



Sommaire

Copropriété suite - Retour des enquêtes Bonus Malus

06 Dérives F.A.I. – La saisonnalité

07 Assurance

08 Tarifs EDF et loi NOME – Banque

09 Téléphonie : gare au mirage de l'illimité

10 Les dossiers de Delphine

11 L'Antenne UFC-QC de Montbéliard – Naissance d'une UR

Notre site Internet

www.quechoisir-besancon.org

Comment régler les petits litiges (des fiches pratiques)

Les derniers indices des prix à la consommation et des loyers

Les moyens de porter plainte

Un sujet d'actualité

Copropriété

Santé

nos enquêtes et nos actions

Adhésion, adresses utiles

et MONTBELIARD

*

novembre 2010

N° 01

*

Lettre

publiée et diffusée par

UFC - Que Choisir Besançon

6 rue de Grand Charmont

25000 BESANCON

quechoisir25@orange.fr

www.quechoisir-besancon.org

Tél. et Fax > **03 81 81 23 46**

Directrice de publication

Monique Bisson

EDITORIAL

L'UFC-Que Choisir, Union locale de Besançon-Montbéliard, par cette « Lettre », rend visite à ses adhérents. Après la disparition de l'«Avertisseur», victime de la conjoncture économique, voici que «La Lettre», une production entièrement réalisée par les bénévoles, vous parvient en cette fin d'année. Le dynamisme et la solidité de Que Choisir, émanent de plusieurs principes : sa totale indépendance financière, son système fédératif qui lui assure une large audience nationale, son fonctionnement grâce au bénévolat.

L'UL de Besançon a bénéficié cette année de l'arrivée de nouveaux bénévoles. Leur contribution est très précieuse. Elle peut se manifester, par exemple, dans l'évolution du site internet, totalement «relooké», devenu très attrayant et régulièrement remis à jour; un site devenu de qualité professionnelle. De nouvelles ouvertures de permanences à Besançon (Banques), le redémarrage de l'antenne de Montbéliard sont autant de signes encourageants. Et bien sûr la pérennité des aides et conseils dans le domaine de la copropriété ou de l'assurance est un élément très positif.

Notre Union locale (Besançon-Montbéliard) vient de s'associer à la création d'une Union Régionale rassemblant toutes les UL de Franche-Comté. Sans doute cette actuelle «Lettre» sera bientôt remplacée par un bulletin régional.

Notre travail est toutefois limité par l'inadaptation de nos locaux et nos demandes répétées auprès de la municipalité n'ont pas abouti, pour le moment.

Les conditions économiques et les réalités sociales actuelles demeurent difficiles. La conjoncture nous conduit à accueillir de nombreux adhérents en difficulté. Plus que jamais l'UFC-Que Choisir se doit d'apporter conseils et aides. Merci à tous ceux qui acceptent de collaborer à nos actions

La Présidente

COPROPRIETE

Vos adresses E-Mail

FORMATION

Trop de

“undelivered mail returned to sender”

Comme annoncé sur notre site internet, une « formation copropriété » sera organisée dans les premiers mois de 2011.

Ce sera le samedi matin, sur 8 séances.

Merci de vous préinscrire, si vous êtes intéressé(e) soit par un courrier postal, soit par un mail aux adresses de l'UFC QC Besançon.

Pour des raisons évidentes d'économie, nous vous avons envoyé par E-mail des informations sur notre association.

Nous avons constaté de très nombreux retours « undelivered mail ».

Si vous n'avez pas reçu notre dernière lettre en date du 15 octobre 2010, merci de nous communiquer votre adresse E-mail actuelle et pensez à le faire si vous changez à l'avenir votre adresse :

Nous vous informerons alors des dates retenues

et du lieu du stage.

Quechoisir25@orange.fr

INCIDENTS CARTE BANCAIRE

Depuis la diffusion du n° 11 de l'Avertisseur, en septembre 2009, journal de l'UFC-Que Choisir Besançon, de nombreux changements ont eu lieu en matière de perte, vol ou utilisation frauduleuse des données de la carte bancaire. Voici ci-dessous les principales dispositions du Code Monétaire et Financier qui régissent ces incidents.

Article L 133-16 Dès qu'il reçoit sa carte bancaire, l'utilisateur prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son code personnel. Il utilise cette carte conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation .

Article L 133 -17 Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de sa carte ou des données qui lui sont liées, l'utilisateur en informe sans tarder son banquier ou l'entité désignée par celui-ci, aux fins de blocage de la carte.

Lorsque le paiement est effectué par une carte de paiement émise par un établissement de crédit, et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds, il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire.

Article L 133 -19

◇ En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de sa carte, le payeur supporte, avant l'information prévue à l'article L 133-17, les pertes liées à l'utilisation de cette carte, dans la limite d'un plafond de 150 €.

Toutefois, la responsabilité du payeur n'est pas engagée en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

◇ La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, la carte ou les données qui lui sont liées.

Elle n'est pas engagée non plus en cas de contrefaçon de la carte si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le payeur était en possession de sa carte.

◇ Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L 133-16 et L 133-17

Article L133-20 Après avoir informé son banquier ou l'entité désignée par celui-ci, conformément à l'article L 133-17 aux fins de blocage de la carte, le payeur ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cette carte ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

Article L 133-24 Le porteur de la carte signale, sans tarder, à son banquier une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit sous peine de forclusion.

Le contenu des articles cités n'est pas la réplique exacte du Code Monétaire et Financier, une adaptation était nécessaire pour mieux coller au sujet et faciliter sa lecture par des non juristes.

Vous avez un problème avec votre banque ?

Lundi de 14 H à 17 H

Vendredi de 14 H à 17 H

Deux spécialistes bénévoles répondent à vos questions et vous assistent pour résoudre vos litiges.

Rendez vous à notre association



COPROPRIETE : législation mouvante

La législation régissant le droit de la copropriété est mouvante. Pas moins de trois lois ou décrets ont modifié le statut de la copropriété en 2009...

La Loi Boutin du 25 mars 2009 apporte les modifications suivantes :

Les travaux de mise en conformité des ascenseurs prévus en 2018 sont reportés en 2021.

Lorsque des places de stationnement sont vendues, la priorité doit être donnée aux copropriétaires occupants.

La suppression du poste de concierge ou de gardien ainsi que la vente de la loge se votent désormais à la majorité de l'article 26 et à l'unanimité pour les immeubles de grand standing.

Dans les copropriétés en difficulté si $\frac{1}{4}$ du budget prévisionnel est impayé à la clôture de l'exercice, le syndic doit prévenir le conseil syndical et saisir le tribunal de grande instance pour désigner un administrateur judiciaire.

Le règlement de copropriété peut être révisé à la simple majorité.

Les honoraires sur travaux importants ne doivent plus être inclus dans le contrat mais votés au cas par cas, à la même majorité que celle qui est requise pour décider des travaux.

Loi du 12 mai 2009.

Les partenaires de pacs peuvent être élus membres du conseil syndical au même titre que les conjoints, tuteurs ou curateurs et copropriétaires usufruitiers.

Les copropriétaires dont les droits ont été reconnus en justice sont automatiquement dispensés des droits de justice.

En cas de changement de gestionnaire, le syndic sortant doit remettre dans le mois tous les documents (article 18-2 de la loi du 10/07/65.) Le juge des référés peut l'y contraindre sous astreinte. Il peut dorénavant juger sur le fond.

L'obtention de surélever un immeuble en centre ville est plus facile à obtenir. Il suffit de recueillir la majorité de l'article 25.

Travaux de sécurité. Un copropriétaire doit laisser l'accès à son appartement pour effectuer des travaux en vue de prévenir les atteintes aux personnes et aux biens.

Décret du 15 juin 2009.

Tout opérateur peut exiger l'installation, à ses frais, des lignes de communication à haut débit de fibres optiques. Cette question est inscrite de droit à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale et votée à la majorité de l'article 25.

Tout locataire peut demander de s'y raccorder.

Ces dispositions ont été complétées par le décret du 20 avril 2010 qui s'intègre dans le décret du 17 mars 1967.

Citons les principales modifications ou précisions de ce décret :

Dorénavant en plus de la liste des copropriétaires, le syndic doit indiquer, pour les personnes morales, leur forme, leur dénomination, le siège social et l'organisme qui les représente.

Pour les personnes mises sous tutelle ou curatelle, la mesure doit être indiquée ainsi que la désignation d'un mandataire et le nom de l'administrateur d'un mineur ou d'un mandataire ad hoc et d'un mandataire commun en cas d'indivision ou d'usufruitier d'un lot.

Le conseil syndical : L'article 26 du décret précise 2 points importants.

Lorsqu'une communication importante doit être faite au conseil syndical, elle est valablement adressée au président du CS.

L'ordre du jour de l'assemblée générale est établi en concertation avec le conseil syndical.

Encadrement du syndic.

A défaut de nomination d'un syndic, à la requête d'un ou plusieurs copropriétaires ou d'un ou plusieurs conseillers syndicaux, le juge désigne par ordonnance la mission d'un syndic provisoire et fixe sa mission et la durée.

Durée du mandat de syndic : L'article 29 du décret de 1967 précise que désormais le contrat doit indiquer les *dates calendaires de prise d'effet et d'échéance*.

Sommes exigibles par le syndic : L'article 35 du décret prévoit lors de la mise en copropriété que le syndic peut exiger le versement de provisions si le règlement de copropriété le prévoit afin de faire face aux dépenses de fonctionnement avant la première assemblée générale

- En cas de dépassement de dépenses ou si le règlement ne le prévoit pas, le syndic peut demander le remboursement des dépenses engagées.

Conventions entre syndicat et syndic (et autres) : Toute convention entre syndic et personnes liées à lui doit être spécialement autorisée par l'AG (article 39 décret) et *doit désormais indiquer la nature des liens*.

COPROPRIETE : suite

Archives détenues par le syndic : Le syndic doit, sur demande, délivrer des copies des *PV d'assemblées générales* qu'il doit désormais *certifier conformes*.

Le décret rappelle expressément que la conservation et gestion de l'ensemble des archives sont comprises dans la gestion du syndic.

Nouveaux documents à joindre à l'ordre du jour : (voir l'article 29-1 B de la loi du 10 juillet 65).

Le conseil syndical doit rendre compte de sa mission par écrit. Pour l'approbation des comptes, doit être joint également le projet d'état individuel des répartitions des comptes de chaque copropriétaire.

Questions à mettre à l'ordre du jour : voir article 10 de la loi du 10 juillet 65.

Mise en concurrence des marchés et travaux. Voir

article 19-2 du décret du 17 mars 67

Le décret de 2010 étend la mise en concurrence obligatoire à tous les contrats, sauf le contrat de syndic.

Un nouveau projet de loi, ayant pour but de renforcer la défense des copropriétaires, devait paraître en juillet 2010...

Il prévoit des mesures très importantes pour encadrer les syndicats, dont :

La création de commissions régionales de déontologie et de discipline des syndicats présidées par un magistrat.

La fixation des honoraires en sus du forfait de base.

L'obligation d'ouvrir un compte séparé pour chaque copropriété.

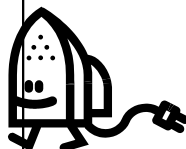
La transparence concernant les sociétés dans lesquelles les syndicats ont des intérêts.

Les fédérations de professionnels (FNAIM, SNPI et UNIS) se sont unies pour faire retarder

ou retirer ce projet qui, aux dernières nouvelles, devrait être étudié en décembre 2010.

Un tel projet s'impose au moment où l'un des principaux cabinets de syndicat est accusé d'abus de confiance par la société générale.

Espérons que cette nouvelle loi, qui est essentielle, verra le jour et qu'elle ne sera pas trop édulcorée.



Retour sur l'enquête BONUS MALUS En électroménager

La consommation des équipements électriques des ménages explose. Pour juguler cette hausse, l'achat de matériel moins énergivore serait souhaitable.

L'enquête: du 1^{er} au 31 mars 2010, nous avons mené à Besançon une enquête dans 11 magasins spécialisés et de grande distribution.

L'enquête a porté sur l'étiquette énergétique et le prix de 2 types d'appareil : un réfrigérateur congélateur et un sèche linge.

L'objectif était de vérifier si le consommateur est incité à acheter des appareils moins énergivores et si leur coût supplémentaire est compensé par l'économie d'énergie.

Le constat : *Mauvaise information du consommateur sur l'étiquetage énergétique.*

- Cet étiquetage est obsolète: disparition des appareils de classe B à G et apparition des classes A+ et A++ pour les réfrigérateurs (un appareil de classe A se trouve alors moins économe) ; pour les sèche-linge disparition des appareils de classe D à G

Le prix augmente avec la classe énergétique, le surcoût est important et n'est pas compensé en 10 ans par l'économie d'énergie.



La demande de UFC Que Choisir :

UFC Que Choisir réclame donc, comme pour l'automobile, *un bonus malus*.

Le bonus malus permettrait à un plus grand nombre de consommateurs d'accéder à un appareil économe en énergie, inciterait les fabricants à améliorer les appareils bas de gamme, augmenterait l'éventail du choix.

L'impact de notre action :

- Nous avons informé Madame la Présidente du Conseil Régional et demandé aux parlementaires de Franche-Comté, de déposer une question écrite à l'Assemblée Nationale et au Sénat.

Monsieur Jeannerot, sénateur du Doubs, a bien voulu en déposer une et nous l'en remercions.

A l'échelon National, une centaine de questions écrites a été déposée.

- A la suite de notre campagne, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie a été chargée de réactualiser le dossier du bonus malus sur l'électroménager en vue de la prochaine loi de finance.

A Bruxelles, certains eurodéputés ont valorisé la position de l'UFC Que choisir lors de la révision de la Directive sur l'étiquetage énergétique



1 Des adhérents ont remarqué que leurs factures comportaient des achats inexpliqués sous la dénomination "achat Internet". Nous avons donc insisté auprès des opérateurs pour en connaître la cause.

Pour information, certains sites de jeux sur Internet comportent des options payantes. C'est le cas d'Habbo ou de « Oh my dollz » (l'enfant crée son avatar et lui achète maison, vêtements, etc.). Ce sont des jeux dits gratuits car ils ne nécessitent pas de frais d'inscription; il est possible d'y jouer sans verser d'argent. Ces jeux sont destinés aux enfants et il faut donc être prudent car si l'enfant souhaite évoluer plus vite dans le jeu, et pouvoir acheter plus rapidement les accessoires indispensables à son évolution, on lui conseille souvent d'acheter des crédits de jeu, c'est à dire d'échanger de l'argent réel contre de l'argent fictif. Les enfants font rarement la différence entre crédit de jeu (argent fictif) et facturation réelle.

Le risque majeur est l'option « **Internet plus** » car contrairement aux achats sur Internet, il faut entrer le numéro de carte bleue, l'option « Internet plus » permet à l'enfant de valider ses achats en un simple double clic.

On s'est donc demandé comment il était possible de prélever sur les factures sans autres formalités ? C'est simple l'option « Internet Plus » est activée par défaut par votre opérateur ! Tous les abonnements que nous avons contrôlés avaient cette option activée !

2 Dans ce deuxième cas, pas besoin d'enfants pour se faire piéger !... Des adhérents sont venus nous voir car on leur facturait des « **Services Minitel** » alors qu'ils faisaient une utilisation normale de leur connexion Internet et qu'ils n'avaient même pas de Minitel.

L'opérateur avait encore une fois activé une option par défaut : l'option « Accès Minitel par Internet ». Ainsi certains sites (on ne sait pas vraiment lesquels) vous connectent automatiquement par Minitel et le temps de connexion est directement prélevé sur votre facture Internet !....

Nous vous conseillons donc d'étudier vos factures à la loupe car les prélèvements commencent toujours avec de faibles montants.

De plus, même en absence de problèmes, nous vous conseillons de désactiver ces deux options.

Pour cela vous devez vous connecter sur le site de votre opérateur, vous identifier puis vous rendre sur votre espace client. En général ces options se trouvent dans la rubrique « mes services ».

N'hésitez pas à en parler autour de vous.



L'UFC-Que Choisir de Lille a élaboré un document intéressant sur la **saisonnalité** des fruits, des légumes et des poissons. Vous la trouverez sur le site

www.quechoisir-besancon.org

Pour ceux qui ne possèdent pas de liaison internet, passez prendre le document à l'association.

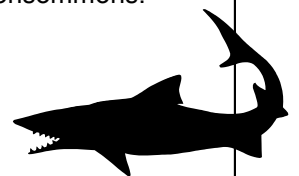
FRUITS, LEGUMES FRAIS : c'est la saison

Fruits ou légumes vendus pendant une courte période peuvent être chers en début de saison. Attendez !... cerises, pêches, fraises seront bientôt vendus jusqu'à deux fois moins cher.

Cultivés hors saison, les produits proviennent bien souvent de pays lointains. Les coûts de transport importants engendrent des prix de vente élevés ; la pollution générée par les milliers de kilomètres parcourus augmente l'effet de serre. Quant aux fruits, cueillis encore verts, ils atteignent rarement un bon degré de maturité.

En changeant nos comportements d'achat, nous pouvons réduire notre impact sur l'environnement, et améliorer la qualité gustative des fruits et légumes que nous consommons.

POISSONS : respectons la biodiversité !



On oublie que les produits de la mer, vendus à l'étal, ont une saisonnalité. En se référant à un tableau des saisonnalités, vous éviterez de consommer les poissons pendant les périodes où ils sont fragilisés (reproduction, ponte, jeunesse du poisson), tout en ayant la garantie d'avoir dans votre assiette un produit d'une qualité gustative optimale.

Quelle que soit la saison, vous trouverez toujours au moins l'un ou l'autre de ces poissons à un prix abordable : lieu noir, truite, merlu, sardines, maquereau, chinchard, etc...

ASSURANCE



Comparer les offres d'assurance de plus en plus variées dans des domaines tels que l'assurance auto, habitation, prévoyance... relève d'un exercice pour le moins de plus en plus périlleux pour le consommateur.

Car la question récurrente que chacun se pose, avec une pointe d'angoisse, est : **Serai-je bien indemnisé aux cas où ?...** et la moindre erreur dans le choix délicat des propositions et des kyrielles d'options peut se révéler très dommageable pour un budget familial.

Que doit privilégier le consommateur, le tarif, les garanties ou les franchises plus ou moins élevées ?

Quel intermédiaire choisir, une compagnie d'assurances traditionnelle, une mutuelle, une assurance par Internet ou la banque assurances ?

Face aux multiples questions, des solutions existent et en tant que consommateur **la Loi** me protège-t-elle ? Que prévoit l'article 112.2 du Code des Assurances sur l'obligation d'information de la part des professionnels ? Voire de devoir de conseil ?

Obligation d'information et devoir de conseil sont à la fois deux notions proches mais différentes. Il convient cependant de faire l'analogie entre le Droit des Assurances et un Droit finalement voisin, celui de la Consommation. Et les mêmes causes produisant les mêmes effets, l'objectif poursuivi en la matière est la protection du consommateur d'assurance.

Et **si j'ai un sinistre** ou si je veux protéger ma famille, quels sont les meilleurs services ? Les prestations ou indemnités sont elles versées rapidement ?

Si je ne suis pas d'accord avec la proposition faite par l'Expert, ai-je un recours ?

Un bilan assurances est-il un service que mon assureur me propose afin de faire le point sur ma situation ou tout simplement un procédé commercial afin que je souscrive au contrat dont sa société a fixé des objectifs ?

Depuis plus de 50 ans, les associations de consommateurs, tels que l'UFC-Que Choisir, se battent à vos côtés pour vous fournir, dans un langage simple et explicite, des comparatifs, des conseils et vous assistent dans vos démarches lors de vos difficultés.

Si pour le consommateur, son problème est unique, pour l'UFC-Que Choisir les litiges sont une source permanente d'informations et leur analyse permet de mettre en évidence les produits ou services à améliorer et de lier étroitement traitement individuel et collectif en tant que groupe de pression afin de faire entendre la voix des consommateurs.

**Vous avez un problème
avec votre assurance ?**

**Le mercredi de 15 H à 18 H
un spécialiste en assurance vous aide
dans la bonne compréhension de
votre contrat ou
à résoudre votre problème**

**Rendez-vous à notre association
6 rue du Grand Charmont à Besançon
ou
notre antenne de Montbéliard
« Les Hexagones » Salle 2**

Les tarifs EDF et la loi NOME



Les associations de Consommateurs et en particulier l'UFC-Que Choisir ont demandé le maintien du tarif régulé et la possibilité d'y revenir lorsque l'on a choisi la concurrence.

La loi « NOME » Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité devrait le permettre.

Pourtant l'UFC-Que Choisir n'est pas satisfaite de cette Loi. Pourquoi ?

Actuellement les Français payent l'électricité moins cher que les autres Européens grâce à la rente du nucléaire. En effet, nous avons financé les Centrales qui génèrent un coût moindre que celui des autres modes de production.

Qu'en sera-t-il avec la Loi NOME ? EDF sera obligé de fournir aux concurrents du marché libre une partie importante de l'énergie au prix du KW/H issue du nucléaire. Ceux-ci bénéficieront ainsi d'une rente non négligeable. En contre partie, EDF demande pour ses investissements une augmentation intolérable.

Un calcul de la C.R.E. (Commission de régulation de l'énergie) inquiète les consommateurs. Le Mégawatt/Heure était payé jusqu'en juillet 2010, 31 euros, il peut passer, sous pression de la concurrence et d'EDF à 42 euros. Ce qui signifiera une augmentation de plus de 11 % en 2011 et d'autres suivront.....

Qu'en sera-t-il pour les budgets des familles modestes qui déjà actuellement n'arrivent plus à payer leurs charges ?

Et comble de la dérision, ce sont les plus gros consommateurs qui seront les moins touchés, d'après le site de conso-net !



BANQUES :

LES INFORMATIONS DEMANDEES SONT -ELLES

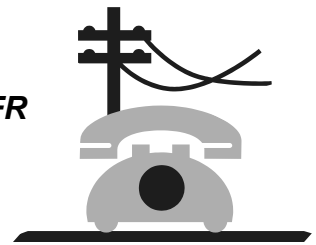
Article L 561-1 du Code Monétaire et Financier : *Les personnes autres que celles mentionnées à l'article L 561-2 qui, dans l'exercice de leur profession, réalisent, contrôlent ou conseillent des opérations entraînant des mouvements de capitaux, sont tenues de déclarer au Procureur de la République les opérations dont elles ont connaissance et qui portent sur des sommes qu'elles savent provenir de l'une des infractions mentionnées à l'article L 561-15.*

Cet article est le résultat de la transposition d'une directive européenne visant à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. C'est sur la base de cet article que les banques demandent à leurs clients tout un ensemble d'informations personnelles. Mais attention si les banques sont dans leur droit en demandant par exemple, copie de carte d'identité ou justificatif de domicile, il faut tout de même se reporter à l'arrêté du 2 septembre 2009 précisant les informations recherchées ; ainsi on ne pourra donc pas demander le nombre d'enfants, leurs âges et leurs identités...

Pour toutes précisions, contactez notre association

Téléphonie : DESTINATION MAROC, AVEC LA NEUFBOX SFR

GARE AU MIRAGE DE L'ILLIMITE !



En janvier 2010, de nombreux consommateurs se sont réjouis de voir SFR étendre son forfait neuf box à destination du Maroc alors que d'autres étaient plus dubitatifs à l'égard de l'offre de téléphonie illimitée de fixe à fixe et demandaient à voir. Leur attentisme en la matière semble avoir été le parti le plus sage et surtout le moins ruineux. En effet, beaucoup d'abonnés à la neuf box ont une très mauvaise surprise en découvrant les montants hors forfait souvent exorbitants réclamés par SFR.

Quand Bayn rime avec Wana

C'est la mésaventure vécue par une jeune adhérente qui a attiré notre attention. Fraîchement débarquée du Maroc où réside la plupart des membres de sa famille dont ses parents, celle-ci était particulièrement intéressée par l'offre de téléphonie illimitée de la neuf box. Fin juillet dernier, accompagnée de son employeur, elle se rend chez un revendeur de téléphonie, l'agence TEL AND COM de Besançon.

Avant de souscrire l'abonnement à la neuf box (forfait de 29,90 euros), la jeune fille s'enquiert des conditions particulières que SFR réserve aux appels vers le Maroc dans son guide des tarifs des services mis à jour le 22 juin 2010 et dans lequel figurent toutes les destinations étrangères. Il est précisé en page 3 du guide que « *les appels vers les postes fixes des destinations identifiées par un astérisque sont inclus pour les clients bénéficiant de l'offre neuf box* ». Si le Maroc est bien signalé par un astérisque, figure également la note (4) qui est renvoyée en bas de la page 5 du guide où il est indiqué: « *Du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2011, pour tous les clients neuf box de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la neuf box vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel. Au delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers les Maroc disponible sur www.sfr.fr.* ».

Notre adhérente précise alors au revendeur que ses parents sont des abonnés de Bayn et le revendeur de lui assurer que Bayn n'est pas mentionné comme étant exclu de l'offre et qu'il n'y a donc aucun problème. Confiante, notre adhérente s'est donc déterminée à souscrire cet abonnement. La jeune fille était alors loin d'imaginer que ses appels passés entre les 8 et 10 août suivants lui seraient facturés plus de... 300 euros. Le service client SFR l'a informée qu'elle aurait à régler ce montant et lui a révélé un peu tard que Bayn et

Wana :« c'était du pareil au même », et donc exclu du forfait neuf box. Dans la foulée, la ligne de notre adhérente a été suspendue sans autre forme de procès.

SFR préfère l'ombre à la lumière

Bayn est très populaire au Maroc. C'est un service de téléphonie fixe prépayée dite à mobilité restreinte, c'est à dire qu'il est limité à une zone géographique équivalente à un diamètre de 35 km au delà duquel l'abonné ne peut ni émettre ni recevoir d'appels nationaux. Bayn a été commercialisé en 2005 par le troisième opérateur Wana (ex société Maroc Connect, filiale de ONA, le premier groupe privé marocain) après Meditelcom, opérateur privé et Maroc Telecom (Itissalat al Maghrib) opérateur public. Le problème est que Wana n'apparaît jamais en tant que tel mais toujours sous ses marques commerciales: Bayn, pour la téléphonie fixe et Inwi, pour la téléphonie mobile (faites un tour sur la toile, vous le constaterez par vous-mêmes). Ainsi, dans l'esprit du consommateur marocain, Bayn (tout comme Inwi) est un opérateur de téléphonie...

Cherchez la méprise des genres que SFR semble entretenir au détriment notamment des consommateurs d'origine marocaine vivant en France! Pourquoi donc n'avoir pas mentionné clairement Wana/Bayn ou les quatre blocs de numéros à mobilité restreinte qui lui sont officiellement attribués (soit 0526, 0527, 0533, 0534) ou encore, pourquoi n'avoir pas spécifié que seuls les appels vers les postes fixes des abonnés de Maroc Telecom sont compris dans le forfait de la neuf box ?

SFR semble ici préférer l'ombre à la lumière et facture ces appels de fixe à fixe hors forfait comme s'il s'agissait d'appels passés sur des mobiles. Là encore, le consommateur moyen est censé avoir compris par lui-même, le sens caché de la condition relative « *au tarif applicable aux appels en présélection* », c'est à dire plus de 0,52 euros TTC la minute. Quant on connaît la loquacité de nos amis méditerranéens, il y a là un filon à exploiter mais celui-ci pourrait bien se tarir car en la matière, la question de l'existence d'une pratique commerciale déloyale sinon trompeuse de SFR est ouverte.

Au fait, le terme Bayn veut dire «clair»...

A. CARLUIS-PICARD,

juriste bénévole, UFC Besançon

Gravé dans le MARBRE !.....

Notre adhérente Agnès reçoit une facture d'une marbrerie pour des travaux effectués sur la tombe d'un proche récemment décédé.

Surprise !.. car, même si elle s'était effectivement occupée de l'enterrement et avait, à ce titre, passé un mandat avec une entreprise de pompes funèbres, elle n'avait en revanche pas prévu ces travaux de marbrerie. Après consultation du mandat passé avec les pompes funèbres, ce dernier stipule bien qu'il ne concerne pas les travaux de marbrerie. Sans réponse à ses courriers, notre adhérente demande notre intervention. Nous avons donc écrit à l'entreprise en lui précisant que le code de la consommation interdit la fourniture de biens et de services sans commande préalable (article L122-3) et que l'arrêté du 11 janvier 1999, relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, exige un devis obligatoire, gratuit, écrit et détaillé pour les consommateurs. Devant une nouvelle absence de réaction, nous avons constitué un dossier auprès des fraudes afin qu'une enquête soit menée. Suite à notre persévérance, l'entreprise a finalement consenti à accéder à la demande de notre adhérente.

Une Histoire de « BOX »

Floriane M, nouvelle abonnée aux services Darty Box, n'a jamais bénéficié des services prévus au contrat, et cela malgré des prélèvements réguliers. Darty l'informe par courrier qu'ils font leur possible pour résoudre cette situation mais que leur lenteur est due à un écrasement de sa ligne par un autre opérateur. L'écrasement de ligne, ou slamming, est bien connu de notre association. Il s'agit de l'occupation de votre ligne par un opérateur non désiré, les opérateurs tardent donc souvent à agir pour une panne qui, de fait, ne leur est pas imputable.

Mme Floriane M, prisonnière de cette situation inextricable, a donc décidé de mettre fin à son contrat pour non respect de leurs obligations contractuelles (l'article 1184 du code civil permet de mettre fin au contrat, avant terme, si le co-contractant ne remplit pas ses obligations). Malgré ses démarches, aucun résultat. Nous avons donc rappelé à Darty qu'ils avaient une obligation de résultat envers leurs abonnés et qu'à ce titre ils ne pouvaient pas se retrancher derrière une cause étrangère (Cour de cassation Civ 1ere 19 nov 2009, 1163F-D, n°08-21.645). Nous avons demandé la résiliation rétroactive du contrat de leur abonnée car la loi Châtel impose à

l'opérateur de télécommunication de procéder à la résiliation au plus tard 10 jours après la date de réception du recommandé. Enfin nous avons demandé le remboursement, conformément aux dispositions de la loi Châtel, des appels contraints (passés au service clients) facturés sur le mobile de Mme M, et de la caution de sa box.

Quelques jours après l'envoi de notre courrier, Darty a fait droit à l'ensemble de nos demandes.



GARANTI « Neuf » ou « Vétuste » ????

En février 2008 notre adhérent, Eric B, commande un lecteur / graveur de DVD sur une enseigne de vente sur Internet très connue. A l'occasion de cet achat Eric B décide de souscrire à l'extension de garantie alléchante qui lui est proposée sous l'intitulé « votre appareil tombe en panne ? Il est remplacé par un neuf ! » et ne pense pas à vérifier le lien qui le renvoie aux conditions générales de vente (CGV) de ce produit.

En octobre 2009 l'appareil de Monsieur Eric B tombe en panne ; il demande à bénéficier de son échange contre un produit neuf. Quelle n'est pas sa surprise quand l'enseigne en question lui propose un bon d'achat de la moitié du prix du lecteur. L'enseigne le renvoie à la lecture des CGV qui mentionnent que, après diagnostic, il sera proposé : soit un échange contre un produit neuf si celui-ci est toujours vendu sur le site, soit un échange contre un produit équivalent ou supérieur ; à défaut de produit similaire (et c'est la solution qui a été choisie par l'enseigne) un bon d'achat tenant compte de la grille tarifaire de décote indiquée dans les CGV.

Nous sommes donc intervenus au nom de notre adhérent et avons rappelé que l'article L 121-1 du code de la consommation sanctionnait les pratiques commerciales trompeuses, c'est à dire les indications ou présentations fausses ou de nature à induire le consommateur en erreur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service.

ANTENNE DE MONTBELIARD

Depuis mars 2009 l'UFC- Que Choisir
est présente à Montbéliard :

Aux Hexagones - Petite Hollande.

salle 2 - Mairie annexe

Après un démarrage difficile dû à une inadéquation entre les pratiques adoptées et les règles habituelles de fonctionnement de l'UFC-Que Choisir, nous avons restructuré cette antenne.

Elle fonctionne donc avec une nouvelle équipe qui est présente très régulièrement.

Dans un premier temps l'ensemble des dossiers est traité par la Juriste de Besançon, les bénévoles présents rassemblant le maximum de documents pour une bonne compréhension des données.

Nous espérons bien sûr que petit à petit cette antenne acquiert une certaine autonomie.

Le bassin de population de Montbéliard est important et il était indispensable que l'UFC-Que Choisir soit plus proche de ces consommateurs.

QU'EST-CE QU'UNE ANTENNE ?

De nombreuses associations locales de l'UFC-Que Choisir ont des « antennes ».

Il s'agit par là de se rapprocher d'une population. C'est en quelque sorte une permanence délocalisée. Ce n'est pas une association UFC-Que Choisir à proprement dit.

Les bénévoles qui assurent les permanences restent sous la responsabilité du Conseil d'Administration de l'association « mère » qui a la charge de les former et de les aider dans la résolution des litiges.

Pour un bon fonctionnement de ces deux entités,
il est indispensable que chacune adopte ces principes.

NAISSANCE en FRANCHE-COMTE

Les quatre associations de notre Région :

(Doubs, Haute-Saône, Jura et Territoire de Belfort)

ont décidé de créer

une **Union Régionale** (UR).

Dans quels buts ?

Comme le définissent les statuts, elle a pour objet :

De donner à ses membres l'opportunité d'accroître leur compétence et leur efficacité, notamment par :

- La mise en place de formations régionales adaptées aux besoins locaux.
- La mise en œuvre de réseaux thématiques.
- La mise en commun des expériences des savoirs faire de ses membres.

D'accroître leur rayonnement, notamment par la communication internet et externe autour de leurs projets et de leurs actions.

De permettre à tous les représentants de l'UFC-Que Choisir de la région de parler de manière cohérente et notamment de présenter des candidats choisis en commun dans les diverses structures et instances régionales. Par exemple de siéger à la C.R.S.A (Conférence Régionale de Santé et- de l'Autonomie).

D'être l'interlocuteur privilégié de la région administrative.

De favoriser ou faciliter une entraide entre associations locales.

Et plus généralement de prendre toute mesure conforme à son objet.

Nous projetons aussi de créer un journal commun ;
les problèmes étant bien sur communs
aux quatre départements.

UFC – Que choisir

Pour votre information et vos litiges :

à BESANCON nos permanences –

6 rue du Grand Charmont - Besançon

Lundi de 14 h à 17 h Banque (sans rendez-vous)
Mardi de 15 h à 18 h Tous litiges (administration, automobile, électricité- gaz, téléphonie, divers)
Mercredi de 16 h à 18 h Litiges Assurances et Copropriété
Jeudi de 14 h à 17 h Tous litiges (administration, automobile, électricité- gaz, téléphonie, divers)
Vendredi de 14 h à 17 h Banque (sans rendez-vous)

Contacts téléphoniques (au 03 81 81 23 46),

du lundi au jeudi de 10 h à 12 h et de 14 h à 18 h et le vendredi de 10 h à 12 h.

à MONTBELIARD nos permanences :

Les Hexagones, Mairie annexe, salle 2, BP 81123 - 25 201 Montbéliard Cedex

Mardi de 14 h à 16 h

Vendredi de 16 h à 18 h 30

BULLETIN D'ADHESION

(Trouver un adhérent, c'est aussi nous aider....)

NOM Prénom

Adresse

Code postal Ville

Email :

J'adhère à l'UFC-Que Choisir. Le / / 2010 Signature :

Montant de la cotisation (1) : euros

Chèque Numéraire

Cotisation annuelle minimum 28 euros, et 30 euros à compter du 1^{er} janvier 2011

La cotisation demandée n'est pas le prix d'un service, mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence vers une meilleure protection des consommateurs.

A noter que cette cotisation est distincte de l'abonnement au mensuel « Que Choisir ».

En adhérant à UFC- Que Choisir Besançon, vous aurez accès à la partie du site internet réservée aux adhérents.

Pour vous abonnez à la revue nationale « Que Choisir » et aux diverses publications

1 an	11 numéros mensuels de « Que Choisir »	44 euros
1 an	11 numéros mensuels de « Que Choisir » + 4 HORS série	62 euros
1 an	11 numéros mensuels de « Que Choisir » + 4 HORS série + 4 guides spéciaux	90 euros
1 an	11 numéros mensuels de « Que Choisir Santé »	29 euros

Adresse Service Abonnements : QUE CHOISIR / TSA 50293 – 92898 NANTERRE CEDEX 9

Téléphone : 01 46 35 48 40