



Pour Consommer Autrement

ISSN 0291-798X

N° 149 - SEPTEMBRE 2016 - PRIX : 1,50 €



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président..... 2

CONSOMMATION

Qu'est-ce que l'obsolescence programmée ?..... 3

Les délais de prescription en droit de la
consommation..... 4

BANQUE

À propos des chèques bancaires..... 5

Comptes bancaires inactifs..... 6

COURRIERS DE CONSOMMATEURS..... 7

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... 7

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 Lyon cedex 07

Tél. : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Le mot du Président



“ Les consommateurs sont à juste titre tout particulièrement soucieux de l'impact sur leur santé des produits qu'ils achètent pour les consommer ou les utiliser. Dans la plupart des cas, ils ne peuvent pas eux-mêmes, à l'évidence, apprécier réellement ce qu'il en est en toute connaissance

de cause. Dans une économie de marché comme la nôtre on ne peut pas non plus faire pleinement confiance aux fabricants et aux vendeurs pour s'autoréguler en la matière. Ce sont donc légitimement les Pouvoirs publics, gouvernements et Commission européenne, qui ont en charge d'évaluer les impacts sanitaires des produits commercialisés. Nos gouvernants et les commissaires européens n'ont pas, pour la plupart d'entre eux, les compétences techniques nécessaires pour porter ce jugement ; il en est bien souvent de même des fonctionnaires chargés de les conseiller. Les Pouvoirs publics s'appuient donc généralement sur des comités d'experts dont la collégialité permet a priori de garantir l'objectivité et la qualité attendues des avis rendus. Mais les Pouvoirs publics se trouvent parfois confrontés à des avis diamétralement opposés pourtant produits par d'éminents comités.

C'est ce qui vient d'arriver récemment avec le glyphosate. Ce nom barbare cache un puissant herbicide non sélectif autrefois produit sous brevet, exclusivement par Monsanto à partir de 1974, sous la marque Roundup ; le brevet est tombé dans le domaine public en 2000 et d'autres sociétés produisent désormais du glyphosate et le commercialisent sous des noms moins connus du grand public.

Le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC) a classé en mars 2015 le glyphosate cancérigène probable pour l'homme. La nouvelle a fait l'effet d'une douche froide, tant les publicités pour le Roundup avaient popularisé et banalisé l'usage de ce désherbant. Les experts ont pourtant sauté la catégorie « *cancérigène possible* », moins alarmiste, pour placer le glyphosate en catégorie « *probable* ». Il existe des preuves limitées pour un cancer du système immunitaire chez l'homme mais les preuves sont suffisantes chez les animaux de laboratoire.

Mais au dernier trimestre 2015, l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a évalué à son tour le glyphosate au nom de l'Union européenne, et l'Agence juge

« improbable que le glyphosate présente un danger cancérigène pour l'homme ».

Une conclusion donc diamétralement opposée à celle du CIRC ; elle pose en conséquence question et nous interpelle. Quelle explication en donner ? Qui croire ?

Concernant l'évaluation du CIRC, tout est clair et transparent. Il s'agit du classement officiel de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui fait autorité dans le monde entier. L'évaluation des dangers se base exclusivement sur les études validées et publiées dans des revues à comités de lecture, et dont les critères d'évaluation sont publiés. Cette procédure permet de vérifier que les éléments de preuve et les conclusions sont scientifiquement valides.

Pour l'avis rendu par l'EFSA, il en va tout autrement. Le communiqué officiel publié par l'autorité européenne elle-même précise en effet que l'essentiel de son évaluation s'est fondée sur des études non publiées. Autrement dit sur des études fournies par les industriels producteurs de glyphosate et couvertes par le secret industriel. On est aux antipodes des travaux scientifiques indépendants soumis à la validation avant publication, tout autant que des preuves vérifiables. De plus, contrairement au CIRC, l'EFSA n'a pas évalué les études humaines.

Dans un tel contexte, on peut imaginer l'embarras de la Commission européenne et des États membres qui y siègent d'autant que l'homologation européenne du glyphosate arrivait à son terme le 30 juin dernier.

Le principe de précaution aurait dû jouer pleinement en faveur de l'interdiction de la commercialisation et de l'utilisation de ce produit à compter du 1er juillet dans toute l'Union européenne ; la France et Malte y étaient favorables, 7 autres pays, dont l'Allemagne et l'Italie, s'abstenant de prendre position.

La Commission n'a d'ailleurs pas obtenu la majorité qualifiée nécessaire au renouvellement de l'homologation.

Néanmoins, grâce à un artifice de procédure, la Commission, fidèle à sa dernière proposition, a cependant pu prolonger l'autorisation du glyphosate pour 18 mois.

Affaire à suivre donc.

En attendant, on ne peut que conseiller d'éviter d'utiliser du Roundup ou d'autres désherbants à base de glyphosate. ”

Michel Boutard
19 juillet 2016

Qu'est-ce que l'obsolescence programmée ?

L'obsolescence caractérise un produit devenu obsolète, pour différentes raisons qui peuvent relever d'une évolution des techniques (le moulin à café de grand-mère remplacé par le moulin électrique, le café en grains par le café moulu, puis par les machines à capsules...), d'un effet de mode (téléphone portable) ou d'une impossibilité de réparer (appareil indémontable, composants inaccessibles, pièces de rechange introuvables).

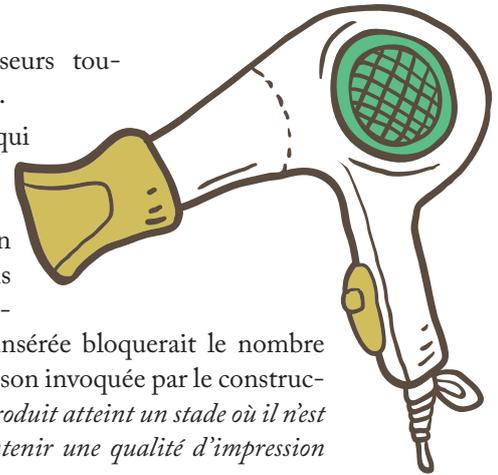
Les astuces des fabricants, dans le cas d'une obsolescence programmée, consisteraient à planifier délibérément et volontairement la durée de vie d'un produit. Or aucun fabricant ne reconnaîtra vendre des biens prévus pour s'auto-détruire à une date précise. Néanmoins, les astuces pour pousser les consommateurs à remplacer le plus vite possible, sans passer par la case réparation, ordinateurs, machines à laver ou encore vêtements sont légion... À tel point que les statistiques montrent que seuls 44 % des appareils défectueux sont réparés, et que ce pourcentage tombe à moins de 20 % pour les appareils hors garantie.

Quelles sont les pratiques plus ou moins avouables des fabricants ?

- L'impossibilité de réparer : c'est un classique de l'obsolescence programmée. L'exemple le plus connu de cette astuce est celui de certains smartphones, dont la batterie non amovible entraîne l'obligation de jeter l'appareil au bout de 18 mois.
- L'impossibilité de trouver des pièces détachées de rechange.
- L'incompatibilité : par exemple, vous avez acheté une nouvelle console, qui va vous obliger à renouveler tout votre stock de jeux. Autre exemple, vous avez acheté un nouveau jeu informatique ou téléchargé une nouvelle version qui nécessite un ordinateur puissant : pas de chance, le vôtre est déjà trop vieux, ses performances seront très limitées !
- L'incompétence "supposée" des réparateurs. Il est vrai que les techniciens sont de moins en moins formés aux gestes techniques. À leur décharge, il faut avouer que les appareils sont de plus en plus sophistiqués et les données techniques des produits fabriqués notamment en Chine sont de plus en plus complexes à récupérer...
- L'obsolescence fonctionnelle, qui correspond au fait qu'un produit ne réponde plus aux nouveaux usages attendus. Dans des secteurs où l'évolution technologique est de plus en plus rapide, l'innovation crée le besoin. L'UFC-Que Choisir pointe du doigt ces "innovations cosmétiques" qui peuvent concerner des lave-vaisselle, micro-ondes, téléviseurs haute définition ou ordinateurs

équipés de processeurs toujours plus puissants.

- L'usure artificielle, qui consiste à limiter délibérément la durée d'utilisation d'un appareil. Dans le cas des imprimantes, une puce insérée bloquerait le nombre d'impressions, la raison invoquée par le constructeur étant que « *le produit atteint un stade où il n'est pas possible de maintenir une qualité d'impression satisfaisante* ».
- La fabrication "low cost", qui a certes permis une spectaculaire chute des prix des appareils ménagers (- 23 % depuis 1998 selon l'Insee), mais cela s'est fait au détriment de la qualité. Par exemple, 8 lave-linges sur 10 sont désormais équipés de cuves en plastique, moins coûteuses mais fragiles, plutôt qu'en inox. Par ailleurs, selon certains experts, les machines à laver seraient conçues pour résister à 2 500 cycles de lavages maximum et les téléviseurs à 20 000 heures d'utilisation.
- Le mode jetable (ou "fast fashion") : comme l'a dénoncé une journaliste britannique, chaque femme achète en moyenne près de 30 kg de vêtements chaque année et 30 % de ces habits ne sont même jamais portés. Il s'agit d'une véritable stratégie de la part des marques, qui profitent d'une main d'œuvre à bas coût pour inonder le marché. Symbole de cette mode jetable, l'enseigne irlandaise Primark qui propose une mode "ultra discount" (une robe à porter juste le temps d'une soirée... quitte à la mettre ensuite à la poubelle).
- Le prix des pièces détachées, auquel s'ajoute le prix de la main d'œuvre : il est souvent plus rentable de changer l'appareil que de le réparer. Pourquoi payer 25 € pour remplacer la lampe d'un four micro-ondes, lorsqu'on peut acheter un four neuf à moins de 30 € !



L'argumentaire écologique est parfois avancé, qui consiste à inciter les consommateurs à se débarrasser de leur ancien équipement sous prétexte d'en acquérir de nouveaux plus respectueux de l'environnement. Selon le groupement des fabricants d'appareils ménagers, « *le renouvellement des 25 millions d'appareils électroménagers de plus de 10 ans par des appareils récents performants permettrait d'économiser 5,7 milliards de kWh* ». Un chiffre qui ne prend pas en compte l'impact environnemental de la fabrication des nouveaux appareils et du recyclage des anciens.

Source : UFC-Que Choisir de Côte-d'Or

Les délais de prescription en droit de la consommation



Dans les rapports entre professionnels et consommateurs, le respect des formalismes juridiques est de rigueur. Même à l'amiable, les règles que nous imposent les textes législatifs ne doivent pas être méconnues, au risque de favoriser la partie adverse, alors même que l'équité en commande autrement. Ainsi, la connaissance des délais de prescription permet d'y voir plus clair dans les échanges parfois passionnés qui peuvent naître d'un échéancier raté, d'une date de livraison non respectée, ou encore d'une relance pour paiement d'une facture.

Qu'est-ce que la prescription ?

Lorsqu'on parle de prescription, en langage courant, on fait référence en général aux délais de prescription extinctive. On peut définir cette notion très simplement : lorsque le titulaire d'un droit (un créancier) n'agit pas pendant un certain laps de temps, il perd ce droit et ne pourra plus s'en prévaloir devant une juridiction. Nous pouvons déjà noter que l'échéance de ce laps de temps, *le délai de prescription*, a vocation à éteindre un droit d'action en justice, mais non pas une obligation.

Pour illustrer ce propos, imaginons que vous n'avez pas payé une facture pour la livraison d'un meuble de salon qui date de 2002. Vous recevez aujourd'hui une relance pour payer cette facture, alors que le délai de prescription est pourtant largement dépassé (*voir ci-dessous*). Pour autant, votre créancier est bien dans son droit : la prescription est acquise, et il a certes perdu son droit de vous poursuivre en justice pour le paiement de la facture, mais *l'obligation*, c'est-à-dire votre dette, ou sa créance, existe toujours. On parle en droit d'*obligation naturelle*. Ceci-dit, à part une tentative de recouvrement amiable, votre créancier est bien démuné pour obtenir gain de cause.

Attention cependant à ne pas reconnaître expressément votre dette ! Cela aurait pour effet de la ressusciter et un nouveau délai de prescription commencerait à courir, per-

mettant ainsi au professionnel d'entreprendre toute démarche nécessaire pour obtenir le paiement de sa facture.

Une durée variable des délais de prescription

Il existe des cas où le délai de prescription peut être allongé. Plus précisément, le délai peut être interrompu ou suspendu. Quand on parle d'interruption d'un délai de prescription, on entend par là une remise à zéro de celui-ci : on fait courir un nouveau délai de même durée que l'ancien. Cette interruption peut avoir lieu par exemple lorsqu'une action en justice est engagée dans les délais, ou en cas de reconnaissance de sa dette par le débiteur. La suspension quant à elle, qui intervient par exemple quand vous engagez une procédure amiable de résolution de votre litige devant un médiateur ou un conciliateur, « met pause » au délai de prescription, qui continuera à courir pour la durée restante ou pour au moins 6 mois en cas d'échec de la médiation ou de la conciliation.

Le code civil établit une prescription de droit commun de 5 ans pour la majorité des situations courantes. Cependant, selon la règle du spécial qui déroge au général, les délais applicables au droit de la consommation peuvent être différents.

Les délais de prescription appliqués à la consommation

Le code de la consommation pose le principe d'une prescription biennale pour le professionnel. Ainsi, lorsqu'il souhaite poursuivre le consommateur, pour les biens ou les services qu'il lui fournit, il doit le faire dans un délai de 2 ans. La situation inverse cependant est différente : ce délai plus court n'est imposé qu'au professionnel, le consommateur, lui, bénéficie en principe du délai de droit commun de 5 ans. Cette prescription biennale est d'ordre public, ce qui signifie qu'on ne peut y déroger dans un contrat. Il en va de même dans le domaine des assurances. Le consommateur est ainsi

protégé des contrats qui viseraient à donner au professionnel une possibilité d'action plus large.

En marge de ce délai de prescription biennale, qui peut être considéré comme *le délai de droit commun du droit de la consommation*, il existe des délais particuliers, qui dérogent donc au délai de deux ans (ou le confirment), et qui s'appliquent généralement tant au professionnel qu'au consommateur :

- action en responsabilité contre un avocat : 5 ans ;
- action en responsabilité contre un huissier ou un notaire : 5 ans (2 ans contre un huissier pour la perte ou la destruction des pièces qui lui avaient été confiées) ;
- assurances – paiement des échéances : 2 ans ;
- baux d'habitation (actions concernant les loyers et charges) : 3 ans* (*voir encadré*) ;
- eau : 2 ans (sauf si l'eau est distribuée par une collectivité territoriale) ;
- électricité et gaz (contestation de factures, de la consommation, etc.) : 2 ans (attention, ne s'applique pas aux régularisations de consommation, qui ne peuvent remonter à plus de 14 mois maximum depuis août 2016) ;
- paiement de prestations de communications électroniques (ou demande de remboursement) : 1 an.

Le point de départ du délai de prescription se situe généralement le jour de l'édition de la facture. Il est donc conseillé de conserver ses différentes factures au moins durant la période correspondant au délai de prescription applicable.

Stefan Mihali-Gaget

La réforme du délai de prescription en matière de baux d'habitation

La loi ALUR a modifié les délais d'action concernant les loyers et charges relatifs aux baux d'habitation, en réduisant les délais de prescription de 5 à 3 ans, autant pour le bailleur que pour le locataire. Cette loi est entrée en vigueur le 27 mars 2014. La difficulté est de savoir quel délai va s'appliquer aux dettes nées avant cette date : garde-t-on l'ancien délai de 5 ans ou doit-on appliquer le nouveau qui est de 3 ans ?

Le code civil prévoit clairement comment se déroulent les changements de délais de prescription. Ainsi, tout arriéré de charges ou de loyer dû après le 27 mars 2014 peut être réclamé pendant 3 ans. Tout arriéré de charges ou de loyer dû avant le 27 mars 2012 peut être réclamé pendant 5 ans. Enfin, tout arriéré de charges ou de loyer dû entre le 27 mars 2012 et le 27 mars 2014 peut être réclamé jusqu'au 27 mars 2017.

BANQUE

À propos de chèques bancaires

Le chèque bancaire est un moyen de paiement qui reste une spécificité bien française : il en a été émis 2,5 milliards en 2014 soit 5 % des paiements. Nous signons 70 % des chèques de l'Union européenne.

Le ministre des finances trouve beaucoup d'inconvénients à cette habitude : incertitude liée au délai d'encaissement, risque de perte, de vol, de défaut de provision, nécessité de vérification de l'identité du porteur lors du paiement. Et les banques ne cessent d'en dénoncer le coût de traitement.

Il souhaite donc développer des moyens alternatifs : carte bancaire, virement, prélèvement et aussi paiement sans contact par carte ou par mobile. Il faut reconnaître que les Français sont assez défiants vis-à-vis des cartes munies d'une puce qui permettent de régler sans contact et sans cryptage un achat de moins de 20 € et que les banques ont émises sans demander l'accord du client. Ce manque de pédagogie a engendré une inquiétude : le risque d'aspiration des données à l'insu du porteur, lors de situations de proximité excessive, par exemple dans les transports en commun, mais les banques ne confirment pas ces incidents. On pourrait voir prochainement arriver une identification de paiement non plus par code mais par empreinte digitale.

Dans l'immédiat, il a donc été décidé de réduire la durée de validité des chèques : elle passe en France de 1 an à 6 mois. Attention donc à remettre rapidement ces titres de paiement à votre banque.

De plus, signalons qu'il est interdit de postdater un chèque (indiquer une date postérieure à celle du jour de sa rédaction en croyant en retarder l'encaissement). C'est d'ailleurs totalement inutile car cette date n'a qu'une valeur indicative : « *le chèque présenté au paiement avant le jour indiqué comme date d'émission est payable le jour de la présentation* » (article L131-31 du code monétaire et financier). Cette pratique est passible d'une amende d'un montant de 6 % de la somme indiquée. Ne cédez donc pas à une demande de remise de chèques postdatés dans le but d'un étalement du paiement d'un achat ou de versements anticipés de loyers : rien n'empêche leur présentation immédiate en banque.

Dans le journal PCA de juin 2016, nous indiquions comment se désister à l'amiable d'un chèque perdu : rappelons qu'il est fortement conseillé de faire opposition, à l'agence bancaire, procédure payante mais qui seule vous protège au cas où il serait tombé entre des mains malhonnêtes.

Dominique Reynaud

Comptes bancaires inactifs

Entrée en vigueur le 1er janvier 2016, la loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence, dite loi Eckert, vise à améliorer la protection des épargnants ou de leurs ayants droit.

Définition

Un compte bancaire est considéré comme inactif à l'issue d'une période de 12 mois au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par l'établissement tenant le compte, frais et commissions de toutes natures, versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance ;
- le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté « sous quelque forme que ce soit » auprès de cet établissement ni n'a effectué d'opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

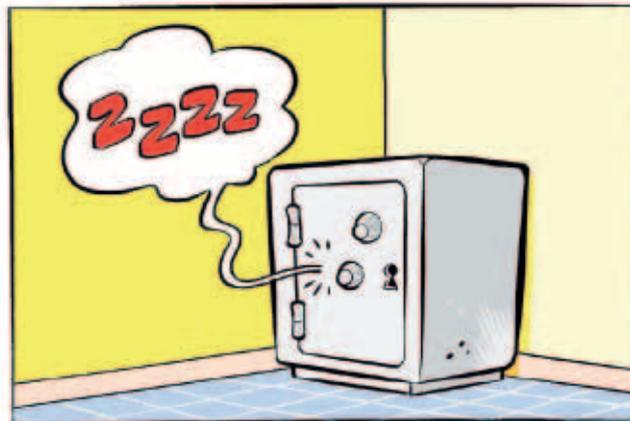
En cas de décès du titulaire du compte, ce dernier est considéré comme inactif si, pendant le délai de 12 mois à compter de la mort, aucun de ses ayants droit n'a informé l'établissement tenant le compte de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits.

Pour les comptes d'épargne (compte à terme, compte épargne logement, compte sur livret, compte titre, livret A, livret d'épargne populaire, livret jeune, plan d'épargne en actions, plan épargne logement, plan d'épargne populaire...), cette période d'un an est portée à 5 ans, toutes conditions égales par ailleurs. A noter toutefois que la période de 5 ans court au terme de celle pendant laquelle les fonds sont indisponibles pour des raisons légales (blocage jusqu'à la retraite, ou jusqu'au départ de l'entreprise, par exemple).

Un coffre-fort est considéré comme inactif si son titulaire ne s'est pas manifesté ni n'a effectué d'opération sur un compte ouvert à son nom pendant 10 ans et si, à l'issue de ce délai, les frais de location n'ont pas été payés au moins une fois.

Devoir d'information

L'établissement doit informer le titulaire ou une personne habilitée du constat et des conséquences liées à l'inactivité du compte, puis, le cas échéant, du transfert des avoirs à la Caisse des dépôts et consignations 6 mois avant. Il doit publier annuellement le nombre de comptes inactifs ouverts dans ses livres, le montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes, ainsi que le nombre de comptes et le montant des avoirs transférés à la Caisse des dépôts et consignations. Les notaires obtiennent des informations auprès de la Caisse des dépôts et consignations.



Frais et commissions

Les banques peuvent prélever des frais ou des commissions sur certains comptes bancaires inactifs. Mais leurs montants sont plafonnés.

Modalités de transfert des avoirs inscrits sur les comptes inactifs à la Caisse des dépôts et consignations

Les avoirs des comptes inactifs sont transférés à la Caisse des dépôts et consignations 10 ans après la dernière opération ou la dernière manifestation et, en cas de décès du titulaire, 3 ans après la date du décès. Les sommes sont définitivement acquises par l'État 30 ans après la dernière opération, la dernière manifestation ou la date du décès selon les situations. Le produit de la liquidation des avoirs en instruments financiers est en principe transféré à la Caisse des dépôts et consignations dans les 3 mois suivant l'expiration des périodes de 3 ou 10 ans. Celle-ci doit organiser une publicité appropriée pour permettre au propriétaire des avoirs ou à ses ayants droit de les récupérer. En parallèle, l'établissement doit notamment conserver les informations et documents permettant d'identifier le titulaire ou, le cas échéant, ses ayants droit.

La Caisse des dépôts organise la publicité appropriée de l'identité des titulaires du compte, afin qu'eux-mêmes ou leurs ayants droit puissent obtenir le reversement des sommes ; mais si personne ne se présente, l'argent est reversé à l'État au bout de vingt ans.

Comment éviter d'avoir un compte inactif ?

Démarches à faire une fois par an :

- faire une opération sur le compte ;
- avoir un contact avec l'établissement détenteur du compte : courrier, appel téléphonique, rendez-vous avec un conseiller confirmé par un document écrit ou connexion Internet sur l'espace client.

Alain Badel

Question de Madame Coralie D. de Lyon

« J'ai acheté récemment un produit de beauté à base d'huile d'argan bio et d'huile essentielle bio de fleur d'oranger. Quelle ne fut pas ma surprise de découvrir que ce produit contenait un parabène ! N'y a-t-il pas tromperie sur la marchandise ? »

Notre réponse

En cosmétique, l'utilisation du terme "bio" n'est pas aussi sévèrement réglementée qu'en matière alimentaire.

Les fabricants n'ayant pas à prouver l'efficacité de leurs produits, qui doivent seulement ne pas nuire à la santé, ils peuvent écrire à peu près ce qu'ils veulent sur les emballages sous réserve de ne pas tomber dans la publicité trompeuse ou mensongère.

Pour les cosmétiques "bio", il n'y a pas de règle universelle en matière de labellisation. Pour que leurs produits soient reconnus "bio", les fabricants les soumettent à des organismes de contrôle indépendants agréés par les pouvoirs publics. Pourtant, aucune certification officielle n'est émise par ces services. Restent les labels qui garantissent le respect d'un cahier des charges précis, mais certains sont plus exigeants que d'autres.

Si vous avez cru acheter un produit "bio" alors qu'il ne l'est pas, mais que la mention "bio" apparaît sur l'emballage, vous pouvez saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP, 245 rue Garibaldi 69003 Lyon) qui pourra mener une enquête et éventuellement dresser procès-verbal. Vous pouvez également porter plainte auprès du procureur de la République.



Question de Monsieur Christian R. de Lyon

« N'ayant pu résoudre à l'amiable un problème délicat, j'ai besoin de faire appel à un avocat. Comment savoir si les honoraires facturés par l'avocat seront raisonnables ? »

Notre réponse

Les honoraires sont fixés librement par l'avocat. Ils peuvent varier en fonction de la complexité du dossier, des enjeux en cause, et de la notoriété de l'avocat.

Les honoraires font l'objet d'une négociation entre l'avocat et son client, ainsi que d'une convention d'honoraires. L'avocat s'engage alors sur le montant de ses honoraires ou ses modalités de calcul, et sur les conditions de paiement.

Il existe 3 types d'honoraires :

- les honoraires forfaitaires ;
- les honoraires au temps passé sur le dossier ;
- les honoraires au résultat.

À cet égard, nous vous informons que des consultations juridiques gratuites sont données en mairie, au palais de justice ou dans les maisons de justice et du droit.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Alors que les plaintes pour ce nouveau genre de malversation s'accumulent, Mme Evelyne L. de Villeurbanne a été victime d'un piratage de son compte mobile par un hacker qui a obtenu une carte SIM à son nom sur une borne Free interactive. Par suite cet escroc a pu accéder à sa boîte mail, changer ses identifiants, et réaliser des paiements sur Internet d'un montant total de 1 955 €. Conformément à la réglementation Mme L. dépose plainte, et envoie à sa banque un courrier recommandé pour demander le remboursement des achats qu'elle n'a pas autorisés. Mais elle se heurte à l'inertie de la banque et de son assureur, et le remboursement tarde à venir.

Suite à l'intervention de l'association, le montant des achats non autorisés par notre adhérente lui a été remboursé.

■ Quelques mois après avoir acheté chez Fly un canapé d'une valeur de 1 600 €, M. Alexis M. de Villefranche-sur-Saône constate que certaines coutures lâchent. Il contacte le magasin qui promet de faire le nécessaire, mais finit par refuser l'échange du meuble en considérant qu'il s'agit d'un défaut d'utilisation.

Suite à l'intervention de l'association, Fly a accepté d'échanger le canapé contre un modèle équivalent choisi en accord avec notre adhérent.

■ Mme Monique G. de Caluire-et-Cuire a acheté chez Darty un téléviseur d'un prix de 739 € pour lequel elle a souscrit une extension de garantie. Arrivée chez elle, elle déballe l'appareil et constate que l'écran est cassé. Malgré plusieurs visites au service après-vente ainsi qu'un courrier recommandé pour

demander l'échange du téléviseur, elle se voit opposer un refus, car on lui demande de prouver que ce n'est pas elle qui a cassé l'appareil pendant le transport à son domicile.

Suite à l'intervention de l'association, se fondant sur l'application de la garantie légale de conformité, Darty a échangé le téléviseur de notre adhérente.

■ Lors du premier nettoyage à sec d'une robe d'une valeur de 129 € achetée quelques mois plus tôt par Mme Madeleine S. de Tassin-la-Demi-Lune, les couleurs dégorgent, et après vérification elle s'aperçoit que l'étiquette d'entretien est erronée. Notre adhérente s'adresse alors au vendeur, qui refuse toute indemnisation, malgré une expertise réalisée par le CTTN (centre technique de la teinture et du nettoyage) concluant à un défaut de teinture.

Suite à l'intervention de l'association, le magasin de vêtements a accepté de rembourser la robe, ainsi que les frais d'expertise se montant à 98 €.

■ M. Paul A. de Lyon 9e, locataire d'un appartement, a la grande surprise de se voir facturer par sa régie un ramonage, pour un montant de 304 €, alors que sa résidence ne dispose pas d'une cheminée. Il peine à faire rectifier cette erreur.

Suite à l'intervention de l'association, la régie a déduit le montant du ramonage du compte de notre adhérent.

PCA : Pour Consommer Autrement

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

Responsable de publication : Michel Boutard

Responsable de rédaction : Chantal Roleau

Ont participé à ce numéro : Alain Badel, Arlette Baïssat,
Michel Boutard, Franka Fregonara, Michel Fregonara,
Stefan Mihali-Gaget, Dominique Reynaud, Chantal Roleau.

Avec l'aimable autorisation de l'UFC-Que Choisir de Côte d'Or

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon

Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Septembre 2016 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 149 - Septembre 2016
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 Lyon Métropole & Rhône

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

Correspondance :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site Internet :

<http://rhone.ufcquechoisir.fr>

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

Téléphone : 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 sur rendez-vous

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

Nom : Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Ville : Téléphone :

E-mail :

Date : Signature :

- Adhésion étudiant (sur présentation carte)..... 20 €
- Adhésion+ PCA..... 36 €
- Adhésion simple..... 30 €
- PCA seul..... 6 €
- Réadhésion dans les 2 mois..... 28 €
- Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... 34 €

Chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

À envoyer avec votre règlement à :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

