



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président 2

Convocation AG extraordinaire
et ordinaire..... 3

SOCIÉTÉ

Consommation collaborative
et transport automobile 4

L'économie de partage 7

ENQUÊTE

Magasins de bricolage 8

Boulangerie 9

ÉNERGIE

Qui croire ? 10

Linky et son cousin Gaspar. 11

DROIT

Capacité à contracter 12

HUMEUR

Arnaquer les vieux 13

REPÈRES

Indicateurs
de la consommation 14

COURRIERS

DES CONSOMMATEURS... 15

NOS ADHÉRENTS

ONT GAGNÉ..... 15

**BONNE
ANNÉE
2014!**

**Assemblée générale :
21 mars 2014**

Le Mot du Président

UFC-Que Choisir a lancé mi-octobre l'opération « Gaz moins cher ensemble » que tous les médias ont largement relayé et dont vous avez vraisemblablement entendu parler.

De quoi s'agit-il précisément ?

Ces temps-ci, le marché de l'énergie s'emballa. Malgré l'ouverture à la concurrence et l'arrivée de nombreux opérateurs, il est sclérosé et les consommateurs restent captifs des hausses successives. C'est ainsi que les prix du gaz ont explosé et qu'une nouvelle hausse est même intervenue en novembre; le tarif réglementé a augmenté de plus de 80 % depuis 2005.

C'est pourquoi UFC-Que Choisir a décidé de dynamiser le marché du gaz en demandant à un fournisseur de proposer une offre attractive, les autres opérateurs ayant décliné la démarche :

- 13 % minimum d'économie sur le prix réglementé du kilowattheure (kWh);
- contrat sûr et dépourvu de clauses abusives;
- traitement des réclamations associant UFC-Que Choisir.

L'opération, qui s'est terminée fin novembre, est un réel succès : elle a séduit 4 200 consommateurs dans le Rhône, dont les $\frac{3}{4}$ ne sont pas adhérents à l'association, et plus de 142 000 en France, bien au delà des projections les plus optimistes.

Ceux-ci se verront proposer jusqu'en janvier 2014 une offre tarifaire personnalisée qu'ils seront libres d'accepter ou non. Le contrat sera résiliable à tout moment, sans frais ni pénalités.

Je souhaite vivement que nombre de ceux qui se sont inscrits acceptent l'offre qui leur sera faite et finalement profitent ainsi d'une ristourne conséquente.

L'opération ne rapporte pas un euro à UFC-Que Choisir qui remplit avec cette campagne sa mission essentielle : défendre les intérêts économiques et juridiques des consommateurs ; elle illustre sa capacité à faire pression pour obtenir une meilleure offre.

Aucune action de cette nature, tournée exclusivement vers les consommateurs, n'avait encore été menée à cette échelle en France par une association de consommateurs. Elle montre le dynamisme de notre Mouvement et sa capacité à innover ; elle permet de conforter sa notoriété. On doit bien évidemment se réjouir du succès qu'elle a rencontré et espérer que de nouvelles actions, susceptibles de bénéficier individuellement aux consommateurs, puissent être conduites dans un avenir proche, après que tous les enseignements auront été tirés de cette première opération.

En cette fin d'année, l'association vous présente tous ses meilleurs vœux. L'année 2014 promet d'être riche de nouveautés pour les consommateurs, les locataires et les copropriétaires avec en particulier les deux lois en cours de discussion parlementaire relatives l'une à la consommation et l'autre à l'accès au logement et à un urbanisme rénové.

Nous aurons à en reparler.

Michel BOUTARD

Gazmoinscherensemble.fr

**Ensemble, obtenons la meilleure offre
sur le marché du gaz**

JE M'INSCRIS ! ▶

Gratuit et sans
engagement

Assemblée générale extraordinaire du 21 mars 2014

Cet avis tient lieu de convocation

Conformément à nos statuts, vous êtes invités à participer à une assemblée générale extraordinaire portant sur la modification de l'intitulé de l'association, consécutivement à la création de la nouvelle entité territoriale « métropole de Lyon » envisagée le 01/01/2015.

Vendredi 21 mars 2014 / Espace Jean Couty
56 rue du sergent Michel Berthet / 69009 Lyon (à côté du parc relais auto)

Métro : Ligne D, station Gorge de Loup – Gare : SNCF TER
Bus : station Gorge de Loup N°3, 14, 19, 42, 42e, 45, 65, 66, 72, 74, 86, 98, 98e, 189.

Emargement à partir de 16h30 / Début de l'assemblée extraordinaire à 17h

.....
POUVOIR à renvoyer signé à l'UFC-Que Choisir CS 47055 Lyon cedex 07,
si vous ne pouvez assister à l'AG.

Je soussigné, N° adhérent :

Donne pouvoir à

Pour me représenter et voter lors de l'assemblée générale extraordinaire de l'UFC-Que Choisir du Rhône qui se tiendra le 21 mars 2014.

Lyon le (faire précéder la mention « bon pour pouvoir »)

Signature

Assemblée générale ordinaire du 21 mars 2014

Cet avis tient lieu de convocation

Conformément à nos statuts, vous êtes invités à participer à la 38^{ème} assemblée générale de votre association qui se tiendra :

Vendredi 21 mars 2014 / Espace Jean Couty
56 rue du sergent Michel Berthet / 69009 Lyon (à côté du parc relais auto)

Métro : Ligne D, station Gorge de Loup – Gare : SNCF TER
Bus : station Gorge de Loup N°3, 14, 19, 42, 42e, 45, 65, 66, 72, 74, 86, 98, 98e, 189.

Emargement à partir de 16h30 / Début de l'assemblée ordinaire à 17h10

- Présentation des rapports moral, d'activité et financier de l'année 2013
 - Vote des rapports précités
- Election au conseil d'administration : présentation des candidats et vote
 - Intervention de personnalités
 - Echange avec les adhérents
- Résultats des élections au Conseil d'Administration
 - Clôture de l'assemblée

Un apéritif au cours duquel vous pourrez rencontrer des conseillers terminera cette manifestation.

.....
POUVOIR à renvoyer signé à l'UFC-Que Choisir CS 47055 Lyon cedex 07,
si vous ne pouvez assister à l'AG.

Je soussigné, N° adhérent :

Donne pouvoir à

Pour me représenter et voter lors de l'assemblée générale ordinaire de l'UFC-Que Choisir du Rhône qui se tiendra le 21 mars 2014.

Lyon le (faire précéder la mention « bon pour pouvoir »)

Signature

Consommation collaborative et transport automobile

Longtemps considérée comme le moyen incontournable de déplacement individuel, la voiture perd de son aura en ces périodes de crise économique.

Posséder deux véhicules par foyer, voire un seul, devient un luxe pour les familles dont les revenus ne suivent pas la même courbe de croissance que celle de l'augmentation du prix des carburants, de l'entretien et de l'assurance automobile.

De nombreux automobilistes commencent à remettre en question l'utilisation systématique d'un véhicule personnel pour les trajets domicile/travail, ou pour rejoindre plus ponctuellement telle métropole nationale ou européenne.

Certains d'entre eux ont franchi le pas et utilisent des solutions alternatives originales, telles que les services de **covoiturage ou d'auto-partage**.

Différentes dans leur philosophie, ces deux formules sont porteuses de la même promesse : réduire ses dépenses sur le budget voiture.

LE COVOITURAGE

Jadis, les étudiants et les routards plus ou moins argentés faisaient du stop. Internet a permis l'évolution du concept, réduisant (un peu) le côté aléatoire de la formule, en échange d'une participation modique aux frais de transport*.

Cette pratique gagne la faveur d'une population jeune, à la recherche de solutions de déplacements à la mesure du budget dont elle dispose. En covoiturant, on fait aujourd'hui le parcours Lyon-Grenoble pour 8 €, Lyon-Clermont-Ferrand pour 13 € en moyenne, alors qu'il en coûte respectivement 22 € et 35 € par le train.

Une offre diversifiée pour des besoins de déplacements différents...

D'après une étude récente de l'Ademe, on comptait en 2010 plus de 200 sites de covoiturage !

S'ils permettent tous la mise en relation de conducteurs et de passagers prêts à partager un véhicule pour un trajet donné, tous ne sont pas spécialisés dans le même type de déplacements et ne s'adressent pas aux mêmes populations.

Certains sont ouverts à tous et offrent des mises en relations pour des trajets interurbains. Ils sont le fruit d'initiatives privées. Dans cette catégorie, le leader du marché est **blablacar.fr** (alias comuto.fr, alias covoiturage.fr). Mis en service en 2004, le site bénéficie d'une notoriété importante, et comptabilise aujourd'hui près de 3 millions d'inscrits. Son créateur revendique 90 % des trajets réalisés en covoiturage sur les trajets interurbains. Au départ gratuit, le site facture depuis 2011 une partie

*Participation aux frais de covoiturage

Principe : le conducteur ne doit pas faire de bénéfice

Chaque site indique la nature des frais à partager. Tous préconisent le partage du carburant, des péages d'autoroute et du stationnement.

A partir de là, le conducteur affiche le prix que son passager devra lui régler pour le trajet.

Certains sites (comme blablacar.fr) indiquent la possibilité de facturer les frais d'entretien du véhicule.

Ce n'est pas le cas sur le site covoiturage-grandlyon.fr car les enquêtes auprès des conducteurs inscrits révèlent que ceux-ci auraient de toute façon pris leurs véhicules en conduite solo.

de ses prestations, au titre du maintien de la qualité du contrat moral passé entre conducteurs et passagers.

D'autres sites sont réservés à une communauté « fermée » d'utilisateurs. C'est par exemple le cas des sites de covoiturage du groupe Casino, de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes qui permettent aux salariés de ces entreprises de partager leur véhicule, essentiellement pour les trajets domicile-travail.

Troisième catégorie, les sites de covoiturage développés par les collectivités territoriales. Ils visent à donner à la population active locale une alternative aux déplacements domicile/travail. Les décideurs politiques en attendent également à moyen terme un effet bénéfique sur le trafic et la pollution.

...Mais un passage à l'acte qui reste encore limité

Toujours d'après l'étude de l'Ademe, tous les inscrits sur un site ne covoiturent pas, loin de là.

En fonction de la catégorie des sites, le passage à l'acte implique seulement de 1 % à 10 % des inscrits.

Dans plus de 80 % des cas, cette déperdition s'explique par le manque de correspondance entre les caractéristiques des trajets aller/retour proposés par les conducteurs et ceux attendus par les passagers.

Ce frein est accentué par la méconnaissance de ses compagnons de route potentiels, surtout pour les longs parcours. Pour les covoiturations domicile-travail, il est moins important. On fait la route avec les mêmes personnes, sur des trajets courts, les habitudes se mettent en place, des affinités peuvent se créer.

Covoiturage et assurances

Les personnes transportées sont couvertes par la garantie obligatoire de responsabilité civile du propriétaire du véhicule. Si vous prêtez le volant, n'oubliez pas qu'en cas d'accident, c'est vous qui paierez le malus si votre conducteur est en tort.

L'accident peut se produire alors qu'un détour est effectué sur le trajet domicile-travail pour cause de covoiturage. Il est aujourd'hui admis en accident de travail.

Pensez à vous renseigner auprès de votre assurance.

Covoiturage et impôts

Les impôts ne prévoient pas de procédure adaptée au covoiturage régulier.

- **Vous êtes conducteur** et en mesure de justifier que vous ne tirez aucun bénéfice de la pratique : vous n'avez rien à déclarer si vous avez choisi le régime d'abattement forfaitaire.

Si vous êtes au régime d'abattement des frais réels, vous devez déclarer les sommes données par vos covoitureurs.

- **Vous êtes passager** : vous ne devez en aucun cas déduire de vos impôts les sommes que vous avez versées à votre covoitureur. Vous ne seriez pas en mesure de prouver ces dépenses lors d'un contrôle.

L'expérience de covoiturage sur l'agglomération lyonnaise

Le Grand Lyon a décidé en 2008 d'accompagner le développement du covoiturage. Cette initiative s'inscrit dans la politique de mise en place des plans de déplacements inter-entreprises (PDIE), en réponse aux problèmes posés par l'augmentation continue du trafic automobile dans l'agglomération lyonnaise.

Le portail **www.covoiturage-grandlyon.fr**, en service depuis 5 ans, se veut un outil qui aide au changement de comportement sur la mobilité.

A côté du site Internet, des applications sur smartphones et tablettes sont également disponibles.

La Direction de la Prospective et du Dialogue Public du Grand Lyon s'attache également à sensibiliser les entreprises locales à la démarche de covoiturage. Elles sont incitées à accompagner leurs salariés à franchir le pas,

au travers d'animations et d'invitation à l'essai.

Une campagne de communication grand public a même été mise en place en 2013. Elle s'est traduite par une campagne d'affiches volontairement « décalées » sur les panneaux de l'agglomération.

Le Grand Lyon suit tous les 2 ans la pratique locale du covoiturage, au travers d'enquêtes de notoriété et de satisfaction auprès des résidents actifs.

Dans l'enquête de 2013, les utilisateurs du site covoiturage-grandlyon.fr se sont déclarés satisfaits à 93 % du site. Toutefois 45 % d'entre eux estiment que la prise de contact entre covoitureurs est difficile, et que cela contribue à freiner sa pratique.

Nos covoitureurs locaux sont également en attente d'améliorations dont certaines relèvent du besoin de confiance ou de fiabilité : disposer sur le site de l'avis de la communauté quant au comportement du conducteur, présence d'informations avertissant d'un désistement toujours possible.

Le besoin de réactivité s'exprime également au travers de la demande de covoiturage dynamique qui permettrait de synchroniser en temps réel demandes et offres de

Covoiturage sur le Grand Lyon en quelques chiffres

- **9 %** des résidents actifs ou étudiants du Grand Lyon covoiturent ou ont covoituré.

- **5 %** le font actuellement.

=> **24 000 et 42 000 personnes** utilisent le covoiturage pour aller travailler ou étudier.

- Entre **1,9 et 3,2 millions de kilomètres** voitures économisés/mois.

Soit entre **570 et 990 tonnes** équivalents CO2.

Pratique des inscrits au site covoiturage-grandlyon.fr



- **5,28 trajets partagés/semaine.**

- **28 km/jour par trajet partagé.**

- **2,32 passagers/véhicule partagé.**

- **1 627 € de frais d'essence économisés/an/covoitureur.**

trajets. Cette attente suppose l'association de plusieurs technologies, la géolocalisation par GPS et les connexions 3G.

Les responsables de projet d'agglomération ont bien conscience que, s'ils ont marqué un essai, ils doivent maintenant le transformer.

Quid du covoiturage local en dehors de l'agglomération lyonnaise

Le Conseil général du Rhône s'est lui aussi lancé dans l'aventure. Son site www.covoiturage-rhone.fr répertorie 11 zones géographiques porteuses de flux de trafic domicile/travail sur lesquelles les habitants se déplaçant à l'intérieur des zones peuvent trouver des partenaires pour covoiturer.

L'AUTOPARTAGE

Il s'agit là aussi de proposer à l'automobiliste une alternative financière crédible à l'utilisation systématique, ou à l'achat, d'un véhicule personnel. Le but est d'une part de réduire son budget voiture, mais également de diminuer l'empreinte environnementale du « tout voiture ».

Mais, alors que le covoiturage participe complètement du principe de consommation collaborative entre particuliers, l'autopartage relève d'un choix fait par certains consommateurs d'adhérer à une offre de services proposée par des professionnels.

En dessous de 5 000 kilomètres parcourus par an, les solutions d'autopartage sont pour les automobilistes une alternative à la location classique voire à l'achat d'un véhicule.

Nous avons déjà consacré un article à cette formule dans notre bulletin PCA n° 131 de mars 2012.

À l'époque, 2 opérateurs coexistaient sur le marché de l'autopartage lyonnais : Autolib' de Lyon Parc Auto, présent sur l'agglomération depuis 2008 et Car2Go, émanation des groupes Europcar et Daimler-Benz.

Aujourd'hui si Autolib' est toujours présent sur l'agglomération avec une flotte de 90 véhicules répartis sur 34 aires de stationnement dédiées, Car2Go a tiré sa révérence 3 mois après sa création.

L'arrivée de Bluely

Vincent Bolloré, créateur de l'autopartage à Paris aura donc attendu un peu moins de 2 ans avant de dupliquer sa formule sur l'agglomération lyonnaise, sous le nom de Bluely.

Depuis le 10 octobre 2013, ce sont 130 véhicules électriques et 50 stations, reconnaissables à leurs bornes de téléchargement, qui sont en service. D'ici fin 2014, le parc devrait atteindre 250 véhicules si l'offre de Bolloré trouve son public. Sa spécificité porte sur la technologie employée : l'énergie électrique fournie par la Compagnie nationale du Rhône pour la recharge des

batteries en station se veut 100 % écologique.

Une fois abonné au service, le conducteur prend possession d'un véhicule Bluely en toute autonomie, (presque) comme pour un Velo'v.

Côté tarifs, l'offre Bluely est différente de celle de son concurrent Autolib', mais elle a le mérite de la simplicité à défaut d'un prix plus avantageux.

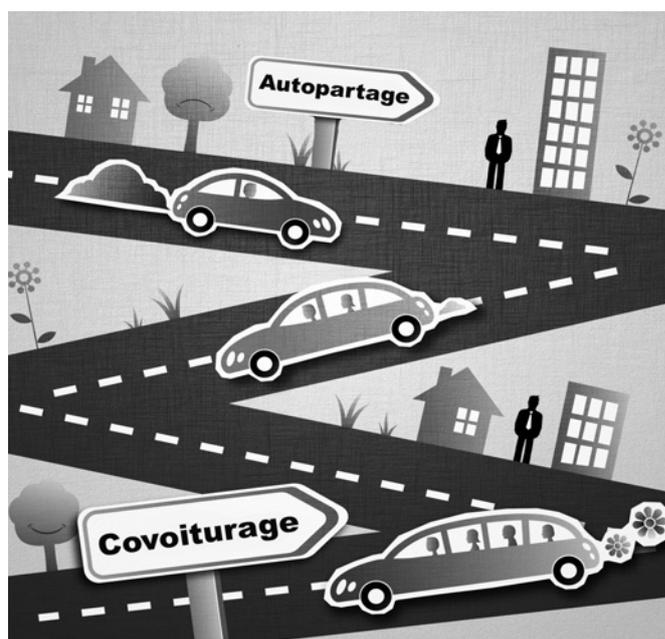
Le consommateur a en effet le choix entre 3 types d'abonnement, annuel, mensuel ou à la semaine. Aux frais fixes de l'abonnement s'ajoute un coût à la ½ heure d'utilisation. La formule s'appuie sur un système de géolocalisation qui gère l'ensemble des véhicules du parc.

La visualisation des véhicules disponibles se fait à partir du site www.bluely.eu/fr, ou grâce aux applications dédiées téléchargeables sur smartphone. L'abonné peut également réserver à distance un véhicule pour une prise en charge en station dans les 30 minutes. La restitution du véhicule s'opère à la station de son choix disposant de places libres.

L'autonomie annoncée des véhicules est de 250 kilomètres mais les trajets sont limités à un rayon de 30 kilomètres autour de Lyon.

Le système de géolocalisation, toujours lui, surveille les déplacements du véhicule, alerte le conducteur pour recharger la batterie du véhicule dès que celle-ci descend sous les 25% d'autonomie. Il l'informe également quand le véhicule sort de la zone de déplacement autorisée. Dans tous les cas, le conducteur a intérêt à obtempérer aux injonctions qui lui sont données, faute de quoi, une pénalité ne manquera pas de lui être appliquée.

À ce titre, le client potentiel devra lire dans le détail **les conditions générales d'utilisation du service**, ainsi que la liste des 23 « manquements » répréhensibles. Chacun d'entre eux est en effet porteur d'une pénalité financière (de 2 € à 500 €) ou d'une privation temporaire, voire définitive, du service.



Enfin, pour souscrire à l'offre, le conducteur potentiel devra bien sûr justifier de son aptitude à la conduite mais également laisser l'empreinte de sa carte bancaire. Les paiements et prélèvements se font en effet à partir de ce seul support de paiement. Quant à la facturation, elle est mensuelle pour la partie « abonnement » et hebdomadaire pour la partie « consommation ».

A qui s'adresse le service ?

Au vu de ses caractéristiques, Bluely répond essentiellement à des besoins de déplacements urbains et périurbains de courte durée*, sur des trajets mal desservis par les transports en commun, et dont les points de départ et d'arrivée se trouvent à proximité immédiate des stations Bluely.

La satisfaction de ces seuls besoins objectifs est-elle suffisante pour assurer la rentabilité économique de Bluely ? Pas sûr. Mais on peut supposer que Vincent Bolloré s'est appuyé sur les résultats d'études de marché pour étendre sa solution d'autopartage à l'agglomération lyonnaise.

Les gens du marketing savent bien que la réussite de la commercialisation d'une offre de produit ou de service passe également par la réponse aux motivations plus subjectives des consommateurs.

Dans les grandes métropoles plus qu'ailleurs, certains, en quête de nouveauté technologique, éprouvent le besoin de se distinguer. D'autres préféreront toujours une solution de déplacement individuel, à celle moins onéreuse, des transports en commun.

Si le consommateur a de plus l'impression de rouler écologique en choisissant Bluely, la petite voiture électrique a toutes les chances de trouver un public, « branché » comme il se doit.

*Au-delà de 3h de conservation du véhicule, la location classique est plus intéressante financièrement.

René BARRAUD

Sources : Conditions générales d'utilisation opérateurs Autolib' et Bluely

L'ÉCONOMIE DE PARTAGE, NOUVELLE FRONTIÈRE DE LA SOCIÉTÉ DE CONSOMMATION ?

Est-il utopique d'imaginer un système où la finalité de la consommation ne serait plus l'acquisition d'un produit pour lui-même mais pour son utilité ? Les concepts d'économie de partage, de consommation collaborative sont dans l'air du temps. Louer, échanger sa maison, sa voiture, sa perceuse sont devenus des pratiques courantes. Par la capacité qu'il offre de rassembler les communautés d'intérêts, l'outil Internet a indéniablement favorisé la pratique de ce nouveau type de consommation. Mais d'autres facteurs contribuent à son essor actuel. La crise économique d'abord, qui nous amène à nous interroger sur l'impact financier de nos comportements passés et présents, et sur l'existence de solutions alternatives moins coûteuses.

Le souci de préserver l'environnement, la lutte contre le gaspillage, la surconsommation font également leur chemin dans une population à la recherche d'une consommation plus « durable » et porteuse de sens. Le lien social enfin, créé par cette nouvelle économie, est mis en avant par ses utilisateurs et ses promoteurs.

Attention toutefois aux dérives inévitables que ces nouvelles pratiques génèrent.

On l'a dit précédemment : tout repose sur Internet. Or les sites qui se réclament de cette nouvelle économie ne sont pas tous recommandables. Certains masquent, derrière une image qui se veut altruiste, des pratiques qui relèvent du business classique. D'ailleurs, les conditions générales d'utilisation des sites collaboratifs précisent que leur rôle est limité à la mise en relation entre personnes et déclinent toute responsabilité quant aux transactions passées entre particuliers.

Enfin, il apparaît que certaines personnes se lancent avant tout dans l'aventure pour y trouver des revenus supplémentaires.

Conclusion : comme tout se passe entre particuliers, le code de la consommation qui protège ceux-ci des dérives de certains professionnels, ne s'applique pas.

Avis donc aux postulants : leurs motivations pour la convivialité, le respect de l'environnement et l'espoir d'un gain financier ne doit pas les priver de leur capacité de jugement.

René BARRAUD

Qualité de service et prix dans les magasins de bricolage

Après des années de croissance constante, le marché du bricolage semble marquer le pas. La stagnation du pouvoir d'achat et le ralentissement des transactions sont, semble-t-il, passés par là.

C'est le moment choisi par l'UFC-Que Choisir pour mener l'enquête auprès de 955 magasins des 8 principales enseignes de bricolage implantées sur le territoire entre le 30 mars et le 14 avril 2013.

Objectifs : mesurer la qualité du service rendu et relever le prix d'articles couramment achetés par les consommateurs.

Quid de la qualité de service ?

Pour la prendre en compte, les enquêteurs ont tout d'abord testé les vendeurs du rayon papier peint des magasins au travers de 2 questions portant, l'une sur le nombre de rouleaux nécessaires pour tapisser une pièce de 35 m², et l'autre sur les conseils de pose.

A la première, 54 % des vendeurs ont donné la réponse attendue (7) et 25 % s'en sont rapprochés à une unité près. **Résultat correct** donc. Par contre les vendeurs se sont montrés moins performants pour les conseils de pose, certains même renvoyant le consommateur aux fiches techniques affichées en rayon (Bricorama Lyon).

Deuxième axe de l'enquête « qualité de service » : vérifier si l'information relative aux délais de disponibilité des pièces détachées était bien donnée. *Rappelons qu'il s'agit là d'une disposition légale prévue par l'article L 111-1 du Code de la consommation.*

36 % seulement des vendeurs ont pu apporter la réponse aux enquêteurs qui posaient la question dans le cadre de l'achat d'un nettoyeur haute pression. Les magasins de bricolage disposent donc d'une marge de progression importante sur cet item.

Le volet « prix » de l'enquête

Un « panier » de 16 articles de marques nationales fréquemment achetés par les consommateurs, a été constitué pour comparer les prix pratiqués par les différentes enseignes.

Quelques tendances intéressantes se dégagent. L'enquête permet de constater que le coût du panier moyen varie, d'une enseigne à l'autre, de moins de 7 %. Mais ce pourcentage ne se vérifie pas sur tous les composants du panier. Il peut atteindre 25 % sur certains produits.

Ainsi, le prix du pot de 4 kg d'enduit de rebouchage de la marque « Tout Prêt » va de 18,6 € (Leroy Merlin de Bron) à 25,9 € (Bricomarché de Belleville/Saône).

Par contre, pour le matériel électroportatif de marque ou les nettoyeurs haute pression, le prix est identique (à quelques centimes près) d'une enseigne à l'autre, quelle que soit la zone géographique, locale ou nationale :

179,9 € pour la perceuse/visseuse sans fil Bosh 14,4V, 349,9 € pour le Karsher 4800 Eco. Ponctuellement une opération de promotion peut relativiser ce constat.

A noter que l'enseigne Brico Dépôt n'apparaît pas dans le comparatif prix au motif que les articles du panier étaient trop souvent absents de ses magasins pour que les résultats de cette enseigne soient considérés comme fiables.

Un rapport qualité de service/prix des produits finalement cohérent

En fonction de sa priorité (conseil ou prix bas), le bricoleur ne se rendra pas dans les mêmes enseignes de bricolage. C'est le constat qu'il tirera des résultats de notre enquête nationale.

René BARRAUD

Sources : UFC-Que Choisir

Que Choisir N°518 Octobre 2013

Classement national des enseignes sur la qualité de service

Note sur 20

Mr Bricolage	13,3
Leroy Merlin	12,9
Bricomarché	12,3
Castorama	11,6
Bricorama	11,3
Weldom	11,3
Les Briconautes	11
Brico Dépôt	8,2

Prix du panier moyen par enseigne

(valeur moyenne : 786 €)

Bricorama	761 €
Castorama	775 €
Bricomarché	782 €
Leroy Merlin	782 €
Weldom	792 €
Les Briconautes	796 €
Mr Bricolage	808 €

Boulangerie

« Tu gagneras ton pain à la sueur de ton front », « Il ne faut pas jeter le pain », « Long comme un jour sans pain ». Ce sont autant d'injonctions ou de métaphores qui font du pain un produit de consommation à forte teneur symbolique.

C'est aussi un produit dont le prix est scruté de près par les ménages, en particulier depuis sa libéralisation définitive en 1993. La diversification du marché, des modes de fabrication, des pains proposés à la consommation, mais également la part croissante prise par la boulangerie industrielle et les dépôts de pain, ont conduit l'UFC-Que Choisir à mener, pour la première fois, une enquête sur le secteur.

UNE ENQUETE MENEES A LA BAGUETTE

Entre le 8 et le 22 juin 2013, les enquêteurs des associations locales ont visité 2 284 boulangeries et 1 162 grandes surfaces. Objectifs principaux : relever le prix de la baguette de pain et des croissants, vérifier la conformité de l'affichage des prix et du poids annoncé de la baguette. Par ailleurs, un échantillon de 204 baguettes achetées a fait l'objet d'une analyse en laboratoire pour en déterminer la teneur en sel.

LES RESULTATS

Sur les prix

En boulangerie, la baguette affiche un **prix moyen de 0,89 €** pour une fourchette allant de 0,50 € à 1,25 €. C'est dans le Sud-Est qu'elle coûte le moins cher, avec un prix moyen de 0,86 € pour une fourchette allant de 0,60 à 1,20 €. Dans le Rhône, les prix relevés vont de 0,75 à 0,95 €.

En grande surface, les prix sont en moyenne inférieurs de 0,30 € à ceux pratiqués en boulangeries ; idem pour les prix mini/maxi.

Sur l'affichage

Rappelons qu'il est règlementé par les articles 2 à 5 de l'arrêté n° 78-89 P du 9 août 1978.

En boulangerie, cet affichage n'est respecté dans son intégralité que par seulement 50 % des commerces : chiffre confirmé par nos relevés locaux.

Les grandes surfaces font mieux, puisqu'elles respectent les règles d'affichage à 70 %.

Sur la conformité de poids annoncé de la baguette de pain, telle que mesurée par nos enquêteurs

En boulangerie, 28 % des baguettes sont dans la norme, 45 % ont un poids supérieur au poids annoncé, et 27 % un poids inférieur à la norme.

En grandes surfaces, 52 % des baguettes dépassent (de 10 g en moyenne) le poids affiché.

Sur la teneur en sel

Les 204 baguettes analysées affichaient des teneurs en sel allant de 1,1 g à 2 g/100 g, soit en moyenne **1,5 g/100 g**. Cette teneur a baissé de 0,50 g/100 g suite aux actions de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation auprès de la corporation. Rappelons que la norme optimale à atteindre est de 1,2 g/100 g.

René BARRAUD

Sources : UFC Que Choisir
Que Choisir N°519 de novembre 2013

Brèves alimentation

Boissons énergisantes : une canette, ça va...

Dans un avis rendu public hier, l'Agence nationale de sécurité sanitaire des aliments (Anses) met en garde contre la consommation excessive de boissons énergisantes (Redbull, Monster, Burn...). Elle recommande de ne pas les associer à l'alcool ni à l'activité physique.

Après analyse de plus de 200 cas, l'Anses précise que les effets indésirables des boissons énergisantes :

- sont essentiellement cardiovasculaires (troubles du rythme, douleurs thoraciques, etc.) mais aussi psycho-comportementaux (anxiété, crises de panique) ou neurologiques (des crises d'épilepsie ont été signalées ;
- sont consécutifs en général à des consommations massives de ces boissons.

Les critiques des experts se sont concentrées sur la teneur non négligeable en caféine de ces boissons : une canette

contient en moyenne l'équivalent de deux expressos. Et contrairement aux incitations de la publicité, largement axée sur le monde du sport, l'Anses recommande d'éviter leur consommation pendant la pratique des sports.

En conclusion, l'Anses recommande :

- d'éviter la consommation de boissons énergisantes en association avec l'alcool ou lors d'un exercice physique ;
- d'être particulièrement vigilant vis-à-vis des apports en caféine, notamment via les boissons énergisantes, pour certains consommateurs : femmes enceintes et allaitantes, enfants et adolescents, personnes sensibles aux effets de la caféine ou présentant : troubles cardiovasculaires, psychiatriques et neurologiques, insuffisance rénale, maladies hépatiques sévères ;
- pour l'ensemble des consommateurs, modérer la consommation de boissons caféinées.

Source : Que Choisir

Energie : qui croire ?

Qui n'a entendu parler de la « transition énergétique », ce concept plutôt vague, mais repris avec gourmandise par une très large partie du monde politique, des collectivités locales, et des professionnels du green business, entre autres ?

Il a fait l'objet de nombreux débats, un peu partout en France, dans le but, tout d'abord, de lui trouver un sens précis. En second lieu, il était censé contribuer à définir une politique publique de l'énergie qui soit comprise et admise par une population effectivement mal informée.

Les dits débats ont surtout été l'occasion pour les intervenants sélectionnés d'exprimer publiquement leurs convictions, leurs priorités, ou leurs intérêts catégoriels.

Des consensus, même partiels, ont été rares, chacun restant sur ses positions de « pro » ou « anti » ceci ou cela.

La synthèse nationale, qui tarde encore à sortir, tant le résultat concret de l'exercice est médiocre, sera probablement un mixage de différentes options, dont les justificatifs seront à rechercher autant dans les engagements pré-électoraux que dans les réalités techniques et économiques ou l'efficacité relative des différents organes de lobbying.

Qui croire, en effet, en matière de nucléaire ?

Ceux qui prédisent l'apocalypse pour demain ou ceux qui sont persuadés que la maîtrise industrielle française garantit une sécurité de haut niveau ? Ceux qui affirment que cette technologie est durablement la moins chère en production, ou ceux qui mettent en avant les énormes investissements à réaliser ? Ceux qui argumentent sur l'absence de rejets de CO₂, ou ceux qui pensent surtout au sort des déchets ?

Qui croire, pour l'énergie issue du vent ?

Ceux qui y voient une énergie gratuite et propre qu'il suffit de capter, ou ceux qui considèrent qu'elle est de production irrégulière, difficile à injecter correctement dans des réseaux de plus en plus complexes ? Ceux qui veulent bien des éoliennes, à condition qu'elles ne soient pas chez eux ? Ceux qui investissent lourdement dans l'off-shore ?

Qui croire, concernant l'électricité photovoltaïque ?

Ceux, très contents, qui ont réalisé d'excellentes opérations financières dans les périodes où le kWh vendu l'était à 0,60 €, et le crédit d'impôt à son maximum, ou ceux qui aujourd'hui paient pour cela leur courant plus cher, via la CSPE, et n'ont même plus la possibilité d'amortir une petite installation en moins de 20 ans ? Ceux qui affirment que leur installation est toujours performante, et d'autres qui voient leur production baisser inexorablement et ont engagé des frais d'entretien imprévus ?

Qui croire, quelle opinion privilégier, pour le cas des énergies traditionnelles d'origine fossile ? Ceux qui professent le déclin incontournable des ressources de pétrole ou de gaz, ou ceux qui considèrent que l'on en découvrira encore beaucoup, tout dépendant des technologies et prix de marché ? Ceux qui mettent en avant le fait que ces combustibles ont l'énorme avantage d'être stockables, à la différence de l'électricité ? Ceux pour qui l'arrêt de leur utilisation est vitale pour la planète, en supprimant les émissions de gaz à effet de serre ? Ceux qui conçoivent et fabriquent des appareils ou des moteurs beaucoup moins gourmands, et qui réduisent les dites émissions ?

Qui croire, quant aux expériences d'autres pays que le nôtre ?

L'Allemagne a opéré un virage stratégique énorme, en programmant l'arrêt à terme de ses centrales nucléaires, mais elle est très inquiète des répercussions économiques et écologiques de ces décisions, le relais principal étant la construction express de centrales à charbon. Le Danemark a investi lourdement dans les éoliennes, construites par des associations locales de particuliers, mais il compte lui aussi sur des centrales traditionnelles et les importations d'électricité pour couvrir ses besoins. L'Espagne a engagé à crédit des sommes imposantes sur le photovoltaïque, et vient d'y mettre un coup de frein brutal.

Il est vrai que, si nous bénéficions de soleil et de vents bien français, encore qu'ils soient loin d'être présents à tout moment, nous dépendons presque totalement de l'étranger pour les autres matières énergétiques, et c'est un risque géopolitique et économique avéré sur les prix et les quantités.

Il est bien difficile de tirer des conclusions, chacun ayant raison et tort, influencé par ses a priori ou son appartenance à tel ou tel groupe politique, économique ou scientifique. En tout cas personne ne maîtrise avec certitude l'avenir des besoins et des progrès technologiques.

Essayons cependant de nous placer en tant que consommateurs payeurs, désireux d'obtenir le meilleur rapport qualité, sécurité et prix sur le court comme sur le long terme, et risquons quelques positions de principe :

1 - Il n'y aura probablement pas, dans la décennie à venir, de véritable révolution de la production d'énergie.

Le ratio de 20 % de renouvelable est déjà très ambitieux et coûtera cher.

Le grand éolien terrestre ou off-shore se développera, certes, mais n'explosera pas.

Le photovoltaïque a encore des marges de progression, les rendements actuels des capteurs ayant beaucoup évolué ; mais la tendance ira vers l'auto-consommation, au stockage sur batteries, et non la revente dont les prix baisseront encore, y compris pour les « fermes ».

La biomasse (le bois) dont le développement sera limité par la hausse des prix : chaufferies collectives, petites chaudières automatiques individuelles.

Les techniques de traitement des déchets permettront l'injection d'électricité et d'un peu de gaz local dans les réseaux.

D'autres technologies font déjà l'objet d'expérimentations dans les laboratoires, mais demanderont du temps avant d'arriver sur le marché.

Ce sera donc une évolution progressive vers un mix plus réparti, limité par la capacité d'investissement, publique ou privée. Les gros moyens actuels : le nucléaire, l'hydraulique, et le gaz naturel, resteront encore longtemps prépondérants.

2 - Globalement, les prix de fond des énergies ne baisseront pas.

Ils pourront fluctuer par à-coups suivant les relations commerciales internationales et quelques découvertes de gisements. Par contre, les travaux engagés pour moderniser et adapter notre production et nos réseaux de distribution coûteront très cher, et seront répercutés sur les prix.

Ajoutons que l'Etat prélève d'ores et déjà beaucoup de taxes sur l'énergie, et sera contraint, budgétairement, de les augmenter encore. Par exemple, ce qu'il ne prendra pas sur l'essence ou le gazole, si les volumes consommés baissent, il le prendra ailleurs ! Sur les tarifs de l'électricité ou du gaz ... au hasard, ou sur de nouveaux impôts ?

3 - Il est enfin impératif que chacun soit un peu plus curieux, s'intéresse sérieusement à sa propre consommation d'énergie, sache la mesurer, sur son compteur ou sa facture, et tente d'en réduire les coûts de plus en plus lourds. Cela passe par une modification des comportements à la maison ou dans sa voiture, par le choix de matériels plus performants, par des changements de contrats ou de fournisseurs, si nécessaire, par des investissements en isolation thermique, par exemple. Cela est toujours rentable, quel que soit le type d'énergie utilisée, et devient aussi civilement responsable. On n'a plus le droit d'être négligent sur ce sujet !

Pas très gais, ces constats ?

Certes, mais mieux vaut se préparer à avoir sa propre opinion, plutôt que de s'en laisser conter par le premier vendeur de miracles énergétiques venu.

Jean-Pierre ROCHETTE

LINKY et son petit cousin GAZPAR

Chacun aura entendu parler de LINKY, le compteur électrique communicant (à défaut d'être intelligent), dont la généralisation a été décidée par les autorités en juin 2013 : 35 millions de compteurs à changer d'ici 7 ans par ERDF.

Jolis marchés pour nos industriels !

Mais on a moins parlé de l'autre innovation : le compteur à gaz baptisé GAZPAR, qui a reçu aussi en juillet 2013 le feu vert de généralisation par GRDF : près de 9 millions d'appareils, étalé sur 6 ans à partir de 2015, ce qui n'est pas mal non plus.

Même si le dernier-né a moins de fonctionnalités que son aîné, pour des raisons techniques évidentes, il permettra lui aussi des relevés réels à distance, donc sans agent intervenant sur place, mais aussi plus fréquents, permettant ainsi une facturation du gaz plus précise, en temps réel, donc une réduction des litiges et une possibilité de mieux connaître ses consommations.

Les avis sont partagés quant au coût de ces opérations assez semblables, et le doute persiste sur son caractère

indolore pour les consommateurs, malgré les promesses dûment réitérées.

Il faut toutefois remarquer que tout cela est dans l'air du temps, et que d'autres fournisseurs publics ou privés vont aussi dans ce sens, en particulier pour le comptage de l'eau potable, dont la formule à télé-relevé est en cours de déploiement chez nombre d'entre eux.

A tel point que l'on se demande aujourd'hui si dans les constructions neuves et les rénovations, on n'imposera pas à terme un dispositif de comptage commun communicant.

Faisons un parallèle avec le téléphone, par exemple : on peut savoir à tout moment l'état de ses consommations avant même l'établissement de sa facture, et l'on trouve cela normal...

L'« immédiateté » est importante de nos jours !

Jean-Pierre ROCHETTE

La capacité à contracter

Sous cette formule juridique, se cache une question qui peut avoir une grande importance en cas de litiges, et que nous rencontrons de temps à autre : est-ce que la personne qui a passé le contrat d'achat de biens ou de services, signé un devis ou un bon de commande, avait le droit de le faire ?

Le Code Civil prévoit un certain nombre de situations dans lesquelles un individu n'a pas la liberté de faire ce qu'il veut, ou a une liberté relative. Cela peut lui interdire certains actes, au présent, mais aussi conduire à une annulation d'actes passés.

Quelques exemples :

La minorité : un mineur de moins de 18 ans (ou de 16 ans en cas d'émancipation) ne peut accomplir seul aucun acte : seul, son représentant légal peut agir en son nom. La sauvegarde de justice : mesure de protection minimale des majeurs, prise par un juge des tutelles. Les engagements passés peuvent être réduits ou annulés.

La curatelle : le majeur peut gérer seul certains actes bien définis, mais doit être assisté par son curateur pour des actes de disposition plus lourds. Deux niveaux : curatelle aménagée ou renforcée.

La tutelle : le majeur a besoin d'être représenté d'une manière continue dans tous les actes de la vie civile, par un tuteur désigné. La situation est alors proche de celle du mineur.

Il peut s'agir aussi de situations liées au régime matrimonial : actifs communs ou non, dettes solidaires ou non, cas particuliers des divorces en cours...

Cet article n'a d'autre but que de rappeler certaines réalités juridiques, et d'attirer l'attention sur les quelques questions à se poser lorsque sont concernées des personnes vulnérables. Il n'est pas possible de détailler ici tous les cas de figure ni la mise en œuvre des sanctions : cela relève de spécialistes tels que services sociaux, notaires ou avocats.

Ces dispositions peuvent certes compliquer ou remettre en cause la réalisation de transactions, ou d'actes commerciaux, mais le Code civil a bien été rédigé dans le but de protéger des excès.

Information issue de travaux menés par Hanane JABBAR, stagiaire

Brèves

Plats cuisinés : la tromperie, ingrédient répandu

Que ce soit par manque de temps ou par incompétence culinaire, les Français font de plus en plus appel à des produits tout préparés. Plats cuisinés mais aussi salades préemballées, sandwiches, pizzas, quiches et autres tartes salées ont le vent en poupe.

Problème, les fabricants ont quelque peu tendance à survaloriser le contenu de leurs recettes. C'est ce qu'ont constaté les inspecteurs de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) lors d'une enquête sur les « mentions et ingrédients valorisants » dans tous ces produits.

Les ingrédients nobles sont mis en valeur de façon disproportionnée. Ainsi, constate la répression des fraudes, la viande ou le poisson sont souvent indiqués en taille de police deux à trois fois supérieure à celle employée pour l'accompagnement alors que leur quantité est trois fois moindre. D'autres ingrédients alléchants sont souvent survendus, comme dans ce coq flambé aux champignons et riesling qui renfermait 2 % de champignons et 2 % de riesling. Dans les tartes salées, sandwiches et salades, viande ou poisson sont souvent en proportion infime.

La photo aussi est fréquemment trompeuse. C'est par exemple le cas de cet emballage de lasagnes au

saumon présentant un beau filet de poisson alors que c'est de la « pulpe de saumon congelé obtenu par grattage de l'arête centrale » qui est utilisée.

Le mieux pour éviter d'être victime de ce genre d'entourloupes ? Cuisiner soi-même.

Source : Que Choisir

Le vinaigre : un bon antibactérien

Une expérience effectuée par des chercheurs de l'hôpital universitaire de Birmingham en Angleterre a permis de confirmer l'efficacité du vinaigre pour lutter contre les bactéries.

Ils ont utilisé du vinaigre contenant 5 % d'acide acétique et ont constaté qu'il était efficace contre différentes souches courantes de bactéries, dont les souches de staphylocoque doré.

Cette action n'a pas diminué après 14h passées à l'air libre ou en contact avec un pansement de gaze. Un bilan très positif pour ce remède, très vieux et... très bon marché.

Source : Que Choisir Santé

Arnaquer les vieux : un scandale !

Il n'est pas de semaine sans que nous recevions dans nos permanences des personnes âgées victimes de commerciaux par trop entreprenants, démarchant par téléphone ou en porte à porte.

Le phénomène n'est pas nouveau : qui n'a connu, dans sa famille, un grand-père bien embobiné par un représentant, qui a commandé quelques caisses d'un bordeaux minable payé au prix fort ? Une grand-mère emballée par un super mixer, très cher, et qui s'est avéré inutile ?

Mais les moyens mis en œuvre sont aujourd'hui plus incisifs, et déstabilisants :

Les appels téléphoniques sont le plus souvent ciblés, et l'on ne contacte,

par exemple, que des personnes de plus de 70 ans, propriétaires de leur logement ! L'utilisation de fichiers sélectifs, pas toujours légaux, améliore beaucoup les chances de succès !

On se réclame par exemple d'une démarche initiée par la mairie, d'un soi-disant partenariat avec EDF, de qualifications professionnelles ou de labels ronflants...

Les propositions de visites de magasins provisoires, assorties de promesses de cadeaux, de repas gastronomiques offerts sont légion : il faut bien appâter, et la prise en main qui s'en suit est une mécanique redoutable ! Haro sur les couples, en particulier.

La logistique suit : les achats peuvent être livrés immédiatement, ce qui empêche pratiquement tout retour en arrière, et justifie l'encaissement du chèque, sans délai...

La « cible » n'a pas assez d'argent ? Pas de problème ! Le commercial dégaine son formulaire de crédit à taux préférentiel : une petite signature là, et c'est parti pour 10 ou 15 ans de mensualités à régler à un organisme financier inconnu ! Mais le vendeur sera payé de suite, lui !

Nous sommes ulcérés par ces méthodes de voyous, qui prolifèrent spécialement dans certains métiers liés au bâtiment : rénovation des toitures, traitement des charpentes, adoucisseurs d'eau, énergies renouvelables miraculeuses, isolation thermique...

Les sommes engagées peuvent être très importantes, et dans certains cas mener à la ruine des clients trop confiants, et qui n'ont pas mesuré leur engagement.

Bien souvent, les victimes âgées ont honte de s'être ainsi faites posséder, hésitent à en parler à leur entourage, craignant d'être déconsidérées par leurs enfants, tardent aussi à venir nous voir. Et il n'est pas rare de constater alors que la société a disparu dans la nature...

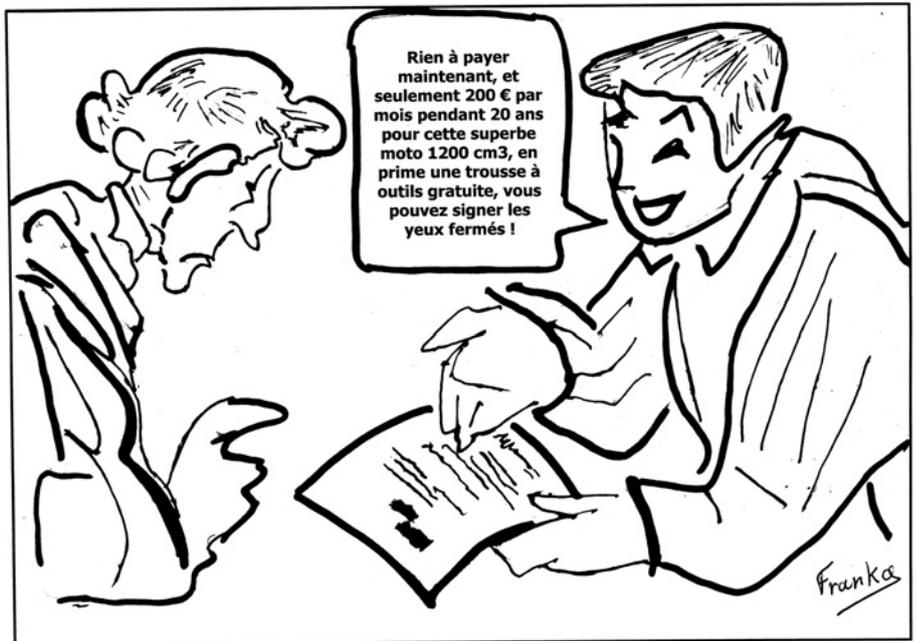
Invoquer l'abus de faiblesse, pour obtenir l'annulation de la commande ? Mais la victime sera-t-elle prête à rencontrer un psychiatre, pour obtenir un certificat plutôt dégradant et risqué, en guise de preuve ? Pas sûr !

Que faire alors ?

Préventivement, alerter nos anciens, bien sûr, en leur conseillant la plus grande méfiance : il faut savoir fermer sa porte, et interrompre, même sèchement, une conversation téléphonique.

Ensuite, venir nous rencontrer, dans nos permanences, le plus tôt possible. Nous pouvons, dans certains cas, trouver des solutions, cibler les vendeurs indécents et les empêcher temporairement de nuire.

Aidez-nous à cette mission de salut public.



Jean-Pierre ROCHETTE

Les Principaux indicateurs

Crédit	Taux moyen(1)	Seuil de l'usure(2)
PRÊTS IMMOBILIERS		
Prêt à taux fixe	3,77 %	5,03 %
Prêt à taux variable	3,34 %	4,45 %
Prêt relais	3,97 %	5,29 %
AUTRES PRÊTS aux particuliers		
Prêt personnel, crédits affectés		
< 3000 €	15,17 %	20,23 %
> 3000 € et < 6000 €	11,38 %	15,17 %
> 6000 €	7,89 %	10,52 %
(1) Taux effectif pratiqué au 3 ^{ème} trimestre 2013		
(2) Applicable à compter du 01/10/2012 (JO du 28/09/2013)		
IRL (indice de référence des loyers)		
Valeur 2 ^{ème} trimestre 2013		+ 1,20 %
Variation annuelle moyenne glissante		
Indice du coût de la construction		
Valeur 1 ^{er} Trimestre 2013		+ 1,79 %
Variation annuelle moyenne glissante		
SMIC		
Brut horaire		9,43 €
Brut mensuel		1 430,22 €
Sicav (au 30/09/2013)		
PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIÈRES SEMAINES		
Sicav monétaire euro		+ 0,50 %
Sicav obligations euro long terme		+ 2,98 %
Sicav actions France		+ 24,51 %
Prix à la consommation indice Insee		
Juillet 2013		- 0,3 %
Août 2013		+ 0,5 %
Sur 12 mois (08/2012 - 08/2013)		+ 0,9 %
Plafond Sécurité sociale		
Par mois (au 01/01/2013)		3 086 €
Taux d'intérêt légal 2013		
J.O. du 01/03/2013		0,04 %

Seuil de l'usure : Rappel : l'article L 313-3 du Code de la Consommation fixe le taux de l'usure à 133 % du taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit.

L'indice de référence des loyers (IRL) sert de base pour réviser les loyers des logements vides ou meublés. Il fixe les plafonds des augmentations annuelles des loyers que peuvent exiger les propriétaires. L'IRL se calcule à partir de la moyenne, sur les 12 derniers mois, de l'évolution des prix à la consommation hors tabac et hors loyers. Plus d'informations sur le site <http://vosdroits.service-public.fr/F13723.xhtml>

L'indice du coût de la construction permet de mesurer l'évolution des prix de construction des bâtiments neufs à usage principal d'habitation (logement individuel pur, logement individuel groupé tel que la maison individuelle comportant plusieurs logements individuels, et enfin les logements collectifs). Cet indice sert à la révision de certains loyers, comme les baux commerciaux.

SMIC Sa révision est laissée à l'initiative des pouvoirs publics. Entre juin 2009 et juin 2012, l'augmentation du SMIC horaire s'établit à 6,6%.

L'indice des prix à la consommation (IPC), mesure l'évolution du niveau moyen de 200 000 prix de biens et services consommés par les ménages, pondérés par leur part dans la consommation moyenne des ménages (à l'exception notamment des services hospitaliers privés, de l'assurance vie et des jeux de hasard). L'Insee a récemment mis à disposition des consommateurs un simulateur d'inflation personnalisé qui permet à chacun en fonction de sa propre consommation d'évaluer l'inflation qu'il subit =>http://www.insee.fr/fr/themes/indicateur.asp?id=29&type=1&page=indic_sip.htm

Taux d'intérêt légal 2013 Toute somme due par une personne, à la suite d'une décision de justice, doit être majorée par des intérêts légaux si elle est versée en retard. Le calcul des intérêts varie en fonction des conditions prévues par le jugement, de la date du paiement effectif de la somme due et du taux en vigueur. La somme due est majorée d'un taux d'intérêt simple et, sous conditions, d'un taux majoré. Plus d'informations sur le calcul des intérêts légaux sur le site <http://vosdroits.service-public.fr/F783.xhtml>

Le plafond de la Sécurité sociale est le montant maximum en euros des rémunérations ou gains à prendre en compte pour le calcul de certaines cotisations.

Il est régi par l'art D 242-16 et suivants du code de la Sécurité sociale.

COURRIERS DE NOS ADHÉRENTS

Monsieur Benoit P. de Lyon nous demande la confirmation d'un point de réglementation :

" Samedi dernier, je me suis fait verbaliser alors que je fumais sur le quai d'une gare parisienne. Conséquence : une amende de 68 € + des frais de dossiers de 38 €. Que dit la législation ? "

Réponse de l'UFC-Que Choisir :

Le décret du 15/11/2006 ne prévoit pas l'interdiction de fumer sur les quais de gare à l'air libre, sans toit et en bout de quai à ciel ouvert. Cependant, le préfet, comme c'est le cas pour les gares parisiennes peut décider par arrêté d'une interdiction totale. Quant aux frais de dossier, ils sont généralement facturés lorsqu'une amende

n'est pas réglée sur place au moment de la verbalisation.

Madame Michèle A. de Corbas nous interroge à propos de TVA :

" A la réception d'une facture provenant d'un fournisseur domicilié à Amsterdam, je constate que le taux de TVA s'élève à 21 % ; est-ce normal ? "

Réponse de l'UFC-Que Choisir :

Les taux de TVA ne sont pas uniformes dans tous les pays d'Europe. Dans la limite d'une fourchette, chaque pays est libre d'appliquer son propre taux (20 % en France à partir du 01/01/14)

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ M. Jean-Baptiste P. de Lyon a quitté son appartement en mars 2013. Suite à l'état des lieux, la régie lui réclame une somme de 550 € pour refaire les tapisseries. Le locataire invoque l'usure normale des papiers-peints, mais la régie maintient sa demande.

Suite à l'intervention de l'association, demandant la mise en application de la vétusté, le régie annule la somme réclamée.

■ Après s'être renseigné sur le site Internet d'une mutuelle santé, M. Jean L. de Brindas est démarché téléphoniquement par un commercial qui lui rend visite pour une "demande de renseignements", sans qu'aucun contrat ne soit signé à cette occasion. Malgré cela, il reçoit ensuite la copie d'un contrat en bonne et due forme, portant une signature qui n'est pas la sienne.

Suite à l'intervention de l'association, la mutuelle a accepté d'annuler le contrat.

■ Mme Géraldine U. de Saint Fons s'adresse à Numericable pour se renseigner sur les services ; en retour elle reçoit un contrat et le matériel de connexion. Elle tente d'utiliser son droit de rétractation dans les délais légaux pour annuler ce contrat, mais elle se heurte au refus du fournisseur d'accès.

Suite à l'intervention de l'association, Numericable reconnaît la validité de la résiliation et annule les sommes facturées.

■ Recevant la première facture semestrielle de son abonnement EDF, Mme Charlotte F. de Genay s'aperçoit que l'index initial retenu lors de l'activation de son contrat doit être erroné car la consommation indiquée est anormalement élevée. Ne connaissant pas la vraie valeur de l'index initial, notre adhérente peine à faire valoir sa bonne foi dans ce litige.

Suite à l'intervention de l'association, EDF a accordé à Mme F. un remboursement de 300 €, calculé sur la base de sa consommation du second semestre.

■ Mme Monique B. de Villeurbanne est locataire dans un petit immeuble comportant trois logements ; le bâtiment est dépourvu de compteurs d'eau individuels, et le propriétaire, réfractaire à tous travaux, répartit les factures d'eau par parties égales sans connaître la consommation réelle de chaque locataire. Or, depuis deux ans, la consommation d'un des locataires a beaucoup augmenté, ce qui pénalise notre adhérente.

Suite à l'intervention de l'association, il a été possible de convain-

cre le propriétaire qu'avec le prix actuel de l'eau, la pose de compteurs individuels s'impose.

■ Monsieur Luis Miguel C. de Craponne a souscrit un contrat de location-vente d'une durée de 25 mois pour un véhicule. Il a laissé passer depuis 6 mois la date limite de restitution ou de rachat de la voiture, considérant avoir été mal informé par le commercial des modalités précises du contrat. La société de crédit l'a mis au contentieux, et la situation est bloquée.

Suite à l'intervention de l'association, l'établissement de crédit a présenté à M. C. une proposition de financement sur 25 mois lui permettant de racheter le véhicule.

■ M. Karim T. de Vaulx-en-Verin a acheté un placard chez Conforama pour un montant de 400 €. Le meuble n'étant pas conforme, il le restitue et en demande le remboursement, mais celui-ci tarde à venir.

Suite à l'intervention de l'association, notre adhérent a obtenu le remboursement de son achat.

■ Mme Laurence D. de Lyon a commandé un canapé sur le site declikdeco.com, pour un montant de 650,10 €. Le modèle livré n'étant pas de la bonne couleur, elle demande son enlèvement, et elle reçoit un nouveau canapé, mais avec de nombreux défauts (taches, déchirure, roue cassée). Ses multiples demandes pour le remplacement de ce meuble se heurtent à l'inertie du vendeur.

Suite à l'intervention de l'association, notre adhérente a obtenu le remplacement du canapé.

■ L'appartement de Mme Agnieszka K. de Lyon a subi des dégâts des eaux en raison de la fuite d'une canalisation située dans les parties communes de l'immeuble. La réparation nécessite, pour accéder à la canalisation défectueuse, de casser l'habillage de sa baignoire et de déposer celle-ci. Notre adhérente voudrait avoir l'assurance que les choses seront remises parfaitement en l'état (carrelages, faïences, baignoire), mais elle se heurte à une situation complexe faisant intervenir le syndic, l'assurance de la copropriété ainsi que sa propre assurance multirisques habitation.

Suite à l'intervention de l'association, une expertise a conclu dans un sens favorable aux demandes de notre adhérente.

PCA : Pour Consommer Autrement

Bulletin d'information et de conseil de
l'UFC - Que Choisir du Rhône
Association loi de 1901

Responsable de Publication : Michel BOUTARD
Responsable de Rédaction : René BARRAUD

Ont collaboré à ce numéro : René BARRAUD, Arlette BESSAT,
Michel BOUTARD, Franka FREGONARA, Michel FREGONARA,
Jean-Pierre ROCHETTE.

Réalisation : Imprimerie Paul Rey - 13, rue Georges Clémenceau - 69500 Bron

Tirage : 5 700 exemplaires - Dépôt légal : 31/12/2013 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Pour Consommer Autrement

UFC - Que Choisir du Rhône

CS 47055

69341 LYON CEDEX 07

N° 138 - Décembre 2013

Prix du numéro : 1,50 €

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.



UFC - Que Choisir du Rhône

Tél. 04 78 72 00 84 - Fax 04 72 71 85 82

Correspondance
UFC-Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site internet :
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone>
Adresse e-mail :
contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon
(métro Saxe-Gambetta)

Téléphone : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h

sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie

69400 Villefranche-sur-Saône

Tél./Fax : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mardi de 18 h à 20 h,

le mercredi de 9 h à 12 h et le vendredi

de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h sur rendez-vous.

UFC - Que Choisir du Rhône

Association sans but lucratif animée par des bénévoles. Elle assure la représentation des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

BULLETIN D'ADHÉSION et/ou D'ABONNEMENT À PCA

L'adhésion est valable 1 an de date à date.

- L'UFC - Que Choisir du Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC - Que Choisir du Rhône ne peut agir que pour ses adhérents à jour d'adhésion (article 63 de la loi 71-1130 du 31/12/1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

Date : Signature :

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> ADHÉSION étudiants (sur présentation carte) | 20 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion + PCA | 36 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion simple | 30 € |
| <input type="checkbox"/> PCA seul | 6 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 2 mois | 27 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois | 33 € |

Chèque à l'ordre de l'UFC - Que Choisir du Rhône

A renvoyer avec votre règlement à :

UFC - Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07