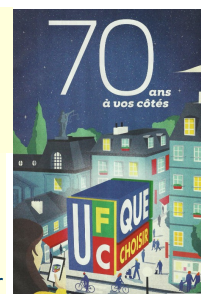




1951 - 2021 70 ans à vos côtés  
Nos combats, Vos victoires

Aujourd'hui, et demain?  
« Nous devons rester connectés aux préoccupations  
des consommateurs »

Alain BAZOT Président de UFC-Que Choisir



## Le consommateur Franc-Comtois AVRIL 2021

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N° 37 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

### Sommaire

### Édito par Monique Bisson

Page 2-3 70 ans à vos côtés  
1951 - 2021



Page 4 Concours photo



Page 5 6 Aides à la rénovation



Page 7 Etiquetage énergie



Page 8-9 Recouvrement amiable



Page 10 Litiges résolus

Page 11 Guide pratique du  
jardinage au naturel



On nous pose fréquemment la question « êtes- vous une association d'utilité publique ? » Il faut savoir que cette notion d'utilité publique n'apporte pas d'avantages mais est plutôt une entrave pour les associations qui perdent par là une certaine indépendance par les obligations que cette notion entraîne par rapport à l'administration.

Et à l'UFC, l'indépendance est primordiale. Par contre, nous sommes d'intérêt général puisque nous remplissons les conditions suivantes :

- « Avoir un caractère philanthropique, éducatif, scientifique, social... ou concourant à la défense de l'environnement naturel... »

Les dimensions éducatives et parfois sociales se retrouvent dans nos actions.

- « Avoir une gestion désintéressée et ne pas exercer une activité lucrative de manière prépondérante »

- « Ne pas fonctionner au profit d'un nombre restreint de personnes..... »

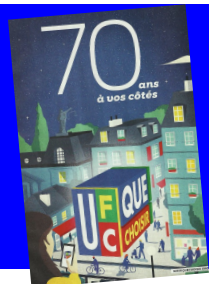
L'UFC Que Choisir ne se contente pas d'actions au seul profit de ses adhérents mais à celui de l'ensemble des consommateurs.

Nous ne vous oublions pas, notre juriste est toujours joignable au numéro habituel

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>



70 ans à vos côtés 1951 - 2021

# Nos combats, Vos victoires

## Déjà une longue histoire...

Retour sur les plus grands combats menés par l' UFC-Que Choisir depuis sa naissance. Avec cette préoccupation permanente : veiller à travers nos tests notamment, à ce que les produits mis sur le marché soient fiables, et sûrs.

### Alimentation

L' UFC-Que Choisir a toujours été très engagée dans les questions d' alimentation. Au cours des années 1980, elle dénonce le scandale du veau aux hormones et appelle les consommateurs à boycotter cette viande, dont le commerce sera finalement interdit. Aujourd'hui, son combat pour des pratiques plus vertueuses et plus transparentes demeure indispensable, comme l' a montré l'affaire des lasagnes à la viande de cheval en 2013. Parallèlement, en réponse aux attentes des Français, l'association se bat pour l'amélioration de la qualité et une meilleure information. Elle a ainsi été l'une des chevilles ouvrières du récent NUTRI-Score, arboré par un nombre croissant de produits.

### Logement

Dans ce domaine, l'UFC-Que Choisir a notamment lutté contre les factures d'eau trop salées(1990), les garanties excessives demandées aux locataires (2016) ou l'explosion des loyers dans les grandes agglomérations (l'association a milité pour leur encadrement). Elle défend aussi la tranquillité du particulier, harcelé par divers démarcheurs. Elle a d'ailleurs obtenu un résultat notable : l'interdiction, en 2020, du démarchage téléphonique pour le secteur de la rénovation énergétique.

### Banques et Assurances

Ce secteur a toujours donné du fil à retordre à l' UFC-Que Choisir. De 1970 aux années 2000, l'association a plusieurs fois ferrailé contre les banques, notamment quand elles ont voulu rendre les chèques payants (1986). Elle a aussi combattu les dérives du crédit à la consommation (notamment les redoutables revolving!), qui ont conduit de nombreux ménages au surendettement. La mobilisation a payé. Sans elle les frais bancaires ou injustifiés auraient sûrement continué à flamber ou à se diversifier. Au cours de ces derniers mois, l' UFC-Que Choisir a investi le terrain des assurances auto, habitation ou emprunteur. Avec un objectif en grande partie atteint: permettre au consommateur de résilier plus facilement son contrat (chaque année ou à tout moment) pour faire jouer la concurrence et voir baisser la facture!

### Justice

La défense des consommateurs passe par l'obtention d'évolutions institutionnelles avec, l'introduction de l'action de groupe dans les années 2000. Celle-ci permet l'indemnisation des victimes de litiges de masse. L' UFC-Que Choisir use également de sa faculté d'intenter des actions en justice. Citons parmi ses victoires, la condamnation pour entente des trois opérateurs historiques de téléphonie mobile (2005), celle du crédit foncier dans l'affaire des prêts immobiliers à taux variables non capés (2013), et en 2019 et 2020 celle de Google et Facebook pour des clauses abusives touchant à la protection des données personnelles.

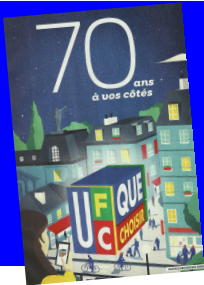
### Environnement

Plages polluées (1970), phosphates dans les lessives (années 1980), nitrates dans l'eau du robinet, pollution de l'air intérieur (2004), durabilité des biens (à partir de 2014 : par ses révélations, ses tests et ses actions l' UFC-Que Choisir a attiré l'attention sur des problématiques alors peu connues ou étouffées. A la clé une évolution de la réglementation visant à interdire des composants toxiques. Et surtout une prise de conscience, celle de la nécessité de protéger notre environnement. Cette réalité n'est désormais plus niée, et reste un enjeu prioritaire pour l'UFC-Que Choisir.



### Santé

Protéger la santé des consommateurs, voilà un thème transversal, présent lorsque l'on en aborde d'autres (alimentation environnement...). Et si l'association pointe régulièrement des médicaments ou des traitements inutiles, voire dangereux, elle aborde également l'économie de la santé. Comme il y a peu, à propos de la jungle tarifaire et de l'inflation des coûts supportés par les assurés des compléments santé.



# Nos missions à votre service

## Vous informer

*C'est l'un des rôles majeurs de l'UFC-Que Choisir.*

Grâce à ses tests, à ses enquêtes et études, l'association dénonce les dysfonctionnements des marchés, les produits ou pratiques inacceptables, les abus des professionnels.

Pour informer les consommateurs l'UFC-Que Choisir a développé ses propres médias : **Que choisir** et **Que Choisir Santé**, **Que choisir Argent**, **Que Choisir Pratique**, le site **Que Choisir.org** et plusieurs ouvrages pratiques. L'UFC-Que Choisir est très présente sur les réseaux sociaux. Enfin sur le terrain, les associations locales (AL) informent les consommateurs dans leurs permanences d'accueil, mais aussi via leurs propres sites internet et leurs bulletins ou communiqués de presse.



## Vous conseiller

*Aiguiller les consommateurs dans leurs choix, défendre leurs droits et leurs intérêts*, et ainsi leur permettre de peser collectivement sur le marché et face aux professionnels, est la deuxième grande mission de l'association. **Ses comparatifs en laboratoire** sont un moyen d'action historique, auquel s'ajoutent aujourd'hui les outils numériques : comparateurs ( banque en ligne, mutuelles , assurances habitation...) disponibles sur notre site internet, et application pour smartphones (**Quel cosmétique** et maintenant **QuelProduit**). Avec un même objectif : répondre aux attentes des consommateurs. **Les associations locales** conseillent les consommateurs en diverses occasions. Notamment lorsqu'elles les aident à régler leurs litiges avec des professionnels. Grâce à des moments d'échange, les consommateurs peuvent décrypter des sujets majeurs comme la nutrition, la consommation durable ou les arnaques, et acquérir **les bons réflexes**.



## Vous défendre

*Faire respecter et avancer les droits des consommateurs*, c'est le but poursuivi par l'UFC-Que Choisir lorsqu'elle agit auprès des tribunaux ou joue son rôle de groupe de pression. Par son lobbying, sur le plan international, national et local, elle entend faire changer les lois, pour une relation commerciale plus équilibrée, fondée sur une consommation plus juste et plus durable. Notre ambition est d'obtenir des avancées concrètes. De même, forte de l'agrément ad hoc, l'UFC-Que Choisir défend l'intérêt collectif des consommateurs devant toutes les juridictions. Elle s'investit également pour qu'ils soient indemnisés individuellement en cas de litige de masse grâce à l'action de groupe. La réussite de cette mission repose en partie sur la mobilisation des consommateurs à l'occasion de grands combats (pétitions, interpellations d'élus) comme ce fut le cas récemment pour l'interdiction du démarchage téléphonique ou encore la lutte contre la malbouffe.

**L'ambition de l'UFC-Que Choisir, ONG indépendante, est de représenter, rassembler et mobiliser tous les consommateurs qui soutiennent ses actions dans un vaste mouvement. Sa vocation est d'agir pour eux et avec eux.**



# Ayez l'art de dénoncer les dérives de l'hyperconsommation !



Dans le cadre des **70 ans de l' UFC Que-Choisir**, l'association UFC Que-Choisir du Doubs vous invite à participer au concours photo intitulé : « **Photogachis** »

***Suremballage, excès de publicités, gaspillage alimentaire, obsolescence programmée...***

Vous êtes exaspérés de voir autour de vous les méfaits de la surconsommation ? Prenez en photo ce que vous voulez dénoncer et tentez de remporter notre concours local voire même d'être sélectionné pour le concours national en octobre. Le gagnant national remportera **un magnifique vélo électrique d'une valeur maximum de 3000 euros**.

Ce concours est gratuit. Il est ouvert du **15 mars 2021 jusqu'au 1er mai 2021** à toute personne ayant sa résidence principale en France.

L'AL du Doubs organise localement ce concours avec son propre règlement à découvrir sur notre site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

## GASPILLAGE ALIMENTAIRE

### **Un label pour les cantines et les grandes surfaces**

Valorisation des parties les moins nobles des aliments, transformation des produits abîmés... ces pratiques permettent de limiter les pertes et les gaspillages de nourriture devraient bientôt, avec d' autres, se voir récompensés par un label. Il distinguera, dans un premier temps, les acteurs les plus vertueux de la distribution alimentaire (commerces) et de la restauration collective (cantines) : des secteurs tenus, par la loi du 10 février 2020, à une réduction de 50% de leur gaspillage alimentaire d'ici à 2025. Par la suite, d'autres comme les restaurants et l'industrie agroalimentaire, pourraient être aussi concernés. Le cahier des charges de ce label sera élaboré d'ici à la fin de l'année. Il constituera un outil supplé-

mentaire de la lutte contre ce fléau, aux côtés, entre autres, de l'obligation pour les grossistes de donner leurs invendus à des associations et de la clarification des dates de péremption. Des mesures utiles, alors que le gaspillage alimentaire serait responsable, d'après le groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat ( Giec), de près de 10% des émissions de gaz à effet de serre.



# Aides à la rénovation énergétique

RCF Emission Consommation : Enregistrement du vendredi 12 mars 2021

Pour relancer l'économie, le gouvernement mise notamment sur les travaux d'économie d'énergie. Mais entre la complexité des aides, le risque d'arnaques et l'incertitude sur les résultats, il est difficile de tout comprendre.



## 1./ Quelles sont les aides à la rénovation énergétique ?

Il existe plusieurs dispositifs pour vous aider à financer les travaux de rénovation. Il s'agit notamment de :

- MaPrimeRenov' ;
- Les certificats d'économie d'énergie ;
- La TVA à taux réduit ;
- L'éco prêt à taux zéro ;
- Les aides des collectivités locales ;
- Le programme « habiter mieux » de l'ANAH, qui concerne tous les travaux permettant un gain énergétique d'au moins 35 %.

Toutes ces aides ne se cumulent pas et leurs conditions d'applications peuvent varier selon la nature et l'ampleur des travaux envisagés.

## 2./ Ces aides sont-elles soumises à des conditions de ressources ?

Oui, la plupart des dispositifs sont sous conditions de ressources.

Certains travaux ouvrent droit à des aides, peu importe les ressources du demandeur, mais le montant de l'aide pourra varier en fonction de la catégorie fiscale des personnes, c'est notamment le cas des aides « coup de pouce ».

Par exemple l'isolation des murs par l'extérieur ouvre droit à l'obtention d'une aide au titre du dispositif MaPrimeRenov' pouvant aller de 15 à 75 € par m<sup>2</sup> selon les ressources des demandeurs.

## 3./ Pouvez-vous détailler le fonctionnement du dispositif MaPrimeRenov' ?

Depuis le 1er janvier 2021, les propriétaires occupants et les syndicats de copropriétaires peuvent en bénéficier. Dès juillet 2021, la liste des bénéficiaires sera élargie et les propriétaires bailleurs pourront également en profiter.

Cette prime vise de nombreux travaux portant sur les installations de chauffage comme l'installation d'une pompe à chaleur ou d'un poêle à granulés, les isolations thermiques ou encore d'autres actions comme l'installation d'une ventilation double flux.

Le montant de l'aide versée dépendra de la catégorie fiscale, le dispositif décomposant les ménages en 4 catégories de couleur, du plus modeste au plus aisé : bleu, jaune, violet, rose.

La plupart de ces travaux impliquent que le professionnel qui effectuera les installations soit reconnu RGE pour bénéficier de ces aides.



Pour profiter de cette aide, il faudra, dans un premier temps, obtenir des devis d'un ou plusieurs professionnels RGE, créer un compte sur le site du

gouvernement [MaPrimeRenov.gov.fr](https://www.mprime.gouv.fr) et déposer une demande. Ce n'est qu'après avoir reçu une confirmation de cette demande que les travaux pourront être lancés et il conviendra, une fois ceux-ci terminés, de transmettre la facture des travaux pour débloquer le paiement de la prime.

Il est important de respecter les étapes, car sinon il ne sera pas possible de demander la prime.

## 4./ Avec MaPrimeRenov', les certificats d'économie d'énergie sont également très présents, comment cela fonctionne-t-il ?

Il s'agit en effet de la seconde prime la plus mise en avant. Elle peut se cumuler avec le dispositif précédent sous réserves de certains plafonds.

**Le professionnel doit être reconnu**

**RGE pour bénéficier de ces aides.**

# Aides à la rénovation énergétique (suite)

RCF Consommation : Enregistrement du vendredi 12 mars 2021

**P**euvent en bénéficier les propriétaires occupants, les propriétaires bailleurs et les locataires pour leur résidence principale ou secondaire.

Il s'agit en réalité d'aides des entreprises, qui vendent de l'énergie. Ce dispositif oblige les fournisseurs d'énergie à promouvoir des actions efficaces d'économies d'énergie auprès des consommateurs. S'ils ne respectent pas leurs obligations, l'État impose aux fournisseurs d'énergie de fortes pénalités financières.

La demande de certificats d'économies d'énergie doit être réalisée avant tout engagement auprès d'un professionnel. La date d'engagement de vos travaux correspond à la date d'acceptation de vos travaux (signature du devis ou du bon de commande, versement d'un acompte ou tout autre engagement écrit et signé auprès d'un professionnel).



Cette demande de certificats d'économies d'énergie peut être effectuée auprès de vendeurs d'énergie, de grandes enseignes de la distribution ou de sites spécialisés.

Pour certains travaux, des primes dites « coup de pouce » seront possibles comme pour l'isolation ou

le remplacement d'une chaudière, il s'agit d'une bonification des certificats d'économies d'énergie. Elle ne peut donc pas se cumuler avec cette aide de base.

## 5./ Quelles sont les précautions à prendre, si je souhaite faire des travaux d'économie d'énergie ?

Il faut déjà élaborer son projet de rénovation, pour que les travaux aient une véritable efficacité ; il est préférable de miser sur une rénovation la plus globale possible du logement même si le coût est plus important.

Il ne faut surtout pas croire les paroles des commerciaux en cas de démarchage ou sur les foires et salons. Le montant des primes annoncées est parfois très exagéré. Il faut donc bien se renseigner auprès d'organismes compétents avant de signer.

Les agences gouvernementales que sont l'ANAH ou l'ADEME ne démarchent jamais, toute personne se présentant comme envoyée par l'une de ces agences

cherche donc à vous tromper.

Rappelons également que le démarchage téléphonique



pour ce type de travaux est désormais interdit, et tout contrat signé suite à un tel démarchage encourt la nullité.

De même, il faut vérifier que la société bénéficie bien des qualifications RGE pour les travaux envisagés,

pour cela, le site [faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr) dispose d'un annuaire des professionnels agréés.

Si l'entreprise n'est pas RGE, elle peut faire intervenir un sous-traitant agréé, mais cela devra être bien spécifié.

Toujours sur le site [faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr), il existe également 28 fiches à destination des particuliers pour les aider dans la réception des travaux réalisés, afin d'éviter au maximum les mauvaises surprises après le paiement de la facture.

## 6./ Où se renseigner pour connaître les aides auxquelles je peux prétendre ?

Il est fortement conseillé de prendre attache avec un conseiller FAIRE, F.A.I.R.E, afin d'être accompagné dans ses démarches et connaître avec précision les aides auxquelles on peut prétendre. Dans le Doubs, cette mission est assurée par l'ADIL, l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement.

Il est également possible de consulter le guide sur la rénovation énergétique en 2021 mise en ligne par l'ADEME, afin de connaître les aides existantes et leurs fonctionnements.





# Etiquetage Energie

RCF : Emission Consommation : Enregistrement du vendredi 12 mars 2021



## 1. Qu'appelle-t-on "étiquette énergie" ?

L'étiquette énergie est une fiche destinée au consommateur, qui précise les performances énergétiques d'un produit, afin de lui faciliter le choix entre divers modèles. L'efficacité énergétique de l'appareil est présentée en classes allant du plus économe au moins économe en énergie, c'est-à-dire de A à G.

## 2. De quand date cet étiquetage ?

Introduit en 1994 suite à une directive européenne pour l'électroménager, cet étiquetage a été étendu à l'automobile, puis à l'immobilier pour mieux informer le consommateur sur les performances environnementales d'un produit. Au fil des années, la qualité des appareils a progressé, si bien que la plupart ont atteint la classe A. C'est pourquoi une nouvelle directive européenne a mis en place en 2011 un étiquetage plus lisible et introduisant les classes A+, A++ et A+++.

## 3. Quelles informations doit contenir l'étiquette énergie ?

L'étiquette énergie comprend au moins 4 informations, à savoir :

- . les références de l'appareil, du modèle et du fabricant ;
- . la classe énergétique, soit un code couleur associé à une lettre ;
- . la consommation de l'appareil ;
- . le bruit en décibels émis par l'appareil.

## 4. Qu'en est il aujourd'hui de cet étiquetage énergie ?

En 2017, plus de 90% des appareils obtenaient un score supérieur à la classe A. De plus, les plus énergivores ont été proscrits. Il en est ainsi des réfrigérateurs, où ceux notés de A à G ont été interdits à la vente en 2012, tout en maintenant l'échelle complète sur l'étiquette, ce qui trompe le consommateur. Pour rendre l'étiquetage plus efficace, des organisations environnementales et des associations de consommateurs, dont l'UFC Que choisir ont fait pression sur la Commission européenne pour réviser cette classification énergétique. C'est ainsi qu'un nouveau dispositif est applicable depuis le 1er mars 2021.

## 5. Alors, en quoi consiste ce nouvel étiquetage énergie ?

Une nouvelle étiquette a fait son apparition avec le maintien des 7 classes (de A à G). En 2021, sont concernées 5 familles de produits : lave linge, lave-vaisselle, réfrigérateur-congélateur, téléviseur, luminaire. Le législa-

teur a souhaité que la classe A soit très difficile à obtenir, pour encourager le progrès technologique et assurer une stabilité réglementaire. Pour éviter que, dans quelques années, une majorité d'appareils ne se retrouve en classe A, et ainsi que la lisibilité de l'étiquette soit à nouveau mise à mal, il a été prévu le durcissement de cette classe, dès lors que 30% des références l'auront atteinte. De plus, si une classe venait à être supprimée, ce qui pourrait être le cas de la classe G, elle serait maintenue sur l'affiche, mais en grisé, pour ne pas tromper le consommateur. En outre, un QRcode renvoie vers la page du produit dans une base de données.

## 6. Au-delà de l'information du consommateur, faut-il en attendre des économies d'énergie ?

En premier lieu, on peut préciser que, selon une enquête effectuée en 2018, l'étiquetage énergie est un critère de choix important pour 90% des consommateurs français, ce qui a pour effet d'inciter les industriels à produire des appareils de plus en plus économes en énergie.

A titre d'exemple, l'UFC Que choisir rappelle qu'en programme éco, un lave vaisselle consommait en moyenne en 1994 27 litres d'eau par cycle, 13 litres en 2009 et moins de 10 litres aujourd'hui. On peut faire le même

**Un nouveau dispositif est applicable depuis**

**le 1er Mars 2021**

constat sur les réfrigérateurs, qui sont, de nos jours, 9 fois moins énergivores qu'en 1994. Ceci a une traduction financière pour le consommateur. En effet, dans les années 1990, réfrigérateurs et congélateurs représentaient près d'1/3 de leur consommation d'électricité, tandis qu'en 2020, selon l'ADEME, le froid et le lavage ne pèsent plus que 18,5% de la facture des ménages, ce qui constitue un progrès important.

## 7. L'association de consommateurs que vous représentez est-elle satisfaite de l'évolution de cette réglementation ?

Il faut savoir que l'étiquetage énergie fait l'objet de pressions importantes de la part des fabricants d'appareils électroménagers. Afin de promouvoir une consommation responsable, qui passe par une information lisible, l'UFC Que choisir s'est battue pour une révision de l'étiquette énergie. Aujourd'hui, elle se mobilise pour sa généralisation et pour l'intensification des contrôles.

Elle demande également qu'apparaisse sur les appareils leur durée de vie, étant rappelé qu'elle lutte au niveau européen contre l'obsolescence programmée.

On peut aussi rappeler qu'en janvier 2021 est entrée en vigueur l'obligation issue de la loi anti gaspillage d'afficher sur de nombreux types d'appareils un indice de réparabilité.

# Le recouvrement amiable des créances

RCF : Emission Consommation : Enregistrement du vendredi 12 mars 2021

## 1./ En quoi consiste le recouvrement amiable ?

Lorsqu'un créancier n'arrive pas à se faire rembourser sa créance, il engage souvent, dans un premier temps, un recouvrement amiable, afin d'obtenir un paiement volontaire. Il utilise ses propres moyens (service recouvrement, contentieux...) ou mandate un tiers à cette fin (société de recouvrement ou huissier de justice).



Si ses tentatives restent infructueuses, il pourra s'orienter vers des mesures conservatoires (gage, hypothèque...) ou un recouvrement judiciaire.

Le recouvrement amiable est donc une phase située en dehors de toute procédure judiciaire.

## 2./ Dans quel cadre s'inscrit l'activité des sociétés de recouvrement ?

L'activité des sociétés de recouvrement se situe dans le cadre du règlement amiable des créances, soit lorsqu'une société mandate l'organisme de recouvrement pour obtenir le paiement de sa dette, soit lorsqu'une société de recouvrement rachète directement des créances auprès de sociétés pour un prix modique et tente ensuite d'en obtenir le remboursement à ses risques..

Dans le cas d'une cession de dette à la société de recouvrement, cette

cession ne sera opposable au débiteur qu'après notification ou si celui-ci prend acte de l'intervention de la société en répondant directement à celle-ci. Tant que la cession n'est pas opposable, le débiteur reste libre de payer le premier créancier qui a cédé la dette.

Le code des procédures civiles d'exécution encadre ainsi l'activité des personnes physiques ou morales non soumises à un statut professionnel (huissier par exemple) qui, d'une manière habituelle ou occasionnelle, même à titre accessoire, procèdent au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui.

S'agissant de sociétés spécifiques, leur statut ne doit pas être confondu avec celui des huissiers de justice.

## 3./ Comment les huissiers de justice peuvent-ils intervenir dans le recouvrement amiable des créances ?

Un huissier de justice est un officier public ministériel. Il est chargé de faire exécuter les décisions de justice et de procéder au recouvrement forcé des créances.

La loi l'autorise aussi à proposer des services de recouvrement amiable de créances pour compte d'autrui. Cette double casquette peut induire en erreur le débiteur sur la nature juridique du recouvrement (recouvrement forcé ou amiable).

Si un huissier de justice vous adresse une demande de paiement, vous devez être en mesure de savoir à quel



titre il intervient. Si vous avez un doute, n'hésitez pas à demander des précisions.

Dans ce cas, en raison de son statut, l'huissier de justice n'est pas soumis aux mêmes règles que la société de recouvrement de créances. Pour autant, un huissier a, lors du recouvrement amiable, des pouvoirs limités, tant qu'il n'est pas en possession d'un titre exécutoire (principalement un jugement).

En matière de recouvrement amiable de créances publiques (par exemple, une dette auprès d'un hôpital public, d'une collectivité territoriale), il existe un monopole au bénéfice des huissiers de justice. Dans ce cas, alors que nous sommes pourtant dans une phase amiable, le débiteur supporte des frais d'huissier.

Le rachat de créances est, en revanche, une activité strictement interdite aux huissiers de justice.

## 4./ Qu'est-ce que la mise en demeure utilisée pour demander un paiement ?

Il s'agit de l'acte par lequel un créancier exige du débiteur le remboursement d'une dette sous peine de versement de dommages et intérêts. Elle revêt un caractère beaucoup plus



# Le recouvrement amiable des créances (suite)

RCF : Emission Consommation : Enregistrement du vendredi 12 mars 2021

strict qu'une simple lettre de relance.

Elle est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par signification d'huissier, c'est-à-dire une visite au domicile du débiteur. Il faut en effet connaître avec certitude la date à laquelle le débiteur a été informé de la demande, avant de pouvoir le sanctionner.

Toutes les demandes reçues par lettre simple, SMS, mail ne peuvent donc en avoir les effets et peuvent être purement et simplement ignorées.

## 5./ Quelles sont les choses à vérifier, si une société de recouvrement me contacte ?

Il faut avant tout vérifier s'il s'agit d'une demande de paiement pour une créance rachetée ou non, dans ce cas, cela doit apparaître clairement.

Vérifiez la provenance du document, l'identité du créancier, le détail de la somme réclamée et en vertu de quel titre ou acte il agit. Ces informations doivent obligatoirement figurer par écrit.

Pour qu'une créance soit recouvrable, vous devez vérifier que la créance réclamée est justifiée, qu'elle correspond bien à un contrat, pour le bon montant et si le créancier était en droit de demander ce paiement.

Vérifiez aussi que la créance n'est pas prescrite ou forclosée, c'est-à-dire que le délai pour agir en justice est

dépassé, ou éteinte c'est-à-dire trop ancienne pour être réclamée. Si rien n'empêche de demander le paiement d'une telle dette de façon amiable, il ne sera pas possible de vous y contraindre.

Enfin, vérifiez que la somme réclamée correspond au montant principal de la dette, avec ses éventuels intérêts et accessoires. Le créancier doit payer personnellement les frais engagés pour le recouvrement et ne peut pas vous les imputer.

**Le créancier ne peut faire procéder à la vente des biens saisis que s'il a obtenu un titre exécutoire,**

## 6./ Quelles sont les méthodes de recouvrement utilisées ?

Les sociétés de recouvrement, qui interviennent pour le compte d'un tiers, doivent obligatoirement adresser un écrit respectant un formalisme prévu par la loi dans un premier temps.

Une fois cette démarche faite, ou en cas de recouvrement d'une créance rachetée, la société de recouvrement est libre d'utiliser tout moyen pour vous contacter : lettre, SMS ou appel téléphonique. Les méthodes em-

ployées font parfois l'objet de dérapages et peuvent caractériser des infractions.

De façon générale, ne vous laissez pas impressionner. Le créancier ne peut faire procéder à la vente des biens saisis que s'il a obtenu un titre exécutoire, c'est-à-dire une décision de justice ou un acte notarié imposant le paiement d'une dette.

Si les actions de la société se font de plus en plus fréquentes et pressantes malgré votre refus, cela peut caractériser des appels téléphoniques malveillants voire un harcèlement.

Les sociétés de recouvrements qui entretiennent une confusion quant à leur rôle et les limites du recouvrement amiable de créances peuvent être condamnées.

Il en sera ainsi de celles qui utilisent le logo des huissiers de justice, qui envoient des documents ressemblant à des actes d'huissier, voire à des décisions de justice.

Par exemple, une société de recouvrement a été condamnée pour pratiques commerciales trompeuses, quand elle demandait des frais supplémentaires ne devant en aucun cas être à la charge du débiteur et qui utilisait des mises en demeure écrites faisant référence à des articles de textes législatifs ou réglementaires pour signifier une prétendue légitimité



# Litiges résolus

## **... Suite à un cancer, Madame G avait consulté un chirurgien plastique pour la réalisation de soins.**

Elle s'est ainsi rendue au cabinet du médecin 5 fois pour 2 opérations. Des analyses des tissus retirés afin de connaître l'état d'avancement de sa maladie ont été réalisées. Pour chacune des visites Madame G a réglé la somme de 50 € outre un dépassement d'honoraire de 200 €. Lors des consultations, le médecin n'a jamais pris la carte vitale de sa patiente et ne lui a également jamais remis de formulaire pour obtenir un remboursement de l'assurance .

L'absence de remboursement par la sécurité sociale provoquant également l'impossibilité d'une prise en charge par la complémentaire santé. De plus, Madame G s'apercevra que le dernier prélèvement effectué par le médecin n'a jamais été envoyé pour analyse en laboratoire. Face à cette situation, Madame G a demandé plusieurs fois au médecin de régulariser cette situation, sans effet. Elle a donc consulté notre association qui est intervenue auprès du professionnel de santé pour qu'elle obtienne un remboursement des sommes versées. Le professionnel ne s'exécutant pas, Madame G avait également pris attache avec l'ordre des médecins dont les demandes auprès du médecin étaient également restées sans réponse. Nous avons donc également informé l'ordre de nos actions. Suite à ce nouveau signalement, l'ordre des médecins a décidé de porter l'affaire devant la chambre disciplinaire de l'ordre des médecins, Madame G n'étant pas la seule personne à s'être plainte pour les mêmes faits.

**Notre association a donc aidé Madame G à constituer son dossier pour l'audience disciplinaire.**

Si le médecin a finalement régularisé la situation pour permettre le remboursement de Madame G avant l'audience, la chambre disciplinaire a notamment constaté que les explications apportées par le médecin sur l'absence de feuille de soin n'étaient pas de nature à justifier l'absence de ces documents et que le médecin avait également manqué à son obligation d'information et de soins consciencieux envers sa patiente, pour ne pas avoir fait analyser le dernier prélèvement.

**La chambre a ainsi condamné le médecin à une sanction disciplinaire et à verser la somme de 150 € à Madame G au titre des remboursements des frais exposés pour la procédure.** À ce jour le médecin n'a pas encore versé cette somme de 150 € mais n'a pas interjeté appel de la décision de la chambre disciplinaire.

## **... Le 22 juillet 2019, Madame H nous expose son litige avec un chirurgien dentiste-implantologue qui a posé des implants à son mari. Le différend porte sur les honoraires et les soins prodigués.**

Madame H nous indique qu'il était prévu 6 implants, selon le devis « prothèse fixe » signé du 2 janvier 2019 pour une somme de 15 350 €. Le 4 Février 2019, Monsieur H subissait un infarctus et un AVC le laissant dans un état végétatif.

Depuis, il a retrouvé un équilibre moteur, mais le cerveau endommagé ne lui permet plus de réagir. Le diagnostic est encéphalopathie post anoxique appelée médicalement « maladie invisible ». Le 13/06/2019, Monsieur H a subi un scanner au cabinet dentaire, dans des conditions difficiles, compte tenu de son état de santé. Le 1er juillet 2019, le praticien pose 8 implants sans devis, ce qui ne correspond pas au 1er devis signé, majorant les honoraires très fortement. Le dentiste ne permet pas à Mme H d'assister aux soins de son époux. Le 3 juillet 2019, le praticien pose 2 appareils provisoires fixes.

Madame H a réglé 11090 € par 3 chèques ce complément d'honoraires, dont un chèque a été encaissé le même jour. Les chèques ont été rédigés par le praticien devant le désarroi de Mme H, qui ne demandait que des soins a minima, permettant à son mari de s'alimenter.

**Par courrier du 31 juillet 2019, l'UFC envoie un courrier recommandé au professionnel, en lui rappelant les faits, et en indiquant qu'il doit informer et conseiller son patient sur les méthodes de soins proposés, ainsi que leurs coûts. Cette information étant l'objet d'un devis écrit et signé par le patient. Il doit aussi tenir compte de l'état de santé du patient pour prodiguer ses soins.**

Le Dentiste répond que Mme H se préoccupe plus du coût des soins, que de la santé de son mari et prétend que celui-ci était sain de corps et d'esprit, et a accepté le traitement en toute connaissance de cause. Il conteste l'existence de toutes contre-indications médicales. Mme H avait également saisi l'association France Victimes39 - Juravem et, c'est ensemble que nous écrivons au Président du Conseil de l'ordre des Chirurgiens-dentistes du Jura pour porter à sa connaissance les faits sans nommer le professionnel. Le Conseil de l'ordre des chirurgiens-dentistes du jura nous demande les coordonnées du dentiste et nous propose une réunion de conciliation. Celle-ci a lieu le 10/02/2020. **Un procès-verbal de conciliation a été établi entre Mme H et le professionnel, qui prévoit un accord financier où sont pris en compte les seuls devis signés par le patient : le professionnel, renonçant à une partie des honoraires réclamés.**





## Pourquoi choisir cet ouvrage Que Choisir ?

- ▶ **Pour réussir un beau jardin en respectant l'environnement :** en protégeant la nature, vous obtiendrez de magnifiques résultats !
- ▶ **Pour faire les choix les plus adaptés à votre jardin :** en prenant en compte ses particularités et ses contraintes spécifiques, vous en tirerez le meilleur parti possible !
- ▶ **Pour maîtriser toutes les techniques et tous les gestes utiles :** grâce à des méthodes simples et naturelles, vous ferez croître et embellir toutes vos plantes !
- ▶ **Pour découvrir les plantes qui conviennent le mieux à un jardin au naturel :** laissez-vous guider par nos fiches pratiques, elles vous aident à sélectionner les variétés les plus intéressantes !
- ▶ **Pour contrer efficacement nuisibles et maladies :** en suivant nos conseils préventifs et curatifs, vous gagnerez la bataille le plus naturellement possible.
- ▶ **Pour faire un point sérieux sur les équipements et produits existants :** amendements, engrais, outils et écolabels n'auront plus aucun secret pour vous !



**Un ouvrage  
100% pratique  
100% plaisir**

- **Un grand format 19 x 25 cm** très pratique.
- **432 pages illustrées** de nombreuses photos en couleurs.
- **Tous les grands principes, gestes et techniques** du jardinage au naturel.
- **Plus de 250 fiches de plantes :** arbres, arbustes, grimpantes, fleurs vivaces, bulbeuses, annuelles et bisannuelles, légumes, fruits, herbes aromatiques...
- **24 pages d'un calendrier du jardinage** mois par mois.
- **Profitez-en dès aujourd'hui :**  
30 € + 4,50 € de frais de traitement et d'envoi, soit un **total de 34,50 €.**



**Commandez vite  
cette référence incontournable  
[kiosque.quechoisir.org/livre/](https://kiosque.quechoisir.org/livre/)**







## 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](mailto: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](mailto: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**

### **DOLE** AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto: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](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par**

**message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**

( Réponse sous 48H )



### **MONTBELIARD** AL 251

52 rue de la Beuse aux loups  
25000 Montbeliard

TEL : 03 81 94 52 64 [contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 9h 30 à 11h30**

**Mardi de 14h à 16h**

**Jeudi de 9h30 à 11h30**

**En raison du Covid 19 toutes nos  
AL sont fermées . Le traitement  
des litiges se fait uniquement par  
téléphone ou en ligne.**

<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**