

**UFC-Que Choisir  
Association Locale  
SEINE ET MARNE EST  
POINT D'ACCÈS AUX DROITS  
22, RUE DU PALAIS DE  
JUSTICE  
77120 COULOMMIERS**

**Tél : 01 64 65 88 70**

[contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr](mailto: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 2ème et 4ème vendredis (sur RDV) 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.**

◆ **NANGIS**

**Espace Solidarité, 9 Rue des Écoles, les 2ème et 4ème 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.**

## ASSOCIATION LOCALE SEINE ET MARNE EST

# CONSUM&VOUS

**BULLETIN N°36**

**NOVEMBRE  
2018**

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| 1- LE MOT DE LA PRÉSIDENTE                   | 7- EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU       |
| 2- AGENCES DE VOYAGE                         | 8- ENQUÊTE VÉTÉRINAIRES           |
| 3- AMPOULES BASSE CONSOMMATION (2ème partie) | 9- COMPAREUR DE DEVIS D'OPTICIENS |
| 4- ARNAQUES SUR INTERNET                     | 10- BULLETIN D'ADHÉSION           |
| 5- GRANDE DISTRIBUTION                       | 11- APPEL À BÉNÉVOLES             |
| 6- BILAN ÉNERGÉTIQUE GRATUIT                 |                                   |

## 1 - LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Amis (es) consommateurs et consommatrices, le conseil d'administration, l'ensemble des bénévoles de l'association et moi même, nous vous souhaitons de belles fêtes de fin d'année.

L'année 2018 aura été riche en actions diverses pour notre association :

- préparation et tenue de notre assemblée générale,
- réunions mensuelles de notre conseil d'administration et de notre bureau plusieurs fois par mois,
- enquêtes sur la consommation,
- permanences litiges,
- participation de nos représentants dans diverses instances délibératives,
- engagement avec notre Fédération sur plusieurs campagnes nationales,
- et bien sûr votre journal, dont les quatre numéros annuels sont l'indispensable lien entre vous et nous.

À cela s'ajoute le fonctionnement administratif de l'association à travers les tâches de comptabilité et de secrétariat.

Lectrices, lecteurs de ce journal, vous êtes plus de 510, riches de compétences et d'expériences dans des domaines variés.

Vous souhaitez consacrer quelques heures à nous épauler.

Soucieux d'aider les autres, vous aimeriez les accompagner dans la résolution de leurs litiges, agir sur le terrain en participant à nos enquêtes de consommation alors, venez renforcer notre équipe !

Soyez non seulement lecteurs, mais aussi acteurs de la vie de votre association. Chacun a sa place parmi nous, avec ses compétences, son savoir-faire. Nous-mêmes avons tous commencé ainsi, modestement, découvrant pas à pas ce que nous pouvions apporter à l'œuvre commune, car toute expérience est riche d'enseignement.

**Comme toujours, un mot d'ordre, soyez vigilants.**

**Les fêtes de fin d'année approchent et avec elles les prix ont tendance à augmenter et l'attention à se relâcher.**

**Bonne lecture et bonnes fêtes de fin d'année.**

**Annick PAYEN Bénévole.**



## 2 - AGENCES DE VOYAGE

### Changement du prix d'un voyage organisé

#### Cas concernés

Vous avez choisi et réservé un séjour. Quelques jours avant le départ, vous recevez un courrier de l'agence vous annonçant que le prix pour ce séjour est finalement plus élevé et vous invitant à payer la différence.

#### Ce que dit la loi

Le prix du séjour peut être révisé pour tenir compte de la variation du coût du carburant, de la taxe liée aux prestations offertes (taxe d'aéroports, taux de change...). Mais cette possibilité de variation doit être prévue au contrat tant sur le principe que sur les modalités de calcul. La hausse du prix doit intervenir plus de 30 jours avant le départ. Et, si cette augmentation est significative, vous pouvez résilier le contrat sans frais conformément à l'article L. 211-13 du code du tourisme. *Articles L. 211-12, L. 211-13 et R. 211-8 du code de tourisme.*

**À noter :** aucune hausse ne peut vous être imposée dans les 30 jours qui précèdent le départ.

#### Ce que vous pouvez faire

Il est nécessaire de vérifier si votre contrat prévoit la possibilité de réviser le prix du séjour à la hausse.

Si cette possibilité n'est pas prévue ou si elle intervient moins de 30 jours avant le départ, adressez un courrier à l'agence pour contester cette hausse.

Si la hausse appliquée au prix du séjour est significative, adressez un courrier à l'agence pour demander la résiliation du contrat.

Puis, si cette lettre demeure infructueuse, vous devrez saisir une juridiction.

#### Devant quel tribunal agir ?

##### Tribunal d'instance

Jusqu'à 10 000 euros inclus, le tribunal d'instance est compétent (article L. 221-4 du code de l'organisation judiciaire). Cette règle s'applique sauf compétence exclusive de ce tribunal. L'avocat n'est pas obligatoire.

##### Tribunal de grande instance

Pour les litiges supérieurs à 10 000 euros, c'est le tribunal de grande instance qui sera compétent

(article L. 221-3 du code de l'organisation judiciaire). Cette règle s'applique sauf compétence exclusive de ce tribunal. Sauf rares exceptions, l'avocat est obligatoire.

#### Bon à savoir

Dans certains cas, la compétence du tribunal est fixée par des textes et n'est pas liée au montant du litige. Exemple: le tribunal d'instance est compétent quel que soit le montant de la demande en matière de crédit à la consommation.

#### Où ?

Le tribunal géographiquement compétent est, en principe, celui du lieu où réside la personne contre laquelle l'action est menée, appelée le défendeur (article 42 du code de procédure civile).

Il est aussi possible, dans un litige portant sur l'exécution d'un contrat, de saisir le tribunal du lieu d'exécution de la prestation ou de la livraison de la chose (article 46 du code de procédure civile).

Un consommateur en conflit avec un professionnel peut également opter pour le tribunal du lieu où il demeurerait lors de la signature du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article L. 141-5 du code de la consommation).

#### Bon à savoir

Vous pouvez consulter le site du ministère de la Justice pour savoir de quel tribunal dépend une commune : <http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html>

#### Comment ?

Les modes de saisine des tribunaux les plus courants sont :

##### L'assignation

Le tribunal d'instance comme le tribunal de grande instance peuvent être saisis par voie d'assignation. Il s'agit d'introduire une action en justice par un acte d'huissier transmis à l'adversaire. Cet acte l'informe qu'une procédure devant un tribunal est engagée contre lui. C'est le mode de saisine habituel de la justice.



**La déclaration au greffe**

La procédure de déclaration au greffe permet de faire juger une demande de nature civile dont le montant ne dépasse pas 4 000 euros .

Il s'agit d'une forme de saisine des tribunaux simplifiée qui se fait grâce à un formulaire adressé au tribunal. Ce dernier se charge ensuite de prévenir vos adversaires de l'instance engagée. Vous serez convoqués à une audience.

Pour connaître les cas d'utilisation de cette procédure, voir [la lettre type : « La saisine simplifiée "déclaration au greffe" »](#).

**La requête en injonction de payer**

C'est une procédure simplifiée non contradictoire (vous n'êtes pas convoqué à une audience) qui permet de réclamer une somme d'argent résultant entre autres d'un contrat, d'une lettre de change, d'un billet à ordre, d'un aval ou d'une cession de créance. Son emploi est possible tant devant le tribunal d'instance que le tribunal de grande instance ou encore le tribunal de commerce, en fonction des seuils précédemment cités ou selon les règles de compétence exclusive. Pour connaître les cas d'utilisation de cette procédure, voir [la lettre type : « Requête en injonction de payer »](#).

**La requête en injonction de faire**

C'est une procédure simplifiée non contradictoire (vous n'êtes pas convoqué à une audience). Un formulaire destiné au juge permet de lui deman-

der de contraindre la partie adverse à exécuter, dans un délai déterminé, une obligation issue d'un contrat (par exemple : livrer, réparer, rétablir un service...). Il ne s'agit pas d'une demande en paiement d'une somme d'argent. Cette procédure existe devant le tribunal d'instance.

Pour connaître les cas d'utilisation de cette procédure, voir [la lettre type : « Requête en injonction de faire »](#).

**À noter**

Cette lettre type a été rédigée par le Service d'Information Juridique de l'UFC-Que Choisir. Composée de juristes, il répond aux questions des abonnés à Que Choisir afin de leur indiquer la marche à suivre pour venir à bout

de la plupart des problèmes de consommation qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie quotidienne : produits défectueux et prestations de services peu satisfaisantes, contentieux en matière d'assurance ou de banque, litiges locataires-propriétaires, questions relatives à la copropriété etc.

**Attention :** cette lettre type n'a pas vocation à se substituer à des conseils personnalisés qui pourraient vous être fournis par nos [associations locales](#) ou par des professionnels du droit. Elle a pour objet de vous proposer une argumentation que vous jugez pertinente au regard de votre situation.

**UFC Que-Choisir**

## 3 - AMPOULES BASSE CONSOMMATION (2ème partie)

**Lampe LED : pourquoi choisir cet éclairage pour une rénovation ?**

[Economie d'énergie-Environnement-LED](#) [Performance énergétique-Travaux de rénovation](#)

La LED connaît actuellement un véritable boom sur le marché de l'éclairage, poussée par une réglementation favorable et des avantages qui la rendent très attractive aux yeux du grand public : performante, économique et écologique, cette technologie s'impose alors aux professionnels comme une solution à privilégier dans le cadre d'une rénovation.

**Un contexte porteur**

La révolution LED aura bien lieu, qu'on se le dise ! En pleine mutation, le marché de l'éclairage fait la

part belle aux LED, ou lampes à diodes électroluminescentes, pour gagner en efficacité et atteindre l'exemplarité environnementale qu'impose l'urgence écologique actuelle.

En 2016, les LED représentaient déjà 63 % des ampoules vendues en France, un chiffre qui progresse d'année en année, favorisé par un contexte de transition énergétique enclin aux économies d'énergie.

L'éclairage représente en moyenne [12 % de la consommation d'électricité](#) des ménages en France et [41 % des consommations d'électricité](#) des collectivités locales, selon l'Ademe. Il s'impose donc comme un levier d'économies majeur pour mettre la France sur la voie de la sobriété et de l'efficacité énergétique, condition essentielle pour instaurer le [modèle énergétique de demain](#).

Si la baisse du prix des lampes LED (10 euros en 2018 en moyenne contre 18 euros en 2012) a permis leur démocratisation auprès du grand public, leur essor est également conditionné par un cadre réglementaire de plus en plus stricte en matière de performance énergétique de l'éclairage.

Depuis 2012, la Commission européenne interdit en effet la vente [des ampoules à incandescence](#), jugées trop énergivores. Depuis septembre 2018, les lampes halogènes ont disparu du marché, car elles ne répondent plus au [règlement](#) de l'Union européenne en matière d'écoconception. Elles sont interdites à la vente sur le territoire européen, de quoi laisser au segment LED la capacité de prospérer encore davantage sur le marché de l'éclairage qui, à terme, se partagera entre technologie LED et lampes fluocompactes.

### Un atout pour votre rénovation

La technologie LED présente des avantages qui font d'elle une solution plébiscitée par les professionnels de la rénovation, en quête de produits durables et peu demandeurs en énergie. Et sur ce terrain, les lampes LED concurrencent les lampes fluocompactes de manière significative.

Si la durée de vie des lampes fluocompactes peut atteindre les 7 000 heures en moyenne, celle des LED dépasse les 20 000 heures au compteur (modèles classés A+ à A ++).

En matière de luminosité, les capacités LED sont également au rendez-vous. L'efficacité lumineuse oscille entre 40 et 80 lm/W (lumens/Watt) pour une LED, quand il plafonne à 70 lm/W pour un modèle fluocompact.

Moins énergivore que l'halogène ou que la lampe fluocompacte, la LED permet de réaliser jusqu'à 90 % d'économie d'énergie par rapport à une ampoule à incandescence, élément décisif pour faire baisser la facture d'électricité des ménages et la consommation énergétique globale. De plus, la LED permet un éclairage immédiat, sans qu'un laps de temps ne soit nécessaire pour que l'ampoule chauffe et atteigne le maximum de sa luminosité. À la fois durable, économique et dotée d'une forte efficacité lumineuse, elle convient aussi bien pour un éclairage intérieur qu'extérieur, pour une utilisation domestique ou professionnelle.

### Comment choisir sa LED ?

Dans le cas où, au vu de ses caractéristiques, la LED vous semble la solution la plus adaptée à votre projet, il est important de prêter attention à

certains critères pour choisir correctement les équipements à utiliser.

Lorsque vous choisissez une lampe LED, en plus de veiller à **leur durée de vie** et à la **quantité de lumière émise (lumens)**, la **température de couleur (Kelvins – K)** est à prendre également en compte. Une couleur chaude (orangée) nécessitera une température de couleur inférieure à 3 300 K, quand une couleur froide (bleutée) passera par une température de couleur supérieure à 5 300 K.

**L'indice de rendu des couleurs (IRC)** fait également figure de point d'attention à ne pas négliger. Comprise entre 0 et 100, sa valeur détermine la capacité de la source lumineuse à rendre la couleur, 100 étant l'indice correspondant à la lumière du jour. Si les lampes halogènes ont un IRC proche de 100, celui des LED monte à 85 suivant les fabricants.

**Attention à la valeur du Cosφ des lampes LED !** La puissance affichée de la LED est en effet plus importante en fonction de cette valeur : pour une puissance affichée de 7 W avec un Cosφ de 0,8, la puissance réelle est de 8,75 alors qu'avec un Cosφ de 0,98, la puissance sera de 7,14 W. Plus le Cosφ de la lampe LED sera proche de 1, plus la puissance affichée correspondra à la puissance réelle de l'équipement, un bon moyen de maîtriser la consommation d'énergie de votre installation.

Il est également important de prendre en compte **l'indice de risque rétinien en lumière bleue** suivant la norme IEC 62471. Ces indices sont :

- 0 : sans risque ;
- 1 : risque faible ;
- 2 : risque modéré.

Toutes les ampoules LED ne sont pas variables. Si vous souhaitez intégrer des variateurs de lumière dans votre installation, il faudra alors utiliser des lampes LED dites « dimmables » (« à intensité variable » en français).

Dans le cas où l'installation prévoit des spots LED encastrés, il est conseillé de protéger les spots, cela même si vous utilisez des spots LED recouvrables. Il conviendra de vous référer au dossier technique de votre revendeur pour vous assurer des caractéristiques de protection du matériel utilisé. Découvrez notre « astuce du pro » dédiée aux protections des lampes LED en [cliquant ici](#).





## 4 - ARNAQUES SUR INTERNET

### Détecter les e-mails malveillants voir aussi l'article que nous avons fait passer dans notre bulletin n° 31.

L'e-mail reste l'un des outils les plus prisés des pirates sur Internet. Voici quelques conseils pour repérer les messages malveillants et ne pas être victime de tentatives de phishing.

Un e-mail malveillant est un message électronique frauduleux qui a pour but d'inciter le destinataire à effectuer un transfert de fonds ou à se rendre sur un site frauduleux où lui seront demandés ses identifiants, ses mots de passe ou ses données bancaires. C'est la technique de l'hameçonnage, ou **phishing** en anglais. Il peut aussi être invité à ouvrir une pièce jointe dans laquelle se cache un programme capable de voler des données présentes sur l'[ordinateur](#).

### Les indices qui doivent vous alerter

#### La présentation

Ne vous faites pas abuser par la présence de logos officiels, de liens vers des sites connus ou d'informations vous concernant. La présence de fautes d'orthographe ou de grammaire doit aussi vous mettre la puce à l'oreille.

#### L'expéditeur

Les pirates n'hésitent pas à se faire passer pour une banque, une administration ([Caf](#), [service des impôts](#)...), une entreprise ([EDF](#), [Orange](#)...) voire une personne de votre connaissance pour gagner votre confiance.

### Le message

Il joue le plus souvent sur l'empathie (une personne a besoin d'aide), l'urgence (votre électricité sera coupée si vous ne réagissez pas vite), la peur (vous risquez d'être poursuivi si vous ne payez pas) ou fait miroiter une promesse d'argent ou un remboursement.

### Le lien hypertexte

Vérifiez que l'adresse du site officiel vers laquelle il est censé renvoyer soit la bonne ([www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) et pas [www.security-microsoft.com](http://www.security-microsoft.com) ou [www.micosoft.com](http://www.micosoft.com) par exemple).

### Les bons réflexes

Ne répondez pas au message, ne cliquez sur aucun lien y compris celui censé permettre de se désabonner, n'ouvrez pas de pièce jointe et ne remplissez aucun formulaire.

- Faites preuve de bon sens : aucun organisme ne vous demandera par e-mail de lui communiquer des informations personnelles.
- En cas de doute, contactez l'organisme censé vous avoir envoyé l'e-mail par téléphone ou en passant par la page d'accueil de son site Internet et non par le lien proposé dans l'e-mail.
- Signalez l'e-mail sur la plateforme gouvernementale [Internet-signalement.gouv.fr](http://Internet-signalement.gouv.fr).
- Supprimez-le et videz la corbeille.

Pour une protection au quotidien, certains éditeurs d'[antivirus](#) proposent des suites complètes comprenant diverses fonctions protectrices, dont l'antiphishing.

**UFC Que Choisir**

## 5 - GRANDE DISTRIBUTION

### Attention aux promotions

Dans certaines grandes surfaces, les anomalies concernant les prix sont monnaie courante.

Par exemple: un article en promotion dans le prospectus n'est pas en rayon. Réponse: nous n'avons pas eu la livraison !

Le prix en rayon correspond à celui du prospectus mais il n'a pas été répercuté à la caisse où il vous est facturé au prix fort.

Le prix des carburants n'est pas toujours le même que celui indiqué sur « [support@prix.carburants.fr](mailto:support@prix.carburants.fr) » diffusé par le gouvernement. Réponse: on ne change pas le prix des carburants tous les jours.

**Alors, soyez vigilants.**

**N.Y. Bénévole**

## 6 – BILAN ÉNERGÉTIQUE GRATUIT

### GARE AUX ARNAQUES

Le bilan énergétique gratuit ou l'enquête obligatoire sur l'habitat énergivore, c'est l'arnaque en vogue des démarcheurs à domicile pour faire signer des devis pharaoniques aux consommateurs soucieux d'économies d'énergie ou du réchauffement climatique. **Méfiance !**

*« Tout a commencé par un coup de fil. La dame m'annonce que le bilan énergétique gratuit est devenu obligatoire pour tout le monde, se souvient Claude. J'accepte que le contrôleur passe chez moi le lendemain. Il m'explique que le bilan énergétique des logements est obligatoire, au même titre que le contrôle antipollution des voitures, et qu'EDF établira ensuite un système de bonus-malus sur mes factures. On discute, et en plus de ce bilan énergétique, il propose de me monter un dossier pour une isolation gratuite. Comme je dois sortir, je réponds à ses questions et je signe. » **Quelle erreur !***

Mais, une fois de retour chez lui, Claude examine le document de plus près. Il découvre un devis de [BT Concept Éco](#), une entreprise bien connue de l'UFC-Que Choisir, avec sa signature apposée sous la mention « bon pour travaux », et sans aucune indication des aides qu'on lui a annoncées.

« Comment ai-je pu être aussi crédule ? » se demande encore Claude qui a fait jouer son droit de rétractation dès le lendemain.

Malheureusement, son cas n'est pas isolé : les témoignages se multiplient. Le bilan énergétique gratuit, tout comme l'analyse énergétique qui évite de payer une nouvelle taxe, ou encore l'enquête obligatoire sur l'habitat énergivore, voilà les nouveaux sésames des réseaux commerciaux et des entreprises sans scrupules pour que les portes des domiciles s'ouvrent facilement et sans la moindre méfiance.

**Est-il utile de le rappeler ? Il n'existe strictement aucune obligation réglementaire de bilan ou d'analyse énergétique, ni aucune taxe de cette nature sur les logements.**

Seul le [diagnostic de performance énergétique](#) (DPE) est imposé, mais uniquement en cas de vente ou de mise en location du logement. On est vraiment aux antipodes d'une obligation généralisée, ne vous laissez pas abuser. Une fois entrés, les démarcheurs ont en effet un savoir-faire imparable pour vous faire signer n'importe quoi !

**UFC Que Choisir**

## 7– EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU

### Obsèques :

Suite au décès de son époux, Madame M. a été dirigée vers la société **SAS LAONBRON - ROC-ECLERC** par son assurance obsèques pour réaliser les formalités d'usage et l'organisation de la cérémonie.

Après avoir fait le point sur les prestations couvertes par cette assurance, il est ressorti un reste à charge de 826,40 € pour les frais de publication et de conservation du corps qui ont fait l'objet d'un bon de commande séparé et ont été réglés immédiatement.

Ensuite seulement, le conseiller a présenté l'unique cercueil adéquat et l'urne a été choisie. Lors de la fermeture du cercueil, le conseiller ROC-ECLERC a indiqué verbalement aux enfants de Madame M. qu'il y aurait un dépassement d'environ 800 €.

Mais, quelques jours plus tard, Madame M. reçoit une facture supplémentaire de 1465,99 € sans autres précisions et sans avoir signé de devis correspondant. La famille s'informe auprès du prestataire de manière à connaître les raisons de ce supplément

non prévu mais n'obtient aucun renseignement.

Après plusieurs mois, ROC-ECLERC envoie à Madame M. une lettre de mise en demeure de régler la somme de 1465,99 Euros que Madame M. conteste. Elle saisit l'UFC Que Choisir de Seine et Marne Est qui intervient en invoquant le défaut d'information et la situation particulière dans laquelle se trouvait l'Adhérente. ROC-ECLERC répond en prétextant que « c'est à l'adhérent de se renseigner en amont pour connaître la prise en charge ».

Mais, quelques jours plus tard, l'UFC Que Choisir de Seine et Marne Est reçoit une lettre de ROC ECLERC disant : « après avoir contacté Madame M. , nous vous informons que pour régulariser au plus vite ce dossier, nous ne demanderons pas la différence de 1465,99 Euros entre la prise en charge de la mutuelle et nos tarifs ».

Voyez jusqu'où peuvent se loger les arnaques ! Dans une telle situation, il convient donc d'être particulièrement vigilant.

**H.G. Bénévole**

## 8 – ENQUÊTE VÉTÉRIAIRES

### TARIFS VÉTÉRIAIRES

#### Du simple au triple

La profession de vétérinaire se porte bien. Entre 2011 et 2016, le nombre de praticiens a progressé de 10,99% en France. Ils sont désormais plus de 18000 répartis dans 8050 établissements. Le nombre de nos compagnons à quatre pattes, lui, reste stable (13,5 millions de chats et 703 millions de chiens). Mais les vétérinaires profitant d'une médicalisation accrue, leur activité croît tant en en volume qu'en valeur. S'ils font partie des professions libérales les moins rentables - la faute à de lourdes charges de personnel et de moyens techniques - leur revenu moyen a augmenté de 8,53 % de plus que l'inflation entre 2011 et 2016. Le revenu brut moyen des vétérinaires libéraux s'est ainsi établi à 67097 € en 2016.

#### Des hausses mesurées

Au moment de prendre leur téléphone pour se faire passer pour de futurs clients, les bénévoles des associations locales de l'UFC Que-Choisir pouvaient donc s'attendre à obtenir des prix bien plus élevés que lors de leurs précédents relevés (QC n° 500 février 2012). Pas du tout! En six ans, les prix moyens des actes pour les chats ont gagné de 2 € (la vaccination est passée de 59 à 61 €) à 8 € (125€ au lieu de 117€ pour une stérilisation de femelle). Ceux pour les grands chiens ont augmenté de 4 € (le rappel de vaccination est passé de 47 à 51 €) à 19 € (la stérilisation mâle, de 161 à 180 €). Ce n'est pas excessif, sachant que l'inflation sur la période était de 6 %.

« Ces augmentations limitées montrent que la concurrence fonctionne bien », sourit Pierre Buisson, président du syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral (SNVEL). Il semble presque étonné, voire inquiet, que nos résultats ne montrent pas de plus fortes hausses. La raison? Le code de déontologie des vétérinaires a été révisé en 2015, ce qui s'est traduit par un cahier des charges plus sévères pour les cliniques vétérinaires, le type de structures le plus fréquent.

Elles ont notamment dû s'équiper de systèmes d'anesthésie gazeuse, comme pour la médecine humaine. La présence obligatoire d'un échographe, d'un appareil de radiographie ou d'un analyseur d'hématologie coûte cher. Pour les rentabiliser, l'ensemble des tarifs grimpe.

#### Mais la consultation de base bondit

Un acte a tout de même vu son prix augmenter plus fortement: la consultation de base, qui a bondi de 18% à 37 € en moyenne. L'explication avancée est organisationnelle. La révision du code a renforcé la permanence des soins, qui jusque-là était gérée de manière informelle. Or, à la différence des médecins, les vétérinaires ne perçoivent pas d'indemnité d'astreinte. « La seule façon de financer les soins qui se font en dehors des heures classiques - et ne sont pas rentables même avec une majoration - est d'augmenter le prix des consultations de base », décrypte Pierre Buisson. D'autant que la profession n'est plus exclusivement libérale: les salariés représentent plus du tiers des effectifs et sont de plus en plus nombreux. Ce changement générationnel est générateur de

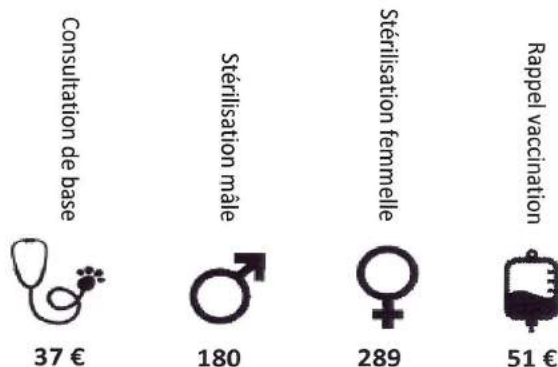
### Résultats de l'enquête Vétérinaires 2018 - Labradors



#### LÉGENDE

Très bon marché	★★★
Bon marché	★★
Modéré	★
Cher	■
Très cher	■ ■

MOYENNE NATIONALE



Code AL: 775

ST CYR SUR MORIN

SELARL CLINIQUE VETERINAIRE DE L

13 Av. De La Ferte-Sous-Jouarre

77750

Résultats de l'enquête Vétérinaires 2018 - Yorkshires



LÉGENDE

- Très bon marché ★★★
- Bon marché ★★
- Modéré ★
- Cher ■
- Très cher ■■

Code AL: 775

LA FERTE GAUCHER

LEFEVRE JÉRÔME  
Zone Du Petit Taillis, Rue Du Champ Du C 77320

MONTEREAU

DELHAYE JÉRÔME/BALLOT CAROLINE/G  
23 Av. Du Gal De Gaulle 77130

	Consultation de base	Stérilisation mâle	Stérilisation femelle	Rappel vaccination
MOYENNE NATIONALE	37 €	154	249	52 €
LA FERTE GAUCHER	★	■	■■	★
MONTEREAU	★★	■■	■■	■■

Résultats de l'enquête Vétérinaires 2018 - Chats



LÉGENDE

- Très bon marché ★★★
- Bon marché ★★
- Modéré ★
- Cher ■
- Très cher ■■

Code AL: 775

COULOMMIERS

RIERA  
9 Rue Marcel Clavier 77120

SOCIETE VETERINAIRE DES LONGS SILLONS  
23 Rue Montigny 77120

CLINIQUE VETERINAIRE DES CAPUCINS  
10 Bis Rue Du Gal De Gaulle 77120

GELLER  
7 Ave De La Republique 77120

CRECY LA CHAPELLE

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE LE BEL AIR  
68 Ave Charles De Gaulle 77580

FAREMOUTIERS

LEFEBVRE DE RIEUX CATHERINE/BLAN  
40 Bid Paul Niclausse 77515

	Consultation de base	Stérilisation mâle	Stérilisation femelle	1ere vaccination	Rappel vaccination
MOYENNE NATIONALE	37 €	68 €	125	61 €	61 €
COULOMMIERS	★★	★★	★★	★★★	★★★
RIERA	★★	★★	★★★	★	★
SOCIETE VETERINAIRE DES LONGS SILLONS	★★★	★★	★★★	★	
CLINIQUE VETERINAIRE DES CAPUCINS	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
GELLER	★★	★	■	■	■■
CRECY LA CHAPELLE	★★	★★	■	★★★	★★★
CLINIQUE VÉTÉRINAIRE LE BEL AIR					
FAREMOUTIERS					
LEFEBVRE DE RIEUX CATHERINE/BLAN					

de coûts, car un salarié d'astreinte doit être payé, même s'il ne reçoit aucun appel pendant la nuit. Là où un libéral se contenterait bien souvent de sacrifier son temps libre...

Comparez les prix !

Grace à nos données, on peut estimer que le coût des soins vétérinaires pendant la première année de la vie d'un chat (primo vaccination et rappel sans rage, stérilisation et une consultation de base au cas ou) sera d'environ 227 € pour un mâle et 284 € pour une femelle. La facture est respectivement de 268 € et 377 € pour un labrador mâle et femelle, et de 243 ou 339 € pour un yorkshire mâle ou femelle.

ter les yeux fermés, tant les tarifs font le grand écart. Sans surprise, les praticiens d'île de France et du Sud-Est, sont en moyenne les plus gourmands. Mais, dans le détail les extrêmes ne sont pas forcément là où on s'y attend.



Ces moyennes en tête, il est déconseillé de consul-



## 9 - COMPARETEURS DES DEVIS D'OPTICIENS

### La justice donne raison à l'UFC-Que Choisir

**Le juge a débouté le Rassemblement des opticiens de France (Rof), qui demandait en urgence le retrait de l'outil de comparaison des devis optiques publié par l'UFC-Que Choisir. Une victoire pour les consommateurs.**

L'ordonnance de référé rendue mardi 6 mars est sans ambiguïté : le Rassemblement des opticiens de France (Rof), qui attaquait l'UFC-Que Choisir en urgence sur son [comparateur de devis d'opticiens](#), a vu **toutes ses demandes rejetées par le juge**. L'outil d'évaluation des devis optiques, en ligne depuis la mi-janvier, restera donc à la disposition des consommateurs soucieux de situer le prix de



leurs verres de lunettes. La décision est, bien entendu, susceptible d'appel.

Dans le détail, le juge a estimé que la mobilisation des données de santé que suppose l'outil (la correction visuelle, le sexe, l'âge, etc.), dans sa conception ou son utilisation, « *n'affecte pas la profession de lunetier* ». Le Rof, qui s'est précisément donné pour mission de défendre les opticiens, n'a donc aucune légitimité à se porter en justice sur ce motif. En clair, la façon dont sont traitées les données des utilisateurs ne le regarde pas. Et même si c'était le cas, l'ordonnance prend soin de préciser qu'« *il n'apparaît pas que ces données soient fausses* » et qu'« *il n'apparaît pas que les données et les renseignements fournis par ce comparateur ainsi que leur utilisation constituent par eux-mêmes un trouble manifestement illicite* ».

Le dénigrement de la profession allégué par le Rof n'est pas non plus constitué aux yeux du juge,

dans la mesure où le comparateur n'a d'autre préoccupation que de renseigner sur une fourchette de prix. Quant à la pratique commerciale trompeuse, à supposer qu'elle existe et c'est loin d'être prouvé, elle concerne là encore exclusivement les consommateurs. Le Rof n'est pas fondé à la dénoncer en justice.

### AUTRE ENQUÊTE, MÊMES CONSTATS

Avec cette décision, l'UFC-Que Choisir voit confortée sa mission d'information des consommateurs. Face à l'obstination des professionnels de l'optique d'entraver la transparence sur les prix, il est plus que jamais nécessaire de porter le combat. Des variations considérables et difficilement justifiables sont systématiquement constatées. Les consommateurs doivent en être conscients, et faire jouer la

concurrente s'ils le souhaitent. Une enquête réalisée récemment montre une fois encore l'ampleur des enjeux.

En visitant 61 enseignes d'optique dans 10 villes, et sur la base des 92 devis recueillis, nous avons enregistré des écarts considérables. Pour une même ordonnance de verres progressifs, les tarifs proposés spontanément par les opticiens pouvaient **varier du simple au double**, voire au triple, dans un cas. La différence était moins scandaleuse pour les verres unifocaux, mais sensible tout de même.

Les opticiens, prompts, face à la critique, à mettre en avant leur souci des consommateurs peu argentés, proposent de fait rarement leur offre de base. Quant aux devis, si la marque des verres était en général renseignée, ce n'était jamais le cas de la génération de verre pour les progressifs.

**Il est temps que les devis standardisés, prévus entrent dans les mœurs !**

**UFC Que-Choisir**

## 10 - BULLETIN D'ADHÉSION

J'adhère pour un an à l'association locale l'UFC-Que Choisir Seine et Marne EST ◦ Adhésion simple : 28 Euros ◦ Adhésion de soutien : 30 Euros ou plus. À partir de 30 euros (un reçu fiscal portant sur le dépassement de l'adhésion de soutien vous sera adressé) ◦Mme ◦M. Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse: \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
 Tél. : \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Découpez et adressez ce coupon d'adhésion accompagné de votre chèque, à : **UFC Que Choisir Seine et Marne Est - 22, rue du Palais de Justice - 77120 Coulommiers** Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est dans le but de gérer votre adhésion. Elles sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de l'inactivité du consommateur et sont destinées au secrétariat de l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est et à la Fédération. Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Président de l'Association locale à cette adresse ([president@coulommiers.ufcquechoisir.fr](mailto:president@coulommiers.ufcquechoisir.fr)). Cette demande devra indiquer votre nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être signée et accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. L'Association locale UFC-Que Choisir Seine et Marne Est a un intérêt légitime à utiliser l'adresse e-mail ou postale renseignée lors de votre adhésion, pour vous envoyer ses informations. Cet intérêt légitime ne vient en aucun cas porter atteinte à vos droits et libertés. Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à l'envoi de ces informations par le biais du lien de désinscription qui figure en bas de chaque lettre d'information ou en écrivant au siège de l'association.

j'ai bien pris connaissance des informations ci-dessus.

Date

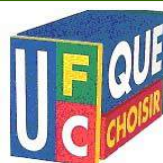
Signature

## 11 - APPEL À BÉNÉVOLES

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, la tenue de nos permanences, ou les enquêtes que nous réalisons dans les commerces afin de toujours mieux vous informer. **Alors, si vous êtes motivés et 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°36 – NOVEMBRE 2018**  
**UFC Que Choisir A. L. de SEINE ET MARNE EST**  
 Directrice publication : Annick PAYEN  
 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**