

Les rendez-vous du mois de février

03/02 : CCPN
03/02 : SNCF
09 /02: Comité éthique AFNOR
09/02 : C.A ConsoFrance
11/02 : séminaire Livre blanc services AFNOR
12/02 : CNC Collège consommateurs
12/02 : AFNOR GT priorités des consommateurs
18/02 : OCACIA
19/02 : AFNOR e-cigarettes et e-liquides

Le projet de loi Macron pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques adopté par l'Assemblée Nationale

Le projet de loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques s'articule autour de trois grands principes : libérer, investir et travailler.

En séance plénière de l'Assemblée Nationale, le 17 février dernier l'examen de ce projet de loi a été suspendu après que le Premier ministre ait décidé d'engager la responsabilité du gouvernement sur ce texte, en application de l'article 49-3 de la constitution. Le 19 février, suite au rejet de la motion de censure déposée par l'opposition, le projet de loi est adopté en première lecture et transmis au sénat. Ce texte, objet de nombreux débats et amendements vient modifier le droit applicable dans de nombreux secteurs qui concernent dans certains cas le consommateur.

Zoom sur ces quelques mesures :

L'ouverture des magasins le dimanche

Le nombre d'ouvertures autorisées des magasins le dimanche passe de 5 à 12. Il appartiendra aux maires de fixer cette limite après avis du conseil municipal si le nombre d'ouvertures est inférieure ou égale à 5 et après avis de l'intercommunalité au delà. Il existe des exceptions pour les magasins situés dans les zones touristiques et commerciales, qui pourront ouvrir tous les dimanches. La liste de ceux-ci sera fixée par décret. Les magasins situés en zone touristique internationale pourront ouvrir tous les dimanches et tous les jours jusqu'à minuit.

Si cette mesure peut se révéler efficace dans les zones touristiques, l'ALLDC n'est pas convaincue que l'extension de l'ouverture des magasins impliquera à terme une relance de la consommation, le pouvoir d'achat des consommateurs étant toujours plus contraint.

La réforme des professions judiciaires réglementées

Il s'agit de rendre plus souple et moins opaque la tarification des prestations rendues par certains professionnels du droit. Le gouvernement fixera par décret, après avis de l'autorité de la concurrence, une grille de tarifs des actes de certaines professions du droit comme les commissaires priseurs judiciaires, les greffiers des tribunaux de commerce, les huissiers de justice,

les administrateurs judiciaires, les mandataires judiciaires et les notaires.

Les tarifs des actes courants de faibles montants seront fixes, ceux des transactions plus importantes seront proportionnels à la valeur de la transaction, et pourront selon les cas, donner lieu à des remises déterminées par voie réglementaire.

L'ALLDC est favorable à cette mesure qui permettra une meilleure lisibilité des tarifs, une information plus transparente et accessible pour les consommateurs. Ils pourront comme dans les autres secteurs, comparer les prix, les prestations et faire jouer la concurrence.

L'ouverture à la concurrence des lignes d'autocars

Le texte prévoit également l'ouverture à la concurrence des lignes interurbaines d'autocars. Cette mesure devrait permettre une nouvelle offre de transport concurrente au train à des prix plus compétitifs.

Alors qu'il est de plus en plus difficile de se repérer dans la grille tarifaire de la SNCF, l'ALLDC est favorable à cette nouvelle offre adaptée à une clientèle de tous les âges.

La réforme du permis de conduire

Afin de réduire le délai d'attente entre deux présentations à l'examen pratique, les préfectures pourront recourir dans les zones les plus tendues à des agents publics contractuels comme d'anciens policiers ou militaires ou encore des agents de la poste comme examinateurs. Ces personnels seront préalablement formés à l'exercice de ces nouvelles missions. Il s'agira également de mettre un terme à l'obligation minimum des 20 heures de conduite.

Ces mesures vont sans conteste alléger la facture du permis de conduire. En effet, nombreuses sont les auto-écoles qui proposent des prix alléchants pour les forfaits avec 20h de conduite sachant que, en pratique, la majorité des candidats doivent payer des heures de conduite supplémentaires. La suppression de cette mention est donc plus conforme à la réalité. De même, permettre au candidat de se présenter plus rapidement à l'examen pratique après un échec contribue à rendre le permis plus accessible. Enfin, la publication du taux de réussite des auto-écoles n'a pas été retenue alors que celle-ci aurait permis une comparaison objective des auto-écoles. Cependant, les auto-écoles restent libres

de se labelliser mais c'est alors d'une démarche volontaire.

Le projet de loi sera présenté au printemps au Sénat, où il fera très probablement à nouveau l'objet de nombreuses discussions et amendements. Nous suivrons donc cette étape avec la plus grande attention.

Ludivine Coly-Dufourt
Directrice de l'ALLDC

POLITIQUE DE LA CONSOMMATION

La loi sur le devoir de vigilance des multinationales où en sommes-nous ?

Nous avons déjà évoqué ce projet de loi dans nos ConsommActeurs précédents. Le Collectif Ethique sur l'Etiquette (dont l'ALLDC est membre) pense, avec d'autres ONG, que les multinationales françaises devraient être tenues responsables devant la justice des accidents graves provoqués par leurs filiales et sous-traitants. Un [sondage CSA](#) de janvier 2015 indique que 3 Français sur 4 (76%) partagent ce point de vue.

Les députés avancent, Bercy plie sous le poids des lobbies économiques mais des représentants de la société civile (1) ne lâchent pas la pression de leur côté. Ils ont été reçus au cabinet de M. Macron le 10 février 2015.

Les députés socialistes ont déposé à l'Assemblée nationale un nouveau texte le 11 février 2014 ([proposition de loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre](#)) qui introduit une obligation pour les grandes entreprises de prévenir les violations des droits humains.

Si ce projet de loi constitue une réelle avancée par l'introduction d'une nouvelle obligation de vigilance pour les grandes entreprises, il n'assure cependant pas au juge la possibilité d'exiger sa mise en œuvre et ne facilitera pas l'accès effectif des victimes à la justice. Ces limites reflètent les freins imposés par un gouvernement qui semble

plus sensible aux arguments des entreprises qu'à la protection des droits humains et de l'environnement.

En consacrant une obligation de vigilance pour les très grands groupes vis-à-vis des sociétés qu'ils contrôlent et de leurs principaux sous-traitants, **cette proposition de loi renforce la prévention des risques et ouvre de nouvelles possibilités de demander réparation à une multinationale en cas de dommage.** Des avancées requises de longue date par nos organisations engagées pour la défense des droits fondamentaux. **Mais elle est pour autant encore loin de répondre aux objectifs de la proposition de loi initiale,** le ministère de l'Economie ayant imposé une réécriture du texte moins contraignante pour les entreprises. Si elle fixe l'obligation de publier et mettre en œuvre un code de vigilance, **elle ne prévoit pas de sanctionner l'absence de mise en œuvre de ce code,** risquant de ramener ainsi le devoir de vigilance des multinationales à une obligation de reporting améliorée. L'engagement de la responsabilité de la société, restant sous le régime de droit commun de la responsabilité civile, en cas de catastrophe, elle n'offre pas d'amélioration en matière d'accès effectif des victimes à la justice. Ainsi, ces dernières continueront à devoir prouver non seulement le manquement de la multinationale à son obligation de vigilance mais aussi le lien de causalité avec le dommage.

Les organisations ont dénoncé la méthode choisie : Bercy n'a accepté de rencontrer les ONG et syndicats qu'au terme de multiples demandes. Une fois le texte déposé, tout en prêtant une oreille attentive aux arguments des lobbies économiques, le gouvernement a choisi d'ignorer les travaux de la Plate-forme nationale d'actions globales pour la RSE ([Espace multi acteurs](#)) sur le sujet, pourtant fruit d'échanges incluant les acteurs économiques.

Afin de constituer une réelle avancée pour les victimes et de répondre aux préoccupations des Français, ce texte devra maintenant être renforcé par voie d'amendements lors de son examen à l'Assemblée.

Yves HUGUET
Chargé de mission RS/DD

(1) Collectif Ethique sur l'Étiquette - Les Amies de la Terre - CCFD/Terre Solidaire - CFDT - CFE/CGC - CFTC - CGT - SHERPA

L'obsolescence négociée

Depuis plusieurs années les consommateurs s'inquiètent du phénomène pressenti de l'obsolescence programmée qui, à part augmenter le chiffre d'affaires et les bénéfices du secteur industriel, n'aurait que des conséquences négatives sur l'économie et l'écologie.

Dès le 14 octobre dernier, dans le cadre de la loi sur la transition énergétique, l'obsolescence programmée avérée est un délit au titre de la tromperie, tel que définit dans le code de la consommation. On peut en déduire logiquement que ce phénomène, au-delà d'un ressenti, est devenu une certitude, en tout cas dans l'esprit de nos députés. Dans la vraie vie, les consommateurs doivent faire face à une stagnation, voire une dégradation, de la fiabilité des équipements en termes de longévité mais surtout en termes de « réparabilité ».

Maintenant, les consommateurs doivent en plus faire face à une obsolescence que l'on pourrait qualifier de négociée au sens où un équipement, parfois même tout un environnement technologique, devient soit inutilisable soit hors la loi à une date prédéterminée avec la sacro-sainte bénédiction des autorités compétentes.

Ce sera par exemple le cas des compteurs intelligents qui seront progressivement imposés à l'ensemble de la population avec probablement une pression financière et psychologique sensible sur chaque ménage. C'est aussi le cas des ordinateurs personnels, sans mentionner les smartphones qu'il faudrait changer tous les six mois. C'est plus récemment, le cas des nouvelles normes de la TNT alors qu'elles avaient été proposées il y a déjà plus de deux ans.

En effet, dans un rapport sur l'avenir de la TNT remis au Premier ministre au mois de janvier 2013, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel recommandait une migration rapide vers la norme DVB -T2 (pour la diffusion) et EVC (pour la compression). Ce passage est jugé indispensable pour augmenter le nombre de chaînes, enrichir les contenus et généraliser la haute définition.

Dans les douze à dix huit mois à venir une

partie non négligeable des téléviseurs actuellement en service deviendront totalement inutilisables, ce qui devrait concerner environ trois millions de foyers. Mais, cerise sur le gâteau, il s'agit en réalité d'un programme de mutation en deux ou trois phases qui pourrait s'étendre jusqu'à 2020 et impliquer au moins deux changements d'équipements pour les consommateurs. Dans certains cas et dans une première phase, le changement de téléviseur pourrait être évité grâce à l'adjonction d'un adaptateur dont l'obsolescence semble aussi se dessiner à court terme.

D'un certain point de vue, qu'il s'agisse d'une obsolescence dite programmée (sous-entendu cachée et illicite) ou d'une obsolescence négociée (sous-entendu annoncée et autorisée) comme le changement des normes TNT, les tenants et les aboutissants sont les mêmes :

- Argumentation basée sur l'apport de nouvelles fonctionnalités, l'amélioration de la qualité, l'accès à de nouveaux services ;
- Profits importants pour les fabricants de matériel qui sont assurés d'un marché juteux et durable ;
- Obligation pour les consommateurs d'acheter du nouveau matériel avec des conséquences significatives sur le pouvoir d'achat;
- Augmentation significative et soudaine des déchets, avec une mention particulière pour les déchets de nature technologique particulièrement difficiles à recycler.

Il ne s'agit évidemment pas de rejeter systématiquement les progrès technologiques source de confort et de sécurité. Néanmoins, dans le cas de la TNT, on peut se poser la question d'une part, de l'opportunité du calendrier de mise en œuvre de telles mutations obligatoires (de droit ou de fait) et d'autre part, du poids des lobbys de fabricants de matériel et des producteurs de contenus audiovisuels sur la prise de décision politique. Les investisseurs concernés par ce projet de mutation technologique national ont-ils aussi prévus de consacrer une part de cet investissement à la récupération et au traitement des déchets consécutifs aux millions de téléviseurs qui vont devenir obsolètes ? Il serait d'ailleurs assez opportun qu'un tel plan de traitement des

déchets puisse être publié l'année même où la France va héberger la conférence sur le climat (Paris climat 2015).

Pour l'avenir, on pourra se demander si les prochaines mutations technologiques ne vont pas ainsi s'accumuler de manière irrationnelle sur le dos des consommateurs. A la TNT nouvelle norme et aux équipements audiovisuels connectés vont succéder les équipements domestiques intelligents et il ne serait pas étonnant que notre « ancien » électroménager devienne sous peu obsolète voire inutilisable.

Philippe Capitaine
Chargé de mission

BON A SAVOIR

Une résiliation d'assurance facilitée, sous conditions

En application de la loi Hamon du 17 mars 2014, la résiliation du contrat d'assurance habitation, automobile ou affinitaire (liée à un produit) est désormais possible à tout moment par l'assuré passé une année d'adhésion et ce sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré, par lettre ou tout autre support durable. L'assuré ne sera tenu qu'au paiement de la partie de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. L'assureur est tenu de rembourser le solde à l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation. A défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit intérêts au taux légal. Le nouvel assureur peut effectuer pour le compte de l'assuré les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation. Il s'assure alors de la permanence de la couverture de l'assuré durant la procédure.

Certes il s'agit d'une avancée pour les assurés que de pouvoir sortir du contrat d'assurance à tout moment à l'issue d'une année. Néanmoins, il est dommage que cette faculté n'ait pas été étendue à d'autres contrats d'assurance comme la complémentaire santé.

EVENEMENT

La DGCCRF présente le bilan de son action pour 2014

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a exposé le résultat de son action sur 2014. Une année riche en contrôles et en enquêtes, au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

Près de 600 000 vérifications réalisées, plus de 120 000 établissements contrôlés, près de 420 000 analyses effectuées : la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a dressé le résultat de son action sur l'année écoulée le 11 février à Bercy.

Présenté par Mme Carole Delga, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, et Mme Nathalie Homobono, directrice générale de la DGCCRF, ce bilan a permis de mettre l'accent sur les chiffres clés de 2014, les actions prioritaires ou encore les enquêtes marquantes de l'an passé.

Quelques chiffres clés en 2014

589 000 vérifications effectuées ;

10 300 sites Internet contrôlés ;

75 647 réclamations de consommateurs reçues ;

111 200 manquements constatés ;

1 048 alertes gérées sur des produits alimentaires ou non alimentaires

Quelques exemples d'enquêtes en 2014

Plateformes de réservation d'hôtels en ligne : la DGCCRF a relevé différents manquements (décalage entre les prix affichés et les prix réels, comparaisons faussées...). Elle a émis des avertissements, des injonctions administratives et des PV de délit envers les contrevenants ;

Avis de consommateurs sur Internet : la DGCCRF a constaté de nombreuses irrégularités (avis mensongers ou sponsorisés, vente de faux « fans » sur les réseaux sociaux...). Plusieurs procédures contentieuses sont en cours et une société a été condamnée à 10 000 euros d'amende ;

Jouets : la DGCCRF a visité de nombreux établissements et analysé plus de 800 jouets.

Tous les jouets dangereux, non conformes à la réglementation, ont été retirés du marché et détruits ;

Vins : la DGCCRF a effectué 5 000 contrôles. 30 000 bouteilles de vin rosé importées de Chine et présentées comme « produites en France » ont été retirées du marché.

Pour en savoir plus

www.economie.gouv.fr/dgccrf

Pas moins de 31 clauses abusives dans les contrats des fournisseurs d'énergie !

Suite à de nombreuses remontées de la DGCCRF sur les litiges entre les consommateurs et leurs fournisseurs de gaz et d'électricité, la Commission des Clauses Abusives (CCA) a décrypté les offres d'abonnement dans le secteur notamment celle des deux opérateurs historiques EDF et GDF Suez, ainsi que celle des alternatifs comme Direct Energie ou Eni.

A cette occasion, la CCA a émis une recommandation en date du 16 octobre 2014 dans laquelle elle a décelé 31 clauses abusives en préconisant la suppression de celles-ci.

Rappelons que la CCA est un organe placé auprès du Ministère chargée de la consommation qui est composé de magistrats, de personnalités qualifiées en droit et de représentants des consommateurs et des professionnels. Sa mission est d'analyser les conventions proposées au consommateur par le professionnel en émettant des recommandations pour la suppression ou pour la modification des clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

La CCA n'a fait que raviver une bataille existante menée par les associations de consommateurs qui n'ont cessé depuis plusieurs années maintenant de condamner certaines pratiques des fournisseurs d'énergies. Dès 2012, certaines associations ont d'ailleurs

assigné en justice les fournisseurs d'énergie ci-dessus mentionnés pour les clauses abusives dans leurs conditions générales de vente et d'abonnement. Les procédures judiciaires sont toujours en cours.

Cette condamnation par la CCA est une première pour les fournisseurs d'énergies qui se défendent de vouloir des relations claires et loyales avec leurs clients.

Ces derniers affirment avoir déjà corrigés certaines de leurs dispositions contractuelles. En effet, EDF a modifié certaines de ses clauses en 2013 (par exemple clarification des termes distributeur et fournisseur) applicables au 1^{er} février 2014 après consultation des associations de consommateurs et de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). Quant à GDF Suez, la société ne se considère pas visée par cette recommandation de la CCA notamment en ce qui concerne l'adéquation entre le tarif appliqué et les besoins du consommateur. L'opérateur historique estime que c'est au consommateur de veiller à l'adéquation entre le tarif et sa consommation. Autrement dit, le fournisseur a pour obligation de conseiller le client uniquement au moment de la conclusion du contrat et non pas pendant toute sa durée.

Cette interprétation donnée par le fournisseur est loin d'être représentative de la réalité. Selon un sondage de l'Ifop-Qinergy daté du 9 octobre 2014, un Français sur quatre (28%) juge qu'il appréhende passablement (21%) voire très mal (7%) les informations présentées sur sa facture. Concernant les alternatifs, Direct Energie a brièvement réagi en rejetant la faute sur le distributeur lors des problèmes de facturation en cas de dysfonctionnement du compteur en expliquant que c'est le distributeur qui leur impose une reconduction forfaitaire de la consommation.

Les recommandations de la CCA n'ont pas de forces juridiques contraignantes. Néanmoins, les forces politiques (Ministère de l'Energie) se sont engagées à obtenir de la part des fournisseurs l'élimination définitive de ces clauses polémiques. Par ailleurs, l'adoption de la loi Hamon en mars 2014 autorise désormais la DGCCRF à sanctionner tout professionnel qui utiliserait des clauses abusives dans ces

contrats. Les fournisseurs ont donc intérêt à se conformer rapidement à la recommandation de la CCA s'ils ne veulent pas subir les foudres de la DGCCRF.

Amel HAIKEM
Juriste

BREVE

La marque NF : la sérénité certifiée !

Dans un contexte où la profusion de repères d'achats entraîne la confusion des consommateurs, la certification NF entre en campagne !

Cette campagne (relayée auprès de plusieurs media : chaînes nationales, presse écrite et web) a pour objectif de mieux sensibiliser les consommateurs en réactivant la notoriété de la marque NF afin qu'elle soit une garantie incontestable de fiabilité et de sécurité ; mais aussi en mobilisant davantage les professionnels pour que la marque NF soit un réel outil de compétitivité économique.

Alors pour révéler la qualité d'une marque, il y a un signe qui ne trompe pas : NF, la sérénité certifiée !

Pour retrouver la campagne :
<http://www.dailymotion.com/video/k14BunAlzxjkUO9ULp1>



BON A SAVOIR

Forex, un investissement qui vous veut du bien

Depuis quelques années des sites d'investissements d'apparence très sérieux sévissent en ligne, sans aucune autorisation de l'Autorité des Marchés Financiers, et empochent, sans se faire trop de soucis, les économies des consommateurs.

De nombreuses personnes ont en effet été bernées par des discours rodés de soi-disant « analystes financiers », leur promettant des rendements très élevés, de l'ordre d'au moins 10%, s'ils investissaient leurs bas de laine dans le forex, un marché de changes très risqué, car non régulé. Une belle arnaque sachant que le retour sur investissement est nul, puisque les fonds sont virés vers des pays de l'Est voire des paradis fiscaux.

Régulièrement, L'autorité des marchés financiers comme l'autorité de contrôle prudentiel (ACPR) mettent à jour, leur liste noire des entités qui proposent ce type de service, mais le constat est sans appel : à ce jour, leur nombre augmente sans cesse.

Pour éviter les ennuis, vérifiez toujours que l'intermédiaire qui vous propose des produits ou services financiers est autorisé à opérer en France, en consultant la liste des prestataires de services d'investissement habilités (<https://www.regafi.fr>) ou la liste des intermédiaires autorisés dans la catégorie conseiller en investissement financier (CIF) ou conseiller en investissements participatifs (CIP) (<https://www.orias.fr/search>).

La liste noire AMF/ACPR : http://acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acp/Communication/Communiqués%20de%20presse/20150105-Communique-ACPR-AMF-liste-Forex.pdf

REGION

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 question : J'ai ouvert un contrat d'épargne vie il y a plus de 20 ans. J'ai signé les conditions particulières que m'a remises l'agent d'assurance. Je viens de m'apercevoir qu'il y avait des frais de 6.45 %. Je trouve ce montant exorbitant !

Léo répond : Lors de la souscription d'un contrat d'assurance vie, plusieurs frais peuvent être prévus par l'assureur. Ils sont généralement exprimés en pourcentage et auront une incidence sur le capital généré. Il peut s'agir des frais de dossier dus à l'ouverture du contrat d'assurance vie et payables en une seule fois ou des frais d'entrée qui sont appliqués à l'occasion de la conclusion du contrat ou lors des versements suivants. Le montant du versement effectué est diminué de ces frais. Vous devez donc vous reporter à votre contrat pour savoir si celui-ci prévoit des frais d'entrée.

Une colère : Il y a quelques jours, j'ai acheté en ligne un billet d'avion que j'ai payé avec ma carte bleue. Le récapitulatif du prix affiche 361€. Je rentre donc mes coordonnées bancaires puis je valide. Je reçois ensuite un mail de confirmation de mes billets avec un prix payé de 461€, soit 100€ en plus ! J'appelle à plusieurs reprises pour connaître les raisons de cette augmentation. On m'explique alors que ce prix est valable seulement si j'ai une carte de fidélité. Comme je n'en ai pas, le prix réel est de 461€ ! Or cette information n'était pas clairement notée, car sinon je n'aurais pas acheté ce billet. J'ai demandé le remboursement des 100€ en vain. J'ai envoyé une réclamation par mail. En réponse le site me dit qu'il n'y a rien à faire, que tout était de ma faute car j'avais mal regardé !

Je trouve honteux et très malhonnête de ne pas mentionner clairement le prix lors du paiement !

Léo répond : L'enquête réalisée par la DGGCCRF en 2014 auprès des comparateurs de vente de billets d'avion en ligne et d'agences de voyage en ligne a mis en évidence une distorsion entre le prix des billets affichés, souvent alléchants, et le prix réel payé par le consommateur (ajouts de frais de dossier, défaut d'information sur les prix...). Rappelons que selon l'article L221-17 du code de la consommation, en matière de vente à distance, le professionnel doit indiquer de manière lisible et compréhensible au consommateur le prix et les caractéristiques de produits. Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

La charge de la preuve concernant le respect de ses obligations d'information pèse sur le professionnel. Si vous ne parvenez pas à obtenir satisfaction, rapprochez-vous d'une association de consommateur et signalez cette pratique à la répression des fraudes.

Une question : J'ai reçu un appel téléphonique d'un employé d'une grande enseigne de meubles m'annonçant que je venais de gagner à un tirage au sort, la somme de 1000€ d'achats. Il fallait que je choisisse par Internet les produits immédiatement. Il m'a assuré que le tarif de la communication téléphonique serait gratuite. Il m'a donné un numéro spécial débutant par 08 99. La communication a duré très longtemps pour le choix de chaque article. Puis nous avons été coupés à plusieurs reprises et j'ai dû rappeler. Ceci a duré toute la journée et même le lendemain. Nous devions être livrés deux semaines plus tard. Quelques jours plus tard, nous recevons la facture téléphonique avec la facturation de ce numéro à 178 euros au total. Evidemment, nous n'avons jamais été livrés. L'enseigne a eu connaissance de cette arnaque réalisée en leur nom. Avons-nous un recours dans cette affaire ?

Léo répond : Vous avez été victime d'une arnaque assez fréquente appelée « ping call » ou « call back » (spam vocal).

Le but de cette fraude consiste à faire en sorte que l'abonné rappelle le numéro surtaxé. Malheureusement, vous ne pouvez contester la facture auprès de votre opérateur. En revanche, vous pouvez signaler au 33700 le numéro 08 99... afin de faire cesser cette pratique. Lorsque vous avez un doute sur un numéro, notamment lorsqu'il commence par 08, abstenez-vous de rappeler : si c'est important, votre interlocuteur vous laissera un message !

Une colère : Je suis au RSA et depuis quelques mois je rencontre des difficultés avec ma banque. Malgré les versements, la banque rejette les paiements s'il me manque 3€. Par contre cela ne la gêne pas de mettre 10€ et 50 € de frais alors que mon compte est toujours en provision insuffisante. C'est un comble je paie plus de frais et agios que si la banque payait les chèques !

Léo répond : Il est certain que lorsqu'on se trouve dans une situation difficile, la banque a tendance à ponctionner des frais souvent prohibitifs ce qui n'améliore pas la situation! Néanmoins, en cas de rejet d'un chèque inférieur ou égal à 50€, les frais bancaires sont limités à 30 euros. Si le chèque rejeté est supérieur à 50€, les frais s'élèvent à 50€. S'agissant des prélèvements, le montant des frais bancaires ne peut pas excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté et est plafonné à 20€ au maximum. Si la banque a bien respecté cette règle, seule solution : tenter une remise gracieuse d'une partie des frais bancaires.