Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
Association Locale du Parc-Chevreuse
www.ufc-parc-chevreuse.org

La Gazette du Consom'acteur

n°21 — septembre2017

Décision du Conseil d'État sur le tarif réglementé de vente du gaz

Suite à une requête déposée par l'association nationale des opérateurs détaillants en énergie (ANODE) en juillet 2013, le Conseil d'État vient d'annuler le décret du 16 mai 2013 relatif à la fixation des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Ce décret permettait d'obtenir une formule de calcul du tarif réglementé du gaz véritablement transparente tenant compte, grâce à un audit régulier, des coûts réels d'approvisionnement d'ENGIE (ex-GDF Suez). L'UFC-Que Choisir s'inquiète des répercussions à venir de cette décision, laquelle ouvre la porte à un risque de contentieux plus large menaçant l'existence même du tarif réglementé de vente du gaz.

Même si le Conseil d'État n'a pas demandé la disparition du tarif réglementé de vente du gaz, sa décision est clairement une porte ouverte à de futurs contentieux visant à remettre en cause le tarif réglementé de vente. Cette décision pourrait avoir de profondes conséquences pour les consommateurs. En effet, dans un marché ouvert, le tarif réglementé protège les consommateurs en agissant comme un prix plafond impossible à dépasser pour les offres de marché proposées par les fournisseurs alternatifs. Au-delà du risque d'augmentation des prix, sa disparition entraînerait la fin d'un référentiel de marché permettant aux consommateurs d'évaluer l'intérêt et la pertinence des offres de marché.

Contrairement à l'argumentaire développé par l'ANODE devant le Conseil d'État, le tarif réglementé n'est pas un frein à la concurrence. Preuve en est la progression des parts de marché des fournisseurs alternatifs, passées de 13 % en 2013 à 24 % actuellement. On peut s'inquiéter des répercussions de cette décision sur les tarifs réglementés d'électricité. En effet, si la concurrence sur le marché du gaz apparaît possible grâce à un approvisionnement ouvert et diversifié, il en va tout autrement du marché de l'électricité, le monopole d'EDF sur la production nucléaire rendant la situation plus complexe. La fin des tarifs réglementés sur ce marché se traduirait donc par une forte hausse des prix pour l'ensemble des consommateurs français, y compris pour les clients des fournisseurs alternatifs.

Téléphonie mobile et Internet : les mauvaises surprises de la rentrée

SFR, Bouygues et Orange ont profité de la torpeur estivale pour augmenter discrètement le prix de certains de leurs abonnements.

SFR, le plus gourmand a décidé d'augmenter le prix de l'abonnement de la plupart de ses clients fixes et mobiles de 2 à 5 € par mois. Les clients mobiles de l'offre « low cost Red » de SFR n'ont pas été épargnés: leur abonnement leur coûtera désormais 1 ou 2 € de plus par mois. Bouygues, de son côté, a décidé de facturer en supplément les frais de location de sa BBox Miami, qui étaient jusque-là inclus (+ 3 €/mois) et Orange a fait passer le prix de son offre fixe Découverte Internet de 21 à 24,99 € (+ 3,99 €/mois) et celui de son forfait mobile Mini de 14,99 € à 16,99 € (+ 2 €/mois).

Les montants de l'aide au mérite pour la rentrée scolaire

Les lycéens boursiers qui ont obtenu leur baccalauréat avec la mention "Très bien" en 2017 bénéficient, sous conditions, de l'aide au mérite, pour l'année universitaire 2017-2018. Son montant varie selon que l'élève est un nouveau ou un ancien boursier.

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

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

vente forcée

Vous avez changé de fournisseur d'énergie bien que vous n'ayez fait aucune demande en ce sens et signer aucun contrat. De même, vous avez reçu un livre à votre domicile alors qu'aucune commande n'a été effectuée. Un courrier accompagnant votre colis vous invite soit à le renvoyer, soit à le garder moyennant son paiement. Cette pratique est **interdite** par le code de la consommation et par le code pénal. En effet, elle exerce une forme de pression sur le destinataire qui, se sentant contraint, finit par payer le prix demandé plutôt que de procéder au renvoi, souvent à ses frais.

L'INC vous présente sur son site les démarches à suivre pour éviter les tracas suite à une vente forcée:

http://www.conso.net/content/la-vente-sans-commande-prealable-la-vente-forcee-par-correspondance

Médicaments à base de codéine

Les médicaments jusqu'alors en vente libre contenant de la codéine ou d'autres opiacés comme le dextrométhorphane, l'éthylmorphine ou la noscapine ne peuvent plus être délivrés que sur ordonnance. Agnès Buzyn, la ministre de la Santé, a pris un arrêté à effet immédiat dans ce sens. La décision peut sembler soudaine, mais l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM) alerte depuis longtemps déjà sur l'usage détourné de la codéine. Prisée des toxicomanes comme substitut à l'héroïne, elle est aussi utilisée par des adolescents ou de jeunes adultes dans des cocktails euphorisants appelés purple drank ou lean. La codéine en sirop (Euphon, Néo-Codion, etc.) est alors mélangée à du soda et à un antiallergique en vente libre, en général de la prométhazine, pour atténuer les démangeaisons que peut provoquer la codéine.

Outre son effet addictif, la codéine peut, chez des sujets sensibles, être trop rapidement transformée en morphine dans l'organisme, ce qui les expose à une surdose et à la mort par arrêt respiratoire, même s'ils ont pris peu de codéine. Depuis le début de l'année, deux adolescents sont décédés, et plusieurs cas d'intoxication ont été signalés.

Il faudra donc en passer par le médecin, désormais, pour obtenir des médicaments à base de codéine.

Politique commerciale à deux vitesses d'Engie

Comme dans d'autres grandes entreprises, Engie (ex-GDF-Suez) classe ses abonnés au gaz ou à l'électricité en plusieurs catégories: d'abord la catégorie « Solidarité », qui réunit les bénéficiaires des minima sociaux et les surendettés, puis la catégorie « Essentiel » où se retrouvent les locataires. Ensuite la catégorie « Premium » qui rassemble les propriétaires, elle-même divisée en deux groupes: les « Premium2 », qui consomment moins de 6 000 kWh par an, et les « Premium1 » au-delà. Enfin tout en haut de l'échelle, on trouve les *« VIP ».*

Pour que les oreilles d'Engie soient sensibles à vos réclamations, mieux vaut faire partie des Premium1 ou des VIP. Le Premium1 bénéficie de gestes commerciaux supérieurs à ce que peut prétendre tout autre client. La consigne est claire: il faut tout faire pour conserver un client « Premium 1 ». Si jamais il manifeste la moindre envie de changer de fournisseur, s'il s'inquiète des tarifs du marché, s'il a déjà appelé trois fois, branle-bas de combat: Engie va sortir le grand jeu. L'accueil est fait *« avec courtoisie »* et le conseiller peut offrir jusqu'à 7 mois d'abonnement gratuit ou 150 € de remise comme pour ce couple qui en saute de joie… Royal ! Si vous êtes un super consommateur de gaz ou d'électricité, n'hésitez pas ! Et on ne vous parle pas des VIP, les abonnés à *« risque médiatique fort »* ou à *« tiers influent ».* Là, la réclamation est qualifiée de *« délicate »* et elle est envoyée directement dans les hautes sphères d'Engie pour le meilleur arrangement possible.

Prix « citron » pour Orange

Mme P., âgée de 90 ans, se rend à la boutique d'Orange de Périgueux. Elle recherche un téléphone "simple" avec de grosses touches. La vendeuse lui vend à la place un appareil "sophistiqué" GIGASET C 620-solo Y. N'arrivant pas à s'en servir elle en achète un autre ailleurs et demande la reprise et le remboursement de son téléphone devenu inutile. Elle se fait accompagner d'un représentant de l'AL pour trouver un compromis d'échange dans le cadre de la garantie légale. La vendeuse refuse, s'appuyant sur une clause interne ramenant à 7 jours le délai de rétractation (en contradiction avec le code Civil).

L'AL envoie une mise en demeure au PDG d'Orange pour non-respect du code de la consommation et détournement de la loi sur la garantie légale de conformité de 2 ans, avec clause abusive (7jours), clause ayant déjà fait l'objet de condamnations.

Le 16 août 2017, Orange contacte notre adhérente pour lui annoncer le remboursement de la facture d'achat et la possibilité de garder le téléphone.