



# PCA

Pour Consommer Autrement

ISSN 0291-798X



## sommaire

<b>VIE DE L'ASSOCIATION</b>	
Le mot du Président.....	2
<b>DROIT DE LA CONSOMMATION</b>	
Quelques notions du droit de la consommation.....	3
<b>BANQUE</b>	
La garantie des dépôts bancaires et des placements en assurance vie.....	4
Les risques lors de l'encaissement d'un chèque.....	5
<b>CONSOMMATION</b>	
Faire des achats sur internet : sans risque ?.....	6
<b>NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ</b> .....	7

**UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône**  
 CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07  
 Tél. : 04 78 72 00 84  
 Fax : 04 72 71 85 82

## Le mot du Président



“ Pour nombre d'entre nous, le démarchage téléphonique constitue un véritable fléau qui empoisonne nos vies. C'est en effet plusieurs fois par jour, en matinée, à midi, dans l'après-midi et en début de soirée, y compris les samedis, voire plus rarement toutefois les dimanches, que des appels téléphoniques commerciaux non sollicités nous dérangent dans notre vie quotidienne

ou familiale, pour nous proposer tels ou tels produits ou services tous apparemment plus attractifs ou mirobolants les uns que les autres en commençant parfois, pour mieux endormir notre méfiance, par nous interroger sur notre situation et notre mode de vie. Certains appels sont suivis de longues secondes de silence après le décrochage, voire n'aboutissent pas à une conversation, le dispositif automatique qui manifestement gère la chose ayant raccroché avant qu'elle ne s'engage. Ces situations sont encore plus énervantes voire angoissantes. Par ailleurs, bien souvent l'accent de notre interlocuteur nous renseigne sur sa supposée région d'origine et peut conduire à penser que l'entreprise à l'origine du démarchage n'a semblé-t-il pas ainsi favorisé l'emploi et la résorption du chômage dans notre pays. Bref le démarchage téléphonique n'a le plus souvent pas une bonne image et s'apparente dans bien des cas à une forme de harcèlement. Mais s'il se poursuit néanmoins, voire s'intensifie, c'est que certains de nos concitoyens s'en accommodent malgré tout.

Les pouvoirs publics ont tenté depuis quelque temps d'encadrer cette pratique. C'est ainsi que depuis juin 2016 les particuliers peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée Bloctel. Le principe de fonctionnement de ce dispositif est simple : les numéros sont inscrits pour 3 ans renouvelables dans cette liste et les entreprises de télémarketing doivent s'assurer avant toute campagne publicitaire de l'inscription ou non de chaque numéro qu'elles envisagent d'appeler sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'à 75 000 €. Toutefois la loi prévoit de nombreuses dérogations, en particulier pour les instituts de sondage et pour les relations commerciales déjà établies. Force est de constater que Bloctel ne donne pas entière satisfaction, loin s'en faut, du fait notamment des dérogations prévues mais aussi parce que les entreprises épinglées peuvent déposer leur bilan et se recréer sous un autre nom. Une enquête menée un an après la mise en service de Bloctel montrait d'ailleurs que 47 % des personnes inscrites n'avaient pas constaté de diminution du nombre d'appels reçus.

Les députés, notamment, s'en sont émus et sur la proposition de l'un d'entre eux une nouvelle loi vient d'être adoptée par le Parlement après toutefois un marathon législatif de près de 2 ans. Même si elle ne fait pas disparaître complètement tous les appels intempestifs, cette loi comprend plusieurs avancées intéressantes et devrait permettre de mieux encadrer les pratiques des professionnels et de lutter plus efficacement contre la fraude.

Une excellente nouvelle tout d'abord tant ce type de démarchage est agressif et pourvoyeur d'arnaques : il sera bientôt interdit à une entreprise de proposer une offre de rénovation énergétique aux particuliers. Finis donc enfin les appels pour l'isolation à 1 €. Mais encore faudra-t-il que les professionnels jouent le jeu et respectent cette interdiction ou qu'ils ne trouvent pas le moyen de la contourner.

Ensuite la nouvelle loi prévoit qu'un décret encadrera plus strictement les tranches horaires pendant lesquelles le démarchage sera autorisé. Finis donc en principe les appels le midi, après 20 heures et le dimanche, voire le week-end. Un code de bonne conduite rendu public devra en outre être rédigé par les professionnels qui devront s'engager à le respecter.

De plus les exceptions à Bloctel vont être désormais réduites. C'est ainsi que maintenant les entreprises ne pourront plus démarcher leurs clients, avec qui il existe une « relation contractuelle préexistante », qu'ils soient d'ailleurs inscrits ou non à Bloctel, que pour leur proposer des produits ou services « afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ». C'est ainsi par exemple qu'un ancien client ne pourra pas être démarché et qu'un client actuel ne pourra pas se voir proposer un service qui n'a rien à voir avec l'offre souscrite. En revanche il pourra toujours être appelé en vue de souscrire une option, une nouvelle offre, ou pour lui vendre un accessoire.

De surcroît, les entreprises encourent maintenant des sanctions plus dissuasives à savoir une amende de 375 000 € en cas de pratiques frauduleuses. Encore faudra-t-il que les contrevenants soient identifiés et que des contrôles soient effectués. Enfin, la lutte contre les appels illégaux sera renforcée en particulier lorsqu'il s'agit d'arnaques visant à rappeler un numéro surtaxé. Les opérateurs téléphoniques vont ainsi bénéficier d'armes supplémentaires permettant de lutter contre ce phénomène.

Cette nouvelle loi présente donc des progrès notables. L'UFC-Que Choisir regrette cependant que les parlementaires n'aient pas retenu la mesure qu'elle leur a proposée, obligeant les entreprises à récolter le consentement préalable de leurs futurs prospects avant de les démarcher.

Quoi qu'il en soit, elle demeurera bien évidemment tout particulièrement vigilante sur l'application de ces nouvelles dispositions.

”

22 juillet 2020  
Michel Boutard

## Quelques notions du droit de la consommation

### ► La reconduction du contrat.

L'article L 215-1 du code de la consommation impose d'informer le consommateur de son droit à mettre fin à un contrat à tacite reconduction en fin de période d'engagement, dans un délai à respecter.

Cette possibilité s'applique aux contrats à durée déterminée avec tacite reconduction (exemples : abonnements à des journaux, assurances, TV payantes...).

Elle doit être fournie sur un support durable dédié (dans un courrier ou mail, non noyée dans un flot d'autres informations), entre 1 et 3 mois avant l'échéance, permettant au consommateur d'avoir le temps d'annuler le contrat.

En cas de conflit, c'est au professionnel de prouver qu'il a bien envoyé l'information, et s'il ne peut le faire, le contrat est annulé et il doit rembourser les éventuels prélèvements indus dans un délai de 30 jours, avec pénalités en cas de dépassement.

### ► Le droit de rétractation.

Le droit de rétractation est un privilège du consommateur qui lui permet de déroger à l'article 1103 du code civil : « *Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits* ».

Il est défini par les articles L221-18 et suivants du code de la consommation.

Il s'applique aux ventes à distance (internet, téléphone et par correspondance) et aux ventes hors établissement,

lorsqu'un vendeur vend hors du lieu habituel (dont démarchage à domicile).

Sont exclus du droit de rétractation :

- les foires et salons ;
- les biens spécifiquement fabriqués ou personnalisés pour le consommateur ;
- les CD, DVD et logiciels descellés ;
- les biens périssables ;
- les biens descellés par le client qui ne peuvent être utilisés par autrui pour raison sanitaire (sous-vêtements par exemple).

*Rappel* : les achats en magasin n'ouvrent pas droit à rétractation.

Le consommateur peut exercer son droit de rétractation dans les 14 jours qui suivent la conclusion du contrat pour les prestations, et dans les 14 jours qui suivent la réception du bien pour les achats. Il n'a pas à justifier sa décision.

Il doit renvoyer le bien au fournisseur dans les 14 jours suivant la rétractation, à sa charge sauf, pour les contrats conclus hors établissement, si l'achat ne peut pas être renvoyé normalement par La Poste auquel cas, c'est le vendeur qui récupère son bien à ses frais (article L 221-23 du code de la consommation). C'est le cas par exemple d'une palette de matériaux de construction.

Jacques Reynaud.

## 5 bonnes raisons de choisir cet ouvrage !

1. **Pour vous aider à bien vivre l'avancée en âge**  
Grâce à toute une série d'informations, de conseils, d'activités et de recommandations pratiques.
2. **Pour découvrir les grands principes d'hygiène de vie**  
Et maintenir forme et bien-être sur la durée : activité physique, alimentation, sommeil, etc.
3. **Pour savoir comment prévenir et soulager les affections liées à l'âge**  
En découvrant les stratégies gagnantes à mettre en oeuvre.
4. **Pour faciliter votre dialogue avec le corps médical**  
En vous aidant à reconnaître les points à surveiller et les questions à poser.
5. **Pour vous tenir informé des dernières recherches et avancées médicales**  
Et en savoir plus sur le processus de vieillissement.



POUR COMMANDER :

<https://kiosque.quechoisir.org/livre/commande/9-bien-vivre-avec-son-age/>

Exclusif !

34,50 €

30 € + 4,50 € de frais de traitement et d'envoi





## La garantie des dépôts bancaires et des placements en assurance vie

C'est une question que vous vous êtes certainement posée : qu'advient-il si ma banque, où l'organisme auprès duquel j'ai effectué un placement en assurance vie, fait faillite ? Est-ce que je risque de perdre mon argent ?

La réponse à cette dernière question est non... toutefois en deçà de certains seuils. Les dispositifs de protection légale présentés ci-après peuvent en effet ne pas toujours couvrir la totalité de votre épargne.

### Deux principaux dispositifs légaux de protection

Une loi de 1999 sur la sécurité bancaire a instauré plusieurs dispositifs de protection de l'épargne dont deux concernent plus particulièrement les produits d'épargne les plus courants :

- un système de garantie des dépôts bancaires qui couvre toutes les banques présentes en France habilitées à recevoir des dépôts, soit par l'intermédiaire du Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR), institution française de droit privé, soit par un fonds de garantie au moins équivalent du pays où se trouve le siège social de la banque ; dans les faits, la plupart des banques présentes en France sont couvertes par le FGDR, les seules exceptions concernant les succursales de banques européennes originaires de pays où la couverture est équivalente ou meilleure qu'en France ;

- un système de garantie des placements en assurance vie qui couvre toutes les sociétés d'assurance agréées en France par l'intermédiaire du Fonds de garantie des assurances de personnes (FGAP) ; ce fonds est pour l'essentiel organisé sur le modèle du FGDR.

Ces dispositifs ne peuvent être mis

en œuvre que sur demande de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), organisme en charge du contrôle et de la supervision des banques et des sociétés d'assurance.

Ces garanties nous permettent d'être indemnisés dans un délai n'excédant pas 7 jours ouvrables par le FGDR si la banque est en faillite et 2 mois par le FGAP en cas de défaillance d'une compagnie d'assurance et d'échec du transfert des contrats à une autre société d'assurance, opération qui est privilégiée avant le remboursement.

### Les principales garanties prévues

Pour l'épargne logement – au travers d'un compte (CEL) ou d'un plan (PEL) –, pour les comptes courants, pour les comptes-espèces de plan d'épargne en actions (PEA), de plan d'épargne retraite (PER) ou de plan d'épargne salariale, pour les livrets d'épargne non réglementés (type livret bancaire), pour les livrets jeunes, la garantie des dépôts assurée par le FGDR est plafonnée à 100 000 € par déposant et par banque. Ce montant est en vigueur depuis octobre 2010 ; auparavant il n'était que de 70 000 €.

Un compte joint, détenu par 2 titulaires, bénéficie donc d'une garantie de 200 000 € tandis qu'un même déposant qui possède des comptes dans plusieurs banques dispose, à chaque fois, d'une couverture de 100 000 €.

Par exemple l'épargnant qui détient



dans la même banque 20 000 € sur son compte courant, 25 000 € sur un livret bancaire, 30 000 € sur un PEA et 35 000 € sur un PEL sera indemnisé de 100 000 €, mais non pas de 110 000 € montant total de ses avoirs ; par contre il l'aurait été de la totalité si ses dépôts avaient été répartis sur au moins 2 établissements bancaires.

Pour l'épargne en attente de réemploi, logée sur un compte courant, un compte à terme ou encore un livret d'épargne non réglementé, le montant de la garantie des dépôts peut aller jusqu'à 500 000 € dès lors qu'il s'agit bien d'un « dépôt exceptionnel et temporaire ». Peuvent être considérés comme tels les montants versés dans les 3 mois qui précèdent la mise en œuvre de la garantie et qui proviennent par exemple d'une prestation compensatoire ou d'une indemnité transactionnelle ou contractuelle suite à la rupture d'un contrat de travail, de la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant, de la vente d'un bien d'habitation appartenant au déposant ou du versement en capital d'un avantage retraite, d'une succession, d'un legs ou d'une donation ; chacun de ces événements donne droit, individuellement, à un plafond de 500 000 €.

Pour l'épargne détenue sur un livret réglementé, tel le livret A, le livret d'épargne populaire (LEP) accessible aux personnes peu ou pas im-

posables, ou le livret de développement durable et solidaire (LDSS), la garantie est assurée par l'État, le FGDR étant chargé des opérations d'indemnisation pour le compte de celui-ci. Elle va jusqu'à 100 000 € par client et par établissement et elle fonctionne en plus de la garantie des dépôts applicable aux autres comptes et livrets évoqués précédemment. Ainsi, le déposant qui aurait dans un même établissement 90 000 € de dépôts et 20 000 € sur un livret A, serait couvert pour l'ensemble de ses avoirs.

Pour l'épargne détenue sur un compte titres ou sur un PEA, le

FGDR assure une garantie des titres ; son montant maximal est de 70 000 € par client et par établissement et concerne tous types de titres (actions, obligations, parts, autres formes de placements financiers). Cette garantie ne se déclenche toutefois pas en cas de chutes des marchés et donc de pertes financières.

Pour l'épargne détenue sur un compte d'assurance vie, les sommes versées par les épargnants sont garanties jusqu'à concurrence de 70 000 € par contrat et par société d'assurance, et ce quel que soit le support (fonds euros ou unités de compte) sur lequel elles sont placées.

Ce montant peut grimper à 90 000 € pour les héritiers bénéficiant d'une rente résultant d'une assurance décès, ou pour les rentes d'incapacité ou d'invalidité. Cette garantie est apportée par le FGAP. Le montant de l'indemnisation est apprécié en fonction de la valeur de rachat au jour où le contrat d'assurance cesse d'avoir effet. Ce principe est valable pour les contrats d'assurance vie en unités de compte et pour les contrats d'assurance vie en euros.

23 avril 2020  
*Michel Boutard*

## Les risques lors de l'encaissement d'un chèque

Vous avez vendu un objet d'occasion et, étourderie ou malhonnêteté, le chèque remis par l'acquéreur se révèle faux ou sans provision.

Lorsque vous déposez en banque un chèque à votre ordre, vous pouvez croire que vous pourrez immédiatement disposer des sommes correspondantes, mais si vous utilisez la provision vous risquez parfois de vous trouver dans une situation délicate.

Le montant correspondant est aussitôt inscrit au crédit de votre compte. Par contre, lorsque votre banque présente le chèque à celle de l'émetteur, il peut se passer dix à soixante jours, avant que celui-ci ne soit rejeté, du fait qu'il était faux ou sans provision. Or, ces délais n'apparaissent nulle part. Les conventions de compte ou les bordereaux de dépôt de chèques se contentent d'indiquer que le montant du chèque est crédité « sous réserve d'encaissement » ou « sauf bonne fin », ce qui signifie que si ce dernier revient impayé, le montant sera porté au débit du compte.

Votre compte peut alors se retrouver débiteur et vous risquez l'interdic-

tion bancaire si vous ne pouvez pas régulariser rapidement.

En cas de faux chèque, il est difficile de mettre en cause la banque. Il est en effet de jurisprudence constante que le devoir de vigilance du banquier ne peut s'étendre au-delà de la vérification de l'apparente régularité du chèque remis, laquelle s'entend de l'absence d'anomalie grossière.

Un chèque sans provision est un chèque impayé, qui ne peut être réglé par la banque, en raison d'une absence ou d'une insuffisance de disponibilités sur le compte de l'émetteur du chèque.

Dans un délai de 30 jours, l'émetteur du chèque impayé doit constituer une provision suffisante sur son compte ou vous régler directement la somme. Cette démarche lui permettra de retrouver la possibilité d'émettre à nouveau des chèques (possibilité qui lui était retirée depuis le refus de paiement), et de ne pas payer de pénalités.

Si vous en êtes le malchanceux bénéficiaire, votre banque débite votre compte, et vous restitue par courrier le chèque impayé.

Vous pouvez alors contacter l'émet-

teur du chèque qui pourra vous régler en espèces, vous lui rendez son chèque et l'incident est clos.

Dans le cas contraire vous pouvez remettre le chèque à votre banque, qui le représente au paiement à la banque de l'émetteur.

Soit le compte est provisionné, et la banque vous crédite.

Soit le compte n'est toujours pas provisionné, et la banque de l'émetteur vous remet sous quinzaine un certificat de non-paiement (CNP).

Transmis à l'émetteur par lettre recommandée avec accusé de réception ou signifié par huissier, le CNP équivaut à un commandement de payer.

En l'absence de paiement dans les 15 jours (à compter de la date d'envoi de la lettre ou de la signification par huissier), vous pourrez alors, sans autre procédure ni jugement, demander à l'huissier de procéder au recouvrement, éventuellement par saisie sur le compte bancaire, si, entre temps, la provision sur le compte du débiteur s'est reconstituée.

La signification par un huissier du commandement de payer est facturée à votre débiteur.

*Alain Badel*

## Faire des achats sur internet : sans risque ?

Vous venez de faire votre choix d'un objet sur un site internet et vous vous apprêtez à en enregistrer la commande : avant de conclure votre achat prenez quelques précautions car, au-delà de la présentation attirante du site, de l'éloge du service proposé et de la promesse de livraison en un temps record – parfois grâce à un supplément –, il ne faudrait pas que la satisfaction que vous attendez de cet achat effectué en un clic soit gâchée par une succession de problèmes interminables mais hélas courants : paiement encaissé mais pas de livraison, colis déclaré livré mais pas chez vous, article non conforme à la commande ou décevant, pannes à répétition, réparation nécessaire... et plus d'interlocuteur.

Ne noircissons pas le tableau mais la configuration optimale est que le site sur lequel vous allez commander soit de bonne notoriété, situé en France, disposant de conditions générales de vente (CGV) claires qui vous rappellent votre droit de rétractation dans les 14 jours après livraison (attention aux nombreuses restrictions prévues par le code de la consommation : voir <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>), avec une

adresse pour le renvoi.

Recherchez la procédure à suivre en cas de panne, et la possibilité de les joindre par téléphone ou mail.

Préférez si possible une livraison en point relais mieux encadrée, souvent moins chère, et sans risque de se faire voler le colis déposé dans le hall de votre résidence ou lancé dans votre jardin.

Vous devez trouver dans les CGV le nom d'un médiateur compétent, en général la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) ou MEDICYS, pour régler un éventuel litige (gratuitement pour vous). Sachez qu'être rattaché à un médiateur de la consommation est une obligation légale pour tout professionnel travaillant en France (article L612-1 du code de la consommation).

En cas de litige de nature frauduleuse (par exemple le site ne répond plus) faites un signalement à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du

département du siège de l'entreprise.

Regardez sur internet si cette entreprise a des avis négatifs en abondance qui doivent vous mettre en garde : on le fait parfois trop tard quand les problèmes arrivent.

Pour faire toutes ces vérifications, allez en bas de la page d'accueil du site et cherchez ces conditions générales de vente. Lisez les rapidement pour y trouver les renseignements listés ci-dessus.

Si l'adresse indiquée montre que le site est basé dans un pays autre que la France mais en Europe, c'est déjà plus problématique ; cherchez dans les CGV les lois applicables en cas de conflit : ce sont souvent celles du pays d'origine, or vous

ne les connaissez pas et il sera difficile de vous défendre ; en cas de nécessité de renvoi de l'achat, le coût du transport sera plus élevé. Dans un tel cas, vous disposez du médiateur européen via le Centre européen des consommateurs (CEC).

Si vous constatez que le site est localisé hors de la Communauté Européenne, il vaut mieux renoncer à votre achat. Les recours en cas de

litige sont en effet généralement très difficiles à mettre en œuvre.

Un exemple : Viagogo est un site de "vente" (en réalité un site d'échange entre vendeurs et acheteurs) de billets de spectacles, avec lequel il y a de nombreux litiges (billets vendus à des prix exorbitants qui n'ont rien à voir avec la valeur faciale, billets vendus plusieurs fois, ou non conformes à la commande, par exemple places debout au lieu de places assises ou date ou lieux différents). Impossible de discuter en cas de réclamation, on vous proposera seulement de remettre en vente les tickets. Leur siège est aux USA dans l'État du Delaware et la loi applicable est celle de cet État. Fuyez !

Dans d'autres cas, vous pourriez lire dans les conditions générales une discrète information sur la possibilité d'avoir à régler des frais de douane mais que cela concerne le transporteur et pas le vendeur. Ces frais douaniers, qui vous sont alors facturés à la livraison additionnés de frais de dossier,



sont difficiles à évaluer, mais peuvent majorer lourdement le prix initial. Parfois le colis passe sans encombre, parfois il est bloqué en attente de dédouanement. Et n'oublions pas la TVA qui logiquement est due à la livraison !

Cas des Market Places ("places de marché") : de nombreux e-vendeurs tels que Amazon, CDiscount, Darty, FNAC, Le Bon Coin, Rakuten... ont un site à partir duquel ils vendent directement mais hébergent aussi d'autres vendeurs, qui bénéficient ainsi de leur notoriété. Lors d'un achat, vérifiez bien à qui vous faites le paiement car c'est ce vendeur qui apparaîtra sur la facture et sera votre interlocuteur. En cas de litige, certains sites hébergeurs comme Amazon vous ai-

deront face au vendeur, d'autre vous diront qu'elles dégagent toute responsabilité (Le Bon Coin).

Au moment de régler votre achat, vérifiez que le site sur lequel vous êtes dirigé est bien sécurisé : la barre de navigation commence alors par "https". On vous demande le numéro de votre carte de paiement, sa fin de validité et le cryptogramme à l'arrière mais jamais votre code secret. Avant de valider, n'allez pas trop vite : regardez la somme dont vous autorisez le paiement, et vérifiez que vous n'acceptez pas en plus une quelconque inscription à un service, gratuit au début puis payant...

*Dominique Reynaud.*

## NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Odile A. de Lyon 7<sup>e</sup> a acheté un lave-linge AEG pour un montant de 600 €. Avec étonnement elle s'aperçoit dès les premières lessives que le linge sort de la machine avec des trous ! Variant les programmes, températures et vitesses d'essorage elle renouvelle les essais, mais à chaque fois le linge ressort troué de l'opération. Elle fait appel au vendeur, qui envoie un technicien à domicile pour contrôler l'appareil ; ce spécialiste lui explique avec autorité qu'il est impossible que le lave-linge soit à l'origine du problème, car « ça ne s'est jamais vu », et refuse toute intervention au titre de la garantie, se contentant de quelques préconisations sur une marque de lessive et les choix des types et paramètres des programmes de lavage. Malgré ces conseils la machine continue à faire des trous dans le linge...

*Suite à l'intervention de l'association le vendeur reprend le lave-linge à domicile, annule l'achat et en rembourse le montant à notre adhérente.*

■ À l'occasion d'un déplacement, M. Patrick C. de Sérézin-du-Rhône a réservé un véhicule de location pour une journée à l'aéroport de Bordeaux. Lors de la prise du véhicule le matin, il donne à titre de caution une empreinte bancaire d'un montant de 300 €, et signe l'inventaire du véhicule sans vérifier en détail l'état de celui-ci. Au retour l'après-midi, l'agent chargé de l'état des lieux signale un petit impact de 1 cm sur le bouclier arrière. Selon le parcours effectué et l'usage de la voiture, M. C. est absolument persuadé qu'il ne peut être responsable de ce défaut et que ce dernier devait préexister avant sa prise de possession du véhicule. Il fait part de ses remarques à l'agence de location, mais le surlendemain il constate un débit de 339 € sur sa carte bancaire, et toutes les tentatives de recherche d'un accord amiable qu'il engage restent vaines.

*Suite à l'intervention de l'association auprès du loueur, et après le dépôt d'une demande de médiation auprès de la MFC (Médiation Franchise consommateurs), 280 € sont remboursés par l'agence à notre adhérent.*

■ La maman très âgée de Mme Françoise C. de Villeurbanne est victime d'une addiction commerciale savamment entretenue par le marketing très insistant d'un site de vente par correspondance de chocolats et confiseries, qui lui promet à chaque commande le gain d'un cadeau, ce dernier restant à l'état d'appât en vertu de conditions générales de ventes "cousues main"... Ce sont ainsi 2 à 3 000 € par an qui sont dépensés alors que cette mamie en aurait bien besoin.

*Sur les conseils de l'association Mme C. envoie au nom de sa maman un courriel demandant la suppression de ses données personnelles du fichier clients de cette société, qui est obligée de s'exécuter et de suspendre les relances et envois.*

■ Le domicile de M. Ghislain C. de Genas a été cambriolé, et des bijoux de valeurs ont disparu. L'expert réalise une estimation d'un montant de 9 703 €, mais la compagnie d'assurance de sa police multirisques habitation applique les conditions générales de vente limitant le montant de la prise en charge pour les vols de bijoux à 3 000 €.

*Suite à l'intervention de l'association, soulignant des confusions sur les conditions générales entre "objets de valeur" et "bijoux", et le manquement à l'obligation de conseil et d'information de l'assureur à ce propos lors de la souscription du contrat, l'indemnisation accordée est revalorisée à hauteur de 8 475 €.*

■ M. Ludovic F. de Montmerle-sur-Saône a acheté un matelas dans un magasin But. Au déballage, il ressent une très forte odeur de rance, qui persiste et ne devient supportable qu'au bout de plusieurs jours, mais sans toutefois disparaître. De plus une déformation de surface progressive rend le sommeil difficile et les réveils douloureux. Malgré ses réclamations il n'obtient pas l'échange du matelas.

*Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur la garantie de conformité, But obtient du fabricant le remplacement du matelas.*



## 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, Michel Boutard, Michel Fregonara,

Dominique Reynaud, Jacques Reynaud

**1, rue Sébastien Gryphe  
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick  
Tirage : 1 700 exemplaires - Dépôt légal : Septembre 2020 - 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° 165 - Septembre 2020

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.