

N° 54

Mars 2020
PERMANENCES

AUBENAS

(sans rendez vous)

Maison des associations

Place de la Gare

mardi : 9h30 à 11h30

jeudi : 15h00 à 17h30

ANNONAY

Maison des associations

20 rue Henri Guirionnet

mardi : 14h30 à 17h

samedi : 9h à 11h

PRIVAS

Pôle Maurice Gounon

11 Boulevard du Lycée

Mardi : 14h à 16h

TOURNON

La Tourette - 2, place St Julien

Jeudi : 16h à 18h

04 75 06 25 03

LES VANS

Maison des Associations

Route de Païolive

Mercredi : 9h à 12h

06 85 96 11 63

MARIAC

Mairie

Sur rendez-vous 1^{er} Vendredi

Tel 06 73 39 58 56:

SAINT AGREVE

Sur rendez-vous mercredi :

9h - 11h

Tél : 06 85 97 97 79

BOURG St ANDEOL

CC DRAGA

2 avenue du Maréchal Leclerc

2ième + 4^{ième} Vendredi :

9h30-11h30

COUCOURON

Mairie

Sur rendez-vous

Tél : 07 70 14 14 98

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Aubenas : 04 75 39 20 44

Lundi, : 10h-16h

Mardi, jeudi :

heures des permanences



VOIR AUSSI
SITE INTERNET

<https://www.quechoisir-ardeche.org>

La Bogue Ardéchoise

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR DE L'ARDECHE LE MOT DU PRESIDENT et son équipe



Le 4 avril prochain, notre association tiendra son assemblée générale annuelle au domaine Lou Capitelle à VOGÜÉ.

Ce sera pour moi l'occasion de réaffirmer les valeurs nobles véhiculées par notre, votre, association de défense des consommateurs. Depuis quelques années, elle a atteint son régime de croisière avec un gros millier d'adhérents, 1028 pour être précis. Ça peut paraître beaucoup mais notre ambition est de voir ce nombre progresser en 2020 avec un objectif de + 20%. Pour cela nous allons devoir être encore plus présents et efficaces. Chaque adhérent, chaque bénévole doit devenir un véritable ambassadeur de l'association. La porte d'entrée dans l'association est généralement l'adhésion liée au traitement d'un litige mais nous voulons développer les autres formes d'adhésion, les adhésions de conviction, non liées à des litiges, les ré-adhésions des consommateurs déjà adhérents, les adhésions de soutien de consommateurs souhaitant rejoindre notre mouvement, l'UFC-Que Choisir, première association de consommateurs de France. La réalisation de cet objectif passera par plus de communication, par plus de présence dans l'actualité et la vie quotidienne, par une notoriété accrue de notre association, par l'organisation d'événements inédits...

Nous comptons sur vous toutes et vous tous, sur votre soutien, sur votre volonté partagée de voir « briller nos couleurs ». Notre réussite sera votre réussite.

Le président Marcel CHALAYE et son équipe.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Annonay : 04 75 34 24 53

Messagerie électronique

contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

LA COUR DES COMPTES épingle l'ORDRE DES MEDECINS



Après un an de contrôle, la Cour des comptes a livré un audit sur l'Ordre des médecins. Peu de compliments dans ce document, mais nombre de critiques sur la gestion de l'organisme. Certaines de ces insuffisances affectent directement les patients : insuffisances dans la formation continue, refus de

soins ou manque d'indépendance, par exemple.

Sans concession, la cour conclue que l'ordre des médecins est :

► PEU ENGAGÉ SUR L'INDÉPENDANCE DES MÉDECINS

L'indépendance des médecins vis-à-vis des fabricants de médicaments est essentielle à la qualité des soins. Elle garantit la liberté de prescription, favorise le respect des bonnes pratiques et de la déontologie, sans l'influence des acteurs de l'industrie.

Les généralistes indépendants des laboratoires pharmaceutiques **prescrivent moins, et mieux.**

► AMBIGU SUR LES REFUS DE SOINS

S'ils restent rares dans leur forme directe, ils sont plus fréquents dans des formes plus pernicieuses : rendez-vous fixés à des dates très éloignées, refus de prendre de nouveaux patients, et autres manœuvres dissuasives...

► DÉSINVOLTE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Seuls 22 % des courriers adressés à l'Ordre pour exprimer un problème avec un médecin sont enregistrés comme des plaintes. Les autres sont considérés comme des doléances. « *Les conseils qui déclarent une plainte infondée ou irrecevable outrepassent ainsi leurs missions* », souligne la Cour.

Ce manque de rigueur peut être particulièrement problématique lorsque les faits reprochés sont graves. 40 % des plaintes concernent la **qualité des soins**, 30 % le **comportement du médecin**. **Quant aux plaintes à caractère sexuel** qui ont été enregistrées, elles sont au nombre de 150 entre 2014 et 2017. **Dans 43 % des cas, elles ont été rejetées !**

► Et enfin, une tenue des comptes "*insincères*"

(Tiré d'un résumé UFC Que Choisir du Rapport de la Cour des comptes sur l'Ordre des médecins, - décembre 2019).

G.S.

Facturations abusives des Professionnels et des Etablissements de Santé

En 2018 la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) a mené une enquête pour s'assurer du respect de la réglementation relative aux frais facturables aux usagers. Elle a ainsi inspecté deux cents établissements de santé privés lucratifs et près de trois cents radiologues libéraux.

Un tiers des professionnels procédaient à des facturations abusives.

La loi de 2016 sur la modernisation de notre système de santé impose des règles relatives à la facturation, par les professionnels et les établissements de santé, des prestations annexes n'ayant pas de fondement médical. La DGCCRF, seule autorité habilitée à contrôler et sanctionner le respect de ces règles, a enquêté en 2018 auprès d'un grand nombre d'établissements et de professionnels de santé afin de garantir la protection des droits des patients.

.../...

.../...

Les Etablissements :

L'évolution des cliniques privées en France

La part des cliniques privées **en déficit** progresse : 24 % en 2016 contre 21 % en 2014.

Le secteur a tendance à se concentrer.

De nombreux Établissements de Santé privés lucratifs facturent indûment certaines prestations

Deux cents établissements de santé privés lucratifs ont été contrôlés. Il s'agissait d'établissements indépendants (65 structures) ou rattachés à des groupes régionaux, nationaux ou internationaux (135 structures). Environ 20 % de l'ensemble des cliniques privées lucratives implantées en France ont ainsi fait l'objet de contrôles.

Chambres particulières : des modalités de facturation variables

Les tarifs appliqués varient de 40 euros pour une chambre particulière simple sans prestation de confort complémentaire, à plus de 200 euros lorsqu'elle comprend un certain nombre de prestations (petit-déjeuner amélioré, wifi, téléphone, *etc.*). Certains établissements imposent la chambre particulière. D'autres la facturent à des patients alors qu'ils requièrent l'isolement pour des motifs médicaux.

Des prestations administratives indûment facturées

Nombre de cliniques privées lucratives contreviennent aux textes encadrant les frais facturables en matière de prestations n'ayant pas de fondement médical.

En effet, si certaines prestations répondent à la définition d'une prestation de confort et peuvent donc être

.../...

laissant à penser que la prestation d'archivage numérique était obligatoire, à l'inverse, d'autres établis-
saient préalablement à la facturation un formulaire de consentement signé par le patient.

**L'enquête a permis de rappeler à l'ordre, les médecins radiologues facturant de manière contrainte
les frais d'archivage numérique non remboursés par la Sécurité sociale à leurs patients.**

Synthèse des résultats de l'enquête DGCCRF publiée le 8/12/2019

G. S

Justice



Nouvelle organisation

Création du tribunal judiciaire

**Depuis le 1^{er} janvier 2020, les tribunaux de grande instance (TGI) et les tribunaux d'instance (TI)
sont regroupés dans les tribunaux judiciaires
(avec des antennes décentralisées, les tribunaux de proximité.)**

Changement dans l'organisation de la justice civile de première instance avec la création des **tribunaux judiciaires**. Ils deviennent la clé de voûte du système en « **fusionnant** » les tribunaux de grande instance (TGI) et les tribunaux d'instance (TI).

Plusieurs cas de figure sont cependant à considérer.

- **Si le TGI et le TI étaient dans la même commune. Cas de Privas**, où les deux juridictions sont sur le même site, ils se sont transformés en tribunal judiciaire.

Tribunal judiciaire de Privas 10, cours du Palais B.P. 728 07007 PRIVAS Tél. : 04.75.66.40.00

- **Si le TGI et les TI étaient implantés dans des communes différentes. Cas d'Annonay et d'Aubenas**. Les anciens TI sont devenus une annexe du tribunal judiciaire (ex-TGI) et ont pris le nom de « **tribunal de proximité** ». Ils gardent des compétences proches de celles dévolues aux ex-TI (par exemple, traitement des litiges de vie quotidienne inférieurs à 10 000 €).

Tribunal de Proximité d'Annonay 26, Bd de la République 07100 Annonay Tel: 04.75.67 73 13

Tribunal de Proximité d'Aubenas 10 rue Georges Couderc 07200 Aubenas Tel: 04.75.39 11 31

En outre, les juges d'instance sont remplacés par des « **juges des contentieux et de la protection** », spécialisés dans « les problématiques liées aux vulnérabilités économiques et sociales (tutelles des majeurs, surendettement, expulsions...) ».

Le ministère de la Justice annonce par ailleurs que **la vie des usagers sera facilitée** (*sic*) par le déploiement « *dans l'ensemble des tribunaux judiciaires et des tribunaux de proximité* » des **Services d'accueil unique du justiciable (SAUJ)**. Leur rôle est de guider ce dernier dans ses démarches. De plus, les greffiers affectés aux SAUJ « *pourront réceptionner et transmettre tous les actes de procédures entre tribunaux d'un même arrondissement dès lors que la représentation d'un avocat n'est pas obligatoire* ».

Commentaires de **Arnaud de Blauwe**, Rédacteur en chef de la revue Que Choisir :

« Tous ces changements sont-ils de simples ravalements de façade ou vont-ils réellement améliorer le fonctionnement difficile de notre justice ? Sans faire de procès d'intention, on peut en douter. On va très vite avoir la réponse ! »

G. S

LES GARANTIES

L'acheteur non professionnel, consommateur lambda, peut bénéficier de la part du vendeur professionnel de **trois garanties différentes** :

- la garantie légale de conformité** du bien au contrat,
- la garantie légale des vices cachés,**
- la garantie commerciale** (également appelée garantie contractuelle).

Les garanties légales s'appliquent en tout état de cause dans le respect des conditions qui les régissent alors que les garanties contractuelles ou commerciales sont facultatives.

Nous vous proposons dans ce numéro de la Bogue Ardéchoise de faire le point sur la **garantie légale de conformité**. Pour ce faire nous nous référons à des documents officiels publiés sur le site de la DGCCRF en date du 21 novembre 2019.

Les autres formes de garanties (garantie des vices cachés et garantie commerciale) feront l'objet d'un développement dans notre prochain numéro de la Bogue Ardéchoise...

Les garanties légales

Le contrat qui écarte ou limite, directement ou non, les garanties légales est réputé non écrit.

La garantie légale de conformité (articles L.217- 7 à L.217-14 du Code de la consommation)

Le professionnel vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. A défaut il est responsable des défauts lors de la délivrance, mais également de tous ceux résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsqu'elle est à la charge du contrat ou sous sa responsabilité (article L.217- 4).

Conformité du bien

Un bien est conforme, selon l'article L.217-5 du code civil, lorsqu'il est propre à l'usage habituellement attendu ou d'un bien similaire, le cas échéant, etc. :

- qu'il correspond à la description du vendeur et posséder les qualités présentées en échantillon ou modèle ;
- qu'il présente les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre suite aux déclarations publiques du vendeur, producteur ou représentant (publicité, étiquetage, etc.). Les déclarations de ces deux derniers professionnels ne lient pas le vendeur lorsque celui-ci ne les connaît pas et n'est pas en mesure légitime de les connaître.
- qu'il présente les caractéristiques définies par les parties ou être propre à l'usage spécial recherché par l'acheteur, connu du vendeur et accepté.

Délais

L'action en garantie de conformité se prescrit par **2 ans** à compter de la délivrance du bien. à l'exception des biens d'occasion dont le délai est de 6 mois. Cette présomption opère un **renversement de la charge de la preuve au bénéfice du consommateur**, c'est alors au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de l'achat du bien. Le consommateur doit seulement prouver l'existence du défaut.



Exceptions

Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité de l'article L.217-8 dans trois cas :

- lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de contracter ;
- lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de contracter ;
- lorsque le défaut résulte de matériaux qu'il a lui-même fournis.

Mise en œuvre de la garantie de conformité

Lorsqu'il y a défaut de conformité, le professionnel propose au consommateur le remplacement du bien ou sa réparation. Le choix revient au consommateur sauf si celui-ci engendre pour le vendeur un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

Le consommateur peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ; ou qu'aucune modalité de mise en conformité n'est possible.

Aucun frais ne peut être demandé au consommateur pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat.

Pour vos vacances, vous envisagez d'opter pour un voyage à forfait ?

Avant de vous décider, soyez attentif aux clauses du contrat que l'on vous propose !



Le nouveau Code du tourisme est applicable à tous les nouveaux contrats. Il introduit de nouvelles notions et obligations pour les agences de voyages et apporte une meilleure protection au consommateur-voyageur.

Qu'est-ce qu'un forfait touristique ?



C'est la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage (par exemple transport + séjour et/ou circuit) dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, si ces services sont vendus par un seul professionnel et avec conclusion d'un contrat unique.

Bien savoir que :

Dans le cadre d'achat de voyage à forfait vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

Le prix du voyage

Les prix indiqués au contrat ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément.

Une majoration du prix n'est possible que si le professionnel vous la notifie, en la justifiant, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

Les conditions de modification ou d'annulation du voyage

Elles sont prévues et détaillées dans votre contrat. Vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités. Si vous résiliez votre contrat avant le début du voyage, le professionnel pourra vous demander de payer des frais de résiliation.

Bon à savoir : Vous avez peut-être souscrit une assurance annulation lors de l'achat de votre voyage ? Si tel est le cas reportez-vous au contrat pour voir si votre situation est couverte par cette assurance.

Que faire si l'agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates du séjour, hausse significative des prix, changement d'itinéraire) ?

Dans ce cas deux options :

1. vous pouvez résilier votre contrat sans frais et obtenir le remboursement des sommes versées,
2. ou accepter la modification proposée.

Et si l'agence annule votre voyage ?

L'agence doit vous rembourser la totalité des sommes versées et vous pouvez demander une indemnisation au moins égale à la pénalité que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même. Vous pouvez également réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence vous a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées).

Dans le cas où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut aussi annuler le voyage. Dans ce cas, elle doit vous rembourser mais ne sera pas tenue à vous payer une indemnisation sauf si elle vous avertit :

- moins de 20 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de plus de 6 jours.
- moins de 7 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de 2 à 6 jours ;
- moins de 48 heures avant le début du voyage dans le cas d'un voyage n'excédant pas plus de 2 jours.

Céder son voyage, c'est possible !

Vous pouvez céder votre contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière).

Pendant le voyage, vous rencontrez une déconvenue

informez-en le professionnel dans les meilleurs délais. Celui-ci doit tenter d'y remédier.

Vous pouvez résilier votre contrat sans payer de frais, et demander une réduction de prix et des dommages et intérêts.

.../...

.../...

Bon à savoir : Si vous avez acheté votre forfait touristique en ligne sur une plateforme de réservation, sachez qu'elle est soumise à la même réglementation qu'une agence de voyage « physique ». Vous avez le droit de vous retourner contre ce prestataire en ligne.

Que faire en cas de litiges ?

1 Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel qui vous a vendu votre voyage à forfait est à privilégier. Contactez-le et constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis. Les modalités de réclamation, notamment les délais, figurent sur votre contrat.

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage par voie électronique ou par courrier à l'adresse :

TV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet.

Bon à savoir : La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du tour opérateur ou de la compagnie aérienne.

2 Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Les associations de consommateurs de votre département peuvent également vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels. Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables.

Tiré d'un document DGCCRF juin 2019

G. S

LITIGES GAGNES



Deux couples d'amis retraités (les C et les F) se rendent dans une agence de voyage à Aubenas pour acheter un voyage organisé d'une semaine au Portugal. Tout se passe bien sur place, le voyage se déroule normalement mais les choses se gâtent au moment du retour à l'aéroport de Lisbonne !

Lorsqu'ils se présentent à l'enregistrement des bagages, munis des documents remis par le guide de l'agence sur place, ils sont refoulés, la lecture optique de leur document ne passe pas, et le guide est déjà reparti avec un autre groupe !... Panique à bord ! Après plus d'une heure de tergiversation de guichet en guichet, (ils ne parlent ni le portugais ni l'anglais), leur réclamation est enfin prise en compte. Ouf, ils peuvent enfin enregistrer leurs bagages. Ils ont plus de 2 heures devant eux, le temps de prendre une petite collation bien méritée avant de se présenter en salle d'embarquement ...

Arrivés à la salle d'embarquement, nouvelle mauvaise surprise, leur accès leur est interdit pour les mêmes raisons qu'à l'enregistrement des bagages. Les voilà repartis au guichet de la compagnie aérienne où après une longue (trop longue) attente ils pourront enfin accéder à la salle d'embarquement, mais, trop tard, l'avion est sur le point de décoller et on leur refuse l'accès à bord.



Retour au guichet de la compagnie qui leur propose un vol pour le lendemain matin au prix fort... Après une nuit passée sur d'inconfortables bancs de l'aéroport, ils sont enfin de retour en France le lendemain. Dès leur arrivée ils se rendent à l'agence d'Aubenas qui leur a vendu le voyage pour demander le remboursement des billets retour qu'ils ont été obligés de régler sur place à la compagnie aérienne.

Refus de l'agence malgré de multiples réclamations. C'est la faute à la compagnie aérienne !...

Ils contactent notre association à Aubenas qui va écrire l'agence. Celle-ci maintiendra son refus et notre association aidera nos adhérents pour monter un dossier de saisine du juge d'instance d'Aubenas, en fondant notre demande sur la base des articles L211-16 et L211-15 du code du tourisme, qui stipulent que le vendeur (l'agence) est responsable de plein droit du respect de la prestation contractualisée.

L'audience du TI était fixée au 19/02/2020 mais une semaine auparavant nos adhérents ont reçu de la part de l'avocat de l'Agence, une proposition transactionnelle de règlement à l'amiable du litige. Proposition qu'ils ont acceptée, à savoir le remboursement intégral des billets d'avion soit 612 € par couple

G. S.

La pré-autorisation, vous connaissez ? Elle est parfois appelée « pré-aut »



C'est la possibilité offerte au commerçant de vérifier la validité d'une carte de paiement et s'assurer de la solvabilité du client, sans pour autant avoir débité le compte.

Il s'agit ni plus ni moins d'une sorte de **caution bancaire**.

Quand par exemple, vous utilisez une carte dans un DAC (Distributeur Automatique de Carburant) pour acheter de l'essence, le montant final à payer n'est connu qu'après le service.

La pré-autorisation est généralement utilisée au préalable par les commerçants en ligne (réservations hôtelières, locations de véhicules, etc. etc.) pour vérifier si une carte existe, si une carte est bloquée ou sa validité; avant d'exécuter le prélèvement du montant. Si la pré-autorisation est refusée par la banque, le prélèvement total sera annulé et le paiement ne sera pas validé.

Attention, même s'il s'agit d'une pratique encadrée, autorisée par la loi, elle n'est pas sans risque pour le consommateur. Lorsque la « pré-aut » sur une carte de crédit est validée, elle peut vous procurer des désagréments notamment lors de transactions à l'étranger car c'est le plafond de débit hebdomadaire de la carte qui est impacté et votre carte peut être bloquée pour d'autres achats...

Le fait d'avoir un plafond élevé ne suffit pas forcément à couvrir les différentes cautions et pré-autorisations : un voyage dans plusieurs villes, avec plusieurs hôtels et plusieurs locations de voiture va faire "exploser" le plafond, même si au final les montants réellement débités sont bien inférieurs au plafond.

L'obtention de la réponse de la banque interrogée OUI ou NON est instantanée et impacte instantanément le compte du client. Par contre la libération de la pré-autorisation n'est pas instantanée, un délai de 24 à 48 heures n'étant pas rare.

Quelques exemples de cas concrets :

1 Location de voiture

Généralement les loueurs utilisent correctement la pré-autorisation : lors de la prise du véhicule, ils bloquent une somme sur la carte de paiement, somme correspondant d'une part au paiement de la location s'il n'a pas encore été effectué et d'autre part à la franchise en cas de sinistre. Au retour du véhicule, le loueur utilise cette pré-auto pour réellement débiter le montant de sa facture de location et relâche le reste.

Par exemple, avec une carte de crédit, sur une caution de 1000 €, il débite réellement 250 € (facture de location) et annule la pré-auto sur les 750 € restant. Le compte du client est effectivement débité de 250 €. Dans le cas d'une carte de débit, le montant de 1000 € était bloqué "en attente" et se débloque partiellement après débit réel. Le client retrouve alors la capacité à utiliser ses 750 €.

2 Les hôteliers

Si les loueurs le font bien, pourquoi les hôteliers ne le font pas ?

Les hôteliers vérifient la solvabilité du client à leur guise, bien souvent en dépit de leurs propres conditions de vente : le jour où la réservation de 100 € est enregistrée, l'hôtel vérifie la solvabilité. On pourrait s'attendre à ce que le montant vérifié soit de 100 €. Mais non, de nombreux hôteliers majorent ce montant, parfois en triplant ce montant au cas où le client prendrait des extras. Le jour de l'arrivée, on en remet une couche en prenant une nouvelle autorisation du montant du séjour souvent majoré d'hypothétiques extras. C'est réalisé indifféremment sur le compte VAD (vente à distance) ou sur le terminal physique "normal", suivant que le client tape ou non son code PIN au moment du paiement, on débite la carte du client sur le terminal physique, sans tenir compte des pré-autorisations précédentes bien évidemment.

Au final, il n'est pas rare que le client ait vu une somme de 500 € bloquée pour une réservation de 100 €. Combien d'hôteliers stipulent dans leurs conditions de vente qu'ils vont vérifier la solvabilité de la carte antérieurement au séjour ? **En l'absence de stipulation, cette pratique est illégale.**

Pour être acceptable : la pré-autorisation doit être stipulée dans les CGV le site de l'établissement ou sur les sites des agences de voyages en lignes.

Prévoir une pré-auto plusieurs semaines ou jours avant l'arrivée (ou la fin de la période d'annulation sans frais) dans le cadre d'un tarif flexible **s'apparente à une pratique abusive !**

A ce jeu là, les chaînes Accor et Louvre sont généralement respectueuses du client, sauf employé zélé.

Quelques conseils avant de RENVoyer UN PRODUIT AU SAV

1) A qui vous adresser ?



C'est le revendeur qui doit prendre en charge le retour de votre matériel et non le fabricant. Celui-ci fera ensuite le nécessaire auprès du fabricant mais ce n'est pas à vous de le contacter : votre unique interlocuteur est le revendeur.

2) N'envoyez pas le produit sans accord de retour

Il est indispensable de « prévenir » le vendeur du retour de votre appareil. Celui-ci vous donnera, généralement, un numéro d'accord de retour. Dans certains cas il vous adressera même une étiquette prépayée pour les frais de port de votre produit.

3) N'envoyez pas les accessoires non demandés

Le principe est simple : le moins vous envoyez, le moins risque de manquer au retour. Demandez toujours à votre interlocuteur quel accessoire joindre au produit. Tout dépend bien sûr de la panne rencontrée. Exemple : mon ordinateur portable ne s'allume pas = après accord du vendeur je retourne l'ordinateur et son transformateur. N'oubliez pas votre carte mémoire dans l'appareil photo, votre batterie sur le caméscope, votre SIM dans votre téléphone portable...



4) Notez le numéro de série

En cas d'inversion malencontreuse dans les locaux du vendeur, il sera plus facile de démontrer que le produit retourné n'est pas le sien (IMEI pour les téléphones portables).

5) Prenez des photos avant emballage

Par précaution, prenez des photos en gros plan de votre produit. N'oubliez pas de photographier tous les côtés de l'appareil (rayures, coins abîmés), l'écran LCD s'il en possède un (rayures). Prenez également des photos écran LCD « allumé » pour constater l'état intact de celui-ci. Ces photos permettront, le cas échéant, de prouver que le produit était intact à l'envoi. Pour éviter tout risque, le mieux est tout simplement, en plus des photos, d'écrire sur papier l'état général de l'appareil, en rentrant dans les détails.

6) Prenez des photos après emballage

Pour qu'on ne puisse pas vous reprocher un emballage incorrect qui aurait pu causer des dégâts sur votre appareil pendant le transport, rien de mieux que de tout photographier : l'emballage en lui-même autour du produit, le carton et le produit dans son carton (il ne doit y avoir aucun jeu permettant au produit de se balader dans le carton).

7) Indiquez votre adresse sur le carton ainsi que le numéro d'accord de retour

Deux précautions valant mieux qu'une, en plus du numéro d'accord de retour qui doit impérativement figurer sur le carton, mettez également votre adresse (au feutre par exemple). Avec ça, votre colis sera tout de suite identifié.

8) Demandez une preuve d'enlèvement au transporteur



Si vous possédez une étiquette prépayée, il est indispensable que le transporteur vous signe un reçu lors de l'enlèvement du colis. Vérifiez également que vous conservez un exemplaire du numéro de suivi du colis. En cas de litige, ce sera à vous de prouver que le produit a bien été enlevé et de faire les démarches pour obtenir la preuve du transporteur qu'il a bien été livré.

Après cela, patientez le temps nécessaire pour que le produit revienne. Sachez qu'il n'y a pas de délai légal concernant la durée de réparation et que chaque

vendeur doit être capable d'estimer ce qu'est un délai normal et, quand ce délai est dépassé, trouver une autre solution à l'acheteur ; dans le cadre d'un défaut de conformité, le délai est limité à un mois (article L.211-10 du code de la consommation).

Il faut savoir aussi que la garantie de votre appareil est prolongée d'autant que celui-ci a été immobilisé, dès lors que la durée d'immobilisation est supérieure à sept jours. Cette prolongation est automatique.

C . B

Les magasins éphémères : attention aux arnaques

Périodiquement ils font parler d'eux dans notre région...

Ces magasins s'installent, du jour au lendemain, le plus souvent dans un local d'une grande superficie, dans lesquels ils vendent des meubles, des canapés ou de la literie, et repartent, comme ils sont venus 2 ou 3 semaines plus tard. Dans les faits, ces magasins à baux précaires, sont bien légaux. Ils sont inscrits au registre du commerce.

Leur pratique commerciale, consiste à attirer le client par démarchage téléphonique ou par invitation personnelle dans sa boîte aux lettres, en l'invitant à venir au magasin récupérer un cadeau.

Cette pratique est assimilée à de la vente à domicile. Jusque-là, rien de répréhensible.

Mais leurs « méthodes de vente agressives et souvent trompeuses » sur la marchandise, les font flirter très souvent avec la zone rouge !.

Malgré le rabais alléchant proposé sur les canapés, le client l'achète encore 2 à 3 fois son prix initial !

Une invitation gagnante

Le plus souvent, les clients, généralement des couples (pigeons) sont contactés par un simple coup de fil avec des offres soi-disant promotionnelles pour les faire venir en magasin,

Quelque temps après ce démarchage téléphonique, les couples reçoivent une invitation leur annonçant qu'ils sont les gagnants d'un cadeau à venir retirer, à des dates bien précises, dans le magasin qui vient de s'ouvrir dans leur région. Un cadeau ? C'est dit, les heureux élus filent découvrir ce marchand de meubles si prévenant. Sauf que sur place, ils vont se retrouver face à des commerciaux très entrepreneurs aux méthodes de vente plutôt agressives.

Tous les moyens sont mis en œuvre pour que ces clients potentiels ne quittent pas les lieux sans avoir signé un bon de commande, voire contracté un crédit, « y compris par des tentatives d'intimidation voire des menaces verbales ».

Leur technique : Vendre et livrer le plus vite possible

La méthode est bien rodée et va parfois très loin.

Après avoir remis leur cadeau aux clients, les commerciaux reviennent vers eux pour leur signaler que le numéro qui figure sur l'invitation peut leur permettre de repartir avec un deuxième cadeau, le numéro est évidemment gagnant et donne droit à une réduction de 1 000, 1 500, 2 000, voire 3 000 euros à valoir sur les meubles et les canapés vendus en magasin. Le plus souvent affichés à 8, 10, 15 000 euros, soit 2 à 3 fois leur prix initial !

Tout va très vite. Rien à verser. Même pas d'acompte. Un dossier de crédits est établi. Leur seul objectif est d'emporter la vente tout de suite, d'avoir un bon de commande signé, et de livrer très rapidement le canapé. Car, lorsque le meuble est livré, plus possible de se rétracter. Et surtout, quelques jours plus tard, le magasin a plié les gaules et a disparu ! Le service après-vente aussi.

Recommandations

La Direction Générale de la protection des populations livre quelques recommandations essentielles avant de se rendre dans ce genre de points de vente.

Conserver une photocopie de l'invitation

Elle pourra être utile pour prouver votre visite au magasin

Vérifier la qualité des produits d'ameublement.

Le client est en droit d'exiger des informations concernant les dimensions, les matières principales, les essences de bois, les procédés (comme le placage), les finitions (vernis, laqué), et pour les meubles en cuir, des précisions sur l'origine animale et la finition.

Vérifier les prix. Les prix doivent être affichés sur le meuble. Avant de s'engager, il est important de se renseigner avant sur les prix habituellement pratiqués auprès d'autres vendeurs d'ameublement et de comparer.

Attention aux annonces de rabais. Il faut être prudent, cela peut être fallacieux. Les rabais sont souvent très attractifs mais ils peuvent être mensongers. Il faut davantage s'attacher au prix final qu'à la réduction qui semble être consentie.

Attention aux achats à crédits. Le crédit, en France, est très réglementé. Des règles protègent les consommateurs. Dans le contrat de vente, il est obligatoire de faire figurer les modalités de financement, et de mentionner sur le contrat de crédit qu'il s'agit d'un crédit affecté à la vente. **En cas d'exercice du droit de rétractation sur le crédit, cela permet de faire tomber le contrat de vente.**

Brèves en vrac

RÉGIMES SANS GLUTEN

L'ÉVICTION DU GLUTEN DOIT ÊTRE JUSTIFIÉE



Un phénomène de mode

Le régime sans gluten a la cote. Les célébrités et la presse people n'ont cessé de vanter ses prétendues vertus pour la santé. Amélioration de la digestion, des performances physiques, diminution des rhumatismes, de l'anxiété, de la dépression, perte de poids. La liste est longue ! Mais la réalité est décevante.

Pas de preuve d'un bénéfice

En l'absence d'une maladie coéliquale, d'une hypersensibilité au gluten ou d'une allergie au blé, il n'y a aucun bénéfice démontré à supprimer le gluten. Ce régime n'est pas plus sain qu'une alimentation équilibrée. Pire, il conduit parfois à adopter une alimentation moins variée, à l'origine de carences en vitamines et minéraux (zinc, magnésium...). Les pâtes et autres aliments sans gluten sont aussi généralement moins riches en fibres et plus riches en glucides. Cela peut entraîner une prise de poids et accroît le risque de développer un diabète.

Oriane Dioux (UFC Que Choisir)

COMPTEURS LINKY TROP CURIEUX

EDF et Engie rappelés à l'ordre

Publié le : 12/02/2020)

La Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) vient de mettre en demeure EDF et Engie de respecter la réglementation en matière de collecte et de conservation des données des compteurs Linky installés chez leurs clients. Le gendarme de la vie privée leur accorde un délai de 3 mois pour se remettre dans le droit chemin.



Le RGPD (Règlement général sur la protection des données), qui encadre depuis mai 2018 le traitement des données personnelles, est clair sur les règles à respecter en matière de collecte de données. La Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) vient de le rappeler à EDF et à Engie,

Ces manquements concernent deux points précis du règlement.

1 UNE SEULE CASE À COCHER POUR DEUX CONSENTEMENTS

La loi les oblige en effet à obtenir un consentement spécifique pour chaque type de données collectées. Un accord global à la collecte de données ne suffit pas. Or, EDF et Engie recueillent par le biais d'une seule et unique case à cocher le consentement pour deux opérations clairement distinctes : l'affichage dans l'espace client des consommations quotidiennes et l'affichage des consommations à la demi-heure, note le gendarme de la vie privée.

2 DES DONNÉES TROP LONGTEMPS CONSERVÉES

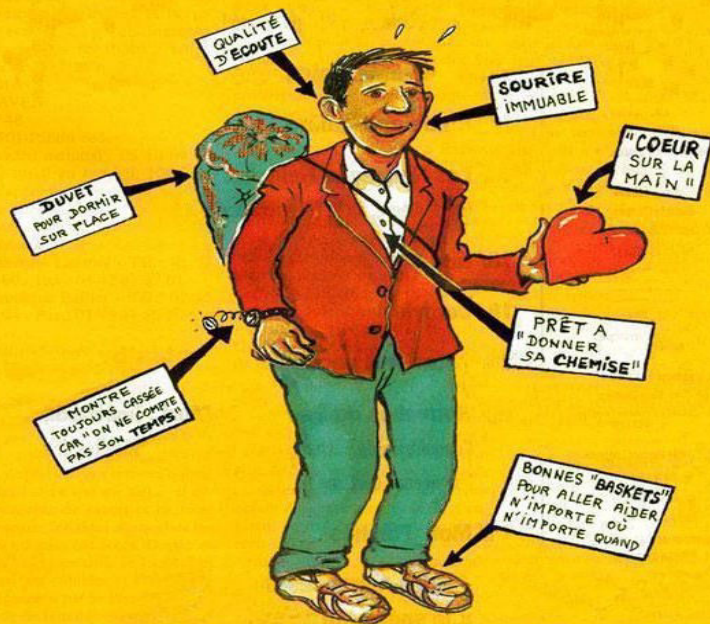
Le second manquement au RGPD tient à la durée pendant laquelle EDF et Engie conservent les données de consommation. Celle-ci s'avère excessive. EDF stocke les consommations quotidiennes et à la demi-heure pendant 5 ans après la résiliation du contrat, alors qu'elle n'en a logiquement besoin que pendant 3 ans (période pendant laquelle les fournisseurs d'électricité sont tenus de mettre à disposition des clients leur historique de consommation). Quant à Engie, elle stocke indûment les consommations mensuelles après résiliation du contrat.

EDF et Engie ont 3 mois pour rectifier le tir, ce qu'elles nous ont confirmé s'engager à faire. « *Les données de consommation peuvent révéler des informations sur la vie privée des clients, comme les heures de lever et de coucher, les périodes d'absence, le nombre de personnes présentes dans le logement* », précise Mathias Moulin, directeur de la protection des droits et des sanctions de la Cnil.

Rappelons que 35 millions de compteurs doivent être installés d'ici 2021.

Camille Gruhier (UFC Que Choisir)

Couverture et horaires de nos permanences physiques

Super **BENEVOLE**

RECRUTEMENT...URGENT...!

Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles.

Venez nous rejoindre.

Formation assurée par nos soins

La **Bogue Ardéchoise** est éditée par

UFC-QUE CHOISIR de l'ARDECHE

Responsable légal : **Marcel CHALAYE**

Directeur de la Publication : **Gilbert SANCHEZ**

ANNONAY

Maison des associations - 20 rue Henri Guironnet
mardi : 14h30 à 17h
samedi : 9h à 11h

ACCUEIL TELEPHONIQUE

04 75 34 24 53

Mercredi, jeudi, vendredi : 9h-11h

ANNONAY

TOURNON

TOURNON

La Tourette

2, place St Julien
jeudi : 16h à 18h

Tél : 04 75 06 25 03

SAINT AGREVE

Sur rendez-vous, au 06 85 97 97 79
mercredi 9h - 11h

SAINT AGREVE

COUCOURON

Mairie

Sur rendez-vous au 07 70 14 14 98

MARIAC

Mairie

Sur rendez-vous au 06 73 39 58 56
1^{er} Vendredi: 9h30 à 11h30

PRIVAS

Pôle Maurice Gounon
11, Boulevard du Lycée
Mardi : 14h à 16h

AUBENAS (sans rendez vous)

Maison des associations - Place de la Gare

mardi : 9h30 à 11h30

jeudi : 15h00 à 17h30

ACCUEIL TELEPHONIQUE

04 75 39 20 44

Lundi: 10h-16h

Mardi, jeudi :

Heures des permanences

AUBENAS

LES VANS

LES VANS

Maison des Associations

Route de Païolive

Mercredi : 9h à 12h

06 85 96 11 63

BOURG St ANDEOL
CC DRAGA

2 avenue du Maréchal Leclerc

2^{ème} + 4^{ème} Vendredi : 9h30-11h30



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE

La Gare 07200 AUBENAS -Tel : 04 75 39 20 44 -

Email : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 00012

ardèche
LE CONSEIL GÉNÉRAL

UFC Que Choisir de l'Ardèche - Assemblée Générale Ordinaire Annuelle**DERNIERE MINUTE**

En raison de l'épidémie de coronavirus nous avons décidé de reporter notre assemblée générale initialement prévue le 4 avril prochain.

Nous vous enverrons une invitation en temps utile. A cette heure aucune date n'est avancée...

Avec nos excuses.

Bien cordialement à toutes et tous.

Le Président
Marcel CHALAYE