

L'assurance et vous

Les rendez-vous du mois de février

- 02/03** : CNA Groupe de travail
- 04/03** : Salon de l'agriculture **Colloque INRA**
- 8/03** : RATP
- 11/03** : réunion AFNOR délégation française
- 15/03** : 1^{ère} réunion groupe de travail AFNOR révision de la méthodologie de hiérarchisation des enjeux **RS**
- 15/03** : **Journée européenne** des consommateurs
- 16/03** : sous-groupe **ECCG réforme du mouvement consommateur**
- 18/03** : colloque Paris Dauphine « **la fabrication du bien commun-gouvernance démocratique en Europe et normalisation** »
- 19/03** : AG ESE
- 22/03** : intervention table ronde **MQF : gouvernance et responsabilité sociétale**
- 23/03** : CNA groupe de travail
- 25/03** : groupe de travail **crédibilité de la démarche RSE**
- 25/03** : **C.A INC**
- 30/03** : CNA plénière
- 30/03** : groupe de coordination **RS/DD**
- 31/03** : réunion **DGCCRF** sur la transposition du 3^{ème} paquet énergie

Qu'on se le dise ! Les problèmes avec les assureurs sont nombreux et sont hélas loin de se calmer ! Pour preuve, dans le cadre de nos permanences, le secteur des assurances est l'un des domaines pour lequel nous sommes le plus sollicité. Il nous fallait donc réagir !

C'est pourquoi, nous avons décidé de lancer cette année, une grande enquête sur les assurances, intitulée « l'assurance et vous » qui va se dérouler pendant six mois sur l'ensemble du territoire. Les éléments recueillis dans le cadre de cette enquête nous permettront d'étoffer notre connaissance de la perception par les consommateurs de leurs contrats d'assurance. Ainsi, nous serons en mesure d'avoir une vue d'ensemble des problématiques les plus récurrentes en matière d'assurance pour pouvoir par la suite émettre des propositions en termes de lisibilité des offres et des garanties souscrites. En effet, en notre qualité d'association nationale agréée, il nous appartient d'informer, d'éduquer mais aussi et surtout de prévenir les litiges.

Aussi, si, comme de nombreux consommateurs, vous estimez que les assureurs sont plus prompts à encaisser les cotisations qu'à vous indemniser, ou que vous avez déjà rencontré un ou plusieurs litiges avec votre assureur, ou si au contraire, vous êtes pleinement satisfait de votre assurance, alors faites le nous savoir, nous sommes tout ouïe !

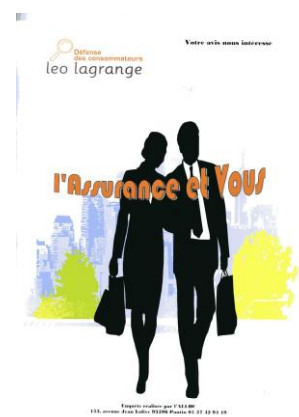
Pour participer à notre enquête, plusieurs choix s'offrent à vous :

-répondre au questionnaire en ligne en vous connectant sur notre site internet : www.leolagrange-conso.org (page d'accueil) ;

-retirer un formulaire sur nos lieux d'accueil et une fois rempli, le glisser dans l'urne prévue à cet effet ou encore nous l'envoyer par courrier.

N'hésitez pas et répondez nombreux à notre questionnaire (anonymat garanti) en lui consacrant quelques minutes, car vous avez forcément souscrit au moins un contrat d'assurance.

Toute l'équipe Léo Lagrange Consommation vous dit à très bientôt !



POLITIQUE DE LA CONSOMMATION

Vers des mutations des tarifs réglementés ? L'inquiétude des représentants des consommateurs grandit !

Le Sénat a adopté en première lecture, le 25 mars 2010, le projet de loi présenté par Ladislas Poniatowski, sur la réversibilité en matière de contrats de fourniture d'électricité.

Ce projet de loi est soutenu par le gouvernement. Il permettra, une fois adopté par les députés, ce qui ne devrait pas poser le moindre problème, de maintenir le principe de réversibilité (possibilité de revenir au tarif réglementé de l'électricité après l'avoir quitté pour une offre de marché), dans les mêmes conditions qu'auparavant, c'est à dire avec une franchise de 6 mois, jusqu'à ce que la loi NOME, qui viendra en discussion à l'Assemblée Nationale au mois de mai, prenne le relais.

Pour les consommateurs, cette loi permet d'éviter toute rupture dans le dispositif actuel. Pour les fournisseurs d'électricité dits "alternatifs", elle constitue un argument pour inciter les consommateurs à quitter leur tarif réglementé sans grand risque.

On peut cependant s'inquiéter des mutations profondes que subissent ces tarifs réglementés. Certes, ils sont appelés à survivre aux réformes. Cependant, il y a fort à parier qu'ils seront très différents, et bien moins protecteurs que ceux que nous connaissons encore... avant le 1er avril, qui verra les tarifs réglementés du gaz naturel s'envoler de façon inquiétante ! Sans compter le projet de loi NOME, qui, en modifiant le système de fixation des tarifs de l'électricité, risque de faire passer ceux-ci au niveau des prix de marché... Service public, où es-tu ?

**Françoise Thiebault
Chargée de mission**

EVENEMENT

EPE: Des acteurs responsables pour l'environnement durable

Depuis mai 2009, un groupe de travail baptisé DIALOGUE ECO (Entreprises, Consommateurs, ONG) se réunit tous les 2 mois, au siège de EPE (1), pour dialoguer sur la question de la décarbonation de la consommation et des comportements individuels.

Au titre des associations de défense des consommateurs, nous participons à ces discussions, qui sous différents thèmes, avec des intervenants professionnels, nous permettent d'appréhender au mieux le rôle majeur qu'apporte l'information auprès du consommateur, via la publicité et la communication d'entreprise, et comment parvenir à l'éduquer à titre individuel ou collectif, pour être plus efficace afin de lutter contre l'émission trop massive de CO2.

Le nouveau Président de EPE Bruno Laffont Directeur Général de Lafarge, affirme que les préoccupations environnementales doivent être au centre des réflexions des acteurs économiques, ce que l'association EPE assume depuis sa création en 1992, puisqu'elle a su fédérer une réflexion prospective autour des thèmes liés à la défense de l'environnement.

Le travail de EPE est d'être à l'écoute de ses membres, pour comprendre leurs attentes, leurs préoccupations, leurs besoins. Cette écoute active doit ensuite orienter les travaux de fond, vers des thèmes tels que le changement climatique ou la biodiversité, tout en facilitant le traitement de sujets liés à l'actualité du moment, à travers la constitution de groupes de travail et de réflexion. Ce que nous faisons lors de nos réunions actuelles, la réactivité étant une qualité indispensable pour les entreprises telles que EPE, tournées vers la défense de l'environnement.

**Martine Coustal
Administratrice ALLDC**

(1) : Entreprises pour l'Environnement

REGIONS

Formation à Montpellier sur la vente à distance

Sous le ciel couvert de Montpellier s'est déroulée, le 24 et 25 mars 2010, une formation sur la vente à distance, animée par Sabine Rossignol et Nadège Sanguero, juristes salariées de l'ALLDC.

Dans une ambiance bon enfant, elles nous ont fait part, dans un premier temps, des nouveaux modes de consommation des français pour ensuite rappeler aux participants les grands principes juridiques en matière de vente à distance.

De l'obligation d'information à la livraison du produit, elles ont mis en avant les éléments essentiels à prendre en considération afin d'utiliser « convenablement » ce mécanisme de vente.

Compte tenu la qualité des participants, les débats se sont portés particulièrement sur les techniques juridiques utiles au règlement des litiges. D'ailleurs, nos deux formatrices ont su sur ce point captiver et informer un public expérimenté.

En effet, devant un auditoire composé en majorité de juristes, aucun répit n'a été laissé à ces dernières. Il n'en demeure pas moins qu'elles ont été à la hauteur de leur mission. Aussi, tout le monde est reparti à ses occupations en ayant incontestablement acquis de nouvelles connaissances. Ainsi, cette formation ne s'est pas limitée à un cours de droit des obligations. Les formatrices ont su intégrer dans leur développement des considérations politiques et sociales, de dimension nationale et internationale, afin d'alerter les interlocuteurs sur les risques du développement des modes de communication à distance.

Ainsi, l'amplification de la vente à distance ne se limite plus à des inconvénients d'ordre économique pour les consommateurs. En effet, une nouvelle menace plane désormais sur les libertés individuelles de ces derniers. Le développement du commerce par internet permettant l'exploitation de nombreuses données à l'insu de leurs titulaires, le consom-

-mateur devient donc un produit marketing pour divers professionnels...

Au regard de ces constats, la formation d'un public non averti sera, incontestablement nécessaire. Ainsi, ALLDC devra mener à l'avenir de nouvelles batailles afin de permettre aux citoyens de consommer en toute sécurité !

Yolaine Robert
Juriste stagiaire ALLDC

Mieux gérer son budget à Ivry

Le jeudi 1^{er} avril, a débuté auprès du stade des Epinettes à Ivry-sur-Seine, le premier volet d'une action de sensibilisation sur la gestion du budget.

Autour d'un café, d'un thé, d'un jus de fruits et de petits gâteaux, les usagers pouvaient s'installer autour des tables mises à disposition et faire le point sur leur consommation d'énergie, sur leurs problèmes de logement, sur les litiges qu'ils rencontraient.

Pour cette occasion, la ville et les partenaires présents proposaient également des plaquettes, mini guides et autres panneaux d'exposition reprenant les thématiques choisies.

En ce début d'après midi, un groupe d'une trentaine de personnes de l'association Atout majeur, est venu à la rencontre des intervenants.

Dans une ambiance conviviale, les usagers se sont vite appropriés les lieux et n'ont pas hésité à solliciter les partenaires.

Par la suite, ce sont les ivryens de passage dans le quartier, qui timidement, ont franchi les portes du barnum pour obtenir des informations. Cette action qui s'est déroulée de 14h à 19h a connu un début prometteur et permet d'espérer que les deux prochaines dates, le 6 mai au quartier Gargarine et le 3 juin à la place des longs sillons, les habitants d'Ivry seront bel et bien au rendez-vous.

Pour sa part, l'ALLDC répondra présente tant nous sommes intimement convaincus que ces

actions de sensibilisation doivent être privilégiées car elles permettent d'apporter aux consommateurs une information de qualité et vulgarisée, au plus près des habitants. Gageons qu'avec les beaux jours, les ivryens viendront nombreux à notre rencontre !

MHM
Juriste



BREVE

C'est sous le soleil rayonnant de la ville ibérique de Madrid que le 15 mars 2010 nous avons participé à la journée européenne des droits des consommateurs au «Ministerio de Sanidad y consumo».

De nombreux interlocuteurs européens se sont succédés au micro pour partager et discuter sur des thématiques au cœur de l'actualité pour les consommateurs dont l'effectivité des droits des consommateurs et son application, la sécurité des produits entrant sur le territoire européen et l'harmonisation de la protection des consommateurs dans l'Union Européenne. Notons que sur le dernier thème, les commissaires européens en charge de la consommation étaient présents et se voulaient rassurant concernant le projet de directive droit des consommateurs qui avait essuyé une vague de critiques en France (Voir ConsommActeur n° 86).

Les consommateurs mécontents

Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire d'alerte de la rubrique « vous nous alertez ». Cependant, chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.

Une colère : J'ai fait appel à une société de dépannage pour une fuite d'eau. Recherche forfaitaire 1187.20€ ; réparation forfaitaire : 1208.32€ et tout ça pour à peine deux heures de travail !

Léo répond : Nous ne le dirons jamais assez : exigez avant le début des travaux, un devis détaillé mentionnant le coût total des réparations. Si la prestation est trop chère, alors faites appel à une société concurrente et dans l'immédiat coupez l'arrivée d'eau. A ce prix là, nous espérons au moins que la fuite est bien réparée !

Une colère : On nous a vendu un automatisme de portail de marque pour 650€ garanti 3 ans. L'usine est fermée définitivement et en liquidation depuis 1 mois. La garantie ne marchera que dans la limite des pièces disponibles et non pendant 3 ans. Le vendeur s'est bien gardé de nous prévenir et nous a vendu son mécanisme au prix fort. Il refuse de nous rembourser, car en plus l'appareil ne marche pas.

Léo répond : Le vendeur étant en liquidation judiciaire, il est peu probable que vous puissiez obtenir le remboursement de votre commande. De plus, le vendeur assurait la garantie du produit et là encore son application semble compromise. Hélas, vous ne disposez pas de recours mais pensez tout de même à déclarer votre créance auprès du mandataire chargé de liquider la société.

Une question : Il y a une huitaine de jours, alors que je naviguais sur internet, une page très inquiétante a envahi mon écran avec un message relativement étrange en anglais, m'informant que mon ordinateur et tous mes dossiers étaient gravement infectés, et que si je n'achetais pas tout de suite un logiciel antivirus je perdrais tous mes documents. Dans la panique, et ne sachant comment résoudre ce problème, me doutant bien pourtant qu'il s'agissait d'une arnaque, j'ai finalement décidé malgré moi de souscrire cet abonnement. Lors de la transaction, on m'informe que je peux encore annuler, ce que je décide finalement de faire, pourtant ensuite je découvre que la transaction a bien été réalisée, et qu'on m'a prélevé environ 50€ euros. Depuis cet incident, je ne cesse de recevoir des messages.

Léo répond : Parfois, il faut savoir écouter son intuition ! Le logiciel étant en anglais, vous auriez du refuser de souscrire en ligne ce pseudo antivirus ! Ainsi, malgré votre rétractation, la transaction a bien été débitée de votre compte. Seule solution : faire une réclamation auprès du vendeur mais, attention, si celui-ci n'est pas domicilié en France, vous aurez peu de chances d'être remboursé de vos 50€ si le vendeur fait de la résistance. Enfin, à l'avenir choisissez un bon antivirus connu, il en existe plusieurs d'un coût raisonnable à destination du grand public.

Une question : Ma compagne a fait ses achats dans cette grande surface. Lors du paiement elle tend un chèque à mon nom (préalablement signé) ainsi que ma carte d'identité car je n'étais pas présent je travaillais, et nous ne portons pas le même nom de famille. Elle tend également sa carte d'identité pour que la caissière puisse prendre les deux identités. Surpris de ne pas voir les mêmes noms, la caissière décide de prendre contact avec l'un de ses supérieurs. Suite à son appel, notre chèque fût refusé. Ma compagne a clairement entendu le supérieur demander à la caissière si nous étions jeunes. La caissière lui a répondu que oui nous étions jeunes. C'est seulement à ce moment précis que le supérieur a interdit à l'en-

-caissement du chèque. Ma compagne est rentrée sous le choc, avec une honte d'être ressortie du magasin en laissant toutes les courses à la caisse. Pour moi c'est de la discrimination. Quels sont nos droits ?

Léo répond : En principe, sauf cas particuliers (interdiction de payer en espèces pour des montants supérieurs à 3000€), le créancier est libre de refuser un paiement par chèque.

S'il l'accepte, il peut exiger que le tireur justifie son identité au moyen d'un document officiel portant sa photographie. Cette précaution se justifie par le fait que le créancier qui s'est abstenu de demander la justification de l'identité peut se voir reprocher une faute de nature civile qui pourrait déboucher sur un partage de responsabilité avec le tireur, dans l'hypothèse d'un chèque volé ou avec le banquier tiré.

En l'espèce, il semble que les doutes du vendeur l'aient conduit à refuser d'accepter votre paiement par chèque par crainte de fraude. Même si nous ne contestons pas la bonne foi de votre compagne et comprenons l'embarras qui a été le sien, le vendeur n'a commis aucune faute, ni à notre sens de discrimination. Vous ne disposez donc d'aucuns recours.