

N° 70

Mois de Décembre 2019

**EDITO**

Association locale UFC Que Choisir de Saint Cloud, regroupant également :  
Garches - Marnes la Coquette - Puteaux - Rueil Malmaison – Suresnes et  
Vaucresson.



*Bonjour à tous nos adhérentes et adhérents*

*En cette période plutôt maussade où les difficultés de transports, les problématiques de la retraite, les désastres climatiques... nous envahissent, une trêve bien méritée s'impose.*

*Prenons le temps de se retrouver en famille, entre amis.*

*Toute l'équipe d'UFC-Que choisir de Saint-Cloud vous souhaite de très belles fêtes de Noël 2019*



*Julie Cohen  
Présidente AL 923*

## Sommaire

- **Litiges résolus** 2/3
- **Nos enquêtes**
  - Pompes Funèbres
  - Médecin traitant 4/5
- **De nouvelles règles pour tous les conducteurs** 6/7
- **A savoir**
  - Nouvelles réglementations
  - lois
  - justice
  - Abonnement 8

## Nos Permanences: (hors jours fériés & vacances scolaires)

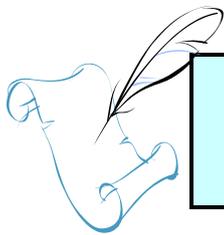
- le Lundi de 14 h 30 à 17 h **Maison de l'Amitié** – 18 rue des Ecoles – 92210 SAINT CLOUD
- les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedi de chaque mois de 9 h 30 à 12 h : **Point d'accès au Droit** – 28 rue Merlin de Thionville – 92150 SURESNES. . **Uniquement sur rendez-vous au 01.41.18.37.36 ou 01.41.18.37.34.**
- le Jeudi de 13 h 30 à 17 h 30 : **CCAS** – 2 Place Jean Jaurès – 92500 RUEIL MALMAISON
- **GARCHES (suspendue par manque de bénévoles permanenciers)**

Si vous ne pouvez pas venir à notre permanence, adressez nous un dossier complet (pas d'originaux, des copies) et assurez vous d'y avoir mentionné vos coordonnées complètes (e-mail compris)

Maison de l'Amitié : 18, rue des Ecoles – 92210 SAINT CLOUD - e-mail : [contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr)  
Tél. 06 41 06 59 35

Sites à consulter : UFC QueChoisir de Saint Cloud : <http://saintcloud.ufcquechoisir.fr>  
: UFC QueChoisir Ile de France : [www.ufcquechoisir-iledefrance.org](http://www.ufcquechoisir-iledefrance.org)

Gratuit – Bulletin tiré à 350 exemplaires – Directeur de la publication : Julie COHEN  
Tous droits réservés – ne peut être reproduit en tout ou en partie qu'avec l'accord de l'UFC Que Choisir



## Litige résolu Nos adhérents nous écrivent



Sur le site Amazon.fr, Mme J. a acheté un téléphone Samsung 4G S5 débloqué indiqué comme étant neuf avec sa photo, montant : 249€.



➤ Elle souscrit un crédit à la consommation chez **Cofidis** s'étendant sur 4 mois.

➤ A réception, elle constate des dysfonctionnements, en informe le vendeur LPM et demande à retourner le colis contre son remboursement. En retour, elle reçoit un courrier proposant l'Echange/Réparation.

➤ Entre temps, elle fait vérifier l'état du téléphone par **CEAT Electronique centre agréé SAMSUNG** qui l'informe que ce modèle ne peut être neuf puisque Samsung n'en fabrique plus depuis quelques années. Par ailleurs, des pièces à l'intérieur ne sont pas d'origine. Il lui est remis un devis dont le coût total des

réparations s'élève à **363,25€**. Pour ce prix, il lui conseille d'acheter un modèle plus récent dans la **gamme Samsung A** et déconseille fortement d'acheter un **modèle de la gamme Samsung S** en dessous du **Samsung S8**.

➤ Elle adresse la copie du devis au vendeur **LPM** qui s'engage dans un premier temps à lui rembourser le téléphone en échange de son retour. Dans un deuxième temps, il lui adresse un courrier l'informant qu'à réception de l'appareil et après inspection auprès du **SAV**, il sera procédé à son échange.

➤ Elle contacte l'association de défense des consommateurs **UFC-Que choisir St. Cloud**, celle-ci

adresse une mise en demeure à **AMAZON** et **LPM Techmarket** + copie à **Cofidis**, invoquant son droit de rétraction avec le retour du produit + la garantie de conformité et la publicité mensongère.

➤ Aussitôt, **AMAZON** a fait le relais auprès du vendeur **LPM Techmarket** mais aucune excuse de sa part et au contraire, lui a adressé un courrier désobligeant et malsain.

➤ **Entre temps, Cofidis a procédé au remboursement de son premier prélèvement s'élevant à 62,25€ et mis fin au contrat du crédit à la consommation auquel elle avait souscrit.**

**Mme J., très satisfaite, remercie l'UFC Que Choisir de Saint Cloud, pour l'aide et le soutien qu'elle lui a apportés et dont, plus que jamais, les consommateurs ont besoin.**

L'une de nos adhérentes nous demande si des consommateurs ont réagi lorsque EDF a discrètement changé la définition des heures pleines/ heures creuses dans ses factures ?



Cela n'a l'air de rien, quelques minutes (on passe de 22h30 à 22h22 et de 6h30 à 6h22) mais quand on programme son lave-vaisselle ou son lave-linge en calculant juste le départ ou la fin du lavage, **si on n'a pas fait attention, on est bien perdant !**

Si vous avez connaissance d'exemples similaires n'hésitez pas à nous les signaler...

## Litiges résolus (suite)

### ➤ Madame D

a passé une commande sur le site Mobilier Nitro le 13 mai 2019, pour un montant de 834,00 euros. Au mois de juillet 2019, Madame D a relancé le vendeur car la livraison n'avait toujours pas eu lieu. Le vendeur ne répondra pas.

En août 2019, Madame D, adressera un courrier



recommandé au vendeur en le mettant en demeure d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. Le vendeur ne donnera pas suite.

Saisi du dossier le 15 octobre 2019, UFC-Que Choisir St Cloud mettra en demeure le vendeur de procéder au remboursement

**mobilier  
nitro**

de la totalité de la somme versée par Madame D au titre de sa commande, pour non-exécution du contrat de vente.

**Suite à l'intervention d'UFC-Que Choisir, les sommes dues ont été intégralement remboursées à Madame D par le vendeur, le 24 novembre 2019.**

### ➤ Monsieur A

a réservé, le 30 mai 2019, un véhicule de tourisme auprès de la société Europcar France. Lors de la prise en charge du véhicule, Monsieur A s'est retrouvé seul sans agent Europcar pour faire un état contradictoire du véhicule. Monsieur A, a eu un bon réflexe en prenant des photographies de la voiture.

Lors de la restitution du véhicule, Monsieur A



indiquera à l'agent que les dégâts étaient déjà présents et lui montrera les photographies prises lors de la prise en charge du véhicule. Malgré les diligences faites par Monsieur A, il se verra facturer par la société Europcar France la somme de 848,11 euros pour les dégâts constatés sur le véhicule.

Saisi du dossier en août 2019, UFC-Que Choisir mettra en demeure la société Europcar

France de procéder au remboursement des sommes injustement facturées à Monsieur A.

**Suite à l'intervention d'UFC-Que Choisir et de très nombreuses relances, les sommes dues ont été intégralement remboursées à Monsieur A par la société Europcar France, le 04 décembre 2019.**



Voiture de location en très bon état mécanique et très pratique pour des longs trajets



### ➤ Madame T

a réservé, le 04 mai 2019, un véhicule de tourisme auprès de la société Sixt France. Lors de la prise en charge du véhicule, Madame T s'est retrouvée seule sans agent Sixt France pour faire un état contradictoire du véhicule, et pour cause en raison de l'absence d'agence Sixt France à la Gare de Perpignan, les clés ont été mises à disposition dans un hôtel partenaire.



Lors de la restitution du véhicule, Madame T se verra facturer par la société Sixt France la somme de 248,33 euros pour des dégâts constatés sur le véhicule. Madame T, constatera être à l'origine des dégâts sur le véhicule.

Saisi du dossier en juin 2019, UFC-Que Choisir tentera une médiation avec la société Sixt France. Pour UFC-Que Choisir, la société Sixt France ne rapportait pas la preuve que les dégâts étaient

imputables à Madame T et dans ce contexte, UFC-Que Choisir estime qu'il est injustifié de laisser à la charge de Madame T, les dommages causés au véhicule.

**Suite à l'intervention d'UFC-Que Choisir et de très nombreuses relances, les sommes dues ont été intégralement remboursées à Madame T par la société Sixt France, le 05 novembre 2019.**



## Nos Enquêtes

### Pompes funèbres :

Des obsèques de plus en plus chères

Le coût des funérailles ne cesse d'augmenter. Beaucoup plus vite que l'inflation !

Des abus loin d'être enterrés !

Entre le 23 mars et le 6 Avril 2019, les bénévoles de 104 associations locales de l'UFC-Que Choisir se sont rendus dans 664 magasins funéraires implantés sur tout le territoire. Ils ont demandé diverses informations (coût, prestations...) pour une inhumation et une crémation, et récolté 802 devis, qui ont ensuite été analysés. Dans notre association locale, 5 bénévoles ont participé à cette enquête sur les communes de Garches, Puteaux, Rueil Malmaison, Saint Cloud et Suresnes.

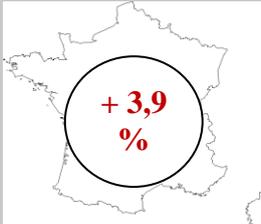
**Le but** : vérifier si les documents remis étaient conformes au devis type prévu par l'arrêté du 23/08/10 (JO du 31/08/10), et l'arrêté du 14 janvier 1999 qui oblige les sociétés de pompes funèbres à mettre une documentation générale «constamment à la vue de la clientèle et consultable par elle» En outre doivent être indiquées «les prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire pour les inhumations, les crémations ou les situations particulières nécessitant des mesures supplémentaires». Une telle documentation générale doit aussi, évidemment, faire apparaître les prix.

#### Résultats :

Pour 70 % des cas, les magasins n'affichent pas leurs prix.

22 % des agents funéraires ne donnent pas de devis

65 % des devis fournis sont non conformes.

Evolution des prix moyens de 2014 à 2019		
Inhumation	Crémation	Inflation
 <p><b>+ 14 %</b></p> <p><b>3350 €</b> 2014</p> <p><b>3815 €</b> 2019</p>	 <p><b>+ 10 %</b></p> <p><b>3609 €</b> 2014</p> <p><b>3986 €</b> 2019</p>	<p>De 2014 à 2019, les prix à la consommation en France ont augmenté bien plus lentement.</p>  <p><b>+ 3,9 %</b></p>

Montant moyen des devis	
Inhumation	Crémation
  <p><b>4734 €</b> (OGF) <b>3806 €</b> (Funecap) <b>3360 €</b> (Indépendants) <b>3337 €</b> (Le choix funéraire)</p>	 <p><b>4250 €</b> (OGF) <b>3905 €</b> (Funecap) <b>3510 €</b> (Indépendants) <b>3489 €</b> (Le choix funéraire)</p>

De nombreux abus ont été, également, relevés sur les contrats d'assurance obsèques : 25 % des conseillers ont «oublié» de dire que le capital souscrit devait être revalorisé tous les ans et 33 % ont affirmé qu'on ne pouvait pas modifier le nom de l'opérateur funéraire sur le contrat.

## Espèce en voie de disparition ?



**Notre enquête exclusive auprès de 2770 généralistes montre que 44% d'entre eux refusent de prendre de nouveaux patients en tant que médecins traitants.**

Réalisée par téléphone, du 8 au 22 juin 2019, grâce aux bénévoles de 106 associations locales de l'UFC-Que Choisir qui ont joué le rôle de patients à la recherche d'un nouveau médecin traitant, prétextant un déménagement. Cette enquête a permis de contacter 2770 généralistes dans 78 départements français. Elle révèle que 44 % d'entre eux refusent désormais de prendre de nouveaux patients en tant que

médecins traitants. Motif le plus courant : une patientèle déjà trop nombreuse et une surcharge de travail. A contrario, 47 % y consentent d'emblée, les 9 % restants donnant leur accord de principe, à valider au cours de la première consultation. Ce constat est la conséquence logique des départs massifs en retraite

2020 permettront d'accroître, à terme, leur nombre, d'autres solutions sont nécessaires pour une meilleure répartition sur le territoire. L'UFC-Que Choisir réclame le conventionnement sélectif : l'Assurance maladie devrait conditionner l'installation de tout nouveau médecin, en zones surdotées, à un départ.

Si l'augmentation du numerus clausus puis sa suppression en

### Un état des lieux inquiétant

**10 %**

C'EST LE TAUX D'ASSURES SOCIAUX QUI N'ONT PAS DE MEDECIN TRAITANT

(source : Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés)

EVOLUTION DU NOMBRE DE GENERALISTES

94.261

87.801

-7%

2010

2018

(Source : Conseil national de l'ordre des médecins)

Les plus touchés	Taux de refus
SARTHE	92 %
ARDECHE	88%
SEINE-ET-MARNE	86 %
TARN-ET-GARONNE	81 %
CHARENTE	78 %

Les mieux lotis	Taux de refus
BAS-RHIN	15 %
MORBIHAN	18 %
MEURTHE ET MOSELLE	18 %
PYRENEES ATLANTIQUE	18 %
PARIS / COTE-D'OR	20 %

### Comment faire pour être remboursé

Si vous ne trouvez pas de médecin traitant, interpellez le service de médiation de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) dont vous dépendez. Si vous n'effectuez pas cette démarche, vous n'aurez pas respecté le parcours de soins coordonné.

Vous devrez remplir un formulaire sur lequel vous préciserez vos difficultés, vos soins en cours et le nom des médecins généralistes déjà contactés. Un temps évoqué, lors d'un débat parlementaire, l'idée d'imposer des patients aux praticiens n'a finalement pas été retenue.

# De nouvelles règles pour tous les conducteurs



Six points pour avoir refusé la priorité à un piéton, vidéo-verbalisation pour le port d'une oreillette, contravention pour avoir roulé sur un trottoir avec une trottinette électrique... Plusieurs mesures ont durci les règles de circulation. Soyez vigilant.

L'utilisation des trottinettes électriques et autres engins de déplacement personnel motorisés vient d'être encadrée par le code de la route. L'occasion de faire le point sur les nouvelles dispositions visant à améliorer la sécurité routière.

## Bientôt de nouvelles règles de sécurité

Fin octobre 2019, vous devrez respecter de nouvelles règles pour conduire une trottinette électrique ou tout autre Engin de déplacement personnel motorisé (EDPM)

### Soyez prudent !

Pensez à votre sécurité mais aussi à celle des autres.



- ✗ **Séparez-vous de vos casques audio et écouteurs.**
- ✗ **Votre engin ne doit pas dépasser les 25 km/h.\***
- ✗ **Ne transportez pas de passager !** Votre engin est destiné à un usage exclusivement personnel.
- ✗ **Le stationnement sur un trottoir n'est possible que s'il ne gêne pas la circulation des piétons.**
- ✗ **Les enfants de moins de 12 ans n'ont pas le droit de conduire ces engins.**



- ✓ **Hors agglomération sur les routes autorisées aux EDPM, le port du casque est obligatoire. En agglomération, le port du casque est fortement recommandé.**
- ✓ **Portez un vêtement ou un équipement rétro-réfléchissant.** C'est valable la nuit ou en journée lorsque la visibilité est insuffisante en agglomération. **Il est obligatoire hors agglomération (sur voies autorisées à la circulation des EDPM).**
- ✓ **Votre engin doit être équipé :**
  - > d'un avertisseur sonore
  - > de freins
  - > de dispositifs rétro-réfléchissants
  - > de feux avant et arrière

\* Les EDPM dont la vitesse par construction est supérieure à 25 km/h ne peuvent circuler que dans des espaces privés. Lorsque le véhicule est équipé par le constructeur d'un dispositif de limitation de vitesse, la vitesse maximale par construction est la vitesse réelle permise par le dispositif de limitation de vitesse. Pour pouvoir emprunter la voie publique, les possesseurs doivent faire régler la vitesse maximale de leur EDPM à 25 km/h auprès de leur vendeur ou constructeur.

## La verbalisation à distance

Cinq nouvelles infractions routières peuvent être sanctionnées sans interception par les forces de l'ordre. Désormais, vous pouvez être verbalisé soit à la volée (relevé visuel par un agent de police), soit par vidéo-verbalisation ou par radar automatisé (décret n 2018-795 du 17.9.18) si :

- Vous conduisez avec un kit mains libres pour téléphoner ou écouter de la musique.
- Vous ne respectez pas la priorité à un piéton sur un passage protégé.
- Vous circulez en sens interdit.
- Votre plaque d'immatriculation n'est pas conforme.
- Vous vous engagez dans une intersection alors que vous risquez d'y être immobilisé et d'empêcher la circulation d'autres véhicules.



## Les sanctions des infractions les plus courantes

Infractions	Retrait de point	Amende
Non-présentation du permis lors d'un contrôle	0	11 €
Non-présentation de documents d'assurance lors d'un contrôle	0	22 €
Stationnement gênant	0	22 €
Stationnement très gênant	0	90 €
Excès de vitesse de moins de 20 km/h hors agglomération	1	45€
Excès de vitesse de moins de 20 km/h en ville	1	90 €
Excès de vitesse de 20 à 29 km/h	2	90 €
Excès de vitesse de 30 à 39 km/h	3	90 €
Conduite avec un téléphone, un kit mains libres ou des écouteurs	3	90 €
Défaut de port de ceinture pour le conducteur (pour le passager)	3 (0)	90 €
Excès de vitesse de 40 à 49 km/h	4	90 €
Non-respect d'un feu rouge ou d'un stop	4	90 €
Conduite en état d'ébriété (entre 0.5 et 0.8 g/l de sang, ou 0.25 et 0.4 mg/l d'air expiré)	6	90 €
Excès de vitesse de plus de 50 km/h	6	1500 €
Conduite sous l'emprise de stupéfiants	6	4500 €

## 80 ou 90 km/h sur les départementales ?

- Face à la [fronde contre les 80 km/h](#) sur le réseau secondaire mis en place le 1<sup>er</sup> juillet 2018, le gouvernement a accepté le principe de dérogations locales sur certains tronçons.



- Les présidents de conseils départementaux pourront relever la vitesse maximale autorisée à 90 km/h sur certaines routes du réseau secondaire à double sens et sans séparateur central.
- Une décision motivée par leurs doutes sur l'efficacité de cette limitation de vitesse à 80 km/h en matière de sécurité routière.

# A Savoir

**900.000 € C'EST  
L'AMENDE  
INFLIGEE A ENGIE  
POUR DEMARCHAGE ABUSIF**



L'entreprise a été condamnée pour des manquements aux règles sur le démarchage téléphonique par la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Cette dernière lui reproche notamment d'avoir conclu des contrats de fourniture d'énergie sans confirmation de l'offre par mail ou par courrier.

## DES SIMULATEURS POUR ROULER A L'ELECTRIQUE

Le Ministère de la Transition Écologique a mis en ligne **je-roule-en-electrique.fr**. Ce portail permet d'identifier les modèles disponibles, de savoir s'ils répondent à vos besoins ou d'identifier les aides à l'achat ou à l'usage disponibles dans votre département.

 Un site très utile pour vérifier si le véhicule électrique est adapté à vos trajets quotidiens et calculer votre

budget, grâce à 5 simulateurs en ligne.



## LA SNCF REFUSE DE LEVER L'OPACITE SUR LES TARIFS

Multiplication des prix pour un même voyage, tarifs exorbitants en période de grande influence, échange de billet payant... Les pratiques de la SNCF peuvent exaspérer les usagers. Voici quelques conseils avant l'arrivée de la concurrence sur les lignes à grande vitesse.

### 1) Achetez une carte de réduction

Désormais vendues au tarif unique de 49 €, les cartes Avantage de la SNCF peuvent être amorties en un seul aller-retour. Et elles garantissent une réduction de 30 %, quelle que soit la période à laquelle vous réservez votre billet.

### 2) Réservez votre billet le plus tôt possible

Avec la pratique tarifaire du yield management, les petits prix sont disponibles à l'ouverture des réservations. N'attendez pas pour prendre vos billets : ces tarifs attractifs disparaissent au fur et à

mesure des réservations et en fonction d'évènements ponctuels (festival local, météo...)

### 3) Restez en alerte

Les réservations sont accessibles deux mois avant le départ des trains OUIGO et jusqu'à 11 mois pour les TER. Pour ne pas laisser passer l'occasion de payer moins cher, laissez une alerte sur le site de la SNCF. Vous serez alors informé par courriel de l'ouverture des réservations.

### 4) Ne montez plus à bord sans billet

Ce n'est pas parce que vous partez d'une gare dépourvue de guichet (119 gares sur les 353 du réseau) ou d'automate que vous devez pénétrer dans le train sans billet. Dans ce cas, vous êtes désormais considéré comme fraudeur. Et ce même, si vous allez à la rencontre du contrôleur. Sachez que vous devrez, dès lors, payer un billet au tarif majoré (de 10 à 60 € selon la distance).



**Vous n'êtes pas encore abonné(e) aux publications nationales de l'UFC, vous pouvez en vous abonnant par notre intermédiaire, bénéficier de conditions spécialement avantageuses, [Pour un premier abonnement](#)**

Formule	Offre spéciale 1 <sup>ère</sup> année d'abonnement	Assistance juridique par tél.+ guide 120 lettres	Tarif de 1 <sup>er</sup> réabonnement	Tarif normal d'abonnement
11 numéros	<b>22,00 €</b>	Non	33,00 €	44,00 €
11 numéros + 4 hors-série	<b>31,00 €</b>	Oui	49,00 €	62,00 €
11 numéros + 4 hors-série + 4 guides "spécial"	<b>45,00 €</b>	Oui	63,00€	90,00 €
Que Choisir Santé - Service Abonnements 78927 YVELINES Cedex 9	<b>32,00 €</b>	Non	32,00 €	42,00 €

✂

**Je m'abonne à la revue QUE CHOISIR et/ou QUE CHOISIR Santé**

Nom, Prénom.....

Adresse.....

---

Pour 1 an : 11 numéros = **22,00 €**      11 numéros + 4 hors série = **31,00 €**  
 11 numéros + 4 Hors Série + 4 Guides = **45,00 €**  
 Que Choisir santé = **32,00 €** :

Renvoyez ce bon avec votre règlement à **l'ordre de UFC QUE CHOISIR** à notre adresse