

Bonne année 2018

Bulletin de
l'Union Fédérale des Consommateurs
Que-Choisir Région Franche-Comté
8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon

Site web : www.quechoisir-franchecomte.org

**Le Consommateur
Franc-comtois** N°25
décembre 2017



BELFORT AL 901

BESANCON-MONTBELIARD AL 251

DOLE AL 391

VESOUL AL 701



Directrice de publication :
Monique BISSON

Sommaire

Page 2	Edito Accompagner l'adhérent dans ses démarches de santé
Page 3	L'avenir de nos associations s'assombrir
Pages 4	Honoraires médecins—évolution
Pages 4 – 5	Halte aux choix nutritionnels pipeautés
Page 6	Articles bio Litige audioprothèse
Page 7	Glyphosage
Page 8	Prélèvement SEPA Locataire et état des lieux de sortie
Page 9	Que faire en cas de vol ou perte de mon téléphone mobile
Pages 10 -11	Les jouets

Bonne fin d'année à tous et bonne entrée dans 2018 !

Quels vœux former ?

Pourquoi pas, trouver une vraie solution pour faire cesser le harcèlement commercial par courrier, par téléphone ou par internet.

Ou alors que la vraie réforme de la rénovation énergétique se mette en place rapidement et que les litiges dans ce secteur n'occupent plus la première place.

Mais aussi que l'étiquetage nutritionnel simplifié, dossier suivi depuis de nombreuses années par l'UFC que choisir, soit adopté par tous les professionnels concernés qui traînent les pieds pour de mauvaises raisons.

N'oublions pas La Poste, qu'elle ne s'éloigne pas de ses clients tout en faisant de belles déclarations contraires.

Et félicitations à la DGCCRF (direction générale de la concurrence et de la consommation) qui a repris les analyses de l'UFC que choisir qui dénoncent la présence sur le marché de 23 produits cosmétiques dangereux pour notre santé.

Joyeuses fêtes

Monique BISSON
Présidente AL du Doubs



Accompagner l'adhérent dans ses réclamations en matière de santé

Un autre volet de l'aide de l'UFC-Que Choisir

Souvent les consommateurs n'ont pas connaissance de cette possibilité qui s'offrent à eux.

Votre association locale peut **informer** l'adhérent, l'**orienter**, l'**accompagner** afin qu'il initie des actions appropriées dans les domaines suivants :

Les droits du patient

- L'accès aux soins
- L'information du patient
- Le consentement

La responsabilité du médecin

- Une obligation de moyen
- L'obligation d'assurance



Les procédures amiables

- En direction d'un professionnel exerçant en libéral
- En direction d'un établissement sanitaire (public / privé)
- En direction d'un EPHAD

Accueillir un patient dans le cadre d'un problème de santé

- La conduite de l'entretien

Les situations litigieuses qui peuvent survenir à l'occasion d'une hospitalisation (exemple vol de biens...) relèvent du code de la consommation

**A Besançon, les bénévoles de votre association peuvent vous recevoir.
Venez les rencontrer sur rendez-vous.**

L'avenir de nos associations s'assombrit

Le Président Alain Bazot a écrit au Président de la République pour alerter sur les conséquences de la diminution des subventions au secteur consumériste et sur la réduction drastique des emplois aidés pour les associations.



« La pluralité d'associations de consommateurs, loin de représenter une force, fragilise par ailleurs la cause consumériste, par une dispersion des crédits. L'absence de critères objectifs et transparents permettant de mesurer l'activité effective au service des consommateurs, amplifie cette atomisation comme différents rapports, dont le rapport Laurent, l'ont montré. »

« Il nous paraît en effet essentiel de soutenir le contrepouvoir que nos trois associations exercent face à des professionnels parfois peu scrupuleux et de rechercher, au profit des consommateurs, le meilleur usage des fonds dédiés à notre secteur.

« Nos trois associations, à l'origine des plus grands combats consuméristes, reconnues par l'opinion publique et les autorités comme réellement représentatives et agissantes, perçoivent aujourd'hui moins de 20% des financements dédiés au mouvement consommateur... »

« Il nous semble donc essentiel que les quelques associations qui ont su soutenir et représenter les consommateurs, maillon essentiel de notre économie, bénéficient d'un traitement plus favorable que les structures ou associations du

paysage consumériste dont l'efficacité, à juste titre, a pu être questionnée. Un bon emploi de la dépense publique passe par une nécessaire rationalisation des équilibres en recentrant cette dépense sur les missions pour lesquelles le concours de l'Etat est indispensable et qui ne seraient pas réalisées par la seule initiative privée. »

« Sans nos associations, aucune action de groupe ne serait actuellement menée, sur la seule année 2017, des dizaines de milliers de consommateurs n'auraient pas été accompagnés dans le règlement de leur différend, des centaines de milliers de consommateurs n'auraient pas été valablement informés avant de conclure un contrat de vente, de signer un état des lieux ou simplement avant d'aller remplir leur caddie. Que dire des évolutions réglementaires et législatives permises ces dernières années en matière de communications électroniques, d'énergie, dans le domaine bancaire ou assurantiel, ou de notre implication dans l'éducation budgétaire, l'équilibre alimentaire ou encore la protection des données à caractère personnel... »

'UFC-Que Choisir s'est associée à deux autres associations de consommateurs, la CLCV et Familles rurales, réellement représentatives. Il faut noter que beaucoup d'associations qui se revendiquent « de la consommation » sont souvent des coquilles vides.

« Mais quelle mouche a piqué Macron ? Voilà que le gouvernement prévoit d'amputer de 40 % les subventions aux associations de consommateurs, nous apprend « Le Monde » (3/11). C'est vrai que ces associations ne servent à rien. Il n'y a jamais de scandale autour des lasagnes à la viande de cheval, jamais d'œufs au fipronil, aucun lézard avec les perturbateurs endocriniens, pas d'arnaques aux frais bancaires. Tout va bien ! D'ailleurs, les consommateurs sont assez costauds pour se débrouiller tout seuls, avec leurs petit bras, face aux multinationales. »

« Au passage, les entreprises seront encore moins embêtées par les actions de groupe : celles-ci ne peuvent être menées que par les associations agréées, celles-là même que Bercy met au pain sec ! Or la moindre action de groupe coûte « **50 000 euros, au minimum, en temps de travail, frais d'avocats, suivi des consommateurs, etc.** », explique Familles rurales. Elle commence fort, la relance de la conso... »

Cet dernier article est tiré du Canard Enchaîné paru le 8 novembre 2017

Honoraires médecins - évolution

Depuis le 1er novembre 2017, les tarifs de consultation chez un médecin généraliste ou un médecin spécialiste ont évolué.

Ainsi le patient devra déboursier :

- 25 euros chez un médecin généraliste
- 30 euros chez un médecin spécialiste.

A cela s'ajoutent deux nouveaux tarifs selon la complexité de la consultation, ainsi il coûtera :

- **46 euros pour la consultation dite complexe** (*Consultation pour diabète gestationnel, scoliose grave, sclérose en plaque, maladie de parkinson ou épilepsie. Consultation spécifique de prise en charge coordonnée des patients présentant des séquelles lourdes d'AVC* ● *1ère consultation pour tuberculose, prise en charge d'une pathologie oculaire grave, fibrose pulmonaire* ● *Trois examens obligatoires du nourrisson du 8ème jour, du 9ème mois ou du 24ème mois* ● *Première consultation de contraception ou de prévention des maladies sexuellement transmissibles chez les jeunes filles de 15 à 18 ans* ● *Consultation annuelle de suivi et de coordination de la prise en charge des enfants de 3 à 12 ans, en risque d'obésité...*) Article 28.3 de la convention médicale Pages 65 à 69

- **60 euros pour une consultation dite très complexe** (*Consultation d'information d'un patient et de la définition de son traitement face à un cancer ou une maladie neurologique ou neurodégénérative, face au VIH* ● *Consultation initiale d'information des parents et organisation de la prise en charge réalisée par le gynécologue-obstétricien en cas de malformation congénitale d'un nouveau-né ou du suivi d'un grand prématuré* ● *Consultation initiale d'information et organisation de la prise en charge pour le suivi d'un patient chez qui a été institué un traitement par biothérapie (anti-TNF alpha), réalisée par le rhumatologue ou le médecin de médecine interne en cas de polyarthrite rhumatoïde active, de spondylarthrite ankylosante, de rhumatisme psoriasique, réalisée par le gastroentérologue en cas de malade de Crohn ou rectocolite hémorragique* ● *Consultation de synthèse pour un patient présentant une insuffisance rénale chronique terminale...*) Article 28.4 de la convention médicale Pages 69 à 71

Ces tarifs de référence sont à respecter par le médecin de secteur 1 (honoraires encadrés)



Halte aux choix nutritionnels pipeautés



Alors que les Etats Généraux de l'Alimentation s'achèvent en soulignant l'importance de l'équilibre nutritionnel en restauration

scolaire, l'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui une enquête sur 100 établissements montrant que les menus avec choix proposés dans le secondaire orientent les élèves vers les aliments les plus caloriques. Sur la base de ces résultats, l'Association demande la mise en oeuvre obligatoire du choix équilibrés dans les cantines.

En France, 17 % des enfants et 51 % des adultes sont désormais obèses ou en surpoids¹, cette proportion progressant encore chez les enfants des

milieux défavorisés. Compte tenu de la place de la restauration scolaire dans l'alimentation des enfants², l'UFC-Que Choisir a étudié en 2013, la mise en oeuvre de la réglementation sur l'équilibre nutritionnel dans les cantines, et a montré que si les menus du primaire étaient globalement bien notés, ceux du secondaire atteignaient difficilement les objectifs nutritionnels définis par la réglementation. Il apparaissait notamment que les menus avec choix, largement majoritaires dans le secondaire, favorisaient les aliments les plus caloriques et les moins chers, au détriment des aliments de meilleure qualité nutritionnelle (cruautés, fruits frais, viande rouge non hachée, poisson). C'est pourquoi, 4 ans plus tard, l'Association réédite cette étude, en étudiant l'équilibre nutritionnel des menus avec choix proposés sur une semaine, dans 100 établissements du second cycle.

¹ Chiffres 2014-2015 - Etude INCA 3 – Rapport d'expertise collective – Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation – Juin 2017.

² 6 millions d'élèves fréquentent régulièrement les restaurants scolaires, ce qui représente dans le secondaire deux élèves sur trois - Avis n°77 du Conseil National de l'Alimentation – Juillet 2017.

Halte aux choix nutritionnels pipeautés - suite



L'équilibre nutritionnel respecté sur le papier :

A première vue, les cantines du secondaire apparaissent globalement conformes aux exigences nutritionnelles, si l'on reprend les modalités de calcul officiel qui donnent la même pondération à chacun des aliments proposés dans un menu avec choix. Ainsi pour le critère viande rouge non hachée, la fréquence moyenne observée sur l'ensemble des établissements (1,3 fois par semaine) est effectivement supérieure à la fréquence minimale exigée (1 fois par semaine)³. Quant aux critères minimaux sur les crudités et fruits frais, ils sont dépassés haut la main. En effet, 69 % des établissements proposent des crudités tous les jours de la semaine et 65 % des fruits frais quotidiennement, ce qui explique que les fréquences moyennes sur ces critères soient deux fois supérieures à ce qu'exige la réglementation.

Des choix qui favorisent le moins disant nutritionnel :

Cette bonne appréciation ne résiste pourtant pas à l'analyse. En effet, ces aliments dont il faut encourager la consommation sont en fait présentés au choix avec d'autres produits de moindre intérêt nutritionnel dans la très grande majorité des cas. Pire, les autres aliments proposés sont trop souvent ceux pour lesquels la réglementation demande de limiter la consommation, du fait de teneurs élevées en gras, en sel ou en sucre. Ainsi, dans près d'un cas sur trois les crudités sont proposées au choix avec des entrées grasses⁴ telles que des friands ou de la charcuterie. On peut citer par exemple le lycée Marie Curie de Tarbes (semaine du 2-6 octobre) ou le lycée Maupas-sant de Fécamp (semaine du 13-17 novembre) qui, sur les semaines étudiées, proposaient tous les jours ce type d'entrées caloriques. Quant aux fruits frais, près d'une fois sur deux en moyenne ils sont en concurrence avec des desserts sucrés tels que des gâteaux, des beignets ou des glaces. Le quart des établissements étudiés proposent des desserts très riches⁵ quotidiennement, comme par exemple au lycée Pierre de Fermat à Toulouse (semaine du 4-8

septembre) ou au lycée Saint Joseph de Lorient (semaine du 18-22 septembre).

L'équilibre nutritionnel en pratique jamais atteint :

Bien que ces menus soient en conformité avec la lettre de la loi qui ne formule aucune exigence concernant la composition des choix proposés, ils rendent parfaitement illusoire la réalisation des objectifs nutritionnels, en flattant les préférences gustatives des enfants pour les aliments les plus caloriques. Ainsi, 79 % des établissements étudiés laissent aux élèves la possibilité de ne manger aucune crudité durant la semaine. Pire, dans 94 % des établissements étudiés, les élèves peuvent ne manger aucune viande rouge non hachée de la semaine !

Un choix équilibré est possible :

Pourtant, certains exemples montrent qu'on peut élaborer des menus mieux équilibrés, en proposant des choix d'aliments de même valeur nutritionnelle. Ainsi, plutôt que de proposer du poisson au choix avec des nuggets, on proposera par exemple deux plats de poisson le premier jour et le lendemain un choix de nuggets et de cordons bleus. Dans les collèges publics des départements des Hauts-de-Seine et des Yvelines, sont proposés plusieurs fois dans la semaine, des choix composés exclusivement de crudités et de fruits frais. Quant au collège Raoul Blanchard d'Annecy, il propose de manière hebdomadaire un choix de deux poissons. Certains établissements ont même instauré le choix dirigé sur la plupart des composantes du repas, comme au lycée Coulomb à Angoulême, ou encore au collège Jean Giono de Manosque, ainsi que dans les autres établissements desservis par l'unité de préparation culinaire du département des Alpes-de-Haute-Provence.

Sur la base de son enquête, l'UFC-Que Choisir démontre que le problème du déséquilibre nutritionnel des cantines du secondaire reste aussi crucial qu'en 2013, avec à terme un effet délétère pour la santé des enfants. Soucieuse que soit garantie une alimentation plus équilibrée aux jeunes consommateurs, l'association demande dans le cadre des Etats Généraux de l'Alimentation, que les recommandations nutritionnelles officielles soient complétées pour rendre obligatoire des choix de valeurs nutritionnelles équivalentes.

³ La réglementation définit les fréquences auxquelles doivent être servis les aliments sur une base de 20 jours consécutifs. En revanche, comme elle ne définit pas la construction des choix, la mise en place du choix dirigé peut se vérifier aisément sur la base d'une seule semaine. A titre d'illustration, dans le cadre de cette étude, les fréquences réglementaires ont été recalculées sur la base d'une semaine.

⁴ Entrées contenant plus de 15 % de lipides (GEMRCN scolaire).

⁵ Desserts contenant plus de 15 % de lipides ou plus de 20g de glucides simples par portion (GEMRCN scolaire).

Articles bio

Hypers et supers : atouts et handicaps

66 % des achats se font encore en grandes et moyennes surfaces, mais la donne change. Achat par internet, développement des circuits courts (achats à la ferme, abonnements à des paniers de légumes...) et si les consommateurs se préoccupaient plus de qualité ?

Notre enquête de juin a fait ressortir deux qualités des grandes surfaces : fraîcheur des produits et bonne info sur leur origine ; et deux défauts : offre limitée en produits bio, et nombreuses ruptures de stock.

A Belfort, nous ne citerons que les bonnes notes :

Ont obtenu la mention « très bien », *par ordre alphabétique* :

- Facilité de circulation dans le magasin : Cora, Leclerc et Monoprix
- Propreté : Cora
- Diversité de l'offre en produits conventionnels : Super U
- Diversité de l'offre en produits bio : Auchan
- Information générale (qualité de l'étiquetage, bornes de lecture code-barres) Cora
- Promotions, efforts sur les prix : Auchan, Monoprix
- Services (nb de caisses ouvertes par ex) : personne

- Environnement : personne



A Belfort et dans les environs, l'offre en produits bio est insuffisante en supermarchés. Si on veut acheter des produits bio, il est préférable de se rendre dans un magasin spécialisé..



UN LITIGE EN AUDIOPROTHÈSE RÉGLÉ AVEC L'AIDE DE L'UFC-QUE CHOISIR

En octobre 2016, notre adhérent se rend chez un audioprothésiste de Dole afin d'acheter des appareils auditifs. Peu après l'achat, le magasin ferme

ses portes privant notre adhérent de la possibilité de bénéficier des prestations d'adaptation et de suivi prévu dans le contrat et payé en totalité (780 €).

Le vendeur lui propose alors de se rendre dans un autre magasin du groupe se trouvant à Dijon, ce que notre adhérent refuse compte tenu de ses difficultés pour effectuer ce trajet régulièrement. La société lui indique alors qu'il peut se rendre chez un autre audioprothésiste qui assurera gratuitement les prestations de suivi, ce qui s'est avéré ne pas être possible.

C'est dans ce cadre que notre adhérent s'est rendu à notre permanence. Nous avons adressé un courrier à cette société en demandant le remboursement des prestations non réalisées soit 780 €.

Cette société nous répond qu'elle accepte de rembourser la somme de 390 € qui correspondent aux

prestations de suivis facturées, mais refuse le surplus de notre demande en arguant qu'il convient de distinguer entre les prestations d'adaptation qu'elle affirme avoir réalisée et les prestations de suivi.

Le problème de ce litige était donc de savoir ce que recourent exactement les prestations d'adaptations et de suivi. Il s'avère que ces prestations sont actuellement mal définies, mais le nouveau devis normalisé annexé à l'arrêté du 4 mai 2017 (entrant en vigueur le 1er janvier 2018) précise mieux cette dichotomie. Il en ressort que les prestations d'adaptations sont celles qui ont lieu lors de la première année d'utilisation de l'appareil, comprenant notamment les réglages progressifs de l'appareil ainsi que les visites obligatoires des 3e, 6e et 12e mois, alors que les prestations de suivi sont celles effectuées pendant la durée de vie de l'appareil.

➔ **En nous basant notamment sur cette distinction, nous avons réussi à obtenir un remboursement total de 650 € correspondant à la somme que notre adhérent devait à nouveau payer à son nouvel audioprothésiste pour faire effectuer son suivi.**



**STOP
GLYPHOSATE**

Glyphosate

Oui, il faut interdire le glyphosate, la majorité de nos compatriotes y est favorable. Le glyphosate est dangereux, pour l'OMS c'est un cancérigène. Il faut que le principe de précaution s'applique même si le monde agricole, adepte de l'agriculture intensive, renâcle. Cette molécule est dangereuse et elle a fait de nombreux morts parmi ces utilisateurs. C'est tellement plus simple de se voiler la face et de ne penser qu'aux problèmes économiques que sa suppression entraînerait.

Le glyphosate de Monsanto est un herbicide puissant, rien ne lui résiste dans le monde végétal. Certain d'entre vous ont pu s'en rendre compte s'ils ont utilisé Round Up qui contient du glyphosate. Dans l'agriculture « moderne » on ne laboure plus, on ne touche que la surface du sol. Autrefois après la moisson on passait une sorte de charrue à disques dont le but était d'aérer le sol et de désherber partiellement. Aujourd'hui, c'est encore trop. Le céréalier arrose ses champs de glyphosate, l'herbicide fait place nette, même les chaumes ne lui résistent pas et l'agriculteur retrouve un sol parfaitement propre pour les semailles. Formidable et peu cher ! Mais que devient la biodiversité et le petit monde animal ? Que devient la terre elle-même quand elle est imprégnée de cette molécule que l'on retrouve dans le blé et dans la farine, à l'état de trace mais le risque existe pour le consommateur. Nous allons oublier l'eau qui après s'être chargée de ce glyphosate polluera les nappes phréatiques. A propos de la dangerosité de la molécule, le monde agricole la conteste en présentant des études qui infirment les conclusions de l'OMS. D'où viennent ces études ? Elles ont été commanditées et payées par Monsanto. C'est dire la confiance que l'on peut leur accorder.

Comment faire pour remplacer le glyphosate ? Le monde agricole réclame un moratoire pour trouver un produit remplaçant, de même style, c'est à dire un autre herbicide. On peut comprendre qu'ils demandent un délai pour se retourner (5 ans, Nicolas HULOT propose 3 ans), sinon, ils vont être sur la paille surtout les "céréaliers", leur exploitation va sombrer etc... Le scénario catastrophe !

Pourtant, un certain nombre d'agriculteurs ont déjà changé leur méthode. Il existe des techniques de remplacement pour désherber les champs. La première, traditionnelle, est le désherbage mécanique avec une sorte de herse, précisément une bineuse

avec des dents, qui gratte le sol, l'aère, et arrache les mauvaises herbes. Des engins de ce type existent aux États Unis, ils peuvent désherber des bandes de 6 mètres de large, ils peuvent être radioguidés et n'entraîner qu'un faible coût de main d'œuvre. C'est évident que cette technique est plus chère que la pulvérisation d'herbicide. Un autre qui apparaît maintenant est celle du faux semis qui se pratique avant le semis proprement dit et qui réduit la pression des mauvaises herbes sur les prochaines cultures.

Qu'en est il de la baisse du rendement induit par l'abandon du glyphosate ? Les agriculteurs nous annoncent des baisses énormes : la moitié, les trois quarts etc... C'est exagéré, car des expériences existantes, on arrive à une baisse de 8 à 10 %. C'est peu si l'on considère le gain pour la collectivité.

Aux agriculteurs nous disons que la balle est dans leur camp. Le glyphosate n'est que la face cachée de cette agriculture à base de phytosanitaires et de pesticides. Il est temps de revoir ce système qui ne fait que produire des excédents de piètre qualité dans nos pays mais laisse une partie de l'humanité dans la détresse alimentaire la plus profonde. N'écoutez plus les prophètes de la rentabilité à tout prix que sont les Monsanto. Redonnez confiance à vos concitoyens.

Dernière minute, l'Union Européenne vient de voter la reconduction du contrat glyphosate pour 5 ans. La France a voté contre, la majorité a été atteinte grâce au vote des pays de l'est et surtout à celui de l'Allemagne. Le ministre de l'agriculture allemand a voté à l'inverse du choix du gouvernement, il semble que la chancelière l'ait appris presque par hasard. D'aucun mauvais esprits font remarquer que Monsanto a été repris par Bayer, le géant de la chimie allemande . Curieux non ! La France garde la possibilité de contrer cette décision communautaire, d'après les traités, l'autorisation de mise sur le marché reste l'apanage des états . Mr HULOT va donc maintenir le délai d'utilisation de 3 ans pour permettre au monde agricole de se retourner

Les agriculteurs avancent maintenant un déséquilibre de concurrence. Le problème est donc loin d'être réglé.

Les prélèvements SEPA



Le prélèvement SEPA est un mandat établi entre le créancier et le particulier. La banque n'intervient plus et l'autorisation de prélèvement disparaît, vous n'avez plus à donner l'autorisation de prélèvement.

Le créancier ou le prestataire de service doit prévenir (écrit, SMS, courriel) son client 14 jours avant le débit en compte. Le particulier peut faire opposition auprès du créancier ou de sa banque jusqu'à la veille du prélèvement.

Il est prudent de bien vérifier ses relevés de compte.

Il est recommandé d'établir une « Liste blanche » (Article 5-3 du règlement européen 260/2012 du 14 mars 2012) à remettre à votre banque et reprenant tous les organismes que vous autorisez à effectuer des prélèvements sur votre compte. Il est également possible d'établir une liste noire comportant les organismes pour lesquels vous n'autorisez pas, ou plus, les prélèvements.

La résiliation du mandat se fait par écrit (LR/AR) auprès de votre créancier, en informant aussi votre banque en lui fournissant la RUM*

La demande de remboursement des prélèvements débités, non autorisés ou frauduleux, peut se faire dans un délai de 13 mois par LR/AR.

* RUM : Référence unique de mandat

Un locataire peut-il refuser de signer un état des lieux de sortie

Le principe fixé par l'article 3-2 de la loi du 6 juillet 1989 est qu'un état des lieux doit être établi contradictoirement lors de la remise et de la restitution des clés.

Pour que l'état des lieux soit probant il doit être signé du locataire et du bailleur.

Mais le locataire n'est pas tenu de le signer en cas de désaccord.

Ainsi un état des lieux non signé du locataire ne peut faire preuve de dégradations imputables à celui-ci (cass 3ème civ 10 janvier 1995 n°93-12300)
Mais un état des lieux mentionnant le désaccord du locataire ne fait pas obstacle à sa condamnation au versement d'une somme d'argent au titre des réparations locatives (cass 3ème civ 10 mars 2004 n°02-21224)

Lorsque c'est du fait du locataire que l'état des lieux n'est pas signé et que le bailleur décide de procéder à l'état des lieux par voie d'huissier de justice, la facturation de l'état des lieux alors fait par huissier est partagée par moitié entre le propriétaire et le locataire. (Réponse ministérielle à question écrite n° 77467 Mme des Esgaulx JOAN Q 17 janvier 2006, p. 526)

ÉTAT DES LIEUX

Entrée OU Sortie

Date d'entrée : / /

Date de sortie : / /

L'état des lieux doit être établi de façon contradictoire entre les deux parties lors de la remise des clés au locataire et lors de leur restitution en fin de bail, conformément à l'article 3 de la Loi n°89-462 du 6 juillet 1989.

Il fait partie du contrat de location, dont il ne peut être dissocié. Il est possible et recommandé de le compléter avec des photos signées des deux parties.

LES LOCAUX

Type : Appartement Maison

Surface : m² Nb pièces principales :

Adresse :

Infos utiles

ÉLECTRICITÉ - DÉMARCHES

CONTACT : 09 87 67 38 08

Selectre (non surtaxé) ; Iv : 84-21H, sam : 8430-18(H30)

Relevé de compteur

HP : Numéro de compteur

HC : N° :

Ancien occupant :

GAZ NATUREL - DÉMARCHES

CONTACT : 09 87 67 38 08

Selectre (non surtaxé) ; Iv : 84-21H, sam : 8430-18(H30)

Relevé de compteur

HP : Numéro de compteur

HC : N° :

Que faire en cas de vol ou perte de mon téléphone mobile

⇒ Porter plainte en cas de vol de votre mobile

Dès que vous avez connaissance du vol de votre mobile, vous devez le déclarer au plus vite à un commissariat de police ou à la gendarmerie. Outre vos coordonnées et la date présumée du vol, vous devez leur fournir les renseignements suivants :

- le code IMEI (numéro d'identification du mobile à 15 chiffres figurant sur la facture d'achat ou l'emballage ou sous la batterie du mobile ou sur l'écran du mobile en composant le « *#06# »),
 - la marque du mobile volé,
- le numéro de téléphone associé au mobile volé.

Ces informations sont indispensables pour permettre le blocage du mobile et de l'identifier si celui-ci est retrouvé.

Suite à votre dépôt de plainte, les forces de l'ordre se chargeront de transmettre votre déclaration de vol à votre opérateur qui procédera au blocage de votre terminal dans un délai ne pouvant excéder 4 jours.

À noter : l'auteur d'une fausse plainte auprès des forces de l'ordre, est susceptible d'encourir une peine de 6 mois de prison et une amende de 7.500€ (art 436-16 CP).

⇒ Bloquer votre ligne en cas de perte ou de vol

Dès que vous avez connaissance de la perte ou du vol de votre mobile, vous devez vous rapprocher de votre opérateur afin qu'il bloque votre ligne. Pour ce faire, composez le numéro d'urgence communiqué par l'opérateur ou, à défaut, contactez le service assistance/ client pour connaître les démarches nécessaires.

⇒ Remplacer votre mobile

Si vous avez souscrit une assurance mobile, vous pouvez vous rapprocher de l'assureur afin d'obtenir le remplacement de votre mobile volé ou perdu.

Reportez-vous au contrat d'assurance ou sa notice information afin de connaître les modalités de remplacement (exemples : franchise, la prise en charge limitée au vol avec violence).

La perte ou le vol doit être déclarée à l'assureur dans le délai imparti par le contrat sans que ce délai puisse être inférieur à 5 jours (art L113-2 c.assur).



Le vol de mon mobile entraîne-t-il la résiliation de mon abonnement ?

Le vol de votre téléphone mobile n'a pas d'impact sur votre durée d'engagement. Il ne constitue pas un motif légitime de résiliation, sauf si le contrat d'abonnement le prévoit.

Si vous souhaitez résilier avant échéance votre engagement, vous serez tenu au paiement de pénalités (art L224-28 cconso – anc art L121-84-6).

Bon à savoir : le vol du mobile peut parfois permettre d'obtenir la suspension de l'abonnement.

Les jouets

Ces produits sont encadrés par différents décrets portant sur la sécurité et la prévention des risques. Et pourtant, Que Choisir relève plusieurs problèmes, surtout en ce qui concerne les jeux pour les tout petits

Quelques exemples :

► Les peluches

Elles sont contrôlées par la DGCCRF mais certaines, pourtant, peuvent être défectueuses. Attention entre autres à celles commandées sur internet.

Ce sont des jouets que les enfants malmènent. Le moindre défaut peut avoir de graves conséquences : risques d'étouffement avec des rembourrages si les coutures ne sont pas solides .de même avec les yeux ou d'éventuels boutons.



Autre risque : la présence de substances chimiques toxiques. Les petits portent volontiers à la bouche les jouets, leur peau est plus perméable que celle des adultes.

Il existe de bonnes peluches ; le meilleur côtoie la pire. Vérifier la solidité avant d'acheter.

► Les maquillages pour enfants

Que Choisir a trouvé dans un gloss un conservateur suspecté d'être un perturbateur endocrinien et deux allergènes.

De même, dans un ombre à paupières et dans un stick à lèvres, on note la présence d'allergènes.

L'étiquetage ne permet pas toujours de connaître la composition exacte.

► Les peintures pour enfants

Elles contiennent trop souvent des substances indésirables, des conservateurs des plus allergisants. Et là encore, le contact avec la peau est direct, d'autant plus que les enfants aiment à peindre directement avec leurs doigts et même se barbouiller avec ces produits.

► Les tablettes tactiles pour enfants.

Celles-ci, très simples pour jouer, lire des histoires, ne présentent pas de grands risques.

Pour des tablettes plus performantes Que Choisir fait les reproches suivants :

- des applications gratuites installées sans autorisation parentale
- des jeux inappropriés accessibles pour des 7 à 12 ans.
- manque de solidité
- luminosité faible
- clavier ABCD et non AZERTY
- de nombreuses applications payantes

► Les jouets connectés;

Ils ont fait l'objet d'un communiqué de presse.

Cherchant à monétiser toujours plus leurs jeux vidéo, leurs éditeurs tendent désormais à généraliser les achats de contenus à l'intérieur de jeux eux-mêmes déjà chèrement payés par les consommateurs (entre 50 et 70 € à leur sortie).

Si ces pratiques ont déjà plusieurs années, certains jeux sortis ces dernières semaines vont plus loin dans cette logique,

- soit en intégrant des achats avec gains aléatoires,
- soit en paramétrant le jeu de telle sorte que ces achats supplémentaires soient quasiment indispensables, le tout dans une opacité inacceptable vis-à-vis des acheteurs.

Or, ces jeux, qu'ils soient achetés en boîte ou en format dématérialisé, ne sont pas remboursables une fois qu'ils ont été commencés.

Devant la progression non encadrée des transactions payantes dans les jeux vidéo, l'UFC-Que Choisir entend changer les règles du jeu pour permettre des achats éclairés, et dans cette optique :

Demande aux pouvoirs publics de rendre obligatoire une information avant l'achat (sur la boîte et les pages internet de vente) sur la présence de ces mécanismes (probabilité de gains pour les loteries, coût total des achats intégrés, etc...).

► AUTRES DANGERS

Les jeux connectés sont-ils des espions ?

Une absence totale de sécurité pour les données des utilisateurs !

En se connectant via bluetooth ou Wifi, sur un smartphone, n'importe qui peut prendre le contrôle du jouet, autrement dit : on accède aux données personnelles en libre accès.

Les données enregistrées peuvent aussi être utilisées ensuite à des fins publicitaires.

On peut même, dans le pire des cas, parler à l'enfant et même le harceler.



Les bons réflexes avant d'acheter un jouet :

✓ Choisir un jouet adapté à l'âge

Un jouet idéal pour un enfant de 5 ans peut être dangereux si on l'offre à un enfant de 3 ans. Il faut impérativement tenir compte de l'âge indiqué sur le jouet.

✓ Vérifier que le jouet porte la mention CE

La mention CE signifie « conforme aux exigences de sécurité ». Dans le secteur du jouet, elle engage la responsabilité du fabricant, mais sous la forme d'un autocontrôle. Le marquage CE n'offre pas les mêmes garanties qu'un contrôle effectué par un laboratoire indépendant.



✓ Préférer un jouet de marque NF si c'est possible

La marque NF offre un niveau de sécurité supérieur au marquage CE, puisqu'elle impose des contrôles effectués par un laboratoire indépendant. Malheureusement, les fabricants de jouets ne se précipitent pas pour l'obtenir. Seul Smoby produit des jouets estampillés NF dans ses usines française et espagnole. Il s'agit de ses porteurs pour les tout-petits, ses tricycles, ses tableaux évolutifs, ses jeux d'imitation (Bricolo Center, Kitchen) et ses toboggans.

✓ Fuir les jouets sans marque

Les grandes marques ne sont pas irréprochables – les rappels massifs chez Mattel en 2007 et Fisher Price en 2010 le prouvent – mais elles tiennent à leur image.

✓ Éviter les jouets comportant de petits aimants

Tout jouet qui comporte des aimants détachables présente un risque élevé. L'enfant peut s'étouffer voire s'asphyxier en avalant un aimant.

✓ Vérifier la solidité des peluches

- Tirez sur les poils : si jamais ils se détachent, la peluche est dangereuse.
- Triturez la peluche pour vérifier que le rembourrage est solidement enfermé.
- Tirez sur les oreilles, le nez, les parties collées ou cousues : tout doit résister.

Vérifiez la solidité des coutures. S'il y a tant soit peu de jeu, le rembourrage finit par passer et l'enfant risque de s'étouffer.

✓ S'assurer qu'aucun élément ne peut se détacher du jouet

Les jeunes enfants ne ménagent pas leurs jouets. Pourtant, aucun petit élément ne doit pouvoir s'en détacher.

✓ Ne pas offrir de jeux en 3D

Les jeux vidéo et les films utilisant la technologie 3D sont dangereux pour la vue des enfants. Ils peuvent provoquer des troubles graves de la vision, des maux de tête, des pertes de concentration, des baisses de performance dans les activités mentales.

✓ Des points sensibles à examiner

• Sur les jouets en bois

La surface d'un jouet en bois doit être parfaitement lisse, sans la moindre écharde.

• Sur les jouets avec corde

Les enfants sont imaginatifs, ils détournent facilement l'usage du jouet. Pour éviter que la corde conçue pour tirer le jouet se transforme un jour en corde d'étranglement, elle doit être suffisamment courte, ne pas pouvoir passer autour du cou.

• Sur les jouets qui fonctionnent avec des piles

Un boîtier à piles ne doit pas s'ouvrir sans outil. S'il est seulement clipsé, il ne présente pas de garanties suffisantes.

✓ Un jouet détérioré ne se répare pas

À *Que Choisir*, on n'est pas partisan du tout jetable, mais en matière de jouets, il faut être intraitable. Tout jouet abîmé ou cassé présente des risques pour la sécurité de l'enfant.

✓ Choisir un coffre à jouets

À un moment ou un autre, le coffre à jouets devient une cachette idéale pour l'enfant. Il doit pouvoir respirer même si le couvercle est fermé et être en mesure de le soulever de l'intérieur.

- Le coffre doit posséder des espaces de ventilation sur le côté ou avoir un couvercle qui ne se ferme pas complètement.

- Pour éviter les blessures, le couvercle doit être muni d'un dispositif qui l'empêche de retomber brutalement.

Le coffre doit posséder un système antipincement de doigts.



Pour défendre les consommateurs que nous sommes

UFC-QUE CHOISIR Région Franche-Comté

Pour votre information et vos litiges,
**LES BENEVOLES DES ASSOCIATIONS LOCALES
SONT A VOTRE DISPOSITION**

**BELFORT - AL 901 : Cité des Associations - 2 rue JP Melleville - BP 462
90008 BELFORT CEDEX 03.84.22.10.91 - ufc90@orange.fr**

Jeudi 14 h à 16 h

**BESANCON - MONTBELIARD - AL 251 : 8 avenue de Montrapon - 25000 - BESANCON
03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr**

Besançon :

8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon - 03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr

Lundi	14 h à 17 h	Banque
Mardi	14 h à 18 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, Électricité, gaz, téléphone...)
Mercredi	14h30 à 17h30	Assurances sur rendez-vous
Jeudi	14 h à 17 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, électricité-gaz, téléphone, divers...)
Vendredi	14 h à 17 h	Banque

Litiges santé : sur rendez-vous

Montbéliard :

52 rue de la Beuse aux Loups- 25200 Montbéliard - 03.81.94.52.64 - quechoisir25200@hotmail.fr

Lundi	15 h à 18h	Tous litiges
Mardi	14 h à 16h	Tous litiges
Jeudi	9 h 30 à 11h30	Tous litiges

DOLE - AL 391 - 19 bis rue d'Arènes - 39100 DOLE - 03.84.82.60.15 - quechoisir39@orange.fr

Lundi 17 h à 19 h
Jeudi 14 h à 16 h sur rendez-vous

VESOUL - AL 701 - 22 rue du Breuil - 70006 VESOUL CEDEX - 03.84.76.36.71 - ufc70@wanadoo.fr

Mardi 14h30 à 16h30
Vendredi (2ème et 4ème) 14h à 17 h
Et tous les jours sur rendez-vous

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service,
mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est
de faire évoluer la législation et la jurisprudence
vers une meilleure protection des consommateurs.**

Pour adhérer, veuillez contacter votre Association Locale