

## Lettre mensuelle d'information des adhérents – Septembre 2011

### Sommaire

1. *Justice : de nouveaux frais*
2. *Paiement des amendes sur Internet : amendes-france.org mérite le retrait du permis d'éditer...*
3. *Du nouveau dans le contentieux des fuites d'eau potable*
4. *Billets d'avion : coûteuses modifications*
5. *Sécurité auto : connaissez-vous l'Euro NCAP ?*
6. *Optique sur Internet*
7. *Thekingprice.com : le temps des condamnations*
8. *Les mauvaises pratiques du cirque Medrano*
9. *Animaux de compagnie : puce obligatoire pour voyager en Europe*
10. *Appel à témoignage : assurances habitation*
11. *Liens vers des sites utiles au consommateur*

### 1. Justice : de nouveaux frais

La loi de finances rectificative votée cet été par le Parlement instaure une contribution de 35 € pour toute instance « introduite en matière civile, commerciale, prud'homale, sociale ou rurale devant une juridiction judiciaire ». La mesure, qui concerne également les recours engagés devant les tribunaux administratifs, s'appliquera à partir du 1<sup>er</sup> octobre. Les recettes générées devraient servir à financer la récente réforme de la garde à vue (assistance d'un avocat dès la première heure).



Cependant dans certains cas cette contribution ne sera pas réclamée :

- en cas de vol ou à la suite d'une agression (actions pénales) ;
- pour les personnes bénéficiaires de l'aide juridictionnelle ;
- pour les procédures de surendettement ;
- pour les procédures devant la Commission d'indemnisation des victimes d'infraction ;
- pour les procédures introduites devant le juge des enfants, le juge des libertés et le juge des tutelles.

En outre, lorsqu'une même instance donne lieu à plusieurs procédures devant la même juridiction, la contribution ne sera due qu'au titre de la première des procédures intentées.

Lorsque l'action sera intentée par un auxiliaire de justice (avocat ou huissier), il devra acquitter la contribution par voie électronique pour le compte de son client, sinon ce sera au justiciable d'opérer lui-même le paiement par voie électronique ou timbre fiscal.

## 2. Paiement des amendes sur Internet : amendes-france.org mérite le retrait du permis d'édition...

Vous tapez « amendes » sur Google pour trouver le site ministériel dédié aux paiements des amendes (amendes.gouv.fr)... et c'est le site « amendes-france.org » qui s'affiche dans les premiers sur votre écran d'ordinateur. Attention, votre inattention peut faire de vous la victime d'une arnaque.

Ce site, qui se propose de payer à votre place les contraventions (mais moyennant finances car il vous en coûtera quand même 16 € en échange de pseudo services !), est dans le collimateur de l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication.

En effet, tout sur le site est fait pour induire le consommateur en erreur, par exemple en utilisant les données du site ministériel. La mention « site indépendant de l'administration » bien qu'existante est quasiment illisible.



En contradiction avec ce qu'impose la loi, l'éditeur du site se garde d'y afficher ses coordonnées et rien ne garantit que ses auteurs régleront votre amende, ni que les coordonnées bancaires que vous aurez communiquées ne seront pas utilisées à votre insu.

Si vous ou une personne de votre entourage êtes tombés dans le piège, vous devrez déposer plainte à la gendarmerie ou au commissariat de police. Signalez également votre mésaventure au service Info escroquerie du ministère de l'intérieur (0811 02 02 17) ou via le site Internet-signalement.gouv.fr

Un conseil à retenir : pour toute démarche officielle, éviter de passer par un moteur de recherche et taper de préférence l'adresse complète qui figure sur les documents administratifs.

Source : Réseau Anti-Arnaques

[Retour au sommaire](#)

## 3. Du nouveau dans le contentieux des fuites d'eau potable

Une loi du 17 mai 2011 met en place un dispositif de protection des usagers du service de distribution d'eau potable en cas de fuite.

Inscrit dans l'article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales, ce dispositif fait peser sur le service l'obligation d'informer sans délai l'abonné en cas d'augmentation anormale du volume d'eau consommée.



L'augmentation anormale est définie comme celle excédant le double du volume moyen consommé dans la même habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, la consommation moyenne d'habitations comparables. Si cette information n'est pas donnée, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de sa facture excédant le double de la consommation moyenne.

Source : UFC-Que Choisir

[Retour au sommaire](#)

#### 4. Billets d'avion : coûteuses modifications

Il suffit d'une petite erreur de saisie au moment de la réservation de son billet d'avion sur Internet pour risquer de ne pas pouvoir embarquer. Régulariser ses données avant de partir, c'est possible, mais coûteux. Selon une étude réalisée par Liligo.com, un moteur de recherche de voyages, les frais peuvent aller jusqu'à 150 €. Une règle qui vaut pour les compagnies à bas coût comme pour leurs homologues classiques.



Cas classique : la personne ne rentre pas bien son nom, se trompe de date ou frappe son nom de femme mariée alors que ses papiers d'identité portent son nom de jeune fille. Dans toutes ces situations, les compagnies perçoivent des frais de modification. Si celle-ci n'est pas effectuée, le passager restera cloué au sol. Car, le plus souvent, lorsqu'il n'y a pas une parfaite cohérence entre le nom inscrit sur le billet et la pièce d'identité présentée à l'embarquement, le transporteur n'hésite pas à interdire l'accès à bord au passager concerné.

En plus des frais fixes réclamés par la quasi totalité des compagnies aériennes, les auteurs de l'étude notent que « les voyageurs devront également payer la différence de prix entre le jour de la réservation et le jour du changement », soit plusieurs dizaines d'euros supplémentaires. Résultat, le coût final supporté pourra être « plus élevé que celui d'une nouvelle réservation ».

Pour éviter pareille mésaventure, il est conseillé de vérifier à plusieurs reprises toutes les données saisies lors de la commande avant de valider. Il faut également s'assurer que le nom indiqué est le même que celui figurant sur la carte d'identité ou le passeport. Enfin, il convient de consulter attentivement son agenda avant de notifier les dates du voyage...

Source : UFC-Que Choisir

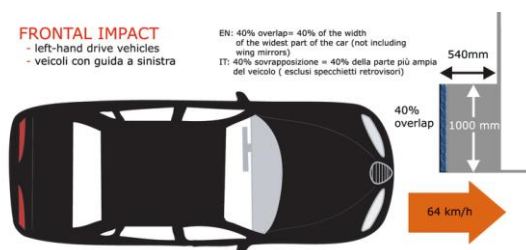
[Retour au sommaire](#)

#### 5. Sécurité auto : connaissez-vous l'Euro NCAP ?

Fondée en 1997, l'organisation Euro NCAP fournit aux consommateurs du monde automobile une évaluation indépendante et réaliste des performances de sécurité des voitures parmi les plus vendues en Europe. Soutenue par la Commission européenne, des clubs automobiles et des associations de consommateurs au sein de l'UE dont l'UFC-Que Choisir, elle est devenue un catalyseur à l'origine d'améliorations significatives au niveau de la sécurité dans la conception des nouvelles voitures.

Le site [euroncap.com](http://euroncap.com) vous apportera toutes les informations nécessaires et vous aidera à opter pour la sécurité lors de l'acquisition de votre nouvelle voiture.

L'Euro NCAP est totalement indépendante de l'industrie automobile et de tout contrôle politique.



Les chocs utilisés par l'EuroNCAP se veulent représentatifs des accidents les plus fréquents en Europe. Ainsi chaque véhicule testé subit :

- un **choc frontal** : le véhicule est lancé sur une barrière fixe déformable à 64 km/h. Ce choc représente la collision entre deux voitures ;
- un **choc latéral** : une barrière mobile déformable est lancée à 50 km/h sur le côté du véhicule statique. Ce cas simule la collision d'un véhicule avec un autre à l'arrêt (par exemple au feu tricolore) ;
- un **choc poteau** : le véhicule est lancé contre un poteau de 25,4 cm de diamètre au niveau du siège conducteur à 29 km/h. Ici le véhicule n'est plus sous contrôle et percute un mobilier urbain ;

- un **choc piéton** : il est fait sur l'avant du véhicule. Ces tests représentent les accidents avec un piéton à 40 km/h.

À l'issue des tests, les blessures des occupants du véhicule sont évaluées grâce aux mannequins biomécaniques, et un nombre de points est attribué.

Source : UFC-Que Choisir

[\*\*Retour au sommaire\*\*](#)

## **6. Optique sur Internet**

La vente en ligne de lentilles et de lunettes, courante depuis de nombreuses années dans la plupart des états européens ainsi qu'aux Etats Unis et longtemps interdite en France, a commencé à s'y développer depuis la déclaration de la ministre de la Santé le 12 juin 2009 qui précisait qu'elle ne s'opposait pas à la vente de lunettes et de lentilles par Internet, position qui faisait suite au rappel à l'ordre de Bruxelles pour « entrave à la vente en ligne de produits d'optique/lunetterie ».

Aujourd'hui les pouvoirs publics veulent aller plus loin, pour se mettre en conformité avec la législation européenne et pour renforcer l'information et la protection du consommateur. Le projet de loi du secrétaire d'Etat à la consommation propose d'encadrer le marché de l'optique sur Internet.



Ainsi sera étendu aux dispositifs médicaux le droit de rétractation. Concrètement l'acheteur bénéficiera d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception des lunettes, délai au cours duquel il pourra les retourner au vendeur afin d'obtenir un remboursement ou un échange.

Devant les tarifs très attractifs proposés sur Internet et le fait que 3 millions de personnes chez nous n'ont pas accès aux lunettes de vue en raison des prix élevés pratiqués dans les points de vente physiques, on ne peut que se réjouir de ces décisions.

Mais le ministère de la Santé veut profiter de l'occasion pour renforcer les obligations des opticiens traditionnels ou en ligne, de quoi semer le trouble dans les rangs des cyberopticiens qui craignent que ces nouvelles mesures ne mettent en péril leur modèle économique. En effet se pose le problème de la délivrance de lunettes liée à la présentation d'une ordonnance. En tout état de cause le remboursement par la Sécurité sociale reste soumis aux mêmes règles. Il est vrai que si le choix de montures n'est déjà pas simple par Internet, il se pose le problème des « verres particuliers » ( forte correction et verres multifocaux).

Consciente de ces difficultés, la fédération de vente à distance suggère elle-même d'exclure de la vente en ligne les verres au-delà d'une certaine puissance, et de mettre en place un système d'échanges à distance avec le consommateur afin de satisfaire l'obligation d'information et de conseil prévue par le Code de la santé publique. Mais cette disposition aurait pour conséquence un renchérissement des coûts qui ferait perdre aux cyberopticiens une grande partie de leur attrait concurrentiel.

Source : UFC-Que Choisir

[\*\*Retour au sommaire\*\*](#)

## 7. Thekingprice.com : le temps des condamnations

Les 1 538 victimes du placement de Thekingprice en liquidation judiciaire se sont constituées partie civile ; après plus d'un an de procédures, elles devront être indemnisées et 5 000 € de dommages et intérêts devront être versés à l'UFC-Que Choisir. De plus, trois des représentants de ce site marchand sont condamnés à des peines de prison.



Grâce à son omniprésence dans les comparateurs de prix et à ses promesses de livraison rapide, Thekingprice.com avait connu un succès rapide. Malheureusement, bon nombre de clients ont vite déchanté. Entre les retards de livraison, les commandes qui n'arrivaient jamais et les demandes de remboursement qui restaient lettre morte, les plaintes se sont accumulées. Dès le 18 décembre 2009, **l'UFC-Que Choisir a fortement déconseillé aux consommateurs de commander sur ce site** et porté plainte pour « pratiques commerciales déloyales et trompeuses » contre PG Discount, la société gestionnaire du site. Un mois plus tard, celle-ci était placée en **liquidation judiciaire** sans que les victimes n'aient pu récupérer l'argent qu'elles avaient versé à la commande.

Avec cette condamnation, l'espoir renaît. Les victimes de Thekingprice.com vont peut-être pouvoir saisir le Service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions (le Sarvi), un fonds de garantie qui leur permettra d'être indemnisées plus facilement et plus rapidement. Une condition est toutefois nécessaire : que la décision de justice soit définitive. Or, pour le moment, le jugement contre PG Discount est susceptible d'appel : nous vous tiendrons au courant.

Source : UFC-Que Choisir

[\*\*Retour au sommaire\*\*](#)

## 8. Les mauvaises pratiques du cirque Medrano

La technique en question est bien rodée. Quelques jours avant le passage dans la ville où va se produire le cirque, ses équipes distribuent chez les commerçants et dans les comités d'entreprise, des bons donnant droit à des entrées gratuites.

En réalité 200 places seulement par spectacle sont réservées à ce type de billet, valable uniquement dans la tribune populaire, chaque famille ne pouvant utiliser qu'un seul billet gratuit. Un vrai parcours du combattant. On peut imaginer la déception des familles qui, se pressant devant le chapiteau avant le début du spectacle, se voient répondre qu'elles ne peuvent bénéficier de l'offre proposée. Nombre de parents se résignent à payer les places plein tarif (23 ou 28 €) pour ne pas décevoir leurs enfants.



Le cirque se couvre juridiquement dans la mesure où figure sur les billets distribués, en petits caractères comme il se doit, la mention « offre valable dans la limite des places disponibles et non cumulable avec d'autres invitations ».

Il n'empêche, ces pratiques, généralisées semble-t-il dans le milieu du cirque, causent un grand tort à cette profession, comme le reconnaît lui-même le président du Syndicat national du cirque. A tel point qu'il demande aux victimes de ces pratiques de prendre contact avec ses services...

Source : UFC-Que Choisir

[\*\*Retour au sommaire\*\*](#)

## **9. Animaux de compagnie : puce obligatoire pour voyager en Europe**

La puce électronique est un dispositif de la taille d'un grand de riz que seul un vétérinaire peut poser pour un tarif avoisinant les 75 € ; elle comporte toutes les données permettant l'identification de votre animal de compagnie. Elle est obligatoire pour voyager en Europe pour tous les animaux identifiés à partir du 31 juillet 2011.



Les animaux identifiés avant cette date par tatouage pourront vous accompagner dans vos périples européens sauf pour l'Irlande, Malte et le Royaume-Uni, qui exigent l'identification par puce pour accorder l'autorisation d'entrée sur leur territoire à votre compagnon.

De plus l'animal devra être vacciné contre la rage et vous devrez pouvoir fournir son passeport européen délivré par un vétérinaire titulaire d'un mandat sanitaire. Il est à noter que certains pays appliquent des réglementations spécifiques : se renseigner avant le départ chez votre vétérinaire ou auprès du consulat du pays.

Source : UFC-Que Choisir

**[Retour au sommaire](#)**

## **10. Appel à témoignage : assurances habitation**

Dans le cadre de nos dossiers d'étude, nous recherchons des témoignages de consommateurs ayant vu leur assurance habitation résiliée du fait de dégâts des eaux multiples dont ils n'étaient pas responsables.

En effet, la Convention CIDRE (Convention d'Indemnisation Directe et de Renonciation à recours en dégat des Eaux) permet au consommateur, en cas de dégat des eaux dû à un voisin, de se faire rembourser directement par son assurance. L'effet pervers de ce système est loin d'être négligeable, puisqu'un assuré peut voir son assurance habitation résiliée du fait de ses voisins – par exemple si ces derniers n'ont pas fait les travaux nécessaires.

(Pour nous aider suivre le lien en fin de cette lettre d'information)

**[Retour au sommaire](#)**

## **11. Liens vers des sites utiles au consommateur**

**[ADIL \(Informations sur le logement – Propriété et location\)](#)**

**[DGCCRF \(Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes\)](#)**

**[Energie infos \(Gaz et électricité – Service public de la CRE\)](#)**

**[Europa \(Portail de l'Union européenne\)](#)**

**[INC \(Institut national de la consommation – Conso.net\)](#)**

**[Réseau anti-arnaques \(Partenaire de l'UFC-Que Choisir\)](#)**

**[Service-public.fr \(Portail des services administratifs – Droits et démarches\)](#)**

**[TELECOM Infoconso \(Site public de l'ARCEP\)](#)**

[UFC-Que Choisir](#)

[UFC-Que Choisir du Rhône](#)

[UFC-Que Choisir Rhône-Alpes](#)

[Universimmo \(Site privé d'informations sur l'immobilier – Propriété et location\)](#)

[Web Additifs \(Informations sur les additifs alimentaires\)](#)

[Retour au sommaire](#)

**UFC-Que Choisir du Rhône**

**Siège : 1 rue Sébastien Gryphe, 69007 Lyon**

**Antenne de Villefranche : 47 passage de l'Ancienne Mairie, 69400 Villefranche-sur-Saône**

**Pour nous contacter ou vous désinscrire de la liste d'envoi : [rhone@ufc-quechoisir.org](mailto:rhone@ufc-quechoisir.org)**

**Merci de nous apporter votre aide : [Appels à témoignage de l'UFC-Que Choisir](#)**