

Le mot du Président

Bien souvent, l'UFC-Que Choisir, au plan national, n'est perçue que comme une structure qui édite une revue (Que Choisir) et qui protège les droits et les intérêts des consommateurs par des campagnes, des enquêtes, des essais comparatifs, des actions groupées.

C'est vrai, mais n'oublions pas les actions internationales, et notamment européennes, de l'UFC-Que Choisir. Pour être un acteur européen influent, l'UFC-Que Choisir s'appuie sur un réseau dont il est membre, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) représentant 44 associations de 32 états et constituant un lobby très influent au niveau de la Commission Européenne (dont émanent 60 à 70% de notre législation nationale).

Dans ce cadre, les principaux chevaux de bataille sont actuellement : rendre le Nutriscore obligatoire, promouvoir des produits réparables et durables, encadrer l'exposition aux substances chimiques préoccupantes, garantir l'accès à des médicaments efficaces à un prix abordable et lutter contre les pénuries de médicaments, développer une intelligence artificielle éthique, améliorer les droits des passagers aériens et ferroviaires, réguler le commerce en ligne, protéger les emprunteurs vulnérables, etc.

L'association locale UFC-Que Choisir de l'Ain est fière d'être partie prenante au sein de la grande fédération nationale de l'UFC-Que Choisir !

Nous vous informons, au sein de ce numéro de notre Lettre Ain Conso, de nos réunions et manifestations à venir - Rentrée des associations, conférence-débat « Perturbateurs endocriniens », Réunion publique conjointe avec la gendarmerie concernant les arnaques sur internet et les fraudes à la carte bancaire. Venez nombreux mais prenez soin de vous et d'autrui : venez masqués.

A vos agendas,

10 septembre 2020, Conférence- débat « Les perturbateurs endocriniens » ces produits qui nous menacent, à 18h, Maison de la culture et de la citoyenneté, 4 allée des Brotteaux (champ de foire), Bourg en Bresse

12 septembre 2020, forum des associations, 4 allée des Brotteaux (champ de foire), Bourg en Bresse

15 octobre 2020 première réunion publique Gendarmerie/ UFC-Que Choisir de l'Ain sur le thème « Arnaques sur internet, fraudes à la carte bancaire et autres escroqueries... », 18H, toujours la même adresse

Et en projet pour novembre 2020 une conférence- débat sur le devenir de nos déchets.

Nous vous invitons à consulter notre site <http://ain.ufcquechoisir.fr/> pour être informés de toutes nos animations.

Litige résolu par notre association

Une personne de son entourage abuse de sa confiance et dérobe à Madame P. un relevé d'identité bancaire ainsi qu'une photocopie de sa carte nationale d'identité. Avec ces deux documents, cette personne souscrit sur internet une assurance automobile payée par prélèvements mensuels sur le compte de Madame P.

Peu soupçonneuse, Madame P. ne surveille habituellement que son solde bancaire et pas le détail de ses comptes. C'est donc tardivement qu'elle découvre ces prélèvements et se questionne sur leur origine. Elle interroge sa banque et la société d'assurance sans succès. Elle décide alors de s'adresser à notre association locale UFC-Que Choisir de l'Ain. Un courrier est envoyé à l'assureur qui admet très rapidement que Madame P. n'a pas assuré elle-même le véhicule et consent à arrêter les prélèvements. Un second courrier rappelle à la banque ses obligations en cas de prélèvement SEPA. Ce rappel suffit, Madame P. est remboursée des prélèvements indus (environ 1000€).

Conseils:

- Consulter régulièrement vos relevés de compte
- Pointer vos dépenses, vos entrées d'argent
- Lors d'achats sur internet décocher les cases proposant des services VIP, PRIM... qui entraînent des prélèvements ou des abonnements non souhaités.

Nos activités

La Covid-19 a bien perturbé nos activités. Nos permanences étaient fermées, mais grâce aux traitements des litiges en ligne (TLL) et aux conseillers litiges qui ont traité les nombreux dossiers de chez eux, nous avons maintenu le contact avec nos adhérents et aidé ceux qui en avaient besoin. Nous avons traité près de 1000 demandes de consommateurs ces 6 derniers mois, les litiges n'étant pas forcément en lien avec la pandémie.

Nos permanences devaient reprendre en septembre. 3 nouvelles permanences (Lagnieu, Priay, Chatillon sur Chalaronne) vont nous permettre de recevoir, encore plus efficacement, les consommateurs aindinois en difficulté.

L'autre fait important est le déménagement de nos locaux à Bourg en Bresse, au 1^{er} étage de la Maison de la Culture et de la Citoyenneté (MCC), 4 allée des Brotteaux, à quelques pas de l'ancien bâtiment de l'AGLCA. Nous avons beaucoup perdu en surface et praticité mais gagné en confort. Malheureusement pour nous, les prix des locations se sont envolés. Nous recherchons donc, pour nos permanences, des locaux disponibles à titre gratuit, par créneaux de 3 heures, trois à cinq fois par semaine, à Bourg ou à proximité. Si vous avez des pistes...

Et n'oubliez pas que vous pouvez nous aider en faisant un don à l'association (66% du montant de votre don est déductible de vos impôts sur les revenus).

La téléconsultation : une solution pour les déserts médicaux ?

La téléconsultation - ou consultation à distance par opposition à la consultation en présentiel - doit (sauf exceptions dont la liste est limitative) obéir à des règles précises pour être prise en charge par la sécurité sociale :

- il est obligatoire que le patient ait déjà consulté « physique-ment » le médecin téléconsultant au cours des 12 derniers mois précédant la téléconsultation.

- S'il s'agit d'une consultation spécialisée, elle doit intervenir dans le respect du parcours de soins coordonnés (= c'est le médecin traitant qui oriente le patient vers le spécialiste téléconsultant).

Vous pouvez bénéficier d'une téléconsultation depuis votre domicile (via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, munis d'une webcam et reliés à Internet) ou depuis un lieu dédié (comme certaines pharmacies disposant d'une cabine équipée de dispositifs médicaux connectés : tensiomètre, stéthoscope, etc.)

Les avantages sont évidents : prise en charge rapide des patients, désencombrement des cabinets médicaux et des services d'urgences, il n'est pas nécessaire pour le patient de se déplacer jusqu'au cabinet du médecin ni d'attendre longtemps dans sa salle d'attente...

Ainsi, sans atteindre les « performances » d'une consultation en présentiel, ces pratiques nouvelles sont sans doute appelées à se développer voire à pallier en partie la désertification médicale.

Quelles assurances ?

Dans quels cas suis-je contraint de souscrire une assurance ?

Pour les particuliers, l'éventail d'assurances proposées est très large et couvre des risques très variés : de la conduite automobile à la prévoyance en passant par l'école ou la complémentaire santé. Lesquelles sont obligatoires et dans quelles circonstances ? Pour répondre simplement, nous resterons dans le domaine de la sphère privée. La Sécurité Sociale, l'Assurance Retraite et les garanties professionnelles n'entrent pas dans le cadre de cet article.

1. En France, très peu d'assurances sont obligatoires de droit. Les plus courantes, imposées par la Loi, concernent la conduite automobile, la chasse, la location de logement ou encore les animaux dits « dangereux ».

2. Elles sont à différencier des garanties qui sont « exigées » par un tiers pour bénéficier d'une prestation ou d'un service. La banque peut refuser un prêt si l'emprunteur n'est pas couvert en cas de préjudice et en cas de défaut de paiement des mensualités. L'école réclame, à chaque rentrée, une attestation d'assurance scolaire pour que l'enfant puisse participer à certaines sorties. Une assurance propriétaire peut être exigée par un notaire dans certains cas pour un achat immobilier.

3. Beaucoup d'autres garanties restent facultatives ; les souscrire ne dépend que du souci de vouloir protéger soi-même et sa famille. Elles concernent couramment la complémentaire Santé (hors obligation légale liée au travail), la prévoyance, la garantie des accidents de la vie, les animaux domestiques, la protection juridique, le rapatriement, etc....

S'il importe de respecter la Loi pour les assurances obligatoires et exigées, il convient tout autant de veiller à sa propre couverture et celle de ses proches à travers des garanties optionnelles. La difficulté consiste à éviter les doublons qui entraînent une double-cotisation mais pas une double indemnisation ! En effet, beaucoup de contrats d'assurances, voire de cartes bleues, comprennent des inclusions ou options qui se retrouvent dans d'autres souscriptions assurantielles.

Enfin, il faut porter une attention particulière à la Responsabilité Civile. Celle de l'assurance automobile ne couvre pas la vie privée ! Cette dernière, non obligatoire de droit mais indispensable, est le plus souvent incluse dans l'assurance habitation. Comment s'y retrouver ? Demander à son assureur reste le moyen le plus adapté. Une réponse écrite sera appréciée...

Les circuits courts : à utiliser sans modération

Les circuits courts ont connu un véritable boom lors du confinement. La région AURA est pionnière pour ce type de commercialisation. Mais qu'est ce qu'un circuit court ?

Par définition, **un circuit court est « un mode de commercialisation des produits agricoles qui s'exerce soit par la vente directe du producteur au consommateur, soit par la vente indirecte, à condition qu'il n'y ait qu'un seul intermédiaire ».** Dans le cadre de cette définition, nombreuses sont les formules possibles, chacune ayant, pour le producteur et pour le consommateur, ses avantages et ses inconvénients. Citons :

- **La vente sur les marchés locaux**, très répandue en zone rurale. Deux logos sont apparus, mettant en valeur la proximité des productions : «ici.C.local»  et «les marchés de producteurs locaux».

- **La vente à la ferme** : les échanges ont lieu sur les sites de production, les exploitations agricoles étant souvent fédérées par les chambres d'agriculture sous les logos «Bienvenue à la ferme» et «drive fermier» 

- **Les AMAP, associations pour le maintien d'une agriculture paysanne** : créées en 2001, les AMAP valorisent le lien social. Les consommateurs s'engagent par contrat et par avance à acheter la production d'agriculteurs locaux sous forme de «paniers».

- **Les points de vente producteurs** : ce sont des magasins collectifs, créés par un groupe d'agriculteurs. Afin que l'offre soit diversifiée, la loi les autorise à acheter et revendre des produits locaux non issus de leur propre production à hauteur de 30 % du chiffre d'affaire du magasin. Ils ont également la possibilité d'employer des salariés. A contrario, en Rhône-Alpes, ont été créées les «boutiques paysannes», sous le logo «terre d'envies» : l'achat et la revente sont interdits ainsi que la présence de salariés. 

Entrent aussi dans le cadre des circuits courts : « la ruche qui dit oui », les sites internet de vente qui pratiquent sur commande et livrent des « paniers », les épiceries collaboratives, les jardins de cocagne (supports d'insertion sociale pour des personnes en difficulté)...

Les circuits courts sont une aubaine pour l'économie locale, ils sont donc habituellement plébiscités par les élus locaux, surtout pour la restauration collective. La qualité est souvent au rendez-vous mais le mode de production n'est pas toujours favorable à l'environnement (serres chauffées, produits phytosanitaires, matériels énergivores...)

Circuit court n'est pas synonyme de produit local : par exemple les producteurs de « la ruche qui dit oui » sont dispersés dans un rayon pouvant atteindre 250 km !

Si tout n'est pas parfait, les circuits courts sont néanmoins reconnus pour créer du lien social, pour limiter le gaspillage (moins d'emballage, tri des produits moins sévère...), et pour proposer des produits de bonne qualité (agriculture raisonnée ou biologique, cueillette à maturité).

Les produits agricoles en circuit court sont donc à consommer sans modération !

Bonne rentrée à tous, mais n'oubliez pas que le virus est toujours là ! Donc, masques, distanciation sociale, soyez prudents !