JUILLET—AOÛT- 2020
N°183
1,50 €

Consom'Agir

Le Magazine du Consommateur

UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron

Nos litiges gagnés

Page 2

Actualités

Page 3

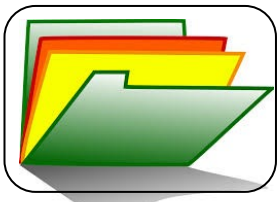
DGCCRF
Page 4

Vos Droits

Page 5

Santé

Page 6

Dossier

Page 7

Le mot du président

L'association Locale de Grenoble reçoit à nouveau les consommateurs, en maintenant le port du masque obligatoire. Notre antenne de Voiron, hébergée dans les locaux de la MDA ne sera pas opérationnelle avant septembre 2020. La crise sanitaire s'estompe laissant place à la crise financière que subit également l'association.

L'Association, par sa Commission Santé-Environnement (CSE) se mobilise.

Par un communiqué de presse de mars 2020, l'UFC de Grenoble soutient Le Collectif des Usagers des Cliniques Mutualiste, l'Union de Quartier Berriat-St Bruno-Europole, Les Amis des Cliniques Mutualistes, Le Groupe Hospitalier d'Intérêt Collectif de Grenoble et demande que l'ensemble des prestations de santé prodiguées aujourd'hui par le GHM, soient maintenues avec la même qualité et dans les mêmes conditions par le futur repreneur.

La CSE va s'investir également dans l'environnement. Si cette activité vous intéresse, prenez contact avec notre référent bénévole **administrateurbenevoles@grenoble.ufcquechoisir.fr**

BILAN DE LA QUALITÉ DE L'AIR 2019 EN AUVERGNE RHÔNE-ALPES et plus particulièrement en Isère.

Département faisant partie des plus émetteurs de la région, l'Isère concentre plusieurs problématiques. Avec un ensoleillement et des températures estivales favorables, la formation d'ozone est importante et l'exposition à la valeur cible pour la santé touche 97 % de sa population. Les voies routières importantes sont émettrices de dioxyde d'azote et les populations à proximité sont exposées à des dépassements des valeurs réglementaires et sanitaires. Même si le Nord-Isère et Grenoble gardent des niveaux en particules non négligeables, la situation s'améliore. Retrouvez le dossier complet en suivant le lien ci-dessous.

https://www.atmo-auvergnerhonealpes.fr/sites/ra/files/atoms/files/atmoaura_rapportannuel2019_bqa_ok_0.pdf

A retenir.

L'Association sera présente lors du forum des Associations de Grenoble le 05 septembre 2020.

Une conférence débat sur les produits endocriniens avec la participation de Rémy SLAMA, épidémiologiste environnemental, Directeur de recherche à l'Inserm est programmée au cours du dernier trimestre 2020.

Pour être au plus près de l'actualité, vous pouvez nous suivre sur notre site qui a subi un relookage, mais aussi via les réseaux sociaux .

Retrouvez tous les liens utiles en dernière page du journal.

Le président de l'Association.

LITIGES GAGNÉS ...

Depuis la souscription d'un abonnement **fibre haut débit,** auprès de l'opérateur SFR, Mr N n'a jamais pu l'utiliser pour cause de dysfonctionnement. Bien que l'opérateur s'engage à apporter tous les moyens nécessaires pour répondre à ses engagements, la connexion était médiocre, intermittente, et le service n'était pas au rendez-vous.

Mr N contacte à maintes reprises le service client et le service technique qui constate un sérieux problème avec une panne de la box qui perdure depuis longtemps.

En réponse à ses problèmes, SFR propose à Mr N une box de remplacement, ainsi qu'une offre gratuite d'une ligne mobile, mais rien n'y fait, et malgré ses appels aucun technicien ne s'est déplacé. Mr N décide de résilier son abonnement.

Finalement, pour réponse à Mr N, SFR envoie un courrier avec une facture de 566,48€, sur une ligne correspondant à une offre gratuite et pour un service non rendu. Et cerise sur le gâteau, SFR Relance Mr N, pour une facture impayée à hauteur de 108 euros !

Excédé, Mr N, prends RDV à l'association locale de Grenoble, et rencontre un conseiller qui prend en charge son dossier. Au nom de l'association, le conseiller transmet directement le litige par l'envoi d'un courrier de signalement au service dédié, afin de faciliter le règlement à l'amiable.

La réponse ne s'est pas fait attendre.

« Suite à votre intervention, voici un récapitulatif de notre réponse concernant notre différent »

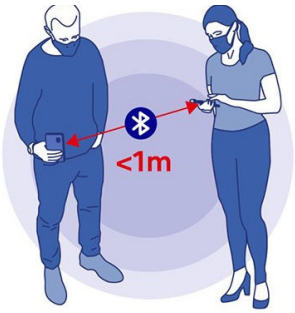
- Annulation de l'impayé de 108,90€.
- Résiliation sans frais de votre ligne 07.
- Annulation de la somme de 547,78€.

Cependant, votre compte client présente une créance de 35€ ! »

Mr N, voit enfin son litige réglé, avec un règlement de 656,68€ sur son compte. Merci à UFC et à son conseiller.

StopCovid Notre analyse de l'application officielle

L'application StopCovid, qui permet de prévenir les personnes qui ont été en contact rapproché avec un individu testé positif au Covid-19 dans les 14 derniers jours, respecte-t-elle notre vie privée ? Pour en avoir le cœur net, nous avons décortiqué en laboratoire les entrailles de l'application, analysé son fonctionnement et mis à l'épreuve les flux de données qu'elle échange avec les serveurs. Conclusion : l'application est sécurisée, mais souffre de quelques failles à souligner.



StopCovid est une application disponible gratuitement dans le Google PlayStore (Android) et l'App Store (iPhone). Elle permet de vous prévenir si vous avez été en contact rapproché (1 mètre) dans les 14 derniers jours avec une personne que vous ne connaissez pas et qui vient d'être testée positive au Covid-19. Elle utilise pour cela les signaux Bluetooth de votre smartphone. Basée sur le volontariat, l'appli ne demande aucune donnée personnelle aux utilisateurs (nom, adresse, numéro de téléphone ou autre) et une fois installée, il est possible de la désactiver. StopCovid a franchi le cap du million d'utilisateurs le 6 juin dernier. Le mode d'emploi est disponible à cette adresse : https://www.economie.gouv.fr/files/StopCovid/StopCovid_ModeEmploiCT.pdf

Retrouvez l'analyse complète sur :
https://www.quechoisir.org/actualite-stopcovid-notre-analyse-de-l-application-officielle-n80027/?utm_medium=email&utm_source=nlh&utm_campaign=nlh200610

Jaco l'a dit …

« La seule assurance qui me manque c'est une assurance contre les casse pieds » vociférait le Capitaine Haddock à l'adresse de Séraphin Lampion des assurances « Mondass ».
Un de nos adhérents se croyait bien assuré, s'agissant de ses réservations au bout du monde, et disait « oui mais moi j'ai la carte Visa Premier ou la Mastercard ».
Il fut bien désappointé quand la pandémie fut venue.
Il faut bien comprendre que les assurances ne couvrent pas les cas de force majeure ou les catastrophes naturelles ou industrielles.
Toujours, faut-il lire les dernières pages des contrats, car vous êtes assurés pour tout…. sauf pour tous les cas dont la longue liste est précisée dans l'article « exclusion des garanties ».
C'est ainsi que l'on peut trouver les exonérations suivantes :
L'assureur ne peut être tenu pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents ou des évènements suivants : guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique…), limitation de trafic aéronautique, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique.
C'est ainsi que l'on voit que les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens pour des motifs sanitaires, ne donnent pas droit à garantie de la part des assureurs.

À la demande d'Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances, la DGCCRF a lancé début mai une **enquête nationale pour garantir l'accès des Français à des masques de qualité et à des prix raisonnables.**

Au cours des trois premières semaines de mai, 5 673 établissements (supermarchés, pharmacies, grossistes mais également fabricants ou importateurs de masques de protection) sur le territoire national ont fait l'objet d'un contrôle, en particulier sur la base de 532 signalements reçus sur la plateforme SignalConso. Il résulte de ces données **un taux de conformité supérieur à 96% qui témoigne du sérieux et de la qualité du travail des professionnels.**

Les premiers relevés de prix effectués ont permis de s'assurer que l'encadrement des prix des masques de type chirurgical est globalement bien respecté. En ce qui concerne les masques textiles, et plus particulièrement les masques «grand public »à filtration garantie, pour la plupart lavables et réutilisables plusieurs fois, leur **prix de vente s'avère en moyenne inférieur à 50 centimes par utilisation**,quel que soit le canal de vente.

Les contrôles menés par la DGCCRF ont enfin mis en évidence que **l'information des consommateurs est parfois imparfaitement assurée :**

➔ **absence de notice d'utilisation ou notice rédigée en langue étrangère.** Pour les masques «grand public» textiles à filtration garantie, l'absence d'une notice dans l'emballage pouvait être acceptée dans un premier temps dès lors que celle-ci était mise à disposition sur le lieu de vente et sur le site internet du professionnel, ce qui n'a pas été le cas dans de nombreux commerces et a donc donné lieu à des avertissements (rappels à la loi) pour que les professionnels se mettent en conformité.

➔ les enquêteurs ont également mis en évidence **l'absence d'indication du nombre de lavages possibles** voire une indication différente de celle pour lesquels les tests ont été réalisés. Enfin, les contrôles montrent une **confusion possible entre les différentes catégories de masques pouvant être commercialisés.**

Information sur les différents types de masques :
https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/home/FAQ_masques.pdf

Focus en Isère : plus de 180 contrôles depuis début mai

➔ **contrôles engagés auprès de 13 fabricants ou importateurs de masques grand public.** Conformité des masques vérifiée pour 6 d'entre eux, en cours pour les autres.

➔ **veille hebdomadaire chez les revendeurs** en grandes surfaces, pharmacies, stations services, buralistes, ventes sur internet et autre points de vente - pour détecter des anomalies en vue de remonter la filière de commercialisation.

➔ **vérification du respect des prix pour les masques chirurgicaux.** Le prix de vente moyen en grande surface se situe entre 0,60 € et 0,92 € selon les points de vente et les réseaux[1] (prix plafond à 0,95 €).

➔ **observation des prix des masques grand public** : compte tenu du nombre de lavages mentionné, le coût d'utilisation varie de 0,05 à 0,8 € selon les points de vente et les réseaux[1].

[1]- *GMS, pharmacies, buralistes ou autres commerces*

Direction départementale de la protection des populations
22 avenue Doyen Louis Weil
CS 6 - 38028 GRENOBLE CEDEX 1
ddpp@isere.gouv.fr

Horaires d'ouverture au public :
- du lundi au vendredi de 9h00 à 11h00 et de 14h00 à 16h00

Permanence consommateurs :
- lundi de 14h00 à 16h00
- mercredi et vendredi de 9h00 à 11h00

Démarchage téléphonique : Le Sénat n'abandonne pas les consommateurs en rase campagne…

BILLET DU PRÉSIDENT ***publié le 05 juin 2020***

Après l'examen par la Commission des Lois du Sénat du texte sur le démarchage téléphonique, qui comprenait grâce à votre forte mobilisation via notre pétition, plusieurs avancées (interdiction du démarchage dans la rénovation énergétique, restrictions des dérogations à la liste d'opposition Bloctel), on se demandait quelle mouche avait piqué les membres de la Haute Assemblée qui entendaient revenir sur ces avancées en les supprimant purement et simplement…

Après avoir plaidé à l'unanimité par le passé pour le système d'Opt in (consentement exprès avant d'être démarché), les Sénateurs entendaient-ils dorénavant abandonner les consommateurs en rase campagne… de démarchages intempestifs ?!

Heureusement, la sensibilisation et **la mobilisation de l'UFC-Que Choisir alliée à une dizaine d'autres associations de consommateurs** a porté ses fruits ! Les enquêtes et **pétition** de l'association ont été au cœur des débats qui ont opposé les partisans de la politique des petits pas, aux Sénateurs plus ambitieux, pleinement conscients du harcèlement commercial dont sont victimes les consommateurs…

Si, malgré une kyrielle d'amendements en ce sens, l'Opt in n'a pas triomphé, les Sénateurs laissant (bien optimistes) une dernière chance à Bloctel, les meubles ont été sauvés ! Et à l'arrivée, je dois avouer avoir été satisfait du vote des Sénateurs en plénière. L'interdiction dans le domaine de la rénovation énergétique a été restaurée, les restrictions aux dérogations à la liste d'opposition Bloctel musclée ont été maintenues, et surtout un amendement de Jean Pierre SUEUR répondant à notre appel à plus de transparence a été adopté. En effet malgré l'avis défavorable du rapporteur et du gouvernement, une majorité de Sénateurs ont permis l'adoption du principe d'un préfixe obligatoire pour les appels commerciaux, permettant aux consommateurs de les identifier plus simplement…

Tout n'est cependant pas gagné… Reste maintenant la discussion en commission mixte paritaire avant l'adoption définitive. Comptez sur nous pour rester mobilisés, et ne pas raccrocher dans notre détermination à assainir le démarchage téléphonique !

Alain Bazot - Président de l'UFC - Que Choisir

Reprise du procès Mediator : nos conclusions

9 juin 2020

À L'ÉPOQUE DE L'OUVERTURE DE L'INFORMATION JUDICIAIRE EN 2011*, LE COLLECTIF INTERASSOCIATIF SUR LA SANTÉ (CISS) – DEVENU UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS AGRÉÉES D'USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ (UNAASS) – SE CONSTITUAIT PARTIE CIVILE ET DÉPOSAIT DEUX PLAINTES DANS LE CADRE DE CE PROCÈS.

Après une longue interruption due à la crise sanitaire, il reprend ce mardi 9 juin avec les plaidoiries des parties civiles et ce jusqu'au 23 juin. Voici nos conclusions.

CONSULTER LES CONCLUSIONS

**Le 18 février 2011, une information judiciaire était ouverte aux chefs de :*

- *Tromperie sur les qualités substantielles, la composition ou la teneur en principe utile, l'aptitude à l'emploi, les risques inhérents à l'utilisation du produit, les contrôles effectués, les modes d'emploi ou les précautions à prendre ;*
- *Tromperie aggravée par la mise en danger de l'homme ;*
- *Prise illégale d'intérêt par personne exerçant une fonction publique ;*
- *Participation illégale d'un fonctionnaire dans une entreprise contrôlée ;*
- *Complicité et recel de ces délits.*

Une seconde information judiciaire était ouverte visant spécifiquement les faits de blessures et d'homicides involontaires.

SUR LE MÊME SUJET

- ***Mediator : les associations s'indignent du double langage de Servier***
- ***L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM – Fiche Santé Info Droits pratique***

SOUTENEZ LES AGRICULTEURS, « CONSOMMER LOCAL »

Depuis le début de cette crise sanitaire, les Jeunes Agriculteurs de l'Isère, l'ensemble des élus professionnels, les élus locaux et départementaux se battent quotidiennement pour soutenir les agricultrices et les agriculteurs de l'Isère.

Nombreux d'entre vous ont fait la promotion des producteurs de leurs communes auprès de leurs administrés, donnant ainsi l'opportunité aux citoyens de se nourrir localement et sainement, tout en maintenant une activité agricole indispensable dans nos communes rurales.

Nous voyons depuis le début de cette crise un changement des pratiques de consommation en privilégiant le consommer local.

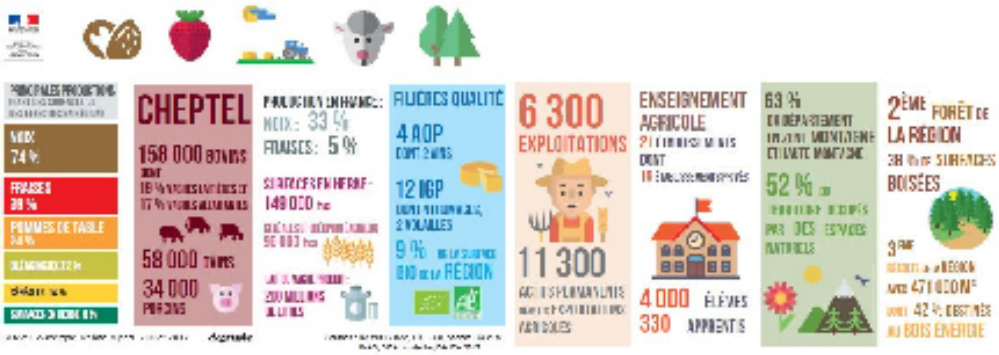
Durant le confinement, une carte a été mise en place par la Chambre d'Agriculture de l'Isère afin de trouver des produits locaux : https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1nq-UJAtD9P5-PQuTdXdFPTPIOMI6wjYo&usp=sharing

Nous ne savons pas de quoi demain sera fait et nous saluons ces changements, que nous prônons depuis des dizaines d'années.

Consommer français, c'est être certain de consommer des produits de qualité répondant en totalité aux critères du développement durable : allier économie, écologie et social.

Les Jeunes Agriculteurs de l'Isère restent inquiets pour la suite.
Les habitudes vont-elles rester au local ?

L'agriculture iséroise se qualifie par sa diversité de productions et son dynamisme économique. Elle a su mettre en lumière la qualité de ses produits et leurs particularités, en développant notamment des produits sous signe de qualité.



L'Isère se caractérise également par la proximité de bassins de consommation importants. Les consommateurs jouissent de cette palette de productions qui leur permet de s'approvisionner localement en de nombreux produits (bruts et transformés).

La plupart des producteurs isérois ont amélioré leurs pratiques environnementales et le respect du bien-être animal pour répondre à la demande des consommateurs. Ces derniers doivent continuer à acheter local, afin de donner les moyens aux producteurs isérois de continuer de les nourrir, tout en améliorant leurs pratiques agricoles.

N'hésitez plus et continuez à consommer local !!!
#MangezFrançais #Mangezlocal

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
Twitter : @UFC-Que Choisir Grenoble/Voiron
Instagram : @ufcquechoisir381

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.**
- **Informer 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

Comparateur des supermarchés

Trouvez le supermarché drive le moins cher près de chez vous

Comment faire vos courses au meilleur prix, à côté de chez vous ? Avec notre carte interactive des drives, visualisez les prix des magasins proches de chez vous, rayon par rayon (épicerie, fruits et légumes, produits laitiers, boucherie, boisson, hygiène et beauté). Que Choisir relève les prix sur plusieurs centaines de produits de grandes marques ou de marques de distributeurs (MDD) achetés régulièrement par les consommateurs puis dresse un palmarès de tous les supermarchés à partir d'un indice de prix clair et précis.

https://www.quechoisir.org/carte-interactive-drives-n21243/

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