



ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

CONSOM&VOUS

BULLETIN N°25

FÉVRIER-2016

- | | |
|--|--|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION | 6- LITIGES EN COURS |
| 2- TÉLÉPHONIE | 7- INFORMATIONS CONTENUES DANS CERTAINS FICHIERS |
| 3- L'ACTU EN BREF | 8- BULLETIN D'ADHÉSION |
| 4- UN ARTICLE QUI VOUS VEUT DU BIEN | 9- APPEL À BÉNÉVOLES |
| 5- LITIGES DE LA CONSOMMATION : LA MÉDIATION | |

1 – LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

Pour commencer de façon traditionnelle, laissez moi vous souhaiter, au nom de toute l'équipe, une bonne année 2016, que nous sommes nombreux à espérer meilleure que 2015.

Cette année 2015 aura encore été marquée, pour notre Association Locale de Coulommiers et sa région, par une augmentation du nombre des adhésions qui s'élève maintenant à 483, soit 3% de plus qu'en 2014.

Nous le devons d'abord à votre fidélité, mais c'est aussi une reconnaissance pour le travail accompli par notre équipe de 15 bénévoles, toujours dévoués à vous aider dans la résolution de vos litiges, ou pour arpenter la Seine-et-Marne lorsqu'il s'agit de mener une enquête.

Réservez la date du **07 avril 2016** car ce sera le jour de notre **Assemblée Générale** et si vous avez envie de nous rencontrer, venez nombreux nous apporter

vos soutien. Vous pourrez en profiter pour nous amener des idées nouvelles, tant sur l'organisation que sur les thèmes que vous aimeriez voir aborder. Bien sûr, ce pourrait aussi être l'occasion de rejoindre notre équipe comme bénévole. Nous en manquons cruellement pour tenir les permanences dans les villes de Nangis, Fontenay-Trésigny et Montereau-Fault-Yonne.



Dans ce bulletin, suite à des changements concernant les numéros en 0800, vous trouverez plusieurs articles concernant les principales arnaques à l'appel téléphonique.

Soyez vigilants et ne rappelez que si vous êtes certain du numéro, sinon laissez tomber, un ami vous laisserait un message ; et puis, n'oubliez pas que les affaires qui semblent exceptionnelles sont le plus souvent des arnaques.

UFC-Que Choisir
Association Locale de
COULOMMIERS
ET SA RÉGION
POINT D'ACCÈS AUX DROITS
22, RUE DU PALAIS DE
JUSTICE
77120 COULOMMIERS

Tél : 01 64 65 88 70

FAX : 01 64 65 88 72

contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr

Nos permanences à :

◆ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis, (mercredis sur RDV) et jeudis de 09h00 à 12h00 et les vendredis de 14h00 à 17h00.

Sur rendez-vous au 0164658870

◆ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie, Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : les 2ème et 4ème samedis du mois de 09h00 à 12h00.

◆ **LA FERTÉ-SOUS-JOUARRE**

Centre Social, 17 Rue du Reuil, les 2ème et 4ème vendredis du mois de 9h00 à 12h00.

◆ **NANGIS**

Espace Solidarité, 9 Rue des Écoles, les 1er et 3ème vendredis du mois de 14h00 à 17h00.

◆ **MONTEREAU-FAULT-YONNE**

Maison des Associations, Salle Nodet, 2 Rue Pierre Corneille, le 1er lundi et le 3ème vendredi du mois de 10h00 à 14h00.

G V Bénévole

2 - TÉLÉPHONIE

A - Téléphone mobile

Utiliser son téléphone mobile à l'étranger
L'option « International » permet d'appeler et de rester joignable lorsque l'on se trouve à l'étranger. Quelques informations utiles à connaître pour ne pas se ruiner.

Avant de partir

Activer l'option : pour accéder aux appels internationaux, il faut avant tout s'assurer que l'option « International » est bien activée. Si c'est parfois le cas par défaut (avec les forfaits Pro ou Origami d'Orange, par exemple, ou encore avec les offres Neo de Bouygues Telecom), ce n'est pas systématique. Il suffit d'appeler le service clients, au moins 48 heures avant le départ, pour activer le service.



La manipulation est gratuite. En revanche, le prix des communications depuis ou vers l'étranger grimpe vite (voir l'encadré ci-dessous) ! Les opérateurs proposent différentes offres qui permettent de limiter les frais (Vodafone Passeport chez SFR, Pass Vacances chez Orange...) en fonction de la situation de l'abonné (pays visité, durée du séjour, etc.).

Initialiser le code de sa messagerie vocale : vous ne pourrez pas consulter votre messagerie depuis l'étranger si vous n'avez pas initialisé le code secret avant de partir, depuis la France. Ce code vous sera demandé lorsque vous interrogerez votre répondant. (Pensez par ailleurs à noter le numéro de la messagerie au format international (+ 33 660 660 001 chez Bouygues Telecom, + 33 6 08 08 08 08 chez Orange et + 33 611 suivi des six premiers chiffres de votre numéro, y compris le premier zéro, chez SFR).

Appeler :

Appeler vers un téléphone fixe ou mobile en France : pour joindre un correspondant en France, le numéro à composer est légèrement modifié :

Pour joindre le 01 xx xx xx xx, il faut composer + (ou 00) 33 (indicatif international de la France) 1 xx xx xx xx.

Pour joindre le 06 xx xx xx xx, il faut composer + (ou 00) 33 (indicatif international de la France) 6 xx xx xx xx.

Ainsi, pour appeler le 01 43 48 55 48, il faudra composer 00 33 1 43 48 55 48.

Appeler vers un téléphone fixe ou mobile à l'étranger : dans ce cas, l'indicatif international du pays où se trouve le correspondant change. Le « 33 » de la France devient ainsi « 44 » pour le Royaume-Uni, « 45 » pour le Danemark ou encore « 49 » pour l'Allemagne. La liste complète est facile à trouver sur Internet. Pour appeler dans le pays visité, la numérotation nationale ou la procédure décrite ci-dessus fonctionnent, le tarif est le même dans les deux cas.

Être appelé

Depuis la France : que vous soyez en France ou à l'étranger, votre numéro reste le même pour vos correspondants. Attention, ceux-ci ne paieront que la communication jusqu'aux frontières (tarif d'un appel national), le reste vous incombe.

Depuis l'étranger : votre indicatif pays reste celui de la France où que vous vous trouviez. Ainsi, pour vous joindre depuis un pays étranger (y compris celui que vous visitez), vos correspondants doivent composer + (ou 00) 33 6 xx xx xx xx.

Eurotarifs

Depuis le 30 juin 2007, les tarifs de «roaming» (appels internationaux) sont régulés à l'intérieur de l'Union européenne. Les opérateurs mobiles sont ainsi soumis à des plafonds de facturation. À compter du 1er juillet 2016, le prix hors taxes de la minute de communication pour un appel émis depuis l'étranger ne pourra plus excéder 0,19 euro, celui d'un appel reçu à l'étranger plafonne à 0,05 euro hors TVA.

Camille Gruhier UFC Que Choisir

B - L'annuaire universel

Les abonnés à un service de téléphonie peuvent choisir de figurer ou non dans l'annuaire universel, qui alimente les Pages blanches et les renseignements téléphoniques.



Comment il est alimenté

Opérateurs de téléphonie et fournisseurs d'accès à Internet communiquent aux éditeurs d'annuaires et aux renseignements les informations concernant leurs abonnés. Ces données, qui constituent l'annuaire universel, sont mises à disposition du public sous la forme d'annuaires papier ou électroniques, ou par le biais de services de renseignements téléphoniques (les 118).

Ce qui y figure d'office

Le numéro de téléphone fixe, la ville de résidence, l'adresse postale ainsi que le nom et le prénom du titulaire de la ligne. L'abonné qui ne veut pas les voir y figurer peut se faire inscrire sur la liste rouge par son opérateur fixe ou son fournisseur d'accès à Internet.

Ce qui y figure sur demande

À côté de son nom, l'abonné peut faire ajouter son numéro de téléphone mobile (y compris s'il utilise une carte prépayée), son adresse électronique et sa profession. Il peut, par ailleurs, demander à ce que son numéro fixe soit aussi associé au nom d'une personne vivant avec lui (compagne, colocataire...) ou à une tierce personne habitant à une autre adresse (un enfant dont il paie l'abonnement téléphonique, par exemple). La demande est à adresser à l'opérateur, accompagnée le cas échéant de l'accord écrit des tiers concernés. Toutes ces formalités sont gratuites. Les modifications sont prises en compte dans les semaines suivant la requête ou dans la prochaine édition de l'annuaire papier. En cas de -déménagement, le changement d'adresse est automatique.

Les cas particuliers

L'abonné peut demander à ce que seule sa commune (sans l'adresse précise) ou la première lettre de son prénom soient indiquées. Il peut aussi exiger que ces données ne soient pas exploitées à des fins commerciales (liste -antiprospection, dite « orange ») et que son nom ne puisse pas être retrouvé à partir de son numéro de téléphone (liste « anti-annuaire inversé »).

Bon à savoir. La distribution de la version papier des Pages blanches, imposée au titre du service universel, ne se fait plus dans les grandes villes. Les abonnés concernés peuvent obtenir l'envoi d'un exemplaire sur le site « Recevoirmesannuaires.fr ». Les habitants des autres communes peuvent, quant à eux, demander à ne plus recevoir l'annuaire papier.

Cyril Brosset UFC Que Choisir

C - Protégez-vous des ping calls, ces arnaques à l'appel en absence !



Les « ping call », une technique d'escroquerie consistant à pousser un abonné téléphonique à rappeler un numéro surtaxé, reviennent sur le devant de la

scène, ces derniers mois. Face à leur recrudescence, les autorités appellent à la vigilance. Des conseils pour éviter ce type d'arnaque au portable;

Qui n'a jamais été tenté de rappeler le numéro de téléphone affiché sur son portable, lorsqu'il n'a pas eu le temps de décrocher ? Attention, il s'agit parfois d'un **ping call**, une technique de "[spam vocal](#)" qui consiste à appeler un numéro de téléphone en ne laissant sonner qu'une seule fois. Naïvement, le destinataire, n'ayant pas eu le temps de prendre l'appel, rappelle le numéro qui évidemment est surtaxé. Il tombe alors sur un opérateur qui lui annonce qu'il a gagné un bon d'achat ou un cadeau.

Si les **calls ping** existent depuis plusieurs années, les escrocs ont amélioré leur technique au point que ces arnaques par téléphone se développent à grande vitesse ces derniers mois. "Pour ne pas susci-

ter la méfiance de leurs victimes, les usurpateurs passent désormais leurs appels depuis des numéros en 01, 02, 04 etc... plutôt que des 0 899", souligne le ministère de l'Intérieur.

Pour lui faire passer un maximum de temps au téléphone, le client doit patienter sur une musique d'attente facturée à prix d'or, avant d'être mis "soi-disant" en contact avec le bon service;

Mieux vaut ne pas rappeler

Numéro inconnu, aucun message sur le répondeur... Face à ces indices, mieux vaut ne pas rappeler, même si le numéro semble "normal". Pour [lutter contre ces spams vocaux](#), les consommateurs victimes peuvent envoyer gratuitement un SMS au 33 700 avec le texte « Spam vocal 01 XX XX XX XX » en précisant le numéro de téléphone suspect. Son

signalement sera transmis aux opérateurs. Le numéro surtaxé peut également être signalé au :



Lire aussi :

[Plusieurs dispositifs permettent de lutter contre les arnaques par SMS et téléphone](#)

[Attention aux arnaques aux faux colis par SMS](#)

Stéphanie ALEXANDRE

D - Arnaque par téléphone

Le bon d'achat Conforama qui coûte cher 20, 30, 50 €, voire beaucoup plus... Des dizaines de personnes ont découvert sur leur dernière facture de téléphonie des dépassements importants. Leur tort : avoir succombé à la proposition d'une téléopératrice qui leur assurait qu'ils recevraient un bon d'achat de 1 000 € de la part de Conforama.



Tout a commencé par un appel reçu sur son téléphone portable. « La personne que j'ai eue au bout du fil m'a dit qu'à l'occasion de l'ouverture d'un nouveau magasin Conforama près de chez moi, mon numéro avait été tiré au sort dans l'annuaire et que j'avais gagné un bon d'achat de 1 000 € à valoir sur leur site Internet, se souvient Sylvie. Pour en bénéficier, il me suffisait de contacter leurs services par le biais d'un numéro de téléphone commençant par 0899 ».

Malgré quelques doutes, Sylvie finit par se laisser tenter. « Ma fille qui s'installe a justement besoin d'un tas de choses que je ne peux pas lui offrir, alors je suis allée jusqu'au bout de la démarche en me disant que je verrais bien si je recevais les cadeaux ». Sylvie n'a finalement jamais obtenu le bon d'achat tant espéré. À la place, elle a reçu un appel de son opérateur de téléphonie mobile, l'avertissant qu'elle avait dépassé son forfait de 160 €. « Et je n'ai toujours pas reçu la facture du téléphone fixe... »

Sur les forums Internet, des dizaines de personnes racontent la même histoire, certains assurant avoir patienté plusieurs heures au bout du fil après qu'on leur a promis que, dans le cadre de l'offre promotionnelle, les appels seraient gratuits. Bien sûr, il n'en était rien et à 34 centimes la minute, **leur facture de téléphone s'est envolée.**

Sylvie, comme les autres, a été victime d'une escroquerie au processus bien rôdé. Les appels, passés vers des numéros choisis au hasard, n'ont qu'un but : inciter le destinataire à composer un numéro surtaxé loué pour l'occasion auprès d'un prestataire technique afin de récupérer une partie des gains. L'opérateur, lui, se contente de facturer les appels. Quant à l'enseigne Conforama, elle assure avoir déposé plainte et met en garde ses clients sur son site Internet.

Qu'elles passent par un appel téléphonique, par [le biais de sites de petites annonces](#) ou par [Facebook](#), les escroqueries aux numéros surtaxés restent fréquentes. Malheureusement, il est quasiment impossible d'obtenir le remboursement des sommes dépensées tant les plaintes déposées contre les personnes à l'origine de l'escroquerie ont peu de chances d'aboutir. **Le mieux est encore de ne jamais rappeler de numéros commençant par 0899.** Vous pouvez également signaler l'arnaque aux opérateurs en envoyant au numéro 33700 un SMS contenant le terme spamvocal suivi du numéro surtaxé que l'on vous a demandé de composer (ex : spamvocal 0899123456).



La mise en garde sur la page d'accueil de Conforama.fr.

Cyril Brosset UFC-Que Choisir

E - La réforme tarifaire des services à valeur ajoutée

Depuis le 1^{er} octobre 2015, la tarification des appels à destination des numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts devient plus simple et plus claire.



À cet effet, il a été élaboré une nouvelle signalétique tarifaire, permettant aux utilisateurs d'identifier plus clairement la tarification des numéros spéciaux et numéros courts en associant une couleur à chaque type de numéro.

NOUVELLE GRILLE TARIFAIRE

Numéros à tarification gratuite (vert)

Il s'agit de numéros (0800 à 0805) dont les appels ne font l'objet d'aucune facturation aussi bien depuis les fixes que les mobiles.

Numéros à tarification banalisée (gris)

Il s'agit de numéros (0806 à 0809) dont les appels sont facturés au prix d'une communication vers un

fixe, (appel normal). Cela quel que soit l'opérateur de départ.

Numéros à tarification majorée ou « surtaxés » (violet)

Ces numéros (081, 082, 089) permettent de vendre des services spécifiques par le téléphone : météo...) il s'agit de numéros dont les appels sont facturés au prix d'une communication vers un fixe (appel normal) auquel s'ajoute le prix du service défini par l'éditeur.

Pour ces numéros surtaxés, le prix du service doit être rappelé au début de chaque appel préalablement au déclenchement de sa facture. La facture des opérateurs doit distinguer clairement le montant facturé pour l'appel de ces numéros et préciser la liste des appels avec, pour chacun d'entre eux, le numéro de téléphone surtaxé, la durée et le prix de l'appel. Le tarif peut être retrouvé sur l'annuaire inversé (<http://infosva.org>) proposé par les opérateurs et les éditeurs.

Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

3 - L'ACTU EN BREF



Ce qui a changé à partir du 1^{er} juillet 2015

Copropriétés et syndicats

Tous les contrats conclus ou renouvelés entre les copropriétés et les syndicats après le 1^{er} juillet 2015 doivent désormais répondre à un modèle de contrat type.

Service-public.fr - [Copropriétés : un contrat type pour les syndicats](http://Service-public.fr)

Sécurité routière

Depuis le 1^{er} juillet 2015, les écouteurs, les oreillettes et les casques audio sont interdits au volant et au guidon. Dans le même temps, le taux d'alcool autorisé dans le sang est passé de 0,5 à 0,2 g/l pour les nouveaux conducteurs.

Service-public.fr - [Oreillettes interdites à tous ceux qui conduisent et alcool interdit aux nouveaux conducteurs](http://Service-public.fr)

Informations sur les allergènes

Depuis le 1^{er} juillet 2015 les consommateurs sont mieux informés sur la présence d'allergènes dans les

produits alimentaires.

Service-public.fr - [Allergènes : quelles informations sur les produits alimentaires ?](http://Service-public.fr)

Actus récentes

Réponse ministérielle

[Compagnies aériennes : vos droits en cas de vol retardé](http://Service-public.fr) - <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/008094> - 18.06.2015

Le saviez-vous ?

[Tri et recyclage : comprendre les principaux symboles](http://Service-public.fr) - <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/007909> - 01.06.2015

Prospection commerciale

[Démarchage téléphonique : mise en place d'une liste d'opposition à l'automne 2015](http://Service-public.fr) - <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A10232> - 28.05.2015

Source : La lettre d'actualité de service-public.fr

4 - Un article qui vous veut du bien : l'article L.211-4 (et suivants), du Code de la consommation

De la commande au service après-vente, il vous protège :

► - Garanties légales (obligatoires) : 2 types de garanties

1 - Garantie légale de conformité du bien au contrat : Articles L211-1 à 211-14 du code de la consommation

- Champ d'application : Articles L211-1 à 211-3 :

L211-1 : Elle s'applique aux contrats de vente de biens meubles corporels, aux contrats d'eau et de gaz...

- Obligations du vendeur : Article L211-4 à 211-7 :

L211-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité...

L211-7 : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 2 ans à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

À partir du 18 mars 2016, tous les défauts de conformité apparaissant pendant les 2 ans suivant l'achat sont présumés exister (à l'exception des biens d'occasion dont le délai est maintenu à 6 mois).

Le consommateur n'a pas à apporter de preuve supplémentaire car c'est au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas. (Avant le 18 mars le délai est de 6 mois).

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

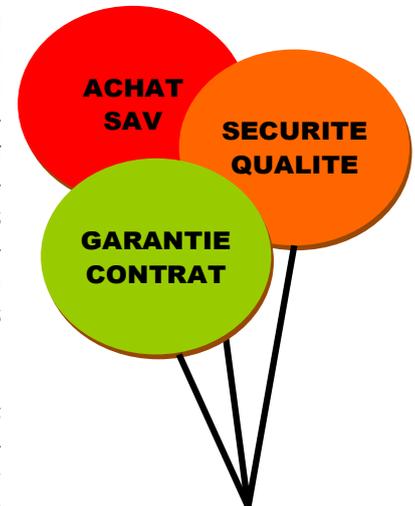
- Droits de l'acheteur : Articles L 211-8 à 211-14

L211-8 : L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

2 - Garantie légale contre les vices cachés : Art. 1641 à 1649 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des dé-

fauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.



Outre les garanties légales, les fabricants et vendeurs vous proposent des **garanties commerciales "supplémentaires"**.

Gratuites ou non, elles sont matérialisées par un contrat de garantie qui en définit la durée et la portée.

► - Garantie commerciale (non obligatoire) : Article L211-15 à 211-16 du code de la consommation

Article L211-15 : La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

On distingue clairement les prestations relevant de la garantie commerciale de celles relevant **du service après-vente**. Ces dernières font l'objet d'un contrat distinct remis au consommateur. Le service après-vente porte sur tous les services qui entourent l'objet ou le service principal (ex : livraison, mise en service, qui inclut l'installation et la vérification du bon fonctionnement de l'appareil, etc).

► - Service après-vente : Articles L211-19 à L211-23 du code de la consommation

Article L211-22 : Lorsqu'il facture des prestations de réparation forfaitaires, le vendeur doit, par écrit, informer l'acheteur de l'origine de la panne.

A savoir : Une expertise est parfois nécessaire pour établir les liens de causalité entre la panne et la réparation.

Quelle que soit la cause du litige (L'appareil n'a pas été réparé, il ne fonctionne pas ou mal après réparation, il a été détérioré ou pas restitué), **des recours sont prévus.**

► - Recours

Ne perdez pas de temps en demandes verbales répétées.

Envoyez **une lettre recommandée avec avis de réception**, dans laquelle vous formulerez clairement les faits et vos exigences et dont vous conserverez une copie. Vous pouvez procéder à une « **mise en demeure** » en donnant un dernier délai au réparateur pour respecter ses obligations (effectuer une nouvelle réparation si la première n'a pas été faite de façon satisfaisante ou vous restituer l'appareil confié).

Si malgré vos demandes, le réparateur ne vous donne pas satisfaction, ou conteste vos prétentions, **n'hésitez à faire appel à notre association avant de choisir la voie judiciaire.**

Voies de recours :

pour un règlement amiable : recourir au conciliateur de justice. Son intervention est gratuite mais il ne peut agir qu'avec l'accord de toutes les parties et si elles sont présentes aux séances de concilia-

tion. Contactez le greffier du tribunal.

Utiliser la procédure de «saisine simplifiée» par déclaration au greffe du tribunal si votre litige porte sur des sommes inférieures à 4 000 euros ;

recourir à « l'injonction de faire » si le professionnel refuse d'exécuter un engagement prévu par contrat ou une obligation certaine.

Prendre l'initiative d'un procès en assignant votre adversaire devant le tribunal compétent.

► Pour tout savoir, consultez/téléchargez :

Fiche pratique (DGCCRF) :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-après-vente>

Lettre type réclamation (DF) :

<http://www.dossierfamilial.com/consommation/demarches-droits/lettre-pour-faire-jouer-une-garantie-de-conformite-appareil-defectueux-60834->

Sources :

DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>)

DF : Dossier familial (<http://www.dossierfamilial.com>)

CV, bénévole UFC AL de Coulommiers et sa région

5 - LITIGES DE CONSOMMATION : LA MÉDIATION

Parmi les litiges que nous avons à traiter, apparaît (et apparaîtra de plus en plus souvent), dans les documents, les réponses des professionnels, la mention « **en application de l'Article L133-4 du Code la consommation** » et le mot « **Médiation** ».

Que dit l'Article L133-4 du Code la consommation ?



« *Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.* »

Rappel : La médiation et la conciliation sont deux modes de résolution des conflits pour lesquelles interviennent un tiers, le médiateur et le conciliateur, pour tenter d'éviter une action en justice et régler à l'amiable des litiges individuels entre les consommateurs, les entreprises ou les institutions. **Elles sont gratuites.**

Le médiateur traite le dossier avec les deux parties, dans son bureau, contrairement au conciliateur qui peut traiter le dossier avec une seule des parties.

Médiation, qu'est-ce qui change en 2016 ?

La médiation se généralise à tous les secteurs de la consommation :

6 - LITIGES EN COURS

Dans notre rubrique « Litiges résolus », que vous connaissez bien, il arrive quelque fois que certains d'entre eux ne trouvent leur résolution que devant la Justice.

J'en veux pour exemple le cas de l'un de nos adhérents qui, suite à un accident, s'est retrouvé en Incapacité Totale de reprendre une activité professionnelle.

Cet état a été d'abord constaté et confirmé par son médecin traitant, certificat médical à l'appui.

Son Assurance a commencé à prendre en charge, comme prévu, les indemnités journalières selon les conditions générales du contrat souscrit à l'origine.

Puis, sans raison aucune, les versements de ces prestations s'arrêtent du jour au lendemain, l'assurance mandate alors son propre médecin expert.

Les conclusions de l'expert sont confirmées et sans appel, notre adhérent ne peut reprendre une activité salariée, ce qui présenterait un danger, tant pour lui-même que pour autrui. Un autre médecin spécialiste intervient également et aboutit au même diagnostic.

Pour finir, le service des rentes et indemnités de la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie confirme et délivre le Certificat correspondant. L'Assurance étant prévenue reprend les versements, puis, encore sans raison, clôture ce dossier et, un comble, mandate à nouveau le même expert que précédemment, pour une nouvelle expertise, et ce, quelques années plus tard.

Bien entendu l'expert, un peu surpris, ne décèle aucune différence dans l'état de santé de notre adhérent et en fait part à l'Assurance, laquelle adresse une lettre dont les termes sont contradictoires et illogiques d'un paragraphe à l'autre, pour justifier la décision de ne plus indemniser notre adhérent !

UFC Coulommiers intervient entretemps pour essayer

de comprendre et de débrouiller ce litige, sans résultat aucun, aussi bien au téléphone que par lettre recommandée.

Devant une telle obstination, nous conseillons à notre adhérent de confier son litige à la Justice et de constituer un dossier chronologique, ce en quoi nous pourrons l'aider.

Ainsi qu'il a été dit dans un précédent bulletin trimestriel UFC, il est fréquent que les Assurances (ou les Banques) attendent d'arriver à une telle extrémité avant de débloquer un dossier.

Ce sera probablement le cas de ce litige.

Une fois de plus, n'hésitez pas à nous solliciter, nous sommes à vos côtés pour vous aider à résoudre vos difficultés.

Comme nous l'expliquons souvent, soumettre au Juge un litige de consommation, c'est une démarche simple, sans frais d'avocat, et vos chances de l'emporter sont sérieuses (sinon, nous vous aurions dissuadés de poursuivre).

Certes, il y a toujours un risque : s'engager dans un procès ne peut pas être présenté comme une victoire assurée. Les raisons peuvent être multiples (preuves insuffisantes, conflits de règles applicables...). Mais c'est une excellente expérience citoyenne : un magistrat vous écoute, examine la situation, puis rend sa décision quelques semaines plus tard et votre droit est consacré, reconnu.

C'est vous qui allez à l'audience : l'association peut vous aider à constituer votre dossier mais ne peut vous représenter à l'audience. Ce n'est pas parce que l'adversaire est représenté par un avocat que vous avez moins de chances de gagner : le Juge est là pour appliquer le droit, pas pour donner une préférence à un professionnel des prétoires.

N.Y. bénévole

7 - INFORMATIONS CONTENUES DANS CERTAINS FICHIERS

Vous souhaitez connaître les informations vous concernant figurant dans certains fichiers

Vos nom et adresse, et d'autres renseignements en tout genre, figurent dans de très nombreux fichiers, chez les commerçants, et les entreprises de vente à distance. La loi du 6 janvier 1978 modifiée – dite loi Informatique et Libertés – prévoit un droit d'accès (article 39), de rectification (article 40) et d'opposition (article 38, alinéa 2). Le droit d'accès vous permet de demander à l'orga-

nisme détenteur de consulter son fichier pour connaître les informations qui vous concernent et les faire rectifier le cas échéant. Vous pouvez aussi demander la radiation des données contenues dans les fichiers commerciaux (article 38, alinéa 1).

Pour avoir accès aux fichiers, vous devrez fournir une pièce d'identité et, si vous souhaitez obtenir une copie des informations vous concernant, une contrepartie financière pourra vous être demandée. Celle-ci doit se limiter aux frais occasionnés par la reproduction.

• **20 août 2015** : ordonnance donnant la possibilité à tout consommateur de passer par la **médiation** afin de faciliter le règlement à l'amiable des litiges avec un professionnel (litiges nationaux et litiges transfrontaliers).

• **31 octobre 2015** : décret publié au Journal officiel précisant les modalités de mise en place de la médiation des litiges de la consommation.

• **À compter du 1^{er} janvier 2016** : obligation pour les professionnels de se conformer à l'ensemble de ces dispositions et d'en informer les consommateurs.

À savoir : Le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site web, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté (**il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs**).

Avant le 01.01.2016, étaient déjà en place des médiateurs publics et privés : d'entreprises (SNCF, RATP, La Poste...), ou sectoriels (eau, énergie, tourisme...).

Attention : Il ne peut y avoir de 2^{ème} recours à un médiateur quand la 1^{ère} médiation a échoué. D'où l'intérêt de bien choisir son médiateur. Le professionnel ne peut vous imposer « son médiateur », vous avez le choix du médiateur ou celui de refuser la médiation, celle-ci est facultative, vous pourrez toujours agir directement devant un tribunal.

Le dispositif de médiation des litiges doit répondre à certaines règles :

- facilement accessible par voie électronique ou par simple courrier ;
- gratuit pour le consommateur (sauf en cas de recours à un avocat ou à un expert par exemple).

► - Quand saisir le Médiateur ?

Après avoir épuisé le dernier niveau de recours interne de l'entreprise ou de l'organisme avec lequel vous êtes en litige, ou en l'absence de réponse de ces services, dans un délai qui ne peut être supérieur à deux mois.

L'entreprise doit alors vous informer sur la possibilité de saisir le médiateur, vous indiquer ses coordonnées et les modalités de saisine.

Pensez à vérifier, sur le site du Médiateur, son rôle, son champ de compétence, la gratuité de la procédure, les modalités de saisine et le déroulement de la médiation.

Au besoin, contactez-le Médiateur par mail ou par

téléphone pour savoir si votre litige entre dans le cadre de sa médiation.

► - Comment saisir le médiateur ?

Adressez au Médiateur concerné :

- **une réclamation écrite, détaillée et argumentée, précisant ce que vous souhaitez obtenir**, en joignant **copie** des documents permettant l'examen de votre dossier ;
- indiquez un numéro de téléphone *joignable* et/ou votre adresse mail.

Vous pouvez transmettre votre réclamation au médiateur par courrier, fax ou mél selon les modalités de saisine du Médiateur concerné. Pour faciliter votre démarche, la plupart des sites de médiation proposent un formulaire de saisine en ligne.

Dès réception des documents, le médiateur de la consommation notifie sa saisine aux parties en présence. En faisant connaître sa solution (en règle générale dans un délai de 90 jours), le médiateur leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique que la participation à la médiation **n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction**.

Ce dispositif est complémentaire à [l'action de groupe](#) instaurée par la loi Consommation de 2014. Ainsi le consommateur dispose d'un nouvel outil pour mieux et plus facilement faire valoir ses droits.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous consulter (voir en page 1).

Sources : INC, Institut National de la Consommation, DGCCRF, Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Références : [Décret relatif à la médiation des litiges de la consommation](#)
[Ordonnance du 20 août 2015 concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#)

Retrouvez la liste des médiateurs publiée par l'Institut National de la Consommation sur :

<http://www.conso.net/content/les-mediateurs>

Voir aussi, sur service-public.fr : [Recours en cas de litige suite à un achat à distance](#)

CV, bénévole UFC AL de Coulommiers et sa région

8 - BULLETIN D'ADHÉSION



UFC – Que Choisir de Coulommiers et sa Région
77120 COULOMMIERS – Tél : 01.64.65 88 70

Ce bulletin d'adhésion ne concerne que les personnes non encore adhérentes

J'adhère pour un an à l'UFC-Que Choisir de Coulommiers et sa Région – Association Locale

- Adhésion simple: 27 Euros
 Adhésion de soutien: 30 Euros

M/Mme/Mlle.....Prénom.....

Adresse.....

Code postal.....Ville.....

N° de téléphone : (facultatif).....

Adresse Courriel :(facultatif).....

*Ci-joint le règlement correspondant à l'ordre de : **UFC-Que Choisir de Coulommiers et sa Région***

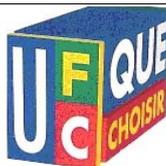
À adresser à : UFC-Que Choisir – Point d'Accès aux Droits
22 Rue du Palais de Justice - 77120 COULOMMIERS

9 - APPEL À BÉNÉVOLES

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, les enquêtes que nous réalisons dans les commerces dans le but de toujours mieux vous informer ou la tenue de nos permanences. **Alors, si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre.**

Tél: 01 64 65 88 70

Des formations gratuites peuvent être assurées par notre Fédération, le coût étant supporté par notre Association. C'est grâce à ces bénévoles que nous pouvons résoudre les litiges que vous nous confiez, sans eux et leur travail, rien ne serait possible.



CONSON&VOUS N°25 – FÉVRIER 2016
UFC Que Choisir A. L. de Coulommiers et sa Région
Directeur publication : Gilbert VILAIN
Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.
Maquette/Composition : Hugues GÉRARD et Denis DESAULNOIX
Dépôt légal : septembre 2010
Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 530 exemplaires

Photocopie :
Bureau Vallée - 9, rue du Grand Morin - 77120 Coulommiers

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.
Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.



Retrouvez toutes nos informations sur le site de l'A. L. :
<http://coulommiers-ufcquechoisir.fr>