



# Le Consom'acteur



N° 88

Mois d'Avril 2026

**EDITO**

Association locale UFC Que Choisir de Saint Cloud, regroupant Garches - Marnes la Coquette - Puteaux - Rueil Malmaison – Suresnes – Vaucresson mais également toutes communes souhaitant notre intervention.

Bonjour Chers adhérentes et adhérents

On observe aujourd'hui en Europe un affaiblissement progressif du principe de précaution, aussi bien dans le domaine des cosmétiques que dans celui des additifs alimentaires comme l'aspartame. Malgré des signaux scientifiques préoccupants, les décisions réglementaires tardent, sont atténuées, voire contournées sous l'effet de pressions économiques et industrielles.

Dans le même temps, des outils essentiels d'information du public comme le Nutri-Score restent facultatifs, permettant aux fabricants de ne pas afficher les évaluations les moins favorables. Cette situation entretient une opacité préjudiciable, notamment sur des produits riches en sucre, ingrédient peu coûteux, omniprésent et aux effets sanitaires bien établis.

Concrètement, les consommateurs — faute d'information claire et de protection suffisante — supportent seuls les conséquences de ces arbitrages : exposition quotidienne à des substances controversées, difficulté à faire des choix éclairés et surtout, risques accrus pour la santé à long terme.

Cette évolution crée un déséquilibre préoccupant, où la responsabilité individuelle est accrue alors même que les moyens de choix sont limités. Il apparaît dès lors essentiel de réaffirmer une politique de santé publique fondée sur la transparence, l'indépendance scientifique et la protection effective des citoyens. Soyons des consommateurs avertis

*Julie COHEN*  
Présidente

## Sommaire

- **PV de l'AG du 14.3.26** 2 à 6
- **Litiges résolus**
  - Entrée en vigueur du décret sur le contentieux aérien** 7
  - **Communiqué de presse Leasing automobile** 8
  - **Enquête prix des cinémas** 9
  - **Quel médiateur saisir pour les litiges financiers** 10
  - **A Savoir**
    - Nouvelles réglementations
    - Lois
    - Justice

## Nos Permanences (hors jours fériés et vacances scolaires) sur RV uniquement

- **SAINT-CLOUD** : les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> Lundi de 14 h à 17 h **Maison de l'Amitié** – 18 rue des Ecoles. 01 46 02 25 69
- **SURESNES** : les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedi de chaque mois de 9 h à 12 h : **Point d'accès au Droit** – 28 rue Merlin de Thionville – 01.41.18.37.36 ou 01.41.18.37.34.
- **RUEIL-MALMAISON** : 1<sup>er</sup> Jeudi de chaque mois de 14h à 17h : **CCAS** - 2 Place Jean Jaurès. 01 47 32 67 67

Si vous ne pouvez pas venir à notre permanence, adressez-nous votre litige ou vos questions, en ligne :

- Sur le site de St Cloud « Soumettre un litige » ou sur [contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr)
- Par courrier, directement à notre siège à Saint Cloud

Notre siège : Que Choisir Ensemble - 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 Nationale : <https://www.quechoisir.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



Le 14 Mars 2026 à 10 h  
Maison de l'Amitié – 18 rue des Ecoles - 92210 SAINT-CLOUD

Les membres adhérents de l'association locale UFC-Que Choisir de Saint Cloud se sont réunis en Assemblées Générales Extraordinaire et Ordinaire, sur convocation du conseil d'administration effectuée par courrier et envoi par mail, conformément aux dispositions de l'article 11 des statuts, sur les différents points des ordres du jour suivants :

**ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE :**

- Modification de la dénomination de l'association
- Modification corrélative de l'article des statuts relatif au nom
- Pouvoirs pour formalités en préfecture
- Vote des nouveaux statuts de l'association

Les documents sont consultables sur notre site.

**ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE :**

- Approbation du PV de l'A.G.O. précédente 2024
- Présentation du rapport d'activité, discussions éventuelles (vote)
- Rapport financier et budget prévisionnel (quitus)
- Présentation du bureau (article 9.3)
- Renouvellement du Conseil d'Administration (Articles 7.4 – 7.8 – 7.9) (vote)

**DESIGNATION DE LA PRESIDENTE :** Julie COHEN

**SECRETAIRE DE SEANCE :** Denise GIBERT-YVON

Il a été établi une feuille d'émargement des membres présents et représentés pour LES AGE - AGO.

**Adhérents présents et à jour de leur cotisation : 18 - Pouvoirs : 33 - total : 51 adhérents**  
**Adhérents absents : 250**

Aucun quorum n'étant requis par les statuts, l'Assemblée Générale Extraordinaire et Ordinaire peuvent valablement délibérer.

La Présidente Julie COHEN ouvre la séance à 10 h, elle remercie les adhérents de leur présence, ainsi que ceux qui ont adressé leur pouvoir et les bénévoles pour l'aide et le soutien qu'ils apportent à l'association. Elle présente les membres du Bureau actuel.

La Présidente passe ensuite à l'ordre du jour suivant :

**APPROBATION DU P.V. DE L'A.G.O. PRECEDENTE**

Après le rappel du Procès-Verbal de l'A.G.O du 08 Mars 2025, celui-ci est approuvé à l'unanimité.

**ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE :**

**Résolution n°1 : Changement de dénomination**

La Présidente expose à l'assemblée la nécessité de faire évoluer la dénomination de l'association afin de mieux refléter son action collective et sa lisibilité auprès du public.

Après en avoir délibéré, l'Assemblée Générale Extraordinaire décide de modifier la dénomination :

Ancienne dénomination : « UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR de SAINT CLOUD » par :  
**Nouvelle dénomination : « Que Choisir Ensemble SAINT-CLOUD »**

**VOTE : Cette résolution est adoptée à l'unanimité des présents et représentés.**

## **Résolution n°2 – Modification des statuts.**

En conséquence, **le préambule des statuts** est modifié ainsi :

A la suite de la décision de l'assemblée générale extraordinaire du 14 Mars 2026, les statuts de l'UFC Que Choisir de Saint Cloud sont révisés comme suit :

« Que Choisir Ensemble Saint-Cloud rassemble au sein d'un même Mouvement des personnes morales et physiques qui souscrivent aux principes fondamentaux de l'Association nationale. Seules les Associations locales affiliées sont membres statutaires de Que Choisir Ensemble et en constituent, avec les Unions régionales, le réseau ».

**Article 1 :** Sous le régime de la loi du premier juillet mille neuf cent un et le décret du 16 août 1901, il est créé entre les signataires des présents statuts et les personnes qui y adhéreront ultérieurement, une association sans but lucratif et à durée illimitée

**Article 2 et suivants :** Cette association prend le nom de : Que Choisir Ensemble Saint-Cloud ci-après dénommée Association locale.

L'association Que Choisir Ensemble Saint-Cloud est la continuité de l'association précédemment dénommée « UFC Que choisir de Saint-Cloud ». Elle conserve sa personnalité morale, ses droits, ses obligations, son patrimoine, ses contrats et l'ensemble de ses activités et représentations.

**Article 3 et suivants :** L'Association locale fait sien les objectifs de Que Choisir Ensemble et doit respecter les orientations définies chaque année par l'assemblée générale de Que Choisir Ensemble.

**Article 7 et suivants:** Les membres du Conseil d'Administration ne peuvent exercer de fonction dirigeante dans une association concurrente à Que Choisir Ensemble.

**Article 11 et suivants :** Sur décision de l'instance locale compétente, l'assemblée générale peut être convoquée en visioconférence ou en format hybride. Ce qui est aussi valable pour les réunions de CA et Bureau.

**Article 13 et suivants :** L'Association locale est affiliée à Que Choisir Ensemble. Relations :

### **1. Affiliation à l'organisation nationale**

L'association locale est affiliée à Que Choisir Ensemble.

Cette affiliation lui permet d'utiliser le nom et la marque "Que Choisir", mais seulement si elle respecte les statuts et le règlement intérieur de l'organisation nationale.

### **2. Cotisation et transmission d'informations.** L'association locale doit :

Payer une cotisation mensuelle calculée selon son nombre d'adhérents,  
Transmettre à l'organisation nationale la liste et les coordonnées de ses adhérents,  
Utiliser les outils informatiques du réseau pour gérer les dossiers des adhérents.

### **3. Obligations administratives**

Après chaque assemblée générale, l'association locale doit envoyer à l'organisation nationale :

Le compte rendu de la réunion,  
Le rapport moral,  
Les comptes (bilan et/ou compte de résultat),  
La composition du conseil d'administration et du bureau,  
Les horaires de permanence et coordonnées des antennes.

### **4. Respect des décisions nationales** L'association locale doit :

Respecter les statuts et décisions nationales,  
Etre membre de l'union régionale de son territoire.

### **5. Représentation nationale**

Le conseil d'administration de l'association locale désigne un ou plusieurs délégués pour participer à l'assemblée générale nationale.

### **6. Relations avec la direction nationale**

L'association locale doit informer la direction nationale de ses assemblées générales. Le (la) président(e) national(e) peut assister aux réunions importantes (AG ou CA).

## 7. Gestion des conflits

Si un désaccord survient avec la position nationale, l'association locale ne peut pas le rendre public avant d'avoir saisi le conseil d'administration national.

## 8. Désaffiliation . Si l'association locale veut quitter le réseau :

Elle doit convoquer une assemblée générale extraordinaire, la décision doit être votée à la majorité des deux tiers. La désaffiliation entraîne la perte immédiate du droit d'utiliser le nom Que Choisir.

### Article 14 et suivants : Fusion et désaffiliation

**1. Pour dissoudre l'association ou la fusionner** avec une autre association locale, il faut convoquer une assemblée générale extraordinaire.

**2. Majorité nécessaire :** La décision doit être votée à la majorité des deux tiers des adhérents présents ou représentés.

**3. Répartition des biens.** En cas de dissolution : un ou plusieurs liquidateurs sont nommés pour régler les dettes, l'argent ou les biens restants reviennent à Que Choisir Ensemble.

Toutes les autres dispositions statutaires demeurent inchangées.

Résolution adoptée, à mains levées, dans les mêmes conditions de majorité.

### Résolution n°3 – Pouvoirs pour formalités

Tous les pouvoirs sont donnés à la Présidente et/ou à toute personne mandatée par elle, pour effectuer les formalités de déclaration et de publication prévues par la loi.

**VOTE : Les statuts soumis à l'approbation des adhérents sont adoptés à l'unanimité.**

## PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE 2025

### 1. Fonctionnement de l'AL

- Ouverture de l'AL principale à **Saint Cloud** : Les Lundis 2/mois de 13 h 30 à 17 h
- Ouverture des permanences décentralisées :

**Rueil Malmaison** : 1er jeudi de chaque mois de 13 h 30 à 17 h

**Suresnes** : 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedi de chaque mois de 9 h à 12 h

◆ **Nombre total d'heures d'ouverture tous lieux confondus : 209 h 50**

Nombre d'appels téléphoniques	<b>1152</b>	Nombre de mails traités et messagerie contact	<b>3158</b>
Nombre de personnes reçues	<b>220</b>	Nombre de visites sur le site internet	<b>372</b>
Nombre de courriers traités	<b>38</b>	Nombre de questions du consommateur	<b>611</b>

### 2. Les ressources humaines de l'AL

Le nombre d'adhérents au **31 décembre 2025 s'élève à : 301 (184 nouveaux adhérents 117 ré-adhésions).**

En 2024 : nous étions **192** nous avons perdu 62 adhésions par rapport à 2023 soit 25,58 % de moins.

En 2025. Nous avons récupéré 109 adhérents soit une augmentation de 56,7 % par rapport à 2024.

**En 2025 :** Toutes les relances et communications ont été envoyées par la poste. Un rappel pour tous mais qui a largement pénalisé notre trésorerie.

➤ *Point bénévoles :*

**11 bénévoles** dont **5 conseillers litiges** sont présents pour les différentes tâches (bulletin, enquêtes, TLL, site, les litiges ...) Nous n'avons pas de salarié.

**Formations locaux - régionaux ou fédéraux : 10**

### 3. Activité liée au traitement des litiges

- Le nombre **de personnes reçues** tous lieux confondus et par thématique s'élève à : **354**

Litiges traités en permanences		Litiges traités par Catégories	
RUEIL	44	Immobilier, Logement, Copropriété,	27
SURESNES	88	Assurance (mutuelle)	25
SAINT CLOUD	88	Banques, Organismes de crédit	29
<b>TOTAL dans nos 3 permanences</b>	<b>220</b>	Auto moto, Caravane, Bateaux	32
<b>Litiges traités tous lieux confondus par niveau</b>		Services marchands	195
<b>Niveau 1</b>	222	Energie, Eau, Assainissement	9
<b>Niveau 2</b>	44	Administration	3
<b>Niveau 3</b>	88	Opérateurs de télécommunications	15
<b>TOTAL des litiges traités en 2025</b>	<b>354</b>	Santé, Médecine, Maladie, Hygiène	5
<b>Comprenant :</b>		Autres secteurs de consommation (divers )	14
Litiges traités en permanences	<b>220</b>	<b>TOTAL</b>	<b>354</b>
Litiges traités en TLL (ALED)	<b>134</b>		

### 4. Activité liée aux instances

- *Nombre de CA par an* : 4  
➤ *Nombre de Bureau* : 2  
➤ *Composition du CA en 2025* : 5 membres  
➤ *Présentation des 2 membres du CA en renouvellement* :

Denise GIBERT et Justine EL-CHIKHANI

### 5. Activité de communication et représentation

- *Intervention médias* :

- 3 bulletins "le Consom'acteur" ont été publiés en Mars – Septembre - Décembre 2025  
Ils sont envoyés par mail et postés gratuitement à nos adhérents.

**Nous avons tenu un stand aux forums des associations de Suresnes et Saint Cloud.**

- *Nombre de représentation* : 3

Nous sommes présents à diverses commissions consultatives :

- Commission des services publics locaux de Suresnes Mt Valérien, de Saint Cloud  
➤ A.G. de la Fédération  
➤ Conseil d'Administration de L'UFC Régionale IDF

**Nombre d'enquêtes Fédérales réalisées, par notre équipe de 5 bénévoles, sur nos 6 communes : 5** (pour la plupart, les réponses ont été faites sur internet).

- En Février – nous avons répondu à des questions sur la fiabilité des appareils électroménagers  
➤ En Avril - Nous avons vérifié, auprès des couturiers et cordonniers, si le commerçant pratiquait le bonus réparation.  
➤ En Juin - Prise de rendez-vous auprès des dermatologues.  
➤ En Septembre – Nous avons appelé les cinémas pour connaître les prix pratiqués.  
➤ En Novembre – Relevé de prix dans les magasins Bio.  
Les résultats de ces enquêtes paraissent dans la revue Que Choisir.

➤ **Activité des commissions thématiques :**

- Direction départementale de protection des populations (DDPP)
- CDC DRIHL 92 de Nanterre, département conciliateur bailleur/locataire.
- Médiation du groupe RATP – Délégation aux victimes

**6. Perspectives pour l'année à venir :**

- **Projets :** Poursuivre nos activités de l'année 2025.  
Communiquer par le Net (Facebook – linkelin...) via notre site, sur notre bulletin.  
Recruter de nouveaux bénévoles en priorité  
Augmenter nos adhérents et les fidéliser.  
Donner à nos adhérents conseils, aide et soutien dans nos permanences.

*Quels thèmes ?* : Nous sommes trop peu nombreux pour envisager des actions à l'avance.  
Notre AL adaptera ses actions en fonction des disponibilités des bénévoles et des contraintes de la fédération.

**VOTE : Le rapport moral et d'activité soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité.**

**PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PREVISIONNEL**

Le montant des dépenses s'élève à : **14.022,78 €** et celui des recettes à : **12.812,86 €** nous avons donc cette année 2025 un déficit de **1.209,92 €**

Dans les dépenses principales nous trouvons :

- Les frais postaux de 3041,29 €
- Les frais de publicité et de relations publiques : 1686,78 € -
- Les parts fédérales reversées au siège de L'UFC pour 1.624,50 € (pour chaque adhésion, nous versons 5,70 € à la fédération)
- Les gratifications aux stagiaires de 820, 10 €
- Les frais de fourniture et entretien petit équipement : 668,00 €

**VOTE : Le rapport financier soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité**

**MONTANT DE L'ADHESION**

Lors de l'AG nationale 2025, il a été voté l'adhésion à 32€.

Nous ne souhaitons pas, cette année encore, répercuter cette augmentation de 2€ :

- Nous restons donc à 30€ pour une première adhésion et 25 € pour le renouvellement
- Adhésion sociale (RSA et étudiants non boursiers) 10 €.
- La ré-adhésion pour les membres actifs du CA 10 €.

**VOTE : Le montant de l'adhésion soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité.**

**RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA**

Les membres du Conseil sont élus pour 3 ans, selon l'article 7 des statuts, le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans. 2 membres sont sortants cette année : Denise GIBERT-YVON et Justine EL CHIKHANI

**VOTE : sur les administrateurs qui se représentent : Denise GIBERT-YVON et Justine EL CHIKHANI sont réélus à l'unanimité.**

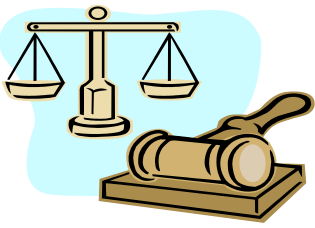
L'assemblée de l'AGO 2026 ainsi que le CA de l'AL 923 ont voté et élu à l'unanimité :

Julie COHEN déléguée de l'AL 923

Pour représenter l'AL 923 SAINT-CLOUD, lors de l'AG FEDERATION 2026 à LOUAN (77)

**CLOTURE DES ASSEMBLEES GENERALES : Extraordinaire et Ordinaire 2026**

La séance close à 12 h 15 est suivie d'un brunch amical.



## Litiges résolus

### Des adhérents nous écrivent



Grâce à vos différentes interventions, Mme B. a procédé au règlement du dernier appel de fonds de travaux de ravalement. Enfin !

Je tiens à vous remercier vivement ainsi que toute votre équipe pour toutes vos actions depuis fin avril dernier qui ont permis le règlement de mon dossier.

J'ai l'immense plaisir de vous informer que, grâce à UFC Que Choisir, je viens d'être remboursée pour mon dégât des eaux. Confrontée au refus obstiné de mon assureur de me rembourser, UFC Que Choisir a d'abord envoyé une mise en demeure à

l'assureur - nouveau refus, puis m'a conseillé de m'adresser au Médiateur de l'Assurance.

Je viens de recevoir, suite à cette médiation, une proposition que j'ai acceptée, et je viens d'être remboursée pour les travaux de remise en état !

Pour votre information: Citroen a fait un virement de 1636,94 € sur mon compte bancaire. Cette somme correspond bien au remboursement des frais que j'ai avancé pour le changement des airbags Takata. Ce n'était pas facile. Grâce à votre intervention et celle de l'association UFC-Que Choisir, j'ai pu obtenir ce

remboursement. Tout seul, je n'y serais pas arrivé. Je vous remercie pour vos interventions et le temps que vous y avez consacré.

Grâce à l'action de l'UFC Que Choisir, Boulanger, a accepté, dans un premier temps, de me rembourser d'un PC par un avoir, puis a accepté, dans un deuxième temps, un remboursement en numéraire. Ce remboursement a été réalisé le 10 novembre dernier lors de la restitution du PC de prêt, ce qui clôt l'affaire.

## Entrée en vigueur du décret sur le contentieux aérien

### L'UFC-Que Choisir dénonce le sacrifice des droits des passagers et agit en annulation de ce texte

Au cœur de l'été 2025, le gouvernement a discrètement publié un décret n° 2025-772 applicable à compter du 7 février 2026 et rend beaucoup plus complexes les actions en justice introduites contre des compagnies aériennes refusant d'indemniser des consommateurs suite à un incident de vol (retard, annulation ou refus d'embarquement). Sous couvert de faciliter le traitement de ces litiges, ce décret bafoue en réalité les droits des passagers en multipliant désormais les obstacles procéduraux pour saisir le juge. Plus coûteux, plus complexe et plus incertain pour le consommateur, ce décret limite considérablement l'accès à la justice. [Engagée pour la protection et la défense des droits](#) des passagers aériens, UFC-Que Choisir a saisi le Conseil d'État le 6 octobre dernier pour demander l'annulation de ce

décret et avec lui ce recul inacceptable dans la protection des droits des consommateurs.

#### Recours obligatoire à l'assignation : la fin de la gratuité et la complexification de la procédure pour les passagers

Ce décret adopté le 5 août 2025 sans aucune consultation des associations de consommateurs, oblige désormais le passager à saisir le tribunal par la voie exclusive d'une assignation, si la compagnie aérienne se refuse à lui verser volontairement les indemnités forfaitaires auquel il a droit en application [des garanties prévues par le Règlement \(CE\) 261/2004 du 11 février 2004](#).

Loin d'assainir le contentieux de l'indemnisation aérienne ou de favoriser un règlement « extrajudiciaire » de ces litiges, cette réforme bafoue littéralement



le droit d'accès au juge et n'a donc vocation qu'à décourager purement et simplement les passagers à agir pour l'octroi de l'indemnisation à laquelle ils ont pourtant droit.

**L'UFC-Que Choisir exhorte donc les pouvoirs publics à revoir sa copie pour traiter le problème dans le bon sens : réduire la volumétrie des contentieux de l'indemnisation aérienne et l'engorgement consécutif des tribunaux passe d'abord par une application effective et loyale de la réglementation existante par les compagnies aériennes. S'il n'y avait pas de résistance abusive de leur part dans le versement des indemnités dues aux passagers, il n'y aurait pas de contentieux !**



# Communiqué de presse

## Leasing automobile :

**Derrière les loyers attractifs, des contrats piégeux pour les consommateurs**



**E**n 2024, 66 % des véhicules particuliers neufs immatriculés au nom de personnes physiques ont été financés via un leasing (LOA/LLD). Un basculement massif, mais trop souvent mal compris. Car derrière la mensualité mise en avant en concession se cachent des risques que la plupart des consommateurs ne découvrent qu'au pire moment. L'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui une étude approfondie sur le leasing automobile, fondée sur une enquête auprès de 1 285 consommateurs et près de 1 000 témoignages de litiges.

### **Des contrats rigides face aux aléas de la vie**

Le tableau qui ressort de cette étude est préoccupant. Un quart des locataires ont subi des frais de restitution contestés, pour 1 200 euros en moyenne. Certains contrats prévoient explicitement que les loyers continuent de courir même quand le véhicule est immobilisé en cas de panne. Et dès qu'un accident de la vie survient, perte d'emploi, séparation, maladie, décès, sortir du contrat relève du parcours du combattant. Les héritiers d'un locataire décédé peuvent ainsi se retrouver contraints de choisir entre poursuivre les paiements, racheter le véhicule ou affronter une procédure de recouvrement, sans information claire sur leurs droits.

« Ce qui me choque, c'est que la DGCCRF a contrôlé 101 établissements et trouvé des anomalies dans la moitié d'entre eux. Et parmi les consommateurs qui ont payé des frais à la restitution, 65 % estiment qu'ils n'étaient pas justifiés. On n'est

pas sur des accidents isolés, on est sur un système. Et c'est ça qu'on veut changer. » déclare Marie-Amandine Stévenin, présidente de l'UFC-Que Choisir.

### **La LLD : le segment qui explose et que la loi ignore**

La nouvelle directive européenne sur le crédit à la consommation, dont la transposition entre en vigueur en novembre 2026, va renforcer l'encadrement de la LOA. Mais la LLD, elle, reste hors du champ du crédit à la consommation, sans socle de protection équivalent. Or ce sont précisément les volumes de LLD qui ont bondi de 67 % en un an. Certains professionnels orientent délibérément leurs clients vers ce produit parce qu'il est moins contraignant pour eux. La DGCCRF elle-même le relève dans son enquête de 2025.

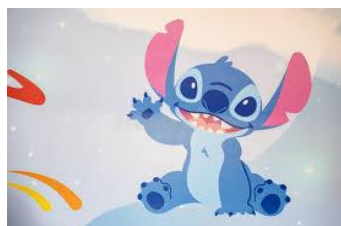
### **Quatre demandes concrètes**

Face à ces constats, l'UFC-Que Choisir demande aux pouvoirs publics d'agir sur quatre points :

- Premièrement, créer un droit à la résiliation sans frais en cas d'accident de la vie (décès, invalidité, perte d'emploi, force majeure) pour tous les contrats de leasing, LOA comme LLD.
- Deuxièmement, imposer une information précontractuelle standardisée incluant le coût total du contrat, les frais possibles à la restitution et le coût réel d'une sortie anticipée, avant toute signature.
- Troisièmement, interdire les clauses qui transfèrent sur le locataire les risques de panne et de vice du véhicule, notamment celles qui maintiennent les loyers en cas d'immobilisation prolongée.
- Quatrièmement, étendre à la LLD les protections du crédit à la consommation : droit de rétractation, évaluation minimale de solvabilité, encadrement de la publicité et information normalisée sur les coûts

## ENQUETE PRIX DES CINEMAS EN 2025

Les bénévoles des associations locales UFC-Que Choisir ont enquêté, par téléphone, dans 911 cinémas sur 2053 existants en France.



**Cette enquête montre une forte disparité des tarifs selon les salles et les communes :**



Prix moyen de la place	Multiplexe (8 salles au moins)	Pathé	UGC	CGR	Cinéma classé art et essai	Dans les plus grandes villes	En zones rurales
11,30 €	13,09 €	15,03 €	14,43 €	11,11 €	9,03 €	12,70 €	7,10 €

### Principaux enseignements

<ul style="list-style-type: none"> <li>Le prix moyen d'une place standard achetée à l'unité atteint 11,30€.</li> <li>Les cinémas proposent des tarifs très intéressants pour les enfants et les jeunes, moins pour les seniors.</li> <li>L'achat de places par carnet de 5 ou 10 unités permet de réduire le prix de 4€</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les multiplexes qui concentrent la majorité des places vendues, affichent des tarifs très élevés, en particulier ceux des groupes Pathé/Gaumont et UGC. A l'inverse les cinémas « d'art et d'essai » ont des tarifs plus attractifs</li> <li>Il y a une importante disparité géographique dans le prix de la place de cinéma, avec des tarifs bien plus élevés dans les grandes métropoles qu'en zone rurale</li> </ul>
--	--	--

### Prix des places dans nos 5 communes

	Standard	Sénior	Jeune (21 ans)	Enfant (12 ans)	Niveau de prix
<b>GARCHES</b> Cinéma Ciné Garches	8,90 €	6,50 e	6,50 €	4,10 €	☆☆☆
<b>PUTEAUX</b> Cinéma UGC La Défense Le Central	15,90 € 8,80 €	15,90 € 6,60 €	9,90 € 6,60 €	6,50 € 5,20 €	■ ■ ☆☆☆
<b>RUEIL MALMAISON</b> Cinéma Ariel (centre) Cinéma Ariel hauts de Rueil	9,50 € 9,50 €	8,00 € 8,00 €	5,50 € 8,00 €	5,50 e 9,50 €	☆☆☆ ☆☆☆
<b>SAINT CLOUD</b> Les 3 Pierrots	8 00 €	8,00 €	8,00 €	5,00 €	☆☆☆
<b>SURESNES</b> Le Capitol	9,20 €	7,40 e	7,40 €	5,50 €	☆☆☆
Légende : Très bon ☆☆☆ bon ☆☆☆ Moyen ☆ Médiocre ■ Mauvais ■ ■					

## QUEL MEDIATEUR SAISIR POUR VOS LITIGES FINANCIERS ?

**NOS CONSEILS** - L'erreur d'aiguillage est un véritable écueil pour les consommateurs insatisfaits des services d'une banque ou d'un assureur auxquels ils ont confié leur argent. Voici les repères indispensables à avoir en tête pour s'y retrouver



**L**a case médiation est aujourd'hui quasi incontournable si vous êtes en litige avec une banque, une assurance, une mutuelle ou un conseiller en gestion de patrimoine. Si l'enjeu financier reste inférieur à 5000 euros, avant de vous tourner vers un juge, il faut avoir tenté, au préalable, de résoudre votre différend à l'amiable. Vous auriez d'ailleurs tort de vous priver de cette consultation juridique gratuite auprès d'experts. Les médiations du secteur fonctionnent plutôt bien, avec des avis étayés et suivis par les professionnels : à 99 % pour le médiateur de l'assurance, 94 % pour le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), et 79 % pour celui de la Fédération bancaire française (FBF). Si le résultat vous déçoit, vous pourrez toujours saisir la justice. Seul bémol, il faut vous armer de patience. Les délais s'allongent. Comptez jusqu'à huit mois pour obtenir un avis. Les services de médiations payent les conséquences des défaillances, en amont, des services des professionnels qui ne parviennent pas à apporter une réponse satisfaisante, sous deux mois, aux réclamations de leurs clients.

Pour limiter votre attente, deux impératifs : saisissez le médiateur seulement après avoir fait une réclamation infructueuse auprès du professionnel (en cas de silence de sa part, attendez deux mois) et privilégiez le dépôt de votre demande via internet. Des filtres vous garantiront que vous saisissez le bon interlocuteur. Une aide indispensable, tant il est difficile de déterminer le médiateur compétent.

### 1. Y a-t-il un médiateur unique pour toutes les banques ?

La médiation de la Fédération bancaire française (FBF) couvre aujourd'hui une bonne moitié du secteur. Mais quelques établissements ont fait le choix de garder leur propre médiateur, comme LCL, le Crédit mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest, Fortuneo ou, en Île-de-France, la Caisse d'épargne et le Crédit agricole. Les coordonnées du médiateur compétent figurent sur vos relevés bancaires et le site de votre banque et sur le courrier de réponse à votre réclamation. C'est à lui qu'il faut vous adresser pour les litiges en matière de fonctionnement de vos comptes ou de vos livrets bancaires, de frais indus, de paiements frauduleux ou encore de crédits.

Avec une subtilité : si vous contestez la commercialisation par votre banque d'une assurance liée à un produit bancaire (moyen de paiement) ou à votre crédit, c'est bien vers le médiateur bancaire qu'il faut vous tourner, mais si le litige porte sur l'assurance elle-même (refus d'indemniser...), il faut saisir le médiateur de l'assurance. Et, s'il s'agit d'un prêt à la consommation souscrit auprès d'une société spécialisée (Cofidis,

Cetelem, Sofinco...) ou en magasin, il convient de saisir la médiation de l'Association française des sociétés financières (ASF).

### 2. Quand le médiateur public de l'AMF est-il compétent ?

Le médiateur public de l'Autorité des marchés financiers (AMF) est en principe le seul compétent pour les produits financiers (Sicav, plan d'épargne en actions, compte-titres, épargne salariale, SCPI...). Mais il peut signer une convention avec le médiateur de votre banque (c'est le cas de celui de la FBF) qui l'autorise à traiter le dossier. Dans tous les cas, vous gardez la possibilité de vous tourner vers le médiateur de l'AMF, mais il faut impérativement le saisir en premier. Vous ne pourrez plus le solliciter si vous vous êtes adressé d'abord au médiateur de votre banque. Autre bizarrerie, si votre épargne (fonds commun de placement, Sicav, SCPI...) est détenue au sein d'une assurance-vie, et non sur un compte-titres ou un PEA, le litige ne relève plus du médiateur de l'AMF mais entre dans le giron de celui de l'assurance.

### 3. La médiation est-elle toujours possible ?

Tous les professionnels ont l'obligation de proposer un dispositif de médiation gratuit mais ils restent libres de refuser, au cas par cas, d'entrer en médiation. Dans ses derniers rapports, le médiateur de l'AMF a ainsi signalé qu'il se heurtait au refus systématique du processus de la part de nombreux conseillers en gestion de patrimoine (CGP). Une attitude qui s'explique selon toute vraisemblance par les contraintes de leur assurance de responsabilité professionnelle. « C'est un problème qui touche toutes les professions libérales, avocats ou architectes notamment. Leur assureur refuse de les couvrir s'ils entrent en médiation », déplore Hervé Mondange, juriste de l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoç). Oubliez par ailleurs la médiation si vous êtes victime d'une escroquerie. Cela relève de la justice pénale. Enfin, sachez que si vous passez par un acteur autorisé en France mais régulé dans un autre pays européen, le médiateur de l'AMF doit parfois céder sa compétence à son homologue étranger. Vérifiez les conditions générales sur les sites des banques et des courtiers étrangers pour vous en assurer. (source : Le Particulier)

## A Savoir

### Achat, Financement, Location

Que va changer le nouveau DPE ?



Depuis le premier janvier, le coefficient de conversion de l'électricité dans le diagnostic de performance énergétique (DPE) est passé de 2,3 à 1,9. Cet ajustement permet à 850.000 logements de gagner une ou deux classes et de sortir du statut de « passoire thermique » (DPE F et G). Cela va fluidifier le marché locatif en permettant le retour de certains biens classés G, inlouables depuis 2025. Il sera également plus facile de financer l'achat des passoires thermiques. Les banques n'exigeront plus un apport de 10 à 20 %, ni la réalisation de travaux et accepteront de financer 100% de l'opération à des taux « classiques » (alors qu'elles le majoraient de 0,1 à 0,2 point en cas de mauvais DPE).

**Pour rappel, ce changement s'effectue automatiquement, sans visite d'un diagnostiqueur, sur le site de l'Observatoire DPE-Audit de l'Ademe.**

### Démarches administratives

Gare aux faux sites administratifs qui pullulent sur la toile

La plupart des démarches administratives sont gratuites, mais de nombreux sites les font payer de manière frauduleuse. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) estime qu'environ un million de personnes sont abusées chaque année par ces arnaques en ligne.



Ces faux sites gouvernementaux cherchent à vous tromper en utilisant des logos et des noms officiels afin de dérober vos informations personnelles ou vous faire payer pour ces services. Certains facturent, par exemple, l'immatriculation d'un véhicule alors que la démarche peut être réalisée sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). D'autres font payer l'accès à des documents accessibles gratuitement sur les plateformes officielles (Sécurité Sociale...). Pour éviter ces pièges, vérifiez l'URL du site, affichée dans la barre d'adresse de votre navigateur. Les sites officiels se terminent

souvent par gov.fr ou fr. Il faut donc se méfier des URL qui finissent par .com ou .net et vérifier les noms très précisément.

### Véhicules polluants

Pas de sanction en 2026 dans le Grand Paris



Comme de nombreuses agglomérations en France, la métropole du Grand Paris a mis en place une zone à faibles émissions (ZFE) couvrant 77 communes. La circulation y est interdite, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, aux véhicules polluants (vignettes Crit'air 3 et plus). Les automobiles ont un an pour intégrer la règle : aucune sanction ne sera appliquée aux contrevenants en 2026 (communiqué du 22.12.25). Cette période sera assortie de dispositifs pédagogiques. Il est ainsi possible, jusqu'à la fin 2026, de demander un « pass DZE 24 h » pour circuler librement dans la zone 24 jours par an, en plus des week-ends et jours fériés, soit 139 jours au total sur l'année. Notez que, dans le cadre du projet de loi de simplification de la vie économique, les députés ont voté en mai 25 la suppression des ZFE. Mais cette mesure n'a pas achevé son parcours législatif. Elle doit être examinée en commission mixte paritaire puis par le Conseil constitutionnel. (source : Le Particulier)

### Santé



### Hausse des tarifs de consultations

La convention signée entre l'Assurance maladie et les médecins libéraux a fait évoluer les tarifs des consultations à la fin 2024. La seconde phase de revalorisation est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> Janvier 2026. (arrêté du 20.06.24, JO du 21), pour une durée de 5 ans.

#### Tarifs des spécialistes en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2026

Consultation longue	Gynécologie	Endocrinologie	Gériatrie	Psychiatrie adulte	Neurologie	Dermatologie
60 €	40 €	62 €	42 €	57 €	57 €	60 €

**A noter** : La participation forfaitaire s'élève à 2 € pour une consultation médicale (sauf exception). Elle n'est remboursée ni par l'assurance maladie ni par les mutuelles responsables.

**Le tarif de consultation d'un généraliste est maintenu à 30 €.**