



# 40<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE DE L'UFC QUE CHOISIR NC



## Le Président de la Fédération fin octobre en Nouvelle-Calédonie P.2

*Créée en 1951, l'association à but non lucratif « loi 1901 » UFC Que Choisir est la plus ancienne association de consommateurs en France et en Europe.*

*Présente sur l'ensemble du territoire français, elle se compose de 154 associations locales et de 350 points d'accueil. Son réseau couvre également les DOM-TOM sous forme de délégation comme c'est le cas pour la Nouvelle-Calédonie où elle est présente depuis maintenant 40 ans.*

*Son Président, M. Alain BAZOT (en médaillon), sera présent à Nouméa lors de notre journée anniversaire, le 30 octobre prochain. On le voit ci-dessous avec son équipe lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 18 janvier 2014 à Paris.*



Banques : qu'est-ce qu'un  
« prélèvement SEPA » ? ..... P.3

Spécial  
informations santé ..... P.4 P.5

Lettre ouverte aux politiques  
pour quel impact ? ..... P.6

En savoir plus  
sur la loi Hamon ..... P.7

# PETIT DÉMÉNAGEMENT

## Une expérience vécue par un adhérent

Un « petit » déménagement n'est petit que par le volume : sur notre exemple, il se compose de petits meubles, linge, livres, vaisselle, sculptures, tableaux, cadres sous-verres, vases... Mais il reste « grand » par l'importance de retrouver ses affaires en parfait état à destination.

Une valeur personnelle n'est pas monnayable sur le marché des assurances et aucune compensation financière ne remplacera l'objet cassé qui porte une histoire personnelle. Il faut donc être très vigilant pour organiser ce type de déménagement, car plusieurs questions sont posées :

- **Devis** : difficile d'en avoir plusieurs pour un petit volume... mais insister !
- **Emballage** : veiller qu'il soit fait avec soin : du papier, des bulles, rien en porte-à-faux, les tableaux ne doivent pas pouvoir s'encaster l'un dans l'autre pour éviter de distendre les toiles, demander à ce que l'ensemble soit logé dans une caisse solide. Cette caisse est faite sur mesure dans les locaux du déménageur : vous demandez à la voir finalisée après que toutes vos affaires ont été récupérées chez vous.
- **Transport et livraison** : demander une chaîne de sous-traitance avec de vrais déménageurs jusqu'à l'arrivée à l'adresse de destination. La caisse y sera déballée et contrôlée pièce par pièce en votre présence. Cela ne va malheureusement pas sans problèmes, que nous avons nous-même expérimentés :
- **Défaut d'emballage** : pas de caisse du fait du faible

encombrement (3 m<sup>3</sup>). Mes cartons, objets et petits meubles emballés ont été embarqués sans caisse sur une palette filmée. Du coup, plusieurs objets ont été écrasés et cassés. Ce n'était pas suffisant pour un déménagement avec des objets fragiles même bien identifiés. **Une caisse de protection générale est indispensable.**

• **Chaîne de sous-traitance** : la livraison a été faite à la porte de l'immeuble, à Lyon, par un transporteur. Si le premier intervenant à Nouméa était un déménageur et a traité l'affaire comme un déménagement de particulier, le suivant au port d'arrivée en France (entre un dépôt et Lyon) et dernier intervenant, était un sous-traitant transporteur qui ne savait pas que c'était un déménagement et qui a pris en charge la palette sans précaution pour la livrer à l'adresse indiquée. **La chaîne de sous-traitance doit être gérée par des déménageurs.**

# Le 40<sup>e</sup> anniversaire de l'UFC Que Choisir NC

40 ans d'existence pour notre association de consommateurs en Nouvelle-Calédonie, une association indépendante... et souvent impertinente. Nous fêterons cet événement le 30 octobre, lors d'une « journée anniversaire » qui vous sera dédiée.

Ce sera le moment de tout apprendre sur la consommation en Nouvelle-Calédonie. Des bénévoles seront là pour partager

notre expérience et répondre à vos interrogations. Des revues et des dépliants seront disponibles gratuitement.

Vous serez informés par notre site et les médias du programme précis (points d'information, présentations, conférence).

Venez nous rencontrer et vous informer, et apporter votre soutien à l'UFC Que Choisir de Nouvelle-Calédonie.

Michel DAVAREND



Notre président que l'on voit ici à droite lors de l'AGE de la Fédération à Paris.

# LE PRÉSIDENT BAZOT BIENTÔT À NOUMÉA

Créée en 1951, l'association à but non lucratif « loi 1901 » UFC Que Choisir est la plus ancienne association de consommateurs en France et en Europe.

Présente sur l'ensemble du territoire français, l'UFC Que Choisir se compose de 154 associations locales et de 350 points d'accueil. **Son réseau couvre également les DOM-TOM sous forme de délégation - comme c'est le cas pour la Nouvelle-Calédonie où elle est présente depuis maintenant 40 ans.**

C'est pour fêter cet anniversaire que le Président de la Fédération, M. Alain BAZOT, sera présent lors de **notre journée anniversaire, le 30 octobre 2014**, à la salle Venezia (Complexe Nouvata Parc). Des points d'informations accueilleront le public en continu de 9 h à 18 h. Suivra une conférence sur les banques qui sera donnée par le Président de la Fédération nationale.

# BANQUES : QU'EST-CE QU'UN « PRÉLÈVEMENT SEPA » ?

Vous avez sans doute reçu des bribes d'information émanant de vos banques locales ou métropolitaines relatives au prélèvement SEPA. Il nous paraît donc utile de vous donner quelques indications complémentaires.

SEPA est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2014. L'Espace unique de paiement en euros (en anglais *Single Euro Payments Area*). SEPA est un ensemble de règles techniques édictées par les banques au sein du Conseil européen des paiements auquel s'ajoute un règlement adopté par le législateur européen dans le but de mettre en place « un marché unique des paiements » sur l'ensemble de la zone euro.

L'objectif est que tous les utilisateurs de paiements, y compris les consommateurs, puissent utiliser leurs moyens de paiement « SEPA », c'est-à-dire leurs cartes bancaires, virements et prélèvements, de la même manière dans l'ensemble des 28 pays de l'Union européenne, mais aussi en Suisse, en Norvège, en Islande, au Liechtenstein et à Monaco, sous réserve que ce paiement soit effectué en euros.

### UN « SEPA COM PACIFIQUE »

En Nouvelle-Calédonie où les paiements ne se font pas en euros, cette réforme n'a pas vocation à s'appliquer. Cependant, afin d'assurer la continuité des échanges en euros entre la Métropole et les DOM d'un côté, et les COM du Pacifique de l'autre, une solution dite « SEPA COM Pacifique » a été retenue. Elle consiste à utiliser le standard SEPA pour les virements et prélèvements en euros échangés entre la République française « zone SEPA » et les COM du Pacifique, et entre les COM du Pacifique. Bien sûr, des problèmes peuvent surgir avec les partenaires français et européens qui ne seraient pas au fait de cette mesure...

(Pour plus de renseignements sur le SEPA COM Pacifique voir le site de l'Institut d'Émission d'Outre-Mer <http://www.ieom.fr/ieom/sepa-com-pacifique/>).

Plus généralement, sur les trois moyens de paiement SEPA (carte, virement et prélèvement), c'est sur le prélè-

vement que les choses vont le plus changer pour les clients français. D'après la Fédération UFC Que Choisir, ce nouveau système pourrait coûter cher aux consommateurs, tant au niveau des tarifs pratiqués par les banques qu'au niveau des risques de fraude. Elle consacre donc un article au décryptage de ce qu'il faut savoir et faire à partir de quelques questions/réponses. Vous pouvez le consulter sur le site de la Fédération [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

### LISTE BLANCHE ET LISTE NOIRE...

Voici un résumé de cet article, pour les particuliers qui ont des comptes en Métropole. **Ce qui change concerne la procédure des prélèvements.**



# En savoir plus... LE CONTRAT D'ASSURANCE

Le but de cette rubrique est de vous informer en définissant très simplement le rôle de l'assurance dans notre vie quotidienne...

### DÉFINITION

L'assurance garantit un risque et, si ce risque se produit, elle doit vous fournir une prestation. La souscription d'un contrat d'assurance dépend de l'objet sur lequel il porte. Vous devez pouvoir choisir votre assureur et être informé des conséquences de votre engagement.

### QUAND SOUSCRIRE UNE ASSURANCE ?

- **Assurances obligatoires** : - Assurance automobile, - Assurance de responsabilité à

Avec le prélèvement SEPA, vous n'avez plus à signer et à donner d'autorisation de prélèvement à votre banque pour que le paiement d'un fournisseur (d'eau, de téléphone, d'électricité, etc.) soit réalisé : il vous suffit de signer le mandat de prélèvement et de l'envoyer au fournisseur en question accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB ou IBAN). C'est le prestataire qui s'occupe de la mise en place du prélèvement, et qui conserve le mandat.

C'est lui qui doit vous informer 14 jours avant la date de passage du prélèvement qui va être effectué.

Pour éviter les risques de fraude, la Fédération UFC Que Choisir conseille d'utiliser les possibilités de limitations du passage de prélèvements sur votre compte, en créant :

- Une « liste blanche » : liste

adressée à votre banque des fournisseurs auxquels vous avez donné une autorisation de prélèvement. Le banquier

*Nous sommes encore grugés par nos chères banques ! Alors qu'une tendance à la baisse des frais bancaires se pointe à l'horizon, nous sommes prélevés de frais nouveaux en provenance de France Métropolitaine. Jusqu'à présent ce n'était pas le cas... Il en ressort que l'on nous prend pour des pigeons : « je te diminue ça et je te facture ci ».*

bloquera tout avis provenant d'opérateurs qui ne sont pas indiqués dans la liste. Veillez cependant à bien mettre à jour cette liste quand vous acceptez de nouveaux prélèvements.

• Une « liste noire » : liste adressée à votre banque de l'ensemble des fournisseurs dont vous refusez le passage de prélèvements (par exemple, vos anciens fournisseurs avec lesquels vous êtes partis en mauvais terme).

N'hésitez pas à prendre contact avec votre banquier et, pour ceux ayant des comptes en Métropole, n'oubliez pas qu'en raison de retards dus aux transmissions des courriers postaux, vous pouvez ne pas recevoir avant la date du prélèvement des informations sur son montant.

(directement ou indirectement) qui doit être imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré.

Il est ainsi possible de souscrire une assurance pour tout événement relatif à la propriété d'un bien (meuble ou immeuble), à la vie, à la santé, etc.

Les contrats d'assurance les plus communs sont l'assurance vie et l'assurance dommage (ou IARD).

Dans notre prochaine rubrique, nous détaillerons ces deux familles de contrats et leurs différentes applications.

### CONDITIONS D'ASSURANCE

L'assurance garantit un risque : Un événement dommageable

## Bulletin d'adhésion à U.F.C. QUE CHOISIR NC

Nom ..... Prénom .....

Adresse ..... Né(e) le .....

Tél. .... Courriel .....

**Montant de la cotisation annuelle : 3 000 F**

Libellez votre chèque à l'ordre de **U.F.C. QUE CHOISIR** et adressez-le avec le présent bulletin à **U.F.C. QUE CHOISIR - BP2357 - 98846 NOUMEA CEDEX**



# LES CAUSES ET LES RISQUES DE LA DÉNUTRITION DES SENIORS



## POURQUOI VOUS DEVEZ AVOIR UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE

L'activité physique est l'une des pierres angulaires d'un vieillissement réussi. Elle contribue à conserver votre masse et vos forces musculaires, en retardant la perte d'autonomie physique. En stimulant la formation de l'os, elle prévient l'ostéoporose et les risques de fracture. De plus, certaines activités comme, par exemple, marcher à l'extérieur, permettent d'entretenir des liens sociaux et de lutter contre l'isolement. C'est un très bon moyen de combattre l'anxiété ou la dépression (troubles assez fréquents à partir d'un certain âge) et un excellent stimulant de l'appétit !

## BOUGEZ LE PLUS POSSIBLE !

De 50 à 75 ans, il est recommandé de pratiquer l'équivalent d'au moins **30 minutes d'activité d'intensité modérée** chaque jour ou encore 45 minutes d'activité physique de faible intensité. Vous pouvez fractionner ces 30 ou 45 minutes en trois ou quatre séances d'une dizaine de minutes au cours de la même journée.

**Chez les personnes âgées de plus de 80 ans**, il ne s'agit pas forcément de marcher 30 minutes par jour mais de bouger le plus possible. Les gestes du quotidien représentent la première des activités physiques : faire sa toilette, s'habiller, ac-

complir les tâches ménagères, préparer les repas, faire les courses... Dans la mesure du possible, continuez à assumer ces tâches quotidiennes sans aide, même si cela vous prend plus de temps qu'auparavant. **A RETENIR : même en mangeant correctement, si vous ne bougez pas assez, votre masse musculaire fondra...**

## QUELS SONT LES RISQUES D'UNE DÉNUTRITION ?

Si les méfaits du surpoids ou de l'obésité font l'objet de grandes campagnes de prévention, **la dénutrition protéino-énergétique des seniors est un problème de santé publique encore mal connu**. Plus une personne vieillit et plus les risques de dénutrition sont importants. On estime que 4 à 10% des personnes âgées vivant à leur domicile sont dénutries – un chiffre probablement en deçà de la réalité. A l'hôpital, où le problème est mieux dépisté qu'à domicile, **entre 30 et 70% des personnes âgées sont dénutries** et 40% d'entre elles le sont déjà lors de leur admission. En institution, la dénutrition atteint de 15 à 38 % des personnes.

**A RETENIR : la dénutrition altère la réponse du système immunitaire et augmente les risques de maladies infectieuses. Si vous souffrez d'infections à répétition, cela peut être un signe.**

**Une qualité de vie altérée.** Les conséquences d'une dénutrition protéino-énergétique chez les seniors sont nom-

breuses. **Le risque de décès est considérablement augmenté !** La morbidité (c'est-à-dire le fait de souffrir d'une maladie) est fortement accrue : altération de l'état général, fatigue, augmentation du risque de chute et de fracture, troubles digestifs, aggravation de la toxicité de certains médica-

ments, infections fréquentes, dégradation de fonctions cognitives, etc. Le surpoids ne protège pas de la dénutrition, bien au contraire !

(extrait de « *Que Choisir Santé* » n°68, janvier 2013, voir nos *Bulletins précédents depuis le n°20*). ■

# LE DÉPISTAGE DU CANCER DU SEIN

En Nouvelle-Calédonie comme en Métropole, octobre est le mois de la mobilisation autour du dépistage du cancer du sein, avec une grande campagne médiatique d'incitation.

En 2012, en Métropole, l'UFC-Que Choisir avait interpellé les pouvoirs publics afin que l'information donnée permette aux femmes de choisir librement et de manière éclairée de se faire ou non dépister.

En effet, il existe une importante controverse scientifique autour de la balance bénéfiques/risques (bienfaits surévalués et inconvénients sous-estimés) du dépistage organisé (source : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org), rubrique santé, communiqué du 26 septembre 2012 et étude en accès libre).

Sans prendre parti pour ou contre le dépistage, sujet scientifique, l'UFC-Que Choisir, partisane d'une information pertinente pour des choix éclairés, avait demandé au Gouvernement français, à l'instar des exemples étrangers :

- De diligenter le réexamen des données scientifiques sur le dépistage du cancer du sein par un collège d'experts indépendants ;



• Dans l'attente de la publication des conclusions du collège d'experts et tout en maintenant la gratuité du dépistage, la campagne d'incitation actuelle doit fournir des informations objectives pour permettre à chaque femme d'évaluer les avantages du dépistage... mais aussi les risques de sur-traitement qui pourraient en découler.

**En Nouvelle-Calédonie** nous demandons, d'une part, qu'un vrai débat scientifique contradictoire sur la nécessité d'un dépistage systématique puisse être organisé et que, d'autre part, l'information donnée aux femmes soit objective et totalement dépourvue de toute implication émotionnelle et culpabilisante. ■

# CINQ FRUITS ET LÉGUMES PAR JOUR : la bonne solution mais...

La recommandation *Manger 5 fruits et légumes par jour* reste l'un des fondamentaux en matière de prévention de santé. Cela signifie que l'on doit manger au moins 5 portions de fruits ou légumes dans les différents repas : petit déjeuner, déjeuner, goûter, dîner.

Et le choix est large. Il peut porter sur des fruits et légumes secs (mangues, abricots, figes, amandes, noix, lentilles, haricots, champignons), en conserve (fruits au sirop, compotes, petits pois, germes de soja, endives, betteraves), surgelés (fruits rouges, choux fleurs et mélanges pour poêlées ou soupes, potages). Et le panier se complète au rayon frais (ananas, bananes, oranges, pommes, poires, citrouilles, chouchoutes, carottes, salades, radis, tomates).

## DES PRIX SOUVENT ÉLEVÉS

Les fruits et légumes ont une période de production plus ou moins longue, parfois ils demandent une année pour croître et arriver à maturité - l'igname est le marqueur symbolique de la vie kanak. Les coûts de production sont variables, ils intègrent plus ou moins de main d'œuvre, d'intrants, d'utilisation d'équipements à amortir et doivent tenir compte de divers aléas.

Pour certains produits dits de première nécessité la Nouvelle-Calédonie a décidé de ne prélever aucune taxe d'importation et, cette année, de **plafonner la marge des importateurs et distributeurs**. Ainsi les grandes surfaces ont pu pratiquer des prix d'appel sur les carottes, les oignons, les pommes...

En période de production, les agriculteurs locaux proposent, par exemple, à des prix compétitifs, les squashes que leurs défauts de conformité disqualifient du marché de l'exportation. Il faut savoir profiter de ces occasions.

## ASSOUPLIR LE CONTRÔLE DES IMPORTATIONS

Mais le consommateur doit aussi **savoir refuser d'acheter à des prix trop élevés** des produits dont la qualité n'est pas bonne ou des produits provenant de pays utilisant, par exemple, des pesticides interdits en Europe. Il doit cependant pouvoir bénéficier d'un

accès facile aux produits frais. En 2008, le gouvernement avait estimé que « s'agissant de la protection de la production agricole locale, notre système actuel doit évoluer pour réguler correctement les approvisionnements en fruits et légumes, en quantité et en qualité » en précisant qu'à sa demande « la commission flux et cotations a réévalué le niveau des quotas permettant l'ouverture des importations de produits frais importés (fruits et légumes) à partir d'un réajustement des besoins de consommation et

d'une meilleure estimation des prévisions de la production locale. » (cf : *Chambre territoriale des comptes de Nouvelle-Calédonie Observations définitives concernant les recettes fiscales et douanières de la Nouvelle-Calédonie - à partir de l'exercice 2002*).

Il faut aller plus loin : aider l'agriculture locale à mettre sur le marché des produits bons pour la santé (de préférence sans pesticides !), en utilisant des circuits courts avec une possibilité de transformation des excédents. ■



# MANGER SANS GLUTEN C'est confirmé dans la maladie coéliqua avérée

Chez les personnes atteintes de maladie coéliqua, l'ingestion de gluten - une protéine naturellement présente dans les céréales d'usage courant comme le blé, le seigle, l'avoine, l'orge et tous leurs dérivés - provoque une réaction délétère de l'intestin grêle. Sa paroi se désagrège, ce qui entraîne des problèmes de digestion récurrents et, à terme, une malnutrition car les aliments ne sont plus assimilés correctement par l'organisme.

## EN THÉORIE

L'intolérance au gluten se diagnostique par un test sanguin complété, s'il est positif, par une biopsie intestinale. La maladie coéliqua véritable, établie par ces deux examens, impose une totale éviction du gluten, en général à vie. En dehors de cette maladie, il y aurait une hypersensibilité au gluten, notamment chez

les personnes atteintes du syndrome de l'intestin irritable, mis en évidence par un test en double aveugle : sous surveillance médicale, le patient prend une ration sans gluten puis une autre avec gluten. Les réactions cliniques sont notées et l'on peut déterminer si le gluten a quelque chose à voir avec les symptômes. Contrairement à l'intolérance,

l'hypersensibilité ne fait pas consensus dans le milieu médical car on n'en connaît ni la cause, ni les mécanismes...

## EN PRATIQUE

La maladie coéliqua impose - pour empêcher son déclenchement - de mener une chasse sans relâche au gluten. On trouve le gluten dans beaucoup d'aliments habituels : le pain classique, les pâtes, la semoule, la chapelure, le boulgour, l'épeautre, les crêpes, les pâtisseries... Flocons d'avoine, bière, farine de seigle, malt, sont également interdits.

L'éviction du gluten demande donc une attention constante au contenu de l'assiette. Au supermarché, l'étiquetage des produits doit informer de la présence de céréales contenant du gluten dans les ingrédients. Certains emballages signalent de possibles « traces de gluten ». La vigilance est également de mise dans les restaurants et les cantines scolaires ou d'entreprises. La plupart du temps, le mieux est de se résoudre à prévoir un repas préparé à la maison ! En remplacement des produits contenant du gluten, il faut privilégier les pommes de terre, le riz, le maïs, le soja, le quinoa, les légumes secs (lentilles, etc.). Les enseignes « bio » ont toutes un rayon de produits alimentaires sans gluten.

(Source *Que Choisir Santé* n°80 - février 2014) ■



# LETRE OUVERTE AUX POLITIQUES : POUR QUEL IMPACT ?

Comme d'autres associations, nous avons pratiqué l'exercice de la lettre ouverte aux politiques. Cet exercice est l'occasion de faire un point sur nos préoccupations d'une manière différente que dans notre rapport moral.

Pour les élections de 2009, notre association notait les progrès déjà intervenus pour la prise en compte des consommateurs et de leurs intérêts et avait souhaité connaître la position des partis, au-delà de principes généraux, sur des points précis - elle en énumérait 45 !

Nous constatons aujourd'hui que diverses dispositions ont été adoptées.

- La délibération sur la réglementation économique a été complétée sur de nombreux points pratiques. Ainsi, pour les produits préemballés, est prévue l'indication du prix au kilo ou au litre, la vente à distance est mieux encadrée, les professionnels sont soumis à une obligation de conformité et doivent à leurs clients une garantie de conformité...

- La loi relative aux rapports locatifs a permis de protéger les locataires contre divers abus, tout en donnant aux propriétaires la possibilité en fin de bail, s'ils souhaitent vendre leur bien, de pouvoir le rendre « libre » de toute occupation.

- Divers textes sont intervenus pour limiter les prix des produits de première nécessité et une mesure générale de gel des prix est effective jusqu'à la fin de l'année 2014.

- La gestion des déchets se met en place.

- Des orientations ont été fixées en matière de schéma de transport de personnes, de sécurité routière ...

- En fin de mandature sont intervenus des textes très importants en matière de concurrence, notamment sur le contrôle des opérations de concentration, sur la lutte contre les abus de position dominante en mettant en

place une autorité locale de la concurrence.

conviennent, d'en connaître la provenance, de savoir que leur obsolescence n'est pas programmée ;

- par des contrats proposés



Ci-dessus : le projet Neobus nous paraît une excellente initiative  
Ci-dessous : il existe déjà en différentes villes métropolitaine, ici à Metz.

## PEU DE MESURES CONCRÈTES...

Cependant peu de mesures concrètes ont été adoptées pour lutter contre le *tout automobile*. La réglementation sur la salubrité des aliments n'a pas été adoptée, les textes en matière de pesticides n'ont pas



permis d'avancée significative en matière de protection de la santé.

En 2014, nous avons donc choisi d'interpeller les partis politiques en leur demandant de reconnaître le consommateur comme un acteur du monde économique, et à ce titre informé et invité à participer à un véritable développement économique durable :

- par la qualité des produits consommés de manière à pouvoir choisir ceux qui lui

prévention en matière de santé et d'environnement et, plus simplement, savoir s'ils imposeraient aux collectivités qu'ils dirigent les comportements demandés aux citoyens : participation au développement de l'économie locale responsable, lutte contre le gaspillage, etc.

Certains partis politiques ont souhaité nous rencontrer et nous faire part de leurs propres réflexions et de leurs propositions, ce qui a permis de faire avancer nos idées.

**Cette réflexion, menée avec l'aide de nos bénévoles, doit se poursuivre. Pour la nourrir, nous avons besoin des informations que tous les consommateurs peuvent nous apporter, de leurs suggestions et de leurs critiques.**

N'hésitez pas à utiliser notre site pour nous les communiquer et de venir lors des rencontres que nous organiserons au cours du dernier trimestre de cette année, pour notre quarantième anniversaire. ■

# EN SAVOIR PLUS SUR LA LOI HAMON RELATIVE A LA CONSOMMATION

En Métropole, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (dite « loi Hamon ») a fait significativement avancer les choses – mais pas autant cependant que le souhaitait UFC-QUE CHOISIR...

Cette avancée porte tant sur l'effectivité de ce droit de consommation (action de groupe, lutte contre les clauses abusives, sanctions administratives et pénales contre les professionnels) qu'en l'adoption de mesures sectorielles structurantes portant sur différents sujets (garantie légale de conformité, résiliation des assurances, libéralisation de l'optique, facturation des parkings). La loi Hamon peut intéresser les Calédoniens pour les contrats souscrits en Métropole. Il est donc utile d'en commenter certaines dispositions.

## ACTION DE GROUPE

Elle a été créée en Métropole par cette loi, mais uniquement sur le droit de la consommation et avec l'obligation d'actions émanant d'associations de consommateurs agréées au plan national.

Les textes d'application ne sont pas encore sortis, mais il est prévu que des indemnités ne pourront être versées que lorsque les jugements seront définitifs sur la responsabilité de l'entreprise (ce qui peut demander des années !). Si le principe de l'action de groupe est enfin acté, sa mise en œuvre risque d'être délicate...

## Garantie de conformité et information sur la disponibilité des pièces détachées

La mise en œuvre de cette garantie est facilitée puisque pendant toute sa durée de vie, prolongée à 2 ans, il appartient au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas à l'origine. Rappelons que cette garantie vient seulement d'être rendue obligatoire en Nouvelle-Calédonie par le Congrès et que la prescription de défaut existant ne porte que sur les 6 premiers mois après l'achat.

Pour lutter contre l'« obsolescence programmée », les fabricants et importateurs doivent indiquer la durée pendant laquelle les pièces détachées sont disponibles.

## ASSURANCES

Les assurances - notamment automobile et d'habitation - peuvent être résiliées à tout moment à compter du premier anniversaire du contrat et les résiliations par l'assureur devront dorénavant être motivées.

## CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Des nouvelles règles sont prévues pour éviter les endettements par *crédit revolving* (ceux souvent proposés en accompagnement de cartes de grands magasins, présentées comme des cartes de fidélité).

**Malheureusement, la grande majorité de ces dispositions n'est pas applicable en Nouvelle-Calédonie.** En effet, celle-ci est compétente depuis longtemps en matière de droit de la consommation et l'est depuis un an en matière de droit civil et de droit commercial.

**Il appartient donc au Congrès de faire avancer le droit de la consommation en Nouvelle-Calédonie en adoptant des textes s'en inspirant.**

Invitée à la conférence économique, sociale et fiscale, l'UFC Que Choisir NC a assisté à la présentation des nombreuses mesures issues des négociations menées dans le cadre des Accords économiques et sociaux.

Nous serons très vigilants - en particulier lors de la mise en œuvre de la **taxe générale sur la consommation**, lors de l'organisation des filières producteur - distributeur (à l'heure actuelle, les filières organisées « oignon et carotte » sont loin de donner satisfaction au consommateur, que ce soit en qualité ou en prix), lors des négociations des contrats de performance pour la protection de la production locale.

Dans le cadre des travaux programmés dans les deux prochaines années, nous rappellerons au gouvernement et aux élus que de nombreux

postes de dépenses des ménages doivent encore voir leur coût maîtrisé (eau, ordures, assainissement, télécommunications, frais d'agence et de syndic, assurance...).

# Enquête sur les opticiens : NOUS VOULONS LA TRANSPARENCE !



En novembre 2013, l'UFC Que Choisir a conduit une vaste enquête nationale auprès des opticiens, avec pour objectifs de vérifier la transparence des prix et de tester la loyauté des pratiques concernant la fraude aux complémentaires santé. En Nouvelle-Calédonie, nos bénévoles ont visité 7 magasins. Constat.

Dans 5 d'entre eux, l'affichage des prix des montures a été jugé satisfaisant par nos enquêteurs. En Métropole, près d'un opticien sur cinq a proposé spontanément une fraude à la complémentaire santé face à un reste à charge trop élevé pour le client. Cette fraude occasionne des dépenses indues, qui se répercutent sur les cotisations payées par le consommateur.

**Le coût de la seule fraude** suscitée par le vendeur est estimé par l'UFC Que Choisir à **142 millions d'euros par an...** L'optique étant un secteur mal remboursé par l'Assurance maladie, c'est un produit d'appel pour les complémentaires santé : les garanties haut de gamme ont enclenché une tendance inflationniste qu'il est maintenant difficile de renverser.

**En Nouvelle-Calédonie, aucun opticien visité n'a proposé de frauder.** Face à un client faisant part d'un reste à charge trop cher, quatre ont proposé des arrangements : choix d'une monture moins chère, rabais. Cependant, tous proposent une deuxième paire « gratuite » ou pour un tarif ridicule, dont le coût est, de fait, reporté sur l'équipement initial remboursé... donc artificiellement gonflé. Une forme plus subtile de fraude ?

## NOS CONSEILS

- **Demandez à votre ophtalmologiste** d'indiquer, sur votre prescription de lunettes, l'écart pupillaire (ce qui est obligatoire en Métropole depuis le 18 septembre). Cette donnée facilitera l'achat de vos lunettes sur internet ;

- **Une nouvelle monture est-elle nécessaire ?** Faites-vous expliquer les qualités et traitements des verres qui vous sont proposés : amincissement, anti-rayures, anti-reflets... Choisissez en fonction de vos réels besoins ;

- **Faites faire plusieurs devis**, chez différents opticiens ;
- **Discutez du prix de la monture**, osez demander un geste commercial ;

- **Enfin, exprimez votre désaccord** sur le principe de la 2<sup>ème</sup> paire... même si vous acceptez l'offre !

## Références utiles

- **DAE** (Direction des Affaires Economiques) 7, rue Galliéni, Nouméa. Tél. 23 22 50 – Fax 23 22 51

Site : [www.dae.gouv.nc](http://www.dae.gouv.nc)

- **Contrôle des prix** : tél. 23 22 55

- **Observatoire des prix** : tél. 05 67 89 (numéro vert)

- **DAVAR** (SIVAP) 2, rue Félix Russeil, Port autonome de Nouméa, tél. 24 37 45 – fax 25 11 12

Site : [www.davar.gouv.nc](http://www.davar.gouv.nc)

« LE BULLETIN » est édité par l'association UFC QUE CHOISIR NC  
8 rue LACAVE-LAPLAGNE, MONT COFFYN — TRIANON, BP 2357 - 98846 Nouméa  
Cedex - Tél./Fax 28 51 20

Courriel : [contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr)

Site : [www.ufcnouvellecaledonie.nc](http://www.ufcnouvellecaledonie.nc)

Ouverture : les mardis (de 12h à 16h), mercredis (de 8h à 12h et de 12h30 à 16h)

jeudis (de 15h à 19h) et vendredis (de 8h à 12h)

Directeur de publication : Michel DAVAREND

Coordination : François LEVACHER

Rédaction/rewriting : Bernard VILLECHALANE

Conception : Edit'Publications – Prépresse Pix Graphique

Impression 5 000 exemplaires sur papier recyclé par Artypo

# QUESTIONS-RÉPONSES AVEC LE CONCOURS DE NOS ADHÉRENTS

Dans notre Bulletin n°21 (3<sup>e</sup> quadrimestre 2013), nous avons lancé cette formule interactive, fondée sur des témoignages mais aussi des questions.

## PAIEMENT PAR TIP

**> Les sociétés EEC et SCE ainsi que l'OPT me proposent de payer ma facture par TIP, formule en bas de la facture. Qu'est-ce que c'est ?**

- Le TIP, titre interbancaire de paiement, donne à votre banque l'autorisation de verser la somme indiquée à votre créancier. C'est un moyen bancaire de paiement privilégié vis-à-vis de vos créanciers habituels, qui vous permet à la fois de vérifier le montant de la facture et vos disponibilités sur le compte.

- Si la facture est d'un montant plus élevé que d'habitude, vous pourrez vérifier en le renvoyant que vous avez bien la provision sur le compte, et s'il est très élevé par rapport au montant habituel (par exemple en cas de fuite d'eau), vous pourrez demander un délai de paiement.

- Bien sûr ces sociétés vous envoient la facture plusieurs jours avant la date prévue pour le prélèvement, si vous avez donné l'autorisation à votre banque de le faire. Mais, outre la tendance à ne pas regarder immédiatement ces factures, c'est à vous de faire la démarche d'opposition à prélèvement (démarche que la banque vous fait payer) en cas de montant trop élevé par rapport à votre provision.

## FRAIS DE GESTION BANCAIRE

**> Ma banque me facture des frais de gestion de mon compte alors que celle de mon mari ne le fait pas. Puis-je demander à ma banque de supprimer ces frais ?**

- Les banques fixent librement leurs tarifs. Elles se sont engagées à placer en tête de leurs brochures mises à la disposition des clients le coût des frais les plus courants. Beaucoup de banques en Nouvelle-Calédonie imposent des frais de gestion des comptes et considèrent que vous les avez acceptés en signant la convention de compte.

- La BCI n'en prévoit pas mais facture des services mis gratuitement par d'autres banques à la disposition des clients.

- Un site a été mis en place (à la demande du Haut-Commissaire) pour permettre de comparer certains tarifs bancaires. Sur le site de l'Institut d'Émission d'Outre Mer [www.ieom.fr/ieom/](http://www.ieom.fr/ieom/) cliquez sur Nouvelle-Calédonie puis sur particuliers et vous pourrez accéder à la publication du dernier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires. Vous pourrez y trouver divers tarifs des banques installés en Nouvelle-Calédonie et de l'OPT.

- Vous pouvez également récupérer les brochures mises à la disposition des clients pour trouver la banque qui, en fonction de vos opérations courantes, est la moins chère pour vous.

- ATTENTION ! les banques ne s'engagent pas à maintenir leurs tarifs à long terme et, malgré les engagements pris et les interventions de l'Etat, ne les ont guère baissés significativement.

## LOCATION, DÉPÔT DE GARANTIE

**> Je quitte l'appartement que j'occupe. Je le laisse en parfait état. Puis-je demander le remboursement immédiat du dépôt de garantie que j'ai versé à l'entrée dans les lieux ?**

- La loi prévoit que le dépôt de garantie doit être remboursé dans les deux mois après vérification que le locataire ne doit aucune somme au propriétaire. Mais c'est un délai maximum. Le dépôt peut être reversé immédiatement quand l'appartement est en état conforme.

- A noter que ce n'est guère la pratique d'un certain nombre d'agences immobilières et que parfois elles oublient même le délai ! Des procédures sont alors à envisager : lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure de rembourser, puis injonction de payer.

## ECHANGE D'ARTICLES EN MAGASIN

**> J'ai acheté en magasin des couches pour ma fille, mais je me suis trompée de taille. Puis-je exiger l'échange ?**

- Non ! Le produit ne vous convient pas mais il n'est pas défectueux. Il est de bonne qualité, conforme aux qualités qu'il doit avoir.

- Vous devez donc faire preuve de diplomatie pour obtenir l'échange, en montrant notamment que le paquet n'a pas été ouvert, qu'il n'est pas abîmé, que vous le ramenez le jour même ou très rapidement après l'achat et en présentant votre ticket de caisse.

- Si le commerçant n'accepte pas l'échange, il ne vous reste plus qu'à l'offrir par exemple à une association caritative et à penser à chercher un commerçant plus aimable...

## LESSIVES ET DÉTACHANTS

**> Dans mon supermarché, j'ai remarqué qu'étaient exposés de nombreux détachants avant lavage qu'on doit appliquer sur les tâches et d'autres à verser dans le lave-linge mais que l'on peut également utiliser en prétraitement. Qu'apportent-ils ?**

- L'UFC de Métropole s'est également posé la question et le magazine de janvier 2014 fait état de ses investigations en précisant comment ont été faits les tests et en indiquant que les essais ont été réalisés en suivant à la lettre les indications des fabricants. Le test a porté sur 12 produits détachants « avant lavage », 6 détachants « double usage », sans oublier le savon de Marseille. Et voici ses commentaires :

« Les détachants multi usages sont censés éliminer « les tâches les plus tenaces » et « tous types de tâches ». Mais, à l'épreuve des tests en laboratoire, les promesses marketing des détachants textiles font grise mine. Les détachants ont beau se présenter comme généralistes, ou, plus pompeusement, s'affirmer universels, le résultat est toujours décevant.

A noter que les deux références avant lavage les mieux notées sont équipées d'un embout brosse. Son action mécanique facilite manifestement la pénétration du produit dans le tissu ».

Conclusion : la lessive en poudre fait mieux... et frotter la tache demeure une valeur sûre! ■

# RETROUVEZ-NOUS AU MONT COFFYN !



Les locaux de UFC QUE CHOISIR NOUVELLE-CALÉDONIE sont transférés au 8 rue LACAVE-LAPLAGNE, MONT COFFYN-TRIANON depuis le 16 juillet dernier (BP 2357 - 98846 NOUMEA Tél/Fax : 28 51 20).

## • Jours et heures d'ouverture :

- mardi de 12h à 16h
- mercredi de 8h à 12h et de 12h30 à 16h
- jeudi de 15h à 19h
- vendredi de 8h à 12h