



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
Assemblée générale ordinaire du 10 mars 2017.....	3

ACTUALITÉ LOCALE

Disponibilité des pièces détachées et niveaux de garantie affichés chez les vendeurs de produits électroménagers.....	4
Chauffage urbain en Métropole : développement ambitieux.....	7

BANQUE

Les moyens de paiement.....	8
-----------------------------	---

MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE ET ÉNERGIES RENOUVELABLES

Petit guide pour des économies de chauffage, dans une maison individuelle.....	9
Maîtriser votre facture d'électricité.....	11
Photovoltaïque : qui veut retomber dans le panneau ?.....	12

JUSTICE

Aller en justice : un risque ?.....	13
-------------------------------------	----

BRÈVES

Êtes-vous l'heureux bénéficiaire ?.....	14
Médiateur automobile.....	14

COURRIERS DE CONSOMMATEURS.....	15
---------------------------------	----

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ.....	15
------------------------------	----

Le mot du Président



“ Dans la foulée de l'assemblée générale dont il vous est rendu compte en page 3, le conseil d'administration, constitué de quinze administrateurs, s'est réuni le 14 mars pour désigner en son sein le bureau de l'association. Les six membres du précédent bureau, tous candidats au renouvellement de leur mandat, ont été reconduits dans leur fonction pour les douze mois à venir. J'anime de nouveau cette équipe, Jean-Pierre Rochette en est le vice-président, Alain Badel le secrétaire général, Danièle Santesteban la secrétaire adjointe, Jacque Reynaud le trésorier et Danièle Gelin la trésorière adjointe. Soyez assurés que les membres du bureau, les autres administrateurs, les bénévoles de l'association, sa salariée et ses stagiaires continueront comme par le passé à s'engager pleinement au service des adhérents de l'association et sont toujours animés par la ferme volonté d'être à l'écoute des consommateurs et d'agir à leur défense et à la promotion de leurs droits.

Il y a un an j'évoquais ici le déploiement de nouveaux compteurs électriques par Enedis, anciennement ERDF (Électricité Réseau Distribution France). Il s'agit de compteurs communicants, dénommés Linky, qui permettront notamment aux clients de bénéficier plus simplement de leurs services habituels (adaptation de contrat, mise en service et relève, effectuées à distance donc sans rendez-vous) et leur offriront la possibilité de suivre précisément leur consommation. L'opération s'étalera jusqu'en 2019 dans la métropole de Lyon et le département du Rhône ; nombre d'entre vous sont certainement déjà équipés.

Des réticences et quelques oppositions se manifestent un peu partout dans l'Hexagone, y compris sur notre territoire. Des recours ont été engagés par des collectivités territoriales. De nombreux consommateurs nous ont aussi interpellés.

Au delà de ces inquiétudes compréhensibles, s'agissant d'une technologie nouvelle, il est à déplorer que, dans le cadre de leur opposition irrationnelle et systématique au compteur Linky, un grand nombre de collectifs mettent en cause l'UFC-Que Choisir avec des arguments parfaitement fallacieux.

Soucieux de rétablir la vérité sur notre position vis-à-vis de ce compteur, il me paraît utile de faire notamment état ou de réaffirmer que :

- l'UFC-Que Choisir s'est largement engagée depuis plus de 7 ans dans un combat juridique et législatif pour faire évoluer ce compteur dans l'intérêt des consommateurs et a obtenu satisfaction sur plusieurs points (financement, afficheur déporté pour les précaires, etc.) ;
- à défaut pour le consommateur de permettre d'effectuer la pose du compteur Linky, Enedis sera fondée juridiquement à lui facturer un relevé spécial voire même à procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau public de distribution d'électricité ;

- selon un avis récent de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) la configuration de déploiement actuelle va dans le sens d'une très faible probabilité que l'exposition aux champs électromagnétiques émis aussi bien par les compteurs Linky eux-mêmes que par les systèmes de transmission associés puisse engendrer des effets sanitaires à court ou long terme ;

- selon une étude coûts-bénéfices faite pour le compte de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), les économies permises par l'amélioration du fonctionnement réseau (moins de pertes sur le réseau, relèves et interventions à distance, etc.) devraient normalement couvrir les coûts de déploiement du compteur Linky qui sont estimés à environ 5 milliards d'euros par Enedis ;

- la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a largement participé au cadrage technique de la gestion des données en vue d'éviter une intrusion dans la vie privée des consommateurs (utilisation des données personnelles, piratage...)

- l'UFC-Que Choisir ne fournit pas de patches permettant de cacher une prétendue camera infrarouge permettant d'espionner les usagers qui serait installée dans les compteurs Linky comme le prétend une vidéo virale diffusée sur internet par un site humoristique et satirique (InfoScience).

L'association n'en demeure pas moins toujours très vigilante sur le déploiement des compteurs Linky et tout particulièrement sur l'équilibre financier de cette opération d'envergure dont la rupture entraînerait fatalement une augmentation de la facture des consommateurs. ”

Michel Boutard,
24 avril 2017

Assemblée générale ordinaire du 10 mars 2017

L'assemblée générale ordinaire de l'association s'est tenue à l'espace Jean Couty de Lyon 9^e le vendredi 10 mars dernier, en présence de 140 adhérents. Près de 400 membres absents avaient donné un pouvoir de représentation ; seulement 280 ont toutefois pu être utilisés pour des raisons statutaires de limitation de nombre de mandats.

Traditionnellement le rapport moral, le rapport d'activité et le rapport financier y ont été présentés. Le rapport moral et le rapport financier, qui sont seuls statutairement soumis à approbation, l'ont été à l'unanimité.

Cinq administrateurs de l'association ont été élus, ou renouvelés dans leurs fonctions conformément aux statuts (règle de renouvellement annuel du tiers des administrateurs).

En savoir un peu plus sur notre association

Créée il y a un peu plus de 40 ans, notre association fait partie des 146 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir. Elle comptait, au 31 décembre 2016, 5 291 adhérents soit une progression de plus de 2 % par rapport à fin 2015.

L'association ne saurait exister sans la présence active de ses 66 collaborateurs : 64 bénévoles, une salariée et une stagiaire, répartis entre 33 femmes et 33 hommes (parité parfaite due au hasard certes, mais à souligner...).

L'assistance au consommateur reste notre point fort : assistance téléphonique et Web, accueil physique et consultation sur rendez-vous pour aide à la résolution des litiges.

Pour les relevés des prix et l'évaluation des pratiques commerciales, nous avons pu compter sur le dévouement sans faille de nos enquêteurs bénévoles.

Enfin, l'information se doit d'être portée à la connaissance du consommateur : site Web, conférences et communiqués de



Le Président Michel Boutard face aux adhérents
Photo : Maurice Simonot

presse, et pour les adhérents, lettre électronique d'information mensuelle et revue trimestrielle (le PCA que vous tenez entre vos mains...).



Mmes Najima Bekhaled et Dominique Perrot
Photo : Maurice Simonot

En savoir un peu plus sur l'ADIL

L'assemblée s'est terminée par l'intervention de Dominique Perrot, directrice de l'ADIL (Agence départementale d'information sur le logement), assistée de Najima Bekhaled, conseillère juridique, qui ont accepté de nous présenter leur association, ce dont nous les remercions vivement.

L'ADIL du département du Rhône et de la métropole de Lyon est une association type loi 1901, créée en 1992 par le Conseil départemental, l'État et les acteurs locaux, afin d'éclairer et d'aider locataires, propriétaires occupants et bailleurs, accédants à la propriété, sur les aspects juridiques, financiers et fiscaux liés au logement. Elle participe également à la mise en œuvre de la rénovation énergétique.

L'ADIL propose des entretiens personnalisés à son siège à Lyon, à son antenne de Villefranche-sur-Saône et tient une permanence à Tarare.

Après une présentation de l'association, l'intervention a porté sur la loi ALUR (loi pour l'accès au logement et à un urbanisme renoué) et sur ses implications.

Les participants se sont ensuite retrouvés autour d'un buffet pour un moment de convivialité et d'échanges apprécié de tous.

Chantal Roleau

Disponibilité des pièces détachées et niveaux de garantie affichés chez les vendeurs de produits électroménagers

Le contexte socio-économique

La question de la durabilité des biens devient une problématique consumériste récurrente sur ce marché. D'autant plus que les évolutions technologiques mises en avant par les fabricants de produits électroménagers peuvent alimenter des soupçons d'obsolescence programmée chez une partie des consommateurs.

Par ailleurs, les comportements d'achat évoluent. Sensibles à des préoccupations d'ordre environnemental et économique, les nouveaux consommateurs commencent à privilégier des produits de meilleure qualité et plus résistants à l'épreuve du temps, quitte à les payer un peu plus cher.

Conscient de ces enjeux, l'UFC-Que Choisir a souhaité vérifier si les pratiques commerciales dans la vente des appareils électroménagers étaient conformes aux obligations définies par les textes législatifs et réglementaires, redéfinies par la loi de 2014 intégrée dans le code de la consommation.

L'enquête nationale et ses objectifs

Entre le 12 et le 26 novembre 2016, les enquêteurs de l'association se sont rendus dans 865 magasins de distribution d'appareils électroménagers (71 % de magasins spécialisés dans le domaine et 29 % d'hypermarchés).

Leurs objectifs :

- vérifier l'affichage de l'information relative à la disponibilité des pièces détachées des appareils sur 4 familles de produit : robots de cuisine, réfrigérateurs, lave-vaisselle et télévisions,

et connaître l'avis des vendeurs sur la valeur de cette information ;

- observer si les informations sur les différents types de garanties sont fournies au client et récupérer leurs avis/arguments sur les extensions de garantie.

Plus généralement, l'enquête devait permettre de comparer les pratiques entre hypermarchés et grandes enseignes spécialisées.

Des résultats très décevants sur le volet « pièces détachées »

Plus de 40 % des 865 magasins ne respectent pas leurs obligations. De plus ce chiffre recouvre une grande disparité entre les magasins spécialisés et les hypermarchés. Les premiers sont moins mauvais (entre un quart et un tiers ne se conforment pas à la réglementation), alors que les trois quarts des hypermarchés ne la respectent pas. Et pourtant, les deux catégories de magasins ont accès à ce type d'informations délivrées par les fabricants sur le site internet Gifam¹. L'affichage de la disponibilité des pièces détachées n'est pas encore intégré par les magasins.

Nos enquêteurs devaient également recueillir l'avis des vendeurs sur l'intérêt pour le consommateur de cet affichage.

63 % des vendeurs en magasins spécialisés s'expriment sur le sujet, contre 42 % seulement en hypermarchés. Les premiers trouvent ce type d'information utile ou indispensable à 41 %, alors qu'ils ne sont que 25 % pour les seconds. C'est normal, on hésite à parler de ce que l'on ne maîtrise pas

et quand on le fait, c'est plutôt pour le dénigrer.

Les raisons à ce déficit notoire d'informations

La loi affirme des principes (cf. encadré), le décret d'application les met en pratique, quelquefois en occultant certains de ses aspects.

Le code de la consommation ne prévoit aucune sanction en l'absence d'affichage en magasin, et les fabricants n'ont l'obligation ni de proposer des pièces détachées, ni de le déclarer au réseau de distribution. Ainsi, certains fabricants ont tout simplement fait le choix de ne pas communiquer cette information aux distributeurs, quitte à inciter le réseau de vente à afficher la mention « disponibilité non communiquée ».

Conséquence : le consommateur ne sait pas aujourd'hui si cette formule masque ou non une absence de pièces détachées chez le fabricant.

Pour cette raison, l'UFC-Que Choisir demande la modification de la réglementation en élargissant l'obligation d'information à tous les fabricants, y compris à ceux qui ne proposent pas de pièces détachées. C'est à cette condition que le consommateur saura réellement à quoi s'en tenir quant à leur disponibilité.

Un début de prise de conscience par les pouvoirs publics

Début 2016, devant le peu d'empressement des fabricants et des distributeurs à mettre en application les décrets d'application de la loi votée un an auparavant, la DGCCRF (Direction

¹ Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager

Les professionnels du secteur (distributeurs, services après-vente) ont accès à une base de données qui leur est dédiée.

Les consommateurs peuvent vérifier la disponibilité en pièces détachées annoncée par les grandes marques de fabricants à l'adresse <http://www.gifam.fr/article/disponibilite-des-pieces-detachees-pour-les-marques-de-petits-et-gros-appareils-electromenagers.html>

générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a envoyé ses enquêteurs en magasin.

Leur constat : l'information est donnée pour une partie seulement des produits, et pas toujours conformément aux directives ; c'est à ce titre qu'ils ont dressé 154 avertissements réglementaires, 93 injonctions de correction, 6 procès-verbaux d'infraction et 16 procès-verbaux d'amendes administratives.

En réponse aux questions écrites de parlementaires émus par ce non respect de la loi, le pouvoir exécutif a promis de poursuivre sa campagne de contrôle. On en attend toujours les résultats.

Quid des résultats de l'enquête relative à l'information sur les garanties dont bénéficient les consommateurs ?

Nos enquêteurs devaient également vérifier l'affichage de l'information concernant les garanties. Ils ont relevé que moins de la moitié des 865 magasins enquêtés affichaient une garantie sur l'intégralité des produits, et 19 % ne la mentionnaient jamais. Sur cet item, les hypermarchés sont meilleurs avec 57 % d'affichage de la garantie, contre 36 % dans les magasins spécialisés.

Quand affichage il y a, c'est la garantie commerciale qui est mise en avant dans 39 % des cas, devant la garantie légale de conformité dans 34 % des cas. La garantie légale de conformité n'est

quasiment jamais citée (voir ci-contre).

L'extension de garantie payante, quant à elle, est proposée plutôt par les magasins spécialisés. Les vendeurs la mettent en avant soit avec des arguments faisant appel à la peur du consommateur (tranquillité en cas de panne), soit en avançant des assertions sans fondement réel (risques de panne entre 2 ans et 5 ans, donc hors période de garantie commerciale). La rétribution à la commission des vendeurs explique ce comportement incitatif.

La position de l'UFC-Que Choisir est claire : compte tenu des nombreuses exclusions dont elles font l'objet, ces extensions de garantie ne présentent pas d'intérêt pour le consommateur (autre que psychologique).

René Barraud

Source UFC-Que Choisir

Faites jouer les garanties légales de conformité

La loi de 2014 a porté de 6 mois à 2 ans le délai pendant lequel le consommateur peut demander le remplacement d'un produit défectueux ou sa réparation, sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la vente. C'est au vendeur de prouver le contraire et il ne peut se défaire sur le fabricant pour s'exonérer de sa responsabilité.

Garantie légale de vices cachés

Elle s'applique pour des défauts non apparents lors de la vente et le consommateur peut la faire jouer dans les 2 ans qui suivent sa découverte. Par contre c'est à lui qu'il appartient de prouver l'existence du vice caché. Sa mise en œuvre suppose un enjeu financier conséquent et nécessite bien souvent une expertise.

Ce que dit la loi

L'article 6 de la loi du 17 mars 2014 a réaffirmé les obligations d'information du commerçant préalablement à la vente, conduisant à une réécriture de l'article L 114-4 du code de la consommation :

« Le fabricant... de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché.

Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien.

Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant... fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus ».

Tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative de 3 000 € pour une personne physique et de 15 000 € pour une personne morale.

Synthèse des résultats nationaux

ENSEIGNES SPÉCIALISÉES

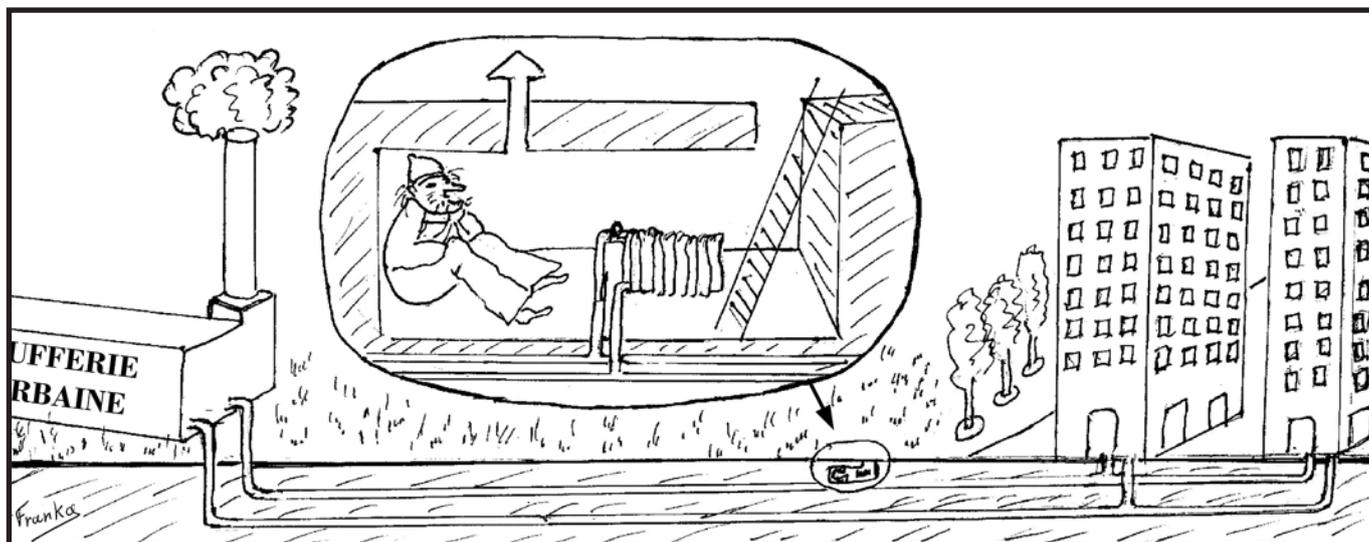
Pièces détachées				Garanties et extension			
Enseigne	Note globale	Affichage des pièces détachées	Information vendeurs sur les pièces détachées	Affichage des garanties	Mention des garanties légales	Information vendeurs sur les garanties	Clarté des conseils
BOULANGER	11,9	😊	😊😊😊	😊😊😊	😞	😞😞	😊😊
BUT	11,9	😊😊	😊	😊😊	😞	😞😞	😊😊
PRO&CIE	11,1	😊	😊😊😊	😊😊	😞	😞😞	😊😊
FNAC	10,7	😊	😊	😊😊	😞😞	😞	😊😊
CONFORAMA	10,3	😞	😊	😊😊😊	😞	😞	😊😊
DARTY	9,9	😊😊	😊😊	😞	😞	😞	😊😊
ESPACE U	8,9	😞😞	😊😊	😊😊😊	😞	😞😞	😊
GITEM	8,7	😞	😊😊	😊	😞	😞😞	😊😊
EXPERT	8,2	😞	😊😊	😞	😞	😞😞	😊😊
GROUPE DIGITAL	6,3	😞	😊	😞😞	😞😞	😞	😊

HYPERMARCHÉS

Pièces détachées				Garanties et extension			
Enseigne	Note globale	Affichage des pièces détachées	Information vendeurs sur les pièces détachées	Affichage des garanties	Mention des garanties légales	Information vendeurs sur les garanties	Clarté des conseils
CORA	10,0	😊	😊😊	😊😊	😞	😞😞	😊😊
E.LECLERC	9,4	😞😞	😊😊	😊😊😊	😞	😞😞	😊
CARREFOUR	8,5	😞😞	😊	😊😊😊	😞😞	😞😞	😊😊
AUCHAN	8,3	😞😞	😊😊	😊😊	😞	😞😞	😊😊
SUPER U	7,7	😞	😊	😊	😊😊	😞😞	😊
GÉANT CASINO	7,5	😞	😞	😊😊	😊	😞😞	😞

Légende : Très bon 😊😊😊 | Bon 😊😊 | Moyen 😊 | Médiocre 😞 | Mauvais 😞😞

Chauffage urbain en Métropole : développement ambitieux



Beaucoup d'habitants du Grand Lyon ne savent pas qu'une partie importante des logements collectifs, qu'ils soient gérés par des bailleurs sociaux ou par des copropriétés, est chauffée par branchements sur un réseau souterrain d'eau chaude sous pression alimenté par plusieurs usines de production de chaleur.

Cette formule, déjà très ancienne, reprend aujourd'hui de l'intérêt, dans le cadre du débat général sur l'énergie, par ses aspects très favorables en matières économique et écologique.

La métropole de Lyon, après une situation figée depuis quelques années par des difficultés administratives et juridiques, vient en ce début 2017 d'en relancer le développement.

Un plan ambitieux de la métropole sera porté, dans le cadre d'une nouvelle délégation de service public de 25 ans, par ELM, une filiale spécialement créée par Dalkia, opérateur national.

Quelques éléments sur les principaux objectifs, pour faire simple :

Réseau : il sera doublé en linéaire (162 km annoncés), et permettra de relier entre eux des réseaux existants sur Bron, Lyon, Vaulx-en-Velin, Villeurbanne pour la performance et la sécurité.

Abonnés : multiplication par 2,8 du nombre d'équivalents-logements, soit 82 000 à terme.

Nouveaux moyens de production de chaleur :

Construction d'une centrale mixte bois gaz dans le quartier de Surville à Lyon 7e, d'une centrale gaz dans le quartier Carré de Soie, à Vaulx-en-Velin et Villeurbanne, et d'un stockage d'eau chaude de 1 200 m³ rue du professeur Beauvisage à Lyon 8e. Renforcement et modernisation des chaufferies gaz de Bron et du site de cogénération Einstein à Vénissieux.

Arrêt programmé de la production de chaleur de la centrale Lafayette à Lyon 3e, et démolition de la cheminée.

Pour mémoire, la plus grosse unité de production de chaleur, l'usine d'incinération des ordures ménagères de Gerland à Lyon 7e (appelée aussi UVE : unité de valorisation énergétique), gérée directement par la métropole, sera également modernisée en parallèle.

Mix d'énergies

Mix d'énergies : mesuré par le taux d'EnR&R (énergies renouvelables et de récupération).

Actuellement déjà à plus de 50 %, du fait de la production de l'UVE, il sera amélioré par l'apport de la centrale à bois, malgré le développement en volume (62 % garantis à terme). L'intérêt, outre écologique, en est que la TVA sur l'énergie est réduite à 5,5 % au lieu de 20 % sur les autres énergies.

Tarifs : pour le consommateur final de chaleur, le prix TTC de l'énergie facturée (mesurée pour un logement social type) sera en principe, par construction, inférieur de 16 % à celui qui correspond à la formule classique la plus économique connue, la chaudière à gaz à condensation.

En guise de commentaire, on peut dire que cette formule d'énergie distribuée, plutôt sympathique sur nombre d'aspects, correspond néanmoins à des investissements et à des coûts d'entretien très lourds, tant en moyens de production qu'en réseaux. Il est certain que sa généralisation n'est pas envisageable, pour des raisons financières, mais aussi purement techniques. Pour compléter cette information, il est à signaler que la nouvelle société ELM couvre également par contrat la distribution d'eau glacée pour climatisation centralisée, et qu'un important plan de développement est aussi prévu.

Jean-Pierre Rochette
Janvier 2017

Les moyens de paiement

Les moyens de paiement permettent d'utiliser l'argent que l'on détient en compte de dépôt ou en espèces pour régler ses dépenses et ses dettes ; ils sont également utilisés pour des opérations qui ne sont pas véritablement des paiements comme les dons, les virements entre comptes d'un même titulaire ou les chèques de dépôt de garantie non débités.

On trouvera dans cet article des éléments d'information sur quelques modes de règlement parmi les plus courants et sur leur utilisation.

Les paiements en espèces

Il s'agit des règlements en pièces ou en billets libellés en euros, monnaie ayant cours légal en France mais aussi dans 18 autres États membres de l'Union européenne (Eurogroup) ainsi que dans quelques autres États européens plus petits comme Andorre et Monaco.

La proportion des transactions payées en espèces est de l'ordre de 55 % en France ; elle est plus faible qu'en Italie (89 %), en Allemagne (75 %) et au Royaume-Uni (60 %).

Pour autant, les espèces ne représentent que moins de 5 % du montant total des transactions en valeur. En effet, les Français ne les utilisent que pour des achats dont le montant est faible et préfèrent d'autres moyens de paiement dès que la somme à régler croît.

À noter que le paiement d'un bien ou d'un service d'un montant supérieur à 1 000 € ne peut pas être effectué en espèces ; il en est de même pour le paiement des impôts, en se rendant au centre des impôts, dès lors que leur montant excède 300 €.

À noter aussi que les commerçants ou les prestataires de services ne sont pas tenus de rendre la monnaie et peuvent donc exiger de leurs clients qui règlent en espèces qu'ils disposent du montant exact de la somme à payer.

Les paiements scripturaux

Cette expression un peu technique recouvre les moyens de paiement permettant de régler des achats et des factures sans manipuler d'argent. La monnaie scripturale circule par un simple jeu d'écritures entre les comptes de dépôts à vue ouverts auprès des établissements financiers, par l'intermédiaire d'instruments interbancaires de paiement scripturaux que sont la carte bancaire, le chèque, le prélèvement, le titre interbancaire de paiement (TIP SEPA¹) et le virement ; un compte est débité par le débit d'un autre compte.

Le marché des paiements scripturaux est en constante progression : plus de 19 milliards d'opérations en France en 2014 pour un montant total de 28 500 milliards d'euros.

La carte bancaire reste l'instrument de paiement le plus utilisé en France : 81 millions de cartes ; 50 % des paiements en 2014

pour un montant de 445 milliards d'euros soit en moyenne 47 € par paiement ; progression moyenne de 8 % par an depuis 2000 ; taux de fraude de 0,040 % en diminution de plus de 7 % par rapport à 2014.

Le paiement sans contact progresse : 235 millions de transactions en 2015 pour un montant de 2,5 milliards d'euros, soit un panier moyen de 10,20 €, auprès des 355 000 commerçants acceptant ce mode de paiement ; taux de fraude de 0,019 % ayant pour origine essentiellement le vol ou la perte de la carte.

Les retraits par carte progressent en volume de 1,8 % en 2014 par rapport à l'année précédente : 1,5 milliards de retraits en un an pour un montant de 124,6 milliards d'euros, effectués dans les 58 500 distributeurs automatiques (montant moyen de 81 € par retrait).

Les paiements en ligne ont augmenté en 2015 de 14,3 % sur un an : 835 millions de transactions et 65 milliards d'euros dépensés.

Le chèque poursuit son repli au profit des moyens de paiement électronique. Son utilisation baisse en effet régulièrement : recul de 5 % en volume en 2014 par rapport à l'année précédente pour atteindre 2,5 milliards de transactions soit 13 % des paiements scripturaux, et recul de 8 % en valeur pour un montant total de 1 220 milliards d'euros. La France reste toutefois de loin le pays qui utilise le plus le chèque et représente 68 % des chèques émis dans l'Union européenne.

Les prélèvements enregistrent une baisse de volumes échangés de 2 % en 2014 ; leur montant moyen s'établit à 280 € par opération. Ils se composent essentiellement du prélèvement SEPA.

Le nombre de virements réalisés continue de progresser avec une hausse de 7 % par rapport à 2013 pour atteindre 3,5 milliards de transactions ; le montant moyen est évalué à près de 1 870 € par opération.

La monnaie électronique

La monnaie électronique est une valeur monétaire stockée sous une forme électronique, y compris magnétique, par exemple à distance sur un serveur (un compte en ligne) ou sur un support électronique (la puce d'un téléphone mobile) non lié à un compte bancaire (carte bancaire prépayée, carte cadeau d'une enseigne commerciale, porte-monnaie électronique...).

Elle a vu ses montants échangés doubler en 2014 pour atteindre 240 millions d'euros ; elle reste utilisée pour des opérations de montants très faibles (4,6 euros en moyenne par paiement) et est reconnue pour sa simplicité et sa rapidité d'utilisation.



¹SEPA : Single Euro Payments Area (en français : espace unique de paiement en euros)

Petit guide pour des économies de chauffage, dans une maison individuelle

En France, de très importantes économies de chauffage pourraient être faites dans nos habitations ; le principal frein à cette évolution est le coût des travaux à entreprendre pour y parvenir face aux économies annuelles qui en découleraient, compte tenu du prix actuel de l'énergie.



Isolation d'une maison individuelle

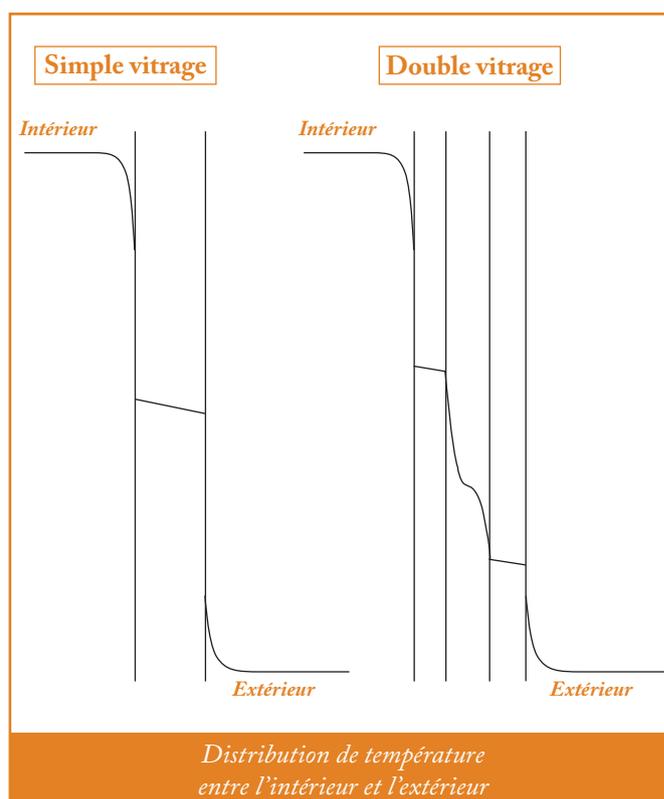
Les déperditions de chaleur au travers d'une paroi de l'intérieur vers l'extérieur se font selon deux processus différents : la conduction (transfert de chaleur au travers du matériau des murs ou des vitres), et la convection (barrière thermique lors du passage du mur ou de la vitre à l'air ambiant).

Un troisième type de transfert de chaleur, le rayonnement, reste négligeable dans ce domaine.

Isolation des fenêtres : une simple et unique paroi de verre n'offre qu'une résistance minimale au passage de la chaleur, en conséquence les fenêtres à simples vitrages sont très peu isolantes. Le principe du double vitrage consiste à intercaler entre 2 lames de verre – peu isolantes – une lame d'air, matière beaucoup plus isolante qui limite beaucoup les déperditions de chaleur.

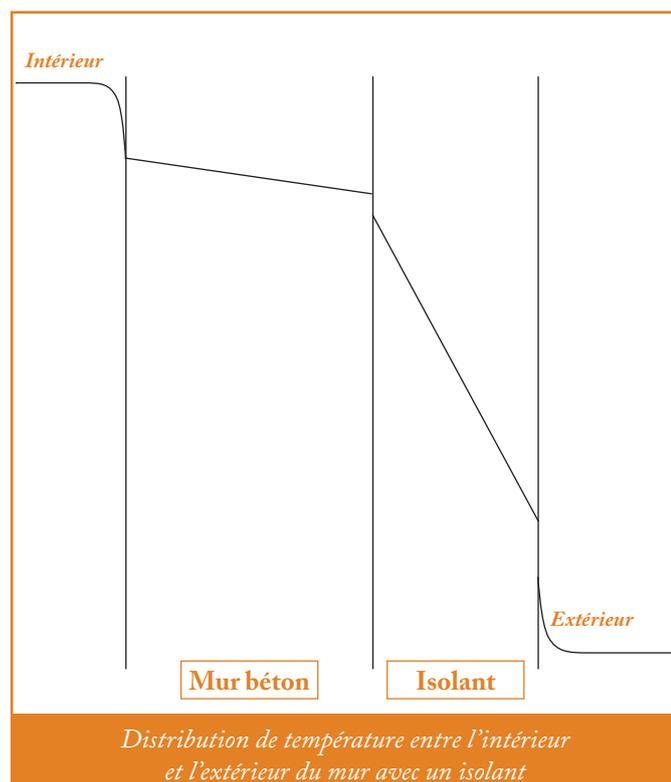
De plus, la lame d'air située entre les parois de verre constitue une résistance thermique par conduction.

Isolation du toit : l'air chaud ayant une forte propension à monter et à transmettre la chaleur aux plafonds, la partie supérieure de la maison doit être bien isolée ; si vous avez des combles non aménagés, c'est facile, il suffit de mettre sur le plafond une couche épaisse d'isolant (laine de verre ou flochage par exemple). Si vous avez des pièces de grande hauteur de pla-



fond donnant directement au toit (installation en mezzanine par exemple), vous avez en partie haute une température très sensiblement supérieure à celle du bas de la pièce et comme la quantité de chaleur sortante est proportionnelle à la différence de température entre l'air intérieur et l'air extérieur, il est alors particulièrement essentiel de très bien isoler le toit.

Isolation des murs : elle s'obtient par une couche épaisse d'isolant, soit à l'intérieur, soit à l'extérieur.



Ventilation de la maison

Pour éviter que l'air chaud ne sorte de la maison, cette dernière devrait être étanche. Comme pour des raisons d'hygiène et de condensation elle ne peut pas l'être, il faut gérer les quantités d'air froid entrant et d'air chaud sortant. Cela peut s'obtenir grâce à des entrées d'air calibrées et à un système d'extraction d'air (VMC : ventilation mécanique contrôlée).

Une amélioration au système consiste à installer un échangeur qui récupère la chaleur de l'air sortant et la transfère à l'air entrant (VMC double flux). On trouve ce dispositif dans le commerce.

Programmation du chauffage

On n'a pas besoin de chauffer autant la nuit que le jour, et l'on peut limiter le chauffage lorsque l'on est absent de la maison. Quelle que soit l'énergie de chauffage, un programmeur est une source d'économie.

Panneaux solaires

Des capteurs solaires par panneaux thermiques à circulation d'eau chaude peuvent alimenter un chauffage central ou un cumulus. C'est de l'énergie presque gratuite.

Pompes à chaleur

En hiver, la pompe à chaleur récupère les calories contenues dans l'air ou le sous-sol du terrain avoisinant. À noter que la chaleur restituée est nettement supérieure à l'énergie électrique consommée par la pompe. Ces équipements sont en général réversibles, c'est-à-dire qu'ils peuvent se transformer en climatisation pendant la saison chaude.

Il convient, pour chacune de ces sources d'économie d'énergie, d'en évaluer le retour sur investissement. Ce n'est pas aisé, il faut être vigilant et s'entourer de professionnels de bonne notoriété afin de ne pas engager des frais peu en rapport avec les gains attendus.

Maison bio-climatique

La maison peut être conçue au départ pour bénéficier au maximum des rayons du soleil : orientation favorable, utilisation de larges baies vitrées sur les parois ensoleillées, isolation particulièrement soignée des parois à l'ombre. Dans une moindre mesure, une véranda avec de grandes baies vitrées en communication avec les pièces à vivre peut à la mi-saison y transférer de la chaleur, si l'on ouvre ces baies les jours d'ensoleillement. C'est de toute façon un élément de confort thermique appréciable.

Image thermique de l'habitation

Un diagnostic effectué à l'aide d'une caméra thermique permet de situer les surfaces les moins isolantes à traiter en priorité.



Jacques Reynaud

Maîtriser votre facture d'électricité



Depuis quelque temps, on vous incite à réfléchir à l'opportunité de changer de fournisseur d'électricité : ERDF, devenu Enedis, simple changement de nom destiné à éviter l'amalgame avec le fournisseur historique EDF, gère l'acheminement du courant jusqu'à votre compteur (y compris celui-ci, Linky ou non). Ensuite les électrons qui passent dans vos fils sont vendus par une foule de sociétés nouvelles et EDF n'en est plus qu'une parmi d'autres. Pour vous y retrouver, le site du médiateur de l'énergie <http://www.energie-info.fr/> est une référence très utile : vous trouverez par exemple en un clic sur <http://calculettes.energie-info.fr/pratique/liste-des-fournisseurs> la liste (impressionnante) des fournisseurs chez qui vous pouvez souscrire, il suffit de donner le nom de la commune. Par exemple à Saint-Martin-en-Haut, 16 fournisseurs sont à votre disposition mais 34 à Saint-Genis-Laval !

Qui choisir ? Sur internet, plusieurs sites (par exemple, jechange.fr) sont à votre disposition mais si nous restons sur celui du médiateur <http://comparateur-offres.energie-info.fr/comparateur-offres-electricite-gaz-naturel/offerAction!searchEligibleOffers.action>, il suffit encore une fois d'indiquer sa commune de résidence puis sa consommation annuelle : vous pouvez dans un premier temps mettre un nombre quelconque, 10 000 kWh par exemple, le pourcentage en plus ou en moins par rapport au tarif réglementé d'EDF vous donnera déjà une idée de l'intérêt de pousser plus loin l'investigation.

Autre point qui mérite toute votre attention : lorsque vous avez emménagé dans votre logement, vous avez fait le choix d'une puissance de compteur ainsi que d'une option tarifaire : tarif de base ou tarif heures pleines/heures creuses (HP/HC) :

- tarif de base : le prix du kWh est le même toute la journée ;
- tarif HP/HC : le tarif des heures pleines (HP) est plus élevé que le tarif de base et le tarif des heures creuses (HC) est plus bas. La location du compteur est également plus élevée.

Ces deux possibilités sont maintenues chez tous les fournisseurs.

À l'origine, EDF a mis en place cette option pour lui permettre de vendre à tarif plus bas l'électricité produite et non stockable lorsque l'activité économique est peu demandeuse, ce qui dépend des heures et des régions. Mais le succès de cette offre a

dépassé son objectif et il a fallu, pour y faire face, étaler sur 24 h les plages creuses.

Dans chaque commune il peut y avoir différentes plages horaires pendant lesquelles s'appliquent ces huit heures minorées, mais vous ne pouvez pas les choisir ! Elles sont attribuées par Enedis au moment de la souscription. Allez sur <http://www.enedis.fr/classes-temporelles> et vous en trouverez l'éventail disponible sur votre commune. Quoi qu'il en soit, si vous êtes resté chez EDF la plage qui vous concerne figure en haut de page au verso de votre facture, sinon, votre nouveau fournisseur est l'interlocuteur à questionner. Il est essentiel de tenir compte de ces horaires pour lancer le lave-linge ou la machine à laver la vaisselle. Mais est-ce toujours pratique ?

De plus l'intérêt de cet abonnement est très incertain. On vous dit au moment du choix que dès qu'on a un cumulus qui produit de l'eau chaude, il est indiscutable que le tarif modulé s'impose : faites le calcul, vous serez surpris... Tout dépend du nombre d'appareils qui fonctionnent en HC, il faut qu'au moins 37 % de la consommation soit réalisée dans ces créneaux horaires pour rentabiliser ce choix. Voir <http://calculettes.energie-info.fr/calculettes/meilleure-option-tarifaire>.

Attention, si vous demandez à changer de type d'abonnement, c'est votre fournisseur qu'il faut contacter et c'est le gestionnaire du réseau, Enedis, qui opérera et vous facturera entre 37 et 66 €, à raison d'une seule demande par an.

Autre piste pour réduire votre facture : bien cibler la puissance du compteur (3, 6, 9, 12 ou 15 kVA), et ne payer que pour ce dont vous avez besoin. Surtout si le choix de la puissance a été fait 10, 15, 20... ans auparavant ! Avec le développement d'appareils électroménagers plus économes, l'abandon des ampoules halogènes, et aussi peut-être la modification de la cellule familiale (enfants qui quittent le foyer par exemple), il peut être possible de changer de catégorie sans risque de coupure d'électricité. Pour vous en assurer, il faut contacter le fournisseur d'énergie qui dispose normalement de vos pics de consommation sur les derniers mois. Si les dépassements sont occasionnels, et à condition d'accepter de ne pas faire fonctionner simultanément lave-linge, lave-vaisselle, four, plaques de cuisson et fer à repasser (ce qui peut être réalisé de façon automatique grâce à l'installation de relais délesteurs), vous pouvez passer à une puissance inférieure moins coûteuse. La 1ère année est blanche car le changement de puissance a un coût, mais ensuite des économies, modestes certes mais durables, sont à la clé.

Voilà de quoi vous permettre de réfléchir à l'opportunité de modifier vos habitudes en matière de fournisseur d'électricité. L'UFC-Que Choisir a organisé l'an passé une souscription qui a permis à 280 000 personnes de s'abonner à un tarif très intéressant chez Lampiris : celui-ci a proposé une baisse de 23 % par rapport au tarif réglementé de l'électricité pour un an. Cette opération est close mais elle sera renouvelée cette année : consultez régulièrement le site quechoisir.org cet été pour en être informé.

Dominique Reynaud & Chantal Roleau

Photovoltaïque : qui veut retomber dans le panneau ?

Après la grande vague des litiges qui nous étaient soumis par des particuliers, liés aux promesses mensongères de rendement ou d'économies d'énergie, aux méthodes commerciales déloyales pour arracher des commandes et placer des crédits, un calme relatif régnait depuis deux ans, suite à :

- la suppression des crédits d'impôts, arguments classiques des vendeurs ;
- la baisse importante des prix de revente à EDF, de 0,60 à 0,24 €/kWh en 7 ans ;
- la méfiance des clients, après tous les témoignages négatifs repris par les media ;
- plusieurs condamnations de vendeurs et d'organismes de financement ;
- la disparition (avec la caisse) d'un grand nombre de sociétés commerciales éphémères.

Mais il y avait là un business juteux, de 10 000 à 20 000 € par commande, que certains nostalgiques étaient prêts à reprendre, pour autant que de nouvelles technologies fournissent des arguments.

On a pu repérer, ces derniers mois, une recrudescence de ce business, s'appuyant entre autres sur deux démarches bien particulières, ciblées sur d'anciens clients et les personnes âgées. Elles sont menées par des commerciaux sans scrupules acteurs de la première vague, qui comptent bien en remettre une couche s'ils en ont l'occasion.

Leurs nouveaux arguments ?

Les micro-onduleurs : cela consiste à modifier les installations existantes en remplaçant l'onduleur central par des petits onduleurs répartis (un pour un ou deux panneaux, au lieu d'un seul pour l'ensemble de l'installation).

Le principal avantage est qu'en cas de défaillance ou d'ombre portée sur un panneau, les autres continuent à produire, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Argument technique recevable, mais les dysfonctionnements constatés sont en fait assez rares sur les anciennes installations, et des travaux relativement importants de recâblage sont à prévoir, avec quelques nouveaux risques.

Argument financier probablement très gonflé, puisque les augmentations de production annoncées vont jusqu'à 30 ou 40 % — un miracle ! — pour un investissement supplémentaire tarifé de 8 000 à 10 000 €, très exagéré dans la plupart des cas.

L'intérêt est donc loin d'être évident (pour le client, tout au moins...).

L'auto-consommation : l'idée simple qui porte cette notion est que, si on consomme directement les kWh que l'on produit, et qu'on les considère comme gratuits, on n'aurait pas besoin de les acheter à un fournisseur d'électricité, donc de payer tous les coûts du réseau électrique, ainsi que les contributions et taxes proportionnelles à la consommation. On ne paierait donc que ce que l'on ne produirait pas.

Mais ce n'est pas aussi simple :

- d'abord, la production maximale photovoltaïque ne correspond pas en général, pour un particulier, aux moments de la journée où il consomme le plus (soleil à midi, besoins le soir...). Sans une sérieuse modification des habitudes, on estime que la consommation directe est de 15 à 20 % de la production. Le reste retourne obligatoirement au réseau, dans la plupart des cas gratuitement ;
- bien sûr, il est possible de stocker l'énergie dans des batteries. Mais, ne devant jamais être trop déchargées, elles nécessitent des grosses capacités, coûtent très cher, et ne sont pas éternelles, loin de là ! Elles ne sont recommandées qu'en cas de bâtiment non relié au réseau.

Sur la base d'argumentaires tronqués, des clients de bonne foi ont à nouveau craqué, et, même sans batteries, ont été convaincus d'investir à nouveau 10 000 à 15 000 € dans une modification ou une extension de leur installation. Et on a vu pire ! En tout cas, opération rarement gagnante, pour ne pas dire mieux...

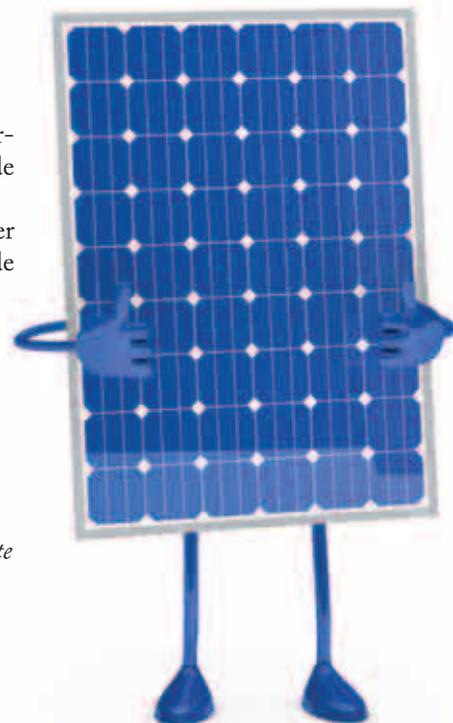
Nos avis restent les mêmes

- L'électricité photovoltaïque est sur le principe respectable en soi, pour des raisons évidentes d'absence de pollution directe, et de décentralisation des productions.
- La fiabilité actuelle des équipements est plutôt bonne. Les productivités des panneaux peuvent encore progresser sensiblement, à prix égal. Le stockage de l'énergie, dans des conditions économiques acceptables, qui serait une évolution notoire, n'est cependant pas encore résolu.
- Mais, quoi qu'on en dise, ces dispositifs sont actuellement très difficiles, sinon impossibles à amortir financièrement pour les particuliers, malgré des prix de revente encore très subventionnés...

Nos conseils aussi

Méfiez-vous des démarcheurs et autres vendeurs de miracles énergétiques ! Ne signez rien le premier jour, et prenez le temps de réfléchir.

Jean-Pierre Rochette





Aller en justice : un risque ?

Lorsqu'un adhérent nous soumet son litige avec un professionnel, nous lui indiquons clairement, dès le départ, que l'UFC-Que Choisir privilégie les actions amiables.

Nous l'aidons à rédiger les courriers de réclamation qui constitueront la base de son dossier, nous envoyons nous-mêmes en son nom des courriers plus argumentés, si nécessaire, nous relançons s'il le faut par tous moyens directs, mais toujours dans une perspective de solution amiable.

Le cas échéant, nous tentons avec lui le recours à une médiation officielle, si elle est en place dans le domaine d'activité. Acceptée par les deux parties, elle peut déboucher sur une proposition de solution honorable, dans un délai théorique de 3 mois, sans hypothéquer l'avenir.

Cependant, il arrive que la situation ne se débloque pas, soit parce que le professionnel maintient son point de vue et ne veut pas transiger, soit parce que ses propositions ne sont pas à la hauteur des espérances de l'adhérent, soit parce que ce dernier refuse toute forme de compromis, et tient absolument à aller devant un juge, convaincu qu'il a raison, et en invoquant une question de principe.

Dans certains cas, nous ne pouvons qu'admettre que la voie amiable est bouchée, et nous passons la main, n'ayant pratiquement pas de possibilité d'assister notre adhérent en justice. Il devra agir seul ou avec l'aide d'un avocat, en fonction de l'importance de son préjudice.

Si nous estimons que la démarche est « jouable », c'est-à-dire si ses arguments paraissent juridiquement valables, nous attirons cependant son attention sur quelques points importants.

- Le temps de la justice est un temps long : entre le premier contact avec un avocat et une première audience, il peut s'écouler quelques longs mois. Il n'est pas rare, y compris dans des affaires de consommation, de connaître de nombreux rebondissements, reports et autres demandes complémentaires d'expertise, et de devoir attendre 4 ou

5 ans avant un jugement exécutoire ! Bien souvent, les contextes, 5 ans après, auront changé !

- Le passage par la case justice est cher. Les honoraires d'avocat sont très vite importants, les frais annexes aussi, surtout si la partie adverse a intérêt à faire durer, et il y a mille façons de le faire.

Bien sûr, il est possible d'en réduire le coût net :

- l'aide juridictionnelle proposée par l'État, plafonnée en fonction des niveaux de revenus, peut aider, mais elle ne couvre pratiquement jamais les dépenses,
- une assurance de protection juridique (si on en a une, car elle n'est pas obligatoire...) peut également aider, en prenant en charge éventuellement une partie des frais d'avocat et d'expertise.

Dans l'hypothèse où l'on gagne son procès, si l'avocat a demandé le remboursement des frais engagés, la partie adverse pourra être condamnée à les payer, pour tout ou partie. Encore faut-il que la dite partie adverse soit encore existante et solvable !

Souvent, le rapport résultat net réel par rapport aux coûts est décevant...

- On n'est jamais sûr de gagner, même si on a raison. Cela peut paraître choquant, mais c'est la stricte vérité.

Quelques explications :

Il existe très souvent, devant un tribunal, un déséquilibre notoire entre les parties, c'est pourquoi nous conseillons, dès le niveau première instance, de prendre un bon avocat – sauf lorsque l'enjeu financier est peu important et qu'il n'y a pas d'obligation légale de se faire représenter par un avocat – qui puisse faire le pendant à un ou plusieurs avocats spécialisés, mandatés par le professionnel, fins connaisseurs des arcanes des procédures, des jurisprudences, et connaissant les meilleurs arguments susceptibles d'impressionner un juge.

Des éléments non prévus peuvent aussi annuler tous les efforts engagés : délais de prescription ou d'appel dépassés, expertises mises à mal, par exemple.

Si un juge est censé être impartial, il a cependant sa propre opinion, et peut être plus ou moins sensibilisé par des

problèmes liés à la consommation, et les comportements des parties à l'audience. Il y aura toujours une part d'aléatoire, y compris dans la fixation des préjudices.

Ces observations ne doivent pas être perçues comme destinées à refroidir toute victime de professionnels indélicats, et de la dissuader d'entreprendre une action judiciaire.

Une justice efficace est nécessaire dans un pays. C'est l'une des missions régaliennes de l'État.

La France est certainement en Europe la plus fournie en quantité de lois, décrets, règlements, codes et autres arrêtés organisant la vie sociale, sur lesquels le monde judiciaire peut asseoir ses argumentations. Peut-être même y en a-t-il trop ?

Mais il faut bien reconnaître que la justice française manque cruellement de moyens de terrain, en matière de personnel, de matériel, et que son organisation, malgré tous les efforts faits, influe terriblement sur les délais et la qualité de sa production.

Sait-on que le nombre de juges par 100 000 habitants est de 10 en France et apparemment de plus de 20 en moyenne européenne ?

Sait-on que le délai moyen pour traiter une affaire civile est de près d'un an ? Qu'il faut, dans certaines juridictions, compter jusqu'à 18 mois de délai d'audience ?

D'importantes réformes sont promises et ajournées, depuis très longtemps. Elles relèvent essentiellement de décisions politiques, et aussi de leurs applications concrètes.

Probablement passeront-elles, si elles deviennent effectivement prioritaires, par moins de facilités d'accès à la justice – on s'y oriente souvent trop facilement, à l'instar des services d'urgence des hôpitaux, mais sans l'urgence – au profit de méthodes alternatives extra-judiciaires plus simples et plus rapides ?

Mais c'est une autre affaire.

En conclusion, l'UFC-Que Choisir, dans sa mission et ses méthodes de défense du consommateur, a certainement encore du pain sur la planche !

Jean-Pierre Rochette

Êtes-vous l'heureux bénéficiaire ?

Trois compagnies d'assurance ont été lourdement sanctionnées en 2014 pour ne pas avoir recherché activement les bénéficiaires de contrats d'assurance-vie non réclamés. Dernière en date : Allianz Vie. Près de 3 milliards d'euros dormiraient ainsi indûment dans les caisses des compagnies d'assurance en France. Alors, comment savoir si un assureur détient des capitaux qui devraient vous revenir ?

Après Cardif, filiale de BNP Paribas, qui a écopé d'une amende de 10 millions d'euros, puis CNP Assurances sanctionné à hauteur de 40 millions, c'est Allianz Vie qui vient de se voir infliger une amende de 50 millions d'euros par l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), le régulateur de l'assurance. Motif commun : ces 3 compagnies n'ont pas effectué suffisamment de recherches pour identifier les bénéficiaires de contrats d'assurance vie dits «non réclamés». La loi oblige les organismes (banques, institutions de prévoyance, mutuelles, sociétés d'assurance, etc.) à informer chaque année leurs assurés sur la valeur de leur contrat, quel qu'en soit le montant. Lorsqu'un contrat comporte une date d'échéance, ils doivent adresser un relevé d'information spécifique un mois avant le terme, puis un an après le terme (pour les contrats échus non réglés) rappelant la date de terme du contrat et le fait que le capital ne se revalorise plus à compter de l'échéance.



Elle oblige également les assureurs à plus de transparence en rendant publics chaque année le nombre de contrats non réclamés ainsi que les montants correspondants. En juillet 2013, la Cour des comptes avait estimé que le cumul des capitaux sur ces contrats non réclamés s'élevait à la bagatelle de 2,76 milliards d'euros. Pour savoir si vous êtes bénéficiaire d'un contrat non réclamé, donc si vous avez droit à une partie de ce pactole de 2,76 milliards d'euros, une seule démarche possible : rendez-vous sur le site <https://ciclade.caissedesdepots.fr> et suivez les instructions.

Alain Badel

Médiateur automobile

Si vous avez un problème avec un constructeur, un garagiste ou un vendeur de voitures, après vous être adressé au service clients de la société concernée ou à l'artisan, vous pouvez saisir le médiateur des professions automobiles.

Cela permet à tous ceux qui ont des litiges avec des concessionnaires, des garages, des marchands de voitures mais aussi des centres de contrôle technique, des vendeurs de pièces détachées d'avoir un contact plus rapide pour résoudre leurs problèmes.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) vient de valider le processus de médiation mis en place par le CNPA (Conseil national des professions de l'automobile).

Conséquence de cette validation : le médiateur du CNPA est désormais officiellement inscrit sur la liste des médiateurs français habilités à traiter des litiges de consommation dans la filière automobile, et peut même intervenir auprès des professionnels de l'automobile non-adhérents à cet organisme.

Le médiateur du CNPA est compétent pour tout litige opposant un client consommateur à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, à l'exclusion de ceux impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules. Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur aide les parties qui l'ont saisi à rechercher une solution dans le cadre de débats strictement confidentiels, sauf si elles en conviennent autrement.

Adresse postale :
Médiateur automobile CNPA Rhône – Alpes
 60 avenue Jean Mermoz 69372 LYON Cedex 08
 Tél. : 04 72 78 89 30
 Fax : 04 72 78 89 39
 E-mail: info.rhone-alpes@cnpa.fr

Par ailleurs, un site internet spécifique à destination des consommateurs complète le dispositif ainsi mis en place. Le médiateur du CNPA peut être saisi directement en ligne par les consommateurs à l'adresse <https://ciclade.caissedesdepots.fr>

Alain Badel

Question de Monsieur Jean-Claude B. de Lyon

« On m'a volé mon appareil photo dans ma chambre d'hôtel. L'hôtelier refuse de m'indemniser. En a-t-il le droit ? »

Notre réponse



L'hôtelier est présumé responsable du vol des biens appartenant aux clients de son établissement. La loi a fixé un plafond d'indemnisation, mais vous devrez prouver que la faute ne vous incombe pas.

En pratique :

- conservez votre note d'hôtel et déposez plainte auprès de la gendarmerie ou de la police ;
 - adressez un courrier recommandé avec accusé de réception à l'hôtelier le mettant en demeure de vous dédommager et de vous indiquer les coordonnées de son assureur. En cas de refus, vous pouvez faire appel au médiateur Tourisme-Voyages par courrier : BP 80303 - 75823 Paris cedex 17 ou sur le site <http://www.mtv.travel>.
- À défaut d'accord, vous pourrez saisir le juge civil compétent. ■

Question de Madame Simone V. de Genay

« Nous avons 3 enfants dont un en fauteuil roulant. Nous souhaitons déjeuner au restaurant mais le patron a refusé de nous recevoir prétextant que la salle à manger était trop petite ! Est-ce légal ? »

Notre réponse

Un professionnel qui refuse l'accès de son établissement à un handicapé se rend coupable de discrimination (article 225-1 du code pénal).

L'auteur de ce délit risque 3 ans d'emprisonnement et/ou une amende de 45 000 €.

Il ne peut pas non plus refuser qui que ce soit en raison de sa religion, de sa race, de ses mœurs, pas plus qu'à cause de la présence de jeunes enfants. ■

Erratum

Une coquille s'est glissée page 11 du PCA n°151 de mars 2017.

Dans l'article « Courrier des consommateurs – Question de Monsieur Gilbert B. de Lyon » il faut lire reclamationsemce@quechoisir.org au lieu de reclamationsmce@quechoisir.org.

Nous vous prions de nous en excuser.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Soumia M. de Rillieux-la-Pape a commandé sur le site internet AccroDesign un meuble en kit d'une valeur de 359 €, dont seulement 2 colis sur 3 lui sont livrés. Malgré de nombreuses demandes par téléphone et par mail pour demander la livraison du colis manquant au fournisseur, ce dernier se contente de réitérer des promesses de livraison rapide sans suite.

Suite à l'intervention de l'association, mettant le vendeur en demeure de livrer sous 10 jours le complément du meuble, ou de procéder à la résolution de la commande, à son remboursement, et à la reprise des 2 paquets déjà livrés, Mme M. a enfin reçu le 3e colis.

■ Mme Nadine S. de Caluire-et-Cuire a reçu en cadeau de Noël un coffret Smartbox « 3 jours de bien être - 170 séjours », comportant 2 nuits avec petits-déjeuners pour 2 personnes dans un choix de 170 hôtels, demeures ou maisons d'hôtes avec accès à l'espace détente pour un montant de 199,90 €. Mais lors de 5 tentatives de réservation, Mme S. se heurte auprès des établissements contactés à des refus fondés sur « Je ne prends plus de clients Smartbox car je ne suis pas payé », « La chambre réservée aux clients Smartbox ne sera pas disponible avant septembre, mais nous pouvons vous accueillir tout de suite avec supplément », « Bien que notre établissement figure toujours sur la liste Smartbox, nous avons demandé à être retirés de cette liste car nous ne travaillons plus avec cette société », « Pour les clients smartbox nous demandons un supplément de 15 € par jour », « Vous devrez partager la salle de bains avec les occupants d'une autre chambre »... Désenchantée par ces réponses Mme S. demande le remboursement de son coffret, mais se voit opposer un refus.

Suite à l'intervention de l'association, Smartbox a repris le coffret et a remboursé les 199,90 € à notre adhérente.

■ M. Frédéric D. de Condrieu fait appel à sa mutuelle pour le remboursement d'un acte chirurgical portant sur les 2 yeux, réalisé en 2 temps, pour un montant total de 2 600 €. Alors que le contrat prévoit une prise en charge à hauteur de 2 252 €, il reçoit un versement de 1 300 € au titre du premier œil, puis se voit opposer un refus de prise en charge pour le second. Toutes ses interventions pour demander l'application des clauses prévues par son contrat n'aboutissent qu'à des réponses évasives fondées sur des arguments contradictoires.

Suite à l'intervention de l'association, la mutuelle, invoquant une erreur de traitement par ses services, revient sur son refus et accepte le remboursement de 2 252 € conforme au contrat pour les 2 yeux.

■ M. Olivier M. de Meyzieu a souscrit une assurance « Vol » pour son smartphone. En avril 2016 il est victime d'un vol à l'arraché par la vitre avant gauche ouverte de son véhicule, dans lequel il s'est assis pour téléphoner. Il déclare le vol à son assureur, qui prend prétexte de l'absence d'effraction du véhicule pour opposer un refus de prise en charge en invoquant une « incohérence dans la déclaration de sinistre ».

Suite à l'intervention de l'association, rappelant à la société d'assurance que toute exclusion de garantie de sa part pour un sinistre doit s'accompagner de la démonstration des conditions de fait de l'exclusion, et que dans le cas présent à défaut d'apporter la preuve de l'incohérence des déclarations de son assuré elle est tenue d'appliquer les garanties prévues au contrat, le vol du portable a été pris en charge.

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,
René Barraud, Michel Boutard, Franka Fregonara,
Michel Fregonara, Dominique Reynaud, Jacques Reynaud,
Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Depositphoto - Fotolia - Freepik

Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Juin 2017 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 151 - Mars 2017

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

Conseils 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 mercredi de 9 h à 12 h

et le vendredi de 8 h 30 à 12 h

Conseils 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 Lyon Métropole & Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC-Que Choisir Lyon 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 :

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> Adhésion étudiant (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..... | 28 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion de solidarité..... | 10 € |

(bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

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

