que cette mention était apposée sur le recto de ma carte bancaire ! »

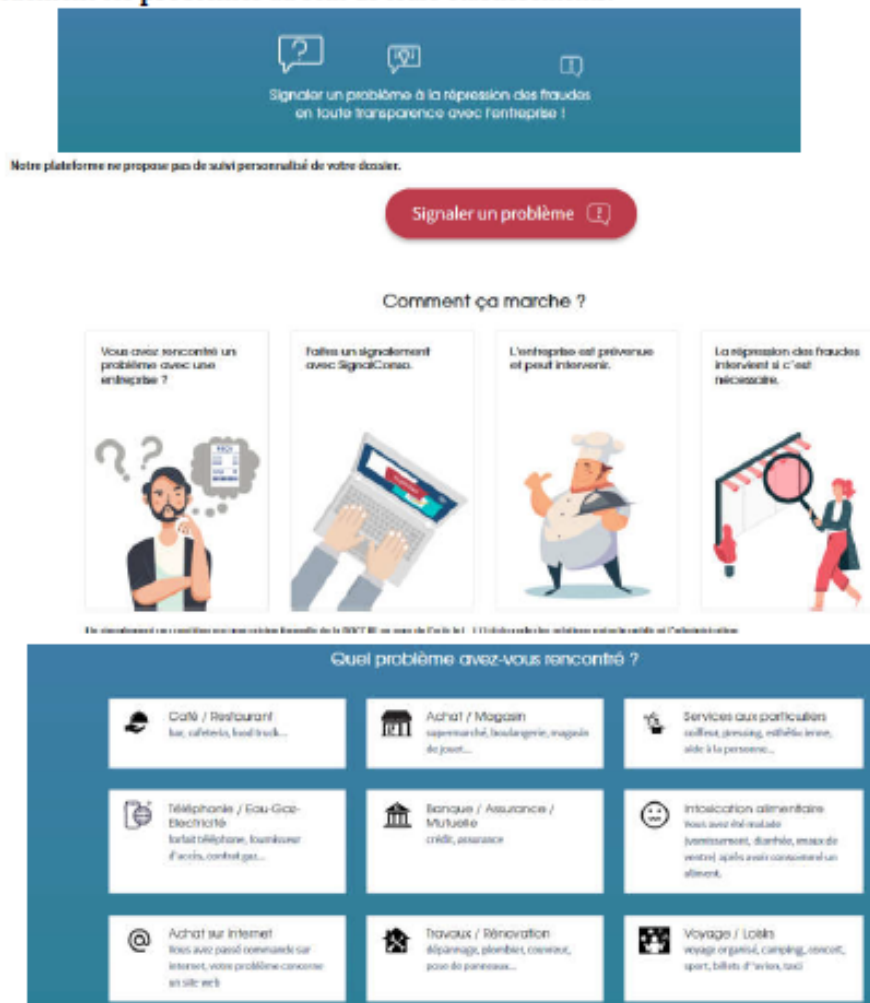
Alors, ce n'est plus le perroquet qui parle, mais le corbeau et, jurez, mais un peu tard, que l'on ne vous y prendra plus.



SignalConso, la nouvelle plateforme de signalement à destination des consommateurs

SignalConso permet aux consommateurs de signaler facilement les problèmes rencontrés quotidiennement lors de leurs achats : erreur de prix, produit périmé, publicité trompeuse... **Le signalement est enregistré dans la base de données de la DGCCRF.** Si les signalements sont trop fréquents, nombreux ou d'une extrême gravité, un contrôle de l'établissement sera déclenché.

Les signalements déposés sont également accessibles aux professionnels volontaires afin qu'ils puissent corriger rapidement les problèmes au sein de leurs établissements.



En Auvergne-Rhône-Alpes, la plateforme est en expérimentation depuis mars 2019.

Près de 140 signalements concernant des professionnels isérois ont été postés. Pour 66 d'entre eux, les professionnels concernés ont répondu et ont promis une action dans 85 % des cas. Exemple d'actions : résolution des litiges lorsque le consommateur est dans son droit, sensibilisation du personnel lorsqu'il s'agit de problème d'hygiène, d'affichage de prix ou de contrôle des dates limites de consommation.

Néanmoins, la DDPP de l'Isère est intervenue sur 17 signalements : hyper et supermarchés, restaurants, boulangeries, coiffeur, agence immobilière, commerces spécialisés (articles de sport, vins, rénovation énergétique)... Les anomalies signalées ont été à chaque fois confirmées et ont conduit à donner les suites administratives appropriées (avertissement, mise en demeure d'actions correctives ou suites répressives).

Accéder à l'application : - <https://signalconso.beta.gouv.fr/>



Remises et Réductions — Abonnés contre leur gré

Des cyberacheteurs ont découvert qu'après avoir profité d'une offre de remboursement sur Internet intitulée. Remises et Réductions, leur compte bancaire a fait l'objet d'un prélèvement mensuel de 12 €. Alors qu'ils pensaient bénéficier d'un cadeau, ils se sont en fait abonnés à un système de cash back payant censé leur permettre de récupérer une partie des sommes versées pour leurs prochains achats en ligne.



Pour Martine (1), tout a commencé après la commande d'une centrale vapeur sur le site des 3 Suisses. Au moment de payer, cette Parisienne clique sur un encart lui proposant de bénéficier d'un bon d'achat de 10 € sur une prochaine commande. Elle remplit le formulaire, laisse ses coordonnées bancaires. Trois mois plus tard, elle découvre avec surprise que son compte a été débité à deux reprises de 12 €, en juillet puis en août. **Alors qu'elle pensait profiter d'une offre de fidélisation proposée par les 3 Suisses, Martine a en fait été dirigée vers la page Remisesetreductions.fr, un site indépendant édité par la société Webloyalty spécialisée dans le cash back.**

Ebuyclub, iGraal... les sites de cash back sont bien connus des cyberacheteurs. Ils leur permettent de récupérer une partie du montant de leurs achats en ligne sous forme de chèque ou d'avoir. Dans la plupart des cas, l'inscription est gratuite, mais chez Webloyalty, il faut payer. D'ailleurs, si elle avait pris le temps de lire les petites lignes, Martine aurait découvert qu'en fournissant ses coordonnées bancaires, elle autorisait la société à lui prélever la somme de 12 € par mois. En échange, la société promet des remboursements plus élevés que la moyenne, de l'ordre de 10 %. Intéressant, à condition de commander souvent sur Internet...

IMPOSSIBLE DE CONNAÎTRE LA LISTE DES SITES

Pour attirer les abonnés, Webloyalty propose à des cybermarchands d'intégrer son « bon d'achat de 10 € » sur leur site. À chaque client qui s'abonne à Remises et Réductions par ce biais, le site marchand reçoit une commission. Combien ?

Impossible de le savoir. « *Donnée sensible* », réplique la société. Webloyalty n'est pas plus disert ni sur le nombre d'abonnés à l'offre Remises et Réductions, ni sur le nom des sites qui intègrent son offre. Impossible par ailleurs de connaître avant de s'abonner la liste des sites qui offrent droit à un reversement. « *Nous fonctionnons comme un club. Notre contenu et nos offres promotionnelles sont réservées à nos membres* », explique le responsable de l'offre qui préfère mettre en avant la gratuité du premier mois d'abonnement et la possibilité de résilier à tout moment.

Heureusement pour elle, Martine s'est rendu compte assez tôt de ces prélèvements. D'autres ont eu moins de chance. Marie-Paule (1), par exemple, a découvert sur son compte pas moins de 22 prélèvements de 12 € (soit un total de 264 €), suite à un achat effectué près de deux ans plus tôt. Webloyalty lui en a remboursé une petite partie. De leur côté, certains marchands ne semblent pas non plus satisfaits du système. Certains « gros » du secteur, comme Voyages-SNCF ou les 3 Suisses, ont préféré mettre fin à leur partenariat.



(1) Les prénoms ont été modifiés.



Médicaments antireflux :

RISQUE ACCRU DE GASTRO EN CAS DE PRISE CONTINUE

Les inhibiteurs de la pompe à protons, ou antireflux, sont très utiles pour éviter les lésions gastriques provoquées par certains médicaments (anti-inflammatoires, anticancéreux, etc.). Pris trop longtemps, ils s'accompagnent d'effets secondaires gênants. Parmi eux, un risque augmenté de gastroentérite, selon une étude.



Oméprazole, pantoprazole, rabéprazole... Ces médicaments contre le reflux gastrique (RGO) sont bien connus des Français. 16 millions d'entre eux en ont reçu en 2015, dont 4 % au long cours. Cette prise d'inhibiteurs de la pompe à protons (IPP) est associée à plusieurs effets indésirables (rénaux, cardiovasculaires). Une étude française (1) en ajoute un à cette liste. Elle s'est intéressée au **risque de gastroentérite** chez les usagers en continu de ces médicaments. Sa conclusion : il est augmenté par rapport à ceux qui n'en prennent pas. Au cours du suivi, les personnes prenant quotidiennement des IPP étaient 80 % plus à risque de tomber malades. Ce chiffre augmente avec l'âge. Inexistant avant 44 ans, le risque est doublé à partir de 65 ans.

Le nombre de gastro constatées au cours de l'étude reste faible. 1,3 % des patients sous IPP et 0,7 % de ceux ayant servi de contrôle ont contracté le virus. Cela s'explique facilement. Les auteurs de cette publication se sont appuyés sur une base de données de médicaments. Les cas de gastro ont donc été détectés par la prescription de médicaments antiémétiques, antidiarrhéiques, anti-infectieux, antispasmodiques, etc. Cette méthode a plusieurs limites. Ces traitements ont peu d'intérêt et ne sont pas systématiquement prescrits. Par ailleurs, la consultation médicale est loin d'être systématique en cas de gastroentérite aiguë.

Cette infection virale est extrêmement courante, avec 4 millions de cas par an. On sait, en revanche, que les véritables indications des IPP au long cours – plus de 6 mois – sont plutôt rares. Une telle prescription n'est utile que dans deux cas : en traitement d'entretien et de prévention des récurrences d'œsophagite par reflux gastro-œsophagien (RGO) et en traitement d'entretien de l'ulcère duodénal. Les abus, eux, sont légion. « En France, le mésusage des IPP a été évalué dans des études portant sur de petits nombres de patients, indique un rapport de l'Agence nationale de sécurité du médicament publié en décembre 2018. Sa proportion variait de 40 % à plus de 80 % selon les populations étudiées et les critères retenus. »



(1) “Association Between Acute Gastroenteritis and Continuous Use of Proton Pump Inhibitors During Winter Periods of Highest Circulation of Enteric Viruses”, JAMA Network Open, 27/11/19.



Rencontre entre l'UFC Grenoble-Voirion et les JA

Qui sommes-nous :

Jeunes Agriculteurs est le seul syndicat agricole entièrement dédié à la cause des jeunes. Apolitique et indépendant, il est représenté sur l'ensemble du territoire français par des agriculteurs âgés de moins de 35 ans.

Jeunes Agriculteurs défend une vision de l'agriculture familiale, où les agriculteurs prennent leurs décisions de façon indépendante et autonome et où se développent des exploitations viables, vivables et transmissibles. Jeunes Agriculteurs œuvre pour que demain, les agriculteurs soient nombreux, les territoires vivants et que notre alimentation ait du sens. La vocation de Jeunes Agriculteurs est d'assurer le renouvellement des générations en agriculture en facilitant les conditions d'accès au métier et en assurant des perspectives de long terme pour les jeunes qui s'installent.

Jeunes Agriculteurs a été créé autour de plusieurs missions qui sont au cœur de ses actions : défendre les intérêts des jeunes agriculteurs et ceux qui sont en phase d'installation, proposer des idées novatrices pour l'avenir, former les futurs responsables syndicaux, communiquer sur le métier d'agriculteur et animer le milieu rural.



ZOOM SUR LES JEUNES AGRICULTEURS DE L'ISERE

L'agriculture iséroise est présente sur l'ensemble du territoire : en montagne, en plaine, en zone péri-urbaine et également en vallée du Rhône. Cette diversité des territoires explique la diversité des productions présentes. Pour cette raison, les 160 adhérents de JA Isère se répartissent sur le territoire isérois en 13 entités locales. Un gros tiers de nos adhérents a fait le choix de produire sous signes officiels de qualité (AOP, IGP, AB, Label Rouge, Vergers écoresponsables, GlobalGAP...).

Au quotidien, JA Isère travaille activement en faveur du renouvellement des générations en agriculture. Nous organisons chaque année une dizaine d'interventions dans les établissements scolaires agricoles du département pour informer et orienter les potentiels « futurs porteurs de projets agricoles », souvent en étroite collaboration avec la Chambre d'agriculture. Nos représentants sont également présents dans les instances décisionnelles afin d'apporter notre expertise lors des refontes réglementaires.

Le second cheval de bataille de JA Isère est la communication. Nous intervenons auprès de différents publics : parlementaires, élus, représentants de l'Etat mais également grand public, scolaires, etc. L'objectif étant de casser l'image négative de l'agriculture médiatisée ces dernières années. Il devient primordial d'expliquer nos pratiques pour stopper les idées reçues, trop souvent sorties de leurs contextes. L'agriculture française a été primée « agriculture la plus durable du monde » [The Economist], ce n'est pas sans raison et nous devons l'expliquer aux consommateurs.

AMBITION POUR 2020

Fervents défenseurs du Manger français, JA a contribué à l'initiative citoyenne européenne Eat-Original : pétition qui a récolté 1 100 000 signatures. En parallèle, nous avons obtenu, auprès de la commission européenne, une période d'expérimentation sur l'étiquetage de l'origine des produits ces 3 dernières années dont le bilan a été tant révélateur que positif. Mais pour JA, la pérennité du dispositif n'est pas acquise au niveau européen et certaines mentions restent trop imprécises pour que le consommateur puisse faire un choix éclairé. Un travail politique devra s'engager en ce début d'année pour aboutir sur le sujet de la transparence sur l'origine des produits.



Consom'Agir

Nous contacter pour un litige de Consommation

GRENOBLE

24 Bis rue Mallifaud

38100 Grenoble

Tél. : 04 76 46 88 45

contact@grenoble.ufcquechoisir.fr

VOIRON

Maison des Associations

2 Place Stalingrad

38500 Voiron

Tél. : 09 81 65 89 13

antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr

Site : grenoble.ufcquechoisir.fr

Facebook : [@grenoble381](https://www.facebook.com/grenoble381)

Twitter : [@UFCquechoisir38](https://twitter.com/UFCquechoisir38)

Instagram : [@ufcquechoisir38](https://www.instagram.com/ufcquechoisir38)



Tous les jeudis à 12H15, intervention médias sur RCF
Fréquence 103.7 pour Grenoble, et 106.8 la Côte Saint André

TARIFS au 1er janvier 2020

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.**
- **Informier le consommateur sur les droits du patient**

Ouvert aux adhérents

Prendre RDV à : sante@grenoble.ufcquechoisir.fr

Soumettre un litige en ligne

Ce service de traitement en ligne des litiges vous permet d'obtenir des informations juridiques. Vous êtes un particulier et vous souhaitez connaître vos droits et recours vis-à-vis d'un professionnel (garagiste, artisan, opérateur de téléphonie, commerçant, banquier...) ?

Remplissez ce formulaire et une réponse vous sera apportée par notre association locale UFC-Que Choisir.

Les actions de la Fédération

Démarchage téléphonique INTERDISONS LE FLÉAU !

Publié le : 20/01/2020

Avec la recrudescence du démarchage téléphonique, l'exaspération des Français est à son comble. Pire, les secteurs qui y ont recours sont aussi ceux qui concentrent le plus de litiges de consommation (travaux de la maison, rénovation énergétique, fournisseurs d'énergie, assurances). Les pouvoirs publics doivent rompre avec la complaisance et interdire les appels non désirés !

Véritable harcèlement commercial, le démarchage téléphonique n'a pas été limité par Bloctel. 4 ans après sa mise en place, le dispositif s'avère inefficace en raison de dérogations bien trop extensives et de sanctions insuffisamment dissuasives.

La prospection téléphonique, particulièrement intrusive, est le seul système de démarchage individualisé où le consentement par défaut du consommateur est admis. Pour les courriels et les SMS, c'est le système de « l'opt-in » qui est retenu (le consommateur doit expressément accepter de recevoir des sollicitations). Cette interdiction des appels non désirés s'étend en Europe où après l'Allemagne, le Royaume-Uni a basculé vers l'opt-in face à l'échec de la liste d'opposition.

Déjà des avancées :

Le 30 janvier, les députés ont interdit le démarchage pour les travaux de rénovation énergétique et significativement augmenté le montant des sanctions en cas de démarchage abusif. Si nous n'avons pas encore obtenu une interdiction totale du démarchage téléphonique sauf consentement exprès préalable, les exceptions à Bloctel ont été considérablement réduites ce qui limite les risques d'être démarché une fois inscrit sur cette liste d'opposition.

Face au fléau que représente le démarchage téléphonique non désiré pour les consommateurs, nous demandons aux pouvoirs publics d'interdire purement et simplement cette pratique.

Signez la pétition

<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-demarchage-telephonique-interdisons-le-fleau-n74803/>

CONSOM'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