

## MÉDICAMENT DÉCONSEILLÉ EN LIBRE-SERVICE

Depuis une vingtaine d'années, les alertes s'accumulent autour de la pseudoéphédrine, un décongestionnant utilisé dans des médicaments contre le rhume comme l'Humex, le Dolirhume ou l'Actifed. L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) déconseille la molécule, après avoir détecté deux nouveaux effets indésirables neurologiques très peu fréquents mais gravissimes. Pourquoi ne pas simplement en interdire la vente en accès libre ?



Ces médicaments étant disponibles dans de nombreux autres pays européens, l'ANSM a demandé leur réévaluation au niveau européen. Cependant l'ANSM a le droit de suspendre la commercialisation des médicaments sans attendre l'aval de l'Europe.

Pour s'expliquer, l'ANSM dit vouloir accentuer le travail sur la prévention en collaboration avec les pharmaciens et les médecins. L'agence espère ainsi faire changer durablement les comportements afin de s'assurer que la consommation baissera, même si l'Europe se prononçait finalement en faveur d'un maintien de la pseudoéphédrine sur le marché. La publicité pour ces médicaments a par ailleurs été interdite dès 2017 et la consommation de pseudoéphédrine a chuté entre 2010 et 2021, passant de 16 millions de boîtes par an à moins de 3 millions.

Entre 2012 et 2018, environ 307 incidents graves ont été signalés suite à l'utilisation de décongestionnants. Un chiffre infime au regard des millions de boîtes vendues mais un risque trop important pour une maladie bénigne comme le rhume.

Le choix de laisser la molécule en vente libre tient certainement à des considérations économiques. Une mise sur ordonnance reviendrait à faire disparaître ces produits car ils ne seraient prescrits que dans de très rares circonstances. Le risque sanitaire n'est pas considéré comme suffisamment élevé pour que l'ANSM assume de porter seule la responsabilité d'un retrait temporaire du marché. Notons qu'il reste possible pour les fabricants de se passer de la molécule. La société Upsa l'a retiré de son Fervex dès 2017.

## Au sommaire dans les Feuilles de Chou de ce mois

### CONSOMMATION

QUAND L'INFLATION CONTRAINT À LA SOBRIÉTÉ .....	2
CYBERSÉCURITÉ.....	3

### ÉDUCATION

NOUVELLE ENQUÊTE SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ .....	4
---	---

### VIE ASSOCIATIVE

L'ADÉIC AU SEIN DE L'UNION LAÏQUE ET CITOYENNE DES CONSOMMATEURS - ULCC.....	5
--	---

### VOS DROITS

RÉSOLUTION AMIABLE : UNE OBLIGATION POUR CERTAINS LITIGES.....	6
ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES EXTRÊMES : LA GARANTIE CATASTROPHE NATURELLE .....	7

### QUAND L'INFLATION CONTRAINT À LA SOBRIÉTÉ

**Au cours de l'hiver dernier, 76% des personnes ont décidé de réduire leur consommation de chauffage : 63% pour alléger leur facture énergétique et seulement 13% pour contribuer à la préservation de l'environnement. Tel est le principal enseignement d'une enquête réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc).**

Dans le cadre de son étude annuelle « Conditions de vie et aspirations des Français », le Crédoc a interrogé en janvier 2023 un échantillon de 3000 personnes. Cette enquête a intégré des questions permettant de mesurer la perception des charges de chauffage et les comportements mis en œuvre pour faire face à l'inflation.

De l'analyse des réponses, publiée en octobre 2023, il ressort que plus de la moitié de la population (56 %) estime actuellement que les charges de chauffage sont lourdes, voire impossibles à payer. Ce constat de régression, voire de précarité énergétique a augmenté dans toutes les catégories sociales.

#### **Le type d'installation de chauffage est déterminant. Il influe très fortement sur la sobriété énergétique.**

Dans le cas d'un chauffage collectif, le montant à payer dépend de la consommation personnelle, mais souvent aussi de celle des autres occupants et des règles de répartition appliquées. Les personnes ayant un système de chauffage collectif disposent de possibilités moindres pour réduire leur facture et adoptent moins souvent un comportement visant à limiter leur consommation de chauffage.

Pour les systèmes de chauffage individuel, le montant de la facture, généralement lissé sur plusieurs mois, reflète mieux la consommation réelle des occupants.

Ainsi, selon l'étude, la réduction de la consommation de chauffage concerne 53% des personnes dépendant d'un chauffage collectif contre 82% des personnes équipées d'un chauffage individuel.

#### **Des factures d'énergie difficiles à payer.**

9% des personnes interrogées par le Crédoc disent avoir été dans l'impossibilité d'honorer une partie ou la totalité de leurs factures d'énergie. Cette moyenne masque de fortes disparités liées au niveau de revenus.

En effet, 5% sont concernés chez les personnes ayant des hauts revenus (classes moyennes supérieures) contre 18% pour les personnes ayant des bas revenus. Celles-ci résident plus souvent dans un logement doté d'un chauffage collectif. Elles ont donc une faible marge de manœuvre pour faire baisser le montant des dépenses de chauffage.



D'autres catégories sont également dans une situation d'impayé pour leurs factures d'énergie supérieure à la moyenne. Il s'agit des jeunes pour 14 % et des locataires ou des sous-locataires pour 16 %.

Les auteurs de l'étude en tirent la conclusion que : *"Les occupants du parc social ont donc été plus particulièrement fragilisés par la hausse des prix de l'énergie. À l'inverse, les propriétaires ou les accédants à la propriété sont nettement moins souvent concernés par les impayés (6% et 5% respectivement)."*

## CYBERSÉCURITÉ

---

### Les escrocs du web rivalisent d'astuces pour vous extorquer des informations.

Il est indispensable de connaître les différents types de menaces et de les anticiper. [Cybermalveillance.gouv.fr](https://www.cybermalveillance.gouv.fr) et l'Institut National de la Consommation vous indiquent quels sont les réflexes à mettre en place pour y faire face.

Quatre vidéos ConsoMag sont consultables sur le site de l'INC :

- Que faire en cas d'arnaque au faux conseiller bancaire ?
- Sécurisation des téléphones mobiles.
- Comment signaler un mail de phishing ou d'hameçonnage ?
- Qu'est-ce que l'escroquerie au faux support technique ?

🔗 <https://www.inc-conso.fr/content/cybersecurite-comprendre-les-enjeux-et-se-premunir-contre-les-menaces-du-web>

### Le Cyberguide Famille

Cybermalveillance.gouv.fr, la plateforme d'assistance des victimes de cybermalveillance, propose le Cyberguide Famille. À travers 10 risques à connaître, vous découvrirez les conseils pour les éviter.

Protégez vos comptes avec des mots de passe robustes  
Sauvegardez vos données régulièrement  
Faites sans tarder les mises à jour de sécurité sur tous vos appareils  
Utilisez un antivirus  
Soyez prudents lors de vos achats en ligne  
Méfiez-vous des messages suspects  
Apprenez à maîtriser vos réseaux sociaux  
Évitez les wi-fi publics ou inconnus  
Sécurisez vos objets connectés  
Cyberharcèlement: parlez-en!  
Comment parler de cybersécurité à ses enfants ?

### Téléchargez le guide :

🔗 <https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/cyberguide-cybermalveillance-2023.pdf>

### NOUVELLE ENQUÊTE SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ

À la demande du ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, la direction générale du commerce, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a réalisé une nouvelle enquête auprès de 90 établissements privés de l'enseignement supérieur délivrant des diplômes « contrôlés par l'État ».



L'enquête n'a pas révélé un fort taux d'anomalies sur l'usage des labels et logos certifiant le « contrôle de l'État ». En effet, dans plus de la moitié des établissements de

l'enseignement supérieur contrôlés, les non-conformités concernent principalement le démarchage téléphonique (48%), la vente à distance (41%), les clauses abusives ou illicites des contrats (40 %), les informations précontractuelles (38%), les informations portant sur les prix et les conditions particulières de vente (25 %), et enfin la remise de notes (24 %).

Les enquêteurs ont aussi constaté certaines pratiques commerciales trompeuses (21 %) telles que : l'utilisation d'allégations mensongères de « places limitées », la vente de formations ne disposant pas du droit de délivrer le diplôme mis en avant (par exemple le diplôme « auxiliaire vétérinaire »), la présence sur des plaquettes d'information d'un drapeau français pour faire croire au caractère public de la formation, l'absence d'indication du caractère « privé » de la formation, des informations erronées sur le nombre d'étudiants inscrits à l'école, la mention de taux d'employabilité post-diplôme non vérifiable, et des avis « Google » déposés par les employés de l'établissement.

#### Les écoles en ostéopathie

Les écoles d'ostéopathie ont fait l'objet d'investigations spécifiques. 86 % des écoles présentaient au moins une anomalie.

Dans ce secteur, un double enjeu financier existe :

- pour les étudiants qui doivent déboursier environ 45 000 euros dans le cadre d'un cursus complet
- pour les écoles qui doivent obtenir l'agrément délivré pour cinq ans par le ministère de la Santé

Les agents de la DGCCRF ont vérifié l'information délivrée aux étudiants ainsi que la loyauté des pratiques commerciales. Ils ont consulté les sites internet et se sont rendus dans les écoles pour contrôler les affichages présents, les dossiers d'inscription, les contrats conclus, les notes rédigées et la documentation publicitaire.

Plusieurs types de manquement ont été constatés : défaut d'information précontractuelle (droits de rétractation), défaut d'information tarifaire, présence de clauses abusives dans les contrats, défaut

d'informations relatives au médiateur de la consommation et à la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel et absence de remise de note alors qu'il s'agit d'une obligation pour les prestations supérieures à 25 €.

Concernant les frais de scolarité réglés à échéance régulière par les étudiants, l'enquête a révélé que certains établissements facturent des frais alors que le Code de la consommation interdit la perception de frais pour les prestations de service continues « aux termes desquels l'emprunteur consommateur en règle le coût par paiements échelonnés pendant toute la durée de la fourniture ». Dans une autre école, les agents ont constaté l'absence de la mention « Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager » prévue par le Code de la consommation.

#### **Les étudiants et leur famille peuvent déposer un signalement via SignalConso**

Les études supérieures dans des établissements privés étant particulièrement onéreuses, les étudiants doivent être vigilants quant à la conclusion d'un contrat avec une école.

Si les clauses du contrat paraissent abusives, un signalement de l'école via la plateforme SignalConso sera utile. Il sera lu par les services de la DGCCRF qui pourront effectuer un contrôle et exiger des mesures correctives. En parallèle, afin de résoudre un litige relatif au contrat, les étudiants peuvent contacter leur école, et si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, saisir le médiateur de la consommation compétent mentionné dans les conditions générales de vente.

<https://signal.conso.gouv.fr/fr>

#### **Pour lire le compte-rendu de l'enquête :**

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/etudier-le-contrat-avant-de-sinscrire-dans-lenseignement-prive-superieur>

## **Vie associative**

### **L'ADÉIC AU SEIN DE L'UNION LAÏQUE ET CITOYENNE DES CONSOMMATEURS - ULCC**

L'ULCC regroupe trois associations nationales agréées de consommateurs qui partagent des valeurs communes.

Elles ont regroupé leurs forces pour mieux défendre l'éducation des consommateurs à tous les âges de la vie, la laïcité, la citoyenneté, le respect des droits, le dialogue, la médiation comme méthode de règlement des différends et la responsabilité.

- l'[ADEIC](#) (Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur)
- l'[ALLDC](#) (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs)
- le [CNAFAL](#) (Conseil National des Associations Familiales Laïques)

L'ULCC œuvre pour un consumérisme social, citoyen, environnemental, la santé et le logement.

### RÉSOLUTION AMIABLE : UNE OBLIGATION POUR CERTAINS LITIGES

Depuis le 1er octobre, pour certains litiges, la tentative de résolution amiable est obligatoire avant de saisir le tribunal. Cette obligation prévue par un décret de mai 2023\* porte sur des demandes en justice relatives au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 € et des litiges spécifiques. Précisions.

#### Démarche amiable préalable obligatoire

S'agissant des petits litiges, le juge ne peut être saisi immédiatement. La tentative de résolution amiable est obligatoire. Elle doit être justifiée. Si la démarche n'est pas entreprise, la demande sera jugée irrecevable par le juge.

La démarche amiable préalable peut être au choix des parties :

- une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice,
- une tentative de médiation,
- une tentative de procédure participative.



En théorie, ces diverses possibilités doivent permettre d'aboutir à une résolution plus rapide étant donné que l'intervention d'un juge n'est pas requise.

#### Une obligation propre à certains litiges

L'obligation de démarche amiable préalable s'impose dans les cas suivants :

- demandes de versement d'une somme ne dépassant pas le montant de 5 000 €,
- demandes liées aux troubles anormaux du voisinage ;
- demandes relatives au bornage, au curage de fossés et canaux, aux distances de plantations ou à l'élagage d'arbres.

Le décret mentionne également des situations dans lesquelles l'obligation de démarche amiable n'est pas requise, par exemple : des cas d'urgence manifeste, des circonstances rendant impossible cette tentative, ou lorsqu'un recours préalable est imposé auprès de l'auteur de la décision.

D'autre part, l'obligation n'est pas requise en cas d'indisponibilité des conciliateurs de justice et si la première réunion de conciliation intervient dans un délai supérieur à trois mois à compter de la saisine d'un conciliateur.

(\* ) Décret n° 2023-357 du 11 mai 2023 relatif à la tentative préalable obligatoire de médiation, de conciliation ou de procédure participative en matière civile.

## ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES EXTRÊMES : LA GARANTIE CATASTROPHE NATURELLE

---

**Inondations, sécheresses... le changement climatique provoque des phénomènes météorologiques de plus en plus extrêmes et récurrents, exposant nos habitations à des risques de dommages importants. Que faire si nous sommes victimes d'une catastrophe naturelle ?**

Les propriétaires et les locataires qui ont souscrit une assurance multirisques habitation (MRH) sont obligatoirement couverts pour les dégâts dus à une catastrophe naturelle.

Le contrat d'assurance multirisques habitation est un contrat multi garanties qui permet de protéger le patrimoine familial (habitation et mobilier) lorsque l'on est responsable ou victime d'un sinistre.

Les biens assurables sont : les bâtiments (maison, appartement, greniers, cave, garages, abris de jardins, etc.) ; le mobilier personnel (meubles et objets personnels) ; les biens à usage professionnel (selon les conditions et les limites fixées dans le contrat).

Voyons en détail ce que prévoit la garantie catastrophe naturelle et comment la faire jouer pour obtenir une indemnisation.

### La garantie catastrophe naturelle

Il s'agit d'une garantie légale obligatoire dont on bénéficie en souscrivant une garantie incendie ou dommages dans notre assurance habitation.

Cette garantie couvre les dommages matériels directs non assurables ayant été déterminés par un événement naturel exceptionnel, tel que les inondations, les coulées de boue, les avalanches, les glissements de terrain, les tremblements de terre ou une sécheresse extrême ayant provoqué des fissures.

L'application de la garantie par l'assureur est subordonnée à la publication au Journal Officiel d'un

arrêté interministériel de catastrophe naturelle dans votre commune. Cet arrêté doit déterminer les zones géographiques touchées, la période considérée et la nature du dommage concerné.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les autorités publiques ont 2 mois (contre 3 auparavant) pour publier l'arrêté.

Les biens indemnisables sont ceux mentionnés dans le contrat d'assurance (bâtiments, et mobilier), mais d'autres frais sont également couverts: les frais d'études géotechniques nécessaires à la remise en état des biens garantis, les honoraires d'architecte, de décorateur et de contrôle technique, les frais de démolition et de déblais des biens assurés sinistrés, les frais de pompage, de nettoyage et de désinfection des locaux sinistrés et toute mesure de sauvetage et les frais de relogement d'urgence pour raisons de sécurité.



Selon le contrat souscrit, d'autres dommages et frais peuvent être pris en charge, comme par exemple les frais de déplacement du mobilier, la perte de loyers et les pertes de denrées dans un congélateur du fait des coupures de courant.

Une nouveauté qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024 concerne le logement inhabitable en raison des dommages subis : les frais de relogement seront remboursés pendant 6 mois maximum.

Mais il y a aussi des exclusions : par exemple, la garantie catastrophes naturelles ne couvre pas les clôtures, les terrains ou les jardins qui sont généralement exclus des garanties des contrats multirisques habitation.

Attention : la garantie catastrophe naturelle prévoit une franchise légale de 380 €. Le montant de cette franchise sera augmenté si votre commune n'est pas dotée d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles.

## La démarche

La première chose à faire est la déclaration de sinistre à l'assureur : il doit être prévenu le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les 30 jours qui suivent la parution de l'arrêté interministériel au Journal Officiel.

Une fois l'assureur informé, il faut prendre les mesures nécessaires pour que les dommages ne s'aggravent pas.

La demande d'indemnisation doit contenir un état estimatif des pertes, les devis de réparation et des justificatifs des biens endommagés (factures, photographies, vidéos). Les pièces justificatives et autres preuves permettent à la compagnie d'assurance de mieux évaluer l'étendue des dommages.

Après avoir reçu votre déclaration de sinistre, l'assureur dispose d'un mois pour vous faire une proposition d'indemnisation ou pour saisir un expert lorsqu'il l'estime nécessaire. Dans ce cas, il aura un mois à compter de la réception du rapport d'expertise pour vous faire la proposition d'indemnisation.

Il peut alors vous proposer une somme à titre d'indemnisation ou bien d'effectuer lui-même les réparations nécessaires. Dans le premier cas, si l'assuré ne conteste pas le montant proposé, l'assureur a 21 jours pour verser l'indemnisation ; dans le second cas, l'assureur dispose d'un mois pour missionner une entreprise.

---

### Ont contribué à la rédaction du N°121 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Jean-Louis Blanc, Frédéric Chardon, Dominique Lassarre, Christophe Prud'homme, Corinne Rabier, Julie Redler, Carla Tropia, Roseline Vivès.



## Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du Consommateur du Languedoc-Roussillon

4, rue Jean Bouin 30000 NÎMES - 07.82.76.30.48 - [publications@adeic-lr.fr](mailto:publications@adeic-lr.fr)

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikimedia, flickr,

pexel, PxHere

