

## La Gazette du Consom'acteur

### Un Correspondant Santé dans votre AL



Notre Association Locale vient de renforcer son équipe de bénévoles d'un Correspondant Santé. Ancien Référent Régional à l'UFC-Que Choisir, notre Correspondant Santé est le représentant des usagers dans les établissements de santé.

Le représentant des usagers agit principalement pour le respect des droits des usagers et pour l'amélioration qualitative du système de soins. Il examine les réclamations de nos adhérents, peut leur apporter écoute, conseil et appui dans le cadre de ces réclamations ou de traitement des litiges. Il participe à diverses commissions dans les hôpi-

taux et dans les principaux établissements de proximité. L'UFC-Que Choisir est notamment représentée à l'hôpital Mignot, aux cliniques des Franciscaines et du château de la Maye, à l'hôpital privé de l'Ouest Parisien et à l'hôpital de Rambouillet.

Pour rencontrer notre Correspondant Santé, contactez-nous par les moyens habituels (mail, permanence ...).

### Un peu plus de transparence dans les services téléphoniques

Pour apporter plus de transparence et de visibilité dans la tarification liée aux numéros spéciaux (08 xx xx xx xx et numéros courts à 4 ou 6 chiffres), l'ARCEP a mis en œuvre, depuis le 1<sup>er</sup> octobre, un nouveau modèle tarifaire des Services à Valeur Ajoutée (SVA), plus simple et plus clair qui est décomposé en deux parties. L'une correspond au prix de la communication téléphonique et l'autre au prix du service fourni par l'entreprise éditrice de la prestation (SAV, informations...).

Trois nouvelles familles de numéros spéciaux, de couleur différente et accompagnées d'un message gratuit en début d'appel, sont ainsi créées:

**Numéro gratuit** (à 10 chiffres commençant par 0801 à 0805 ou à 4 chiffres débutant par 30 ou 31): L'appelant ne paie ni le coût de la communication ni le coût du service.

**Numéro au tarif banalisé** (à 10 chiffres débutant par 0806 à 0809 ou à 4 chiffres débutant par 32,36 ou 39): L'appelant paie le coût d'une communication normale, tarif vers un fixe national, et le coût du service est gratuit.

**Numéro au tarif majoré** (débutant par 081,082 ou 089): L'appelant paie le prix d'une communication normale plus le prix du service.

Tarification gratuite	0 801 123 456	Service & appel gratuits
Tarification banalisée	0 806 123 456	Service gratuit + prix appel
Tarification majorée	0 825 123 456	Service 0,15 €/min + prix appel

Pour les autres numéros courts (commençant par 3, hormis 30 et 31), assistance opérateur (débutant par 10) ou service de renseignements téléphoniques (commençant par 118), la tarification reste malgré tout toujours aussi peu claire.

### Nouveau retard pour la liste d'opposition au démarchage téléphonique



Dans notre Gazette n°8 de juillet dernier, nous vous annoncions la création pour cet automne d'une nouvelle liste d'opposition au fléau actuel que constitue le démarchage téléphonique. Mais voilà, c'était sans compter sur les lourdeurs de notre administration. L'appel d'offres lancé pour sélectionner le prestataire, gestionnaire de cette liste, vient d'être déclaré infructueux. Un nouvel appel d'offres doit donc être lancé et nous pouvons maintenant espérer une mise en service de cette liste au **1<sup>er</sup> trimestre 2016** ...avant d'avoir enfin la paix ?

Le contenu de cette lettre est confidentiel et destiné exclusivement aux adhérents de l'association locale UFC-Que Choisir du Parc-Chevreuse. Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

#### Loi Carrez



Lorsque vous vendez un bien immobilier dont la surface calculée selon la loi Carrez est surévaluée de 10%, l'acquéreur est en droit de vous réclamer le remboursement du trop-perçu. Mais un arrêt de la Cour de Cassation du 28 janvier 2015 engage aussi la responsabilité du professionnel qui a effectué les mesures. Vous pouvez désormais lui réclamer des dommages-intérêts au titre « d'une perte de chance de vendre son bien au même prix pour une surface moindre ».

#### UFC-Que Choisir

AL du Parc-Chevreuse  
Association à but non lucratif  
affiliée n°789

Siège social : Les Marronniers  
RD 58 - 78320 LEVIS ST NOM  
contact@parc-chevreuse.  
ufcquechoisir.fr

www.ufc-parc-chevreuse.org



Vous recevez cette lettre car vous êtes adhérent à notre association locale.

Pour ne plus la recevoir, adressez-nous un courrier à l'adresse ci-dessus ou cliquez sur le lien

[DESINSCRIPTION](#)

**100 000**

C'est le nombre d'abonnés payants au site de la Fédération

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

L'UFC-Que Choisir est fière d'annoncer ce passage symbolique depuis la mi-octobre.

#### Frais d'itinérance

Le parlement européen vient d'adopter le texte signant la fin des frais d'itinérance (roaming) à compter du 15 juin 2017.

Il sera alors possible de voyager dans toute l'Union Européenne sans payer de surcoût avec les communications mobiles.

#### La fibre à Lévis



Le raccordement des consommateurs à la fibre avance mais l'impatience des Lévisiens est très grande, beaucoup nous ont contacté.

Les travaux sont quasi terminés et nous vous conseillons de faire votre demande de raccordement avant fin décembre pour bénéficier de l'offre commerciale du moment en vous rendant dans une agence commerciale Orange.

En cas de difficulté, nous contacter par mail, nous vous communiquerons les coordonnées du commercial d'Orange en mesure de vous apporter une réponse.



## Action de groupe : un an après, quel bilan ?

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2014 et présentée comme la mesure phare de la loi Hamon, quel bilan pouvons-nous tirer un an après l'introduction tant attendue de l'action de groupe ?

Les entreprises craignaient d'être submergées par un flot d'actions à leur rencontre. Or les associations de consommateurs, conscientes des difficultés du système, n'ont engagé que cinq procédures en un an : Trois dans le domaine de l'immobilier locatif (dont la première introduite par l'UFC-

Que Choisir contre FONCIA le jour même de l'entrée en vigueur de cette mesure), une dans le domaine financier et une dans le domaine des communications électroniques.

La secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, Martine Pinville, juge pourtant ce bilan plutôt positif. Les associations de consommateurs sont nettement moins enthousiastes et pour cause puisqu'à ce jour, aucune de ces procédures n'a abouti, à l'exception de celle du SLC-CSF contre Paris Habitat-OPH, qui s'est soldée par un accord transactionnel, ne prévoyant du reste qu'un dédommagement partiel des victimes. Les quatre autres actions en sont toujours au stade de la première phase, à savoir celle de la recevabilité de l'action et de jugement sur la responsabilité du professionnel.

Selon Alain Bazot, président de l'UFC-Que Choisir, on se heurte principalement au problème de l'évaluation financière des préjudices. Une des portes de sortie serait la possibilité de prendre en compte le préjudice moral comme par exemple pour les usagers des transports franciliens.

Dans ce cas précis, l'UFC-Que Choisir a rencontré les différents collectifs, mais très concrètement l'action de groupe n'est pas envisageable car elle ne permet pas de faire collectivement ce qu'on ne peut pas faire individuellement. Les obligations du transporteur sont très restrictives pour obtenir une indemnisation quand un train arrive en retard. Il a une obligation de sécurité mais en cas de retard et de préjudice, la jurisprudence n'admet que les préjudices directs et prévisibles pour le transporteur.

A noter que le champ d'application de l'action de groupe sera prochainement étendu au domaine de la santé (1<sup>er</sup> juillet 2016 au plus tard) et à celui de la discrimination.

#### Les cinq actions de groupe engagées au 30 septembre 2015

- 1/10/2014: UFC-QC contre FONCIA pour le remboursement de frais irrégulièrement perçus ;
- 14/10/2014: CLCV contre AXA-AGIPI, pour non-respect du taux de rémunération garanti du contrat Cler ;
- 14/10/2014: SLC-CSF contre Paris Habitat-OPH pour le remboursement de frais liés à un dispositif de télésurveillance ;
- 03/11/2014: CNL contre la société Immobilière 3F pour le remboursement d'une pénalité abusive en cas de retard de paiement ;
- 12/05/2015: Familles Rurales contre SFR au titre de promesses trompeuses sur sa couverture 4G.

## Litiges—Encourager le règlement à l'amiable !

Afin de désengorger les tribunaux et d'éviter des actions en justice souvent coûteuses, l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, transposition nationale d'une directive européenne du 21 mai 2013, impose aux professionnels de garantir aux consommateurs un droit à la médiation.

Dorénavant, avant de saisir la justice, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Tous les litiges sont concernés, sur le sol français ou entre pays européens dans tous les secteurs. En sont toutefois exclus les services d'intérêt général non économiques (administration par exemple), ceux de la santé fournis par les professionnels du secteur et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Le médiateur ne peut être saisi qu'après épuisement des recours du consommateur auprès des services chargés de la clientèle ou en l'absence de réponse de ces derniers. Le consommateur doit alors introduire sa demande auprès du médiateur dans un délai d'un an à compter de sa première réclamation auprès du professionnel.

