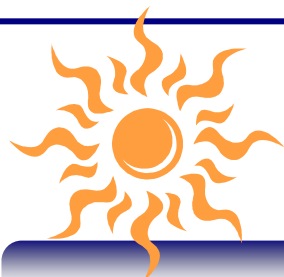




Le consommateur du Bourbonnais

Bulletin d'information des Consommateurs du département de l'Allier



SOMMAIRE

Préparer son départ en vacances	2
L'argent à l'étranger	3
Enquêtes : Les centres de bronzage	4/5
Se loger en vacances	6
Clé 3G+	7
Entre particulier.com	
Relance des opérateurs téléphoniques	

EDITO

L'Assemblée Générale de notre Association s'est tenue le 11 Avril 2008 à 17 heures dans la Maison des Associations Saint Vincent. En présence d'une cinquantaine de personnes et de l'appui de 62 adhérents excusés ayant adressé leur pouvoir, les différents rapports ont été présentés à l'Assemblée : rapport d'activités, rapport financier, rapport moral pour 2007 ont été votés à l'unanimité.

L'action prévisionnelle pour 2008 a fait l'objet d'une présentation détaillée en fonction des résultats dus à l'intégration de notre nouveau local et de la montée en puissance de notre équipe de bénévoles et de permanents.

Avec **971 adhérents** au 31 décembre 2007, nous frôlons de nouveau la barre psychologique des mille que nous souhaitons atteindre. En 2008, les six premiers mois nous prédisent un objectif largement dépassé et pourquoi pas.....mille cent (sans rêver). Notre effort doit continuer. Notre devise : « PLUS NOMBREUX + PLUS FORT = MIEUX ENTENDUS »

Les nombreuses questions issues du débat qui a suivi, montrent qu'il reste à faire des efforts sur les sujets suivants : **EVOLUTION DES PRIX - PROBLEMES DE SANTE - RAPPORTS AVEC LES TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION - RAPPORTS LOCATIFS** ; de quoi alimenter notre activité 2008.

Nous recherchons toujours des bénévoles (**JURIDIQUE - INFORMATIQUE - RECEPTION TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE - ENQUETES**).

Nous sommes persuadés d'être sur la bonne voie. Le nouveau Conseil d'Administration est en place et travaille toujours pour faire entendre et respecter la voix et la défense des consommateurs.

Année 2008- N° 27
3eme Trimestre

Juillet 2008



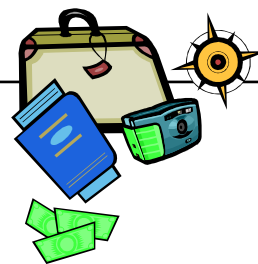
Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR

8, Place Jean Jaurès 03100 MONTLUCON

Tél : 04 70 05 30 38 - Fax : 04 70 05 91 49 - Mail : contact@ufcquechoisir-montlucon.org

Web : www.ufcquechoisir-montlucon.org

CONSEILS PRATIQUES



Préparer son départ en vacances

Les papiers et documents à emporter

Si vous restez dans l'un des pays de l'Union Européenne, une carte d'identité suffit. Toutefois pour voyager hors de l'Europe il vous faudra un passeport, celui-ci doit être valide au moins encore six mois à la date d'entrée dans le pays. Vous devez faire établir un passeport pour chacun de vos enfants. Attention pour les mineurs désirant partir à l'étranger sans leurs parents il est obligatoire qu'ils aient en plus de leur passeport, une autorisation parentale de sortie du territoire.

La validité d'un passeport est de **10 ans pour les adultes, 5 ans pour un mineur**. Certains pays (Chine, Egypte, Inde...) exigent un visa, c'est une autorisation de séjourner dans le pays en question. Pour l'obtenir vous devez vous adresser au consulat ou service consulaire de l'ambassade du pays où vous désirez vous rendre.

Si vous avez prévu de louer un véhicule ou partir avec le vôtre, il faut savoir que **dans certains pays étranger, le permis de conduire n'est pas suffisant**. Il faut demander un permis de conduire international à la préfecture de votre domicile.

La carte verte est exigée dans les pays où l'assurance auto est obligatoire (leur liste est au dos de la carte). Pour les pays qui sont rayés de la carte, vous devez demander une extension de garantie à votre assureur ou souscrire une assurance proposée à la frontière du pays.

Si vous tractez une remorque, une caravane ou un bateau, pensez à déclarer le véhicule tracté auprès de votre assurance de préférence par lettre recommandée au moins 15 jours avant le départ.

Santé : ne partez pas sans la carte maladie

Si vous partez dans l'un des pays de l'Union Européenne vous devez demander auprès de votre caisse d'assurance maladie la **carte européenne d'assurance maladie (Ceam) au moins deux semaines avant le départ. Elle est gratuite et valable un an**. Chaque personne d'une même famille doit posséder

sa propre Ceam y compris les enfants de moins de 16 ans. Elle permet de bénéficier de la prise en charge des frais médicaux selon les règles du pays. Les soins sont donc gratuits que si c'est la règle sur place. La part qui peut être remboursée le sera immédiatement ou quelques jours après votre retour.

L'assistance

Un rapatriement d'urgence d'un touriste victime d'un infarctus en Inde ou l'envoi d'un carter de rechange à un automobiliste en panne en Afrique n'est pas à exclure. Les professionnels de l'assistance proposent ce type de prestations. Alors qu'une compagnie d'assurance agit après coup pour indemniser financièrement un préjudice, **une société d'assistance intervient à chaud dans les situations d'urgence. Des prestations d'autant plus utiles que l'on part loin de l'Europe.**

Les contrats d'assistance prennent essentiellement en compte les personnes en déplacement et le véhicule. L'assistance aux personnes peut comprendre le rapatriement, l'admission en service hospitalier, l'avance ou remboursement des frais d'hospitalisation, le rapatriement, du corps en cas de décès, les frais de retour...

Pour les incidents liés au véhicule, l'assistance va garantir les frais de remorquage en cas de panne ou accident, l'envoi de pièces détachées introuvables sur place...

D'autres garanties sont souvent proposées par exemple le remboursement des frais de prolongation de séjour à l'hôtel après une hospitalisation. **Toutefois, avant de souscrire un contrat auprès de l'organisme d'assistance, assurez vous que vous n'êtes pas déjà couvert sans le savoir**. En effet, la plupart des contrats d'assurance habitation ou auto incluent des garanties d'assistance. Les cartes bancaires, billet ou séjour acheté chez un voyageur peuvent également proposer ce type de garanties. IL est donc utile de vérifier les clauses dont vous bénéficiez dans vos divers contrats (auto, habitation, carte de crédit...) et d'examiner l'étendue des garanties qui vous sont proposées (montant de la

CONSEILS PRATIQUES

franchise, plafond de remboursement..) avant de souscrire un contrat auprès de sociétés d'assistance.

Toutefois si vous souscrivez à une assistance, préférez un abonnement annuel à un abonnement temporaire. Il est plus intéressant sur le plan financier et vous pourrez l'amortir le reste de l'année pendant tous vos déplacements, en vacances comme en week-end, au ski comme à la mer.

L'argent à l'étranger



Avant de partir, il est utile de prévoir de quelle manière vous allez régler vos achats ou vous procurer de l'argent plusieurs solutions s'offrent à vous :

Les devises : avant votre départ, vous pouvez vous procurer de l'argent dans la monnaie du pays où vous allez vous rendre. Les travaux de change peuvent être très différents d'un guichet à l'autre et négociables selon la somme que vous souhaitez convertir. Nous vous conseillons de ne pas voyager avec trop de liquide sur vous. D'autres moyens de paiement seront plus adaptés.

Les chèques de voyage : c'est un moyen de paiement sécurisant, les chèques peuvent être achetés avant de partir et permettent de payer auprès de nombreux établissements. En cas de perte ou de vol, ils vous seront remplacés gratuitement sous 24 h à 48 h.

Les chèques : payer par chèque, même dans un pays de la zone euro, n'est possible qu'en théorie. Le commerçant qui voit arriver un chèque d'un client qu'il ne connaît pas, provenant d'une banque étrangère et rédigé dans une langue inconnue, va à coup sûr le refuser. Aucune réglementation ne lui impose de l'accepter.

La carte bancaire : elle est quasi indispensable que l'on soit ou non du pays. Elle permet de retirer de l'argent dans tous les distributeurs de billets ou de payer ses achats. Avant de partir, vérifiez bien que vous êtes titulaire d'une carte internationale en cours de validité même si vous restez en Europe,

que votre compte est approvisionné et une carte en cours de validité. Malgré cela, vous risquez de ne pas pouvoir faire face à vos frais de voyage en raison des plafonds de retrait de paiement fixés par votre banque. Ils sont variables selon les types de cartes et les banques. Mais, les limites sont modifiables sur simple demande auprès de votre conseiller bancaire. Ce type de règlement est très confortable, néanmoins attention aux frais imputés.

En cas de perte ou de vol :

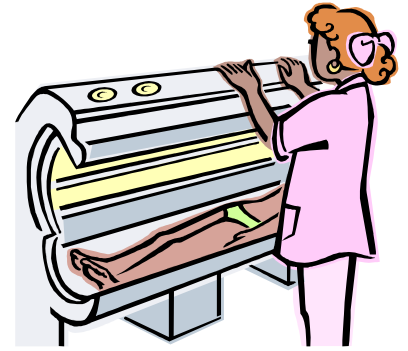
Pour une carte bancaire, téléphoner au centre d'opposition interbancaire 08 92 70 57 05 depuis la France et quelques pays Européens. Il est accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h. Ce service vous met en rapport avec le Centre d'opposition de votre banque (0,34 €/min). Les possesseurs d'une carte Eurocard / Mastercard peuvent aussi composer, y compris depuis l'étranger, le 01 45 67 84 84 (accessible en PCV).

Pour un chéquier, si votre banque est ouverte, avertissez la par téléphone ; Sinon, téléphonez au Centre National d'appel des chèques perdus ou volés de la Banque de France au 08 92 68 32 08.

Dans tous les cas, confirmez systématiquement l'opposition par une lettre que vous déposerez au guichet contre un reçu ou que vous enverrez par lettre R AR à la banque. En cas de vol, vous devez effectuer une déclaration auprès du commissariat ou de la gendarmerie la plus proche.

ENQUETE

Les centres de bronzage



Après l'enquête réalisée en janvier 2003, l'UFC Que Choisir avait saisi l'ensemble des institutions responsables de la santé et de la sécurité des consommateurs afin que la réglementation soit appliquée, et que soient entreprises des actions d'information auprès du grand public. L'Académie de Médecine avait repris les conclusions de notre enquête pour, à nouveau, déconseiller l'usage des cabines de bronzage. **La législation impose aux professionnels de fournir aux consommateurs tentés par le bronzage en cabine, une information claire, et donc de les avertir des risques pour leur santé.** Nos tests dans plus de 850 solariums prouvent qu'elle est trop souvent bafouée. Cinq ans après, notre première alerte, le scandale perdure. L'enquête a été réalisée de façon anonyme du 12 au 27 janvier 2008. 118 Associations Locales ont participé. 859 Centres ont été visités sur 72 départements dont 5 sur Montluçon et ses environs. Le scénario était simple : l'enquêteur se présentait dans un Centre de bronzage en disant qu'il se rendait 15 jours plus tard en Guadeloupe et demandait si des séances d'UV l'aideraient à se préparer au bronzage. Ensuite, il se renseignait sur le nombre, la fréquence et la durée des séances nécessaires. Si le professionnel ne lui donnait pas spontanément de mise en garde sur la pratique du bronzage artificiel, notre enquêteur devait demander s'il n'y avait pas de danger. Nous avons classifiés les enseignes en 3 catégories :

Les centres de bronzage

Les instituts de beauté

Les salons de coiffure esthétique

Les centres de sport

Au global, **les résultats sont affligeants ; les notes obtenues par catégorie sont assez serrées et très mauvaises.** Les meilleurs résultats sont obtenus par les instituts de beauté avec un peu glorieux 7,1/20. On note que les grands spécialistes, les Centres de bronzage n'arrivent qu'en troisième position 6,3/20, derrière les salons de coiffure esthétiques.

Puis arrivent en bon dernier les Centres de sport. Nous avons déjà donné l'alerte sur les manquements des Centres de bronzage quant à leur obligation d'information destinée au public lors de notre enquête de janvier 2003. Force est de constater que malheureusement, l'évolution attendue dans ce domaine n'est pas au rendez-vous.

Préparation au bronzage : Les séances d'UV, contrairement aux idées reçues, ne préparent pas au bronzage. Un bronzage préliminaire en cabine n'est pas judicieux. Il entraîne une exposition supplémentaire aux UV, ce qui n'est pas recommandable pour la santé. Or, 93% des Centres interrogés ont répondu sans fléchir et avec enthousiasme que les séances préparaient bien la peau au bronzage et évitent de prendre des coups de soleil. Seuls 31% ont rappelé que, si les séances UV préparent au bronzage, cela n'empêchera pas l'utilisation de protection solaire lors de l'exposition au soleil. Seul quatre Centres déconseillent les séances UV précisant que cela ne sert à rien.

Prise de renseignements de la part des Centres L'utilisation des bancs solaires n'est pas une pratique anodine sur le plan de la santé. Il semblait logique que les personnels des Centres prennent quelques renseignements utiles auprès de nos enquêteurs notamment (allergie au soleil, problèmes de santé,...). En effet, les solariums sont fortement déconseillés aux personnes souffrant de problèmes circulatoire et ou de déficience immunitaire. Des substances contenues dans certains médicaments ont un effet photo sensibilisateur (antibiotiques, antidépresseurs..). Là encore, les questions ont brillé par leur absence.

Préconisation sur le nombre, rythme et durée des séances. D'un Centre à l'autre, les appareils mis à la disposition du public sont de puissances très différentes. Il est donc totalement impossible pour le consommateur d'évaluer si le temps d'exposition aux UV préconisé est en adéquation avec son type de peau. Par contre, il est recommandé de prévoir une première séance d'une demi dose et de respec-

ter un délai de 48h entre deux séances. Mais 26 % des Centres visités ont annoncé un nombre de dix séances nécessaires pour préparer le bronzage avant notre départ. Or, il n'était pas possible de faire plus de six à sept séances avant notre départ

Alerte sur les dangers

Toute référence à un effet bénéfique de séances d'UV pour la santé est strictement interdite par la loi. Cela n'a pas empêché 26 % des Centres de mettre en avant des arguments tels que effet anti-dépresseur, relaxant, favorise l'apport en vitamine D, bon pour la peau, pour les rhumatismes. La moitié des Centres ont répondu allègrement qu'il n'y a aucun danger. Bien sûr, toutes ces indications sont totalement fausses, voir dangereuses. Néanmoins, de rares Centres se sont quand même montrés plus responsables. Certains font remplir un questionnaire sur l'état de santé et les traitements en cours des candidats au bronzage, conseillent de demander un avis médical, parfois même demandent un certificat médical. D'autres ont déconseillé à nos enquêteurs de faire des séances parce que le délai était trop court, c'est le cas de l'Ins-

titut de Beauté Marie-Neige de Domérat (dont nous tenons à souligner l'honnêteté commerciale bien trop rare dans les Centres visités) qui nous a déclaré : « ce n'est pas très utile, ce serait une perte d'argent ». D'autres enfin, ont considéré que ce pouvait être dangereux.

Conclusion : Nous constatons que la situation n'a guère évolué depuis 2003. Les défauts d'information sont hélas toujours au rendez-vous. On ne peut que s'alarmer du manque de professionnalisme rencontré dans ce secteur où la sensibilisation aux problèmes de santé devrait être prioritaire. **Cette enquête ne peut que conforter la position de l'UFC Que Choisir : déconseiller les cabines de bronzage.**



RESULTATS LOCAUX

Nom du centre Questions posées	Préparation au bronzage	Renseignements	Nombre et durée des séances	Alerte sur les dangers	Mises en garde précautions	Note globale
Beauty Success C.C. Auchan Domérat	★	★★★	★	■ ■	★	★
Institut de Beauté Marie Neige C.C. rue André Messenger Domérat	Déconseille les séances UV car 15 jours sont insuffisants pour la préparation au bronzage : « pas très utile, perte d'argent »					
Soleil d'été 23 rue barathon Montluçon	■ ■	★★★	★	★★	★★★★	★★
Antinéa Beauté 47 av John Kennedy Montluçon	■ ■	★★★	★	★★★	■ ■	★
Montluçon Passion Beauté 7 Bd courtais Montluçon	■ ■	■ ■	■	■ ■	■	■ ■

INFOS

Se loger en vacances

Le marché des résidences de vacances est très diversifié : la plupart des transactions sont en grande majorité réalisées entre particuliers. Pour trouver la solution qui vous convient, il existe plusieurs sources d'informations : Localement avec les offices de tourisme. Les annonces des particuliers. Plusieurs sites Internet permettent de louer entre particuliers.

Nous attirons votre attention sur le fait que ces sites ne jouent qu'un rôle d'intermédiaire. Ils ne procèdent à aucune vérification quant au sérieux des annonces diffusées. Mieux vaut opter pour les sites sur lesquels les internautes évaluent le sérieux du propriétaire et la qualité de la location.

Les précautions à prendre avant de louer

Que la location soit réalisée directement entre particuliers ou par l'intermédiaire de professionnels, le propriétaire doit remettre, avant la conclusion du contrat, un état descriptif des lieux. N'hésitez pas à l'exiger si le loueur ne vous le propose pas spontanément. S'il refuse, mieux vaut passer votre chemin. Il doit comporter : Des renseignements généraux sur le logement (coordonnées, type de logement, surface, nombre de pièces...). Des précisions sur la situation de la location. Une liste de ses équipements et l'état d'entretien. Pour chaque pièce, doit être indiqué le nombre de lits...

Le prix de la location et les modalités de paiement

(arrhes ou acompte). La location saisonnière est très peu réglementée et le contrat entre les parties a force de loi. Il doit être écrit et mentionné : la durée de location, les dates et les heures d'arrivées et de départ, les conditions de remise de clés, les états des lieux d'arrivée et de départ, les charges éventuelles, le prix demandé et comporter un état descriptif des lieux.

La réservation

Le propriétaire vous réclame, à l'avance, le versement d'une somme d'argent pour garantir votre réservation. Il est d'usage qu'il vous réclame un dépôt de garantie de 20 à 30% du prix de la location, puis le solde à l'entrée dans les lieux ou 30 jours avant.

L'annulation

Vous avez versé une somme d'argent qui vous engage. Que faire si vous décidez d'annuler votre location. S'il est indiqué sur votre contrat que les sommes versées le sont à titre d'acompte, vous ne pouvez renoncer à votre engagement. Vous êtes tenus de verser la totalité de la somme initialement prévue pour la location. Si vous avez versé des arrhes, vous renoncez à la location en abandonnant la somme que vous avez versée. Lorsque le propriétaire annule la location, celui-ci doit vous restituer le double des arrhes versés ou le remboursement de l'acompte.



NOS INTERVENTIONS

Les clés 3G+ risquent de vous coûter cher !!!

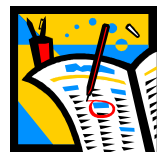
Attention avec les clés 3G+ qui permettent de se connecter à Internet depuis un ordinateur portable par le biais du réseau mobile. En effet, l'un de nos adhérents Mr B. a souscrit à l'offre Internet illimitée soir et week-end auprès de SFR. A sa grande surprise, il a reçu une facture de 453,30 € de connexions. Mr B. ne comprend pas cette dernière, il n'a jamais reçu d'alerte indiquant que son crédit était épuisé comme le précisait le guide d'utilisation. En fait, la clé 3G+ doit être accompagnée d'un forfait dédié duquel est décompté chaque contenu consulté ou téléchargé. Chez SFR, on reconnaît à demi-mot que les premiers forfaits, qui n'incluaient que 50Mo, ont fait l'objet de hors forfait mal compris de certains clients. Mr B. est venu à notre Association pour nous exposer son problème. Nous sommes intervenus et avons obtenu un avoir correspondant aux consommations hors forfait. Néanmoins, les remboursements pour ce type de dossier sont rares. Pour remédier à cette situation, SFR a lancé des forfaits « ajustables » dont le montant varie en fonction du contrat consulté (de 19 à 49 € par mois).

Entre particulier.com « le site qui n'annonce pas la couleur ».

Spécialisé dans les annonces immobilières entre particuliers sur Internet, il attire beaucoup de monde. Néanmoins, les méthodes de fonctionnement peuvent laisser perplexe (les prix ne sont affichés nulle part laissant penser qu'il s'agit d'annonces gratuites). Mr B. pensait avoir déposé une annonce sur le site pour 95 € pendant 12 semaines. Or, lorsqu'il reçoit son relevé bancaire, il constate que le montant prélevé n'est pas 95 € mais 145 € mensuellement. Nous sommes intervenus auprès de cette enseigne afin de demander le remboursement des sommes indues.

Opérateur téléphonique et relance : ça continue encore et encore ...

De nombreux adhérents viennent nous trouver chaque jour pour nous signaler qu'ils reçoivent des lettres de relance ou mise en demeure de payer d'organismes de recouvrement mandatés par les opérateurs téléphoniques alors même que nous avons déjà réglé leur dossier. La plupart du temps, nous sommes intervenus auprès de ses enseignes et avons obtenu l'annulation des factures ou sommes réclamées par l'opérateur. Toutefois, nous sommes obligés d'intervenir à nouveau pour leur préciser que le dossier est réglé afin que la procédure engagée cesse définitivement. Que de temps perdu et de travail inutile pour recevoir en retour un courrier précisant de ne pas tenir compte des courriers de relances.



Rappel : l'article L.121-27 du Code de la Consommation prévoit que « à la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature ».



Qui sommes-nous ?

L'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir, régie par la loi de 1901 (créée en 1951), regroupant plus de 100 000 adhérents, est indépendante de l'État, des syndicats, des producteurs, des distributeurs et des partis politiques.

Fédération de 173 associations locales, elle assure près de 360 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire français.

Les responsables de l'UFC Que Choisir, au niveau national et local, sont des bénévoles.




En cas de difficultés

Nous pouvons peut-être vous venir en aide...

Mais c'est surtout pour les prévenir que nous pouvons vous être UTILES !

Tirage à 1300 exemplaires 4 numéros par an
Directeur de la publication : Jean-Marie LEFELLE
Réalisation : Nathalie MELLET
Dépôt légal 3ème trimestre 2008 N° ISSN : 1299-1414



Les nouveaux Que Choisir Spéciaux pour vous aider dans vos démarches, à disposition dans votre Association locale.



Permanences ouvertes à tout public :
*Le mardi et le vendredi matin de 8h45 à 11h45
(sans rendez vous)*

Pour les adhérents :
Réception sur rendez vous tous les jours excepté le mardi et le vendredi après midi

Si votre adhésion arrive à échéance en : Juillet ou Août , pensez à son renouvellement. Si vous avez déjà réglé votre cotisation veuillez ne pas tenir compte de ce rappel, Merci.

✂ -----

Bulletin d'adhésion et d'abonnement annuel

Nom : ----- Prénom : -----

Adresse :

Code postal : Ville :

1ère adhésion + 4 n° "Le Consommateur du Bourbonnais" ⇨ 32 €

Ré adhésion + 4 n° "Le Consommateur du Bourbonnais" ⇨ 26 €

Don de soutien

Ci-joint mon règlement de :€