



N° 94 – MARS 2018



ÉDITORIAL

LE RETOUR A LA NORMALE...

Ce qui est difficile, n'est pas d'avoir une idée lumineuse, c'est de la mettre en œuvre, et de faire en sorte que cette idée perdure.

Parlons de choses qui ont fait l'objet de nombreuses années d'interventions et de discussions, avant leur effectivité et leur mise en œuvre : par exemple, l'action de groupe. Il aura fallu près de 10 ans pour obtenir ce droit d'assigner collectivement un professionnel pour un vice de produit ou un dysfonctionnement de service après-vente dans le cadre d'un achat.

C'est la loi Hamon (opérationnelle depuis octobre 2014).

Cette loi, certes perfectible a entraîné 9 actions en 2 ans – dont 2 pour l'UFC (Foncia et BNP Paribas).

A ce stade, sur les 9 opérations, une seule, entreprise par la SLC-CSF contre Paris Habitat, s'est conclue par un accord transactionnel.

Ensuite, le dispositif a été élargi aux litiges de santé depuis septembre 2016, d'environnement depuis novembre 2016 et aux litiges administratifs et judiciaires, depuis mai 2017.

Lorsque l'on récapitule les scandales sanitaires et les comportements déviants d'un certain nombre de professionnels de ces dernières années, on s'étonne du faible impact de cette loi, dont l'application navigue entre déni et oubli de la part des organisations intéressées dont d'ailleurs l'UFC.

Il est intéressant de constater qu'actuellement, il apparait plus « valorisant » d'assigner un logo ou même plusieurs, que de lancer une action de groupe, par nature plus collective donc plus contraignante et plus lourde.

Le résultat est forcément différent en termes de compensation pour le consommateur, l'utilisateur ou le patient... mais surtout l'impact médiatique est différent.

Il semble plus efficace d'agir de structure à structure, et donc, le traitement des litiges conservera de beaux jours.

Éditorial	1
L'Assemblée Générale : une étape importante	2
Banques : plutôt contents !	3
Free : « un tarif cadeau » qui ne dure pas	4
Quand ENGIE s'emmêle les compteurs...	5
Les chemins de traverse peuvent se révéler efficaces... Arnaque pure et net	6
À la découverte de COSTCO, le club-entrepôt... Bon à savoir	7
Cartes bancaires : de tout un peu	8
Réseau anti-arnaque : prix citron 2017 « petite annonce bidon »	9
Quelques nouveautés	10
Et tant pis si ça pique Bon à savoir	11
Bon à savoir Permanences de l'association	12

