



# PCA

## Pour Consommer Autrement

ISSN 0291-798X



### sommaire

<b>VIE DE L'ASSOCIATION</b>	
Le mot du Président.....	2
<b>ENQUÊTE</b>	
Enquête prix bio.....	3
<b>JUSTICE</b>	
Comment faire valoir ses droits face à un notaire ?...	6
<b>CONSOMMATION</b>	
Vente en ligne : la bataille du port gratuit.....	7
<b>À VOS AGENDAS !</b>	
Assemblée générale de l'association.....	7
<b>DÉMÉNAGEMENT</b>	
Le déménagement.....	8
Impératif : changement de logement, relevez les compteurs !.....	10
<b>COURRIERS DE CONSOMMATEURS</b> .....	11
<b>NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ</b> .....	11

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

*vous souhaite de  
très belles fêtes et  
une heureuse année 2020*

CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07

Tél. : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82



## Le mot du Président



“ Le compteur Linky fait toujours parler de lui. Le magazine *Que Choisir* de novembre lui consacre un article d'une longueur plutôt inhabituelle (8 pages pleines). Pas une semaine ou presque sans que nous ne soyons localement interpellés oralement ou par des courriels ou des lettres, ou par des internautes. Pas une semaine ou presque non plus sans

que les médias ne se fassent l'écho de décisions judiciaires concernant des municipalités qui ont interdit ou limité la pose de ces compteurs. Les anti-Linky continuent en outre à saisir les tribunaux et à le faire savoir.

Malgré plus de 21 millions de compteurs déjà installés et alors que le déploiement du Linky se poursuit à marche forcée au rythme de 30 000 compteurs par jour, la polémique ne faiblit donc toujours pas.

La pose est déjà terminée dans une très grande partie du département du Rhône : c'est notamment le cas dans la métropole de Lyon et aux alentours, ainsi qu'à Villefranche-sur-Saône et à proximité ; tout le département devrait être couvert l'an prochain.

Dans ce contexte, il me semble opportun de revenir ici, une nouvelle fois, et peut-être la dernière, sur quelques interrogations que suscite encore et toujours ce fameux compteur.

### Peut-on s'opposer à l'installation du Linky ?

Théoriquement non. En effet la généralisation du Linky a été rendue obligatoire par une loi de 2010 qui s'applique à tous. De plus, contrairement à ce que pensent encore de nombreuses personnes ayant souscrit un contrat de fourniture d'électricité, le compteur d'électricité ne leur appartient pas. Il est la propriété du gestionnaire du réseau, généralement Enedis, qui peut donc le remplacer quand il le juge utile. Pas moyen en conséquence d'échapper normalement au Linky. Sauf que vous pouvez néanmoins vous y opposer si la pose ne peut pas se faire sans violation de votre domicile, ce qui serait un délit. En cas de refus, lorsque le déploiement sera terminé, les relevés de compteur nécessitant des déplacements vous seront alors facturés ; en outre lorsque votre compteur deviendra défectueux ou obsolète un Linky ou équivalent sera posé. Il faut donc bien y réfléchir à deux fois avant de refuser !...

### Les ondes électromagnétiques

L'argument principal des militants anti-Linky porte sur le danger lié aux ondes émises par le Linky et son cou-

rant porteur en ligne. En effet, le Centre international de recherche sur le cancer considère les champs électromagnétiques comme « cancérogènes possibles pour l'homme ». Toutefois, plusieurs études – réalisées par l'Agence nationale des fréquences et par l'Agence de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail – montrent que les compteurs Linky produisent un champ électromagnétique faible et très inférieur aux valeurs limites réglementaires. De plus, le niveau d'exposition décroît très rapidement avec la distance au compteur ou le long du circuit électrique à l'intérieur d'une habitation. Ce niveau se révèle comparable à celui d'autres équipements domestiques courants (blocs d'alimentation électrique, chargeurs de portables, téléviseurs...). Le Linky s'avère même moins émissif qu'une lampe basse consommation, qu'une plaque à induction ou qu'un écran d'ordinateur ; sans parler des box et des téléphones portables qui émettent eux aussi beaucoup plus d'ondes électromagnétiques que le Linky.

### Le respect de la vie privée

Le compteur Linky peut livrer indirectement des informations sur notre mode de vie comme nos heures de lever et de coucher. Il faut savoir toutefois que des dispositions réglementaires sont en place pour garantir la confidentialité des données de tous les utilisateurs. L'accord du consommateur est ainsi une condition préalable à toute collecte par le gestionnaire de réseau ou à toute transmission à des tiers comme l'a recommandé la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Le code de l'énergie mentionne notamment à cet égard que la courbe de consommation électrique (les spécialistes parlent de « courbe de charge d'électricité ») est enregistrée dans la mémoire des compteurs au pas horaire, sauf refus exprès du consommateur, mais que la collecte de cette courbe dans le système informatique du gestionnaire de réseau ne peut être effectuée qu'à la demande du consommateur. En clair, nos données détaillées de consommation électrique nous appartiennent et personne, pas même Enedis, ne peut y avoir accès sans notre accord qui ne saurait être tacite. En l'absence de démarche particulière, Linky transmet donc nos données de consommation une fois par jour à Enedis sans aucun détail.

Puissent ces quelques éléments, qui se veulent les plus objectifs possibles, contribuer à éclairer ceux d'entre vous qui nourrissent encore des inquiétudes à l'égard du compteur Linky. ”

22 octobre 2019

*Michel Boutard*

## Enquête prix Bio

Le bio représente actuellement 5 % du budget alimentaire des Français et sa part ne cesse d'augmenter. Entre 2017 et 2018, sa progression a été de 15,7 %.

Alors que nos concitoyens étaient 37 % en 2003 à consommer du bio au moins une fois par mois, ils étaient 71 % en 2018.

Face à cette demande en hausse, la production suit : le nombre de producteurs bio a augmenté de 13 % entre 2017 et 2018, et représente 9,5 % de la production française.

La distribution s'étoffe elle aussi. Elle est concentrée dans les départements à forte population tels que Paris, les Bouches-du-Rhône, la Gironde et le Rhône. La grande distribution ne pouvait pas être en reste. Elle accapare 49 % des parts de marché, et ne compte pas en rester là. Il faut noter que cette part est relativement faible par rapport à celle du marché conventionnel, car les magasins spécialisés, qui représentent 34 % du marché, sont implantés depuis longtemps, et surtout bénéficient de la confiance des puristes du bio. La vente directe occupe 12 % du marché, les 5 % d'achats restants se faisant auprès des commerçants et artisans.

### Protocole de l'enquête

Cette enquête, la 3e – la précédente datant de janvier 2017 – réalisée par l'UFC-Que Choisir sur le sujet, s'est déroulée entre le 26 janvier et le 9 février 2019. Elle vise à déterminer le surcoût du panier bio en fonction des différentes filières et à observer l'évolution des prix entre 2017 et 2019.

Pour cela, un panier de 39 produits bio reflétant la consommation des Français a été constitué : fruits et légumes, épicerie, crèmerie, boulangerie, viande et poisson, boissons et produits pour bébés.

En grandes surfaces alimentaires (GSA), les prix ont été relevés de façon automatique via les sites drives des enseignes. L'UFC-Que Choisir s'est



appuyée sur son réseau d'enquêteurs bénévoles pour visiter 712 magasins spécialisés répartis dans 85 départements. Au total, 149 966 prix ont été relevés dans 4 062 magasins.

### Résultats de l'enquête nationale

#### ■ Des magasins spécialisés mieux achalandés

Préalablement à toute analyse de prix, force est de constater que le taux de disponibilité des produits, qui est un critère important pour le consommateur, est nettement à l'avantage des magasins spécialisés. Il est en moyenne de 66 %, avec un éventail allant de 55 à 75 %. Il est de 49 % pour la grande distribution, mais toutes les enseignes ne se valent pas : Auchan fait une belle remontée avec un taux de 63 % (à comparer avec son piètre 48 % en 2017), Carrefour et Cora le talonnent avec 62 et 61 % respectivement ; en 2e partie du classement, U, Casino et Leclerc (46, 45 et 40 % respectivement) sont à la peine ; en

queue de peloton, Intermarché avec son taux de disponibilité de 30 % peut clairement mieux faire.

#### ■ Les écarts de prix conventionnel/bio

Le bio reste encore plus cher de 80 %, avec un panier moyen à 155 € contre 86 € pour le conventionnel. Mais l'écart se réduit, il était de 90 % en 2017. Dit autrement, l'enquête révèle que le coût du panier bio n'a progressé que de 0,97 % sur la période, alors que celui du panier conventionnel a augmenté de 3,7 %.

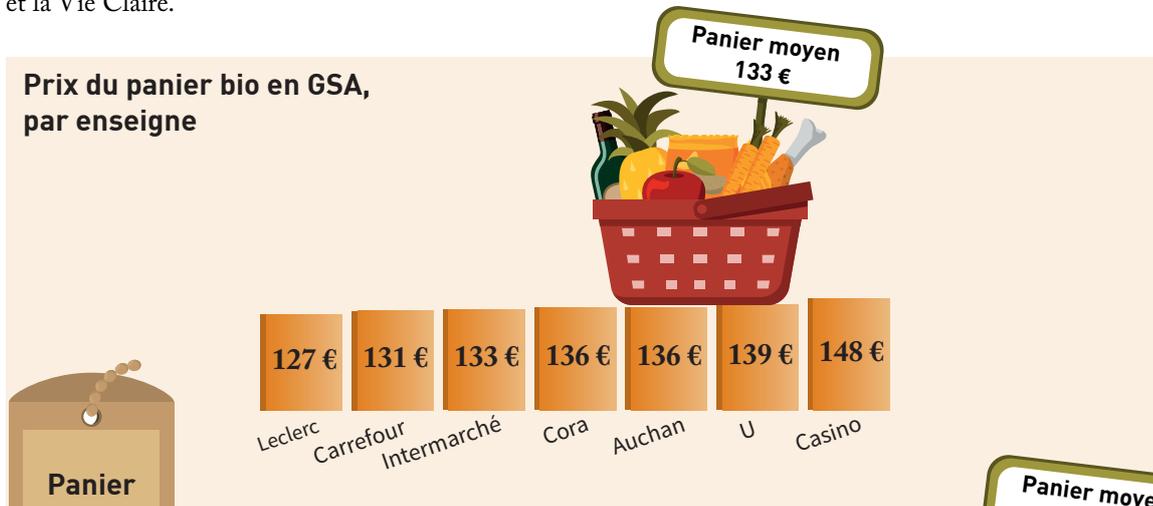
Il est intéressant de noter que les fruits et légumes sont moins chers de près de 20 % en magasins spécialisés. Ceci s'explique par le fait que ces derniers se fournissent principalement auprès de petits producteurs locaux. A contrario, les économies d'échelle, le recours à des industriels du bio, ainsi que le poids exercé par la GSA auprès de ses fournisseurs, permettent à cette filière de réduire ses prix de vente sur les produits hors fruits et légumes.

	Conventionnel		Bio	
	GSA	GSA + spécialistes	GSA	Spécialistes
Panier (total)	86 €	155 €	133 €	169 €
	+ 80 %		+ 27 %	
Panier fruits et légumes	16 €	29 €	31 €	25 €
	+ 81 %		- 19 %	
Panier hors fruits et légumes	70 €	126 €	102 €	144 €
	+ 80 %		+ 41 %	

## ■ Les prix entre les différentes filières du bio

Au sein d'une même filière, on note des écarts importants. En grandes surfaces alimentaires, Leclerc reste indéniablement le moins cher avec un panier moyen à 127 €. En bio, Satoriz arrive en tête, suivi de près par L'Eau Vive, NaturéO, Biocoop et la Vie Claire.

### Prix du panier bio en GSA, par enseigne



### Prix du panier bio en magasins spécialisés, par enseigne



### Des prix justes, pas des prix bas

Le bio, c'est aussi une éthique : respect de la planète en évitant le recours aux pesticides, respect des producteurs en leur assurant une rémunération décente, bien-être animal. Pour toutes ces raisons, le bio restera toujours plus cher que le conventionnel.

Alors, vouloir toujours baisser plus les prix, n'est-ce pas prendre le risque que la filière ne bascule dans une guerre des prix qui mettrait en difficulté beaucoup d'agriculteurs et de transformateurs ? Prendre le risque aussi d'exigences moindres pour pouvoir répondre à la demande ?

Comme le souligne le patron de Biocoop : « Nous avons retravaillé nos tarifs. C'est difficile car notre cahier des charges est très exigeant. Chez Biocoop, nous préférons parler de prix justes, pas de prix bas ».

<sup>1</sup> Regroupement de 32 petites enseignes : Botanic, La Vie Saine, Le Grand Panier Bio, Les Nouveaux Robinson...

## Résultats dans le Rhône

20 magasins ont été enquêtés, dont 8 sur Lyon. Le coût du panier moyen dans le Rhône est de 166 €, inférieur à la moyenne nationale qui est de 169 €.

Lyon reste plus cher, avec un panier moyen à 168 €, contre 165 € pour les magasins hors Lyon.

On note une importante disparité de prix, allant de 149 € pour le Carrefour Bio situé à Lyon 3e à 182 € pour Le Grand Panier Bio à Lyon 5e, soit un écart de 22 %.

La Vie Claire se démarque par d'excellents résultats sur le prix des fruits et légumes.

Moyenne nationale	169 €	Prix du panier moyen	Panier de fruits et légumes	Panier hors fruits et légumes
Moyenne dans le Rhône	166 €			
BRON	Biocoop (Porte des Alpes)	168 €	***	*
	La Vie Claire (152 avenue Roosevelt)	175 €	***	■
	La Vie Claire (248 route de Genas)	169 €	***	*
CHAMPAGNE AU MONT D'OR	Biocoop des Monts d'Or	169 €	■	*
	La Vie Claire	158 €	***	*
	Satoriz	163 €	*	**
CRAPONNE	La Vie Claire	170 €	*	*
DECINES	La Vie Claire	170 €	***	■
LYON 2	Bio c'Bon	170 €	**	*
	Biocoop	168 €	*	*
	La Vie Claire	165 €	***	*
LYON 3	Carrefour Bio	149 €	■	***
LYON 4	Biocoop	180 €	■	■
LYON 5	Le Grand Panier Bio	182 €	*	■
LYON 6	L'Eau Vive	165 €	■	**
LYON 9	La Vie Claire	164 €	***	*
SAINT-BONNET-DE-MURE	La Vie Claire	161 €	**	*
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Biocoop	164 €	**	*
VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE	La Vie Claire	164 €	**	*
	L'Eau Vive	154 €	***	**

Légende : \*\*\* Très bon marché - \*\* Bon marché - \* Modéré - ■ Cher - ■■ Très cher

Chantal Roleau

Sources : Enquête UFC-Que Choisir de juin 2019  
Mensuel Que Choisir de juillet 2019



## Comment faire valoir ses droits face à un notaire ?

### Présentation

Le notaire est un officier public, délégataire de l'État qui délivre des actes authentiques : testament, contrat de mariage, succession, etc. Il est placé sous le contrôle de la Chambre départementale des notaires dont il dépend et du procureur de la République. Comme l'avocat, le notaire a un devoir de conseil ; il doit informer son client des conséquences juridiques et fiscales de l'acte qu'il établit. Il engage sa responsabilité personnelle pour l'ensemble de son activité professionnelle. Il doit donc être neutre et impartial.

Il convient de noter qu'une fois par an chaque office fait l'objet d'une inspection par des notaires-inspecteurs et des inspecteurs de comptabilité qui se trouvent en dehors du département des notaires inspectés. S'ils constatent des irrégularités, ils doivent en avertir immédiatement les instances disciplinaires de la profession et les autorités judiciaires.

Tout comme pour la profession d'avocat, il a été édicté un Règlement national relatif aux notaires qui s'appuie sur un décret de novembre 1971 relatif aux actes établis par les notaires.

Comme pour l'avocat le choix du notaire est libre et il est possible de changer de notaire à tout moment.

### Coût

Il convient d'évoquer ce qui est appelé communément les "frais de notaire", c'est-à-dire les sommes versées au notaire à l'occasion d'une prestation réalisée. Les tarifs sont réglementés principalement par des décrets.

Les frais de notaire comprennent donc :

- Les taxes : reversées à l'État, elles varient suivant la nature de l'acte et la nature du bien. Elles représentent l'essentiel des frais.
- Les débours : sommes avancées par le notaire servant à rémunérer les différents intervenants et à régler des frais exceptionnels engagés à la demande du client.
- La rémunération du notaire : elle comprend les honoraires dont le tarif n'est pas réglementé ainsi que les émoluments dont le tarif est déterminé selon les types de prestations. Dans tous les cas, il est possible de connaître le tarif de l'acte que l'on désire conclure. Pour cela il faut consulter le code du commerce (section « Tarifs des notaires » de la partie « Arrêtés »).

Pour les prestations d'un montant supérieur à 150 000 € et à certaines conditions, le notaire peut accorder une remise totale ou partielle des émoluments reçus à l'occasion d'une même affaire. Celle-ci doit alors profiter à tous ses clients de la même manière.

Pour information, ces tarifs sont applicables jusqu'en février 2020 et il est également possible de constituer un dossier pour l'aide juridictionnelle.

### Les litiges

Comme dans la plupart des cas, s'il y a une insatisfaction vis-à-vis de son notaire il convient de lui adresser sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) pour tenter une résolution à l'amiable. Ensuite, comme pour la profession d'avocat et ce depuis l'ordonnance de 2015, il existe un médiateur de la profession de notaire. Il peut être saisi dans les mêmes conditions que celui de la profession d'avocat, à savoir à compter de deux mois après une réclamation écrite et dans un délai maximum d'un an.

Voici le lien utile : <https://mediateur-notariat.notaires.fr/>.

Autrement, il convient de saisir par LRAR le président de la Chambre départementale des notaires. La Chambre a un rôle disciplinaire et examinera la réclamation.

#### • La responsabilité civile

En cas de négligence ou d'erreur dans la rédaction des actes, ou encore de contestation sur la rémunération, le notaire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle. Il y a également une garantie collective pour les fautes non couvertes par l'assureur, comme l'abus de confiance par exemple.

Il faudra alors agir devant le tribunal civil compétent en fonction du montant en jeu. C'est le notaire lui-même qui doit être mis en cause et non l'étude.

#### • La responsabilité pénale

Elle est susceptible d'être engagée notamment si le notaire a sciemment constaté des faits inexacts. Il est susceptible d'être accusé de "faux en écriture". Ce sera alors le tribunal correctionnel qui sera compétent. Il faudra porter plainte auprès du procureur de la République.

#### • La responsabilité disciplinaire

L'action disciplinaire est recevable pour des manquements à toutes les règles déontologiques, comme par exemple le non-respect du secret professionnel. Cela peut être le cas de retards inexpliqués, refus répétés de rendez-vous, etc. Il est possible de saisir la Chambre départementale des notaires comme vu précédemment. Si sa réponse ne vous satisfait pas, il est possible de saisir le procureur de la République qui pourra engager une procédure disciplinaire et prononcer une sanction allant du rappel à l'ordre à la destitution.

Enfin, il faut savoir que l'action en responsabilité exercée contre un notaire est soumise au délai de droit commun de cinq ans d'après le code civil.

*Charlotte Saury*

## Vente en ligne : la bataille du "port gratuit"

Il m'arrive de commander sur internet des produits français que je ne trouve pas chez mes commerçants habituels. En particulier, je fais confiance à une entreprise bretonne de droguerie qui fabrique des produits de qualité, pour la plupart labélisés ECOCERT.

Les frais de livraison étaient jusqu'alors gratuits à partir de 60 € de commande.

La tentation était grande, bien évidemment, d'ajouter un produit ou deux pour parvenir à ce montant. Si bien que l'entreprise, victime de son succès, a dû corriger sa politique commerciale.

Voilà ce qu'on lit désormais sur le site, à la rubrique frais de livraison :

**« Nos conditions de livraison changent !**

*En effet, à partir du 1er février 2019, les coûts de livraison se calculeront en fonction du poids de votre panier et non plus sur le montant de ce dernier.*

**Pourquoi ?**

*Ce nouveau barème est plus juste par rapport aux frais de port qui nous sont aujourd'hui facturés par notre prestataire Chronopost. »*

Et effectivement, en y réfléchissant, c'est bien le fabricant qui prend à sa charge le surcoût.

Mais quelles conséquences pour le vendeur ? Il est clair qu'il perd de l'argent, et même beaucoup d'argent. Amazon perd, dit-on, 7 milliards de dollars par an avec son abonnement annuel Prime, facturé 49 € en France pour un nombre illimité de livraisons.

Seuls les géants de la distribution ont les reins assez solides pour s'en sortir. Ainsi ils fidélisent les clients, et essorent la concurrence.

Dans quelque temps, ne resteront que quelques distributeurs et les marques qu'ils auront choisi de commercialiser. Quid alors de la qualité ? Quid de notre libre arbitre pour choisir les produits qui nous conviennent ?

Et quand tous les petits seront à genoux, croyez-vous vraiment que les frais de port resteront gratuits ? On peut légitimement en douter.

Alors, tant pis, j'ai décidé de payer mes frais de port au prix normal, et je continue à acheter mes produits bretons. Parce que je suis satisfaite de ces produits, que je souhaite participer à l'économie de mon pays, parce que je sais que ces produits sont fabriqués dans le respect des

normes sociétales et environnementales. Parce que je veux pouvoir m'en procurer encore longtemps, et que je refuse la dictature annoncée des Amazon et consort.

Et si finalement, c'était la solution pour que les petits résistent ? Convaincre des consommateurs d'acheter des produits fabriqués en France ou dans un pays limitrophe et non à l'autre bout du monde, des produits respectueux de l'environnement et de bonne qualité. Être au plus près des attentes du consommateur, proposer une livraison à la carte, tolérer que le client ait pu se tromper et doive modifier sa commande, sans frais cette fois-ci : autant de pistes, et bien d'autres encore, qu'il convient d'explorer pour se réinventer, et pour que le client à la fin accepte de payer au juste prix et sans rechigner la part du transport.

Chantal Roleau

## À vos agendas !



**Prochaine  
assemblée générale  
de notre association**

---

**13 mars 2020  
à 17 heures**

---

Espace Jean Couty  
1 rue de la Pépinière Royale  
69009 Lyon

## Le déménagement

Jusqu'à une loi de décembre 2009, le contrat de déménagement était assimilé à un contrat de transport et le régime juridique de ce dernier lui était applicable avec, en particulier, la nécessité de faire les éventuelles réclamations dans le délai de trois jours après la réception de la marchandise. Ce délai était trop court et l'assimilation à un contrat de transport n'était pas favorable pour le consommateur.

Ainsi, dans l'intérêt du consommateur qui déménage, et sur insistance du mouvement associatif consommériste, deux dispositions spéciales ont été adoptées par une nouvelle loi sur le délai de protestation et l'action directe en paiement. Le contrat de déménagement fait aujourd'hui partie du code de la consommation.

Le contrat de déménagement est un ensemble d'opérations comprenant le chargement du mobilier à l'ancien domicile, son transport et son chargement au nouveau domicile. Si les opérations se limitent au transport, il s'agit d'un simple contrat de transport. À l'inverse si le mobilier est simplement déplacé, il s'agira d'un contrat d'entreprise<sup>1</sup>. La finalité du contrat de déménagement n'est donc jamais ni dans un service de maintenance (= contrat d'entreprise), ni dans une prestation de déplacement (= contrat de transport). Elle réside toujours dans leur combinaison.

### Le contenu du contrat

Le contrat de déménagement est constitué du devis, de la lettre de voiture et de la déclaration de valeur.

#### Un devis écrit

Depuis avril 2010, un devis doit obligatoirement être remis gratuitement avant tout engagement du client ; il doit comporter les mentions suivantes :

- coordonnées de l'entreprise de déménagement et du client ;
- volume à transporter ;
- dates et lieux de chargement et de livraison ainsi que la distance kilométrique à parcourir ;
- type de voyage (organisé ou spécial) ;
- type de déménagement choisi (emballage par l'entreprise ou par le client etc.) ;
- prix HT et TTC du déménagement assorti de la mention que le prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification expresse du devis ;
- modalités de paiement ;
- date d'établissement et le cas échéant durée de validité du devis ;
- taux d'émission de dioxyde de carbone<sup>2</sup>.

Sauf si cela est mentionné dans les conditions générales de déménagement<sup>3</sup>, le devis doit également préciser la procédure

à suivre par le client s'il constate des pertes ou des avaries ainsi que la responsabilité de l'entreprise de déménagement et les modalités de sa mise en jeu.

Selon les conditions générales de vente appliquées par la plupart des entreprises de déménagement, le client devra donner toutes les informations en sa possession sur les conditions de réalisation du déménagement et notamment sur le futur logement (possibilité d'accès et de stationnement du camion de déménagement, nombre d'étages, utilisation de l'ascenseur etc.). Le client engage sa responsabilité et s'expose à des frais supplémentaires en cas de difficultés non signalées.

Une fois le devis signé, le client et le déménageur sont engagés. Le client ne pourra pas se rétracter, sauf si le devis a été signé à son domicile car dans ce cas il bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze jours.

#### La lettre de voiture

La lettre de voiture est un document administratif obligatoire qui va suivre le chargement du début à la fin des opérations. Il comporte les mêmes mentions que le devis.

La lettre de voiture est établie en quatre exemplaires :

- l'un sera conservé par l'entreprise ;
- le second suivra le mobilier pendant toute la durée du déménagement et sera remis au client à la fin ;
- le troisième constitue le bulletin de livraison (document sur lequel le client portera ses réserves en cas de perte ou de dégradation) ;
- le quatrième est un double du bulletin de livraison conservé par le client.

Depuis l'arrêté du 22 avril 2010, la lettre de voiture peut désormais être établie sous format électronique.

#### La déclaration de valeur

La déclaration de valeur est un formulaire que le client est normalement invité à compléter au moment du devis. En pratique, le déménageur ne le propose pas spontanément, il appartient donc au client de l'exiger s'il ne lui est pas proposé.

L'intérêt de la déclaration de valeur réside dans le fait que le client donnera la liste et la valeur de chaque meuble qu'il estime d'une valeur supérieure au montant de l'indemnisation fixée par le contrat.

En effet, les contrats de déménagement limitent la responsabilité de l'entreprise de deux façons : la première consiste à prévoir une indemnisation maximale en fonction de la valeur totale du mobilier (ex : 7 600 € pour 20 m<sup>3</sup>), la seconde consiste à prévoir la valeur maximale d'indemnisation par meuble ou objet (ex : 750 €).

Même si le client est tenté de surestimer ses biens, il faut préciser qu'en cas de dégradation ou de perte, il devra fournir les

<sup>1</sup> Le contrat d'entreprise est le contrat par lequel une personne s'engage à effectuer une prestation matérielle ou intellectuelle rémunérée pour le compte d'autrui en dehors de tout lien de subordination (article 1710 du code civil).

<sup>2</sup> Le code des transports impose à tout organisateur de transport de personnes, de marchandises ou de déménagement de fournir au bénéficiaire de la prestation une information relative à la quantité de dioxyde de carbone émise par le ou les modes de transport utilisés.

<sup>3</sup> Les conditions générales du contrat de déménagement, qui régissent les relations entre le client et l'entreprise de déménagement, sont reproduites au dos du devis et de la lettre de voiture.

factures d'achat des meubles pour lesquels il demandera une indemnisation.

**L'assurance complémentaire** En cas de perte ou d'avarie, lorsque le client n'a pas souscrit d'assurance, même si le déménageur est présumé responsable, il limitera son indemnisation aux montants qui auront été fixés dans le contrat, et il pourra écarter sa responsabilité s'il prouve que l'avarie ou la perte sont la conséquence d'un cas de force majeure, d'un vice de la chose ou d'une faute du client. Ainsi, si le mobilier et les objets transportés ont une valeur supérieure aux garanties contractuelles inscrites sur la lettre de voiture, le client peut souscrire une assurance dommage complémentaire proposée par les déménageurs<sup>4</sup>. Avant de contracter une telle assurance, il est nécessaire de faire attention aux points suivants : risques indemnisés, preuve du dommage, objets exclus de la garantie, calcul du montant de l'indemnisation.

## Les litiges en droit de la consommation

### Avant le déménagement : vérifier la fiabilité de la société

Avant le déménagement, il est conseillé de s'assurer de la fiabilité de la société. Il faut vérifier que l'entreprise est inscrite au registre du commerce et des sociétés (par exemple sur le site du BODACC ou [infogreffe.fr](http://infogreffe.fr)), ainsi que son année de création et son code APE. Celui des déménageurs est 4942Z (et non 4941B qui concerne le transport de marchandises).

Il vaut mieux éviter les sociétés qui ont moins d'un an d'existence. Force est de constater qu'il s'en crée de nombreuses, notamment avant l'été et qui souvent disparaissent en septembre. D'après un professionnel du déménagement, il est également nécessaire de « contrôler l'identité précise de l'entreprise : l'adresse figurant sur le devis doit être la même que celle mentionnée sur Infogreffe. Si elle est domiciliée dans une zone commerciale, telle que les Champs-Élysées, ou s'il s'agit d'une boîte postale, cela signifie très certainement qu'elle n'a pas d'entrepôt pour garer ses camions ! ». Il conseille également de fuir les petites annonces sur Le Bon Coin et les numéros de téléphone commençant par 06.

Par ailleurs, certains déménageurs arborent le logo NF Service. Ce logo signifie que l'entreprise est certifiée par l'Afnor et qu'elle s'engage à respecter la norme de service élaborée en 1998. Le contrôle par l'Afnor est régulièrement renouvelé.

### Attention aux clauses abusives

La Commission des clauses abusives a adopté une recommandation qui incite à la suppression d'une trentaine de clauses relevées dans les contrats de déménagement, de garde-meubles et de stockage en libre-service<sup>5</sup>. Il s'agit, pour ces trois types de contrats, de clauses ayant pour objet d'exclure ou de limiter la responsabilité du professionnel en dehors des cas de force majeure ou de dispositions plafonnant le montant des réparations lorsqu'un sous-traitant commet une faute.

La Commission recommande aussi que ces contrats soient présentés de façon lisible et notamment avec des caractères non inférieurs au corps 8.

### Meubles endommagés ou perdus : qui est responsable ?

Si le client constate des manques ou avaries au moment de la livraison il devra les mentionner de façon précise et détaillée sur le bulletin de livraison.

- Si le transporteur ne conteste pas les réserves sur le même document, elles seront considérées comme acceptées. Il ne restera au client qu'à chiffrer le préjudice et à faire la demande de remboursement par courrier. Aucun délai n'est prévu mais il ne faut pas dépasser un an car en cas de désaccord avec le transporteur, le consommateur n'aurait qu'un an pour saisir le tribunal.
- Si le transporteur conteste les réserves, le client devra envoyer un courrier de protestation dans les 10 jours qui suivent la livraison.

Si le client constate des manques et avaries après le départ des déménageurs, il devra faire une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) dans un délai de 10 jours après la livraison.

Le bulletin de livraison doit mentionner le délai et les modalités de protestation. Il doit également indiquer aussi clairement que le consommateur peut émettre une protestation même s'il n'a pas fait de réserves à la livraison.

Si le consommateur n'a pas été informé de la procédure, le délai pour formuler ses protestations est porté à trois mois.

La responsabilité du déménageur est présumée. Il appartient donc au déménageur de prouver que la faute provient d'un cas de force majeure, d'un vice de la chose transportée, ou encore de la faute du client.

L'indemnité en cas de meuble perdu ou détérioré doit permettre au client de réparer ou de remplacer le meuble manquant, la base de cette indemnité étant sa valeur de remplacement diminuée d'un coefficient pour tenir compte de sa vétusté. Mais elle est plafonnée aux montants fixés au contrat, sauf si le déménageur a commis une faute lourde<sup>6</sup>.

**La dégradation de l'immeuble** Le locataire est responsable vis-à-vis de son propriétaire des dégradations occasionnées à l'immeuble pendant son déménagement. Le propriétaire est responsable vis-à-vis de la copropriété. En cas de dégradation, le client a un recours contre le déménageur dont la responsabilité est présumée. Les dégradations de l'immeuble devront donc lui être notifiées dans les conditions de forme et les délais prévus en cas de perte ou d'avarie de meuble. La cause inconnue est imputable au déménageur.

### Le retard de livraison

Il est nécessaire que les dates de chargement et de livraison soient bien mentionnées par écrit. Ainsi, en cas de retard, le

<sup>4</sup> Certaines assurances multirisques habitation couvrent les dommages subis par le mobilier durant le déménagement.

<sup>5</sup> Les recommandations de la Commission des clauses abusives n'ont aucun caractère impératif, mais ont pour but d'inciter les professionnels à modifier ou à supprimer les clauses abusives de leurs contrats et d'informer les consommateurs sur les dangers de ces clauses. Le juge peut s'y référer en cas de contentieux pour déclarer abusives une ou plusieurs clauses d'un contrat.

<sup>6</sup> Par exemple, dans une affaire de vol de meubles dans le camion de déménagement, la cour de cassation a estimé que le déménageur avait commis une faute lourde et a donc exclu les clauses limitatives de responsabilité du contrat car celui-ci avait laissé le véhicule en stationnement sur la voie publique et sans surveillance pendant la nuit.

client devra mettre en demeure le déménageur d'exécuter son contrat et demander une indemnisation.

En effet, si le client subit un préjudice du fait du non-respect par les déménageurs des dates de déménagement, l'entreprise devra l'indemniser, sauf si elle prouve que son retard est dû à un cas de force majeure. Tel est le cas par exemple si le retard est dû à des chutes de neige exceptionnelles. En revanche, une panne du camion le jour du déménagement ne constitue pas un cas de force majeure.

Pour obtenir réparation, le client devra apporter la preuve du préjudice : frais supplémentaires, privation de jouissance de son mobilier l'obligeant à loger à l'hôtel ou à acheter du linge de rechange etc. Le montant de la réparation correspond au préjudice subi, que le client devra justifier en fournissant, par exemple, la note d'hôtel ou la facture des différents achats.

### La facturation d'un supplément de prix

En établissant un devis, le déménageur engage sa responsabilité. Il ne peut donc pas facturer au client un supplément de prix car c'est à lui d'assumer les conséquences d'une mauvaise évaluation lors de l'établissement du devis. En revanche si le supplément de prix vient de la faute du client qui aurait par exemple mal indiqué les conditions d'accès au logement, le transporteur sera alors en droit de demander un supplément de prix sur la base des tarifs affichés dans ses locaux.

### En cas de faillite de la société de déménagement

Si le déménageur fait faillite avant le déménagement alors que des arrhes ont déjà été versées par le client, ce dernier devra respecter la procédure habituelle c'est-à-dire :

- déclarer sa créance au mandataire ou au liquidateur judiciaire par LRAR dans les 2 mois suivant la date de publication du jugement d'ouverture de la procédure au Bulletin Officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC). Il peut également déclarer sa créance via ce lien : <https://www.creditors-services.com>

En déclarant sa créance le client sera reconnu comme créancier du professionnel en faillite.

- le client pourra également demander au mandataire ou liquidateur d'honorer le contrat et donc procéder au déménagement (et payer le solde du prix). Le mandataire ou liquidateur aura 1 mois pour donner sa réponse (à défaut le contrat est considéré comme étant annulé). Si le contrat a été annulé, étant donné que le client aura déjà déclaré sa créance, il restera susceptible d'obtenir un remboursement.

### La sous-traitance

Le déménageur ne peut pas sous-traiter de sa propre initiative. Le client contracte avec une entreprise précise – dont les coordonnées ont été renseignées sur le devis et sur la lettre de voiture. Cette entreprise ne peut donc pas confier l'exécution du déménagement à un autre déménageur sans son accord.

La Commission des clauses abusives a considéré que la clause permettant à une entreprise de faire appel à un sous-traitant était abusive, sauf si elle prévoit que le client sera avisé du changement de transporteur et qu'il pourra alors renoncer au contrat (recommandation vue précédemment).

Le contrat qui lie le déménageur et le sous-traitant n'est pas opposable au client. Le déménageur est donc responsable des pertes, avaries ou retards occasionnés par le sous-traitant et ne peut pas limiter sa responsabilité. C'est donc le déménageur avec lequel le client a signé qui devra l'indemniser.

Il peut arriver que le déménageur qui a déjà perçu les sommes du consommateur "tombe en faillite" avant même d'avoir réglé son partenaire, le transporteur auquel il a confié la prestation de déplacement ou le déménageur sous-traitant. Pour autant, et selon le code de la consommation, ce dernier sera privé de l'action directe contre le consommateur qui ne pourra pas être amené à payer une deuxième fois – contrairement à ce que prévoit la loi Gayssot dans le cas du transporteur terrestre d'une marchandise.

*Anaïs Greffoz*

## IMPÉRATIF : Changement de logement, relevez les compteurs !

Que vous soyez propriétaire ou locataire, et quittiez ou intégrez un logement, n'oubliez pas de relever les index de vos compteurs individuels d'eau, d'électricité et de gaz, de les transmettre à vos fournisseurs lorsque vous faites vos demandes de clôture ou d'ouverture de contrats, et de faire noter ces index sur les pièces officielles de transfert, ou les états des lieux locatifs d'entrée ou de sortie.

De nombreux litiges apparaissent à l'occasion de ces changements, et peuvent porter sur des sommes importantes, atteignant souvent 1 000 à 2 000 €. Et dans ce cas on manque souvent de preuves de bonne foi pour se défendre. Le fournisseur est presque toujours dans son droit à réclamer des arriérés !

Par exemple, les compteurs d'eau peuvent ne pas avoir été relevés réellement pendant des années, soit parce que le résident précédent était toujours absent, ou n'a pas voulu ouvrir sa porte, soit parce que le syndic de copropriété a facturé dans les charges une estimation forfaitaire jamais régularisée. D'où un rattrapage violent demandé au nouveau résident...

On a même vu des précédents résidents qui n'avaient aucun contrat, et n'ont jamais payé d'eau, pensant (ou feignant de penser) que c'était gratuit !

Il n'est pas rare qu'il y ait des inversions de compteurs d'eau ou d'électricité : on ne vérifie jamais soi-même les index compteurs, au vu de la facture (quelquefois, on ne sait même pas où ils sont...),

on paie pour le voisin qui paie pour soi, et cela peut durer des années : d'énormes surprises en perspective !

N'oubliez pas qu'il est souvent difficile sinon impossible de régulariser ces situations dans lesquelles interviennent des fournisseurs, des syndics de copropriété (les deux peuvent aussi avoir changé dans les périodes précédentes...), mais aussi ENEDIS, GRDF ou les sociétés de gestion des comptages, ce qui donne des dossiers inextricables.

Soyez donc très vigilants sur ces sujets, et surtout prenez l'habitude de vérifier vos factures régulièrement. Profitez-en pour manipuler, au moins une fois par an, votre robinet de coupure générale d'eau, ou vos disjoncteurs : cela peut servir en cas de pépin !

*Jean-Pierre Rochette*

## Question de Madame Amandine S. de Villeurbanne

« La facture produite par mon garagiste est nettement supérieure à ce qui était convenu, sous prétexte de réparation imprévue. Puis-je refuser de payer ? »

### Notre réponse

Si des réparations que vous n'aviez pas demandées s'imposent, le garagiste est tenu de vous en informer et d'obtenir votre accord préalable. Si votre accord n'a pas été obtenu, vous pouvez soit refuser de payer (attention le garagiste dispose d'un « droit de rétention » et peut facturer des "droits de garde"), soit régler la facture et contester ensuite. Le mieux est de tenter de négocier à l'amiable avec le garagiste, sinon vous pouvez tout d'abord lui envoyer une lettre recommandée de mise en demeure de vous rembourser le dépassement, puis si nécessaire tenter une demande de médiation et si aucun accord n'est possible saisir le tribunal civil compétent TI ou TGI selon le montant de votre préjudice.

Bien que l'établissement de ce document ne soit pas obligatoire pour le garagiste, il est conseillé pour prévenir tout litige de lui demander avant l'intervention un "ordre de réparation" signé par les 2 parties, ou au minimum un devis fondé sur son diagnostic.



## Question de Monsieur Pablo D. de Lyon 5e

« Mon fournisseur de gaz m'avertit que mon prélèvement mensuel est porté à 60 €, alors que son montant était jusqu'alors de 40 €. Que puis-je faire ? »

### Notre réponse

Les modalités de facturation et de contestation par le consommateur peuvent varier selon les fournisseurs, mais schématiquement les personnes ayant choisi de régler l'énergie par prélèvement de provisions mensuelles font l'objet d'une relève annuelle de leur compteur, suivie d'une régularisation permettant d'ajuster la facturation à la consommation réelle de l'année écoulée.

Le montant des provisions mensuelles de l'année suivante est alors recalculé en fonction de la facturation de l'année écoulée. Comme le prix de l'énergie augmente régulièrement, il doit s'ensuivre normalement de cette opération une légère augmentation du montant des prélèvements.

Mais si, pour une cause ponctuelle (rattrapage d'un arriéré, redressement suite à une absence de relève ou à un blocage de compteur, etc.) la facturation de l'année précédente est notablement supérieure à celle des années antérieures, alors la réévaluation automatique du montant des prélèvements selon le mécanisme exposé ci-dessus amènera à une mensualité trop élevée. Il vous faut alors contacter le service client de votre fournisseur pour demander la révision du montant des mensualités ; en cas d'échec vous pouvez écrire au médiateur de votre fournisseur.

## NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Malika B. de Lyon 9e a commandé une tablette Archos sur le site CDiscount. Pendant 2 semaines l'appareil fonctionne correctement, puis il tombe en panne sans cause apparente. La tablette est renvoyée au service après vente du vendeur, qui promet le retour de l'appareil réparé sous 3 semaines, mais malgré plusieurs appels au SAV la tablette réparée n'est toujours pas arrivée fin octobre.

*Suite à l'intervention de l'association auprès du service après vente, l'appareil est enfin reçu en bon état de marche.*

■ M. André P. de Lyon 6e a commandé l'installation d'une cuisine intégrée. Lors de la réception des travaux, il émet des réserves sur 2 points : le fût de hotte ne joint pas le plafond, et l'éclairage du coin repas n'est pas connecté. Le temps passe et M. P. n'arrive pas à obtenir la mise en conformité de ces 2 points qui restent en suspens de longues semaines.

*Suite à l'intervention de l'association, le branchement de l'éclairage du coin repas est réalisé et le fût de hotte est remplacé par un modèle plus approprié.*

■ Mme Ludivine R. de Sérézin-du-Rhône a réservé sur le site CenterParks un voyage prévu du 3 au 7 mai 2019, prenant la précaution de souscrire pour ce voyage une assurance annulation auprès d'Europe Assistance. Son fils étant hospitalisé suite à un problème de santé imprévu, elle envoie une demande d'annulation à CenterParks le 29 avril. Mais la facture d'annulation

justificative envoyée par ce voyageur est datée du 8 mai, et cette date étant postérieure à la date de départ en voyage prévue, Europe Assistance ne peut pas la prendre en compte pour valider le remboursement. Malgré des demandes insistantes auprès de CenterParks pour obtenir une facture portant une date d'annulation conforme à sa demande, elle se heurte à un refus fondé sur des considérations administratives peu convaincantes.

*Suite à l'intervention de l'association, demandant l'application stricte des conditions générales du contrat, une facture d'annulation portant une date valide est fournie à Mme R. qui obtient enfin le remboursement de son voyage.*

■ La Golf Volkswagen de Mme Candice M. de Lyon 8e, mise en circulation en 2013 mais présentant un faible kilométrage de 46 000 km, se met subitement à émettre un sifflement accompagné d'une importante perte de puissance. Le diagnostic du concessionnaire met en cause un défaut de la membrane de la "wastegate", pièce du bloc-turbo nécessitant le remplacement de cet ensemble, et le devis de la réparation se monte à 2 500 €. Une prise en charge constructeur de 65 % est spontanément proposée à Mme M. par VW, qui refuse d'aller au delà de cette proposition.

*Suite à l'intervention de l'association, soulignant le faible kilométrage et l'entretien régulier du véhicule dans le réseau du constructeur, ce dernier accorde la prise en charge de l'intégralité du devis.*

# PCA

## 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 :  
Michel Boutard, Michel Fregonara, Anaïs Greffoz,  
Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau, Charlotte Saury

1, rue Sébastien Gryphe  
69007 LYON

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick  
Tirage : 1 800 exemplaires - Dépôt légal : Décembre 2019 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

## Pour Consommer Autrement

## UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 162 - Décembre 2019  
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](mailto:contact@rhone.ufcquechoisir.fr)



<https://fr-fr.facebook.com/UFCLyon69>

### 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

338 rue des Remparts

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mercredi et le vendredi

de 8 h 30 à 11 h 45

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.

## POUR ADHÉRER À L'ASSOCIATION OU S'ABONNER AU PCA

- Écrivez-nous en précisant vos coordonnées et en joignant un chèque ;
- Inscrivez-vous en ligne sur notre site ;
- Venez nous rencontrer dans nos bureaux et nos permanences.

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

- |  |      |
|--|------|
| <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 3 mois.....                 | 28 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 3 mois.....        | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion de solidarité.....                     | 10 € |
- (bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

Nous vous informons que les informations recueillies en cette occasion (nom, prénom et adresse postale ainsi qu'éventuellement e-mail et numéros de téléphone) seront enregistrées dans un fichier informatisé dans le but notamment de gérer votre adhésion et s'il y a lieu votre inscription à notre lettre mensuelle d'information.

Cet enregistrement de vos données personnelles et leur traitement répondent aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) promulgué par l'Union européenne et entré en vigueur le 25 mai 2018.

Vous pouvez obtenir toutes informations utiles à cet égard sur simple demande ou en consultant notre site.