



NOV - DEC — 2020

N°185

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



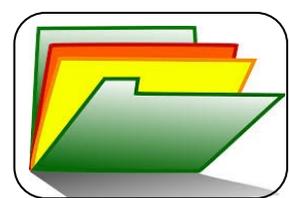
Page 5

## Santé



Page 6

## Dossier



Page 7

## Le mot du président



Les nouvelles contraintes sanitaires n'empêchent pas l'ensemble de l'équipe Grenoble Voiron de continuer leur investissement au profit des consommateurs et, après plusieurs mois de fermeture, les locaux de la maison des associations de Voiron ont réouvert. Attention, seuls les paiements par chèque seront acceptés

Au cours du mois d'octobre 2020, nous avons interpellé l'ensemble des députés du département de l'Isère sur le projet de loi visant à réautoriser l'utilisation des produits contenant des néonicotinoïdes pourtant interdits depuis 2018.

Notre Association est membre d'Atmo Auvergne-Rhône-Alpes, l'observatoire agréé par le Ministère de la Transition écologique et solidaire, pour la surveillance et l'information sur la qualité de l'air en Auvergne-Rhône-Alpes. Nous vous invitons à consulter <http://www.atmo-auvergnhonealpes.fr/>

Nous finirons ce mot du président par un remerciement tout particulier à Alain, bénévole depuis plusieurs années qui a décidé de mettre un terme à son bénévolat.

Vous pouviez compter sur lui pour vous accueillir où vous renseigner sur le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org)

Nous pouvions compter sur son expérience et sa compétence en informatique.

La porte de l'association te sera toujours ouverte. Merci Alain.

***Ré-adhérer, c'est soutenir notre investissement au service du Consommateur***



## LITIGES GAGNÉS ...

Ce litige concernait M. V. et VOYAGE LECLERC, représenté ici par une de ses agences située à CHAMBÉRY. M. V. avait réservé un voyage à forfait à destination de la RUSSIE prévu du 07/09/20 au 18/09/20, pour deux personnes. Le transport, l'hébergement et des excursions étaient prévus au contrat.

Il avait versé un acompte de 1.348 euros le 19/02/20 et devait s'acquitter du solde de 2.702 euros le 29/07/20. Suite à la pandémie de COVID-19 M. V., bien informé des décisions gouvernementales, a envoyé une demande d'annulation le 30/06/20 à l'agence susmentionnée. Cette agence lui a répondu que s'il souhaitait poursuivre cette démarche, des frais d'annulation d'un montant de 394 euros seraient alors appliqués. Après l'envoi de plusieurs documents à cette agence par le conseiller litige l'ayant reçu, le professionnel a décidé de revoir son interprétation de l'ordonnance du 25 mars 2020 qui n'était pas adaptée au cas de l'espèce. M. V. a, par la suite, pu obtenir un avoir équivalent au prix du contrat, valable 18 mois et remboursable à terme et ce le 17/07/20, soit moins de 30 jours après la demande d'annulation.



*Publié par Corentin*



Madame G a signé un bon de commande pour une cuisine au prix TTC de 9.000 €. Le même jour, elle a versé un acompte de 3.000 €.

Par courriel en date du 6 juillet 2020, soit moins de deux jours après avoir signé le bon de commande, Madame G a indiqué qu'elle ne souhaitait pas que le modèle proposé soit installé, celui-ci étant inadapté à son domicile. Par LRAR du 9 juillet 2020, Madame G a formulé sa rétractation et a demandé la restitution de l'acompte versé.

N'ayant pas obtenu satisfaction, elle a dû faire appel aux services de l'Association locale de l'UFC Que-Choisir de Grenoble afin que son litige soit résolu.

Ainsi les tribunaux déclarent comme irréguliers les bons de commandes qui auraient été signés sans prise de mesures préalables de la pièce ou du lieu de la future implantation.

En l'espèce, c'est notre adhérente qui a dû vérifier que les dimensions ne correspondaient pas à celles du lieu d'installation. Cette dernière, qui était venue obtenir quelques renseignements s'est trouvée victime d'un vendeur peu scrupuleux qui est arrivé à la convaincre en deux heures de lui verser un acompte sous prétexte d'une remise exceptionnelle. Après l'envoi d'un courrier de signalement par nos soins, notre adhérente a obtenu la restitution de son chèque de 3.000 €.

*Publié par Mathilde*

## Urgences— Un forfait de 18 € à relativiser

**L'annonce d'un forfait à payer pour tout passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation a créé la polémique. Décryptage d'une mesure qui, pour les malades, ne changera pas grand-chose.**

L'annonce d'un forfait pour tout passage dans un service d'urgences sans hospitalisation dans la foulée a fait scandale. La mesure figure dans le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) pour 2021, présenté à l'Assemblée nationale en octobre. Le forfait se monterait à 18 €, sauf pour les personnes en affection de longue durée (ALD) et les femmes enceintes, qui bénéficieraient d'un tarif réduit, fixé à 8 €. L'exonération totale serait limitée aux enfants victimes de sévices, aux victimes d'actes de terrorisme et aux situations relevant de l'urgence sanitaire.

Alors, payantes, désormais, les urgences ? Ce n'est pas si simple. D'abord parce qu'elles le sont déjà. Contrairement aux idées reçues, **recevoir des soins aux urgences d'un hôpital n'est pas gratuit**, sauf pour les personnes bénéficiant par ailleurs d'une prise en charge totale (femmes enceintes, personnes en affection de longue durée, accidents du travail, etc.). En dehors de ces exceptions, toute personne qui se rend aux urgences reçoit quelques semaines plus tard par courrier une note à régler ! Consultation, actes de radiologie médicale, examen sanguin, sutures, etc., sont facturables. Il y a même un forfait « accueil et traitement des urgences (ATU) » qui s'applique déjà en cas de passage non suivi d'hospitalisation, pour un montant de 25,28 € ! 80 % du coût total des soins est couvert par l'assurance maladie, mais, comme en ville, il y a un reste à charge, appelé ticket modérateur, que doivent payer les malades. La complémentaire santé rembourse le plus souvent cette part de la dépense.



Que changerait le forfait voulu par le gouvernement ? Il remplacerait à la fois le ticket modérateur, le forfait « accueil et traitement des urgences » et le forfait de 24 € sur les actes coûteux de plus de 120 € actuellement en place. Les complémentaires santé pourront le rembourser. « *Il s'agit avant tout d'une mesure de simplification, qui facilitera la facturation pour les établissements* », explique Féreuze Aziza, représentante de France Assos Santé au conseil de l'assurance maladie. L'affichage politique n'est pas anodin : quitte à prêcher des demi-vérités, le gouvernement espère, en brandissant l'arme du forfait payant, désengorger les services d'urgence...

Concrètement, si le montant de 18 € est confirmé, les personnes actuellement soumises à plusieurs forfaits et à un ticket modérateur important en raison du coût des soins prodigués aux urgences seraient plutôt gagnantes. « *C'est la disparition des situations d'exonération qui nous pose problème* », souligne Féreuze Aziza. Les personnes en affection de longue durée ou les femmes enceintes deviendraient redevables du forfait, alors que leurs soins sont, en principe, totalement couverts par la solidarité nationale. France Assos Santé va déposer un amendement au projet de loi pour qu'elles restent dispensées du paiement du forfait.

Publié le 7 octobre par Anne-Sophie Stamane

## Jaco l'a dit ...

On ne cesse de vous le répéter ! Devenez bénévoles de l'association. Quelles que soient vos compétences, vous pouvez toujours aider. Il y a même des bénévoles qui se sont rencontrés à l'association et qui ..... se sont mariés.

A propos de mariage Jaco voulait vous rappeler qu'en matière de délais de livraison de biens ou de service, dans l'hypothèse où le professionnel n'aurait pas satisfait à l'obligation d'indiquer au consommateur une date ou un délai de livraison, il est contraint de livrer ou d'exécuter le service dans un délai maximal de 30 jours à compter de la conclusion du contrat. Néanmoins, le consommateur peut résoudre immédiatement le contrat (sans passer par la phase d'injonction préalable) dans les situations suivantes : lorsque l'absence de livraison dans les délais résulte d'un refus du professionnel de livrer ou de fournir le service ou lorsque la date de livraison ou d'exécution du service constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette notion de condition essentielle du contrat s'apprécie soit au regard des circonstances même du contrat (achat lié à un événement ponctuel, **tel un mariage par exemple**), soit au regard d'une demande expresse du consommateur au moment de la conclusion du contrat.

C'est ainsi que si la future mariée a fixé avec la couturière une date précise pour la livraison de la robe de mariée, la loi délègue à l'acheteuse de donner un délai supplémentaire à la vendeuse pour la livraison. Le contrat est rompu de facto au jour de la date promise pour la livraison.

Il en est de même pour les faire part qui doivent être imprimés pour la date fixée.

La mariée sera certes remboursée (dans le délai de 14 jours dit la loi), mais avec ces contre temps, comme on dit dans mon village, « elle ne sera pas à la noce ».

Publié par Jaco (bénévole de l'association)



## Lancement du premier comparateur officiel de prix des prestations des centres de contrôle technique automobile

Depuis le 8 octobre, le site internet [www.prix-contrôle-technique.gouv.fr](http://www.prix-contrôle-technique.gouv.fr) permet la comparaison des prix des prestations pratiquées par les centres de contrôle technique automobile.



### LE PRIX DES CONTRÔLES TECHNIQUES

Mise à disposition des données du site des prix des contrôles techniques de manière libre et gratuite (open data)

#### TROUVEZ UN CENTRE pour votre contrôle technique

Type de véhicule  
Voiture Partic...

Type d'énergie  
Essence

Département  
ISERE

Ville ou code postal  
FONTAINE - 38600

ME GÉOLOCALISER

RECHERCHER

EFFECTUEZ UNE RECHERCHE ET VISUALISEZ LES CENTRES LES PLUS PROCHES SUR LA CARTE OU EN LISTE  
et trouvez le centre le plus proche

Accessible aux particuliers, ce site internet est géré par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

Développé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), avec l'appui de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) du ministère de la transition

écologique, ce site internet permet aux automobilistes de connaître et comparer, grâce à un outil de géolocalisation, les prix des prestations de contrôle technique, qui varient en fonction de la politique commerciale et tarifaire de chaque centre de contrôle technique<sup>1</sup>.

En 2019, 17 300 000 contrôles techniques périodiques de véhicules légers ont été réalisés par près de 6400 centres de contrôle agréés<sup>2</sup>. Ce site internet présente l'avantage de regrouper l'ensemble des principales informations nécessaires aux consommateurs au sein d'un outil unique, exhaustif, fiable et sécurisé.

Les prix renseignés par les centres de contrôle technique concernent les visites et les contre-visites techniques des voitures particulières, de collection, camionnettes, 4X4 et camping-car, et sont classés par type d'énergie (essence, diesel, gaz, hybride et électrique).

Créé sur le modèle du site [www.prix-carburants.gouv.fr](http://www.prix-carburants.gouv.fr) - qui informe le consommateur du prix du carburant - le site <https://prix-contrôle-technique.gouv.fr><sup>3</sup> a été conçu en lien avec les organisations représentatives de la profession - le CNPA et la FNA<sup>4</sup>-, ainsi que l'UTAC OTC<sup>5</sup>.

**Au 4ème trimestre 2020, une enquête nationale de la DGCCRF à laquelle participera la DDPP de l'Isère, est prévue afin de vérifier que les centres de contrôle technique agréés se sont effectivement enrôlés sur le**

<sup>1</sup>Tel que définis par l'article L. 420-2 du code de commerce.

<sup>2</sup> Source : UTAC OTC.

<sup>3</sup> Régi par le décret en Conseil d'Etat n° 2019-1127 du 4 novembre 2019 et l'arrêté du 29 juillet 2020.

<sup>4</sup> CNPA : Conseil national des professions de l'automobile, FNA : Fédération nationale de l'artisanat automobile. <sup>5</sup> UTAC OTC : Union technique de l'automobile, du motorcycle et du cycle -Organisme technique central. L'activité de l'UTAC est consacrée à la réglementation, l'homologation et la certification des véhicules et de leurs équipements.

Direction départementale de la protection des populations  
22 avenue Doyen Louis Weil  
CS 6 - 38028 GRENOBLE CEDEX 1  
ddpp@isere.gouv.fr Tél : 04 56 59 49 99

**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



## Alimentation : Vers un indicateur environnemental des produits

Réchauffement climatique et perte de biodiversité obligent, les consommateurs attendaient une note de l'impact environnemental de leur alimentation, sur le modèle des scores nutritionnels. Une première étape a été franchie, avec la publication d'une énorme base de données. Nommée Agribalyse, elle fournit des indicateurs environnementaux pour environ 200 produits agricoles et 2 500 aliments. Décryptage.

La base de données Agribalyse ([http://app.agribalyse.fr/?order=alph\\_asc](http://app.agribalyse.fr/?order=alph_asc)), gratuite et ouverte à tous mais complexe à interpréter, est plutôt destinée à aider les filières agricoles et agroalimentaires à améliorer leurs pratiques. Elle utilise la méthode d'Analyse du cycle de vie (ACV) pour calculer 14 indicateurs (voir l'article complet sur [quechoisir.org/actualite-alimentation-vers-un-indicateur-environnemental-des-produits-n83619](http://quechoisir.org/actualite-alimentation-vers-un-indicateur-environnemental-des-produits-n83619)) qui prennent en compte toutes les étapes « du champ à l'assiette » (production, stockage, pertes, transformation, transport...). Plus le score global est faible, moindre est l'impact environnemental. En moyenne, l'étape la plus coûteuse en termes environnementaux est la production agricole, qu'il s'agisse de produits agricoles ou d'aliments transformés.

La base permet aussi de comparer les aliments bruts et cuisinés, et sensibiliser ainsi les consommateurs au coût que représente par exemple une cuisson.

Pour un aliment standard – par exemple une pizza margherita, la plus consommée en France –, ces indicateurs évaluent l'impact de chaque étape de fabrication, mais aussi le poids respectif de chaque ingrédient dans la recette. Dans la pizza, c'est le fromage qui dégrade l'indicateur global. Des approximations ont été nécessaires, comme faire un mix des différentes origines, et considérer uniquement les origines prépondérantes (ainsi, la tomate standard utilisée dans la pizza sera considérée provenant de France, Espagne et Italie, et les autres origines – Maroc, Chine... – seront négligées), ou un même « emballage type ».



Ces indicateurs permettent d'évaluer les gains environnementaux en cas de changement de pratiques par les agriculteurs ou les fabricants. Ainsi, il sera possible de comparer deux plateaux-repas différents à la cantine... Ou de tester des pistes d'écoconception, comme changer les ingrédients d'une recette ou leur mode de production, leur emballage, etc.

En revanche, il va être plus hasardeux de s'en servir pour comparer des types de produits entre eux. En effet, faute de données scientifiques assez robustes, Agribalyse n'intègre pas (ou pas assez) d'enjeux tels que :

- la biodiversité (flore et faune) ;
- le stockage-destockage de carbone dans les sols (en particulier dans les prairies, ce qui désavantage fortement les élevages extensifs) ;
- l'impact des pesticides sur la santé humaine et celle des écosystèmes ;
- la consommation d'eau par l'agriculture ;
- l'état des stocks des espèces marines.

La comparaison entre produits conventionnels et produits biologiques n'est donc pas possible en l'état, car les pratiques les plus favorables au mode de production biologique ne sont pas assez prises en compte. De même, les élevages herbagers, extensifs, de plein air... affichent des notes beaucoup plus mauvaises que les élevages hors-sol intensifs du fait d'une moindre productivité à l'hectare ou à l'animal, car l'unité de calcul – par kilo d'aliment – offre une « prime à l'intensification ».



Les viandes voient sans surprise un score très dégradé, en particulier les viandes de bœuf et d'agneau (souvent élevés en partie au pâturage ou en systèmes extensifs), y compris par rapport à des plats préparés. En revanche, les viandes de volailles (souvent produites en systèmes hors-sol) affichent un impact faible.

Par ailleurs, ces indicateurs étant établis par famille de produits, et non par produit et par marque (contrairement au [Nutri-Score](#) par exemple), il n'est pas possible de comparer deux produits en rayon, comme deux yaourts aux fruits de marques différentes. Enfin, pour un même plat préparé – comme notre pizza margherita –, la nature, l'origine et la quantité des différents ingrédients sont très variables d'une recette à l'autre : un indicateur construit sur des données moyennes a alors peu de pertinence.

Néanmoins, Agribalyse est une base de données évolutive, qui sera enrichie au fur et à mesure des progrès scientifiques. Il est déjà possible de la coupler avec un indicateur de qualité nutritionnelle (même référentiel de produits). En revanche, le bien-être animal ou le commerce équitable ne sont pas pris en compte.

Publié le 5 octobre 2020 par Elsa Casalegno



## Complémentaire santé La résiliation à tout moment, c'est pour bientôt

La possibilité de résilier à tout moment sa complémentaire santé entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2020. Une mesure favorable aux consommateurs, soutenue de longue date par l'UFC-Que Choisir.

D'ici quelques semaines, il va être possible de résilier facilement, sans frais, sans pénalités, sans motif à justifier et à tout moment, son **assurance complémentaire santé individuelle** comme cela est déjà le cas pour les contrats d'assurance automobile ou habitation. Cette mesure découle d'une loi à part entière ([n° 2019-733 du 14 juillet 2019](#)). Il s'agit d'une véritable avancée pour le consommateur même si ce texte a été largement combattu en amont par les mutuelles et les institutions de prévoyance qui détiennent la plus forte proportion de souscripteurs individuels, souvent âgés, et craignent de ce fait que les plus jeunes aillent à la concurrence... Et plus récemment, en aval, c'est l'ensemble des assureurs cette fois, désireux d'en repousser la date de mise en œuvre d'au moins 6 mois, qui ont tenté de faire obstacle à cette évolution.

### LES CONTRATS ÉLIGIBLES

Concrètement, le projet de décret dont *Que Choisir* s'est procuré une copie définit d'abord le périmètre des contrats éligibles à cette résiliation dite infra-annuelle. Il s'agit des contrats individuels prévoyant le remboursement de frais occasionnés par une maladie, un accident ou une maternité, comme ceux qu'un retraité, qui ne peut plus bénéficier d'un contrat d'entreprise obligatoire, doit souscrire pour avoir le moins de reste à charge possible au-delà des remboursements qui peuvent lui être octroyés par l'assurance maladie obligatoire. Il s'agit aussi des contrats santé collectifs à adhésion obligatoire, souscrits par les entreprises au profit de leurs salariés, sachant qu'ici, la résiliation ne peut être effectuée que par les personnes qui sont en charge de la gestion de ce type de contrat ou par l'employeur lui-même.

### LA DURÉE MINIMALE PRÉALABLE DE SOUSCRIPTION EXIGÉE

Cette résiliation va pouvoir avoir lieu au terme d'un délai minimal d'un an à compter de la première souscription du contrat. Autrement dit, pour résilier un contrat devenu trop cher ou peu adapté à ses besoins, il suffira d'attendre son premier anniversaire, ce qui est un moindre mal en regard de la situation actuelle, qui impose de surveiller la date d'échéance du contrat (souvent fixée à la fin de l'année, ce qui ne coïncide généralement pas avec la date de souscription du contrat) et d'envoyer une lettre recommandée à l'assureur au plus tard 15 jours avant cette date. À défaut, on demeure couvert par le contrat que l'on souhaite résilier une année de plus !



### LES MODALITÉS À RESPECTER

Comme précédemment, la lettre recommandée, de préférence avec avis de réception, reste la norme en termes de modalités de résiliation. Mais le législateur a indiqué qu'une résiliation faite sur « *tout support durable* », comme l'envoi d'un e-mail par exemple, ou l'envoi d'un avis de dénonciation en ligne dans l'espace sécurisé de chaque assuré, sera également valable. La résiliation prendra effet 1 mois après la date d'envoi de cette lettre recommandée ou de cet e-mail. Le cas échéant, l'assureur est tenu de rembourser les cotisations versées en trop dans un délai de 30 jours. Comme pour les contrats auto ou habitation, les formalités nécessaires à l'exercice de ce droit à résiliation infra-annuelle pourront également être effectuées, de manière plus simple encore, par le nouvel organisme complémentaire choisi.

Pour Mathieu Escot, directeur adjoint de l'action politique et responsable des études à l'UFC-Que Choisir, cette résiliation à tout moment « *permettra aux consommateurs dont le contrat d'assurance santé augmenterait fortement ses tarifs en 2021, malgré les économies massives réalisées lors de la crise du coronavirus, qui sont de l'ordre de 2,2 milliards d'euros, de faire enfin jouer facilement la concurrence et d'aller vers des organismes complémentaires plus vertueux* ».



## Le CEC France alerte sur les plateformes de réservation en ligne

Depuis le 17 janvier 2020 et l'entrée en vigueur du règlement européen 2017/2394, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France est un "organisme d'alerte externe" notifié à la Commission européenne. Concrètement, il est habilité à signaler aux autorités compétentes les professionnels qui enfreignent les droits des consommateurs en Europe. Non remboursement des billets annulés, défaut d'informations sur les modalités d'utilisation des avoirs offerts par les compagnies aériennes, frais cachés... Face aux centaines de réclamations reçues envers les pratiques (peu) commerciales des plateformes de réservation en ligne les plus utilisées en Europe, le CEC France, au nom du réseau ECC-Net, a émis ses premières alertes à la Commission européenne et aux autorités nationales membres du réseau de coopération CPC.

### Un système d'alerte européen pour signaler les manquements des professionnels

Le CEC France est habilité à signaler aux autorités compétentes, via le nouveau système d'alerte mis en service en Europe en janvier 2020, les professionnels qui ne respectent pas les droits des consommateurs. C'est ce qu'il a fait cette semaine, au nom du réseau ECC-Net auquel il appartient, en **dénonçant les pratiques des plateformes de réservation en ligne à la Commission européenne ainsi qu'aux 30 autorités nationales comme la DGCCRF en France**, tous membres du réseau européen "CPC" (Consumer Protection Cooperation).

Grâce à une coopération efficace entre les 30 CEC du réseau ECC-Net qui ont pour missions d'informer les consommateurs sur leurs droits en Europe et de résoudre leurs litiges transfrontaliers, le CEC France, en tant que coordinateur du projet européen "ECC-CPC monitor", a collecté les problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs européens et le nombre de réclamations traitées par les CEC pour alerter les autorités sur les pratiques de ces plateformes en ligne.

### Les problèmes récurrents des consommateurs avec les plateformes de réservation en ligne

Le CEC France traite chaque année plus de 8000 réclamations en Europe dont la moitié concerne des problèmes liés au tourisme. Les litiges avec les plateformes de réservation en ligne existent depuis longtemps mais en cette année troublée par la pandémie de Covid-19, les problèmes se sont amplifiés. C'est pourquoi le CEC France, au nom de l'ensemble de ses collègues européens, a décidé de signaler les problèmes suivants aux autorités nationales et européennes :

- **Défaut d'assistance** envers les consommateurs lorsqu'elles doivent intervenir en leur nom auprès des compagnies aériennes ;
- **Non remboursement des billets annulés** ou dans un délai trop long ;
- **Frais cachés** à la réservation ou prélevés sur le remboursement des billets ;
- **Différence entre la solution proposée par la plateforme** (ex : report de vol) **et celle proposée par la compagnie aérienne** (ex : avoir de 12 mois) en cas d'annulation de vol ;
- **Mauvaise information sur les conditions d'utilisation des bons offerts par les compagnies aériennes** suite aux annulations de vol (ex : le bon ne peut être utilisé que via la plateforme pour réserver un autre vol) ;
- **Défaut de communication** sur les changements d'horaires ou les annulations de vols ;
- **Peu ou pas d'informations sur la prise en compte des demandes de remboursement**, des délais de traitement... ;
- **Non application des règles sur le voyage à forfait** en cas de vente dans un même contrat d'un vol + hébergement ;
- **Comparaison des prix quasi impossible** : absence de règles claires sur les services minimum inclus dans le prix du billet, pas de prise en compte des éventuels frais supplémentaires (réservation d'un siège dans un avion, bagage en soute...) etc.



### Les recommandations des CEC pour encadrer ces pratiques

Au-delà du simple signalement, le CEC France, au nom de tous les CEC, a émis des recommandations pour encadrer a minima les obligations des plateformes de réservation en ligne. Exemples de recommandations :

- **Clarification du rôle des plateformes de réservation en ligne** notamment quant à leurs obligations d'information envers les consommateurs ;
- **Obligation d'afficher le prix total du voyage à chaque étape du processus de réservation** avec les suppléments et les options, y compris pour les sites de comparaison de prix ;
- **Obligation de définir des délais de réponse, des procédures claires de traitement des plaintes** et de s'adresser aux consommateurs dans la **langue** du site utilisé pour la réservation du billet.



# 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 : [@UFC-Que Choisir Grenoble/Voiron](https://twitter.com/UFC-Que_Choisir_Grenoble/Voiron)

Instagram : [@ufcquechoisir381](https://www.instagram.com/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.**
- **Informers 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 :**

<https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

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

## **Les actions de la Fédération**

Alors que les maladies liées à l'alimentation (diabète de type II, surpoids et obésité qui touchent 1 enfant sur 6) atteignent des niveaux de plus en plus préoccupants, l'industrie agro-alimentaire persiste avec son matraquage publicitaire irresponsable en direction des enfants sur les aliments particulièrement gras, sucrés ou salés, en totale contradiction avec les recommandations des nutritionnistes et les engagements pris.

**Il est urgent que le gouvernement arrête de s'en remettre aux vaines promesses de l'Industrie et encadre par la loi le marketing alimentaire à destination des enfants en interdisant les publicités sur les écrans pour les aliments les plus néfastes pour la santé.**



**Signez la pétition et faites-la circuler, nous avons besoin de vous !**

Dossier complet [www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-obeosite-infantile-eteignons-la-pub-pour-la-malbouffe-n82671/](http://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-obeosite-infantile-eteignons-la-pub-pour-la-malbouffe-n82671/)

**NOUVEAU**

**30 €**

+ 4,50 € de frais de traitement et d'envoi pour la France métropolitaine

**Soit un total de 34,50 €**

**COMMANDEZ-LE**  
auprès de votre Association Locale via la boîte-contact

336 pages, format 19x25cm

**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