



MAI—JUN - 2020

N°182

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



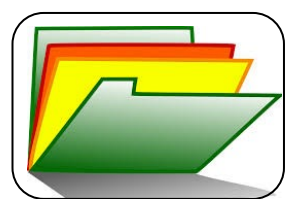
Page 5

## Santé



Page 6

## Dossier



Page 7

## Le mot du président



Notre pays doit faire face à une situation sanitaire exceptionnelle qui a conduit le gouvernement à prendre un certain nombre de mesures, dont un confinement strict de la population, pour essayer d'enrayer l'épidémie de Covid-19 ou coronavirus. En application de ces mesures votre association a dû adapter ses modes de fonctionnement pour continuer à exercer ses activités et remplir au mieux ses missions : information et défense des consommateurs et plus particulièrement de ses adhérent(e)s.

Depuis le lundi 16 mars les locaux de notre permanence à Grenoble et de notre antenne à Voiron sont fermés pour une durée indéterminée. Il n'est donc plus possible de prendre des rendez-vous. Mais notre salariée et nos bénévoles se sont mis en mode télétravail (ou télé bénévolat !) et restent disponibles et à votre écoute par l'intermédiaire des courriels de l'association, que ce soit pour des informations ou des conseils ou l'aide à la résolution de litiges. Vous pouvez donc nous écrire à l'adresse suivante :

Mail : [covid19@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:covid19@grenoble.ufcquechoisir.fr)

Malgré les conditions, nous continuons d'avancer. La première lettre d'information numérique a été envoyée début avril 2020 avec une fréquence bimensuelle. Si vous désirez la recevoir, merci de nous transmettre votre adresse mail sur l'adresse [contact@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@grenoble.ufcquechoisir.fr)

A quand la reprise de notre activité ? Dans quelles conditions de sécurité sanitaire pour tous, dans quelles conditions financières ?

Le fonctionnement de notre Association sera adapté aux décisions gouvernementales au minima. Le respect des gestes barrières, port du masque pour les Consommateurs sera une obligation, une seule personne par rendez-vous, le paiement des adhésions en carte bleue, etc...

Nous aussi, tout en restant à vos côtés, nous allons vivre un après-confinement.

Merci de votre confiance et continuez de prendre soin de vous.

Le président de l'Association.



## LITIGES GAGNÉS ...



Le 04 février 2020, sur notre site « [grenoble.ufcquechoisir.fr](http://grenoble.ufcquechoisir.fr) », un consommateur nous fait part de son problème en utilisant « soumettre un litige en ligne » :

M. T a commandé un article sur le site de bien-être Slimdoo, commande à laquelle a été ajouté un abonnement mensuel de 68,20€. Il contacte le professionnel qui lui indique que cet abonnement a été validé à la suite d'un mail qui aurait été adressé à M.T. Or, même s'il avait reçu un tel mail, en aucun cas, M. T n'aurait validé une telle transaction. De plus, il s'aperçoit tardivement que ces prélèvements ont lieu depuis août 2019...

Après examen des pièces transmises par notre adhérent, un courrier à l'en-tête UFC - Que Choisir Grenoble, demandant le remboursement des sommes prélevées est envoyé au professionnel. Une réponse favorable du professionnel, avec le remboursement de 409.20 € (six mois d'abonnement) est alors adressée à notre consommateur !

L'astuce (pas très honnête !!!) de ce site est que, dès lors que la case des conditions générales de vente est cochée, le professionnel s'arroge le droit d'effectuer un prélèvement sur la carte bancaire, alors même que rien n'est indiqué à ce sujet lorsque vous validez la commande, ni sur la facture liée à cette commande.



## Jaco l'a dit...

### Qui commande, paye ! On est responsable de ses actes ! On est responsable des objets que l'on a sous sa garde !

Je vois trop souvent des plaintes à propos de factures téléphoniques faisant apparaître l'appel de n° de téléphone n'entrant pas dans le cadre du forfait que le propriétaire de la ligne soutient ne pas avoir composé.

Le réflexe est de dire, ma ligne a été piratée et la réponse de l'opérateur est : « c'est vous qui avez composé ce numéro, donc, vous avez utilisé nos services payants ». « Mais non mais non ! Ce n'est pas moi ! » « Mais si mais si c'est parti de votre appareil ! »

Que se passe t-il ? Voici quelques exemples.

**1er exemple** : Il peut s'agir d'une arnaque (et souvent nos adhérents croient que l'opérateur doit en supporter les conséquences, alors qu'en droit c'est la responsabilité du délinquant qui doit être recherchée) qui consiste à détourner les données personnelles d'utilisateur de téléphone mobile en usurpant l'identité de leur opérateur.

La victime reçoit un email ou un SMS d'une personne **se faisant passer pour son opérateur**, l'incitant à consulter un lien la renvoyant vers un site contrefait ressemblant à celui de son opérateur. La victime communique, sans se méfier, les informations demandées : identifiant et mot de passe de son compte mobile, numéro de sa carte bleue...

À l'aide des données transmises, l'usurpateur se connecte à l'espace personnel de sa victime sur le site internet de son opérateur afin de commander une nouvelle carte SIM en prétextant l'avoir perdue ou abîmée. Après avoir obtenu la nouvelle carte SIM, il peut passer des appels et même détourner le code sécurité « 3D secure » envoyé par la banque par SMS pour réaliser des achats en ligne.



**2ème exemple** : Une personne âgée qui se sert très peu de son téléphone reçoit un SMS qui lui annonce une agréable surprise s'il clique sur le lien attaché à ce SMS. Résultat : la facture qui lui sera présentée fera apparaître une **communication téléphonique de deux heures avec Cuba** ! L'opérateur soutient que l'appel est bien parti de son appareil et depuis son domicile.

**3ème exemple** : Une vacancière est à bord du ferry en partance pour la Corse et appelle sa meilleure copine et converse avec elle pendant des heures. Ce qu'elle ne sait pas, c'est qu'une fois que **l'émission n'est plus couverte par les relais terrestres**, la transmission se fait par voie satellitaire et alors la c'est payant et à quel prix !

**4ème exemple** : Une personne se fait voler son téléphone. Elle apprend à ses dépens que **toutes les communications établies par le voleur** à l'étranger lui seront facturées tant qu'elle n'aura pas demandé l'interruption de sa ligne à son opérateur.



## Conséquences EPIDEMIE COVID19 - Nouvelles règles de remboursement dans le secteur du Tourisme

L'épidémie de Coronavirus étendue sur tous les continents contraint consommateurs et professionnels à annuler ou reporter leurs voyages. Une législation particulière\* liée aux circonstances exceptionnelles due à l'épidémie a été mise en place.

Une foire aux questions – réponses a été créée sur le site de la DGCCRF qui sera mise à jour au gré des nouvelles questions reçues.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouvelles-regles-de-remboursement-dans-le-secteur-du-tourisme-voir-la-faq>

Voici quelques exemples de questions et réponses que vous pourrez trouver sur ce site :

➤ **Quelles sont les annulations concernées par les nouvelles règles de remboursement ?**

Toutes les annulations de séjour touristique, d'hébergement, de location de voiture, de service touristique (concert, cabaret, cure thermale, spa, etc...). Les billets d'avion que vous avez achetés directement auprès d'une compagnie aérienne ne sont pas concernés par ces nouvelles règles. Il en est de même des billets de transport maritime, ferroviaire ou par autocar. Ces annulations sont à l'initiative soit du consommateur soit du professionnel et doivent être liées aux circonstances exceptionnelles dues à la propagation du covid-19. L'annulation doit intervenir entre le 1er mars et le 15 septembre 2020

➤ **L'agence de voyage est-elle obligée de m'informer de la durée et du montant de l'avoir ?**

Oui, l'agence de voyage, qui vous propose un avoir, a l'obligation, comme tous les professionnels concernés, de vous en informer dans un délai de 30 jours après l'annulation du contrat, par e-mail ou courrier papier. Elle doit indiquer précisément son montant et sa durée de 18 mois. Si l'annulation est intervenue entre le 1er et le 27 mars (date de l'entrée en vigueur de l'ordonnance), ce délai de 30 jours court à partir du 27 mars.

➤ **Est-il possible d'être remboursé immédiatement ?**

Ce sera au professionnel de choisir. En fonction notamment de sa situation financière, il vous proposera un remboursement pécuniaire ou un avoir. S'il ne peut pas vous rembourser immédiatement, le professionnel sera tenu de vous rembourser à la fin de la validité de l'avoir. Si vous rencontrez de graves difficultés financières, vous devez vous rapprocher du professionnel ou d'une association de protection des consommateurs. Une commission réunissant des professionnels et des représentants des consommateurs pourra décider, pour certains cas, des remboursements anticipés.

➤ **Dans quel délai le professionnel doit-il adresser une nouvelle proposition au consommateur ?**

Le professionnel dispose de 3 mois à compter de la date d'annulation pour proposer au consommateur une nouvelle prestation, ainsi qu'il l'en a informé dans les 30 jours suivant l'annulation du contrat. Cette nouvelle proposition sera valable durant 18 mois.

\*Ordonnance n°2020-315 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours



## Électricité et gaz Démarchage : ça disjoncte !

Une trentaine de fournisseurs se disputent le marché de l'électricité, 17, celui du gaz. Ils s'adonnent à une concurrence sauvage, aux dépens des consommateurs. Comparez donc bien les offres. *Que Choisir* vous y aide.

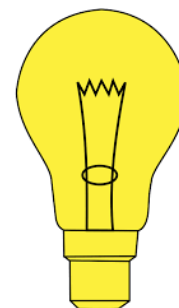
Entre le démarchage frénétique, le trop grand nombre de fournisseurs aux offres commerciales agressives, les publicités tapageuses de la grande distribution et les mastodontes de l'énergie qui promettent des prix toujours plus bas et stables, les marchés de l'électricité et du gaz recèlent de pièges tendus aux consommateurs et de propositions incompréhensibles pour les profanes. Des contrats personnalisés grâce au compteur Linky ont même émergé. Sans compter le risque qu'elles représentent pour la protection des données personnelles, ces nouvelles solutions épaississent encore davantage le brouillard dans lequel cette concurrence débridée entre vendeurs d'énergie plonge les Français.



Les témoignages qui affluent à *Que Choisir* confirment des dérapages en tout genre et des pratiques commerciales trompeuses, jusqu'à la vente forcée et au changement d'opérateur sans le consentement du client. Des particuliers nous signalent des tarifs qui s'envolent alors qu'ils avaient opté pour un prix fixe, des estimations et des prélèvements mensuels surestimant leur consommation, des échéanciers modifiés sans préavis, des rattrapages de consommation illégaux, des régularisations retardées... Ils rapportent les explications fumeuses, totalement déconnectées de leur vécu, qu'on leur sert. Enfin, à ce sombre tableau, il faut ajouter les erreurs de référence compteur lors d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur. De plus en plus fréquentes, elles empoisonnent la vie des ménages, contraints de payer une facture qui n'est pas la leur, voire de subir une coupure de courant ou de gaz. Le tout, sans que les entreprises en cause ne se précipitent pour corriger le tir !

### Des litiges en forte hausse

Le dernier bilan dressé par le Médiateur national de l'énergie pointe une forte hausse des litiges. Parallèlement, 61 % des foyers déclarent avoir été démarchés pour une offre d'électricité ou de gaz l'année dernière. Un taux effarant ! Alors que deux géants du secteur, Engie et Eni, sont sur la sellette depuis plusieurs années, la situation ne fait qu'empirer. De son côté, *Que Choisir* leur a décerné le titre peu enviable de « moutons noirs du démarchage ». À l'été 2019, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a perquisitionné leurs locaux dans le cadre d'une enquête pour démarchage abusif. Engie a même été condamné à deux reprises l'an passé. Pour avoir sollicité des particuliers en se faisant passer pour EDF, il a dû verser 1 million d'euros à l'opérateur historique. Puis les services de la répression des fraudes lui ont infligé une amende de 900 000 € pour avoir ignoré la réglementation protectrice du consommateur démarché à domicile ou par téléphone, et notamment refusé de prendre en compte les demandes des « clients » qui exerçaient leur droit de rétractation durant les 14 jours suivant la « vente ».





# Allergies

## Les pollens sont de sortie !

**La vigilance contre le coronavirus ne doit pas faire oublier la prise en charge des allergies respiratoires, dont la saison est bien entamée.**

Avec le redoux, les allergies respiratoires sont reparties de plus belle. Les pollens de cyprès font carton plein sur les bords de la Méditerranée, ceux de frêne ont pris leurs quartiers, avec de l'avance, partout ailleurs en France et le bouleau fait déjà des ravages. L'Atmo, fédération des associations de surveillance de la qualité de l'air, rappelle à point nommé qu'il existe des moyens de s'informer en temps réel sur cette pollution naturelle à l'origine de rhinites, asthme ou encore conjonctivite, et de troubles du sommeil. En France, une personne sur quatre souffre d'allergies respiratoires. La moitié des allergies sont provoquées par les pollens.

**Ambrosies, cyprès, aulne, noisetier, graminées** : quels que soient les allergènes en cause, s'abonner aux alertes polliniques du Réseau national de surveillance aérobiologique (RNSA, [www.pollens.fr](http://www.pollens.fr)) est une bonne façon de savoir à quoi s'attendre selon l'endroit où on vit. Les données sont basées sur l'analyse des échantillons d'air « respirés » par 84 capteurs de pollens (dont dix dédiés à l'ambrosie) placés partout sur le territoire. Autre solution, consulter les cartes publiées pour chaque région par les associations agréées de surveillance de la qualité de l'air (AASQA), sur la base des éléments transmis par le RNSA : les indices polliniques donnent un niveau de risque régulièrement actualisé, en général, il est décliné allergène par allergène (liste sur [www.atmo-france.org](http://www.atmo-france.org)).

**Les habitants de l'ouest de la France** ont la chance de bénéficier carrément d'une « alerte pollens » en direct ([www.alertepollens.org](http://www.alertepollens.org)). Elle émane des « pollinariums sentinelles », espaces où sont cultivées les espèces végétales sauvages les plus allergisantes de la région. Dès qu'une plante commence à polliniser, l'alerte est envoyée. Le traitement et les mesures de prévention peuvent être démarrés !

**Car la période de pollinisation n'est pas constante**, elle varie d'une année sur l'autre, comme le montrent les données publiées par l'Atmo dans son rapport 2019, tout juste publié. L'an dernier, la grande douceur hivernale dans le sud de la France a intensifié la pollinisation des cyprès, entraînant des niveaux de concentration record et des réactions allergiques fortes chez les personnes sensibles. À l'inverse, un début de printemps maussade et frais sur tout le territoire a ralenti celle des bouleaux, qui n'ont finalement que peu gêné les allergiques. La saison des graminées (herbes de prairie, céréales) a commencé tôt, et s'est prolongée à cause des épisodes de canicule. Les ambrosies, véritable fléau, ont occupé le terrain dès le début du mois d'août, pour ne disparaître que fin septembre.

**Le réchauffement climatique** a un impact sur la pollinisation, et donc sur les allergies : la saison des pollens est globalement plus longue, avec des exceptions notables suivant les espèces. Pour les arbres à chatons (bouleau, aulne, noisetier, frêne, etc.) et les plantes vivaces, la quantité de pollens produite et larguée dans l'air ambiant augmente quand le climat s'adoucit. La tendance inverse est observée pour les graminées (herbes des prairies, céréales, etc.). Attention, la pollution atmosphérique a tendance à aggraver les effets des pollens car elle irrite les voies aériennes supérieures et facilite la fixation de l'allergène.

### Les bonnes habitudes en période de pollinisation

Des médicaments antiallergiques existent, mais leur portée est limitée, et ils ont des effets secondaires. S'il est bien entendu impossible d'échapper à l'air ambiant, des mesures peuvent réduire l'exposition aux pollens.

#### À la maison

- Ne pas ouvrir les fenêtres toute la journée. Aérer avant le lever du soleil, ou à la nuit tombée.
- Se rincer les cheveux avant d'aller se coucher, pour éviter de répandre des pollens sur l'oreiller.

#### Dehors

- Ne pas faire sécher le linge en plein air.
- Les activités d'extérieur (trajet à vélo, sport, jardinage) doivent se faire avec un masque et des lunettes, de préférence le soir.
- En voiture, éviter de rouler fenêtres ouvertes.



## Accès aux soins DENTAIRES

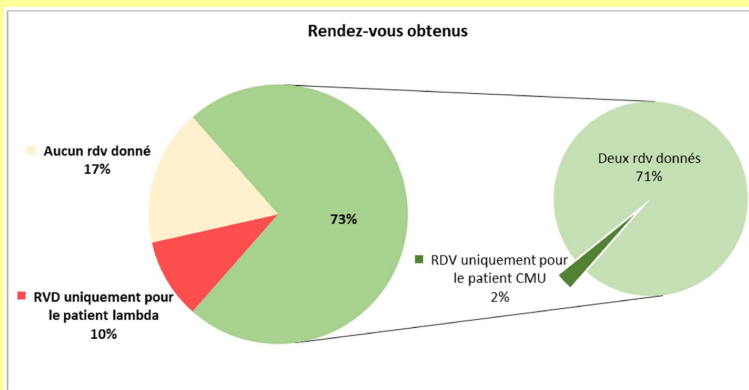
Après notre enquête publiée en début d'année (voir CA 180) qui montrait la difficulté à trouver un médecin traitant, celle-ci réalisée en 2019 montre ce qu'il en est pour les dentistes et, en particulier, pointe l'accueil que ces praticiens réservent aux bénéficiaires de la CMU (voir encadré)

### L'enquête

L'enquête a été réalisée par téléphone, de façon anonyme, par les enquêteurs bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir entre le 8 et le 22 juin 2019. Pour cette partie chirurgiens-dentistes, 100 associations locales ont enquêté dans 74 départements français, ce qui a permis de contacter 1 095 professionnels. Les clients-mystère ont appelé le cabinet dentaire dont ils avaient été chargés par leur responsable d'enquêtes, avec un scénario en deux temps :

- ◆ Ils représentent un individu lambda qui vient d'emménager dans la localité et souhaite obtenir un rendez-vous pour la pose d'une couronne.
- ◆ Ils représentent un patient CMU qui vient d'emménager dans la localité et souhaite obtenir un rendez-vous pour la pose d'une couronne.

Chaque dentiste a ainsi été contacté deux fois par nos enquêteurs. L'ordre des appels devait être alterné pour obtenir approximativement le même nombre d'appels commençant par le scénario du patient lambda que commençant par le scénario du patient CMU.



**Taux de refus national des patients CMU : 10%**

**Taux de refus en Isère : 14%**

### Le temps d'attente avant la mise en relation avec l'interlocuteur

Il a fallu moins d'une minute à plus de 60% des enquêteurs avant d'être mis en relation avec l'interlocuteur. Dans un peu plus d'un tiers des cas, l'attente a duré d'une à moins de cinq minutes. Seuls 4% ont patienté plus de cinq minutes une fois l'appel décroché avant d'obtenir un correspondant.

Il n'existe pas de différences significatives au niveau des temps d'attente selon le moment de la journée auquel l'appel a été passé (matinée, après-midi, début de soirée).

### L'interlocuteur

Les interlocuteurs ont toujours été jugés à la fois disponibles et aimables. Ainsi, plus de 96% des dentistes ont été jugés disponibles et 98% aimables.

### Aucun rendez-vous obtenu

Dans 17% des cas, les dentistes n'ont donné aucun rendez-vous. La principale raison évoquée est que les praticiens ne prennent plus de nouveaux patients dans leur cabinet. En second lieu, les professionnels informent que tous leurs créneaux sont complets et qu'il faut les recontacter ultérieurement. Pour environ 4% des patients, l'interlocuteur a indiqué que les rendez-vous se prenaient désormais sur Internet. Enfin, 4% des patients CMU se sont entendus dire spécifiquement que le dentiste ne prenait pas de patients CMU.

### Résultats par régions

Premier constat : Obtenir un rendez-vous chez un dentiste lorsque l'on réside en région Bourgogne-Franche-Comté, Normandie ou Nouvelle-Aquitaine est un exercice difficile. Dans ces trois régions, 30% des dentistes appelés n'ont accordé aucun rendez-vous à nos nouveaux patients. Ce taux est également de 26% en région Centre-Val de Loire, ce qui reste élevé.

A contrario, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur fait figure de bon élève, avec seulement 6% des dentistes n'octroyant aucun rendez-vous.

En Île-de-France, à peine 7% des dentistes ont refusé de prendre les nouveaux patients. Pour autant, 24% des praticiens n'ont pas concédé de rendez-vous au bénéficiaire de la CMU !





# 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](mailto:contact@grenoble.ufcquechoisir.fr)

## VOIRON

Maison des Associations

2 Place Stalingrad

38500 Voiron

Tél. : 09 81 65 89 13

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

Site : [grenoble.ufcquechoisir.fr](http://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.**
- **Informé le consommateur sur les droits du patient**

### Ouvert aux adhérents

Prendre RDV à : [sante@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto: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

### COMPARATEUR GAZ & ÉLECTRICITÉ

**Devant la recrudescence de démarcheurs pas toujours très honnêtes (voir notre dossier sur ce sujet en page 5), nous vous rappelons que l'UFC-Que Choisir met à votre disposition un outil permettant de comparer les tarifs.**

### Déontologie



Contrairement à d'autres comparateurs des fournisseurs de gaz et d'électricité du marché, l'UFC-Que Choisir n'est pas rémunérée par les fournisseurs comparés pour leur transmettre des coordonnées de prospects. Notre but est de présenter les tarifs de l'énergie chez les différents fournisseurs et de permettre au consommateur de s'orienter en fonction de sa consommation énergétique. Conformément à notre déontologie, l'UFC-Que Choisir n'a aucun lien de quelque nature que ce soit, ni intérêt direct ou indirect, avec les professionnels référencés. L'UFC-Que Choisir ne perçoit aucune rémunération des professionnels référencés.

L'ensemble des offres proposées par les fournisseurs nationaux est présenté.

**Tous les fournisseurs d'énergie présents sur le site sont traités avec une équité absolue.**



### Le fonctionnement du comparateur

L'internaute est invité à renseigner son lieu d'habitation, son type d'énergie et sa consommation en kWh.

L'internaute accède alors à la liste des fournisseurs d'énergie classés par ordre croissant de tarification annuelle. Pour chacun, sont indiqués le coût annuel et l'économie réalisable.

### À noter

Les tarifs s'entendent toutes taxes comprises, hors promotions ponctuelles.

Les tarifs présentés sont mis à jour tous les mois, dès que les fournisseurs mettent en ligne leurs nouveaux tarifs, et sur la base des éléments qu'ils communiquent (conditions générales des contrats ou formulaires personnalisés sur les sites Internet des fournisseurs).

<https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/>

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