



Nos très chers banquiers se sont-ils entendus pour faire payer des frais de tenue de compte à tous les consommateurs en 2016 ?

On peut légitimement le penser !

Cette attitude agressive envers les consommateurs, compte tenu d'une augmentation des bénéfices de 7% au premier semestre 2015 pour les banques de détail, n'était pas justifiée. C'est une déclaration de guerre qui frappera encore les foyers modestes obligés d'avoir un compte courant bancaire. Mais pas de pouvoir de négociation face aux tenants de la finance. Depuis le mois d'octobre 2015, les annonces de facturation se sont en effet amoncelées quasiment dans tous les réseaux, mis à part le LCL qui réfléchit encore à une mise en place en cours d'année. La Banque Postale reste pas trop mal placée avec 6,20 euros par an alors que les concurrents vont facturer entre 2 et 2,50 euros par mois !

Il nous faudra essayer de faire jouer la concurrence sans grande illusion face à un corporatisme puissant très organisé et clôturer les comptes courants inutiles car, même s'ils sont inactifs, le consommateur devra quand même payer.

Le but caché de cette manœuvre juteuse pour les banquiers est de vendre les packages inutiles dans lesquels ce « service » est déjà inclus, donc soyez vigilants face aux propositions de votre conseiller bancaire.

La demande de rémunération des avoirs sur les comptes courants n'est par contre toujours pas d'actualité, souhaitons que les autorités chargées de la concurrence se mettent à nos côtés pour rétablir l'équilibre entre les tondeurs et les tondu.

Le combat collectif des consommateurs via leurs associations restera donc d'actualité en 2016 pour mieux vous défendre. Nous aurons toujours plus besoin du plus grand nombre d'entre vous pour faire pression. Que tous ceux qui versent leur cotisation d'adhésion et nous renouvellent leur soutien année après année, et pour certains très fidèles depuis la création de l'association gersoise, en soient vivement remerciés. C'est grâce à vous tous que l'association existe encore et reste puissante et efficace dans le Gers.

Je dois en revanche vous témoigner la grande déception des conseillers litiges lorsque, suite à un litige gagné, qui a permis de rapporter beaucoup d'argent au consommateur aidé, celui-ci cesse immédiatement d'adhérer en attendant sans doute le litige suivant.

Souhaitons quand même que nous puissions trouver longtemps encore des passionnés pour aider les consommateurs gersois dans les années qui viennent.

Sachez que si votre soutien se poursuit, nous aurons à cœur de continuer notre combat consumériste pour faire avancer et respecter le droit consumériste dans le Gers mais aussi au plan national en faisant évoluer les textes législatifs en votre faveur.

Toute l'équipe gersoise est à mes côtés pour vous souhaiter une bonne année 2016.

*Le Président de l'UFC Que-Choisir Gers
Membre fondateur en mai 1977
Jean Claude FITERE*

BNP PARIBAS

Des clauses abusives à foison...

L'UFC-Que Choisir vient d'obtenir du tribunal de grande instance de Paris un jugement, encore susceptible d'appel, déclarant illicites ou abusives 17 clauses de la convention de compte de dépôt « Esprit libre » de BNP Paribas ! Enorme...



Il est rare qu'un tribunal relève autant de clauses illégales dans un même contrat. La banque BNP Paribas a, en effet, cumulé 17 clauses illicites ou abusives dans son package « Esprit libre ». Et il ne s'agit pas de détails !

Parmi les points déclarés contraires à la loi, citons notamment la pratique de la banque de différer l'encaissement des chèques et des virements, celle de s'exonérer de sa responsabilité pour toute une série de défaillances ou encore de modifier ultérieurement les tarifs bancaires sans laisser la possibilité au client de résilier le contrat !

Avant de préciser tous ces points, rappelons que la BNP Paribas n'a pas encore annoncé si elle relèverait ou non en appel de ce jugement. Dans ce second cas, les consommateurs devront encore attendre une confirmation de la décision avant de prendre rendez-vous avec leur agence bancaire pour contester les points illicites...

Suite page 2



Ajoutons aussi que certaines clauses ont, selon la banque, d'ores et déjà été supprimées des conventions de compte par BNP Paribas (en particulier certaines exonérations de responsabilité pour les services en ligne).

Dates de valeur illicites

« Un jour ouvré » maximum entre la remise d'un chèque et son inscription au crédit sur votre compte : cette disposition a du mal à passer à la BNP Paribas. Elle est pourtant strictement posée par l'article L. 131-1-1 du code monétaire et financier...

Concrètement, si vous déposez un chèque le 3 mars pendant les heures ouvrées de la banque, au maximum le lendemain 4 mars (si c'est un jour ouvré) à la même heure, le montant doit être crédité sur votre compte ! Ce point est essentiel pour les clients, afin de ne pas risquer de se retrouver à découvert, lorsque des dépôts et retraits se croisent.

Pour contourner le dispositif, la BNP a prévu une petite réserve : la somme est

« portée au crédit sous réserve d'encaissement ». En clair : la banque introduit purement et simplement un nouveau délai d'une durée indéterminée entre la remise de chèque et l'opération de crédit du chèque : le temps d'encaissement !

Le tribunal de grande instance de Paris a décidé qu'une telle clause n'est pas conforme à la loi. Le délai d'un jour ouvré n'accepte pas d'exception, surtout aussi floue qu'une « réserve d'encaissement ». Condamnation proche pour les clauses concernant les virements.

Comme l'a rappelé la Cour de cassation le 31 mai 2011, la pratique des dates de valeur est tout simplement interdite pour toutes les opérations autres que les chèques. En clair, il n'existe cette fois pas de possibilité de délai d'un jour ouvré : la somme virée doit être immédiatement inscrite au crédit du compte. Ainsi 3 clauses de la convention de compte de la BNP qui prévoient un jour de battement ont aussi été censurées par le tribunal !

Justifier

Autre dispositif abusif aux yeux du tribunal : la modification des tarifs bancaires dans les conventions de compte sans rappeler au client qu'il peut dans ce cas résilier le contrat. Cette condamnation est importante au moment où de plus en plus d'établissements bancaires introduisent de nouveaux frais de tenue de compte sans aucune justification. Précisons bien que non seulement les clients doivent être informés de la possibilité de résiliation, mais aussi la fermeture du compte ne doit pas entraîner de frais !

Dans un autre domaine, les découverts de moins d'un mois que la banque ne peut pas non plus dénoncer discrétionnairement ? Le tribunal a ainsi estimé que la BNP ne peut dénoncer une facilité de caisse sans motif, mais elle est obligée de justifier sa décision.

Responsabilité de la banque

Le fait de s'exonérer de toute une série de responsabilités représente ainsi pour le TGI des avantages abusifs au détriment du consommateur.



C'est le cas par exemple, si la banque ne s'estime pas responsable lorsqu'un client ne peut retirer d'argent à un distributeur automatique en raison d'une défaillance de ce dernier et que la banque décline sa responsabilité... Dans cette situation elle devra, selon le tribunal, recrediter le compte du client ! Enfin, les clauses prévoyant que la banque peut interrompre certains services en ligne sans que sa responsabilité soit mise en cause, ou encore celle indiquant que l'établissement n'est pas engagé par les informations boursières fournies par des tiers sur son propre site sont aussi abusives au regard du TGI de Paris.

Après avoir ordonné notamment la suppression des 17 clauses illicites et/ou abusives figurant dans la convention de compte de dépôt « Esprit libre », la publication du jugement dans trois quotidiens nationaux et sa diffusion sur le site internet de BNP Paribas, le tribunal de grande instance de Paris a également condamné la banque à payer 30 000 euros à l'UFC-Que Choisir à titre de dommages et intérêts.

Alimentation et santé maîtres mots de notre décennie...



L'UFC- Que Choisir ne reste pas indifférente à cette nécessité. Mais qu'il est donc difficile de bien manger !

Pouvoirs publics, médias, scientifiques nous « submergent » de conseils, que faut-il en penser et surtout que faut-il faire ?

L'UFC- Que Choisir met en place aujourd'hui des groupes de travail en lien avec médecins et diététiciens afin de vous apporter la meilleure information en participant aux différentes études sur notre alimentation porteuse d'une meilleure santé.

Quelques principes restent inchangés...

Ouf, manger et bouger : une activité physique reste bénéfique et ce même à petites doses.

Mais quel scoop : sur Que-Choisir « santé » d'octobre 2015, où l'on apprend que les restrictions sur le gras sont remises en cause aujourd'hui par des études réalisées aux USA. Pendant plus de 30 ans nous avons suivi les recommandations d'éminents spécialistes et avons supprimé graisses et œufs, cet hiver nous pourrions donc remanger œufs, noix et noisettes.

Attention, il faut toujours éviter les graisses saturées, soit les graisses d'origine animale et solide, facteurs majeurs de risque des maladies coronariennes.

Petit rappel : Sur les abus de médicaments restons vigilants, ils feraient « perdre la boule » ?

Les portières de la voiture neuve s'ouvrent très difficilement...

Hélas ce problème n'est pas garanti !

Cas 1



Monsieur M. a écrit à Toyota Auch pour l'informer des difficultés qu'il rencontre pour ouvrir les portes de son véhicule acheté neuf...

Proposition du garage : Nous réparerons uniquement la porte conducteur et ce, « dans le cadre d'un geste commercial » étant donné que les problèmes que vous signalez n'entrent pas dans la garantie.

Monsieur M. n'accepte pas cette réponse et nous contacte. Nous appelons Toyota pour les informer de notre étonnement sur les éléments exposés, nous avons en effet du mal à comprendre : supprimer de la garantie l'ouverture des portes d'un véhicule 4/5 places ce n'est pas banal. Sans doute Toyota voulait-il que les passagers passent par la porte conducteur en enjambent les sièges, « sportif » !

Après 3 semaines, sans réponse, nous contactons Toyota Paris qui intervient auprès du garage auscitain, lequel accepte enfin de procéder à la réparation.

Mais ils nous confirment une nouvelle fois que ce problème n'est pas garanti !

Le véhicule ne fonctionne toujours pas...

après deux réparations représentant plus de 900 euros

Cas 2



Nous rappelons à ce concessionnaire réputé à Auch qu'il a une obligation de conseil mais aussi de résultat !

Les faits :

- une première réparation en date du 17 juin 2014 facturée 571,60 euros, la panne n'est pas résolue, le véhicule continue à ne pas fonctionner,
- le 29 juillet 2014 notre adhérent remène son véhicule au garage, lequel procédera à une deuxième réparation pour 356,39 euros et ce toujours sans résultat.

Proposition du garage : une 3^e réparation pour la modique (!) somme de 800 euros...

Notre adhérent refuse cette proposition et vient nous présenter son problème, un peu désespéré devant cette situation.

Nous écrivons par deux fois au garage en courrier recommandé aux fins d'obtenir la réparation du véhicule et rappelons au professionnel l'article 1147 du code civil qui prévoit une obligation de résultat pour le garagiste.

Notre demande restera sans réponse, nous dirigeons alors notre adhérent vers le Tribunal de Proximité (juridiction gratuite).

Notre adhérent obtient satisfaction et le remboursement des sommes est engagé.

Des héritiers démunis...

L'assurance avait donné un délai pour la réalisation des travaux suite à un sinistre

Un sinistre est survenu dans l'appartement de M^{me} C. hospitalisée. La Macif prend en charge le dossier le 10 juillet 2013 et précise qu'il y a un an pour procéder aux travaux.

M^{me} décèdera en décembre 2013 et ce sont donc les héritiers qui vont devoir s'occuper de la rénovation de l'appartement. Mais problème, la succession s'éternise et le délai donné par la Macif approche, notre adhérent contacte donc l'assurance pour demander un délai, la réponse lui revient : impossible, il faut que les travaux soient réalisés dans le temps imparti.

Nous téléphonons et écrivons à la Macif pour soutenir notre adhérent et obtenons le délai supplémentaire.

Cas 3

Marketing et démarchage téléphonique...

Toujours très actifs, hélas !



Il est très difficile d'éviter les appels de sociétés de marketing, voici néanmoins quelques techniques :

- **Filtrer les appels** en enregistrant les numéros de vos correspondants familiaux, cela reste le plus facile même si c'est un peu long si vos contacts sont nombreux, mais c'est rassurant et pratique à long terme.
- **Ne pas décrocher** si vous ne connaissez pas le numéro de l'interlocuteur ou s'il s'agit d'un numéro privé : si c'est un appel de vos proches ou un appel sérieux on vous laissera un message...

Règle absolue : surtout ne donner aucun renseignement bancaire ni d'accord verbal, certaines sociétés peuvent vous amener à vous engager involontairement au cours de la communication.

Notre indépendance financière...

c'est vous !

Adhésion UFC-Que Choisir Gers (ou renouvellement pour 12 mois)

Cotisation de soutien :	100,00 € (dont 69,00 € défiscalisés)*
Cotisation de soutien :	50,00 € (dont 19,00 € défiscalisés)*
Cotisation de base :	31,00 € (non déductibles)
Cotisation Première Adhésion (D.E.) :	37,00 € (non déductibles)
Cotisation revenus faibles :	26,00 € (non déductibles)

3 bonnes raisons d'adhérer

- 1 Vous compterez parmi les citoyens les mieux informés avec une écoute individualisée, des conseils d'experts et des informations pratiques
- 2 Vous serez mieux défendu grâce au soutien de l'association, notamment en cas de litige
- 3 Vous nous permettrez d'être plus forts en soutenant notre action

Règlement par chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Gers

* Un reçu fiscal conforme vous sera adressé pour le montant versé au-delà de la cotisation de base fixée par l'Assemblée générale de l'UFC-Que Choisir du Gers (actuellement 31,00 euros).

Optique : Ouvrons l'œil ! Sur la compétence, la qualité, mais aussi le prix...

Ceux qui portent des lunettes le savent, les lunettes sont chères en France et beaucoup plus que dans les autres pays d'Europe.

Même à Auch, la concurrence n'avait pas réussi à faire sensiblement baisser le prix de l'optique. Le lobby puissant des opticiens à forte marge maîtrise la situation, parfois même soutenu par les mutuelles complémentaires santé haut de gamme.

Les restes à charge pour le patient, après le faible remboursement du régime général, plus ou moins important en fonction de l'assurance complémentaire souscrite, était souvent énorme pour les victimes de très mauvaise vue ou pour les personnes âgées dont les revenus sont souvent très modestes dans notre région.

Droit à l'oubli...

Un article 46 bis a été introduit par un amendement gouvernemental en commission en première lecture à l'Assemblée nationale. Il a ensuite été remanié en plénière. Cet article prévoit l'introduction d'un droit à l'oubli afin d'améliorer l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes souffrant ou ayant souffert d'une pathologie cancéreuse. L'article prévoit que ces personnes ne pourront plus se voir appliquer une majoration de tarifs ou une exclusion après un certain délai. Le dispositif sera étendu aux pathologies autres que cancéreuses, notamment les pathologies chroniques, dès lors que les progrès thérapeutiques et les données de la science attestent de la capacité des traitements concernés à circonscrire significativement et durablement leurs effets.

De même, les personnes atteintes ou ayant été atteintes d'une pathologie pour laquelle l'existence d'un risque aggravé de santé a été établi ne peuvent se voir appliquer conjointement une majoration de tarifs et une exclusion de garantie au titre de cette même pathologie pour leurs contrats d'assurance ayant pour objet de garantir le remboursement d'un crédit.

Aucune information médicale ne pourra être recueillie par les organismes assureurs à partir d'un certain délai.

L'arrivée d'un opticien « low cost » sur Auch, à savoir « Optique Lafayette la vue pour tous », situé 37 avenue de l'Yser (route d'Agen), à proximité de la pharmacie du même groupe a suscité notre curiosité !



la vue pour tous

En effet, le dossier de presse met en avant les points suivants : la vue pour tous, les prix bas, le choix, le conseil, les forfaits, le paiement en 3 fois sans frais...

Notre couple d'adhérents, fidèle à son officine réputée installée depuis plus de trente ans, a été interpellé et a voulu se rendre compte !

Ils se présentent donc à ce nouveau magasin d'optique le 20 novembre, quelques jours après son ouverture. Après conseils éclairés, essai de plusieurs montures, les choix sont faits dans le haut de gamme.

Madame ayant une vue classique de septuagénaire, était habituée à régler de sa poche entre 150 et 200 euros. Le devis d'Optique Lafayette était donc attendu dans les mêmes eaux, heureuse surprise pour madame, elle n'aura rien à régler lui dit l'opticien, tout est pris en charge.

Monsieur, également septuagénaire mais avec une très mauvaise vue, qui avait l'habitude d'en être de sa poche pour 700 à 900 euros, se mit à espérer lui aussi à une clémence du devis qui allait ressortir de l'imprimante. Verdict : pour Monsieur il restera 159,90 euros à régler !

Bilan pour le couple : près de 1000 euros d'économisés par rapport aux remplacements précédents.

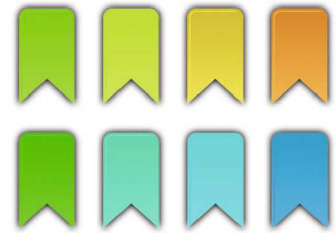
Conclusion : Même si l'on pense depuis 30 ans être bien traité par son opticien « réputé le moins cher sur Auch », mieux vaut tout de même comparer !



Etiquetage nutritionnel

La loi Santé instaure un système d'étiquetage nutritionnel simplifié complémentaire à la déclaration nutritionnelle obligatoire, au moyen de graphiques ou symboles, sur la base du volontariat des producteurs et des distributeurs.

Ses modalités et son format restent encore à définir. Alors que le développement préoccupant en France du surpoids, de l'obésité, du diabète et des maladies cardiovasculaires trouve notamment son origine dans une alimentation trop riche en sucres, en graisses saturées et en sel, l'information des consommateurs quant à la qualité nutritionnelle des produits alimentaires est indispensable.



L'UFC-Que Choisir a pour ambition de consacrer le dispositif coloriel comme modèle national unique d'étiquetage simplifié que les professionnels pourront mettre en place à titre volontaire. Son élaboration se fera en concertation avec l'ensemble des parties prenantes sur la base du rapport remis en janvier 2014 à la Ministre de la Santé dans le cadre de la stratégie nationale de la santé.

Alors que le Sénat avait adopté un amendement désignant le Conseil national de l'alimentation parmi les instances consultées (avec l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation) afin de donner son avis sur la forme que devra prendre l'étiquetage alimentaire, un amendement proposé par l'UFC-Que Choisir a permis de retirer cette instance du processus décisionnel.

100% 100% 100%
100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%

C'est une victoire importante sachant que le Conseil national de l'alimentation est une instance connue pour la marque de parité dans sa composition et l'opacité de son fonctionnement.



UFC QUE CHOISIR GERS

Maison des Associations
29, chemin de Baron - 32000 AUCH

Tél. : 05 62 61 93 75 (adhérents le mercredi)
Courriel : contact@gers.ufcquechoisir.fr
Site : www.ufcquechoisir-gers.org

*Réception des adhérents
tous les mercredis
de 9 h à 18 heures
Non stop*

Montant de l'adhésion : voir du dos.

Nom :

Prénom :

*Adresse :

Code postal : Ville :

Profession : Tél :

Courriel :

* L'adresse postale doit être très précise : lieu-dit, numéro, rue, bâtiment, logement...).