

Le mot du Président



Au lendemain de Noël 2021, 600.000 annonces ont été déposées sur les sites de revente en ligne.

La nécessité d'avoir un cadeau pour chacun, les achats de dernière minute nous font oublier les règles de la consommation responsable. Une consommation durable et consciente permet de réduire les détritiques et la pollution qui menace notre environnement. Une grande proportion des retours en magasins en ligne est tout simplement détruite : il est plus économique de détruire les colis que de les traiter et de les emballer à nouveau.

Consommer pour consommer, acheter pour acheter, ne rend pas plus heureux :

Tim KASSER, professeur de psychologie démontre dans son livre « Le prix du matérialisme » qu'une fois nos besoins de base couverts (manger, boire, se protéger du froid ou de la chaleur), tout ce que l'on consomme en plus, n'apporte pas un surplus de bonheur.

Voici quelques conseils pour consommer de façon responsable :

- * Pratiquer le recyclage et le compostage
- * Consommer localement
- * Diminuer sa consommation de façon générale (déconsommation)
- * Eviter d'acheter sous l'impulsion du moment et d'accumuler des objets inutiles
- * Opter pour des produits réutilisables

Consommer responsable : un challenge qu'il est urgent de relever et qui apporte du bien-être et du bonheur.

Le père Noël que nous sommes doit faire des efforts dans ce sens, c'est un gage de longévité pour l'humanité toute entière.

Les bénévoles de votre association vous souhaitent de joyeuses fêtes de fin d'année.



Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>



DEFENSE DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE

La défense de l'intérêt des usagers du système de santé constitue l'une des principales missions de l'UFC-Que Choisir.

4 grands principes guident notre vision de la santé et nos différentes prises de positions :

- Pour l'UFC Que Choisir, **la santé doit être abordée dans sa globalité** et vue comme un état complet de bien-être physique, mental, social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Dans cet esprit, une politique de santé ambitieuse doit traiter tout autant de la prévention non médicale avec des actions sur les déterminants sociaux et environnementaux de la santé comme les inégalités sociales d'accès aux soins, l'alimentation, la pollution ..., que de la prévention médicale et du recours aux soins eux-mêmes. L'enjeu est donc bien de renforcer cette prévention non médicale et d'agir en amont de la maladie.
- L'UFC Que Choisir rappelle également que **l'organisation des soins** actuelle n'est pas à la hauteur des besoins et revendique que l'action publique soit plus orientée pour en garantir son accessibilité financière (problème notamment des dépassements d'honoraires), son accessibilité géographique (déserts médicaux et délais pour certains RV), et une égale qualité des soins sur tout le territoire.
- L'UFC Que Choisir appelle au **renforcement des droits des usagers du système de soins**. Ces droits passent par une information complète, objective, claire et facilement accessible, à même de permettre des choix éclairés par les patients et les citoyens. Les droits des usagers seront d'autant mieux respectés que les professionnels de santé seront eux-mêmes informés et formés sur ces droits.
- L'utilisateur du système de santé doit aussi **prendre sa part de responsabilité** dans la préservation de sa santé et le fonctionnement du système de santé ; les actions de Que Choisir en matière de consommation, la transparence apportée sur les différents aliments (le Nutriscore, par exemple) sont autant d'éléments qui permettent aux citoyens d'être sensibilisés et acteurs de la préservation de leur santé. Nos représentants au sein des instances de démocratie sanitaire permettent également d'être acteur dans les débats et préparations des décisions relatives à la santé et aux soins (cf article du bulletin de juin 2022 sur le rôle des représentants des usagers dans les établissements de soins et CPAM).

Différentes prises de position de notre association, sur lesquelles nous reviendrons dans les prochains numéros, viennent alimenter le débat public :

- **Réduire la fracture sanitaire**
- **Favoriser l'accès de tous à une complémentaire santé de qualité**
- **Assurer une distribution sûre et efficace des médicaments**
- **Garantir à toutes les personnes dépendantes une prise en charge humaine et de qualité**
- **Faciliter l'accès aux soins optiques et auditifs**

OPERATIONS FRAUDULEUSES SUR COMPTES BANCAIRES

COMMENT CONTESTER ET RECLAMER ?



Les fraudeurs sont de plus en plus habiles et parviennent à déjouer les dispositifs de sécurité et ainsi opérer sur les comptes bancaires. C'est ainsi que votre compte peut être l'objet d'opérations de débit dont vous n'êtes pas l'ordonnateur. Les montants ainsi frauduleusement prélevés peuvent être très importants et mettre en péril votre avoir en banque.

Que faire ?

Il faut savoir que le Code Monétaire et Financier prévoit que la banque doit rembourser son client à hauteur du préjudice sauf à démontrer que le titulaire du compte a commis des négligences ou des fautes.

La procédure à respecter est la suivante :

- 1°/ Informer son agence et demander le remboursement des débits frauduleux. Dans la plupart des cas, l'agence ne traitera pas le dossier.
- 2°/ Adresser la réclamation au service « Relation Client de la banque
- 3°/ En cas de refus de la banque ce qui est actuellement le plus souvent le cas, il faut saisir le médiateur dont la banque doit vous donner les coordonnées.

Le rôle du médiateur

Les démarches à engager pour saisir le médiateur sont parfaitement expliquées sur les sites « Saisine du médiateur des banques »

Le médiateur dispose d'un délai de trois mois ou plus selon la complexité du dossier pour répondre. Il ne prend pas de décision, il rend un avis et formule des propositions pour résoudre le litige. Son avis ne s'impose pas aux parties, c'est-à-dire que la banque ou le plaignant peuvent accepter ou refuser de suivre l'avis du médiateur. Dans le cas où l'une des deux parties refuse, celui-ci prononce l'échec de la médiation ce qui clôt cette phase de la procédure.

Que se passe-t-il ensuite ?

Après l'échec de la médiation, il reste au plaignant la possibilité de saisir le Tribunal pour obtenir gain de cause ce qui implique des incertitudes sur le résultat et l'investissement pour les frais d'avocat. Par contre, si le médiateur a pris position en faveur du client plaignant, ceci sera un élément positif dans le dossier.

Une consultation auprès d'un avocat peut permettre d'évaluer l'opportunité d'engager une procédure auprès du Tribunal.

Le rapport de forces

Malheureusement, on voit bien que les banques ont tout intérêt, et en dépit des textes protégeant le consommateur, à refuser les médiations en faveur de ce consommateur car elles ont les moyens et le temps face à un plaignant dont elles espèrent qu'il lâchera prise face aux longueurs de la procédure et aux frais à engager.

C'est un combat à l'usure et le rapport entre les affaires perdues par les banques et celles qui n'aboutissent pas est largement en leur faveur.

Cette situation a d'ailleurs conduit l'UFC QUE CHOISIR à porter plainte contre 12 banques.

ECHO DES LITIGES

Les charges d'eau chaude réclamées à notre adhérent par son bailleur sont énormes, le montant mensuel s'élève à 360€, soit presque l'équivalent de son loyer mensuel ! Son bailleur social n'a pas donné suite à ses nombreuses demandes d'explications et ne peut être joint téléphoniquement. L'UFC Que Choisir adresse un premier courrier demandant à l'organisme de communiquer le mode de calcul des charges litigieuses. Sans réponse du bailleur, l'UFC Que Choisir conseille à son adhérent de saisir la Commission Départementale de Conciliation, ce qu'il fait immédiatement. Grâce à cette procédure simple et gratuite pour laquelle il n'est pas nécessaire de se faire assister, notre adhérent obtient une suspension de ses loyers pendant 3 mois correspondant au trop perçu.

En juillet 2021, notre adhérent réserve une voiture de location sur le site de BSP AUTO. Le paiement Carte Bleue est, semble-t-il rejeté, ne recevant pas confirmation de sa réservation, il se rend sur le site de RENTALCARS et fait une nouvelle réservation qui est enregistrée normalement. Quelle n'est pas sa surprise de voir son compte débité des deux réservations pour la même période ! BSP AUTO et RENTALCARS sont tous deux des courtiers de HERTZ loueur de voitures bien connu. La partie de ping pong entre ces trois intervenants a duré presque un an. HERTZ a enfin accepté de considérer que l'une des deux réservations n'avait pas été utilisée et a remboursé son client de 900 €.

Notre adhérent souscrit téléphoniquement chez Free un abonnement avec engagement d'un an pour une Freebox fibre. Le vendeur lui affirme que le raccordement fibre est possible. Le lendemain notre adhérent s'aperçoit qu'il a souscrit un abonnement ADSL. Il utilise son droit de rétractation de 14 jours en envoyant une lettre de résiliation en recommandé. Après de multiples échanges Free informe enfin son client qu'il résilie mais demande 49€ de frais de résiliation et lui demande de payer l'intégralité des mois restant sur son engagement. Renseignements pris, il s'avère que la fibre n'est pas disponible à l'adresse de notre adhérent. Que Choisir intervient auprès de Free qui clos le dossier sans aucuns frais.

Suite à une fuite importante d'eau survenue après son compteur durant son absence, notre adhérente se voit réclamer par Véolia une facture exorbitante de plus de 11 000 €. Malgré de nombreux appels et des courriers visant à trouver une solution, Véolia ne réagit pas et la situation semble bloquée. Sur les conseils de l'UFC, l'adhérente adresse à son fournisseur un courrier modèle rédigé par notre association lui demandant de se conformer aux dispositions prévues par la réglementation (décret du 24/09/2012). Quelques jours après, Veolia informe notre adhérente que sa facture est ramenée à moins de 200 €.

La ligne téléphonique mobile de notre adhérente a été détournée (on a changé d'opérateur à son insu). Le lendemain deux opérations de paiement avec sa carte bleue ont été effectuées pour un montant de 2 550.00 €.

Dans un premier temps, la BNP rejette la responsabilité sur sa cliente et refuse de rembourser. Devant le manque évident de protection des données personnelles que toute banque doit à ses clients et que nous avons démontré, la BNP a accepté de rembourser.

L'électroménager « haut de gamme » n'est pas exempt de vices cachés, c'est ce qu'a bien voulu admettre MIELE suite à notre intervention en faveur de notre adhérente. Le lave linge acheté en 2019 tombe en panne à cause d'un joint d'étanchéité défectueux entraînant la déformation d'une résistance. MIELE a remboursé le prix de la réparation 330.02 €.

