



OBÉSITÉ INFANTILE
Éteignons la pub pour la malbouffe !
▶ **SIGNER LA PÉTITION**

Comment signer la pétition ? lire notre article en page 4

Le consommateur Franc-Comtois Octobre 2020

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°35 - Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

Sommaire

Édito par Monique Bisson

Page 2 AG 2020



Page 3 Conférence sur le climat



Page 4 Obésité infantile



Page 5-6 BEUC



Page 7 Litiges résolus



Page 8 Moyens de paiement

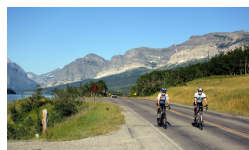


Page 9 Assurance ce qu'il faut savoir

Page 10 Les masques



Page 11 Rester en forme



Une campagne de la plus haute importance est lancée par l'UFC Que Choisir : la lutte contre le matraquage publicitaire de l'industrie agro-alimentaire en direction des enfants. Notre association avait déjà interpellé les autorités sanitaires et les Parlementaires dans les années 2007 avec une grande campagne nationale. Ici, à Besançon nous avons travaillé avec le REPOP (réseau de prévention et de prise en charge de l'obésité pédiatrique), à l'hôpital. Force est de constater qu'aucun progrès n'a été fait. Et chacun d'entre nous peut voir l'augmentation inquiétante du nombre d'enfants obèses, et en conséquence de jeunes adultes en surpoids.

Nous ne sommes pas seuls dans cette lutte. D'autres associations de consommateurs, des fédérations de parents d'élèves, des associations familiales, de malades se joignent à nous. L'OMS, Santé Publique France ont aussi appelé à une régulation.

Nos enfants ne regardent pas seulement des programmes qui leur sont destinés, ils sont aussi présents devant l'écran avec leurs parents. Exigeons des pouvoirs publics l'interdiction de toute publicité pour des produits classés D ou E par le nutriscore. Si cet indicateur de choix est absent, un petit guide pratique peut être mis à la disposition des parents.

Signez la pétition, il faut que cesse cette pression sur les plus jeunes, il en va de leur avenir.

Monique Bisson

Directrice de la publication :
Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

Assemblée Générale UFC-Que CHOISIR Doubs (le 8 septembre 2020)

Rapport d'activité 2019

L'activité que nous avons déployée au cours de cette année qui s'achève a été très soutenue :

- Un printemps des consommateurs
- Des rendez-vous CONSO qui ont permis de renseigner les consommateurs sur les pièges de la téléphonie.
- Fête des associations où nous tenions un stand.
- Enfin des consommateurs à aider toujours plus nombreux. Nous comptons à ce jour **1 130 adhésions** soit, une augmentation significative de 11% du nombre de nos adhérents.

Ceci est dû à un nombre important de bénévoles qui s'impliquent dans l'accueil des consommateurs et dans les différentes activités de l'UFC-Que Choisir (enquêtes, représentations, relations avec les médias, etc.).

Cette progression est également due au travail du juriste et de notre partenariat avec les médias.

Au cours du 4ème trimestre, un bénévole apporte à notre AL ses compétences en matière d'environnement.

Parallèlement nous avons signé une convention avec la Clinique du Droit, qui met à notre disposition des stagiaires. Leur rôle est de mettre en pratique sur le terrain leur expérience universitaire et de s'imprégner de la vie associative.

Je ne doute pas que ces nouveaux recrutements vont renforcer le dynamisme de notre association et qu'ainsi nous serons en capacité d'apporter encore plus d'attention aux consommateurs pour les accompagner dans la résolution de leurs litiges. Nous arrivons donc en ce début d'année avec un optimisme tout neuf, pour poursuivre nos activités.

Présence dans les médias (radios)

RCF : une convention de partenariat a été signée le 1er septembre 2018 prévoyant l'enregistrement d'émissions Consommation de 7 minutes à 11 heures tous les 15 jours.

France Bleu : notre juriste intervient très régulièrement dans le cadre du rendez-vous avec les experts où il répond en direct aux questions soulevées par les auditeurs.

Un partenariat a été mis en place avec la rédaction de l'Est Républicain

Les thèmes des articles parus sont :

- Contrer les compagnies aériennes : vols annulés ou différés
- Noël gâché pour des colis non livrés
- La rentrée scolaire
- Les achats de jouets
- Les achats sur internet
- Rédaction d'un article sur les soldes
- Litiges relatifs aux ventes de voitures d'occasion ou neuves
- Les fournisseurs d'énergie
- Les risques liés aux sports d'hiver
- La fraude bancaire

Ma Commune.info

Un partenariat a été établi à l'automne et qui s'est

Partenariat avec la clinique du droit

L'objet du partenariat avec la Clinique du Droit est de mettre en relation des étudiants en master droit et des structures d'accueil, qui leur offrent la possibilité de disposer d'une expérience pratique tout en faisant bénéficier ces établissements de leurs connaissances juridiques.

Interventions extérieures et représentations

CODERST sur les problèmes d'installations classées

CCSPL (Commission des Services Publics Locaux) de Besançon et du Grand Besançon

CDAC (Commission Départementale Aménagement Commercial

SYBERT (Gestion des Déchets)

ADIL (Association D'Information sur le Logement)

Commission locale des transports publics particuliers de personnes

Clinique du Droit

Rencontres associatives et forum des associations

Rendez-Vous Conso et printemps des consommateurs

CESER Conseil économique, social et environnemental de Bourgogne Franche-Comté.

Un bénévole de Besançon représente l'UFC pour la Région Bourgogne Franche Comté depuis fin 2019

CHU de Besançon

- Commission des représentants des usages au CHU de Besançon. 4 réunions par an avec pour objet :

Informers la CDU des observations et plaintes des usagers du CHU
Compte rendu des interventions des médiateurs.

Informations de la direction du CHU sur le suivi des dossiers soumis à la commission.

(dossiers juridiques et dossiers transmis aux assurances)

- Commission de Lutte contre les infections nosocomiales :

Compte rendu des interventions du service d'hygiène sur les éléments indésirables (microbes et matériel médical).

Connaissance des dossiers ayant fait l'objet de signalement à l'ARS

Participations :

- Journée organisée par FRANCE ASSOCIATION SANTE BOURGOGNE FRANCHE COMTE, concernant l'e-santé

- Journée concernant la semaine des patients du CHU de Besançon

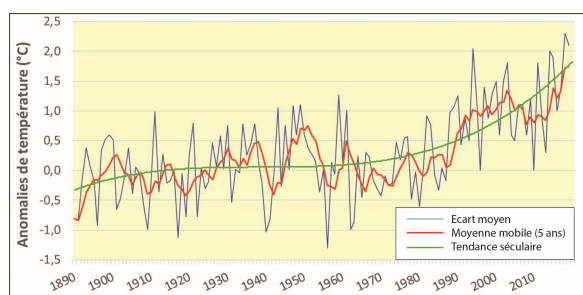
- Journée des associations du CHU

Le changement climatique

Extrait de la conférence sur le changement climatique présentée à l'AG par Daniel JOLY

Le changement climatique auquel nous assistons depuis une centaine d'années correspond à une modification durable des facteurs du climat global de la Terre. Il est principalement dû à l'homme qui, en modifiant la composition de l'atmosphère, renforce le fameux « effet de serre ». En fait, l'effet de serre est bénéfique : sans lui, la température de la planète serait de l'ordre de -20°C au lieu de 14°C ! Ceci résulte de l'absorption du rayonnement infrarouge par certains gaz dits gaz à effet de serre (GES) tels la vapeur d'eau, le CO_2 , le méthane, présents de manière naturelle dans l'atmosphère. Lorsque les concentrations de ces gaz sont stables, le système l'est aussi, toutes choses égales par ailleurs. Mais cette situation dure rarement longtemps et notre planète, au cours des ères géologiques, a été traversée par des variations climatiques parfois de grande ampleur sous l'action de causes naturelles modifiant la composition de l'atmosphère, le volcanisme par exemple, ou d'autres causes (variations de l'orbite terrestre et du rayonnement solaire). Mais, depuis une centaine d'années, nous assistons à un changement dû pour l'essentiel à la hausse exponentielle des rejets de GES liée aux activités anthropiques : industrie, agriculture productiviste, transports, chauffage, etc. A tel point que l'atmosphère en a été modifiée, produisant les bouleversements climatiques actuels. Le changement climatique s'effectue à un rythme si rapide que beaucoup d'êtres vivants ne peuvent s'adapter. Les écosystèmes en sont profondément perturbés et la situation évoluera vers une crise climatique majeure si la concentration des GES continue à augmenter.

Ce changement se manifeste notamment par des hausses de température (+ $1,5^{\circ}\text{C}$ depuis la fin du XIX^{ème} à Besançon). Les modèles numériques du climat montrent que, sous nos latitudes et si rien n'est fait pour enrayer cette évolution, les températures seront supérieures de 4°C (ou plus !) à ce qu'elles étaient avant la révolution industrielle, les précipitations seront juste un peu moins abondantes, mais c'est surtout leur rythme qui pourrait être perturbé. Ainsi, des canicules et sécheresses plus fréquentes, plus intenses et plus longues pourraient s'abattre sur notre région dont les écosystèmes seront profondément affectés, les ressources en eau compromises durant l'été. Durant l'hiver, neige et gelées deviendront de plus en plus rares à mesure que l'on se rapprochera de la fin du siècle. Au niveau mondial, il faut s'attendre à de profonds bouleversements. Dès à présent on assiste à la hausse du niveau des océans, à l'intensité croissante des cyclones, à des incendies monstrueux, à des inondations catastrophiques. Ces phénomènes iront en s'amplifiant.



Anomalies de température à Besançon depuis la fin du XIX^{ème} siècle (données Météo-France) ;

la référence est la normale 1951-1980 (10°C). Les cinq années les plus chaudes depuis 130 ans ont été 2018, 2019, 1994, 2014 et 2015 ; 2020 s'apprête à rejoindre ce triste palmarès. Les variations interannuelles sont parfois considérables brouillant les variations à échelle plus petite. Ces dernières apparaissent avec la moyenne mobile qui montre en outre que le réchauffement est irrégulier en raison des causes naturelles qui se superposent aux effets induits par les activités humaines, elles-mêmes bien mises en évidence par la tendance séculaire, surtout depuis le milieu du XX^{ème} siècle.

Il n'y a plus de doute aujourd'hui que le changement climatique a déjà commencé et qu'il se poursuivra. Les irréductibles climato-sceptiques ne se trouvent plus que dans certaines sphères politiques inféodées aux lobbys de l'énergie. Le principal problème posé aux climatologues est de distinguer l'impact du changement climatique dû aux activités anthropiques de la variabilité naturelle des phénomènes climatiques. Ainsi, la survenue d'événements extrêmes est un phénomène naturel qui se sont toujours produits, mais le changement climatique augmente la probabilité que ces événements surviennent plus fréquemment, avec plus d'intensité et sur des durées plus longues. Il a été calculé que la canicule de juillet 2019 en France a une probabilité de retour dans les conditions actuelles d'une centaine d'années. Puisque le réchauffement climatique va se poursuivre, un tel événement sera de plus en plus fréquent. A la fin du siècle, quasiment tous les ans verront apparaître un tel événement qui deviendra alors la norme. Au niveau mondial, on ne compte plus les effets du réchauffement climatique : fonte de la banquise et des glaciers, montée des océans, renforcement des cyclones, incendies monstrueux, inondations ravageuses. Et cela ne fait que commencer. Si rien n'est fait pour enrayer le processus en cours, nul ne peut prédire ce qui se passera.

Il est donc d'une extrême urgence de nous mobiliser afin que des mesures de fond soient prises pour atténuer le changement climatique tout en réduisant la vulnérabilité des plus démunis. Etats, industriels, agriculteurs, particuliers, nous sommes tous concernés : nous devons modifier notre mode de vie en utilisant des modes de transport doux, en supprimant les gaspillages ; nous devons abandonner les énergies fossiles au profit des énergies renouvelables (solaire, éolien, géothermie...), isoler les habitations, favoriser l'agriculture bio respectueuse de l'environnement, etc. La liste n'est pas exhaustive mais toute action en ce sens est positive et utile.

" Nos enfants et petits-enfants ne doivent pas payer le prix de notre inconséquence ".

Obésité infantile Dites STOP à la publicité pour la « malbouffe »

UFC-Que Choisir : publié le 16/09:2020



Treize ans après leur premier appel pour un encadrement de la publicité télévisée, la FCPE (Fédération des Conseils de Parents d'Elèves), la PEEP (Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public), Familles Rurales, la FFD (Fédération Française des Diabétiques), le Réseau Environnement Santé, l'UFC-Que Choisir et l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales), sur la base d'une étude de l'UFC-Que Choisir, lancent une pétition pour obtenir enfin une loi de moralisation du marketing alimentaire. Alors que les engagements de l'industrie agro-alimentaire promus par les pouvoirs publics sont un échec, et que le niveau de l'obésité infantile est alarmant, il y a plus que jamais urgence à agir pour obtenir un encadrement des publicités à destination des enfants en interdisant la promotion sur les écrans (télévision et Internet) des aliments dont la consommation doit être limitée.

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 y a près de 15 ans, nos associations et ONG lançaient déjà un cri d'alarme : « Obésité : protégeons nos enfants » réclamant une série de mesures dont l'encadrement du marketing alimentaire. Si cette mobilisation a permis d'obtenir des avancées, notamment pour les cantines scolaires. En revanche, pour le marketing, les pouvoirs publics s'en étaient alors remis aux engagements volon-

taires et aux belles promesses des industriels(3). Dix ans après, c'est un échec criant : 88 % des publicités télévisées vues par les enfants concernent toujours des aliments particulièrement caloriques : fast food, confiseries, chocolat, biscuits, céréales du petit déjeuner et boissons très sucrées, selon la récente étude de l'UFC-Que Choisir. Au-delà des ONG, les autorités épinglent aussi ce coûteux fiasco pour la santé publique et les finances publiques : Organisation mondiale de la santé, Cour des Comptes, Santé Publique France.

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 (télévision et numérique) pour les aliments les plus néfastes pour la santé.

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

Pétition lancée à l'initiative de plusieurs ONG. Outre l'UFC-Que Choisir, sont cosignataires de cette pétition les fédérations de parents d'élèves FCPE (Fédération des Conseils de Parents d'Elèves) et PEEP (Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public), l'association de consommateurs Familles Rurales, l'association de malades FFD (Fédération Française des Diabétiques), l'association de santé environnementale Réseau Environnement Santé et l'association familiale Union Nationale des Associations Familiales (Unaf).

Obésité infantile

Éteignons la pub pour la malbouffe !

34 351 personnes ont déjà signé

Notre objectif est de 50 000 signatures.

Pour signer la pétition aller sur notre site :

<https://doub.s.ufcquechoisir>

Comment les consommateurs sont-ils défendus au niveau européen ?

Emission RCF Consommation:enregistrement du vendredi 21 août 2020

Comment l'UFC QUE CHOISIR défend les consommateurs à l'échelon européen ?

Au niveau européen l'UFC QUE CHOISIR intervient dans le cadre du Bureau européen des unions de consommateurs ou BEUC, dont elle est l'un des membres fondateurs.

Le BEUC a été créé en 1962, et est une fédération de 41 associations de consommateurs issues de 31 pays d'Europe, qui représente les intérêts des consommateurs auprès de l'Union. Sa création a pour but de créer un contre-poids aux lobbies des entreprises.

Le BEUC est la seule organisation communautaire, qui s'occupe uniquement de problèmes de consommation, les autres organisations ayant des champs d'activité plus larges. Les membres français sont la CLCV (Confédération du Logement et du Cadre de Vie) et l'UFC-Que Choisir.

L'UFC QUE CHOISIR intervient également lors de conférences à Bruxelles et sollicite les députés européens français, la Commission européenne pour influencer l'élaboration de la législation européenne.

Quelle est la mission du BEUC ?

Le BEUC a pour objet de promouvoir, défendre et représenter les intérêts des consommateurs européens dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de l'Union européenne.

Par ailleurs, le BEUC représente également les consommateurs de manière formelle au sein du processus décisionnel. Le BEUC dispose d'un siège au sein du Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) et des experts organisations membres, participent à différents groupes consultatifs de la Commission européenne.

Concrètement, quelles avancées pour les consommateurs découlent de ces actions ?

De nombreux textes européens sont à l'origine ou renforcent les droits des consommateurs français.

- Sont ainsi issus de la législation européenne :

La possibilité de se rétracter après un achat hors établissement pendant 14 jours.

Obtenir un dédommagement en cas d'annulation ou de retard d'un vol.

Etre mieux informé et protégé lors l'achat de voyages s'inscrivant dans le cadre légal du voyage à forfait, c'est à dire cumulant deux prestations vendues en même temps par un professionnel, comme le transport et l'hébergement.

Avoir l'obligation pour tout vendeur d'assurer une garantie légale de conformité sur les biens qu'il vend, obligeant une prise en charge sans frais en cas de défaut du bien vendu.

Disposer d'une protection accrue des données personnelles via l'adoption de la RGPD.

Actuellement, les actions sont notamment dirigées dans le but :

- d'imposer le NUTRIScore au niveau de l'étiquetage alimentaire.

- de mieux encadrer l'utilisation de produits chimiques dangereux pour la santé ou l'environnement,

- de permettre l'accès à des médicaments efficaces à un prix abordable.



Quels sont les autres moyens d'action de l'UFC QUE CHOISIR au niveau européen ?

Les associations de consommateurs peuvent depuis peu utiliser le mécanisme d'alerte externe prévu par un règlement européen de 2017.

C'est dans ce cadre, que l'UFC QUE CHOISIR ainsi que 10 autres associations européennes de défense des consommateurs membres du BEUC ont décidé d'engager cette procédure, afin que le droit au remboursement des vols annulés en raison du Covid 19 soit respectés par les compagnies aériennes.

En effet, cette nouvelle procédure permet d'alerter les autorités nationales de protection des consommateurs (en France, la DGCCRF) et la Commission européenne sur la violation des droits des passagers par certaines grandes compagnies aériennes. Les associations demandent également qu'une vaste enquête soit menée concernant les pratiques déloyales largement répandues dans le secteur aérien au cours des derniers mois.

Si de telles pratiques ont pu être constatées dans l'ensemble du secteur, Aegean, Air France, Easyjet, KLM, Norwegian, Ryanair, TAP Portugal et Transavia figurent parmi les compagnies totalisant le plus de réclamations de la part des consommateurs au niveau européen.

Comment les consommateurs sont-ils défendus au niveau européen ?

(suite)

Cette action concertée européenne entend obliger les autorités nationales, notamment celles françaises bien silencieuses sur le sujet, à prendre la mesure du problème en faisant pleinement respecter le droit de choisir le remboursement et de s'assurer de son effectivité via des enquêtes pour lutter contre toutes les mauvaises pratiques recensées.

Quel est le rôle de la Commission européenne dans la protection des consommateurs ?

La protection des consommateurs fait partie des missions de l'UE. La Commission joue notamment un rôle dans l'élaboration de la législation européenne, mais également dans le contrôle de la bonne application de cette législation.

Elle veille notamment au respect des règles de concurrence et a ainsi condamné Google en 2019 à une amende de 1,49 milliard d'euros.

Plus récemment, le 3 juillet, la Commission a ouvert une procédure d'infraction contre la France pour le respect du droit européen. L'ordonnance du 25 mars 2020 autorisant les professionnels à imposer un avoir aux personnes, dont les réservations touristiques ont été annulées en raison de l'épidémie.

En effet, la hiérarchie des normes juridiques impose au droit français de respecter les règlements et les directives européennes. Les droits des consommateurs sont ainsi mieux protégés que par la simple adoption d'une loi natio-

nale. C'est dans ce cadre que la Commission contrôle la bonne application du droit européen, ainsi que peut le faire la Cour de justice de l'Union Européenne en cas de procédure judiciaire.

Existe-t-il d'autres moyens de protections des consommateurs à l'échelle européenne ?

La protection des consommateurs fait partie des missions de l'UE

Il existe d'autres moyens existant à l'échelle européenne et permettant directement aux consommateurs de faire valoir leurs droits.

Ainsi, il existe une procédure de médiation gratuite mise en place par la Commission européenne permettant qu'un médiateur soit désigné par les parties en litige pour proposer une solution à leur différend.

En outre, il existe également un centre européen des consommateurs permettant une prise en charge des litiges des personnes rencontrant des difficultés avec une société basée dans un pays d'Europe et ne disposant notamment pas d'un service client français. Actuellement, le site reprend l'ensemble des mesures adoptées par les États membres de l'union liées à la crise sanitaire et impactant les voyages ou le droit à remboursement.

Enfin, il est à noter que des procédures européennes simplifiées permettent aux consommateurs d'engager des poursuites judiciaires contre une société européenne qui n'aurait pas respecté ces obligations, rendant ainsi plus effectifs les droits de chaque consommateur.

LITIGES RESOLUS

Madame H avait souscrit dans un magasin FNAC, un contrat d'assurance avec la SFAM le 14 janvier 2017, pour un montant de 15,99 par mois la première année.

Dès décembre 2017 l'assureur a modifié le montant de la cotisation sans avertissement, de même en janvier et mai 2019 portant au final les mensualités à plus de 50 € par mois.

En constatant les hausses de sa cotisation, Madame H décide donc de demander la résiliation du contrat et le remboursement des sommes versées en trop.

Sa démarche n'aboutissant pas, elle a donc consulté notre association qui a pris attache avec la SFAM pour faire valoir ses droits. Après avoir rappelé à la société qu'elle devait respecter les termes du contrat et que toute modification tarifaire devait respecter les conditions générales du contrat en avertissant l'assuré suffisamment à l'avance pour qu'il puisse mettre fin au contrat en cas de hausse de la prime.

Bien qu'affirmant qu'elle avait informé Madame H des évolutions tarifaires (sans en apporter la preuve toutefois), la société a concédé de procéder au remboursement de la somme de 604,69 € correspondant aux sommes versées suite aux hausses de cotisation.

LITIGES RESOLUS (suite)



Madame P avait fait l'acquisition auprès du garage B d'un véhicule de type C3 le 15 février 2019.

Un contrôle technique préalable à la vente du véhicule avait émis un avis favorable en ne constatant aucune défaillance.

Une seconde visite est faite à l'initiative de notre adhérente, au sein d'un autre centre de contrôle, le 6 mars 2019 et au terme de laquelle un PV donnant un avis défavorable est émis. Ce dernier constate cette fois de nombreux défauts, notamment des défaillances critiques concernant l'état de la cabine et de la carrosserie ainsi que de multiples défaillances majeures et mineures.

Notre adhérente a alors demandé à notre association de prendre attache avec le vendeur pour demander l'annulation de cette vente en se basant sur la garantie des vices cachés.

La société B refuse toute annulation en invoquant son droit à effectuer les réparations sur le véhicule dans le cadre de la garantie légale de conformité. Malgré le rappel fait à la société que cette garantie légale n'exclut pas de formuler une demande sur la base des vices cachés et sur le fait que les réparations qu'elle propose sont insuffisantes, la société B refuse toujours d'annuler cette vente.

Madame P prend donc attache avec un conciliateur de justice sur nos conseils et lasse de la mauvaise foi du garage accepte qu'il répare le véhicule.

Fin juin après avoir récupéré le véhicule, Madame P fait réaliser un nouveau contrôle technique pour s'assurer de la réalité des réparations. Il ressort de ce contrôle que deux points n'avaient toujours pas été solutionnés et que deux nouvelles défaillances apparaissaient, dont notamment l'installation par le garage de pneus différents sur un même essieu.

Après une nouvelle demande de notre part, ces points sont corrigés par le garage. Madame P prend ainsi son véhicule pour partir en vacances où celui-ci tombera en panne en raison d'une fuite d'huile importante.

Madame P sollicite alors l'association locale de PAU où elle est en vacances pour prendre attache avec le garage sans succès. À son retour, nous contactons le garage qui ne donne pas suite à nos demandes.

Dans ces conditions, nous avons donc assisté Madame P pour qu'elle saisisse le Tribunal d'instance afin de demander la résolution de la vente et des dommages et intérêts en fin d'année 2019. Preuve de la mauvaise foi du garagiste, celui-ci dans sa défense fait valoir qu'il n'a jamais été informé de ce nouveau problème malgré les lettres des associations UFC QUE CHOISIR et la production des appels téléphoniques de notre adhérente le jour de la panne.

Finalement, le garage par le biais de son avocate a accepté d'annuler cette vente, de prendre à sa charge les frais de rapatriement du véhicule toujours immobilisé dans le sud de la France et d'indemniser Madame P.

L'accord des parties est alors constaté par le juge qui en reprend les termes dans son jugement. Ainsi en septembre 2020 la société a notamment versé plus de 5500 € à Madame P pour clore ce litige.

Les moyens de paiements

Emission RCF Consommation: enregistrement du 21 Aout 2020

1. Quels sont les principaux moyens de paiement à la disposition des consommateurs ?

Il en existe 2 grands types : d'une part, les moyens de paiement matérialisés, tels que les espèces, le chèque ou encore le TIP et, d'autre part, les moyens dématérialisés comme la carte de paiement, le virement ou le prélèvement bancaire.

2. Que peut-on dire du règlement en espèces ?

Le paiement en espèces, c'est-à-dire « en liquide », ne peut être refusé par un commerçant sous peine de sanctions, sauf s'il s'agit de billets falsifiés ou endommagés. Cependant, certaines règles s'appliquent : par exemple, maximum de 50 pièces pour un règlement et, depuis septembre 2015, plafond de 1000€ pour les règlements en espèces en général, 300€ pour les paiements au Trésor public.

Enfin, en période de crise sanitaire, la question se pose de savoir si un commerçant peut refuser un paiement en liquide par peur de propagation du virus. Le défenseur des droits a considéré qu'un tel refus serait illégal et discriminant.

3. Bien que moins utilisé, le chèque a encore des adeptes, que faut-il savoir à son sujet ?

Les Français demeurent les 1ers utilisateurs en Europe de ce moyen de paiement. Il est soumis à certaines règles. D'abord, la somme doit être portée en chiffres et en lettres, étant précisé, qu'en cas de non concordance entre les 2, c'est la somme en lettres qui est retenue. Légalement, il n'existe pas de montant maximal pour un chèque bancaire.

Ensuite, le chèque est daté et signé : daté du jour de sa rédaction, il ne peut être post-daté sous peine d'amende.

Un commerçant peut exiger la présentation d'une pièce d'identité. Il est aussi en droit de refuser ce mode de paiement; dans ce cas, il doit en informer la clientèle.

Le chèque de banque est émis directement par la banque de l'acheteur, ce qui apporte une certaine sécurité au vendeur, il est assez souvent payant et réservé aux achats importants tels qu'une voiture; Depuis 2015, il est interdit pour le règlement d'achats immobiliers.

Le chèque certifié, par la banque de l'émetteur, permet au bénéficiaire de s'assurer de l'existence de la provision nécessaire.

Attention, l'émission d'un chèque sans provision est susceptible d'entraîner des sanctions. En principe, avant de rejeter ce type de chèque, la banque envoie à l'émetteur un courrier d'avertissement l'invitant à régulariser rapidement la situation. A défaut, l'émetteur risque de devenir interdit bancaire.

La durée de validité d'un chèque est d'1 an, 8 jours.

4. Au delà des espèces et des chèques, le TIP peut être bien utile pour régler certaines factures. Comment fonctionne ce moyen de paiement ?

Le titre Interbancaire de paiement, dénommé TIP, mis en place en février 1988, est un moyen de paiement ponctuel d'une dépense, c'est une autorisation donnée à sa banque de régler un créancier. Il doit être daté, signé et, le plus souvent, accompagné d'un RIB. Le paiement interbancaire est gratuit et simple d'utilisation.

Suite à l'harmonisation européenne, le TIP est devenu en février 2016 le TIP SEPA. Le plafond d'utilisation est de 50 000€ en général et de 300€ pour les impôts.

5. Mais le moyen de paiement le plus utilisé est tout de même la carte bancaire, notamment pour les achats en ligne, que pouvez vous nous dire à ce sujet ?

Une carte bancaire permet de régler ses achats, avec ou sans contact chez un commerçant ou d'effectuer des achats à distance, le plus souvent par Internet.

Sous réserve d'en informer la clientèle, un commerçant peut refuser la carte bancaire ou ne l'accepter que pour un montant minimum d'achats.

Le paiement sans contact permet de régler sans composer le code confidentiel; Moins sécurisé, il se limite à des petites dépenses; Le

plafond, fixé initialement à 30€, a été porté à 50€ au printemps 2020. L'explosion du paiement sans contact, notamment en période de crise sanitaire, réduit encore la part des paiements en espèces.

Pour les achats en ligne, le consommateur doit être vigilant : La page, où s'effectue le paiement doit avoir une adresse commençant par <https://>, cela garantit que la connexion est sécurisée.

Par sa facilité d'utilisation et la possibilité de débit différé notamment, la carte bancaire est devenue le moyen de paiement privilégié des Français et la crise sanitaire n'a fait que développer cette primauté.

6. Enfin, pour régler certaines dépenses, le prélèvement automatique et le virement bancaire ont toujours leur utilité, que faut-il savoir à leur sujet ?

Le prélèvement automatique est le moyen de paiement idéal pour les dépenses à échéances régulières telles que le loyer mensuel. Il faut être vigilant sur l'approvisionnement du compte à la date fixée pour le prélèvement. Depuis l'instauration en août 2014 du prélèvement SEPA au niveau européen, la procédure est simplifiée. Le prélèvement ne peut être imposé, il ne peut figurer dans un bail de location.

Quant au virement, c'est une opération bancaire, qui permet un transfert de compte à compte, sans utiliser un moyen de paiement type carte bancaire ou chèque. Le virement peut être ponctuel pour une transaction unique ou permanent. C'est le moyen habituel de paiement des salaires. Il peut entraîner des frais bancaires.



Assurances : ce qu'il faut savoir

RCF Emission Consommation: enregistrement du vendredi 21 août 2020

1- A QUOI SERVENT LES ASSURANCES ?

Assurer, c'est indemniser l'assuré en cas de sinistre, mutualiser le risque pour le rendre économiquement viable et donc vivre en société.

Cette mutualisation repose :

- sur la loi : légalité de l'assurance, car il est impossible d'assurer une activité illégale, telle que la vente de stupéfiants ou le trafic d'armes.

- sur un contrat d'assurance reflétant la volonté des parties de manière précise et détaillée couvrant des événements futurs toujours incertains reposant sur l'aléa.

Il est recommandé à l'assuré de prendre connaissance de toutes les pièces du contrat et de ses annexes.

La récente épidémie de Covid 19 n'était en principe pas couverte par les assurances.

2-QU'EST-CE QU'UN CONTRAT d'ASSURANCES ?

Il s'agit d'un contrat conclu entre un client (personne physique, entreprise ou association) et un assureur société d'assurance ou banque pratiquant l'activité assurantielle.

L'assureur fournit une prestation préalablement définie à la suite de la survenance d'un événement incertain et aléatoire appelé risque.

La prestation contractuelle généralement financière est destinée à l'assuré une fois le risque réalisé en contrepartie d'une prime ou cotisation versée et révisable à l'échéance.

3-QUELS SONT LES PRINCIPAUX TYPES D'ASSURANCES ?

Il en existe deux catégories : Les assurances de dommages et les assurances de personnes.

A-Les assurances de dommages

Les assurances de dommages recouvrent l'ensemble des risques pouvant affecter le patrimoine de personnes. Elles se subdivisent en « assurance de biens » et en « assurances de responsabilité civile »

Les Assurances de Responsabilité civile ont pour objet de garantir l'assuré contre les recours exercés contre lui par un tiers à raison du préjudice qu'il a pu leur causer et qui engage sa responsabilité.

ASSURANCES HABITATION INCENDIE ASSURANCE AUTO RESPONSABILITE CIVILE dont RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE ASSURANCE CONSTRUCTION

Principe indemnitaire de l'assurance de dommages : L'indemnité due par l'assureur ne peut excéder la valeur de la chose assurée au moment du sinistre

Cette assurance permet donc de protéger les biens et non les personnes.

B-Les Assurances de personnes

Une assurance de personne a pour objet de couvrir les risques relatifs aux individus contre les accidents corporels la maladie le décès ou encore l'invalidité. L'indemnisation a en principe un caractère forfaitaire

L'ASSURANCE-VIE - LA COMPLEMENTAIRE SANTE - L'ASSURANCE MALADIE INCAPACITE INVALIDITE - L'ASSURANCE DEPENDANCE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR SONT DES ASSURANCES DE

PERSONNES.

4- QUEL EST LE PROCESSUS D'INDEMNISATION ?

Le sinistre déclaré sans fraude dans les formes et délais requis au contrat sous réserve du respect impératif de la prescription biennale du droit des assurances entraîne l'indemnisation de l'assuré par l'assureur au prix convenu où, à dire d'expert, dans la limite des plafonds de garantie fixés au contrat.

Une franchise légale ou contractuelle prévue par le contrat peut s'appliquer : c'est la part du sinistre qui ne sera pas remboursée et qui restera à charge de l'assuré.

5- QUELLES SONT LES MODALITES DE RESILIATION DU CONTRAT D'ASSURANCE ?

La loi prévoit de nombreuses causes de résiliation d'un contrat d'assurance.

La rupture du contrat résilié ne vaut que pour l'avenir.

Le contrat peut être résilié, tant par l'assureur que par l'assuré.

Les procédures doivent être impérativement respectées, notamment le délai de préavis lorsqu'il a été prévu.

Lorsqu'elle émane de l'assureur, la loi exige généralement qu'il motive sa décision de résilier par exemple nombre trop important

de sinistres : Cette résiliation oblige cependant l'assureur à régler les sinistres en cours et à rembourser la portion de prime non courue à la date d'effet de la résiliation, puisque l'assurance est un service payable à l'avance.

Lorsque la résiliation est effectuée par l'assuré pour répondre par exemple à une augmentation de prime, la résiliation doit se faire par lettre recommandée avec accusé réception, dont il faut conserver une copie. En cas de litige, il appartient à l'assuré de démontrer que la résiliation est conforme à la réglementation.

La plupart des contrats d'assurance usuels sont renouvelables annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation, dont la possibilité pour l'assuré doit être rappelée par l'assureur chaque année à l'échéance.

La loi du 17 mars 2014 permet au souscripteur de résilier les contrats et adhésions autres que professionnels tacitement reconductibles à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription.

Cette résiliation « infra-annuelle » autorise l'assuré à résilier le contrat à tout moment sans frais ni pénalités.

Cette faculté de résiliation « infra-annuelle » est principalement applicable à l'assurance responsabilité civile automobile et à la multirisque habitation.

Pour assurer la continuité de ces assurances obligatoires, le nouvel assureur choisi par l'assuré doit impérativement effectuer cette démarche de résiliation pour le compte de son nouveau client, dont il protège désormais les intérêts. Un préavis d'un mois doit être respecté.

Ce processus de résiliation « infra-annuel », qui reste cependant exceptionnel, devrait également s'appliquer aux mutuelles et aux assurances de santé d'ici le 1er janvier 2021 pour assurer la fluidité du marché (décret à paraître).

D'une manière générale, les consommateurs sont invités à se faire conseiller utilement avant d'entreprendre toute démarche dans le domaine complexe des assurances :

- Souscription de contrat
- Règlement de sinistre
- Résiliation



GRAND TEST DU MOIS : Les masques

Revue Que Choisir Septembre 2020

LABO Q C

MASQUES

Différents tissus courants servent à la fabrication de masques. Nous avons vérifié s'ils sont protecteurs et respirants.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec GABRIELLE THÉRY

Confectionner ses propres masques, c'est non seulement économique mais aussi écologique. Encore faut-il trouver le tissu adapté. Celui-ci doit assurer à la fois une bonne filtration des gouttelettes susceptibles de véhiculer le virus et une respirabilité satisfaisante, pour que le masque soit bien supporté, même en cas de fortes chaleurs. Une équation compliquée! Parmi les matières que

nous avons assemblées en deux couches avant de les soumettre à notre essai, deux seulement donnent des résultats comparables (en filtration et en respirabilité) à ceux d'un masque à usage non sanitaire de catégorie 2, y compris après 10 lavages. La première est une étoffe en maille piquée de type polo, la seconde, un satin de polyester similaire à de la doublure épaisse. Surprise, le mouchoir jetable⁽¹⁾ Kleenex,

que nous avons testé seul, s'en sort bien sur les deux critères d'évaluation! Donc, si vous doutez de la qualité du tissu que vous utilisez pour vos masques, prévoyez un espace entre les deux épaisseurs et glissez-y un Kleenex déplié. Vous obtiendrez ainsi une protection efficace, facilement disponible et peu coûteuse! Il faut, bien sûr, le remplacer souvent, car la ouate de cellulose est sensible à l'humidité. ♦

(1) Attention, tous les mouchoirs ne se valent pas.



Trois formes différentes



À plis L'Association française de normalisation (Afnor) recommande de porter le masque « barrière » à plis, monocouche ou multicouche et avec pliures horizontales. Celui-ci se déploie du nez au menton.



À couture verticale Les masques « ninjas » sont courants, mais critiqués en raison de la couture verticale, source possible de fuite. Attention, donc, à la qualité de celle-ci.



À bec de canard Il n'a pas la cote, en raison de son aspect peu esthétique. La forme fait pourtant partie des patrons Afnor, et sa réalisation est simple.

18 MASQUES

2 MASQUES RÉPONDANT AUX EXIGENCES AFNOR

	FILTRATION DES PARTICULES > 3µm	RESPIRABILITÉ	Après 10 lavages (L/m ² /s)	Après 10 lavages (L/m ² /s)
1 MASQUE À USAGE NON SANITAIRE CATÉGORIE 1	≥ 90	≥ 90	≥ 96	≥ 96
2 MASQUE À USAGE NON SANITAIRE CATÉGORIE 2	≥ 70	≥ 70	≥ 96	≥ 96

14 MASQUES MAISON EN TISSU 2 ÉPAISSEURS

	COMPOSITION	GRAMMAGE (g/m ²)	FILTRATION DES PARTICULES > 3µm	RESPIRABILITÉ	Après 10 lavages (L/m ² /s)	Après 10 lavages (L/m ² /s)
1 JERSEY COTON ÉPAIS (TEE-SHIRT ÉPAIS)	92 % coton, 8 % élasthanne	220	98	99		
2 JERSEY VISCOSE (TEE-SHIRT)	92 % viscose, 8 % élasthanne	250	97	99		
3 MOLLETON (SWEAT-SHIRT)	95 % coton, 5 % élasthanne	300	97	99		
4 JERSEY COTON CLASSIQUE (TEE-SHIRT)	95 % coton, 5 % élasthanne	174	95	96		
5 DENIM AVEC BATISTE (JEAN AVEC DOUBLURE)	100 % coton	330 et 80	91	94		
6 POPELINE (CHEMISE)	100 % coton	125	85	86		
7 TISSU JAPONAIS 120 FILS (BLOUSE)	100 % coton	115	83	90		
8 POLYESTER SPORT (POLO)	100 % polyester	130	76	85		
9 POLYESTER SATINÉ (DOUBLURE)	100 % polyester	185	75	92		
10 CRETONNE POLYCOTON (LINGE DE MAISON)	50 % polyester, 50 % coton	150	66	74		
11 BURLINGTON (PANTALON)	100 % polyester	175	63	70		
12 LYCRA (MAILLOT DE BAIN)	80 % polyamide, 20 % élasthanne	170	63	55		
13 CRETONNE (LINGE DE MAISON)	100 % coton	140	61	69		
14 TOILE À DRAP 57 FILS (DRAP)	100 % coton	100	50	70		

2 MASQUES MAISON JETABLES

	COMPOSITION	GRAMMAGE (g/m ²)	FILTRATION DES PARTICULES > 3µm	RESPIRABILITÉ	Après 10 lavages (L/m ² /s)	Après 10 lavages (L/m ² /s)
1 KLEENEX 1 MOUCHOIR MINI	Ouate de cellulose	n. s.	83	n. a.		n. a.
2 OKAY 1 FEUILLE D'ESSUIE-TOUT	Ouate de cellulose	n. s.	68	n. a.		n. a.

n. a. : non applicable
n. s. : non spécifié

Filtration			Respirabilité		
Très faible	Conforme à Afnor catég. 2	Conforme à Afnor catég. 1	Très faible	Conforme	Excellente
Insuffisante			Faible		

A. LECOMTE

Restez en forme !!

Extrait de Que-Choisir Santé Septembre 2020

LES BIENFAITS DU SPORT SUR TOUT LE CORPS

Les recherches prouvant les bienfaits d'une activité physique sur la santé ne manquent pas. Et pour cause : bouger a des répercussions sur les systèmes cardiovasculaires et respiratoire, le métabolisme, le stockage des graisses, les os et les articulations, le sommeil, le risque de cancer, l'espérance de vie, le bien-être ou encore le moral.



Bouger régulièrement tient à distance l'engrassement des artères, le surpoids, le déclin cognitif, ou encore la déprime

HUIT ASTUCES POUR BOUGER AU QUOTIDIEN

1 Descendre un arrêt de bus plus tôt ou se garer en voiture un peu plus loin et terminer son trajet à pieds.

2 Privilégier les escaliers plutôt que l'ascenseur ou l'escalator.

3 Marcher au lieu de se laisser porter par un tapis roulant dans le métro.

4 Se balader durant sa pause déjeuner

5 Aller voir son collègue au lieu de lui envoyer un mail.

6 Profiter des vacances pour reprendre le sport à son rythme : nager à la mer, marcher sur la plage ou en montagne.

7 Cultiver son jardin sans se lancer toutefois dans des travaux de force.

8 Emmener son chien en promenade plus fréquemment et plus longtemps.

DU SPORT SUR ORDONNANCE

Un décret daté du 30 décembre 2016 et entré en vigueur le 1er mars 2017, autorise la prescription d'une activité physique adaptée aux personnes malades. Le dispositif est réservé à celles atteintes de maladies graves ou chroniques (ALD) de types cancer, diabète, asthme, insuffisance respiratoire, sclérose en plaques, etc..

Après un bilan médical complet préalable, le médecin remplit un formulaire spécifique en formulant la fréquence, l'intensité et la durée de la pratique. Il adresse ensuite son patient à un professionnel de santé désigné en fonction de son ou ses handicaps (kinésithérapeute, ergothérapeute, titulaire d'un diplôme d'activité physique adaptée). Malheureusement, les personnes éligibles au "sport sur ordonnance" ne bénéficient d'aucune prise en charge par l'Assurance maladie.

Des mairies ainsi que certaines complémentaires santé proposent toutefois une subvention. Au patient, donc de faire la démarche pour espérer un remboursement partiel du coût, une situation déplorée par Que Choisir au vu des bénéfices d'une pratique sportive sur la santé, ne serait-ce que pour réduire la prise de médicaments.



UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

■ BELFORT AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville
BP 462

90008 BELFORT CEDEX

TEL : 03 84 22 10 91

contact@belfort.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14h à 17h (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

Tous les Jeudis de 14h à 17h hors vacances d'été

■ BESANCON AL 251

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14 h à 17 h

Banque

Mardi, Jeudi de 14 h à 18h

Tous litiges

(administration, automobile

, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)

Vendredi de 14 h à 17 h

Banque et assurance

En raison du Covid 19, on reçoit uniquement sur rendez-vous et la permanence du lundi est supprimée.



MONTBELIARD AL 251

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbeliard

TEL : 03 81 94 52 64 contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr

doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 9h 30 à 11h30

Mardi de 14h à 16h

Jeudi de 9h30 à 11h30 (Fermé tout le mois d'Octobre)

■ DOLE AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

contact@jura.ufcquechoisir.fr

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation
salle N° 3

Lundi de 17h à 19h

■ VESOUL AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr

Contact uniquement sur rendez-vous par

message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71

(Réponse sous 48H)

Consulter notre site internet
<https://doubs.ufcquechoisir.fr>



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 ou consulter le site pour être informé des mesures de dernière minute.