

sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président..... 2

CONSOMMATION

Quand un bon plan sur internet se transforme en abonnement caché..... 3

Alimentation bio – Quoi de nouveau en 2017, et à quel prix ?..... 4

La résiliation des abonnements avec engagement..... 7

Vous avez dit confiance !!!..... 8

AUTOMOBILE

Voiture électrique en copropriété..... 9

LOGEMENT

Relocation en zone tendue..... 10

Assemblées générales de notre association..... 10

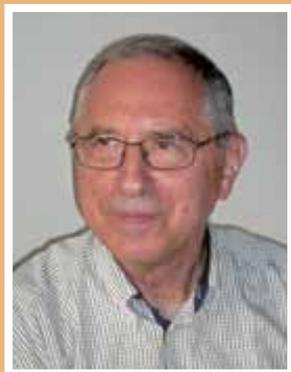
COURRIERS DE CONSOMMATEURS..... 11

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... 11

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
*vous souhaite de très bonnes fêtes et
une heureuse année 2018*

CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07
Tél. : 04 78 72 00 84
Fax : 04 72 71 85 82

Le mot du Président



“ Chaque année, le 16 octobre, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture célèbre la Journée mondiale de l'Alimentation qui commémore la date de sa création en 1949. Le gouvernement français a lancé, en 2013, une contribution à cette commémoration sous la

forme d'une journée nationale de lutte contre le gaspillage alimentaire. L'objectif affiché est de diviser par deux les quantités jetées. L'association ne peut que saluer cette initiative en stigmatisant les comportements de nos sociétés "riches" par rapport à l'alimentation.

Dans le cadre de la journée nationale de 2017, le ministère de l'agriculture et de l'alimentation a publié sur son site un dossier regroupant des éléments utiles à connaître sur la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Il me semble intéressant de vous en faire partager ici deux susceptibles de vous sensibiliser : quelques chiffres tout d'abord sur le gaspillage et ensuite un rappel, utile de mon point de vue, sur les notions de dates limites de conservation des aliments.

Dans le monde, environ 1/3 des aliments destinés à la consommation humaine est perdu tout au long de la chaîne alimentaire. Cette proportion est à mettre en perspective avec la faim dans le monde : un être humain sur huit ne mangeait pas à sa faim en 2012, soit 870 millions de personnes. Même si fort heureusement la situation semble sensiblement s'améliorer (un milliard de personnes souffraient de "faim chronique" en 1992), ces chiffres font froid dans le dos et doivent nous interpeller sur notre capacité collective et sociétale à permettre à tous les habitants de notre planète de satisfaire ce besoin élémentaire – et on ne peut plus vital – que de pouvoir manger à leur faim.

Le gaspillage alimentaire dans la consommation des ménages représente en France 20 kg de déchets par an et par personne ; nous jetons en particulier chaque année 7 kg de produits alimentaires encore emballés. Ce gaspillage coûte entre 100 et 160 € par an et par personne soit de 12 à 20 milliards d'euros à l'échelle nationale.

Il y a là manifestement un gisement conséquent d'économie à la portée de chacun d'entre nous.

Bien connaître et bien comprendre les dates limites de conservation des aliments peuvent y contribuer.

Les produits alimentaires vendus dans un conditionnement doivent en effet indiquer un délai pour la consommation.

Les denrées périssables, à conserver généralement au frais (la température de conservation est alors indiquée clairement sur l'étiquetage), présentent normalement une date limite de consommation (DLC) ; celle-ci est indiquée sur le conditionnement par la formule « *À consommer jusqu'au...* ». Elle s'applique à des produits susceptibles, après une courte période, de présenter un danger pour la santé humaine, comme la viande vendue en barquette par exemple. Loin de moi l'idée de recommander de ne pas respecter scrupuleusement cette mesure de prévention des risques d'infections d'origine alimentaire, même si nous connaissons tous des personnes qui, sans doute parfois pour des raisons économiques, n'hésitent à pas l'enfreindre un tantinet.

À l'inverse, certains produits stérilisés ou présentant une faible teneur en eau comportent une date de durabilité minimale (DDM). C'est le cas par exemple des gâteaux secs ou encore des boîtes de conserve. Sur le conditionnement, la DDM est indiquée par la formule « *À consommer de préférence avant...* ». Une fois la date dépassée, la denrée ne présente pas de danger mais peut en revanche avoir perdu une partie de ses qualités (goût, texture...). Le dépassement de la DDM ne rend pas l'aliment dangereux et il peut être consommé sans risque pour la santé. Il n'est donc pas nécessaire de jeter les produits concernés quand la DDM est dépassée, sauf en cas d'altération du produit.

Les produits non secs (compotes, jus, purées, sauces...) comportent également une DDM. Cela signifie qu'ils peuvent être conservés très longtemps, mais une fois ouverts ils doivent être conservés au frais et consommés très rapidement.

Pour terminer cette rubrique je voudrais vous faire partager des slogans contre le gaspillage alimentaire. On en trouve de nombreux sur la Toile. J'en ai retenu deux qui ont été primés en juillet 2016 par la Communauté de communes de l'Aillantais (Yonne) et qui émanent de classes d'école primaire locales : « *Gaspiller les aliments, c'est gaspiller de l'argent* » et « *Gaspiller des aliments, c'est pas chouette, alors finis ton assiette* ».

À méditer peut-être à l'approche de la période des agapes de fin d'année.

Je vous présente tous mes vœux de bonne et heureuse année 2018. ”

Michel Boutard
23 octobre 2017

Quand un bon plan sur Internet se transforme en abonnement caché

Vous répondez à des offres en ligne très alléchantes et vous vous retrouvez en fait lié à un abonnement coûtant des dizaines d'euros chaque mois.

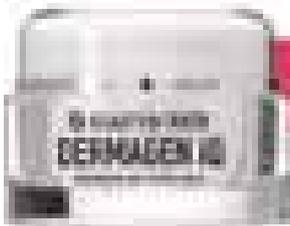
Un smartphone à 1 €, ou encore une crème minceur gratuite, moyennant quelques euros de frais de port... Les annonces pour des offres en apparence alléchantes pour le consommateur fleurissent sur les réseaux sociaux et dans les publicités de certains sites internet. Pourtant, derrière les promesses séduisantes de ces marchands, se cache souvent la souscription à un abonnement impliquant livraisons mensuelles et prélèvements automatiques, sans que le consommateur en soit clairement informé. En effet, la page de commande de ces sites n'évoque pas toujours de manière visible la trace d'une souscription à un abonnement. Seules les conditions générales de vente (CGV), peu mises en avant par ces sites, et pas toujours lues par les internautes, mentionnent la trace d'un abonnement. Résultat, des sommes souvent importantes sont automatiquement prélevées sur le compte bancaire du client : de l'ordre de 80 à 90 €, voire plus chaque mois.

Le Centre européen des consommateurs France, chargé de résoudre à l'amiable les litiges consommateur-professionnel entre deux pays de l'Union européenne, enregistre depuis ces derniers mois une recrudescence des réclamations concernant ce type de transactions. Il conseille aux internautes de toujours prendre connaissance des CGV du site avant de passer à l'achat, afin de vérifier la présence ou non d'un abonnement. Surtout que les démarches de résiliation de ce type d'offres s'avèrent souvent compliquées pour le consommateur floué. Le client doit appeler un numéro de téléphone, parfois surtaxé, voire injoignable dans certains cas, pour espérer contacter le site en question. Les entreprises derrière ces activités indiquent une adresse située notamment au Royaume-Uni, à Chypre, ou aux États-Unis, et qui sert très souvent de simple boîte aux lettres.

L'exemple de DERMAGEN iQ (encadré ci-dessous) est édifiant. En passant commande de l'échantillon gratuit, vous êtes présumé accepter les conditions de l'offre.

Alain Badel

LIMITÉ À 1 ÉCHANTILLON PAR CLIENT



Offrez-vous l'échantillon gratuit de Dermagen iQ dès aujourd'hui !

Conditions de l'offre * :

En plaçant votre commande, vous serez inscrits à notre programme d'auto-renouvellement. Ce programme vous permettra d'essayer Dermagen iQ et au 15e jour vous serez facturé un montant de 88,49€. Par la suite, vous recevrez un grand format de Dermagen iQ et serez facturé un montant de 88,49€ à tous les 30 jours jusqu'à ce que vous annulez. Vous pouvez annuler ou modifier votre abonnement en tout temps en appelant la service clientèle. En France, veuillez appelez au (+33) 09 75 18 39 60. En Belgique, veuillez appelez au (+32) 07 848 03 11., du lundi au vendredi 7 heures-19 heures CET.

En cliquant pour nous passer votre commande vous déclarez avoir lu et compris les conditions de cette offre et vous comprenez que vous serez responsable du paiement de tous frais facturés pour des produits expédiés à vous, et les envois à l'avenir, si vous n'avez pas le service à la clientèle d'arrêter votre commandes.

Politique de remboursement * :

Je comprends que si je ne suis pas complètement satisfait avec mes produits, je peux annuler ma commande à tout moment, en appelant à la service à la clientèle, et retourner les produits sous enveloppe fermée et non utilisé, à notre entrepôt. Nous ne pouvons pas accepter le retour des produits qui ont été ouvert ou endommagé, et vous devez faire les retours à l'intérieur de 30 jours de l'achat. Les frais d'expédition et de manutention ne sont pas remboursables après 30 jours.

Adresse de Retours:

Beauty & Truth Returns
PO Box 42388
Larnaca 6533
Cyprus

Address de la Compagnie

(SVP, n'envoyez pas des retours):
Beauty and Truth
3960 Howard Hughes Parkway, Suite 500
Las Vegas, NV 89169

(* L'orthographe et la syntaxe de ces paragraphes ont été conservées telles quelles.

Alimentation bio : Quoi de nouveau en 2017, et à quel prix ?

Le contexte

En novembre 2015, lors de sa grande consultation nationale des consommateurs, l'UFC-Que Choisir avait déjà mis en évidence la demande croissante de traçabilité et de sécurité des produits, ainsi que de respect de l'environnement.

Depuis, la dimension éthique de la consommation alimentaire ou le bien-être animal sont autant de nouvelles problématiques, portées par une nouvelle génération de consommateurs. Elles contribuent à remettre en question les modes d'alimentation nés des "30 glorieuses" et de notre culture nationale.

Pour ces raisons, la filière bio apparaît aujourd'hui comme l'une des réponses à ces consommateurs, soucieux en même temps de protéger leur santé au travers d'une alimentation plus naturelle, et de préserver l'environnement en soutenant une agriculture sans OGM, sans pesticide, et si possible en privilégiant les filières courtes de distribution.

Estimé aujourd'hui à 7 milliards d'euros, le marché est en constante progression. En 2003, 37 % des Français déclaraient consommer des aliments bio au moins une fois par mois. Ils sont maintenant 69 %.

La production s'est adaptée en conséquence. Ainsi, en 2016, plus de 20 exploitations agricoles par jour sont passées au bio (soit plus de 7 500) et la région Auvergne-Rhône-Alpes compte en France (ex aequo avec l'Occitanie) le plus grand nombre de producteurs dans la filière (en total et en croissance).



Côté distribution, les 2 acteurs principaux sont la grande et moyenne distribution, avec 45 % de parts de marché, et les enseignes spécialisées avec 37 %. La vente directe représente 13 % et le petit commerce 5 %.

L'enquête bio du printemps 2017

Le contexte étant posé, l'UFC-Que Choisir a voulu connaître le surcoût du bio par rapport à un même panier non bio, ainsi que le niveau de prix du bio chez les différents acteurs du marché.

Une comparaison a été réalisée entre un panier de 30 produits conventionnels vendus en grande surface, un panier de 30 produits équivalents issus de l'agriculture biologique vendus en grande surface et un panier de 30 produits équivalents mais vendus en magasins bio.

Près de 25 000 prix de 805 grandes surfaces (bio et non bio) ont été relevés automatiquement et 15 000 prix ont été relevés par les bénévoles des associations locales dans 713 magasins spécialisés entre le 18 mars et le 2 avril 2017.

Le prix du bio en supermarchés

Panier conventionnel	74 €
Panier bio	126 €
Surcoût bio + 70 %	

Il s'agit là d'un prix moyen qui cache de grandes disparités entre enseignes.

L'enseigne Leclerc affiche le panier bio le moins cher avec 116 € et Monoprix le plus cher avec 150 € pour le même panier.

Panier conventionnel 9 fruits/légumes	15 €
Panier bio 9 fruits/légumes	40 €
Surcoût fruits/légumes bio + 175 %	



Il semblerait que les distributeurs jouent sur les conditionnements pour masquer les différences de prix bio et conventionnel. Exemple magasin Auchan de Bretigny : 9,57 €/kg le paquet de 300 g d'endives bio contre 2,99 € le paquet de 1 kg.

Panier conventionnel hors fruits/légumes	59 €
Panier bio hors fruits/légumes	86 €
Surcoût bio hors fruits/légumes + 45 %	

S'agissant de cette catégorie de produits, l'écart est moindre. C'est particulièrement vrai pour les boissons alcoolisées bio, où le surcoût est de 13 %, et de 18 % pour 2 produits comme l'huile d'olive et le poulet.

Le prix du bio en magasins spécialisés

Panier bio en Hyper et Supermarchés	126 €
Panier bio en magasins spécialisés	161 €
Surcoût panier bio entre magasins spécialisés et grandes surfaces + 28 %	

12 enseignes bio ont été comparées au plan national (8 sur la métropole de Lyon et Villefranche-sur-Saône).

Biocoop, leader sur le marché avec ses 396 magasins, affiche le panier le plus raisonnable (159 €), suivi par l'Eau Vive et La Vie Claire. Les autres enseignes affichent un prix de panier supérieur à la moyenne (jusqu'à 168 €). Toutefois, l'écart moyen entre les enseignes des magasins bio est plus réduit que celui constaté dans la grande distribution.

Il n'y a donc pas d'intérêt à passer d'une enseigne bio à l'autre pour réaliser des économies substantielles (exception faite semble-t-il pour l'enseigne Biomonde de Villefranche-sur-Saône qui affiche un panier bio à 135 €).

Zoom sur la comparaison des seuls fruits et légumes bio

Panier bio fruits/légumes en Hyper et Supermarchés	40 €
Panier bio fruits/légumes en magasins spécialisés	30 €
Avantage magasins spécialisés pour les fruits/légumes bio	

Pour mémoire le panier conventionnel fruits/légumes en grandes surfaces est en moyenne de 15 €

La différence de prix du panier fruits/légumes au profit des magasins bio (26 % de moins qu'en grandes surfaces) s'explique ainsi : les magasins spécialisés négocient les prix au plus près des producteurs locaux, à la différence de la grande distribution, habituée à négocier sur des gros volumes.

Zoom sur les résultats dans la métropole de Lyon et à Villefranche-sur-Saône

L'enquête a concerné 31 enseignes locales (12 à Lyon, 16 sur le reste de la métropole et 3 à Villefranche-sur-Saône). Les enseignes (hors Lyon) sont localisées en majorité dans l'ouest de l'agglomération. Sur Lyon, on trouve une répartition plus importante au nord (2e, 4e, 6e arrondissements et partie du 3e) qu'au sud ou à l'est de la commune.

Cette répartition par secteurs supposés plus ou moins populaires, n'implique pas d'écart de prix sur le panier de produits.

Par ailleurs, la comparaison du prix du panier entre les enseignes spécialisées aux niveaux local et national n'est pas forcément significative, en regard de la taille de l'échantillon local.

L'écart le plus conséquent porte sur l'enseigne Biomonde, dont les tarifs en moyenne nationale sont plus élevés que

ceux de ses concurrents. Ce n'est pas le cas localement, les tarifs relevés au magasin Biomonde de Villefranche-sur-Saône ayant contribué à classer cette enseigne en première position en termes de prix du panier bio.

Enseignes (nombre magasins)	Prix du panier bio Moyenne locale	Prix du panier bio Moyenne nationale
Biomonde (3)	152 €	165 €
L'eau vive (5)	155 €	160 €
Satoriz (3)	157 €	163 €
La Vie Claire (11)	158 €	161 €
Biocoop (6)	159 €	159 €
Naturalia (1)	162 €	162 €
Bio c'bon (2)	164 €	164 €

Le bio vaut-il le coup ?

Non si on se fonde sur le prix comme seul critère. Le surcoût de ce mode alimentaire (de 70 % à 118 %) fait qu'il n'est pas à la portée de tous.

Une récente étude de l'Anses* de 2017 démontre que la consommation d'alimentation bio est deux fois plus fréquente chez les consommateurs CSP+ (catégorie socio-professionnelle favorisée) ou ayant fait des études supérieures (ces 2 catégories se recoupent très largement, mais pas totalement).

Alors que la production et la distribution des produits issus de l'agriculture biologique augmentent, on aurait pu espérer une baisse tarifaire sur le secteur. C'est finalement l'inverse qui s'est produit depuis nos relevés de 2009.

Se nourrit-on mieux en mangeant bio ?

Il faut distinguer l'apport nutritif et l'impact sur la santé. Côté nutrition, l'intérêt du bio n'est pas avéré. Les méta-analyses sur les produits bio révèlent une teneur en antioxydants et en "bon" acide gras légèrement plus élevée, mais ne montrent pas de différence notable concernant les sels minéraux et les vitamines (une exception pour les bananes bio qui sont 2 fois plus riches en fibres qu'une banane non bio).

En revanche, l'intérêt pour la santé d'une alimentation bio est plus tangible, en particulier dans la mesure où ce régime fait baisser l'exposition aux engrais chimiques et aux pesticides. Ces 30 dernières années, les scientifiques ont établi le lien entre l'exposition à ces produits



et nombre de pathologies : cancers de la prostate et de la peau, impact sur le système thyroïdien. Donc oui, manger bio est meilleur pour la santé.

Le bio et le "bien-être" animal

Cet aspect éthique n'est pas jusqu'à maintenant une priorité pour la filière bio, bien que celle-ci ait mis en place un label AB qui prend en compte les conditions d'élevage. Toutefois, les pratiques de certains abattoirs, portées à la connaissance du grand public par un mouvement comme L214, les conditions de certains élevages de volailles, de porcs, voire de bovins interrogent.

Quel avenir pour le bio et quelle conséquence sur nos habitudes alimentaires ?

Selon Sylvain Doublet de l'Agence Solagro (spécialiste en transition énergétique), 50 % de l'agriculture sera en bio en 2050, et 50 % en agriculture intégrée, réduite en pesticide.

Pour tenir l'objectif, il faudra repenser l'utilisation des terres agricoles, diviser par deux le cheptel bovin, multiplier par deux la production et la consommation de protéines végétales et par trois le maraîchage.

René Barraud

Sources :

Résultats enquête UFC-Que Choisir printemps 2017
Article revue Que Choisir n°561 de septembre 2017

3 attentes prioritaires des Français*

- Absence de pesticides dans les produits alimentaires..... 96 %
- Sécurité et hygiène des produits..... 86 %
- Traçabilité des produits..... 76 %

*Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation

* Étude UFC QC novembre 2016

La résiliation des abonnements avec engagement

La résiliation sans pénalités d'un abonnement avec engagement n'est possible que sous certaines conditions bien déterminées par les dispositions en vigueur ou par le contrat. Elles concernent des causes inhérentes aussi bien aux professionnels qu'aux consommateurs.

Les causes inhérentes aux professionnels

Les causes inhérentes aux professionnels sont essentiellement le dysfonctionnement du service et la modification unilatérale des conditions générales du contrat.

En matière d'abonnements téléphonie, internet, télévision, le dysfonctionnement partiel ou total prolongé du service peut résulter par exemple d'une incompétence, d'une défaillance technique, d'une mauvaise qualité de réception des images, d'une faiblesse de débit de connectivité au réseau internet... Dans ces cas, il est conseillé au consommateur, avant sa demande de résiliation, de créer sur son espace client un dossier d'assistance technique ou d'adresser au professionnel une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception, car ces démarches lui permettront de justifier le motif du dysfonctionnement.

Quant aux modifications unilatérales des conditions générales du contrat, il s'agit principalement d'une modification des conditions tarifaires, de l'extension des obligations du consommateur, ou d'une restriction des obligations du professionnel. Dans ces cas, le professionnel est tenu d'informer le consommateur dans les plus brefs délais des modifications apportées au contrat et de lui notifier son droit de le résilier sans frais, au plus tard 4 mois à compter de la date des modifications. Dans la pratique, les professionnels prennent le soin d'aviser les consommateurs des éventuelles modifications qui seront apportées à leur contrat, mais certains d'entre eux ne les informent pas parallèlement de leur droit de résiliation sans frais. Attention, le retour au forfait normal d'un abonnement suite à la fin d'une offre promotionnelle ou d'une remise exceptionnelle n'est pas une modification unilatérale des conditions tarifaires du contrat susceptible de faire bénéficier le consommateur d'une résiliation sans pénalités.

Par ailleurs, la liquidation judiciaire du professionnel entraîne la résiliation de plein droit de l'abonnement. Dans ce cas, si le consommateur avait déjà payé le prix de l'abonnement sans pouvoir bénéficier de la prestation du professionnel, il peut prendre contact avec le mandataire judiciaire nommé à cet effet pour déclarer sa créance.

Les causes inhérentes aux consommateurs

Il s'agit essentiellement des difficultés financières du consommateur, de son départ à l'étranger, de son état de santé ainsi que d'autres causes indépendantes de sa volonté.

La difficulté financière du consommateur ne concerne que le chômage suite à une rupture d'un contrat de travail à durée indéterminée (CDI) et le surendettement établi suite à la notification de recevabilité en commission de surendettement. Dans le premier cas, le consommateur doit justifier d'une attestation de son employeur. Attention, la fin d'un contrat de travail à durée déterminée (CDD) n'est pas considérée comme un motif légitime de résiliation sans pénalités.

Quant au motif de départ à l'étranger, il s'agit d'un voyage pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le consommateur se trouve dans l'impossibilité totale de bénéficier des prestations du professionnel. Il doit lui fournir le motif de son départ (stage, étude ou travail), son titre de voyage (billet) ainsi que son visa ou tout autre document administratif et d'autorisation de long séjour sur un territoire étranger.

Concernant le motif de santé, il s'agit d'une hospitalisation ou d'un arrêt maladie pour une durée de plus de 3 mois, justifié par un certificat médical. L'incarcération pour une longue durée et le décès du consommateur sont également des motifs légitimes de résiliation sans pénalités.

En l'absence d'un motif légitime de résiliation, le consommateur qui résilie son abonnement avant la fin de son engagement est redevable des frais de pénalité, calculés par rapport à la période restante de l'engagement. Par exemple pour un contrat de téléphonie :

- pour un engagement de 12 mois qui a été résilié avant la fin de cette période, les pénalités représenteront la somme des factures restant à courir jusqu'à la date d'expiration ;
- pour un engagement de 24 mois résilié avant le 12e mois, le client reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois, auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance contractuelle ;
- en revanche, si l'engagement de 24 mois a été résilié après le 12e mois, l'abonné reste redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à la fin du contrat.

Ibrahim Zoungrana

Vous avez dit confiance !!!



Ce n'est pas le début d'un sujet du bac mais un titre volontairement provocateur... alors je prends le parti de vous heurter de suite.

En matière de relation commerciale la confiance n'a pas sa place... Je considère d'emblée un vendeur, un artisan, comme une personne n'ayant aucune communauté d'intérêt avec moi... Bien au contraire... Nos intérêts sont souvent contradictoires... Il est humain que le vendeur tente de vous placer le produit qu'il a en stock, celui sur lequel il a les meilleures conditions d'achat et donc la meilleure marge... Les vendeurs sont-ils tous compétents et ont-ils le temps d'étudier votre besoin et de vous guider efficacement ? Nos enquêtes montrent que, souvent, il n'en est rien.

Il fut un temps où la grande enseigne qui parlait de « *Contrat de confiance* » rémunérait en partie ses vendeurs avec une prime à la plus grosse marge bénéficiaire... Le produit proposé n'était donc pas forcément celui qui correspondait à votre besoin... Par contre, il était toujours parmi les plus rémunérateurs pour le magasin. Il en va de même de l'artisan... La relation peut, de plus, être pervertie par la difficulté technique que déteste la majorité...

Qui n'a pas entendu dire plusieurs fois dans son entourage « *c'est une bricole, c'est compliqué, cela ne les intéresse pas* » ?

Vous êtes nombreux sans doute à avoir du mal à partager ma position et me trouvez sévère ! Je l'assume mais faisons un petit détour du côté de la loi : « *Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits* ». Autant dire que les précisions non formulées dans le contrat d'achat ou le devis en matière de travaux ne pourront jamais être évoquées, même si dans une relation apparemment de confiance cela a été maintes fois assuré verbalement. On vous a promis le modèle de gamme supérieure... Soit... mais faites un petit courriel de re-

merciement pour l'acter et demander très aimablement en retour que l'on vous confirme la date d'intervention... Un peu machiavélique, j'en conviens, mais terriblement efficace pour tracer les choses... C'est indispensable en cas de recours ultérieur.

Avant de vous engager, renseignez-vous... Faites-vous votre propre jugement. Amis, internet, revues (Que Choisir par exemple !) doivent vous aider.

Vous l'avez compris... Je suis un homme méfiant... Et pourtant ! J'espère vous convaincre totalement du bien-fondé de mes propos en vous narrant ma récente mésaventure. Me rendant dans un garage lyonnais de la marque aux chevrons, je signe une commande de travaux comprenant 4 forfaits carrés (ironie de l'histoire c'est comme cela qu'on les appelle chez Citroën !) pour un total de 408,50 €. Récupérant le véhicule le soir, je paye bien ladite somme au centime près... mais la facture comprend non plus 4 forfaits mais 5, l'intrus étant un traitement préventif essence à 26 € que je n'avais bien entendu pas commandé. Le total réel des 4 postes de l'ordre de travaux était en réalité de 382,50 €. J'ai bien sûr demandé quelques explications sur cette tromperie avérée. Je n'ai eu qu'une fin de non recevoir dans des explications confuses : « *On ne peut pas l'ajouter sur le bon* ». Foutaise ! Puisque les garagistes avaient ajouté « *vérifier marche arrière* ». Se faire avoir n'arrive donc pas qu'aux autres... d'autant plus que je connais les deux patrons du garage de longue date et que j'avais avec eux une relation presque amicale.

Bien sûr j'aurai à tout coup raison en me tournant vers la DGCCRF ou la justice... mais pour 26 € ?

Tenace, j'ai tout de même dénoncé ces pratiques au service clientèle du constructeur. Au début on m'a quand même rétorqué que j'avais signé pour la bonne somme. Devant ma détermination et les preuves fournies, Citroën m'a envoyé un bon d'achat de 30 € à valoir sur ma prochaine révision... Dans un autre garage bien sûr. J'aurais préféré avoir l'assurance que leur pratique cesse... Les agents sont indépendants, m'a-t-on dit en haut lieu, en me promettant d'alerter le service qualité de la marque. Tentons de terminer sur une note plus optimiste. N'y a-t-il pas au moins quelqu'un à qui l'on puisse faire confiance ? Si bien sûr... mais, à l'approche des fêtes et au risque de vous décevoir, ce n'est pas le Père Noël. C'est le conseiller Que Choisir qui vous recevra et défendra vos intérêts... mais ne le condamnez pas au miracle : venez avec quelques preuves.

Pierre Layes

Voiture électrique en copropriété



Le parc de voitures électriques augmente. Ce marché est largement porté par les sensibilités à la pollution atmosphérique et par les généreux avantages financiers distribués par les pouvoirs publics. Le développement est particulièrement net en zone urbaine, où les distances parcourues par ces véhicules sont relativement faibles, et compatibles avec la capacité encore limitée des batteries.

Et c'est en zone urbaine que l'on rencontre le plus de logements collectifs, sociaux ou organisés en copropriétés disposant de parcs de stationnement clos et couverts. La loi prévoit alors que chaque résident, qu'il soit locataire ou propriétaire, a le droit de demander l'installation d'un dispositif pour recharge lente des batteries, à ses frais. En conséquence, le problème se pose de plus en plus fréquemment.

À l'exception d'immeubles très récents, rares sont ceux qui ont déjà un équipement adapté.

Le gestionnaire de l'immeuble a donc l'obligation de répondre à toute demande, après étude très précise. L'affaire n'est en effet pas simple, entre les obligations de sécurité électrique et de comptage individuel, les autorisations à obtenir, et surtout le coût de l'opération.

Pas de problème majeur si l'on dispose déjà dans son garage fermé d'une prise électrique de 16 ampères, protégée, reliée à son appartement. Elle permet une recharge lente de 6 à 7 heures dont la consommation s'ajoute à celle de l'appartement. Les recharges rapides ne sont pas admises. Il est toujours possible de tirer une ligne si elle n'existe pas, mais il faut que cela soit techniquement possible, et que l'on ait l'autorisation de passer dans les parties communes.

Si ce n'est pas le cas, et surtout s'il y a plusieurs demandes, ou si la copropriété décide de s'équiper de box collectifs réservés à cet usage, il faut donc envisager une installation spécialement dédiée, qui peut prendre deux formes :

- soit, on utilise le point de livraison électrique existant de l'immeuble, et on construit, à partir du tableau général, une distribution spécifique qui alimentera les prises. La puissance étant vite importante (3 kW par prise en simultané), il faudra certainement augmenter la puissance souscrite pour les communs de l'immeuble, donc les charges générales.

- soit, on souscrit avec le fournisseur un autre point de livraison, avec comptage et facturation particulière, dont les coûts d'investissement et d'exploitation sont plus facilement imputables aux seuls bénéficiaires.

Dans les deux cas, les contraintes sont les suivantes :

- comptage individuel obligatoire, chacun payant précisément ce qu'il consomme, au tarif adéquat, dont la définition doit être précise (tarif moyen, ou heures creuses/heures pleines). Dans le cas de box collectifs, il faudra prévoir un système de cartes d'accès personnelles ;
- connaître et anticiper le nombre de prises qu'il faut prévoir, à court et moyen terme : le devis de travaux variera beaucoup suivant les hypothèses ;
- obtenir l'accord des copropriétaires, en assemblée générale, sur la base de propositions techniques et financières précises. Les copropriétaires non intéressés souhaiteront que ces installations ne grèvent pas leurs charges. Le syndic, éventuellement chargé de gérer ces activités complémentaires, réclamera probablement une hausse de ses honoraires... De bonnes discussions en perspective !

Sans être pessimiste, on peut donc affirmer que la démarche va prendre certainement beaucoup de temps : définition concertée des besoins, intervention d'un bureau d'études, consultation des fournisseurs (nécessairement des professionnels agréés), puis de l'assemblée générale. Le coût de l'opération sera certainement conséquent, et il faudra décider de la répartition de ces frais entre les demandeurs et les autres copropriétaires, actuels et à venir.

Certaines sociétés proposeraient, moyennant finances, de réaliser l'étude et l'investissement, puis de gérer le tout avec l'accord de la copropriété. Il y a lieu d'examiner de très près ce type de contrats avant de prendre des engagements.

Une précision : une borne de recharge n'est obligatoire que pour les véhicules 100 % électriques, elle est optionnelle pour les hybrides rechargeables, et elle est inutile pour les hybrides classiques puisque le moteur thermique alimente la batterie.

Jean-Pierre Rochette

Relocation en zone tendue

Depuis le 1er août 2012, un décret encadre l'évolution du montant des loyers en zone tendue, en cas de relocation d'un logement ou de renouvellement du bail. Ce dispositif s'applique à tous les logements, que ce soient les locations nues ou les locations meublées. Notons que le décret a été reconduit pour 1 an à compter du 1er août 2017...

Que dit le décret ?

Dans les zones tendues, l'évolution est limitée à l'indice de référence des loyers (IRL). Il existe cependant des exceptions :

- quand des travaux ont été réalisés : la majoration peut atteindre 15 % du coût réel des travaux, à condition que leur montant soit au moins égal à 6 mois de loyer ;
- quand le loyer est sous-évalué : l'augmentation est alors de la moitié de la différence entre le loyer pratiqué dans le voisinage pour un bien similaire et le dernier loyer appliqué. Cependant, si la hausse ainsi calculée dépasse 10 %, elle devra être étalée sur 6 ans.

En cas de non respect de la législation, et au cas où une résolution amiable n'est pas trouvée, il convient de soumettre le litige à la commission départementale de conciliation, puis, si cela n'aboutit pas, au tribunal d'instance. Le consommateur dispose d'un délai de 3 ans pour contester.

La métropole de Lyon et le Rhône sont particulièrement concernés, puisqu'ils comptent pas moins de 288 communes situées en zone tendue. Il y a donc de grandes chances que votre commune en fasse partie.

Il convient d'être particulièrement vigilant au respect de la loi, les régies peinant parfois à l'appliquer... L'exemple qui suit l'illustre parfaitement.

Les mésaventures de Monsieur Clément C. (que nous publions avec son aimable autorisation)

En décembre 2015, Monsieur C. arrive de Paris avec sa famille pour s'installer sur Lyon. Il opte pour un appartement géré par la régie Quadral. Au moment de la signature du bail, une phrase l'interpelle : « *Le loyer du logement objet du présent contrat est soumis au décret fixant annuellement le montant maximum d'évolution des loyers à la relocation : NON* ».

Peu au fait de la loi, mais décidé à éclaircir ce point, Monsieur C. fait quelques recherches, et s'aperçoit ô surprise que son logement est situé en zone tendue, et que, OUI, l'évolution de son loyer est soumise au décret, contrairement à ce qui est mentionné dans le bail.

Monsieur Clément C. fait ses calculs, il y a eu augmentation du loyer de 7,5 %. La régie, contactée, fait état de travaux, sauf que, dommage, leur coût n'a pas atteint les 6 mois de loyers... Puis elle argue de la complexité de la loi, qui selon elle ne s'appliquerait pas. Malgré moult appels téléphoniques et mails, la



situation est bloquée, la régie se refuse à se mettre en conformité avec la législation.

Jusqu'à ce que, très remonté, Monsieur C. saisisse la commission de conciliation. Laquelle a bien évidemment débouté Quadral. Notons que cette régie a quand même tenté de ne pas baisser le loyer comme l'avait enjoint la commission de conciliation ! C'était sans compter sur la vigilance de Monsieur C. qui a fini par faire valoir ses droits !

Bref, 6 mois de procédure, d'innombrables courriels, appels téléphoniques, courriers recommandés, passage devant la commission de conciliation... Quelle énergie et quelle pugnacité il a fallu déployer ! Nul doute que nombre de locataires doivent abandonner en cours de route. La preuve, le dossier de Monsieur C. était le 1er de ce type à être porté devant la commission du Rhône d'après le rapporteur.

Pour la petite histoire, Monsieur C. a depuis quitté son appartement. Par curiosité, il s'est enquis du loyer de relocation après son départ. Quadral en avait profité pour augmenter à nouveau le loyer en toute illégalité. Croyez moi si vous voulez, mais Monsieur C. n'a même pas été étonné...

Certaines agences ont encore de beaux jours devant elles pour agir en toute impunité !

Chantal Roleau

Jeudi 29 mars 2018

ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE NOTRE ASSOCIATION

Espace Jean Couty

1 rue de la Pépinière Royale 69009 Lyon

EXTRAORDINAIRE

17 h 00

ORDINAIRE

17 h 15

Vous recevrez ultérieurement une invitation officielle avec l'ordre du jour détaillé.

Nous vous attendons nombreux !



Question de Monsieur Gilbert L. de Lyon 3e

« Mon fournisseur d'électricité vient de m'adresser sa nouvelle grille tarifaire, et je constate une augmentation importante par rapport aux tarifs précédents obtenus grâce à la campagne Énergie moins chère ensemble. Est-ce normal ? »

Notre réponse

Les fournisseurs d'énergie sont des commerçants comme les autres. Ils sont libres de fixer leurs prix. Suite à la campagne Énergie moins chère ensemble de 2016, Lampiris qui avait remporté l'enchère inversée proposait des tarifs valables 1 an. Une nouvelle campagne de mise en concurrence a eu lieu en 2017. Les inscriptions se sont terminées le 25 septembre. Si vous avez manqué cette nouvelle campagne, et dans l'attente de la suivante, nous vous conseillons de contacter directement plusieurs fournisseurs afin d'obtenir des propositions et choisir

la meilleure pour vous. Vous pouvez aller aussi consulter le comparateur gratuit mis à votre disposition par Que Choisir sur son site internet.

Nous vous rappelons que dans le domaine de l'énergie, il est possible de résilier son contrat à tout moment sans frais ni pénalité, et sans interruption de service. ■

Question de Madame Denise C. de Bron

« Le chien de mon voisin a détérioré une partie de mon jardin. Puis-je demander à mon voisin de payer les dégâts ? »

Notre réponse

Le propriétaire de tout animal est présumé responsable des dommages matériels causés par celui-ci (article 1243 du Code civil). Il s'agit d'une responsabilité de plein droit. Il suffit à la victime de prouver le lien de causalité entre l'animal et le préjudice subi pour que la responsabilité du maître soit engagée. En principe, l'assurance multirisques habitation du propriétaire du chien couvre les dommages causés par son animal. À défaut c'est le tribunal compétent qui devra être saisi. ■

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ La mère de Mme Christine C. de Lyon 8e avait souscrit une assurance vie en sa faveur. Suite au décès de sa maman, notre adhérente se heurte au refus de la banque qui, sans lui en fournir clairement les raisons, bloque le versement du capital malgré le dépassement du délai légal et une demande en bonne et due forme adressée à la banque par son notaire.

Suite à l'intervention de l'association, rappelant la législation et soulignant la possibilité d'obtenir des intérêts légaux en cas de retard de versement, le capital de l'assurance vie a été réglé à notre adhérente.

■ M. Daniel F. de Tarare a commandé à un menuisier le remplacement d'un escalier bois donnant accès à la terrasse de sa maison. L'accord se fait sur le devis (fabrication et pose) et sur la date des travaux. Le jour venu les travaux commencent, l'escalier réalisé en atelier est livré et semble conforme, mais la pose est effectuée sur le sol existant sans réalisation d'un soubassement solide et de niveau, et par suite l'ensemble est gauche et ne joint pas les murs de la maison. Il faudrait tout démonter et refaire une pose dans les règles de l'art, mais notre adhérent se heurte pour cela au refus de l'artisan.

Suite à l'intervention de l'association, le menuisier a accepté de démonter l'ensemble et de refaire la pose de l'escalier sur un nouveau piétement maçonné.

■ Le compteur électrique de Mme Odile B. de Sainte-Foy-lès-Lyon, situé à l'extérieur de sa maison, est remplacé en son absence par un compteur Linky. À son retour de vacances, elle constate que son installation a disjoncté, suite vraisemblablement à une erreur de manipulation lors du remplacement du

compteur. Cette situation entraîne une perte de denrées alimentaires dans 2 congélateurs, et nécessite l'intervention d'un électricien pour remise en ordre du système d'alarme perturbé par cette coupure.

Suite à sa demande auprès du groupe Scopelec, mandaté par Enedis pour la pose du compteur, Mme B. se voit proposer la prise en charge des frais d'intervention de l'électricien, mais un refus lui est signifié pour l'indemnisation partielle à hauteur de 150 € de la perte des denrées dans ses congélateurs.

Suite à l'intervention de l'association, la prise en charge des denrées alimentaires demandée à hauteur de 150 € a été accordée.

■ Ayant quitté un logement locatif, Mme Lucie D. de Villeurbanne reçoit de sa régie, dans le délai légal de 2 mois, le remboursement d'une partie seulement de son dépôt de garantie, avec le décompte du solde de son compte locatif qui mentionne plusieurs retenues pour travaux de réparation de certaines dégradations qu'elle conteste, en particulier au titre de frais de transport en déchetterie pour « l'évacuation d'une planche laissée sur le balcon », alors que cette planche était déjà sur le balcon à son entrée dans les lieux et qu'elle y est toujours depuis son départ. Plusieurs autres retenues ne sont pas vraiment justifiées au regard des états des lieux entrant et sortant, mais malgré cela la régie refuse de modifier son décompte.

Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur les états des lieux et mettant à la disposition de la régie une photo très récente montrant la planche toujours sur le balcon, celle-ci disparaît du décompte locatif qui est modifié très sensiblement à l'avantage de notre adhérente.

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 Baissat, René Barraud, Michel Boutard,
Franka Fregonara, Michel Fregonara, Pierre Layes,
Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick
Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Décembre 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° 154 - Décembre 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 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 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 :

- 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 €
- 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

