



Ouverture de nos bureaux

Voir conditions actuelles sur <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

Le consommateur Franc-Comtois Juin 2020

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°34 - Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

Sommaire

Édito par Monique Bisson

Page 2 Covid 19



Page 3 Coronavirus

Page 4 Les cures thermales



Page 5 Applications alimentaires

Page 6 Litiges résolus



Page 7 Litiges résolus

Page 8 Vices cachés

Page 9 Alimentation bio



Page 10 Télécoms : les droits du consommateur

Page 11 Les tiques dans le jardin



Cette période qui, nous l'espérons va s'achever, a été difficile pour les consommateurs et ce, à différents titres : inquiétudes pour ses proches, risques en allant faire ses courses, nombreux problèmes liés à des réservations faites avant la période de confinement, absence de produits de première nécessité et augmentation importante du prix de certains aliments.

Nous avons toujours voulu être présents pour répondre à vos questions : par des contacts possibles avec notre juriste par téléphone ou par courriel, par des rubriques sur l'Est Républicain ou sur ma commune. Info et bien sûr sur notre site Que Choisir Doubs pour vous tenir constamment informés.

Depuis le 11 mai nous avons réorganisé les permanences dans notre local en respectant les directives gouvernementales. Voir les horaires sur le site

Notre association, comme beaucoup d'organismes, subit le contre-coup de cette longue période perturbée. Nous espérons donc que votre fidélité nous permettra de « tenir le coup ».

Et nous souhaitons à chacun d'entre vous de pouvoir trouver des moments de repos et de rencontres pendant cet été.

Directrice de la publication :

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

Coronavirus : quels sont les droits des consommateurs ?

Emission Consommation Enregistrement du 5 mai 2020

VOYAGES



Le 25 mars 2020, le gouvernement a adopté une ordonnance modifiant les règles applicables en cas d'annulation d'un voyage à cause de l'épidémie. Ainsi, pour toutes les annulations faites entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 du fait de l'épidémie, que cette annulation soit à l'initiative du professionnel ou du consommateur, les règles suivantes s'appliquent ;

Le professionnel concerné doit proposer un remboursement immédiat de l'intégralité du prix payé pour la prestation annulée ou, dans les 30 jours de l'annulation transmettre par e-mail ou par courrier papier un bon d'achat valable 18 mois à partir de son émission, correspondant au montant payé initialement. Le solde du bon d'achat sera remboursé à la fin de sa durée de validité s'il n'a pas été utilisé.

Le professionnel doit également faire une nouvelle proposition pour une prestation identique ou équivalente à la première sans supplément de prix, dont la date est fixée d'un commun accord.

Ainsi si le professionnel propose un avoir dans les conditions du texte, il n'est normalement pas possible d'exiger le remboursement des sommes versées.

ATTENTION ! La simple existence de l'ordonnance ne suffit pas à justifier l'annulation d'un voyage. Il faut nécessairement démontrer que la présence du virus rend impossible la réalisation du séjour.

Attention donc aux agences qui affirment qu'il n'existe plus de droit à remboursement. Ce droit reste présent, mais ne pourra être exigé que de façon différée.

Pour les annulations faites avant le 1er mars, les règles habituelles s'appliquent et le consommateur pourra demander le remboursement, s'il s'agissait d'un voyage à forfait

Attention, il y a une exception concernant les réservations faites à partir du 14 mai 2020 pour un séjour ou des nuits d'hôtel en France pour les vacances d'été 2020. En cas d'annulation pour cause de Covid-19 et de ses conséquences, les professionnels du tourisme se sont engagés à rembourser intégralement en argent les consommateurs concernés.

. Dans quels cas s'appliquent les dispositions de l'ordonnance du 25 mars 2020 ?

L'ordonnance s'applique aux annulations de séjours touristiques tels que ;

- Locations de voiture
- Réservations d'hôtel
- Billets de concert
- Manifestations sportives
- Parcs de loisirs
- Cures thermales
- Soins dans des spas
- Locations de vélos
- Locations de skis
- Forfaits de remontées mécaniques

Quelles sont les règles applicables en cas d'annulation d'un vol aérien acheté sec?

L'annulation des vols aériens vendus seuls n'est pas impactée par les règles de l'ordonnance du 25 mars 2020. Les annulations sont en effet régies par le règlement (CE) n° 261/2004.

Les passagers, dont les vols ont été annulés par une compagnie ont droit dans tous les cas, quelles que soient les circonstances de l'annulation, au remboursement du prix du billet. L'émission d'un bon d'achat ou d'un report ne peut leur être imposée comme l'a rappelé plusieurs fois la Commission Européenne les 18 mars et le 13 mai 2020. L'UFC QUE CHOISIR a d'ailleurs assigné plusieurs compagnies pour demander que les règles de remboursement soient respectées.



LOGEMENT

De nombreux locataires se sont vus demandés de désinfecter le logement suite à leur départ (parfois repoussé en raison des restrictions de déplacement). Aucune charge ne peut être mise à la charge du locataire pour ce motif et toute demande doit être considérée comme abusive.

AUTO



De nombreuses personnes ont rencontré des difficultés pour faire réaliser le contrôle technique pendant la période de confinement et il est encore parfois difficile d'obtenir un rendez-vous dans les temps.

Dans un premier temps la date butoir avait été fixée au 23 juin. Le gouvernement a finalement décidé qu'il faut ajouter au 24 juin le nombre de jours écoulés entre le 12 mars et l'échéance théorique du contrôle technique pour connaître la date limite. Exemple : si vous deviez passer le contrôle avant le 1er avril, votre nouvelle date butoir devient le 14 juillet (24 juin + 20 jours entre le 12 mars et le 1er avril).

Annulation des billets de spectacle



Via une ordonnance du 8 mai, le gouvernement a également adapté les règles en cas d'annulation. Pour toute annulation faite entre le 12 mars et le 15 septembre 2020, les organisateurs peuvent imposer aux consommateurs un avoir en guise de remboursement.

La remise de l'avoir est gratuite et doit se faire dans les 30 jours de l'annulation, par courrier ou message électronique. Cet avoir valable 12 mois à partir de sa remise, pourra servir à payer une prestation auprès du même organisateur ou sera remboursé à terme.

Annulation abonnement sportif

Les tickets d'accès aux salles de sport ainsi que les abonnements à des clubs de sport peuvent être annulés par les consommateurs ou les professionnels du fait de l'épidémie..

Dans ce cas, et pour toute annulation ou résiliation faite entre le 12 mars et le 15 septembre 2020, le professionnel peut imposer aux consommateurs un avoir en guise de remboursement. La remise de l'avoir est gratuite et doit se faire dans les 30 jours de l'annulation, par courrier ou message électronique. Cet avoir valable 6 mois pourra servir à payer une prestation auprès du même professionnel OU sera remboursé à terme.

Attention, l'abonnement souscrit auprès d'un club de sport



n'est pas annulé automatiquement du fait du Covid-19 et du confinement. L'abonnement est suspendu jusqu'à ce que les salles aient l'autorisation de rouvrir. Si le contrat d'abonnement était toujours en vigueur alors que l'accès à la salle était interdit, il est possible de demander un dédommagement pour la période de fermeture.

Pour toute annulation faite entre le 12 mars et le 15 septembre 2020, les organisateurs ou propriétaires des droits d'exploitation de manifestations sportives peuvent imposer aux consommateurs un avoir en guise de remboursement.

La remise de l'avoir est gratuite et doit se faire dans les 30 jours de l'annulation, par courrier ou message électronique. Cet avoir valable 18 mois à partir de sa remise pourra servir à payer une prestation auprès du même professionnel ou sera remboursé à terme.

Report de la date de résiliation de certains contrats :

Les mesures d'urgence prises par le gouvernement ont impacté les délais pour résilier certains types de contrats, tels que les assurances. Ainsi les contrats visés par l'ordonnance du 14 mai qui devaient normalement être résiliés entre le 12 mars et 23 juin pourront l'être jusqu'au 23 août 2020.

Il peut donc être encore possible de mettre fin à certains abonnements annuels ou de résilier son assurance pour quelque temps encore.

Cures thermales / Vos droits en cas de report ou d'annulation

Morgan Bourven Publié le : 03/06/2020

En raison de l'épidémie de Covid-19, la Direction générale de la santé (DGS) a décidé la fermeture, mi-mars, de l'ensemble des 109 établissements thermaux français. Ils ont finalement été autorisés à rouvrir à compter du 2 juin excepté l'établissement d' Enghien-les-Bains situé dans le Val d' Oise dont la réouverture est annoncée au 31 août 2020.

Du fait des délais de préparation des opérations de réouverture (de 2 à 3 semaines selon les établissements), celle-ci n'interviendra pas avant la deuxième quinzaine de juin. « La profession a travaillé sur un référentiel sanitaire. Après plusieurs allers-retours avec la DGS, nous sommes parvenus à une version stabilisée, qui était bien sûr la condition sine qua non d'une réouverture », explique Claude-Eugène Bouvier, délégué général du Conseil national des établissements thermaux (CNETh). Ce travail accompli, une date de réouverture va pouvoir être fixée par la DGS. Après la réouverture, les stations thermales envisagent un élargissement de leurs heures d'ouverture, voire pour une cinquantaine d'entre elles, une prolongation de la saison, afin de compenser la baisse d'activité due au confinement.

Masques pour les soignants et les soignés, information des curistes, distanciation sociale... Les mesures décidées doivent permettre une reprise des cures dans les meilleures conditions.

Avant même cette réouverture, il est d'ores et déjà possible de se faire prescrire une cure thermale. « Les demandes de prise en charge avaient été suspendues quand les établissements ont fermé ; elles sont à nouveau possibles » dans la mesure où elles ne stipulent pas de date précise de début de cure, précise Claude-Eugène Bouvier.

• Vos droits en cas d'annulation.

La DGS et la profession ont prévu un certain nombre de mesures, complémentaires à l'ordonnance sur les séjours annulés, pour faciliter le retour des curistes dans les stations thermales.

- Si la cure a été annulée avant son commencement :

Parmi les ordonnances présentées fin mars par le gouvernement pour soutenir différents secteurs économiques, l'ordonnance n° 2020-315 publiée au Journal officiel du 26 mars 2020 « relative aux conditions financières » d'annulation « de certains contrats de voyages touristiques » couvre les cures thermales.

Les consommateurs ayant réservé un package soins + hôtel sont considérés comme ayant réservé un « voyage à forfait ». Ceux n'ayant réservé que les soins, ou seulement un logement, sont concernés par la réglementation au titre des services de voyages. Comme les autres voyageurs, ils bénéficient d'un avoir valable 18 mois remboursable à l'issue de ce délai. Son montant doit être « égal à celui de l'intégralité des paiements effectués » (acompte ou solde total).

Dans les faits, la majorité des curistes ont accepté un report de leur séjour, indique Claude-Eugène Bouvier. « Lorsqu'un report n'était pas possible ou souhaité, les curistes ont pu obtenir un remboursement pur et simple, ou un avoir, comme l'ordonnance nous y autorise », précise-t-il.

• Si une cure en cours a été interrompue.

Le curiste dont la cure a été interrompue par la mise en place du confinement aura, normalement, la possibilité de demander que sa cure soit reportée et réalisée en intégralité à une autre période. « C'est-à-dire qu'ils referont un séjour complet », résume Claude-Eugène Bouvier. Cette mesure n'est pas encore officielle mais s'explique logiquement. « Une cure thermale consiste en 18 jours de soins continus. L'intérêt médical d'une reprise des soins après plusieurs semaines voire plusieurs mois d'interruption serait questionnable », assure le spécialiste.

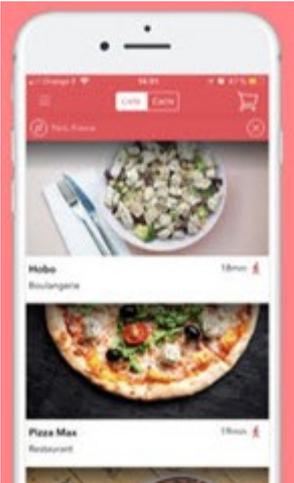
Les curistes qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas recommencer leur cure seront, eux, facturés au prorata temporis. Un curiste ayant passé 3 jours en cure lorsque l'établissement a fermé sera pris en charge à hauteur de 3/18e du forfait thermal de l'assurance maladie. Dans cette situation, nul besoin de produire de justificatif d'interruption de cure.

Le confinement est considéré comme un cas de force majeure, qui ne nécessite pas de fournir un certificat médical attestant de la validité de l'interruption de la cure.



LES APPLICATIONS ALIMENTAIRES

Enregistrement RCF du 26/03/2020



1. Qu'est-ce qu'une application alimentaire ?

Une application alimentaire est une application mobile permettant à son utilisateur de scanner ou de rechercher un produit, pour connaître sa composition et sa qualité nutritionnelle à l'aide d'une note globale. Certaines d'entre elles proposent également la liste des additifs, ou encore, les calories associées à ce produit.

2. Quel est le fonctionnement commun de ces applications

Tout d'abord, il existe un certain nombre d'applications alimentaires, telles que Open Food Facts, Yuka, Kwalito, Scan Up ou encore BuyorNot.

Ces applications fonctionnent quasiment toutes de la même manière avec quelques spécificités. Ainsi, pour pouvoir utiliser ces applications, l'utilisateur doit au préalable télécharger l'application mobile, puis scanner le code barre du produit qui l'intéresse.

A la suite de cela, va apparaître une fiche d'information regroupant les caractéristiques générales, les composantes du produit, les informations nutritionnelles ainsi qu'une photo illustrant le produit choisi.

A l'aide d'un système de notation, tel que l'affichage de scores, de couleurs ou encore de graphiques, ces applications permettent à l'utilisateur de mieux comprendre la répartition des produits consommés, ainsi que les nutriments présents dans chaque aliment à favoriser ou à éviter.

3. Quelles sont les spécificités propres à certaines applications ?

Globalement, la plupart des applications alimentaires usent du NutriScore, logo institutionnel permettant de comparer la qualité nutritionnelle de chaque produit. Il est construit sous la forme d'une échelle de notation et de couleur allant de A à E, dont l'objectif est de rendre plus lisible et compréhensible l'étiquetage nutritionnel des produits alimentaires.

Certaines ont ajouté des spécificités à leur fiche d'information, telle que la prise en compte des intolérances alimentaires et du régime suivi par l'utilisateur (Kwalito), la prise en considération de l'impact social et environnemental des produits sélectionnés (BuyOrNot), la présence d'additifs avec une suggestion de produits alternatifs en cas de produit médiocre (Yuka) ou encore l'évaluation du degré de transformation des produits (Nova : Open Food Facts ou score SiGA : Scan Up).

4. Comment sont-elles alimentées et financées ?

Toutes ces applications reposent ou se sont inspirées de la base de données originelles qui est celle d'Open Food Facts.

Certaines ont par la suite, agrandi et créé leur propre base de données qui sont constamment enrichies et mises à

jour par les consommateurs, industriels et distributeurs.

Cependant, ces applications étant gratuites, leur fonctionnement est possible grâce à des modalités et programmes payants mais surtout grâce aux dons fournis par les utilisateurs et organismes.

5. Quels sont les atouts et les inconvénients de ces applications ?

Les atouts de ses applications reposent sur l'exhaustivité des informations présentes et la simplicité de leur utilisation, elles permettent aux consommateurs de mieux interpréter et comprendre la composition des produits, à l'aide de leur système de notation de couleurs, de scores ou encore de graphiques illustrant le régime alimentaire de chaque utilisateur.

Cependant, ces applications présentent également des inconvénients concernant les indices de prix et les alternatives proposées en cas de produit médiocre apparaissant souvent plus onéreuses que le produit d'origine.

Puis, ces applications ne sont pas assez précises, beaucoup d'informations sont manquantes sur la composition nutritionnelle des aliments, elles n'analysent pas assez la qualité des aliments en fonction du profil et des besoins caloriques de chaque utilisateur, ainsi les quantités ne sont pas adaptées et le calcul nutritionnel est inexact.

6. Les applications alimentaires sont-elles fiables ?

Certains professionnels remettent en cause leur fiabilité, parce qu'elles ne reposent pas toujours sur des données scientifiques, leurs données étant pour la plupart ajoutées par des utilisateurs, ils contestent également le classement des additifs réalisé par certaines applications, alors qu'ils font l'objet d'une réglementation européenne et d'un contrôle très strict.

Certains professionnels remettent en cause leur fiabilité

De plus, il y a une certaine incompréhension concernant le classement et la notation de certains produits. Certains sont considérés à l'origine comme étant des produits favorables et sains pour la santé du consommateur, mais qui sont pourtant très mal classés auprès des applications alimentaires.

Par exemple, il a été révélé que le classement Nutriscore présentait certaines lacunes à ce sujet, parce qu'il attribuait une notation positive à des produits ultra-transformés.

Puis, ces applications ne tiennent pas compte des quantités consommées par chaque utilisateur, celles-ci doivent varier en fonction de la corpulence, du profil et des besoins caloriques.

Ainsi, une application alimentaire va calculer la qualité d'un produit en prenant le produit dans sa totalité et non en prenant en compte le calcul des portions, ou des repas de chaque utilisateur.

(Ex : Calcul d'une plaquette de beurre : ce produit va apparaître comme mauvais, car trop gras. Or, un utilisateur ne va pas forcément utiliser ce produit en une seule fois, mais plutôt par petites quantités, ainsi le calcul est faussé)



7. Quel est le point de vue de l'UFC Que choisir?

L'UFC-Que-Choisir a comme projet de lancer sa propre application nutritionnelle alimentaire en 2020, qui sera basée sur des données scientifiques permettant d'informer les consommateurs sur la qualité et la composition d'un produit, sans user d'un système de notation.

Que choisir souhaite ainsi encourager les industriels à fournir le plus de données nutritionnelles, pour pouvoir obtenir des informations sûres et fiables permettant une meilleure transparence grâce à la création de cette application mais également en souhaitant généraliser le Nutriscore à l'échelle européenne.

L'UFC-Que-Choisir a également développé une application comparative des cosmétiques.

A cet égard certaines applications alimentaires se diversifient et comparent également les cosmétiques, c'est le cas de Yuka, mais il existe aussi des applications spécialisées uniquement dans les cosmétiques.

8. Que conseillez-vous aux utilisateurs de ces applications ?

Ainsi, au vu des éléments apportés, le conseil que l'on pourrait donner aux consommateurs, serait de ne pas se fier aveuglement aux applications alimentaires. La priorité est de composer des repas à partir d'aliments peu transformés voire des aliments bruts et d'apprendre à bien lire les étiquettes, un aliment avec une liste d'ingrédients courte est à préconiser en comparaison à des plats transformés avec des composantes inconnues.

LITIGES RESOLUS

Fraude bancaire :

Notre adhérent avait constaté des opérations non autorisées sur son compte bancaire en février 2020. Des achats sur le site « travelgenio » avaient en effet été réalisés sans son accord pour un montant total de presque 5000 €.

Notre adhérent a donc contesté ces opérations auprès de sa Banque (Banque Populaire) et a demandé le remboursement de la somme contestée.

La banque n'a pas fait droit à sa demande malgré les obligations imposées par la loi.

En effet, depuis septembre 2019 la directive européenne dite DSP 2 est entrée en vigueur en France après avoir été transposée dans le Code monétaire et financier.

Cette nouvelle réglementation prévoit notamment que les opérations bancaires réalisées à distance doivent être validées par une authentification forte, c'est à dire qui repose sur l'usage d'au moins deux des trois facteurs suivants :

- quelque chose que le consommateur connaît (un code secret)
- quelque chose qu'il possède (une carte à puce)
- quelque chose qui le définit (une empreinte digitale)

Le simple envoi d'un SMS pour valider une opération n'est donc pas suffisant et la jurisprudence avait déjà reconnu les limites de ce procédé incapable d'assurer la sécurité bancaire seul.

Notre association a donc rappelé ces éléments à la banque qui a immédiatement accepté de recrediter les sommes contestées à notre adhérent.

LITIGES RESOLUS (suite)

Rétractation anticipée :

Notre adhérente avait été démarchée par la société ISO-WATT pour une isolation de ses combles. Après réflexion, notre adhérente a réalisé que le contrat proposé ne lui convenait pas et que les informations données par la société étaient douteuses. Après analyse, la société annonçait en effet un pourcentage d'aide supérieure à la réalité et mettait principalement en avant la société ENGIE comme partenaire financier de l'opération. Or en lisant les documents, l'opération était en réalité financée par CETELEM via un crédit affecté.

Le bon de commande ayant été signé depuis plus de 14 jours, la société refusait toute annulation du contrat.

Or s'agissant d'un contrat mixte (incluant la vente de matériaux et sa pose comme prestation de service) notre adhérente disposait en réalité d'un double droit de rétractation de 14 jours débutant à la fois lors de la signature du contrat, mais également à la livraison des biens.

Nous avons donc informé la société que si elle entendait poursuivre l'exécution du contrat, notre adhérente utiliserait son droit de rétractation à la livraison des matériaux. Cette décision ayant alors pour conséquence de faire supporter les frais de livraison et de retour à la société, aucune disposition n'étant présente dans le bon de commande sur ce point.

Après avoir pris en compte cette argumentation, la société a finalement accepté d'annuler la commande de notre adhérente. Preuve qu'elle a retenu la leçon, une autre adhérente a demandé la même chose sans intervention directe de notre association et le contrat a été annulé par la société.

Soutien scolaire :

Notre adhérent avait pris contact par téléphone avec la société ACADOMIA pour inscrire sa fille à des cours. Rapidement, sa fille n'a pas souhaité poursuivre la prestation proposée et notre adhérent a donc demandé à ACADOMIA de mettre fin au contrat. ACADOMIA a alors refusé sa demande, en mettant en avant que la place de sa fille avait été réservée pour l'année complète et a communiqué les conditions générales du contrat pour confirmer sa position.

Lors de la souscription d'un contrat par téléphone, le professionnel doit communiquer au consommateur un exemplaire du contrat sur support durable. En l'espèce, aucun contrat n'avait été envoyé à notre adhérent suite à son contact téléphonique. L'absence de document écrit ne lui permettait pas de connaître avec précision les termes du contrat et de pouvoir utiliser son droit de rétractation si nécessaire. Sans contrat il était également impossible de savoir quel type exact de prestation avait été commandée et de connaître les modalités de résiliation du contrat.

Par ailleurs, les conditions générales du contrat communiquées par ACADOMIA indiquaient également que le contrat n'était définitif qu'une fois que le souscripteur avait retourné ce dernier par écrit, après l'avoir signé.

Ayant mis en avant ces arguments, notre association a donc demandé à ACADOMIA le remboursement de presque 1200 € correspondant aux mensualités payées sans contrepartie.

Suite à notre intervention, ACADOMIA a rapidement accepté de rembourser notre adhérent.

Résiliation assurance :

Notre adhérente avait souhaité résilier son assurance santé souscrite auprès de POP SANTE par l'intermédiaire de SAMASSUR. Le 7 octobre 2019, elle a donc envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception à SAMASSUR dans laquelle elle demandait la résiliation de son contrat. Rappelons que cette démarche doit être réalisée dans un délai de 2 mois avant la date d'échéance du contrat (la résiliation infra annuelle après la première année pour ce type de contrat n'est pas encore entrée en vigueur).

Suite à cette démarche, l'assureur lui a répondu que : « Le motif évoqué ne permet pas la résiliation de votre contrat, ou la date mentionnée est erronée, car ne correspond pas à l'échéance principale de votre contrat ». D'une part, la loi n'exige pas une quelconque motivation dans la résiliation de ce type de contrat, et d'autre part, même si la résiliation avait été envoyée à SAMASSUR, celle-ci était valable. L'intermédiaire d'assurance apparaissant comme un mandataire de POP SANTE, la résiliation qui lui a été adressée devait être considérée comme régulière selon la jurisprudence.

Quant au fait que la date d'échéance indiquée dans la lettre était erronée, elle ne pouvait pas remettre en cause la volonté de notre adhérente de mettre fin à son contrat en respectant le préavis légal.

Après avoir pris attache avec l'assureur pendant le confinement, nous avons finalement obtenu que la résiliation de notre adhérente soit prise en compte par la compagnie dans les jours qui ont suivis.

Commande sur internet :

Mme B. commande fin janvier sur le site showroomprivé deux articles de marque Rodier. Le paiement se fait par CB. Elle reçoit sa commande dans les délais mais un des deux pulls ne convient pas. Comme il est prévu dans le contrat, elle retourne l'article et reçoit confirmation de la bonne réception du retour. Mais impossible sur le site de remplir le formulaire de remboursement. S'ensuit l'envoi de mails, de courriers avec RIB mais sans succès.

C'est en mai que Mme B. fait appel à l'UFC Que Choisir et la situation se débloque avec un remboursement à partir de sa carte bancaire. Celle-ci ayant été utilisée pour la commande, elle pouvait tout à fait permettre le remboursement, argument mis en avant par le juriste de l'association.

« Vices cachés »

RCF Emission Consommation Enregistrement du 26 mars 2020

Qu'est-ce que la garantie légale des vices cachés ?

La garantie légale des vices cachés est une garantie, que l'on retrouve dans le cadre de contrats de vente. C'est une garantie offerte à l'acheteur. Le vendeur doit alors garantir la chose vendue contre d'éventuels défauts que l'acheteur n'aurait pas décelés lors de l'achat. On permet donc une meilleure protection du consommateur. Concernant le vendeur, il n'est pas nécessaire que celui-ci soit un professionnel. Le vendeur même non professionnel est tenu à cette obligation de garantie.

Quelles sont les caractéristiques du vice caché ?

En ce qui concerne les conditions de mise en œuvre de cette garantie, il est tout d'abord nécessaire de constater l'existence d'un vice caché. Pour cela, 3 conditions doivent être remplies :

- Présence d'un vice, c'est-à-dire un défaut. Ce défaut a pour conséquence de rendre la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou encore en diminuer son usage.
- La seconde condition à respecter est celle de l'antériorité du vice. Le vice doit exister avant l'achat.
- Enfin, la troisième condition est le caractère occulte du vice. Si avant l'achat, l'acheteur a été informé de la présence du vice par un expert ou bien par le vendeur lui-même, il ne pourra pas recourir à la garantie des vices cachés.

Est-ce qu'un acheteur ordinaire est traité de la même manière qu'un acheteur professionnel ?

La qualité de l'acheteur sera dans une certaine mesure prise en compte. En effet, si vous êtes un acheteur lambda, on reconnaîtra plus facilement que le vice était effectivement caché, dans la mesure où vous n'êtes pas censé posséder de connaissances particulières sur la chose achetée. Il vous sera tout de même demandé un examen normalement sérieux de la chose avant achat, qui peut s'apparenter à un simple examen visuel. À l'inverse, on demandera à l'acheteur professionnel un contrôle beaucoup plus poussé.

Le vice caché peut porter sur une pluralité de choses sauf les biens achetés aux enchères. Tous les biens peuvent être concernés par un vice caché. (appareil ménager, véhicule, produit alimentaire, immeuble, animal domestique...etc)

Il n'est pas nécessaire que le bien acheté soit neuf. Un bien acheté d'occasion peut être affecté d'un vice caché. Mais attention, il faudra bien distinguer les défauts résultant de l'ancienneté de la chose, des vices cachés. L'acquéreur ne peut s'attendre à ce que la qualité d'un objet d'occasion soit la même que celle d'un objet neuf. Il sera nécessaire de prendre en compte la vétusté de la chose.

Quelle est la différence entre « vice caché » et « défaut de conformité » ?

Un défaut de conformité provient d'une différence entre la chose convenue et la chose livrée. Cela s'apparente à un manquement du vendeur à son obligation de délivrance d'un bien, répondant aux exigences normales de l'ache-

teur. Par exemple, je commande une voiture rouge et je la reçois bleue. Il est possible de faire jouer la garantie des vices cachés, lorsque l'objet était en apparence bien conforme à ce qui a été prévu, mais qu'il se révèle atteint d'un défaut affectant son usage normal.

Mise en œuvre de ces garanties.

Pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité, l'acquéreur a 2 ans à compter de la livraison de la chose. Si le bien est d'occasion, le délai est réduit à 6 mois. L'intérêt de la garantie des vices cachés est le point de départ du délai. Le consommateur a 2 ans pour exercer son action, mais à partir de la découverte du vice caché, date à laquelle l'acquéreur est censé avoir connaissance du vice dans son ampleur et ses conséquences. Cette date n'a donc pas à être concomitante à celle de la livraison.

L'autre différence concerne le mode de preuve.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le défaut est présumé exister avant l'achat. L'acheteur n'a pas à apporter la preuve de la date de l'apparition du défaut.

À l'inverse, pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés l'acheteur doit prouver l'existence du vice caché. Il peut le faire par tout moyen et peut s'appuyer sur tout élément susceptible de constituer une preuve.

Ex : un devis réparation, ou toute autre attestation.

Mais dans la grande majorité des cas, il faudra avoir recours à une expertise pour caractériser le vice. Il existe 2 types d'expertises :

L'expertise amiable, lorsque l'acheteur ou l'assurance de l'acheteur mandate un expert. Et l'expertise judiciaire qui se réalise par la saisine d'un juge. Cette dernière aura une plus grande valeur probatoire. Dans certains cas, on pourra alors fixer le point de départ du délai de prescription à compter du dépôt du rapport d'expertise.

Quels sont les recours possibles ?

- Demander le remboursement et rendre la marchandise.
- Conserver la chose, mais exiger un remboursement partiel du prix.
- Demander la remise en état ou le remplacement.

L'acheteur a la possibilité de demander d'éventuels dommages-intérêts en réparation de son préjudice. Si le vendeur est non professionnel, il faudra démontrer que celui-ci avait connaissance du vice.

Cependant, en présence d'un vendeur professionnel, la preuve de la connaissance ou non du vice par celui-ci ne sera pas exigée pour faire droit à la demande indemnitaire.

Est-il possible d'exclure cette garantie légale des vices cachés ?

Il est possible d'insérer au sein du contrat de vente une clause d'exonération de la garantie seulement si le vendeur est un non professionnel. Cette clause empêche l'acheteur de se prémunir contre les éventuels vices cachés. C'est l'exemple de la vente d'une maison.

En revanche, si le vendeur est un professionnel, de telles clauses sont prohibées. Le vendeur professionnel peut insérer une garantie commerciale qui sera indépendante de la garantie légale et pourra donc être inférieure ou supérieure à celle prévue par la loi.

Que penser de l'alimentation bio et des labels ?

RCF Emission Consommation Enregistrement du 5 mai 2020

1. Que représente aujourd'hui la consommation bio ?

La filière bio est en constant développement. Le nombre d'exploitations installées ou converties au bio n'a jamais été aussi élevé (de l'ordre de 7 000 en 2019), ce qui porte le nombre d'agriculteurs bio en France à 47000, soit 1 agriculteur sur 10. Le Sud reste en tête, mais l'engouement s'étend à des régions historiquement en retard comme le Grand Est. L'Occitanie est la championne des conversions à l'agriculture bio. De plus en plus de grandes cultures et de céréaliers passent au bio.

Les produits labellisés **AB** (Agriculture biologique), dont le cahier des charges interdit l'utilisation d'intrants chimiques, représentent désormais 5% du budget alimentation. L'Etat encourage, via le PNNS (Programme national nutrition santé) la consommation d'aliments bio, alors que la France reste le 1er utilisateur d'intrants chimiques en Europe, cela interroge.

2. Y a-t-il un lien établi entre consommation bio et santé ?

Selon l'Agence bio, la santé reste la première motivation d'achat de produits bio, devant l'environnement et le bien être animal. Une étude portant sur 69 000 adultes pendant 4 ans et demi a permis de montrer que les forts consommateurs de produits bio présentent un moindre risque de développer certains types de cancer, cette population étant moins exposée aux traces de pesticides. Un rapport publié en 2018 par l'EFSA (Autorité européenne de sécurité des aliments) indique que 44% des produits de l'agriculture conventionnelle contiennent au moins un résidu de pesticide, contre 6,5% des aliments bio. C'est d'autant plus important que l'alimentation est la 1ère voie d'exposition aux résidus de pesticides. La démonstration de l'effet bénéfique du bio sur la santé n'est pas encore totalement établie, mais il y a un faisceau de preuves.

3. Le bio risque-t-il d'être victime de son succès ?

La grande distribution représente environ la moitié de la vente de produits bio. Elle serait assez disposée à réclamer des critères moins rigoureux, afin d'augmenter les volumes de production et de faire baisser les prix. Le respect de la saisonnalité des fruits et légumes, au cœur de la démarche bio, gêne certains acteurs de la filière. Des tomates produites sous serres chauffées, est-ce un mode de production bio ?

Dans l'esprit des consommateurs, le bio devrait rimer avec protection de l'environnement, commerce équitable, approvisionnement local et bien être animal. Le cahier des charges du label bio européen (**Eurofeuille**) ou du label français **AB** ne répond que partiellement à ces attentes. L'Union européenne et l'Etat français ne semblent pas disposés à le faire évoluer.

La grande distribution réactive ses réseaux locaux (groupements de producteurs, coopératives agricoles...), mais

elle est partagée, entre porter un bio exigeant, et le rendre moins cher donc plus accessible aux foyers aux revenus modestes. Elle a besoin de volumes importants et commence à reprendre ses méthodes de mise sous pression des producteurs pour obtenir des baisses de prix.

L'UFC Que choisir dénonce régulièrement la « sur-marge bio » appliquée par les grandes surfaces.

Développer ses surfaces sans perdre son âme, c'est le défi majeur de l'agriculture biologique.

4. Peut-on se fier aux labels ?

Les signes officiels d'origine et de qualité garantissent au consommateur une certaine authenticité. Ils sont nés, il y a près d'un siècle, avec les **AOC** (Appellation d'origine contrôlée) pour protéger nos vins contre la contrefaçon. A l'exception du label **AB**, pour lequel c'est le producteur qui se lance seul dans la procédure de certification, les autres sont le fait d'un groupement de producteurs. Définis par des cahiers des charges stricts, les labels gérés par l'INAO (Institut national de l'origine et de la qualité) font l'objet de contrôles réguliers réalisés par des organismes certifiés. Les agréments définitifs sont accordés au niveau européen (sauf pour le label rouge).

L'**AOP** (appellation d'origine protégée), considérée comme le nec plus ultra de la labellisation, est un signe européen équivalent de l'**AOC**, qui met en valeur sol, climat et savoir-faire. Cela concerne surtout des fromages (ex comté), mais aussi des viandes (ex poulet de Bresse) et des légumes ...

Le comté, 1ère **AOP** française, ne cesse de faire évoluer depuis 1952 son cahier des charges. La dernière modification en date vise à mieux appréhender les préoccupations d'environnement et de santé animale. En contrepartie du respect d'un strict cahier des charges, les producteurs de lait à comté bénéficient d'une meilleure rémunération.

La Franche Comté compte 4 fromages **AOP**, à savoir, le comté, le morbier, le mont d'or, aussi appelé vacherin du Haut-Doubs et le bleu de Gex du Haut Jura.

L'**IGP** (indication géographique protégée), mise en place en 1992 en Europe, est moins rigoureuse que l'**AOP**.

Parfois, seule une étape de production dans la zone géographique est nécessaire. Il existe 126 références en **IGP**, dont la saucisse de Morteau, qui fête cette année les 10 ans de sa labellisation (5 000 tonnes consommées par an, soit 18 millions de saucisses, en progression de 43% depuis 2010), la zone de l'**IGP** couvre la Franche-Comté.

Coté fromage, l'association de promotion de la cancoillotte milite depuis 6 ans pour une labellisation **IGP**, qui permettrait à cette spécialité originaire de Haute-Saône de conquérir le marché national.

Le **label rouge**, très populaire en France, concerne plus de 400 produits, principalement des volailles. On peut regretter que ce label recouvre des cahiers des charges très hétérogènes.

Opérateurs Télécoms : droits et devoirs des consommateurs

Enregistrement RCF du 5 mai 2020

Quels sont les droits du consommateur en cas de démarchage ?

Le FAI (*Fournisseur d'accès internet*) l'opérateur doit indiquer en début d'appel, « son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

Dans le cadre d'un démarchage téléphonique, l'opérateur ne peut se contenter d'un accord verbal du consommateur pour justifier l'existence d'un lien contractuel. En effet, il a l'obligation de remettre au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite par écrit ou sur un support durable, le consommateur n'étant engagé qu'après avoir renvoyé le contrat signé ou donné son consentement par voie électronique.

Par ailleurs, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours après la signature du contrat. Il n'y a pas de délai de rétractation en cas de souscription d'un contrat en boutique.

Quels sont les droits de l'opérateur, si l'abonnement n'est pas payé ?

Si l'abonné ne paye pas les sommes réclamées par l'opérateur, celui-ci peut alors décider de suspendre sa ligne. À terme, si l'absence de paiement n'est pas régularisée, l'opérateur pourra résilier le contrat. S'il existait une période d'engagement, il sera également en droit de demander une indemnisation complémentaire.

L'opérateur pourra faire inscrire le consommateur sur la liste PREVENTEL, d'où la personne ne sera retirée qu'après avoir réglé la dette ou obtenu l'annulation de celle-ci. L'inscription sur cette liste peut amener un futur opérateur à refuser l'abonné comme client.

L'opérateur peut-il imposer une modification tarifaire ?

Un opérateur ou un fournisseur d'accès à internet peut modifier le contrat, qui le lie à un consommateur, mais il doit respecter certaines règles :

- Informer le consommateur par écrit ou sur un autre support durable de son projet de modification, sachant qu'il appartient au fournisseur en cas de litige d'apporter la preuve qu'il a bien informé le consommateur dans les temps.
- Respecter un préavis d'un mois avant l'entrée en vigueur des modifications potentielles pour informer le consommateur.
- Préciser au consommateur son droit de résilier sans frais le contrat, si celui-ci n'a pas expressément accepté les modifications tarifaires dans un délai de quatre mois à compter de leur entrée en vigueur.

En cas d'inaction du consommateur, le contrat sera donc automatiquement modifié sans accord exprès.

Quelles sont les obligations de l'opérateur dans la fourniture du service ?

Les opérateurs télécom ont une obligation de résultat concernant la fourniture de l'accès à son client. De ce fait, ce sera au fournisseur de prouver que le service fonctionne et il ne pourra s'exonérer de sa responsabilité qu'en établissant un cas de force majeure.

Même en période d'épidémie, les opérateurs télécoms (*fournisseurs d'accès à Internet et opérateurs de téléphonie mobile*) sont tenus d'assurer un service optimal.

En cas de dysfonctionnement, l'abonné peut demander l'annulation de sa facturation sur la période, où le service était indisponible. Si l'opérateur ne résout pas le problème après mise en demeure, le consommateur peut également annuler sans frais le contrat.

Comment résilier son contrat ?

Lorsqu'un abonné souhaite résilier son contrat, il est très fortement conseillé de faire cette démarche par lettre recommandée avec AR auprès de son opérateur. Il est déconseillé de faire ce type de démarche par téléphone, car, en cas de contestation, il appartient au consommateur de démontrer qu'il a demandé la résiliation de son contrat.

En cas de résiliation, l'opérateur facturera des frais de résiliation mentionnés dans le contrat.

Comment marche la portabilité du numéro ?

L'abonné peut demander la portabilité de ses numéros fixe et mobile en communiquant le numéro RIO de chaque ligne à son nouvel opérateur. Pour obtenir le RIO, l'abonné peut notamment appeler le 3179 avec le numéro concerné pour obtenir les informations nécessaires.

En cas de demande de portabilité faite auprès du nouvel opérateur, l'abonné n'a pas besoin de demander la résiliation de sa ligne. En effet, la loi prévoit que la demande de portabilité entraîne automatiquement la résiliation de l'ancien contrat.

Le nouvel opérateur peut refuser une demande de portabilité, par exemple en cas de :

- défaut de communication du RIO
- numéro inactif, c'est-à-dire que la ligne a déjà été résiliée avant la demande de portabilité
- s'il y a déjà une demande de portabilité en cours de traitement sur le numéro.

Qu'est-ce qu'implique une durée d'engagement ?

Si l'abonné décide de résilier son contrat pendant la période d'engagement, celui-ci devra verser une pénalité à titre de dédommagement à l'opérateur en plus des frais de résiliation.

Quand la résiliation intervient pendant la période d'engagement, le consommateur se voit facturer les mensualités restantes dues au titre de la fraction non échue de la période d'engagement.

Dans le cas d'un contrat avec une période d'engagement de 24 mois, si la résiliation intervient à partir du treizième mois, le consommateur se voit facturer le quart du montant dû au titre de la période d'engagement restant à courir.

Dans quels cas peut-on résilier un contrat sans frais ?

Le consommateur tenu par une clause de durée minimum d'exécution de son contrat peut, dans certains cas, le résilier sans avoir à payer les mensualités restantes dues au titre de cet engagement.

Comme vu précédemment, cette résiliation sans frais peut être la conséquence d'une modification contractuelle mise en place par l'opérateur ou en raison d'un défaut de service.

Toutefois, il est également possible de résilier sans frais en cas de motif légitime. Ces motifs sont inscrits dans les conditions générales de chaque contrat et concernent notamment :

- le licenciement d'un travailleur en contrat à durée indéterminée ;
- le surendettement ;
- l'inaccessibilité du service à la suite d'un déménagement en France métropolitaine ;
- le déménagement de longue durée à l'étranger ;
- l'impossibilité d'utiliser le service en raison d'une maladie ou d'un handicap ;
- le décès et les cas de force majeure.

De combien de temps dispose le consommateur pour contester une facturation ?

L'abonné dispose d'un délai d'un an à compter du paiement pour contester la facture.

Ce délai ne peut être interrompu que dans les cas suivants :

- par une reconnaissance par l'opérateur qu'il est redevable de la somme réclamée ;
- par une demande en justice ;
- par une mesure conservatoire ou un acte d'exécution forcée.

Tiques dans le jardin aussi !

Anne-Sophie Stamane Publié le : 12/06/2020



Avec le déconfinement, vous êtes de sortie, les tiques aussi !

Y compris dans les jardins des habitations. Selon l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), 15 % d'entre elles sont porteuses de la bactérie responsable de la maladie de Lyme.



Déconfinement oblige, la population est avide de grand air. Randonnées en forêt, balades dans les champs, pique-nique au bord d'un lac, barbecue dans le jardin : tout est bon pour renouer avec la liberté. Attention, dans toutes ces situations, les tiques sont à l'affût ! D'autant plus que les chemins, peu entretenus ou rarement empruntés ces derniers mois, sont envahis par les herbes hautes.

En France, 15 % des tiques sont porteuses de *Borrelia burgdorferi*, la bactérie responsable de la maladie de Lyme, selon les chiffres récemment diffusés par l'Inrae (Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement), sur la base du statut infectieux des tiques envoyées ces trois dernières années par des personnes piquées, et analysées dans le cadre du projet de science participative Citique.



Autre enseignement de taille : un tiers des 23 500 piqûres recensées ont eu lieu dans le jardin d'une habitation, ou dans un parc public, où la population ne s'attend pas à trouver des tiques. Il faut en réalité être vigilant dans tous les espaces végétalisés, y compris urbains. S'asseoir simplement dans l'herbe peut suffire pour attraper une tique, prévoir un petit tapis ou un paréo pour s'isoler du sol est impératif. Se couvrir les jambes et les bras, et utiliser du répulsif dans toute autre situation, sont des précautions qui doivent devenir des réflexes.

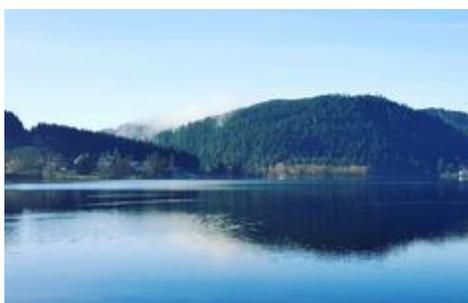
Inspection minutieuse.

Une tique infectée n'infecte pas forcément l'humain qu'elle mord. Reste que le mieux, pour limiter le risque de transmission, est d'ôter la bestiole le plus rapidement possible. Après chaque sortie, une inspection minutieuse s'impose. Les tiques s'accrochent de préférence dans les plis chauds et humides de la peau, comme l'arrière des oreilles, l'aîne, le nombril, les parties génitales, l'arrière des genoux, etc. Le cuir chevelu doit aussi être examiné. Les enfants sont particulièrement exposés. À l'œil, une tique se confond facilement avec un grain de beauté : il faut passer la main sur la peau pour en avoir le cœur net, par exemple au moment de la douche. Si vous trouvez une tique, usez d'un tire-tique pour l'enlever, puis désinfectez. Surveillez la zone, et consultez si une marque rouge en forme de cible apparaît puis s'étend autour de la piqûre : c'est le signe que la bactérie est dans l'organisme, un traitement antibiotique est nécessaire.



Vous pouvez, en prime, faire avancer la science, dans le cadre du projet participatif Citique, porté par l'Inrae. D'abord en

utilisant l'application « Signalement Tique », qui vient d'être revisitée. Plus ergonomique, elle permet de créer plusieurs profils par compte, y compris pour les animaux domestiques du foyer, et de disposer de l'historique des signalements ! Date, lieu et emplacement de la ou les piqûres sont à renseigner. Et si vous avez conservé la tique tuée, adressez-là au laboratoire « Tous chercheurs » de Champenoux : Programme Citique – Tous chercheurs – Laboratoire INRAE Nancy Grand-Est – 54280 Champenoux.





UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

BELFORT AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville
BP 462

90008 BELFORT CEDEX

TEL : 03 84 22 10 91

contact@belfort.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14h à 17h (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

Tous les Jeudis de 14h à 17h hors vacances d'été

BESANCON AL 251

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14 h à 17 h

Banque

Mardi , Jeudi de 14 h à 18h

Tous litiges

(administration , automobile

, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)

Vendredi de 14 h à 17 h

Banque et assurance

sur rendez-vous de préférence le mardi et le jeudi

litige santé

MONTBELIARD AL 251

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbéliard

TEL : 03 81 94 52 64

contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 9h30 à 11h30

Tous litiges

Mardi de 14h à 16h

Tous litiges

de 16h à 18h sur rendez vous

Tous litiges

Jeudi de 9h30 à 11h30

Tous litiges

DOLE AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

contact@jura.ufcquechoisir.fr

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation
salle N° 3

Lundi de 17h à 19h

VESOUL AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr

Contact uniquement sur rendez-vous par

message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71

(Réponse sous 48H)

Consulter notre site internet
<https://doubs.ufcquechoisir.fr>



Votre adhésion 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

Pour adhérer veuillez contacter votre association locale