



ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

CONSUM&VOUS

BULLETIN N°27

AOÛT 2016

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION | 7- AUTOMOBILES |
| 2- ACHATS EN LIGNE, LES ATTAQUES SE MULTIPLIENT | 8- FACTURE D'EAU |
| 3- CHOISIR UN AVOCAT | 9- LE MARCHÉ DES AIDES AUDITIVES |
| 4- UN EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU | 10- L'ACTU EN BREF |
| 5- REDÉCOUPAGE DE LA CARTE HOSPITALIÈRE | 11- BULLETIN D'ADHÉSION |
| 6- AUTRE EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU | 12- APPEL À BÉNÉVOLES |

1 - LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

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.

Les vacances pour la plupart résultats quand la campagne se-d'entre vous sont terminées, les ra terminée et qu'un fournisseur achats de rentrée probablement aura été choisi.

aussi, et nous vous invitons à redoubler de vigilance. Le mensuel Que Choisir de septembre mène une enquête à ce sujet et analyse les produits toxiques qui passeront entre les mains de nos enfants ou petits enfants. Nous vous invitons à suivre ses conseils avisés.

L'outil informatique devient chaque jour un peu plus incontournable et nous oblige à évoluer. C'est pourquoi, vous pouvez dorénavant adhérer en ligne à l'adresse www.quechoisir.org.

De même, nous avons rajeuni notre site qui est maintenant accessible à l'adresse <http://coulommiers.ufcquechoisir.fr/>

La campagne énergie moins chère lancée par l'UFC obtient un beau succès, car d'ores et déjà, ce sont plus de 200 000 consommateurs qui sont prêts à nous suivre pour obtenir une baisse des prix de l'énergie électrique et/ou du gaz, et un contrat respectueux de leurs attentes.

Grâce à cette force que nous représentons quand nous sommes unis, l'UFC va pouvoir peser sur les fournisseurs d'énergie.

Nous vous tiendrons informés des

Dans ce bulletin, vous trouverez, parmi les articles que nous vous proposons :

- comment choisir un avocat (en espérant que vous n'en aurez pas besoin, en faisant d'abord appel à votre association de consommateurs préférée);

- un article sur les arnaques des achats en ligne qui se multiplient, avec certains fournisseurs comme **Cdiscount** qui considèrent que leur responsabilité s'arrête avec la prise de commande et ne veulent pas intervenir quand la livraison ou le transport se passent mal.

Je vous encourage également à lire l'explication sur le redécoupage de la carte hospitalière qui concerne directement les habitants de Coulommiers et sa région.

Comme toujours, un mot d'ordre, soyez vigilants, surtout avec le temps des foires qui arrive car il n'est normalement pas possible de se rétracter après l'achat coup de cœur qu'on regrette une fois rentré à la maison.

Bonne lecture.

G. Vilain bénévole

2 - ACHATS EN LIGNE, LES ATTAQUES SE MULTIPLIENT

Le boom du commerce en ligne est allé de pair avec une augmentation croissante des fraudes bancaires. L'arrivée du paiement sans contact ne devrait rien arranger.



Sylvie G. (94) a peu goûté la plaisanterie... En mai 2015, elle s'aperçoit qu'elle est abonnée au site de rencontres **Se-Voir.fr** depuis près d'un an et que son compte bancaire est prélevé chaque mois de 39 € par cette société. En tout, 507 € lui auraient été soustraits. Sylvie nie s'être inscrite sur le site. Un achat pour un montant de 1 € sur Internet (sur un site sans rapport avec **Se-Voir.fr**) aurait précédé de peu le premier débit frauduleux...

Selon l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP), 840 000 Français auraient subi une attaque de ce type en 2013. « *Le nombre de ménages victimes de débits frauduleux sur compte bancaire croît de façon régulière depuis 2010 (...), précise l'organisme public, en 2010 le nombre de fraudes était de 501 000* ».

La somme escroquée est supérieure à 300 € dans 25 % des cas, et à plus de 1 000 € dans 17 % des cas. Les données bancaires sont récupérées sur Internet de trois façons par des logiciels espions (installés en général lors de téléchargements), qui retransmettent les informations saisies par le clavier; par l'hameçonnage (ou phishing), qui consiste à obtenir des données en se faisant passer pour un interlocuteur connu (via des spams ou des répliques de sites identifiés); enfin, en s'introduisant dans les serveurs de sites commerçants ou institutionnels et en copiant les données stockées.

Des pirates très inventifs

L'explosion des fraudes sur Internet est d'autant plus inquiétante que l'inventivité des escrocs est

sans limites et que certaines banques rechignent à rembourser leurs clients victimes d'escroqueries inédites.

Une cliente du LCL-Crédit Lyonnais a ainsi récemment reçu l'appel d'un homme « *très poli et s'exprimant dans un français impeccable* », se présentant comme responsable des comptes clients de la banque. Il explique procéder à une mise à jour des comptes et demande confirmation des informations qu'il détient (téléphone, adresse, activité, revenus, etc.). Il conclut : « *Afin de valider ces données, je vais vous envoyer un SMS avec un code de sécurité que vous devrez me communiquer* ». La cliente livre le code reçu... avant de constater que le SMS mentionne un débit de 217,80 €.

Elle a, sans le savoir, validé une transaction débitée sur son compte. LCL n'a pas envoyé le SMS, la confiance de la cliente a été endormie par un escroc qui est parvenu à recueillir sur elle des informations très précises. Pas rassurant ! D'autant que le Crédit Lyonnais refuse de rembourser sa cliente au motif qu'elle aurait fait preuve de négligence. De son côté, le Crédit Mutuel Nord-Europe (CMNE) exclut de rembourser plusieurs dizaines de clients victimes de paiements frauduleux réalisés avec leur e-carte bancaire.

L'établissement estime que son système d'identification (avec code à usage unique généré par une carte de clés personnelles) est infaillible. Selon le CMNE, il incombe donc aux particuliers de prouver qu'ils n'ont pas fraudé. Ce n'est pas l'avis du tribunal de Senlis (60), qui vient de condamner le Crédit mutuel Nord-Europe à indemniser ses clients.

Le tribunal rappelle que l'article L. 133-19 du code monétaire et financier oblige à rembourser à partir du moment où le particulier signale à sa banque un débit irrégulier sur son compte. La décision ajoute : « *Le fait que le dispositif de paiement soit équipé d'un dispositif de sécurité personnalisé et d'une identification renforcée ne suffit pas à établir que seule la délivrance par les époux X de leurs données confidentielles a pu permettre les données litigieuses* ». (1)

Cristina Onete, spécialiste des protocoles d'identification et de sécurisation à l'Institut de recherches en informatiques et systèmes aléatoires (Irisa), explique : « *Ces protocoles d'identification représentent globalement un niveau de sécurité élevée. Pour autant, ils ne sont pas infaillibles* ».

Sans contact, mais pas sans danger

Le déploiement du paiement sans contact (NFC) par carte bancaire ou téléphone mobile offre de nouvelles possibilités aux pirates. Le principe de paiement sans contact est identique qu'il s'agisse de carte ou de téléphone. Un logiciel intégré à la puce de la carte ou dans la carte SIM du téléphone est activé en présence d'un terminal de paiement. Les informations de paiement transitent par ondes radio (RFID) entre les deux terminaux. Le premier risque consiste à [se faire aspirer ses données bancaires par une personne se trouvant juste à côté avec un smartphone doté d'une application ad hoc](#).

Une étude publiée en juillet 2015 par notre confrère britannique *Which* (2) a montré qu'on pouvait effectuer des achats sur Internet avec les données piratées, même sans disposer des trois chiffres du cryptogramme. Les chercheurs en cryptographie nomment « attaque-relais » le second danger qu'ils ont identifié. Un pirate équipé d'un ordinateur ou d'un smartphone se place, par exemple, près d'une file devant une caisse et intercepte les informations de paiement envoyées par votre téléphone quand vous l'approchez d'un terminal de paiement. Puis, il transmet ces données, via Internet, à un complice pouvant se trouver à des kilomètres et qui les utilisera immédiatement pour régler des achats.



Ce type d'attaque représente aujourd'hui le risque numéro un pour les systèmes embarqués qui communiquent à distance par ondes RFID. Les cartes bancaires et le paiement mobile sans contact sont concernés, mais également toutes ces cartes qui permettent d'ouvrir à distance sa voiture, sa maison, ou encore d'accéder à des lieux sécurisés (bureaux, aéroports, etc). « Une seule parade existe aujourd'hui contre ce type d'attaque : le **protocole de "distance bounding"** », affirme Cristina Onete.

Ce dispositif permet de repérer si le terminal de paiement se situe près ou loin du véritable émetteur (carte ou mobile). Dans le second cas, le paiement peut être bloqué ». Pour l'heure, une seule carte à puce, la Mifare Plus, utiliserait ce protocole. On attend les propositions des banques pour sécuriser les opérations sans contact...

Comment se protéger

- Pour régler des achats sur Internet, optez de préférence pour les porte-monnaie virtuels (par exemple, Paylib ou Paypal). Vos données bancaires ne transitent qu'une seule fois en ligne (lors de la première inscription à Paypal et Paylib), ensuite vous donnez seulement les identifiants de votre porte-monnaie virtuel.
- Privilégiez les achats sur des sites bien identifiés, dont on a vérifié les mentions légales.
- Ne répondez jamais à un mail ou à un appel vous réclamant vos données (numéro de carte, codes d'identification ou de validation). Si vous avez le moindre doute, contactez votre conseiller bancaire.
- Pour le paiement par téléphone, utilisez plutôt les solutions Paypal, Apple Pay ou encore Lydia, car les données bancaires ne sont pas stockées sur le téléphone et ne sont pas envoyées en RFID (par ondes radio).
- Réclamez à votre banque une carte qui n'intègre pas la fonction NFC (paiement sans contact). En attendant, équipez votre carte bancaire NFC d'un étui protecteur spécifique.
- Patientez le temps que des protocoles de sécurité soient testés et adoptés par les banques avant d'opter pour le paiement mobile sans contact.

Si vous constatez un débit frauduleux sur votre relevé bancaire, dénoncez le immédiatement auprès de votre banque. Celle-ci devra, dans un délai « raisonnable » (de l'ordre d'un mois) vous rembourser le montant prélevé sans que vous ayez à rapporter la preuve de la fraude (ni que vous soyez obligé de porter plainte auprès des services de police).

- (1) Jugement du tribunal d'instance de Senlis, 20 mai 2015.
- (2) *Contactless payment, Which, 22/7/2015.*

3 - CHOISIR UN AVOCAT

Le choix d'un avocat dépend de la procédure que vous voulez engager. Et les honoraires sont déterminés par plusieurs facteurs.

La spécialité est déterminante

Le droit est éclaté en plusieurs codes et autant de disciplines. L'avocat qui vous a assisté de manière très efficace pour une succession ne sera pas forcément compétent pour une affaire de permis de construire.

Voici quelques grandes catégories :

- ◆ les avocats en droit civil, compétents pour les affaires familiales, les successions, les litiges de voisinage, etc. ;
- ◆ les avocats en droit administratif, qui s'occupent des litiges contre les pouvoirs publics, de l'État à la commune (contestation d'une modification de plan local d'urbanisme, par exemple) ;
- ◆ les pénalistes, compétents pour les crimes et délits, y compris les infractions routières ;
- ◆ les avocats en droit des affaires, qui travaillent plutôt pour les entreprises ;
- ◆ les spécialistes en droit de la consommation (peu nombreux) vous assistent face à une banque, un promoteur, un vendeur...



de prendre un avocat au rabais. Si votre litige n'exède pas quelques milliers d'euros, il y a de fortes chances que les honoraires dépassent l'enjeu. Dans ce cas, tournez-vous vers une association de défense des consommateurs, ou vers l'assistance juridique parfois proposée avec votre carte bancaire, par exemple.

Si le litige porte sur des sommes conséquentes, discutez avec votre avocat dès le premier rendez-vous. Demandez-lui combien de temps peut durer la procédure, en comptant l'appel, voire le pourvoi en cassation. Demandez lui sa convention d'honoraires et mettez vous d'accord sur son mode de rémunération.

Quelques méthodes de calcul des honoraires

Au temps passé. Rendez-vous, rédaction des actes, enquêtes, déplacements... Si vous êtes en mesure de faire une partie du travail de défense (recherche de documents, préparation des dossiers, organisation des expertises, etc.), faites-le savoir.

Au forfait. Les honoraires sont fixes et définitifs, mais pour une tâche précise (comme la rédaction d'un contrat).

Au résultat. La rémunération inclut toujours un fixe, avec un complément.

Deux sites • www.cnb.avocat.fr • www.annuaire-des-avocats.net.

S'entendre sur une rémunération

Un avocat coûte souvent cher, mais la préparation des dossiers demande beaucoup de temps. Il vaut quelquefois mieux renoncer à une procédure que

4 - UN EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU : MUTUELLE SANTÉ

Pour certaines mutuelles, la meilleure façon de trouver des clients est tout simplement de les « adhérer » d'office! Nous avons deux cas, différents, mais identiques dans le processus.

Abus de faiblesse sur une personne âgée, adhésion d'office, sans son accord évidemment, suivie de lettres de relance pour non paiement de primes, car nous avons fait suspendre les prélèvements automatiques, argument de vente à domicile: votre mutuelle actuelle a changé de nom, c'est désormais la mutuelle xxx qui vous assure. Résultat, la personne doit cotiser à deux mutuelles!

Autre cas d'adhésion d'office pour une personne déjà assurée par sa propre mutuelle, qui s'est trou-

vée avec des primes à payer sur une banque qui n'est pas la sienne et sur un numéro de compte inexistant! Même processus de réclamation de primes! Où ont-ils trouvé le RIB ? Mystère ? D'ailleurs, cette dernière mutuelle est déjà connue de l'UFC Que Choisir dans d'autres associations locales.

Dans ces deux cas (parmi d'autres), nos bénévoles sont rapidement intervenus pour faire résilier ces contrats inexistants de vente forcée et faire cesser le harcèlement des primes « impayés ».

N.Y. Bénévole

5 - REDÉCOUPAGE DE LA CARTE HOSPITALIÈRE

Depuis le 1^{er} juillet 2016, les 1100 hôpitaux Français ont cédé la place sur la carte hospitalière à près de 150 **Grouperments Hospitaliers de Territoire (GHT)** à adhésion obligatoire, prévue par la loi du 26 janvier 2016 dite : loi de modernisation de notre système de santé.

C'est ainsi que le GHT du Nord du département de la Seine-et-Marne comprend 4 établissements à savoir : les trois hôpitaux du **Groupe Hospitalier de l'Est Francilien (GHEF de Jossigny, Meaux et Coulommiers)**, ainsi que celui de **Jouarre**.

L'objectif poursuivi par la mise en place des GHT est de donner aux patients un meilleur accès aux soins avec une meilleure visibilité des filières.

À partir du 1^{er} janvier 2017, date de la mise en place de la fusion des établissements du GHEF, le GHT comprendra seulement deux établissements : celui issu de la fusion (le Centre Hospitalier de l'Est Francilien) et celui de Jouarre.

Le décret du 27 avril 2016 relatif aux groupements hospitaliers de territoire est venu préciser le contenu de la convention constitutive et le fonctionnement de ces groupements avec, comme obligations, le conventionnement avec un **Centre Hospitalier Universitaire (CHU)**, en l'occurrence, le CHU Henri Mondor à Créteil, et avec les « **Hospitalisation à Domicile** » (HAD) du secteur, et intégrer une filière gériatrique.

Le but de la convention entre le GHT et un CHU est



Malgré une demande de désabonnement à une société de vente de livres, effectuée dans les délais, aucune réponse aux courriers recommandés, aussi bien de notre adhérente que de notre association. Mieux encore cette société prévient de l'envoi de nouveaux livres et, bien sûr, réclame des factures « impayées » ! Ceci a duré plusieurs mois.

Finalement, après une dernière lettre recommandée avec accusé de réception avec copie à la DDPP (Direction Départementale de la Protection de la Population), en quelques jours, le miracle se produit, tout se débloque et le désabonnement arrive

de coordonner, pour les signataires, les missions d'enseignement, de formation initiale des professionnels médicaux et celles de recherche, de gestion de la démographie médicale, de référence et de recours.

La **Commission des Relations des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge des patients (CRUQPC)**, instituée par les ordonnances JUPPÉ de 1996, de chaque établissement prendra désormais le nom **Comité des Usagers (CDU)** pour le Groupe hospitalier de l'Est Francilien.

Les missions du CDU seront :

- ◆ Les missions de l'actuelle CRUQPC avec en plus :
- ◆ Sa participation à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- ◆ Il sera associé à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la **Commission Médicale d'Établissement (CME)**. Il fera des propositions sur ces sujets et sera informé des suites qui leur seront données ;
- ◆ Il disposera d'un pouvoir d'autosaisine sur tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la CME ;
- ◆ En cas d'Évènement Indésirable Grave (EIG), il sera informé des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Vous ou un de vos proches a été hospitalisé au Centre Hospitalier de Coulommiers. Votre avis nous intéresse.

H.G. bénévole
Représentant des Usagers

6 - AUTRE EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU : DÉSABONNEMENT

enfin ! Il s'agit là encore d'un cas typique de vente forcée.

Une fois de plus, nous ne le dirons jamais assez, en cas de litige, ou de doute, ou simplement pour avoir un avis, n'hésitez pas à venir nous consulter à l'une de nos permanences, dont vous trouverez les coordonnées en page 1 de ce bulletin. Nous sommes à votre écoute et nous pouvons vous aider.

N.Y. Bénévole

7 - AUTOMOBILES

De plus en plus de compteurs trafiqués

De 5 à 12 % des véhicules d'occasion commercialisés dans l'Union européenne feraient l'objet d'une fraude au compteur kilométrique, selon des chiffres rapportés par l'Automobile Club Association (ACA) et la Fédération internationale de l'automobile (FIA).

Ce préjudice pour les consommateurs serait compris, sur toute l'Union européenne (UE), entre 5,6 et 9,6 milliards d'euros. Selon des chiffres de la Commission de Bruxelles, récemment rapportés par l'Automobile Club Association (ACA) et la Fédération internationale de l'automobile (FIA), de 5 à 12 % des véhicules d'occasion vendus dans l'UE aurait un compteur kilométrique trafiqué. **En France, on estime que ce fléau toucherait une transaction sur six.** L'objectif des vendeurs escrocs : faire baisser le nombre de kilomètres réellement parcourus afin de rajeunir le véhicule, ce qui permet dès lors de pouvoir gonfler son prix de manière artificielle.

À l'origine de cette arnaque qui touche surtout les voitures haut de gamme (les gains potentiels sont plus importants), des garagistes véreux, mais aussi des particuliers peu scrupuleux.

Leur tâche est facilitée par le développement de l'électronique, très présente dans les véhicules.

« Avant, sur les anciens modèles, l'intervention était mécanique et "violente", note Christian Scholly, directeur de l'ACA. Désormais, il suffit de s'équiper d'un petit appareil librement vendu sur le Web à partir de 150 €. Cela ne prend ensuite que quelques minutes pour faire baisser le nombre de kilomètres effectués du compteur ».



Exemple d'un appareil pour diminuer le nombre de kilomètres au compteur.

Pour l'acheteur, la fraude est difficilement détectable. Certains s'en rendent cependant compte par

hasard. En trouvant, par exemple, une vieille facture d'entretien oubliée par le précédent propriétaire du véhicule dans la boîte à gants ou sous un fauteuil. « Et c'est à l'acheteur de prouver que le compteur a été trafiqué ce qui, la plupart du temps, passe par une expertise », poursuit Céline Kastner, directrice du service juridique de l'ACA.

Bon sens et prudence au moment de l'achat

Pour limiter le risque de fraude, plusieurs solutions sont envisageables. La première est de renforcer la protection des compteurs dès la conception de la voiture, « ce qui représente un faible coût », assure l'ACA. Il convient en outre de mettre en place une base de données européenne qui permette de tracer la vie de la voiture. Mais les dispositifs de ce type adoptés à l'échelle nationale par certains pays, comme la Belgique dès 2006, trouvent leurs limites en cas d'achat transfrontalier. Enfin, il faut sensibiliser le consommateur en l'incitant à la plus grande prudence lors de l'achat d'un véhicule d'occasion.



Ainsi, les grandes routières sont faites pour rouler. Dès lors, si l'annonce mentionne un faible kilométrage par rapport à l'âge du véhicule et un prix trop inté-

ressant, méfiance ! Il faut par ailleurs absolument se faire remettre le carnet d'entretien (gare aux faux, néanmoins !) et interroger le concessionnaire qui s'est occupé de la voiture. Autre conseil, faire parler le vendeur pour détecter des contradictions dans son discours et se méfier des véhicules venant de l'étranger.

Car, en la matière, mieux vaut prévenir que guérir : que ce soit au pénal (tromperie) ou au civil (non-conformité du produit), l'issue d'un recours en justice reste bien incertaine. La presse régionale se fait plus ou moins régulièrement l'écho de garagistes épinglés pour avoir rajeuni des [voitures d'occasion](#) mises sur le marché. Mais nul doute que beaucoup d'autres passent à travers les mailles du filet.

Arnaud de Blauwe UFC Que Choisir

8 - FACTURE D'EAU

Halte aux gaspillages !

La facture d'eau n'en finit pas d'augmenter. Seule façon d'alléger la note : réduire sa consommation. Heureusement, c'est possible à confort égal.

Traquer les fuites

- Un robinet qui goutte, ça paraît insignifiant. C'est pourtant 3 litres d'eau perdus par heure, soit 26 m³ sur une année. S'il s'écoule un mince filet d'eau, on monte à 10 litres par heure, soit 90 m³ sur un an. Au prix du mètre cube, mieux vaut changer le joint.
- Une chasse d'eau qui fuit, c'est 14 litres par heure, soit environ 120 m³ facturés sur une année. Mais la fuite de chasse d'eau peut rester indétectable si l'eau suinte le long des parois. Pour vous assurer que tout va bien, mettez un colorant dans le réservoir et évitez de tirer la chasse pendant quelques heures. En cas de fuite, la paroi de la cuvette se colorera.
- Le ballon d'eau chaude électrique qui fuit, c'est encore 3 à 10 litres de perdus par heure. Il faut changer le clapet du robinet d'arrêt.

Modifier son comportement

- Se laver les dents en laissant l'eau couler, c'est de 15 à 40 litres de consommés en fonction du débit et du temps passé. Alors qu'en se servant d'un gobelet, on utilise tout au plus 1 litre;
- Prendre une douche rapide plutôt qu'un bain, c'est utiliser 60 litres d'eau au lieu de 200;
- Faire la vaisselle à la main en remplissant les deux bacs de l'évier plutôt qu'à l'eau courante, c'est 12 litres au lieu de 40 au minimum;
- Faire fonctionner lave-linge et lave-vaisselle seulement quand ils sont pleins réduit la consommation d'eau et celle d'électricité. Le bénéfice est double.

S'équiper de dispositifs économes

- Une chasse d'eau à double commande consomme 3 à 6 litres au lieu de 12;
- Une douchette économe consomme 8 litres au

lieu de 16 sans perte de confort. Mais attention au débit indiqué sur l'étiquette, 3 ou 5 litres c'est insuffisant;

- Un mitigeur thermostatique consomme moins qu'un robinet standard, avec lequel le réglage de la bonne température nécessite plusieurs litres;
- La récupération de l'eau de pluie permet de grosses économies si on l'emploie pour arroser le jardin, laver la voiture, la terrasse... Une cuve raccordée à la gouttière s'amortit vite.

Bon à savoir

Pour vous assurer qu'il n'y a pas de fuite, relevez le compteur avant de vous coucher puis au lever, en évitant d'utiliser robinets et chasse d'eau ou de laisser tourner le lave-vaisselle la nuit. Le chiffre affiché doit être le même.

Elisabeth Chesnais UFC Que Choisir



9 - Le MARCHÉ DES AIDES AUDITIVES

La scandaleuse rente des audioprothésistes



Au lendemain de la présentation du projet de loi de financement de la sécurité sociale, et s'alarmant du sous-équipement des 6 millions de Français malentendants, l'UFC – Que Choisir dénonce aujourd'hui la scandaleuse rente des audioprothésistes. Dans une étude exclusive, l'association pointe les trois causes de la dérive des prix, et pour y remédier, presse les pouvoirs publics de mettre en œuvre sans délai trois solutions concrètes.

Prix des audioprothèses : une cause de renoncement aux soins pour 2,1 millions de malentendants

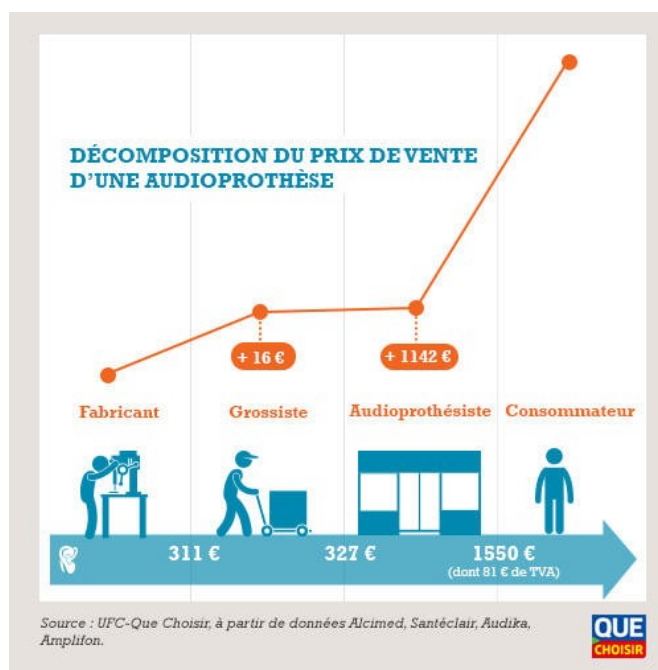
Malgré un prix moyen de 1550 € par appareil, soit 3100 € dans le cas très majoritaire d'un équipement des deux oreilles, les audioprothèses sont très peu remboursées par l'Assurance maladie (120 € par appareil seulement) ainsi que par les complémentaires santé, aboutissant à un reste à charge moyen de 1100 € par oreille. La comparaison effectuée par l'UFC – Que Choisir avec des pays voisins aux reste-à-charges plus faibles montre que pas moins de 2,1 millions de malentendants français ne s'équipent pas en raison d'un coût trop élevé, soit un taux de renoncement aux soins de 58 %.

Audioprothésistes : des marges brutes de 78 %, tirées par une pénurie de professionnels

L'origine de ces prix excessifs est à chercher du côté des audioprothésistes, profession qui a le monopole de la distribution des audioprothèses. Ils revendent ainsi les appareils 4,5 fois leur prix d'achat (327 €), réalisant une marge brute moyenne de 78 %. Une fois les divers frais et salaires déduits, la marge nette demeure très confortable : entre 15 % et 18 % (contre 10 % dans le déjà rentable secteur de l'optique).

Ces surcoûts résultent avant tout de la pénurie, savamment entretenue, d'audioprothésistes en France. En raison de leur faible nombre (3091, pour des besoins estimés par notre étude à 7150 professionnels), ils sont en position d'obtenir des salaires

deux à trois fois plus élevés que les professions de santé comparables (infirmières ou kinésithérapeutes, à niveau de formation équivalent). Résultat : plus du tiers du prix (534 €, soit plus de 1050€ pour l'équipement des deux oreilles) revient en salaire à l'audioprothésiste. Le lobby de la profession se mobilise pour un lucratif statu quo, qui a jusqu'à présent été chèrement payé par les consommateurs. Comment admettre que le Ministère de la Santé puisse plus longtemps faire le choix de préserver la rente économique des 3100 audioprothésistes plutôt que de résorber le non-équipement de 2,1 millions de malentendants ?



Fin de la vente couplée appareil-prestations de suivi : dissociations maintenant les remboursements

Aujourd'hui, l'acheteur paie d'un bloc l'audioprothèse et les prestations de suivi tout au long de la vie de l'appareil. Cela se traduit par un prix d'entrée plus élevé, et le paiement par avance de prestations qui peuvent ne pas être effectuées (fermeture de l'audioprothésiste, non-port de l'appareil, décès de l'utilisateur). La « loi Macron » a légalement supprimé cette vente indissociable. Reste à l'Assurance maladie à adapter son processus de remboursement, qui continue à lier matériel et suivi. Cela permettra de faire émerger la vérité des prix, entre l'appareil en lui-même et les prestations qui l'accompagnent.

Indépendance des audioprothésistes : des doutes sur les recommandations de produits

Le rachat en cours d'Audika - le leader français de la vente d'audioprothèses - par un fabricant l'illustre, le secteur est soumis à une progressive

mise sous dépendance économique de la distribution par les industriels. Celle-ci passe par deux biais : la prise de contrôle directe des distributeurs (plus d'un point de vente sur cinq en France), et une activité de financement des audioprothésistes, via des prêts. Dans les deux cas, la contrepartie exigée est claire : mettre en avant leurs produits auprès des consommateurs. Dans ces conditions, les consommateurs peuvent-ils être sûrs que les produits recommandés sont les plus adaptés à leur audition, et garants du meilleur rapport qualité-prix ?

L'UFC – Que Choisir, résolue à obtenir la résorption de l'inacceptable sous-équipement des malentendants français, demande aux pouvoirs publics la hausse du numerus clausus pour les études d'audioprothésiste, la dissociation du remboursement de l'audioprothèse et des prestations associées, et la pleine transparence sur les liens capitalistiques et financiers qui unissent audioprothésistes et fabricants.

10 - L'ACTU EN BREF



♦ **C'est une bonne nouvelle pour les usagers du gaz et de l'électricité. Depuis le 18 août 2016, les fournisseurs d'énergie ne peuvent plus facturer de montants exorbitants portant sur plusieurs années de consommation.**

Voilà une mesure de la [loi sur la transition énergétique](#) favorable aux consommateurs. Depuis ce 18 août, les fournisseurs de gaz et d'électricité n'ont plus le droit d'envoyer des factures couvrant plusieurs années de consommation. « *Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée* », dispose à présent l'article 224-11 du code de la consommation.

C'est une bonne nouvelle pour les usagers, elle va mettre fin aux factures scandaleuses de plusieurs milliers d'euros qui ont plongé de multiples foyers dans l'endettement ou la précarité. En 2015, près de la moitié des litiges traités par le médiateur national de l'énergie concernaient ces contestations de factures aux montants effarants, en moyenne 3 600 € pour une durée moyenne de 25 mois !

Mais en réalité, cette nouvelle mesure protectrice des usagers ne fait que conforter la loi existante. Car bien qu'ils ne la respectent pas, **les fournisseurs d'énergie ont depuis longtemps l'obligation légale de facturer au moins une fois par an sur la base de la consommation réelle.**

Attention, pour que cette limite de 14 mois s'applique, **l'usager doit impérativement être de bonne foi**, autrement dit avoir laissé l'accès à son compteur le jour du relevé ou avoir transmis ses autorelevés de consommation. S'il ne l'a pas fait, il suffit néanmoins qu'il obtempère après la réception du courrier officiel recommandé avec accusé de réception du fournisseur lui demandant de transmettre son index de consommation. C'est seulement à l'issue de cette procédure, si elle reste infructueuse, que le fournisseur de gaz ou d'électricité est autorisé à facturer au-delà des 14 mois réglementaires.

En assainissant les pratiques d'EDF, d'Engie et de leurs concurrents, cette mesure devrait préserver le pouvoir d'achat de nombreux usagers.

♦ **Médecin généraliste : la consultation passera à 25 euros à partir du 1er mai 2017**

Publié le 22 août 2016 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre).

La consultation chez un médecin généraliste devrait passer à 25 € à partir du 1er mai 2017 contre 23 € actuellement.

Cette évolution tarifaire résulte d'une négociation entre l'Assurance maladie et les syndicats représentatifs des médecins libéraux qui doit aboutir, le 25 août prochain, à la signature d'une



n o u v e l l e convention fixant notamment les tarifs des consultations pour 5 ans.

11 - 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: 28 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

12 - 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.

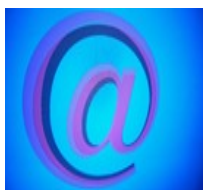


CONSON&VOUS N°27 – Août 2016
UFC Que Choisir A. L. de Coulommiers et sa Région
Directeur publication : Gilbert VILAIN
Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.
Maquette/Composition : Hugues GÉRARD et Denis DESAULNOIX
Dépôt légal : septembre 2010
Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 600 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>
Et sur Facebook:
ufc que choisir coulommiers