



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le Mot du Président 2

REPÈRES

Notre activité 2012..... 3

ENQUÊTE

Prix grande distribution .. 4-5

LOGEMENT/IMMOBILIER

Les dessous de l'immobilier défiscalisé..... 6-7

Charges locatives 7

ÉNERGIE

La lumière sur les ampoules électriques..... 8-9

BANQUE - FINANCE

Fraude à la carte bancaire . 10

COURRIERS

DE NOS ADHÉRENTS ... 11

NOS ADHÉRENTS

ONT GAGNÉ 11



La lumière sur les ampoules électriques

Fraude à la carte bancaire

Prix dans la grande distribution

Les dessous de l'immobilier défiscalisé

Le Mot du Président

Le début d'année est généralement consacré au bilan d'activité de l'année précédente et aux statistiques associées de tout genre.

Notre association n'y échappe pas.

Vous trouverez en page suivante les éléments correspondants qui seront présentés et commentés lors de notre assemblée générale du 15 mars prochain.

Un chiffre parmi bien d'autres interpelle : la baisse du nombre d'adhésions de 5,1 % par rapport à 2011.

Certes avec près de 5 600 adhérents nous demeurons, en l'état actuel de mes informations, l'association affiliée à UFC-Que Choisir la plus importante.

De plus, selon des chiffres provisoires qui circulent en interne, le reflux moyen d'adhésions serait de l'ordre de 7 % pour les 160 associations locales de notre Mouvement. Même si, à cet égard, nous faisons au moins aussi bien que la plupart des autres associations, voire mieux que nombre d'entre elles, on ne peut pas pleinement se satisfaire d'une telle situation.

L'implication, toujours aussi forte, compétente et généreuse des 69 bénévoles qui font vivre l'association au quotidien, de sa salariée et des stagiaires auxquels l'association fait appel, n'est manifestement pas en cause ; nous devons toutefois réfléchir à nous montrer encore plus proches et plus à l'écoute des personnes, adhérentes ou non, qui nous contactent au quotidien au sujet de leurs problèmes de consommation.

La chute du nombre d'adhérents est corrélée à la diminution du nombre de litiges que nous avons eus à connaître en 2012 : 300 en moins en un an (-15,6 %) soit à quelques unités près le nombre d'adhésions que nous avons perdues.

Ceci est symptomatique.

On peut raisonnablement penser que l'évolution des pratiques de vente des professionnels n'explique pas la

totalité de cette baisse, loin s'en faut, même si force est de constater que dans certains domaines, par exemple la téléphonie ou Internet, des efforts ont été faits ces dernières années pour mieux écouter ou satisfaire les clients et respecter leurs droits, ce dont au demeurant on ne peut que se réjouir bien que tout ne soit pas encore parfait.

Par contre, bon nombre de consommateurs trouvent plus qu'avant auprès d'autres entités auxquelles ils sont liés par ailleurs (assureurs, banques,...) et sur la Toile des conseils sur le traitement de leurs litiges.

Cette compétition qui, ne nous leurrions pas, sera à l'avenir encore plus exacerbée, se fait surtout sentir dans les jeunes couches de la population plus habiles à surfer sur Internet que les autres et plus habituées à y trouver, gratuitement, des réponses à leurs préoccupations.

Le modèle économique des associations locales d'UFC-Que Choisir, fondé depuis une vingtaine d'années sur une compensation des pertes naturelles d'adhésion de conviction à la cause consumériste, quelle qu'en soit la cause (déception, lassitude, décès,...), par de nouvelles adhésions prises par des consommateurs en besoin d'assistance ponctuelle, pourrait ne pas résister très longtemps.

C'est un véritable défi à relever pour notre Mouvement qui en a pris toute la mesure, me semble-t-il, et qui devrait proposer prochainement, tout d'abord à titre expérimental, d'autres modes d'intéressement des consommateurs.

Nous aurons l'occasion d'en reparler.

Dans ce ciel qui s'assombrit, une lueur de satisfaction : les finances de l'association s'avèrent encore saines et il ne sera pas nécessaire d'augmenter les cotisations cette année pour faire face à nos charges.

Michel BOUTARD



Le cerveau ne s'use que si l'on ne s'en sert pas !

- 408 pages et plus de 300 photographies et dessins en couleurs.
- Des explications détaillées sur le fonctionnement de votre cerveau.
- Des conseils d'hygiène de vie pour préserver vos facultés cérébrales.
- Plus de 100 pages de jeux pour vous exercer et vous amuser.
- Un grand format 19 x 25 cm très pratique

38 € + 6,50 € de frais de port

Commande depuis le site www.quechoisir.org - Renseignements dans nos accueils

Zoom sur notre activité 2012 en quelques chiffres

SITUATION DES ADHÉSIONS

Adhérents fin 2012	Évolution 2011/2012	Ancienneté adhérents à 5 ans	Ancienneté adhérents à 10 ans
5 577	- 5,1 %	1 899	710

92 % des adhérents sont domiciliés dans le Rhône.
Le ratio adhérents/population est de 0,293 %

VOS SOLLICITATIONS PAR TYPE DE CONTACT

Accueil téléphonique	Courrier	Courriel	RDV accueil physique
12 000	453	1 630	3 695

ACTIVITÉ LITIGES

1 629 litiges traités (- 15,6 % par rapport à 2011).

Répartition et évolution 2011/2012 par secteur de consommation :

SECTEURS	%	
Administration	0,06	-
Alimentation	0,12	+
Assurances	11,72	+
Auto/Moto	4,36	+
Banques	4,36	-
Energie	7,67	-
Logement, immobilier	19,77	-
Opérateurs Telecom	22,59	-
Santé	0,9	+
Services marchands	22,47	+
Autres	2,76	-

+ en hausse - en baisse

RESSOURCES HUMAINES

71	69 bénévoles
collaborateurs	1 salariée
	1 stagiaire

RESSOURCES FINANCIÈRES

Produit des adhésions	159 k€
Subvention DGCCRF	8 k€
Autres	15 k€

ACTIVITÉ ENQUÊTES

Nos **13** enquêteurs ont participé aux **6** enquêtes diligentées par notre Fédération UFC-Que Choisir.

Le résultat de ces enquêtes fait l'objet d'articles dans Que Choisir, la revue nationale de notre mouvement.

ACTIVITÉ COMMUNICATION

- **4** bulletins trimestriels
- **11** lettres mensuelles d'informations
- **pages locales** sur le site régional
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone/>

ACTIVITÉ REPRÉSENTATION

ORGANISMES	ÉLUS	RÔLE	FRÉQUENCE PARTICIPATION
Conseil économique social et environnemental régional (CESER)	1 titulaire	Consultatif	60 participations aux réunions
Commission consultative des services publics locaux du Grand Lyon	1 titulaire 1 suppléant	Consultatif	25 participations aux réunions
Commission de surendettement	1 suppléant	Décisionnaire	36 participations aux réunions
Commission départementale d'aménagement commercial	1 titulaire	Décisionnaire	3 participations aux réunions

ACTIVITÉ ACTION EN JUSTICE

- 1 plainte déposée auprès du procureur de la République contre 2 marchands de liste lyonnais, Milli'm et APL Location.
- Constitution de partie civile dans 2 procédures contre Academia Fermetures et Madame Anaïs Akin (Vogica).

Prix dans la grande distribution

CONTEXTE ET ÉVOLUTION DU SECTEUR

La crise économique est bien installée, qui oblige les ménages à faire des choix dans leurs dépenses non contraintes. Les dépenses alimentaires en grandes surfaces (qui représentent 20 % de leur budget consommation) sont donc souvent l'objet d'arbitrage. Certes

la recherche du prix le plus bas est devenue la priorité pour de nombreux consommateurs, et passe également par la sélection du magasin.

Dans son analyse du secteur, l'UFC-Que Choisir constate les bilans divers des enseignes de la grande distribution. Certaines voient leur chiffre d'affaires augmenter (Super U, Leclerc), d'autres l'on vu stagner (Casino, Carrefour).

Globalement, les plus dynamiques sont maintenant les magasins de petite taille (moins de 1 200 m²), les « petits hypermarchés » (4 000 à 8 000 m²), ou ceux qui ont su se spécialiser dans un domaine ou donner de leur lieu de vente une image plus conviviale (Grand Frais).

Malgré la crise économique le hard discount semble montrer ses limites, sa part de marché est passée en 2 ans de 14 % à 12,7 %. La réaction de la grande distribution traditionnelle : *mise à disposition d'un mix de produits « premier prix », « marques de distributeurs », « marques nationales » sur le même lieu de vente, ainsi qu'une offre de services associés à la commande (« service drive », achat sur Internet)*, explique cette évolution.

d'Intermarché et Carrefour, cette dernière enseigne redevenant compétitive sur les prix.

L'écart Leclerc - Casino est impressionnant. Exprimé en dépenses annuelles un ménage moyen dépense 6 101 € pour faire ses courses chez Leclerc alors qu'il y consacre 7 257 € chez Casino. Le problème est que le consommateur n'a pas vraiment le choix entre le premier, dont le réseau est composé de vastes grandes surfaces situées en périphérie urbaine et le second, composé en majorité de surfaces moyennes de centre ville.

Une inflation des prix modérée

Si l'on considère l'augmentation de prix entre 2 campagnes de relevés, l'enquête UFC-Que Choisir juge l'inflation modérée. Sur la base des 38 produits de marques nationales, elle se limite à 0,7 % sur 12 mois, même si elle varie notablement en fonction de la catégorie de produits. Ainsi elle atteint 2,7 % sur le rayon viande, alors qu'elle est négative à - 0,7 % sur les produits non alimentaires.

ZOOM SUR LE PRIX DES « DRIVE »

En marge de l'enquête des bénévoles de l'UFC-Que Choisir, notre fédération a vérifié le coût de ce service proposé par les enseignes qui suscite l'intérêt grandissant de la clientèle.

Sur un échantillon de 19 327 produits identiques, 57 % étaient affichés au même prix, 24 % affichaient un surcoût allant jusqu'à 5 % et pouvant aller jusqu'à 20 % pour 19 % des produits.

L'ENQUÊTE PRIX 2012

Entre le 22 septembre et le 6 octobre 2012, les enquêteurs de nos associations locales ont visité près de **1 900 enseignes** couvrant la quasi-totalité du territoire métropolitain et Outre-mer. Leurs objectifs : relever les prix de **77 produits composant le panier de la ménagère**, évaluer la lisibilité des étiquettes, et vérifier aléatoirement les dates limites de consommation des produits.

L'échantillon de produits était composé de 61 % de marques nationales, de 33 % de marques de distributeur, et de 6 % de marques premier prix.

LES RÉSULTATS

Leclerc le moins cher

L'enquête révèle de très fortes disparités entre les enseignes et permet d'en dresser le palmarès à l'instant « t ».

Leclerc se classe en tête avec un panier moyen à 203 €, tandis que Casino arrive bon dernier avec le même panier à 241 €. En milieu de peloton, on retrouve un petit groupe à 209 € composé d'Hyper U,



QUELS RÉSULTATS DANS LE RHÔNE ?

16 enseignes ont été visitées. Les résultats locaux sont conformes à ceux de l'enquête nationale. Ainsi le Leclerc de Saint-Georges-de-Reneins arrive en tête avec un panier à 208 € alors que 2 supermarchés Casino à Lyon et Sainte-Foy-les-Lyon sont bons derniers avec un panier à 251 € et 252 €.

A noter que le même Leclerc affiche*** (très bon marché) sur les produits « Marques de Distributeurs » et que les enseignes Auchan de Dardilly et de Saint-Priest décrochent le*** dans le

rayon « viande/poisson ».

Enfin, contrairement à ce qui pourrait être considéré comme une idée préconçue, les relevés de prix locaux démontrent que les enseignes visitées ne modulent pas forcément leur tarifs en fonction de zones géographiques supposées habitées par des populations aux ressources différentes (entre l'est et l'ouest de l'agglomération par exemple).



Auchan

**SUPERMARCHÉ
SIMPLY
MARKET**

SUPER U

Carrefour

E.LECLERC

**Intermarché
SUPER**

LES DÉPENSES EN SUPERMARCHÉS/HYPERMARCHÉS EN 2012

Par ménage/par an **6 707 €**

Par ménage/semaine **129 €**

20 %
des dépenses de consommation
des ménages

LE PALMARÈS LOCAL DES 16 ENSEIGNES VISITÉES

Rang	Panier (€)	Enseigne/Commune		Rang	Panier (€)	Enseigne/Commune	
1	208	Centre Leclerc	Saint-Georges-de-Reneins	9	221	Centre Leclerc	Lyon Champvert 63009
2	209	Carrefour	CC Ecully	10	224	Simply Market	Sainte-Foy-les-Lyon
3	210	Intermarché	Craponne	11	224	Super U	Lyon 69003
4	211	Carrefour	Vénissieux	12	229	Super U	Lyon 69007
5	212	Auchan	Dardilly/CC Porte de Lyon	13	230	Géant Casino	Villefranche-sur-Saône
6	216	Simply Market	Tassin-la-Demi-Lune	14	243	Monoprix	Lyon 69002
7	218	Auchan	Saint-Priest/CC Pte des Alpes	15	251	Casino	Sainte-Foy-les-Lyon
8	221	Carrefour Market	Saint-Fons	16	252	Casino	Lyon 69007

POUR EN SAVOIR PLUS

Les résultats complets de l'enquête prix dans la grande distribution 2012 figurent dans le numéro 511 de la revue Que Choisir

IMMOBILIER : on s'occupe de tout...

Nous constatons une recrudescence de litiges entre des professionnels de l'immobilier et des particuliers embarqués dans des acquisitions de logements « défiscalisés », dans le cadre de systèmes plus ou moins ressemblants portant tous le nom d'un ministre du logement (la liste est longue...).

Les victimes ne sont pas nécessairement des personnes favorisées, et on comprendra qu'elles le sont moins encore à la sortie, quand elles ne sont pas réellement ruinées.

Cela commence le plus souvent par le démarchage par téléphone d'un « conseiller en patrimoine » (un vendeur) bien intentionné, qui propose d'entrée une

manière radicale et légale de réduire ses impôts. Un rendez-vous suit, avec une simulation financière très bien présentée, convaincante a priori, et la perspective de constituer un patrimoine immobilier, sans privation. Une sorte d'épargne obligatoire, bien tentante !

Et l'on est embarqué dans l'achat d'un appartement destiné à la location, dans une résidence en cours de construction, à l'autre bout de la France, mais dans un endroit prétendument très recherché, et plein de promesses de plus-values. On se voit proposer un crédit spécialement adapté, tout à fait intéressant, où on ne paie pas beaucoup pendant les premières années.

La formule est complètement aboutie : l'assurance emprunteur est prévue, en cas de pépin ; le suivi et la réception des travaux, la recherche de locataires, la gestion des états des lieux, de l'entretien, et de la copropriété sont à la charge de l'organisme, une assurance garantit même les éventuelles carences de location, et une autre la valeur de revente au terme du contrat de 9 ans.

« Pas la peine d'aller voir sur place : on s'occupe de tout : vous signez là » (et puis là, et puis là...). Et le client signe, tout emballé qu'il est par cette perspective nouvelle.

La suite, dans des cas effectivement rencontrés et pas si rares que cela ?

On s'aperçoit que l'interlocuteur particulièrement sympathique et persuasif que l'on a rencontré, et qui restait quoiqu'il arrive à votre disposition, n'est en fait qu'un intermédiaire, un courtier, rémunéré à la commission sur l'affaire, qui va transmettre le dossier à l'organisme immobilier en titre, et disparaître du circuit ! Il n'est en

fait responsable de rien : en fait, il est même noté dans son document de simulation que celui-ci ne l'engage pas !

Les documents définitifs à signer, pour autant qu'ils soient conformes à ce qui avait été allégué, – ce n'est

pas toujours le cas – seront autant de contrats distincts avec d'autres entités juridiques : le gestionnaire, l'organisme de crédit, les assureurs, etc. On découvre aussi qu'il y a des tas de frais supplémentaires d'ordre administratif. Et puis, en essayant de comprendre, on s'aperçoit que le crédit est beaucoup plus risqué que prévu, avec des taux variables suivant des formules obscures et hasardeuses, de lourdes pénalités de sortie

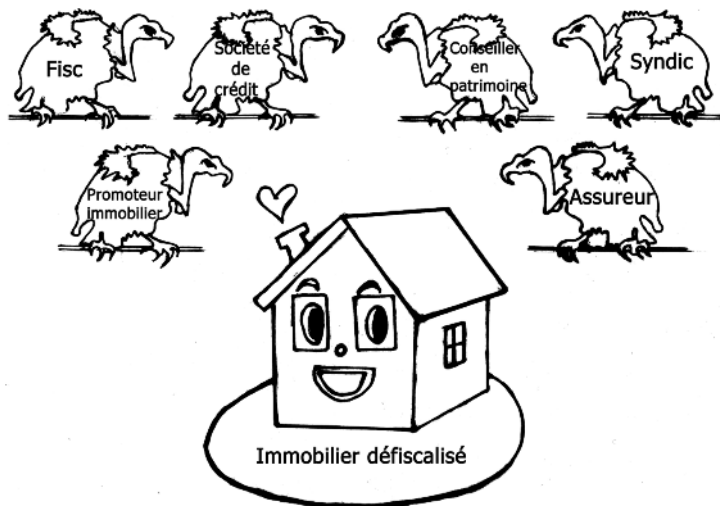
anticipée, des hypothèques, des nantissements etc. On se pose alors des questions, d'autant qu'après s'être renseigné, on se demande si l'endroit où l'on a acheté est si idyllique que cela, devant la difficulté à trouver un premier locataire... et les suivants.

On s'aperçoit que les assurances de carence locative ne fonctionnent qu'au-delà d'une franchise de deux ou trois mois à chaque événement, et qu'elles sont plafonnées en durée. On commence aussi à se demander si en cas de non occupation pendant un an, on va encore pouvoir bénéficier de la défiscalisation... La réponse est non !

Les charges directes et de copropriété commencent à tomber : bien plus élevées que prévu, surtout dans du neuf, et, qui plus est, prélevées directement sur les loyers censés revenir tous les mois pour payer le crédit. On est obligé d'accepter de baisser les loyers... Bref, on y est régulièrement de sa poche !

Cherche-t-on à se débarrasser de ce mauvais plan ? Très difficile de racheter le crédit, très difficile de revendre le bien, souvent décoté de moitié au bout de quelques années... Et puis, la qualité de construction n'est pas celle que l'on croyait ! Si on se rapproche d'autres investisseurs dans la même opération, on s'aperçoit qu'on n'est pas le seul à avoir été berné, mais que cela ne résout rien pour autant, pétition ou non : on se retrouve souvent seul avec son problème !

Bien sûr, il ne s'agit pas de généraliser. Certaines opérations se passent bien, leurs promoteurs assument leurs engagements. Mais les investisseurs avisés savent qu'il faut bien s'informer sur les pratiques et la solidité des sociétés immobilières, aller systématiquement visiter les lieux. Ils savent aussi que l'on peut négocier les contrats,



mettre en concurrence les différentes offres, et qu'il faut savoir refuser des offres trop alléchantes ou risquées.

La presse, et même le gouvernement se sont émus des pratiques très contestables de certains groupes immobiliers ou financiers qui souvent ont lourdement pénalisé des investisseurs modestes et conduit à de nombreux logements vides dans des lotissements isolés.

De nouvelles règles relatives à la défiscalisation sont en place depuis peu, nouveau(elle) ministre oblige. Parmi elles, la liste des villes éligibles a changé, la valeur déductible est augmentée, les critères écologiques également, mais les loyers plafonds sont abaissés de 20 %.

Quelle évolution prévoir dans un contexte de manque crucial de logements à certains endroits, mais aussi de contraintes de construction de plus en plus draconiennes en matière d'énergie ? La rentabilité de ce type d'opération sera à coup sûr moins bonne, mais on peut imaginer que les argumentaires des vendeurs seront réaffûtés en conséquence.

Le premier des conseils que l'on puisse donner : être particulièrement prudent, compte tenu des sommes

engagées très importantes, et de remboursements portant souvent sur plus de 20 ans !

Le second : ne rien signer avant d'avoir tout compris, vérifié ou fait vérifier toutes les clauses. Dans le doute, s'abstenir, malgré la pression qui sera mise par l'intermédiaire, pressé de toucher sa commission !

Et enfin : si l'on a été convaincu, et que l'on a plongé, ne pas croire qu'il ne faut pas s'occuper de son acquisition : suivre ses comptes de près, et aller sur place régulièrement.

Bon courage !

Jean-Pierre ROCHETTE



Les charges locatives

La plupart des baux locatifs vides prévoient l'appel mensuel, en complément des loyers, de provisions pour charges. De quoi s'agit-il, concrètement ?

Le propriétaire, en cours d'année, paie un certain nombre de charges relatives à l'appartement qu'il a mis en location. Il en récupère une partie sur le locataire, la liste limitative par nature de frais en étant prévue par la loi, et les justificatifs devant en être fournis une fois par an.

La régularisation annuelle compare la somme des provisions déjà payées avec les charges réellement constatées. L'écart en plus ou en moins est porté sur le compte du locataire, et appliqué le plus souvent avec le loyer suivant. La provision à venir peut également être révisée à ce moment-là, en fonction des coûts réels engagés.

Dans le cas d'immeubles en copropriété, le propriétaire doit attendre que les comptes de la copropriété soient validés par l'Assemblée Générale, et que le syndic lui ait communiqué les valeurs afférentes à son lot, ce qui peut engendrer un délai de 6 à 8 mois après clôture de l'exercice.

Quelques informations et conseils pour un bon déroulement des choses :

Le contenu des charges doit être clairement détaillé dans le bail, en particulier ce qui touche aux consommations d'eau et de chauffage, ce qui peut éviter les surprises ultérieures. Il est conseillé de se renseigner sur leur mode de répartition : comptages, tantièmes ou autres, et de demander la copie de l'état de charges du locataire

précédent.

La valeur initiale des provisions doit être établie en fonction de l'historique du logement, et ne pas être manifestement trop faible, pour faciliter la commercialisation. Attention, dans les cas de logements neufs, la pratique est fréquente...

La justification annuelle est impérative et doit être réclamée au propriétaire en temps utile, par écrit si nécessaire. Ne pas oublier que les régularisations en retard peuvent être demandées au locataire sur 5 années... Mais a contrario, un propriétaire négligeant de fournir les comptes réels de charges malgré la demande formelle du locataire pourrait se voir condamner par la justice à restituer les provisions injustifiées...

En cas de départ en fin ou en cours de bail, la partie concernant les charges dans le solde financier peut ne pas pouvoir être calculée exactement au jour dit. Du fait de cette incertitude, il est souvent admis que le remboursement du dépôt de garantie soit amputé de 20 à 25%, la régularisation se faisant ultérieurement, du moins en principe.

En conclusion :

un bail est un contrat, qui doit être le plus précis possible. Chaque partie doit en respecter les termes, pour une relation sereine. Comme les loyers eux-mêmes, les charges doivent être actualisées chaque année.

Jean-Pierre ROCHETTE

Quelle ampoule choisir ?

Une directive européenne pour l'éclairage domestique, visant à promouvoir les économies d'énergie, a établi un calendrier échelonné entre le 1^{er} septembre 2009 et le 1^{er} septembre 2016, qui marque l'abandon progressif des lampes à incandescence, mais aussi de toutes les catégories d'ampoules jugées "énergivores" (classement de "A" pour les plus économes à "G"). À partir du 1^{er} septembre 2016, seules les ampoules des classes A et B resteront autorisées. Les traditionnelles ampoules à incandescence (catégories "F" et "G") ayant quitté les rayons, le consommateur souhaitant bénéficier d'un bon confort visuel tout en économisant l'énergie peut avoir du mal à s'y retrouver face aux différentes technologies proposées. Passons d'abord en revue les quatre principaux types d'ampoules.

LES AMPOULES TRADITIONNELLES À INCANDESCENCE

L'éclairage était obtenu par un filament de tungstène, chauffé à 2 500 °C par le passage du courant électrique, et placé dans une ampoule de verre contenant le vide ou un gaz rare. Ces ampoules, peu chères (2 à 5 €), sont maintenant abandonnées en raison de leur très mauvais rendement, la majeure partie de l'énergie étant dissipée en chaleur : leur luminosité était de l'ordre de 12 lumens/watt, et leur durée de vie courte : de l'ordre de 1 000 h.

LES AMPOULES À INCANDESCENCE HALOGÈNES

Un long filament de tungstène, entouré d'un gaz halogène (iode par exemple) dans une ampoule de quartz allongée en forme de crayon, est porté à 2 800 °C ; à cette température la lumière émise est plus blanche, proche de la lumière du jour, et le rendement meilleur. On obtient ainsi une luminosité de 18 lumens/watt, pour un prix abordable (4 à 10 €).

L'ampoule est portée en fonctionnement à une température de 600 °C ; à froid elle ne doit pas être manipulée avec les doigts, ce qui pourrait fragiliser le quartz ; celui-ci ne protège pas contre les rayons ultra-violet émis par filament, ainsi la réglementation impose que le luminaire comporte une feuille de verre pour entourer l'ampoule et filtrer ces UV. Ces ampoules sont actuellement en catégorie "C", et devraient être abandonnées le 1^{er} septembre 2016, sauf si d'ici là leur rendement énergétique s'améliore et les fait passer en catégorie "B".

LES AMPOULES FLUOCOMPACTES

On les appelle aussi "ampoules économiques" ; leur principe reprend celui des "tubes fluorescents" : sous l'effet d'un champ électrique, un mélange de gaz rares et de vapeurs de mercure contenu dans l'ampoule émet un rayonnement ultra-violet, qu'une couche luminescente déposée sur la paroi intérieure de l'ampoule transforme en lumière visible. Un découpage électronique à haute fréquence permet d'éviter la fatigue visuelle due au traditionnel scintillement à 100 Hz caractéristique des anciens tubes fluorescents (qui pouvait être réduit par l'utilisation de 2 tubes en opposition de phase). En raison de ces hautes fréquences, ce type d'ampoule est déconseillé aux personnes portant des stimu-

lateurs cardiaques.

L'attrait principal de ces ampoules réside dans leur faible dépense énergétique, avec des luminosités de 40 à 80 lumens/watt (catégorie "B") ; les ampoules fluocompactes consomment en principe de l'ordre de 4 à 5 fois moins d'énergie que les lampes à incandescence classique, pour des performances équivalentes en termes d'éclairage. En conséquence, elle chauffent beaucoup moins. Les tubes sont repliés afin de réduire l'encombrement et d'améliorer l'esthétique. Leur durée de vie est de 6 000 h minimum ; leur prix est élevé : de 5 à 16 €. Leur allumage n'est pas instantané, plus ou moins rapide selon les modèles. Des progrès ont été réalisés pour réduire l'encombrement de ces ampoules, améliorer leur vitesse d'allumage, et rendre la lumière émise plus naturelle ; ces progrès devraient se poursuivre.

LES AMPOULES ET SPOTS À DIODES ÉLECTROLUMINESCENTES (LED)

Le passage du courant dans la jonction de deux matériaux semiconducteurs émet des particules lumineuses appelées photons. Les lampes à LED sont caractérisées par une émission lumineuse de forte brillance (appelée aussi luminance) et concentrée dans un cône d'angle assez étroit. Leur luminosité dépend de la couleur émise, mais est supérieure à celle des ampoules fluocompactes : de 40 à 100 lumens/watt (classe énergétique "A"). Leur durée de vie est de 10 000 à 30 000 heures.

Les LED se partagent en deux catégories : les test Que-Choisir ont montré que les ampoules LED sont sans risques, mais que les spots LED (ou "réflecteurs") sont dangereux.

1) Les spots LED (flux lumineux dirigé) : danger pour les yeux !

Le risque des LED est lié à leur forte proportion de lumière bleue, phototoxique pour l'œil ; c'est très grave pour les enfants. Leur cristallin est en développement, il ne peut pas filtrer efficacement la lumière bleue avant l'adulthood.

Il faut souligner également le risque d'éblouissement et le risque d'inconfort visuel dû à l'éclairage très directif. Les spots ont des diodes apparentes protégées par une couche de verre de surface plane et limitée. Leur lumière ne peut pas se répartir, elle est envoyée de façon directive comme un faisceau laser. Compte tenu de la technologie des LED, c'est mauvais pour la vue.

2) Les ampoules LED (flux lumineux non dirigé)

Les ampoules classiques en verre opaque et sans LED apparentes se révèlent, en revanche, sans danger pour les yeux : les diodes ne sont pas apparentes, car les ampoules sont en verre dépoli (opaque), ce matériau jouant le rôle de filtre. De plus, la lumière des diodes se répartit sur toute la surface du verre, ce qui la rend plus diffuse et réduit le risque pour la vue.

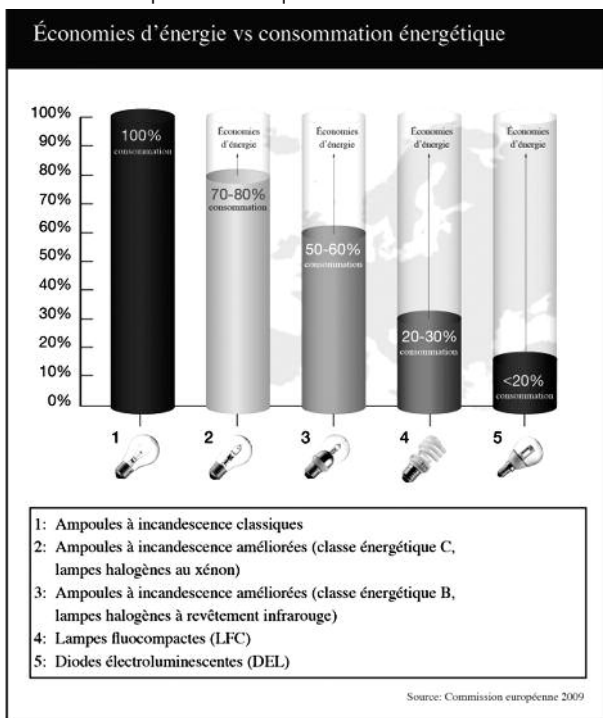
En magasin, préférez les modèles à verre dépoli plutôt

qu'à verre transparent. Optez aussi pour les lumières d'un blanc chaud plutôt que pour les lumières froides, ces dernières étant plus riches en couleur bleue.

Les LED ne contiennent pas de mercure. Ces ampoules restent actuellement peu utilisées, en raison de leur coût élevé et de leur puissance modeste ; mais des progrès sont attendus et l'on peut prévoir, à terme, que ces ampoules remplaceront les autres technologies, y compris les fluocompactes.

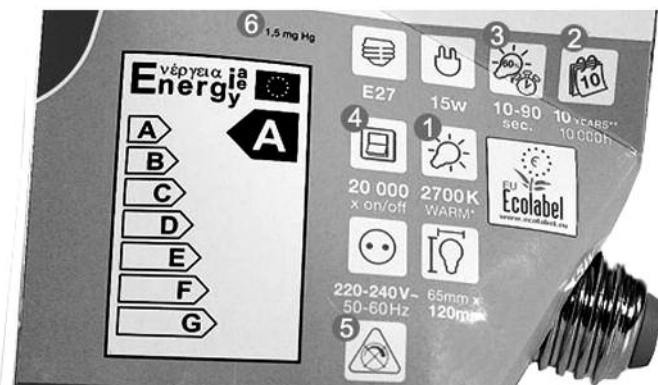
L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le tableau ci-dessous fournit les consommations énergétiques relatives des différents types d'ampoules, ramenées à celle d'une ampoule classique à incandescence.



LES CRITÈRES DE CHOIX

Il faut tout d'abord savoir lire l'étiquette de l'ampoule ; au delà de la classe énergétique, d'autres éléments sont importants.



- 1) Température de couleur : 2 700 K jaune lumière chaude, 3 000 K et au delà lumière plus blanche.
- 2) Durée de vie exprimée en heures.
- 3) Temps d'allumage pour atteindre 60 % de l'éclairage nominal.
- 4) Nombre d'allumages en utilisation normale.
- 5) Commande possible par un variateur.
- 6) Contenance en mercure en mg.

EQUIVALENCE WATTS/LUMENS

100 W	=	1 300 - 1 530 lumens
75 W	=	920 - 1 060 lumens
60 W	=	700 - 810 lumens
40 W	=	410 - 470 lumens
25 W	=	220 - 250 lumens

Les lampes fluocompactes conviennent pour l'intérieur mais elles craignent le froid et ne sont pas adaptées pour l'extérieur ; pour les éclairages temporaires (rangements) et les endroits de passage (couloirs, escaliers) choisissez des modèles à éclairage rapide "quick start".

Les fluocompactes et les LED ne sont généralement pas compatibles avec les commandes par variateur (lampadaires) ; dans ce cas utilisez une ampoule halogène de type "energy saver".

Avant d'équiper un luminaire, vérifiez toujours les dimensions maximales de l'ampoule, car les fluocompactes sont plus encombrantes que les anciennes ampoules à incandescence.

QUE FAIRE DES AMPOULES FLUOCOMPACTES ET DES AMPOULES À DIODES ÉLECTROLUMINESCENTES USAGÉES ?

Ces ampoules renferment un système électronique complexe et ne peuvent pas être mélangées aux déchets ménagers ordinaires. D'autre part les fluocompactes (de même que les tubes fluorescents) contiennent du mercure (5 mg maximum). C'est pourquoi elles sont toujours accompagnées d'un logo représentant une poubelle barrée d'une croix. Vous devez les amener dans un des magasins vendant ce type d'ampoules ou les déposer en déchetterie dans les bacs spécialisés. Les points de collecte les plus proches peuvent être localisés au moyen du site www.malampe.org.

Le site de la Commission européenne propose un guide interactif en ligne pour aider au choix des ampoules : http://ec.europa.eu/energy/lumen/index_fr.htm

Michel FREGONARA

Achats sur Internet : le paiement par carte coûteuse

La simplicité de navigation sur les sites de vente par Internet, et la banalisation de l'usage des cartes de paiement, peuvent conduire à quelques sérieux désagréments.

On trouve l'objet rêvé à un prix « canon », on clique sur « paiement par carte » dont on donne toutes les caractéristiques (numéro complet, date de validité, code de sécurité), et... c'est parti ! Quelques jours après — enfin, en principe ! —, on reçoit le paquet, on vérifie : tout va bien. MAIS il peut arriver que toutes les informations carte données en ligne arrivent dans des mains mal intentionnées... Qu'arrive-t-il alors ? Au relevé de compte bancaire suivant, on s'aperçoit qu'un ou plusieurs achats inconnus ont été débités sur votre compte, à votre insu !

Il existe de nombreux dispositifs de paiement sécurisé, en général proposés gratuitement par les banques, ou faisant partie de « packs » proposant d'autres services complémentaires. Parmi ceux-ci, les deux formules les plus courantes, déclinées sous plusieurs noms :

La carte « virtuelle », ou e-carte bleue : la banque fournit à chaque transaction demandée un numéro virtuel de carte, qui ne servira qu'une fois, donc qui évitera de saisir les propres codes de sa carte réelle. La manipulation n'est pas très compliquée, mais demande un peu d'attention. Un inconvénient, cependant : ces numéros virtuels seront refusés s'ils sont utilisés comme garanties de paiement, auprès d'hôtels, de loueurs de voitures, par exemple, ou s'il est besoin d'utiliser la carte physique pour retirer un billet SNCF pré-réservé.

Le système dit 3D Secure : fonctionne à condition que le fournisseur et la propre banque de l'acheteur offrent ce service. Après saisie des codes carte, la banque envoie immédiatement, en général par SMS sur son téléphone portable, ou par e-mail, un code 6 chiffres qui reste à saisir à l'écran, et valide la transaction. Pas très compliqué non

plus, mais cela demande un peu de rigueur.

Peut-on en attendre une absolue sécurité ? Non, jamais à 100 %, mais ces précautions valent d'être prises dans les navigations sur Internet, où les petits malins anonymes sont légion !

Les sites de vente sur Internet dits sérieux proposent ces procédés. C'est le cas de 50% d'entre eux, cela ne représentant cependant que 25% des transactions. Il est regrettable qu'en France, le manque de standardisation de ces systèmes d'authentification en freine le développement.

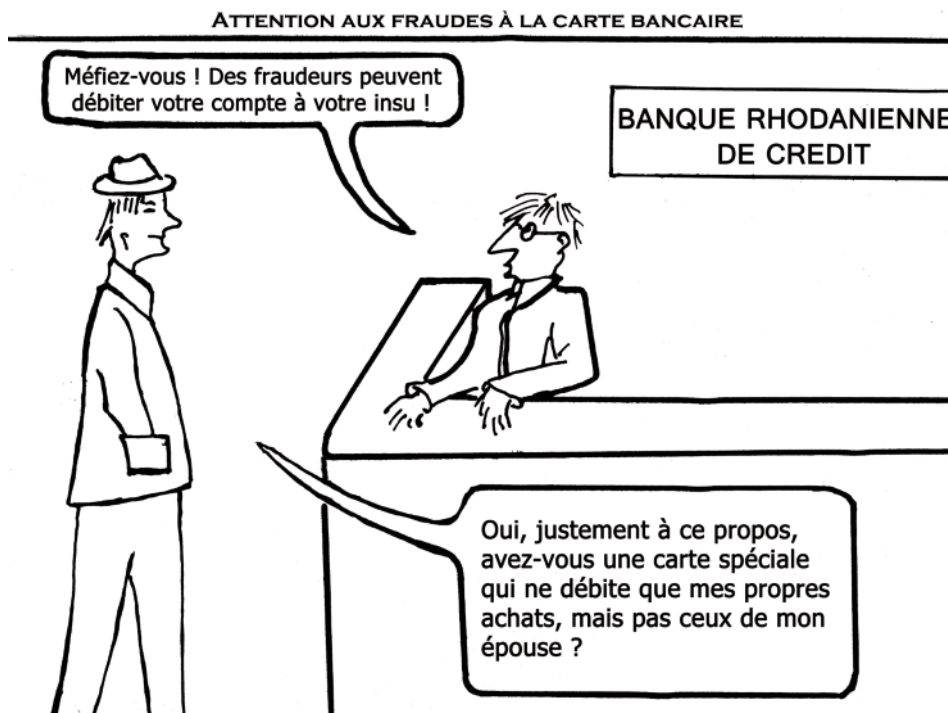
Quoi qu'il en soit, les banques, en proposant des cartes de paiement, prennent le risque financier de ces opérations frauduleuses qu'elles sont censées surveiller. Elles sont tenues de rembourser sans délai les débits par carte contestés de bonne foi par leurs clients dès leur découverte, mais elles traînent souvent des pieds, prétendant à tort qu'il serait nécessaire de déposer une plainte aux autorités. Cette dernière procédure est réservée aux cas de vol de la carte elle-même.

Les mêmes causes produisant les mêmes effets, on peut aussi être victime de la même manière de quelqu'un qui, dans un commerce ou un restaurant vous aura pris quelques instants votre vraie carte, et en aura noté tous les codes ! Il pourra aller se servir sur Internet, à votre compte, même sans connaître votre code 4 chiffres de validation !

Trois conseils simples, à ce sujet : ne jamais quitter sa carte des yeux, en masquer le code sécurité à 3 chiffres au dos, et récupérer toutes ses facturettes ou tickets aux distributeurs d'argent !

Pas de paranoïa, cependant : l'utilisation raisonnable et vigilante des cartes est une formule pratique, globalement au moins aussi sûre que les autres types de paiement.

Jean-Pierre ROCHETTE





Monsieur Jean L. à Villeurbanne nous écrit :

« J'ai demandé à la société ABC serrurerie d'intervenir chez moi pour ouvrir une porte bloquée. Le tarif m'a été annoncé à partir de 90 €. Or 90 € n'est pas le premier tarif d'une ouverture de porte, mais seulement le prix du déplacement. Il m'a donc été facturé 258,60 € l'ouverture d'une simple porte de salle de bain. Les serruriers en ont profité pour ajouter la mention "en urgence à la demande du client", ce qui n'a évidemment pas été le cas. J'ai rappelé la société qui s'est défendue en disant qu'ils ne faisaient que de l'urgence, donc qu'il était évident que je souhaitais l'urgence.

Notre réponse :

Nombreux sont les consommateurs victimes des agissements à la limite de la légalité de ces professionnels.

La difficulté est que vous ne disposez pas de preuves pour agir contre ce professionnel. Le tarif de 90 € qui vous a été donné par téléphone passait sous silence les frais de déplacement, mais comment le prouver. De la même manière, si vous avez signé l'avis d'intervention mentionnant que le dépannage avait été fait en urgence, vous reconnaissez formellement que c'était le cas.

La bonne pratique aurait voulu que vous demandiez un devis préalable, que vous refusiez de signer la fiche d'intervention mentionnant le dépannage en urgence ou au moins l'annoter de vos propres réserves.

Mais il est vrai que le stress généré par ce type de situation permet à ces professionnels de passer en force.

Il vous reste maintenant la possibilité de signaler les pratiques de ce professionnel à la DDPP (ancienne DDCCRF), laquelle pourra soit ouvrir un dossier sur lui, le compléter s'il existe déjà et diligen-

ter une enquête s'il y a lieu.

Monsieur Daniel P à Lyon nous écrit :

Je désirerais me porter partie civile contre "Findus" avec toute l'aide de votre association. J'ai des justificatifs d'achats de produits "Lasagnes" auprès des enseignes "LIDL" et "SUPER U". Je me tiens à votre disposition sur toutes les directives que vous comptez prendre et j'attends votre réponse avec impatience. Je vous remercie par avance de vos conseils et de votre appui.

Notre réponse :

Se porter "partie civile" suppose qu'une action judiciaire soit déjà en cours. A ce stade de l'affaire, l'UFC Que Choisir (tout comme d'autres organismes sans doute) s'appête à déposer plainte, laquelle ouvrira la voie à une action judiciaire. Vous pourrez alors vous y rattacher si vous êtes en mesure de prouver et de quantifier le préjudice subi.

Quand bien même, n'attendez pas d'une constitution de partie civile de miracle en termes d'obtention de dommages et intérêts. En effet, les produits concernés sont d'un prix modique et le risque sanitaire est "a priori" absent.

Nos outils d'information (revue Que Choisir, site Internet www.quechoisir.org) informerons les consommateurs de l'évolution judiciaire de cette affaire, scandaleuse à plus d'un titre.

Dans l'immédiat, nous vous conseillons de vous rendre dans les magasins où vous avez effectué vos achats pour obtenir le remboursement des produits concernés, si temps est que vous ne les avez pas déjà consommés (n'oubliez pas vos tickets de caisse). La liste des produits Findus « en retour » est consultable sur notre site Internet www.quechoisir.org

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

☑ M. Gérard D. de Savigny souhaitait résilier un contrat d'assurance santé souscrit auprès de sa mutuelle, selon les dispositions de la loi Chatel. L'assureur refuse en invoquant l'aspect collectif du contrat, vu sa souscription par l'intermédiaire d'un courtier.

Suite à l'intervention de l'association, la mutuelle a reconnu l'aspect individuel du contrat, et a accordé l'application de la loi Chatel pour sa résiliation.

☑ Le père de M. Michel P. d'Ecully, décédé, avait souscrit de son vivant un contrat d'assurance obsèques. Mais l'assureur réclame ensuite à notre adhérent des frais de prestations complémentaires non prévues dans le contrat souscrit.

Suite à l'intervention de l'association, les sommes réclamées ont été réduites de 50 %, ce qui a été accepté par notre adhérent.

☑ Suite à une fuite d'eau dans son appartement, Mme Arkia Z. de Lyon 3^{ème} a envoyé une déclaration de dégâts des eaux. Le syndic a alors mandaté une entreprise de plomberie pour rechercher l'origine de la fuite. Le professionnel certifie alors que la fuite ne provient pas de l'appartement de notre adhérente, mais le syndic réclame ensuite à celle-ci une somme de 149,80 € correspondant aux frais de recherche de fuite.

L'association rappelle au syndic la réglementation en vigueur :

- si l'origine de la fuite est constatée dans l'appartement, elle est classée comme privative et l'occupant doit supporter les coûts de recherche des fuites ;

- si l'origine de la fuite est en dehors de l'appartement ou ne peut être identifiée, les coûts de recherche des fuites sont imputables « aux parties communes » et supportés par l'assurance de l'immeuble.

Suite à cette intervention le syndic a annulé la facturation contestée par notre adhérente.

☑ Lors de l'achat d'un appareil photo à la FNAC en mai 2011 Mme Marie-Hélène H. a souscrit un contrat "Garantie échange à neuf de produits techniques". Suite à une panne en novembre 2012, l'appareil est renvoyé au SAV qui le déclare irréparable. Un bon d'échange est alors proposé à notre adhérente, mais d'une valeur de seulement 856 €, alors que la valeur à neuf de l'appareil était de 1299 €. **Suite à l'intervention de l'association, un bon d'échange de 1159 € a été proposé à notre adhérente, qui a donné son accord pour ce montant.**

☑ Lors d'un déménagement, Mme Nelly P. de Lyon 8^{ème} a subi divers incidents : vaisselle cassée et disparition de cartons. Le problème a bien été signalé dans le délai réglementaire de 10 jours, assorti d'une estimation du préjudice à 350 €. Mais l'assurance du déménageur, se fondant sur une clause vétusté ainsi que sur une franchise de 150 € prévues au contrat, n'offre qu'un montant dérisoire d'abord de 30 €, puis de 60 €.

Suite à l'intervention de l'association, une transaction amiable a été mise en place sur la base d'une indemnisation de 240 €.

☑ Alors que des travaux d'extension sont en cours, la maison de Mme Sandrine A. de Chatonnay est cambriolée. Les travaux n'étant pas terminés, l'extension n'est pas encore couverte par le contrat d'assurance habitation. Mais le rapport de gendarmerie établit que les cambrioleurs n'ont pas pénétré dans la maison par l'extension. Malgré cela l'assureur applique la règle de la réduction proportionnelle de l'indemnité.

Suite à l'intervention de l'association, l'assureur a accepté de considérer que la partie non assurée de la maison n'a eu aucune incidence sur la réalisation du sinistre, et a supprimé la réduction proportionnelle.

PCA : Pour Consommer Autrement

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

Responsable de Publication : Michel BOUTARD
Responsable de Rédaction : René BARRAUD

Ont collaboré à ce numéro : René BARRAUD,
Michel BOUTARD, Franka FREGONARA, Michel FREGONARA,
Jean-Pierre ROCHETTE.

Réalisation : Imprimerie Paul Rey - 13, rue Georges Clémenceau - 69500 Bron

Tirage : 2 400 exemplaires - Dépôt légal : 28/2/2013 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Pour Consommer Autrement

UFC - Que Choisir du Rhône

CS 47055

69341 LYON CEDEX 07

N° 135 - Mars 2012

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 du Rhône

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

Correspondance
UFC-Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site internet :
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone>
Adresse e-mail :
contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon
(métro Saxe-Gambetta)
Téléphone : 04 78 72 00 84
Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h
sur rendez-vous uniquement
Permanences téléphoniques : tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie
69400 Villefranche-sur-Saône
Tél./Fax : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mardi de 18 h à 20 h,
le mercredi de 9 h à 12 h et le vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h sur rendez-vous.

UFC - Que Choisir du 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 du Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC - Que Choisir du Rhône ne peut agir que pour ses adhérents à jour d'adhésion (article 63 de la loi 71-1130 du 31/12/1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

Date : Signature :

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> ADHÉSION étudiants (sur présentation carte) | 20 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion + PCA | 36 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion simple | 30 € |
| <input type="checkbox"/> PCA seul | 6 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 2 mois | 27 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois | 33 € |

Chèque à l'ordre de l'UFC - Que Choisir du Rhône

A renvoyer avec votre règlement à :

UFC - Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07