



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION		
Le mot du Président.....	2	
Assemblée générale ordinaire du 12 avril 2019.....	3	
ENQUÊTE		
Enquête Rénovation de fenêtres.....	4	
VIE LOCALE		
Élections européennes : les consommateurs du Rhône fixent leurs priorités !.....	6	
BANQUE		
Contrôle des chèques en magasin.....	7	
LOGEMENT		
La régularisation d'un bail verbal.....	7	
CONSUMMATION		
Gardons notre bon sens, que diable !.....	9	
Crédit à la consommation : loyauté de l'information précontractuelle.....	10	
Le droit par l'exemple.....	11	
Un appui qui n'a pas été vain.....	11	
JUSTICE		
Faire valoir vos droits face à votre avocat.....	12	
POINT DE VUE		
Pour mon avenir, qui croire ?.....	13	
Y a pas que votre avis qui les intéresse.....	14	
COURRIERS DE CONSOMMATEURS		15
NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ		15

Le mot du Président



“ Dans le prolongement de l'assemblée générale de l'association dont il vous est rendu compte plus loin, le conseil d'administration, constitué de 15 administrateurs, s'est réuni le 16 avril pour désigner en son sein le bureau de l'association.

Les 6 membres du précédent bureau ont été reconduits dans leur mandat pour l'année glissante à venir.

J'anime de nouveau cette équipe, Jean-Pierre Rochette en est le vice-président, Alain Badel le secrétaire général, Danièle Santesteban la se-

crétaire adjointe, Jacques Reynaud le trésorier et Danièle Gelin la trésorière adjointe.

Soyez assurés que toutes les forces vives de l'association, ses administrateurs, sa soixantaine de bénévoles, sa salariée et ses stagiaires, continueront comme par le passé à s'engager pleinement au service des adhérents de l'association et demeurent animés par la ferme et entière détermination d'être à l'écoute des consommateurs et d'agir à leur défense et à la promotion de leurs droits.

À l'occasion de notre assemblée générale un de nos adhérents a interpellé M. Thierry Ruther, directeur adjoint de la Direction départementale de la protection des populations du Rhône, que nous avons invité à notre réunion, sur les démarchages téléphoniques dont il fait l'objet et qui l'incitent à faire des travaux d'économie d'énergie dans son logement. De mémoire, il a évoqué 8 appels ce jour-là, tous mirobolants financièrement, certains préenregistrés laissant supposer qu'il s'agissait d'une information officielle de nature gouvernementale ou émanant de services de l'État. Bien d'autres personnes ont fait part de témoignages semblables à l'association. J'imagine que plusieurs d'entre vous sont aussi victimes de cette forme de harcèlement ; c'est d'ailleurs aussi mon cas.

Le point commun de ces appels est de nous faire miroiter des coups de pouce financiers ou fiscaux plus ou moins conséquents. On fait ainsi notamment valoir aux propriétaires de maison individuelle la possibilité d'isoler le sous-sol et les combles perdus de leur maison pour 1 €. C'est franchement inespéré et à l'évidence la tentation est grande de succomber à une telle proposition en vue de faire baisser notablement les factures de chauffage. Je n'évoquerai que cette catégorie d'offre alléchante, quasi gratuite, qui est largement médiatisée et qui fait l'objet d'un démarchage important.

Tout d'abord il faut avoir en tête qu'isoler des combles est une excellente idée. En effet, pour les maisons non ou mal isolées, datant pour la plupart d'avant le milieu des années 1970, la déperdition de chaleur par la toiture peut représenter de 25 à 30 % du chauffage. L'isolation des combles ou de la toiture de ces maisons est donc une opération rentable ; et c'est la première opération à mettre en œuvre pour faire des économies d'énergie substantielles.

Les offres d'isolation à 1 € existent bel et bien et sont parfaitement légales contrairement à ce que l'on pourrait craindre. Elles sont en fait financées par les certificats d'économie d'énergie (CEE). Il s'agit d'un dispositif complexe mis en place par les Pouvoirs publics, qui impose aux fournisseurs d'énergie et de carburants (Antargaz, EDF, Engie, Total...) de soutenir financièrement les travaux d'économie d'énergie des particuliers.

Chaque fournisseur a un quota de CEE à remplir et chaque opération financée au profit d'un ménage leur permet d'en engranger. Ils répercutent bien évidemment ensuite les coûts sur leurs tarifs. Par exemple 0,7 % de l'augmentation par EDF du tarif réglementé de l'électricité de février 2018 est réputée attribuable aux CEE.

Sur le papier le dispositif fonctionne.

Mais en réalité, selon Que Choisir, il arrive que des CEE aient été générés sans que les travaux d'isolation aient été effectués !... Comment tout cela se passe-t-il ? Des réseaux prospectent par téléphone pour proposer les isolations pour 1 € et récupèrent auprès de ceux qui l'acceptent les documents justificatifs nécessaires. Ils s'arrangent ensuite pour engranger le montant des CEE sans même souvent avoir réalisé les travaux ou après avoir envoyé des ouvriers incompetents qui n'ont qu'une hâte... celle de désertir le chantier. L'arnaque est alors totale !...

Il arrive aussi que les travaux d'isolation soient bâclés ; par exemple la pose d'une membrane pare-vapeur n'est pas toujours effectuée quand c'est nécessaire, le traitement de l'étanchéité de la porte ou de la trappe d'accès n'est pas réalisé systématiquement, ...

Bref tout ceci n'est pas très sérieux. Comme le dit Que Choisir « le dispositif des CEE est devenu le terrain de jeu favori des réseaux et des sociétés de démarchage malhonnêtes » dont « l'unique but est de faire de l'argent facile en récupérant un maximum de CEE, la réalisation et la qualité des travaux (étant) le cadet de leurs soucis ».

Une règle élémentaire pour éviter ces arnaques : ne pas donner suite à un démarchage téléphonique d'offre d'isolation à 1 € ; cela évite bien des désillusions. Et pour les projets d'économie d'énergie, prendre au préalable l'attache de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) ou de l'Agence locale de l'énergie et du climat de la métropole de Lyon (ALEC) ; on y est conseillé gratuitement et sans parti pris sur les travaux les plus pertinents pour notre logement. ”

Source principale : Que Choisir
Michel Boutard
24 avril 2019

Assemblée générale ordinaire du 12 avril 2019

L'assemblée s'est tenue à l'espace Jean Couty de Lyon 9e le vendredi 12 avril dernier.

L'assemblée générale ordinaire s'est déroulée en présence de 103 adhérents, 206 membres étant représentés. On rappelle que, statutairement, chaque présent ne peut représenter que 2 absents au maximum.

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

Cinq administrateurs de l'association ont été élus, ou renouvelés dans leurs fonctions conformément aux statuts (règle de renouvellement annuel du tiers des administrateurs). Au 31 décembre 2018, notre association comptait 5 121 adhérents, effectif en baisse par rapport à l'année précédente (- 3,45 %), dont plus de 60 % de ré-adhésions. Pour fonctionner, elle s'appuie sur 63 collaborateurs, dont 1 salariée, 1 stagiaire et 61 bénévoles.

L'association dispose de locaux, à Lyon, à Villefranche-sur-Saône et à Tarare, qui lui permettent d'accueillir les adhérents pour une information ou pour les aider à régler leur litige. Une assistance téléphonique et une assistance Web sont également mises en place pour les adhérents



L'assemblée générale

Photo : Jacques Reynaud

ne pouvant se déplacer. Par ailleurs, les bénévoles "enquêteurs" réalisent sur le terrain des relevés de prix ou évaluent certaines pratiques commerciales.

En dernière partie de l'assemblée, nous avons eu l'honneur d'accueillir Madame Gaëlle Albert, directrice du Service des particuliers et de la logistique à la Banque de France, ainsi que Monsieur Thierry Ruther, directeur adjoint de la DDPP (Direction départementale de la protection des populations) du Rhône. Madame Albert a en particulier pointé les mesures d'accompagnement des populations fragiles, qui ont abouti à la réduction importante du nombre de dossiers de surendettement.

Quant à Monsieur Ruther, il a présenté les efforts faits par la DDPP pour communiquer vers le consommateur, mais aussi pour permettre au consommateur des signalements, via l'appli Signal Conso testée en Auvergne-Rhône-Alpes.

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

Chantal Roleau



Mme Gaëlle Albert

M. Thierry Ruther

Photos : Jacques Reynaud

Enquête Rénovation de fenêtres

Pour cette enquête, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir se sont fait passer pour des clients ayant le projet de remplacer leurs vieilles fenêtres par des modèles très performants.

Protocole de l'enquête

Entre le 29 septembre et le 13 octobre 2018, les enquêteurs se sont rendus dans 291 magasins spécialisés, et dans 157 stands sur 45 foires et salons.

Il s'agissait d'obtenir des renseignements et des devis pour la fourniture et la pose de 6 fenêtres classiques et de 3 portes-fenêtres dont les dimensions étaient parfaitement déterminées.

Résultats de l'enquête nationale

Les conseils des vendeurs

Les chiffrages ont été difficiles à obtenir : 27 % des magasins spécialisés et 20 % des stands ont refusé d'en éta-



blir un sans une visite à domicile, et ce malgré les cotations précises des fenêtres. Par chiffrage, on entend devis écrits, oraux et fourchettes de prix.

La VMC (ventilation mécanique contrôlée) est indispensable en cas de pose d'un double vitrage performant, au risque de provoquer condensation et moisissures dans le logement. Seulement 19 % des professionnels (27 % dans les magasins, 6 % dans les foires) se sont enquis de sa présence dans l'habitation.

La performance thermique s'exprime par le coefficient Uw. Plus ce coeffi-

cient est faible, meilleure est l'isolation. Les enseignes notées * * * pour ce critère correspondent à un coefficient inférieur à 1,3.

Le coefficient Sw mesure la capacité du vitrage à laisser passer le rayonnement solaire. Il est compris entre 0 et 1 ; plus il est élevé, plus il y a d'apports solaires, ce qui réduit les besoins de chauffage en hiver. Exigez au minimum 0,3.

	Obtention d'un devis	Conseils sur la VMC	Performance thermique annoncée (Uw)	Apport solaire annoncé (Sw)
MAGASINS				
Caseo	* * *	■	* *	* *
Lapeyre	* * *	■	* * *	*
Terre de fenêtres	*	■	* *	* *
Arts et fenêtres	* *	■	* *	* *
Lorenove	*	■	* *	* *
Magasins indépendants	*	■	* *	*
Monsieur Store	*	■	* *	* *
K par K	*	■ ■	* * *	*
Tryba	■	■	* *	* *
FOIRES	■	■ ■	* *	* *

* * * Très bon — * * Bon — * Moyen — ■ Médiocre — ■ ■ Mauvais

Les prix

Pour pouvoir comparer les prix, encore faut-il obtenir des devis. Moins d'un vendeur sur 2 a accepté d'établir un devis écrit : 61 % des devis ont été obtenus en magasin, contre seulement 22 % sur les foires. C'est dire l'opacité qui règne sur le marché de la rénovation ! Signalons tout de même les très bons scores de Caseo et Lapeyre qui ont fourni un devis dans plus de 9 cas sur 10. Les professionnels chiffrent en moyenne à 7 400 € le prix des 9 fenêtres décrites dans le protocole et de leur pose.

Mais ces montants cachent de grandes disparités, non seulement entre enseignes concurrentes, mais aussi, et c'est plus étonnant, au sein d'une même enseigne.

Le prix correct pour une fenêtre en PVC est de 300 € HT/m² ; il est de 220 € HT/m² pour une porte fenêtre.

	Appréciation des prix	Fourchette de prix
MAGASINS		
Caseo	***	4 722 à 7 471 €
Lapeyre	***	4 996 à 7 496 €
Terre de fenêtres	***	5 300 à 7 620 €
Arts et fenêtres	*	5 700 à 9 758 €
Lorenove	*	6 300 à 8 828 €
Magasins indépendants	■	4 697 à 13 647 €
Monsieur Store	■■	6 373 à 9 082 €
K par K	■■	9 510 à 12 500 €
Tryba	■■	9 290 à 14 069 €
FOIRES	*	5 275 à 11 800 €

Prix moyen
7 400 €

*** Très bon — ** Bon — * Moyen
■ Médiocre — ■■ Mauvais

Résultats dans le Rhône

	Obtention d'un devis (1)	Conseils sur la VMC (1)	Performance thermique (2)	Apport solaire (2)	Niveau de prix (2)
DÉCINES-CHARPIEU					
Arts et fenêtres	***	■■	**	**	*
LIMONEST					
K par K	■■	■■	***	*	■■
Lapeyre	***	***	***	*	***
LYON					
Harmonie fenêtres - Lyon 7	■■	■■	**	*	■
Monsieur Store - Lyon 7	■■	■■	**	**	■■
Terre de fenêtres - Lyon 8	■■	■■	**	**	***
Tryba - Lyon 7	■■	■■	**	**	■■
MEYZIEU					
Tryba	***	***	**	**	■■
SAINT-PRIEST					
Caséo	***	■■	**	**	***
Lapeyre	***	■■	***	*	***

(1) Note du magasin — (2) Note de l'enseigne

Chantal Roleau

Sources : Enquête UFC-Que Choisir de février 2019

Élections européennes : les consommateurs du Rhône fixent leurs priorités !



À l'occasion des élections européennes, l'UFC-Que Choisir s'est intéressée à l'opinion des consommateurs sur l'Europe, à leurs attentes et à leurs préoccupations.

L'association a proposé un questionnaire auquel ont répondu 13 500 personnes en France, dont 435 sur le seul département du Rhône. Ce sont les réponses des habitants de notre département qui sont retranscrites dans cet article, sachant que dans l'immense majorité des cas, les réponses sont quasiment les mêmes pour la région Auvergne-Rhône-Alpes (ARA) et pour la France ; dans le cas contraire, cela sera précisé dans le texte.

L'opinion des consommateurs sur l'Europe

L'élection européenne est un sujet d'intérêt fort pour les répondants puisque 85 % se disent intéressés.

Mais ils déplorent à une majorité écrasante être insuffisamment informés des lois votées par le Parlement européen (93 %), et pas assez défendus à l'échelon européen (86 %). La moitié des consommateurs du Rhône estiment même que leurs droits ne sont défendus ni par la France ni par l'Europe (cette proportion monte à 55 % en ARA et en France).

À une grande majorité (85 %), les consommateurs souhaitent que l'on revienne à une logique d'harmonisation minimale des règles européennes en matière de politique de la consommation, de façon à laisser une marge de manœuvre supplémentaire aux États membres.

Les priorités thématiques des consommateurs

Les répondants devaient sélectionner, parmi 9 thématiques consuméristes, les 5 leur paraissant les plus importantes.

Les habitants du Rhône mettent clairement en avant — et de loin — la lutte contre les substances chimiques indésirables (89 %), suivie de la sécurité alimentaire (75 %). Le thème « le développement durable et le climat » vient en 3^e position (74 %).

Puis dans l'ordre : la régulation bancaire et financière (56 %), la lutte contre l'obsolescence programmée (46 %), la protection des données personnelles et de la vie privée (46 %), la mise en place d'un recours collectif européen (45 %), l'accès financier et géographique aux soins de santé (40 %) et enfin la régulation de l'intelligence artificielle (18 %).

Les thématiques consuméristes des associations de consommateurs

L'UFC-Que Choisir et les autres membres du Bureau européen des unions des consommateurs (BEUC) ont défini 5 priorités :

- promouvoir des produits plus durables ;
- généraliser le Nutri-Score (logo coloriel qui informe sur la valeur nutritionnelle des aliments) ;
- encadrer strictement l'exposition aux substances chimiques préoccupantes (perturbateurs endocriniens, additifs...) ;

- garantir l'accès à des médicaments efficaces à un prix abordable ;
- développer une intelligence artificielle éthique au service des consommateurs.

Les personnes interrogées ont eu à se prononcer sur les mesures à mettre en place pour défendre ces priorités.

► Durabilité des produits

Les consommateurs du Rhône proposent que les constructeurs conçoivent des produits plus durables, réparables dès l'origine (97 %) mais également de rendre obligatoire la disponibilité des pièces détachées (93 %).

De plus, pour renforcer la durabilité, ils préconisent à une large majorité (95 %) d'allonger la garantie légale de conformité, qui est actuellement de 2 ans, en fonction de la durée de vie des produits (par exemple, pour certains produits tels que lave-linge, lave-vaisselle... censés durer longtemps).

► Nutri-Score

Concernant l'alimentation les répondants exigent (86 %) de rendre l'imposition du Nutri-Score obligatoire à l'échelon européen, afin de simplifier la lecture et la compréhension de l'étiquetage nutritionnel, et d'inciter les professionnels à améliorer la composition de leurs produits.

► Substances chimiques dangereuses

La lutte contre les substances chimiques nocives est la préoccupation première des personnes interrogées, qui demandent massivement un renforcement de la réglementation, à savoir un étiquetage des produits plus explicite (95 %), et un encadrement strict des perturbateurs endocriniens en application du principe de précaution (94 %).

► Accès aux soins de santé

Les répondants plébiscitent la transparence : transparence sur l'efficacité des traitements mis sur le marché (90 %), transparence sur la fixation des prix des médicaments (79 %). Ils préconisent également le développement de la télé-médecine (84 %).

► Intelligence artificielle

Les répondants estiment dans leur grande majorité (90 %) qu'ils doivent pouvoir s'opposer à une décision automatisée (c'est-à-dire prise par des moyens technologiques sans aucune intervention humaine) les concernant.

CR

Source : UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Contrôle des chèques en magasin

Vous payez un achat par chèque et au dernier moment, le chèque vous est refusé.

Que peut-il se passer ?

Un magasin équipé d'un système de contrôle peut, dans un délai extrêmement court, vérifier que votre chèque a toutes chances d'être honoré par votre banquier.

Le système consiste en la lecture d'une piste magnétique du chèque, dite CMC7, puis échange d'information avec :

- le propre système informatique du magasin, autorisé par la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) lequel peut recenser les mouvements anormaux vous concernant, à l'aide d'algorithmes adaptés, et être particulièrement réactif ;
- la Banque de France, en charge de la tenue du fichier dit FNCI (Fichier national des chèques irréguliers), laquelle sait, par exemple, si le chèque a été volé ou si le titulaire est interdit bancaire ;
- une Société de garantie externe, qui évalue le risque avec ses moyens propres d'investigation, et garantit au commerçant qu'il sera indemnisé en cas de problème si elle a donné son aval au paiement.

Un code couleur renseigne le caissier sur son acceptation de ce moyen de paiement :

- vert..... RAS ;
- orange..... des doutes, opposition déclarée par le Centre national d'appel ;
- rouge..... chèque irrégulier : volé, compte clôturé, faux chèque ;
- blanc..... réponse impossible : teneur de compte inexistant, coordonnées inconnues.

Ce qu'il faut savoir :

La CNIL impose une information, par affichage, sur l'existence d'un système de contrôle, mais aussi l'obligation pour le commerçant de communiquer sur demande l'ensemble des informations détenues, et d'indiquer la raison pour laquelle le chèque a été refusé.

En cas de refus, le commerçant a l'obligation de vous proposer un autre type de règlement. Si vous ne pouvez pas en produire, il vous faudra renoncer à votre achat !

Jean-Pierre Rochette

LOGEMENT

La régularisation d'un bail verbal

En principe un contrat consensuel, formé par le seul échange des consentements quel qu'en soit le mode d'expression, peut être valable aux yeux de la loi, comme le précise l'article 1109 du code civil. Cependant, la loi du 6 juillet 1989 régissant les rapports entre bailleurs et preneurs, précise que toute location de logement doit être établie par écrit entre propriétaire et locataire.

Pourtant, l'abondance du contentieux en matière de baux oraux témoigne que ce nécessaire formalisme est encore très mal respecté. Cela s'explique en partie par la méconnaissance des textes en vigueur, la négligence des parties, l'excès de confiance entre bailleur et locataire, ou encore par l'ancienneté voire l'insalubrité des logements concernés.

Reconnaissance de la validité du bail oral par la jurisprudence

La jurisprudence a reconnu la validité du bail verbal lors d'un arrêt rendu par la 3ème chambre civile de la Cour de cassation, le 8 février 1990. Bien qu'elle soit a priori contraire à la loi

du 6 juillet 1989 pourtant d'ordre public, elle revêt un intérêt pratique considérable et permet au propriétaire de régulariser la situation afin d'être mieux protégé lors de l'exécution du bail. En effet, le juge considère que l'existence d'un bail oral ne peut être qu'une phase transitoire devant nécessairement amener à la rédaction d'un écrit. La conséquence première de cette interprétation consiste à appliquer le même régime juridique aux baux écrits et aux baux verbaux.

Application des mêmes règles qu'en matière de baux écrits

Les parties ont donc des droits et obligations similaires à ceux du bail écrit : le contrat est convenu pour une durée minimum de 3 ans, renouvelable au profit du locataire qui doit s'astreindre au paiement du loyer et des charges ainsi qu'à l'entretien quotidien du logement ; tandis que le bailleur s'engage à lui assurer une jouissance paisible de l'habitation, ainsi qu'à effectuer les travaux importants.

Si le locataire souhaite quitter le logement, il devra délivrer un

préavis ordinaire de 3 mois qui pourra être réduit à 1 mois si les circonstances le justifient (mutation professionnelle, logement situé en zone tendue...). Par ailleurs l'absence de bail écrit ne prive pas le bailleur de son droit de reprise ni de son droit d'habitation¹ qu'il pourra exercer dans les conditions légales habituelles, dès lors qu'il aura déterminé la date de commencement du bail en accord avec le locataire, afin de fixer le départ de ce dernier.

Exclusion des clauses contractuelles écrites

Par ailleurs, à la différence d'un bail ordinaire, il est impossible pour le bailleur d'exiger une régularisation du montant du loyer en l'absence de clause d'indexation *ad hoc*. Les clauses de résiliation automatique du bail en cas de faute du locataire, ainsi que les clauses imposant des pénalités automatiques au détriment de celui-ci, sont également exclues en l'absence d'écrit. L'applicabilité de telles sanctions sera laissée à l'appréciation souveraine du juge au moment de la régularisation du bail. Il sera donc possible de les insérer au moment de la rédaction de l'écrit, mais elles n'auront matière à s'appliquer que pour l'avenir.

Preuve de l'existence d'un contrat de bail tacite

En matière de preuve, celle-ci peut être apportée par tout moyen en vertu de l'article 1715 du code civil. Elle résultera notamment de l'occupation des lieux par le preneur et de l'encaissement des loyers par le propriétaire².

La Cour de cassation a ainsi admis que la présence de l'occupant lors de l'établissement d'un état des lieux d'entrée, sa domiciliation dans le logement, la souscription d'une police d'assurance ainsi que l'abonnement et l'utilisation d'une ligne téléphonique s'avéraient suffisants³.

Le recours à des témoignages sera également envisageable. Il s'agira en pratique d'entendre les agents immobiliers⁴, les voisins, le syndic ou le gardien de l'immeuble, dès lors qu'ils peuvent attester que le locataire occupait effectivement le logement durant la période concernée. Il reviendra ensuite au juge de décider si les pièces fournies sont suffisantes pour établir l'existence du bail verbal ainsi que la date de sa prise d'effet.

La preuve du prix du loyer est quant à elle plus difficile à apporter, l'article 1716 du code civil autorisant uniquement le juge à se prononcer en se fondant sur une attestation sur l'honneur du bailleur ou sur l'expertise effectuée par le locataire. En effet, aucun document justificatif au prix du loyer ne sera admis, y compris s'il s'agit d'échanges (mails, courriers, textos...) entre bailleur et locataire⁵.

L'obtention d'un écrit et régularisation du bail oral

L'obtention d'un écrit aux fins de régularisation de la situation est possible à tout moment. Le contrat ainsi rédigé devra comprendre les éléments essentiels d'un bail écrit énumérés à l'article 3 de la loi de 1989 (nom du bailleur, nom du locataire, prix du loyer, objet du contrat, date de début et de fin du bail...). Le nouveau bail devra être strictement identique au bail oral et reprendre les mêmes conditions d'exécution convenues initialement par les parties ; d'où l'importance des preuves apportées par le bailleur et le locataire au moment de la régularisation, en cas de désaccord sur les termes du contrat.

Au niveau du formalisme, le bailleur doit adresser sa demande de régularisation de bail par lettre recommandée avec accusé de réception au locataire ; ce dernier est dans l'impossibilité de refuser cette mise en conformité, même si le logement ne respecte pas les normes réglementaires en vigueur en matière de bail d'habitation. Libre à lui d'obliger le bailleur à effectuer les travaux une fois le bail signé.

Il est en effet impossible de négocier la régularisation du bail écrit qui doit être la stricte traduction du bail oral⁶. Le locataire peut cependant choisir de quitter les lieux en respectant le préavis légal.

Une fois la régularisation effectuée, l'acte ainsi corrigé aura en principe un effet rétroactif et sera donc considéré comme valable dès la date d'entrée dans les lieux par le locataire : c'est notamment la solution qui a été retenue par la Cour d'appel de Paris dans un arrêt du 11 mars 1997. Cependant un arrêt plus récent de la Cour d'appel de Metz a au contraire retenu comme date de prise d'effet du bail, celle à laquelle le bailleur a clairement manifesté sa volonté de l'établir⁷.

La première décision est plus favorable au bailleur tandis que la seconde privilégie davantage le locataire, car elle fait courir une nouvelle période de trois ans quelle que soit l'ancienneté réelle du bail.

Au vu de la complexité d'une telle régularisation, il est conseillé aux parties d'établir un acte écrit clair et précis dès le début de la location, afin de se prémunir contre tout litige éventuel quant aux conditions d'exécution du bail.

Gary Tassé



¹ Cass. Civ. 3ème, 27 janvier 1999
² Cass. Civ. 3ème, 29 avril 1997
³ Cass. Civ. 3ème, 18 juillet 2000
⁴ Cass. Civ. 1ère, 21 septembre 2005
⁵ Cass. Civ. 3ème, 15 mars 2000
⁶ Cass. Civ. 3ème, 29 novembre 2000
⁷ Cour d'appel de Metz, 5 janvier 2006

Gardons notre bon sens, que diable !

Que nous le voulions ou non, par les multiples canaux de la publicité, chaque semaine nous apporte son lot d'exemples de promesses mirifiques, d'affirmations mensongères, de pratiques commerciales trompeuses et d'arguments biaisés. Concoctés par des professionnels de la communication et de la vente, payés pour nous faire rêver, ils n'ont d'autre but que d'augmenter à tout prix leur tarif, leur chiffre d'affaires, sans trop se préoccuper de l'honnêteté de leur démarche : consommez, consommez !

Mais, pour que ces métiers persistent, ou se développent, il faut bien qu'il y ait des clients qui les écoutent, qui croient en leurs boniments, et qui ne réfléchissent pas, ou tout au moins pas assez !

Tout un chacun a, un jour ou l'autre, "craqué", pour le regretter quelque temps après.

Comment alors s'auto-qualifier ? Naïf, pigeon, inconscient, gogo... les mots ne manquent pas !

Quelques exemples

- Alors que les publicités autorisées sur les produits pharmaceutiques dits sans ordonnance pullulent à la télévision, avec animations à l'appui, croyez-vous vraiment qu'ils vont tous, comme prévu, agir immédiatement et efficacement sur vos migraines, vos problèmes de sommeil, de transit... ?

Quelles preuves concrètes pouvez-vous avoir ?

- Les produits cosmétiques apparaissent souvent au hit parade des découvertes de composants plus ou moins toxiques, comme les enquêtes et tests de Que Choisir le démontrent.

Mais, sans aller jusque là, que penser des arguments du genre « testé cliniquement », ou « fait disparaître 88 % des rides au bout de deux semaines », ou « contiennent tel ou tel acide ...ique » récemment découvert et breveté ? Que cela est peut-être, et probablement souvent, du blabla pseudo-scientifique ! Et d'ailleurs s'agit-il vraiment de produits nouveaux ?



- La qualité du vin s'est certainement bien améliorée depuis quelques décennies, et c'est un bien. Mais faut-il croire cependant à la réalité des allégations du genre « médaille d'or au concours international de Saint-P... Les-Vignes » ? Certains concours sont assurément douteux, vu les résultats en bouche des bouteilles pourtant médaillées. On sait, de plus, que le même vin peut avoir des étiquetages et des prix forts différents, suivant la filière de distribution...

- Concernant les téléphones, smartphones, et box internet, l'offre de nouveaux matériels, de contrats soi-disant toujours plus intéressants, est de plus en plus pesante. Mais avez-vous besoin du dernier cri, de toutes les nouvelles fonctionnalités ? Savez-vous que certains matériels sont manifestement de mauvaise qualité, que les services après-vente peuvent être vraiment inefficaces, et que les assurances ne couvrent pas grand-chose ?

- Plus sérieusement, dans le domaine de l'énergie, il vous est proposé, par des vendeurs spécialisés, des installations de production de chaleur ou d'électricité, des isolations thermiques performantes, des programmeurs électroniques, qui feront soi-disant baisser drastiquement les factures de vos fournisseurs habituels, ainsi que vos impôts.

Il y a du vrai, en général. Mais aucun de ces vendeurs, cependant, ne s'engage à vous chiffrer par écrit les futures économies et à garantir le résultat... Dommage ! Il est vrai que s'il le faisait en toute honnêteté vous n'achèteriez pas, car l'investissement est souvent inamortissable ...

Bien au-delà de publicités objectives et admissibles, la liste est longue, de ces méthodes de persuasion très sophistiquées, qui peuvent aussi déboucher sur de véritables harcèlements personnels, par téléphone, internet et même au domicile. Il est vrai que nous sommes tous plus ou moins fichés, et que nous devenons des cibles !

Devant tout cela, faites appel tout simplement à votre bon sens !

Méfiez-vous des trop belles promesses, des cadeaux prétendument gratuits, des tarifs limités dans le temps qui ensuite explosent !

Prenez le temps de réfléchir à vos besoins réels et comparez à des offres concurrentes !

Et enfin, sachez dire NON !

Jean-Pierre Rochette

Crédit à la consommation : loyauté de l'information précontractuelle

La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a mené une enquête sur la conformité à la réglementation de l'information communiquée aux consommateurs lors de la souscription d'un contrat de crédit à la consommation. Les contrôles ont été menés auprès de 325 établissements, s'agissant à la fois d'établissements de crédit mais aussi d'intermédiaires commercialisant des crédits à la consommation directement sur le lieu de vente.

Les manquements constatés concernent principalement le défaut d'information du consommateur lors de la souscription de contrats de crédit à la consommation et le manque de lisibilité de certaines offres de crédit, notamment lorsqu'elles accompagnent des programmes de fidélité.

Un défaut d'information pré-contractuelle qui tend à s'accroître avec la pratique de la souscription sur tablettes numériques

Les investigations menées en magasins ont permis de relever plusieurs manquements à la réglementation relative à l'information pré-contractuelle, en particulier lorsque la souscription s'opère par tablette numérique. Il a, par exemple, été constaté que l'emprunteur n'avait parfois accès qu'à certaines clauses de l'offre de prêt ou informations, insuffisantes par rapport à ce que prévoit la réglementation. Des pratiques consistant à transmettre *a posteriori* à l'emprunteur les documents précontractuels ou contractuels ont également été relevées. Le consommateur ne dispose ainsi que tardivement de l'information qui lui est due, alors même que court le délai de rétractation dont la durée est de quatorze jours calendaires, le décompte de ce délai commençant à courir le jour de la signature de l'offre de contrat de crédit.

Le crédit renouvelable

Les programmes de fidélité proposés en magasin constituent un vecteur important de souscription de crédits renouvelables dans la mesure où ils incluent fréquemment des avantages commerciaux de type "facilités de paiement", pouvant être attrayants pour les consommateurs.

Des anomalies ont été relevées par les enquêteurs de la DGCCRF concernant notamment des argumentaires commerciaux ambigus, voire trompeurs, et la non-intégration dans le TAEG (taux annuel effectif global) du coût de l'adhésion au programme de fidélité.

Par ailleurs, plusieurs réseaux d'enseignes ont développé une offre de cartes articulant plusieurs usages : moyen de paiement, carte de crédit et carte de fidélité. Certaines de ces offres manquent parfois de lisibilité pour le consommateur. Trois constats caractérisent l'évolution du crédit à la consommation :

- une diminution sensible de la distribution du crédit renouvelable sur le lieu de vente ;
- une souscription de contrats de crédit à la consommation en magasin utilisant de plus en plus un support numérique ;
- une progression des cartes cumulant plusieurs fonctions : cartes de crédit, cartes de fidélité et moyen de paiement.

Le code de la consommation prévoit en outre que lorsque l'emprunteur souhaite souscrire un contrat de crédit renouvelable, que ce soit en magasin ou à distance, le professionnel a l'obligation de lui proposer alternativement une offre de crédit amortissable.

Dans une large majorité des cas, les contrôles ont mis en exergue que l'offre alternative au crédit renouvelable n'était pas proposée au consommateur.

Les autres types d'infractions identifiées

D'autres types d'infractions ont été constatées lors de l'enquête, telles que :

- la diffusion de publicités illicites ou ambiguës ;
- le défaut de certaines mentions obligatoires ou l'insertion de clauses abusives dans les documents transmis par le prêteur à l'emprunteur lors de l'échange précontractuel ;
- des anomalies détectées s'agissant du devoir d'explication imposé au prêteur ou en matière d'évaluation de la solvabilité (justificatifs exigés à tort, incitation à de fausses déclarations, etc.) ;
- la pratique consistant à pré-cocher l'option "assurance" alors que celle-ci est facultative.

L'obligation faite aux enseignes de commercialiser différents programmes de fidélité

Les enseignes qui commercialisent un programme de fidélité incluant un crédit renouvelable ont l'obligation de proposer parallèlement un programme de fidélité auquel n'est associé aucun service financier (article L.312-63 du Code de la consommation). Le code de la consommation n'impose pas toutefois que les programmes proposent strictement les mêmes avantages.

Des efforts à intensifier concernant la formation des vendeurs à la réglementation applicable en matière de crédit à la consommation

L'enquête a mis en évidence que des marges de progression subsistent quant aux connaissances dont doivent disposer les vendeurs en matière de réglementation relative au crédit à la consommation, à l'issue d'une formation obligatoire.

Les investigations ont révélé que cette formation ne permet, dans un certain nombre de cas, que d'aborder des points de réglementation de manière sommaire à travers des séances de formation en ligne et qu'une actualisation des connaissances n'est pas réalisée au fil du temps. À titre d'illustration, des confusions entre les différentes catégories de crédit ou entre les types de taux ont été fréquemment constatées.

En raison du taux d'anomalies constaté et au regard des enjeux suscités par la prévention du surendettement, la DGCCRF a l'intention de maintenir sa vigilance et d'exercer un contrôle régulier des opérateurs intervenant dans le secteur du crédit à la consommation.

Source : DGCCRF 6 mars 2018

Le droit par l'exemple

Délais de prescription de créances acquises par les opérateurs suite à résiliation d'un abonnement téléphonique

Monsieur X, adhérent de notre association, a formulé une demande de résiliation de son abonnement mobile SFR en janvier 2017, et ce conformément aux procédures prévues par l'opérateur.

En raison d'un dysfonctionnement de service, la résiliation n'a pas été prise en compte. La facturation et le recouvrement des abonnements ont ainsi perduré, jusqu'à atteindre un montant de 750 €.

Deux années après, en janvier 2019, notre adhérent nous a demandé d'intervenir auprès de l'opérateur afin d'obtenir le remboursement des sommes facturées à tort depuis

24 mois ; ce que nous avons fait.

SFR a reconnu une faute de service mais n'a remboursé que 12 mois de facturation à notre adhérent.

Il a justifié le non remboursement des 12 derniers mois sur le fondement de l'article L34-2 du code de la consommation :

« La prescription est acquise, au profit des opérateurs... pour toutes demandes en restitution du prix de leurs prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement ».

En l'occurrence, l'argument juridique avancé par SFR est inadapté à la situation.

En effet, la demande de résiliation de l'abonnement ayant été formulée dans les règles, le contrat n'existait plus légalement au-delà des délais fixés par l'article L224-32 du code de la consommation (et repris par l'opé-

rateur dans ses CGV) : *« La durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de services de communications électroniques ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation... »*

Les sommes facturées postérieurement n'avaient donc plus de valeur contractuelle. À ce titre, le consommateur est habilité à les considérer comme indues et peut en demander la restitution, au titre de l'article 1302 du code civil : *« Tout paiement suppose une dette ; ce qui a été reçu sans être dû est sujet à restitution... ».*

Compte tenu du dépôt très tardif de sa réclamation auprès de l'opérateur, notre adhérent n'a pas souhaité poursuivre la bataille juridique et a décidé d'accepter la proposition de remboursement de SFR, arrêtée à 450 €.

René Barraud

Un appui qui n'a pas été vain

Monsieur P. de Villefranche-sur-Saône, bientôt centenaire, s'est offert le plaisir d'une visite à la foire de Lyon et à cette occasion de quelques dégustations de vin qui y étaient proposées.

Au point d'être séduit par quelques millésimes et de passer commande de quelques bonnes bouteilles pour la modique somme de près de 700 €. Il réalise au retour à la maison, devant l'étonnement de son entourage, qu'il s'est laissé... griser et qu'il n'a pas mesuré l'ampleur de son achat.

Adhérent à l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône, il sollicite notre

appui pour annuler la commande.

Bien que pessimistes a priori sur les chances de pouvoir satisfaire sa demande en l'absence de droit de rétractation dans les foires et salons, le bon de commande est "ausculté" par nos conseillers.

Bingo ! Pas d'indication dans la rubrique "foire" prévue, ni numéro de commande ; et si l'encadré indiquant l'absence de droit de rétractation en foire est bien présent, il se situe au verso de la commande et en toute fin de page après un paragraphe dédié aux conditions générales de vente. Or un

arrêté du 2 décembre 2014 requiert entre autre que les offres de contrat en foire mentionnent cette particularité en... en-tête desdites offres pour la rendre plus visible.

Un courrier de l'association au vendeur a donc demandé l'annulation de la commande pour non respect des modalités requises par l'arrêté. La commande a été annulée et le chèque retourné le jour même de la réception de la lettre.

Pierre Doré

Faire valoir vos droits face à votre avocat

Il convient de rappeler que la rémunération d'un avocat comprend les dépens qui correspondent aux actes de procédure ainsi que les frais et honoraires. Le montant des honoraires est librement fixé par l'avocat, en accord avec son client ; depuis la loi Macron du 6 août 2015, une convention d'honoraires doit obligatoirement être prévue par les parties. Ainsi, dès lors que vous demandez conseil à un avocat vous devenez client de ce dernier et quelles qu'en soient les suites : rédaction, consultation, représentation, vous êtes débiteur d'honoraires à son encontre.

Votre avocat a une obligation d'information, tant sur vos droits et démarches, que sur les tarifs qu'il pratique.

De plus, il a une obligation de résultat lorsqu'il rédige un acte juridique, il a également une obligation de moyen lorsqu'il vous représente. Dans ce cadre, il peut être tenu pour responsable de l'omission d'une pièce au dossier par exemple. Mais il ne peut en aucun cas vous garantir la finalité de l'action judiciaire que vous lui demandez d'engager.

Toutefois, diverses raisons peuvent vous amener à interrompre la mission de votre avocat.

L'interruption de la mission de l'avocat pour défaut de prestation

Retards, absence de réponses ou d'explications, etc., vous pouvez rencontrer des difficultés avec votre avocat. Dans ce cas, il vous est possible de saisir par courrier le bâtonnier de l'Ordre auquel appartient votre avocat. Notez qu'il est également possible de faire jouer l'assurance professionnelle de votre avocat, en apportant la preuve du préjudice subi. En cas d'insatisfaction vous avez la possibilité de saisir le juge civil compétent en fonction du montant en jeu, c'est-à-dire le tribunal d'instance pour les litiges inférieurs à 10 000 € ou le tribunal de grande instance pour ceux au-delà.

À l'inverse, sachez que votre avocat est libre de ne plus vouloir assurer votre défense. Toutefois, il est tenu de vous en informer dans un délai raisonnable avant l'audience.

Le changement d'avocat

Changer d'avocat en cours de procédure est tout à fait possible, mais attention aux frais que vous devez ! Les honoraires seront calculés au prorata du travail effectué. Dès lors que vous l'informez de votre intention de changer d'avocat, ce dernier devra vous restituer votre dossier. Il n'a en effet aucun droit de rétention, même en cas d'honoraires non réglés.

En cas de litige concernant la restitution de pièces, vous devez saisir par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) ou remise contre récépissé, le bâtonnier de l'Ordre dont l'avocat en question dépend. Là encore il vous est possible de saisir le juge civil.

La contestation des frais de l'avocat

La contestation peut porter sur les honoraires dont la rémunération est fixée librement ou sur les émoluments, frais et débours qui sont eux encadrés par la loi.

S'agissant des honoraires :

Dans un premier temps, demandez à votre avocat de vous faire parvenir une facture détaillée de ses honoraires. Ils doivent être établis selon 4 critères :

- la difficulté de l'affaire ;
- la situation de fortune du client ;
- les frais exposés ;
- la notoriété de l'avocat.

Dans un second temps vous pouvez saisir, en ligne ou par courrier, le médiateur de la consommation de la profession d'avocat qui vous aidera à trouver un accord amiable avec ce dernier.

Enfin, vous pouvez également saisir le bâtonnier par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise contre récépissé. En cas de désaccord suite à la réponse du bâtonnier dans le délai de 4 mois ou en cas de silence, vous pouvez saisir par LRAR le premier président de la Cour d'appel compétente dans le délai d'un mois.

S'agissant des émoluments, droits et débours :

Une demande de vérification peut être déposée devant le secrétaire vérificateur du tribunal qui a jugé le litige si une décision de justice a été rendue. S'il n'y a pas eu de décision, devant le tribunal d'instance ou de grande instance selon le montant du litige.

L'interruption de la mission de l'avocat avant son terme

Comme dans le cas d'un changement d'avocat, en cas d'interruption de la mission de votre avocat avant son terme, des honoraires demeurent dus à ce dernier. Il est dans ce cas tenu compte du travail effectué et du service rendu.

Enfin, méfiez-vous des honoraires trop alléchants ou des propositions d'assistance gratuite lors d'une d'audience, il s'agit très certainement d'une arnaque, certains n'hésitant pas à se présenter comme avocats alors qu'ils n'en sont point. Ne choisissez donc pas votre avocat au hasard. Sachez également que dans certains cas vous pouvez bénéficier d'une protection juridique. Dans ce cas votre assurance prendra totalement ou partiellement en charge votre avocat. De même, selon vos ressources vous pouvez bénéficier ou non de l'aide juridictionnelle qui permet de rembourser tout ou partie des honoraires de votre avocat.



Pour mon avenir, qui croire ?

Bonjour,

Je m'appelle LEPEUPLE, du nom de mes parents, qui le tenaient des leurs.

Il paraît que notre famille a toujours existé : on en trouve effectivement plusieurs traces dans l'histoire, traces souvent glorieuses, mais dont les destins individuels et collectifs ne l'ont pas toujours été.

L'époque actuelle me donne l'occasion de pratiquer une introspection, et de me demander qui je suis, qui et à quoi je crois, et ce que je devrais penser et surtout faire pour l'avenir.

D'abord, je suis un citoyen

Un citoyen râleur, certes, comme tout Français, qui estime n'être pas assez écouté dans ses propres revendications personnelles ou collectives. Comme bien d'autres, je peste contre toutes les contraintes administratives qui me sont imposées dans la vie courante.

En même temps, je râle contre tous mes congénères qui ne respectent pas les lois et réglementations, mais aussi tous ceux qui laissent faire par couardise : « pas de vagues » entend-on trop souvent.

J'adhère toujours globalement à la devise de la République et à ses trois volets.

■ **Liberté ?** Notion toujours relative, mais probablement à l'avantage français, si l'on veut bien regarder ce qui se passe ailleurs. Souvent, cependant, liberté veut dire laisser faire et pagaille !

■ **Égalité ?** Valeur également très relative. Comme le disait Coluche « *tout le monde il est égal, mais il y en a qui sont plus égaux que les autres* ». Que cela soit dans l'accès à la justice, au logement, aux études, aux soins, aux emplois intéressants... il y a à dire. Je suis persuadé qu'il existera toujours des riches et des pauvres, des dominants et des dominés, et que l'égalitarisme à tout crin n'est qu'utopie. Mais je ne suis pas sûr que l'on favorise réellement l'égalité des chances de tous les citoyens dans leur formation à tous les pièges de la vie.

■ **Fraternité ?** Notre particularité française réside dans le fait que nous sommes essentiellement dans un système de

fraternité imposée : cotisations, redevances, impôts, puisés dans nos poches, sont censés fournir de l'argent à un État tout puissant qui le redistribue suivant des critères qui m'échappent. Moi, LEPEUPLE, j'aimerais bien pouvoir donner à qui je veux, prendre les assurances que je veux. Mais il ne faut pas tout me prendre avant !

Ensuite, je suis un contribuable

Contribuable de tous les instants, avec des formes diverses. Tous les jours, je paie de la TVA, des taxes sur les achats, les services, sur l'énergie, la voiture, le logement... Il y a paraît-il plus de 400 taxes en activité en ce moment, et la créativité est forte, dans ce domaine.

Je fais partie de ceux qui paient aussi l'impôt sur le revenu. Veinard, diront certains... Je n'ai pas la possibilité, comme certains, de mobiliser une armée d'avocats fiscalistes, qui me permettraient d'y échapper. On m'impose bel et bien mon "consentement à l'impôt" !

Et si encore je savais à quoi vont tous ces impôts, prélèvements, contributions, et autres droits, quand je vois que l'État néglige de plus en plus ses missions régaliennes : la justice, si lente, la police et l'armée, qui auraient bien besoin de renouveler leurs matériels...

Mais enfin, je suis aussi un consommateur

Je reconnais vivre dans un pays où l'on trouve à peu près tout ce qu'on veut, et où l'on a la possibilité de choisir des biens et services de différentes qualités, de prix diversifiés, dans des filières de vente variées, avec des facilités formidables de crédit, de livraison. Il suffit de se comparer à la situation des années 50, ou à celle d'autres pays de nos jours, pour apprécier !

Mais je ne suis pas satisfait pour autant. Bombardé d'informations contradictoires, je m'interroge chaque jour sur ce que je dois manger, sur les produits que je peux acheter sans risque, sur mon acceptation ou non de technologies nouvelles.

Quelques exemples de ces interrogations :

■ Abonné à un fournisseur d'électricité, on m'impose un compteur Linky. Dois-je croire à l'argumentation officielle qui met l'accent sur la gratuité, sur la possibilité de faire de larges économies d'électricité, et la totale innocuité de l'appareil ? Dois-je croire les groupes d'opposants qui ont décidé d'en empêcher le développement, arguant de sa dangerosité supposée, bien que les scientifiques et la justice leur aient jusqu'à présent donné tort ? Grosses campagnes de communication, d'un côté comme de l'autre, sans conclusion véritable.

■ Je suis acheteur de fruits et légumes, et je pensais jusque là me nourrir avec des produits bons pour ma santé, qu'ils proviennent de mon marché local, ou de grandes surfaces d'alimentation. Les goûts et les prix n'en étaient bien sûr pas les mêmes. Aujourd'hui, interpellé tous les jours ou presque par les lobbies de tous ordres, brandissant des mots synonymes de catastrophe du genre OGM (organisme génétiquement modifié) ou glyphosate, je ne sais plus vraiment si je peux continuer à manger ce que je trouve, bio ou non ! Les avis scientifiques sont tout à fait opposés suivant les commanditaires des études. Là aussi, qui croire ? Le sujet ne serait-il pas très vertement politique, ou idéologique ?

■ Je suis surpris par la prolifération d'études et d'analyses portant sur le contenu de produits très divers, qui vont des jouets à la cosmétique, aux produits d'entretien, à l'alimentation aussi, faisant apparaître des composants plus ou moins considérés comme cancérigènes, bien que dans la majorité des cas très en deçà des concentrations admises par la réglementation.

Certains industriels ont déjà modifié leurs compositions, après ces mises en cause, et l'ont largement fait savoir, marketing oblige. Probablement fallait-il agir, dans nombre de cas, et dans le doute.

Mais les conséquences seront certainement des prix à la hausse.

Il est vrai aussi que les capacités d'analyse des laboratoires sont de plus en plus pointues, et permettent de repérer d'infimes dosages. Aujourd'hui, quand on cherche, on trouve, d'où de nouveaux arguments !

Moi, acheteur, je ne sais plus s'il faut systématiquement accorder du crédit aux affirmations des professionnels qui se retranchent derrière la norme, ou aux groupes de pression qui grossissent

le risque, et ont l'objectif de faire peur. Faut-il retourner à sa grotte ?

Il me faut conclure que moi, LEPEUPLE, je me considère par de nombreux côtés comme un OTAGE.

Otage d'un système tout puissant, qui décide de ce qui est bon pour moi, et pour les autres, qui a pratiquement libre accès à ma poche, tant les modes de pré-

lèvements sont maintenant faciles.

Otage d'une pression énorme de différents vecteurs de communication partisans, diffusant parfois de fausses informations, sans aucune sanction apparente. Otage d'une tentaculaire publicité, souvent biaisée, et qui met tout en œuvre pour me vendre des choses dont je n'ai pas besoin, ou pour me convaincre de l'intérêt de certaines nouveautés.

Jean-Pierre Rochette

Y a pas que votre avis qui les intéresse !!!

Intrigué, dans un magasin Carrefour, par les affichettes « votre avis le rend gratuit », je n'ai pas trouvé d'autre moyen d'en savoir plus que de m'inscrire... et de tester.

Tout d'abord, vous userez un peu d'encre pour imprimer les bons des produits, que vous aurez choisis parmi une liste qui vous est proposée. Vous avez un crédit points de 450. Chaque produit a un coût en points. Vous pouvez en utiliser 4 à chaque passage en caisse... ce que vous ne ferez jamais... limités que vous êtes par votre crédit initial. Avec deux rares produits acceptables, on dépasse ce crédit. Il y a bien sûr des jeux "stupides" pour augmenter votre capital, mais le système est bien fait... leur durée de vie est limitée souvent à la fin du mois, même s'ils ont été "gagnés" le 25.

Ensuite, il vous faudra vous rendre dans l'enseigne avant l'expiration de la validité de vos bons (une quinzaine de jours maximum). Vous devrez être bien décidés à y dépenser le minimum requis de 30 €... Vous devrez vous livrer à un jeu de piste pour trouver le produit, accepter, sans production excessive de sucs gastriques, qu'il soit manquant.

Au fil du temps, mais rapidement, vous découvrirez que la liste des produits qui vous sont proposés fond comme neige au soleil, et que les survivants ne sont plus dans vos modes de consommation.

Jugez vous-même ! Bientôt 67 ans... J'aime un bon vin, une bonne bière, de bonnes pâtes avec de bonnes tomates et un

basilic fraîchement cueilli dans mon jardin, un bon saucisson... On ne me proposait que du mousseux aromatisé, des boissons énergisantes bourrées de taurine et de caféine, du Knacki végétal, des nouilles chinoises aux sauces on ne peut plus chimiques. J'ai aussi gagné d'avoir une avalanche de courriels commerciaux, y compris pour tester tout et n'importe quoi, avec des promesses mirifiques... « Vous testez... Vous gardez ! »

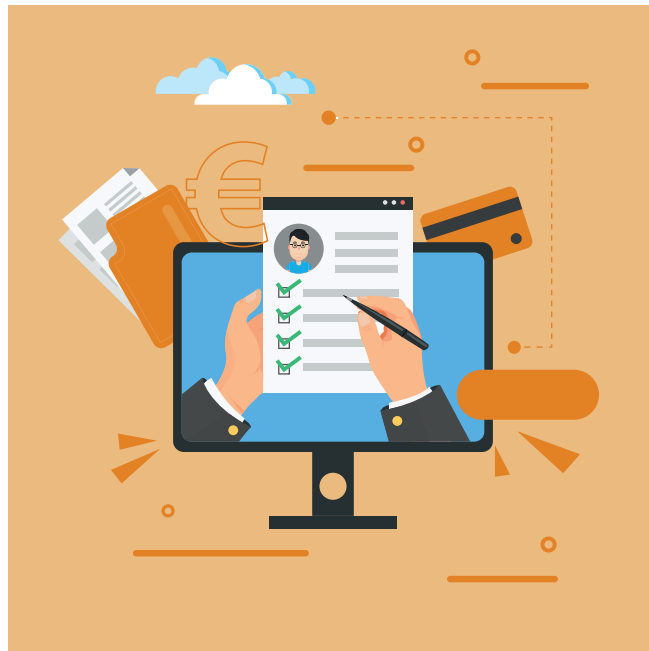
Visiblement, mon adresse de messagerie intéressait bien plus que mon avis. Je leur en ai fait part... On m'a juré grand dieu que cela ne pouvait pas venir d'eux. Étrange, car après désinscription et transmission systématique à Signal Spam, tout est rentré curieusement dans l'ordre.

Méfiez-vous donc des votes du public et de ces questions idiotes type « quel est le nom de l'animal qui commence par va, finit par che et donne du lait ? Cheval tapez 1 vache tapez 2 »

Une belle tirelire pour les organisateurs... Pour un chèque de 5 000 €, 5 000 appels tarifés 1 € suffisent à couvrir leurs frais ! Bien sûr, on me rétorquera que les frais de SMS

peuvent être remboursés. Certes, mais combien le font ?

Votre courriel, votre numéro de téléphone, sont précieux... Ne faites pas comme Esaü. Ne les vendez pas, même pour un plat de lentilles.



Pierre Layes



Question de Madame Martine B. de Lyon 8

« À deux semaines du départ, l'agence de voyage m'annonce l'annulation de mon séjour. Puis-je être dédommée ? »

Notre réponse

L'agence doit vous avertir par lettre recommandée avec accusé de réception et vous rembourser aussitôt les sommes versées plus une indemnité. L'agence ne peut s'exonérer de ses responsabilités qu'en cas de force majeure (guerre, catastrophe naturelle...). Si l'on vous propose, plutôt que de vous rembourser, un autre voyage ou un avoir, vous n'êtes pas tenue d'accepter.

Question de Monsieur Jean-Claude B. de Lyon 3e

« À la foire de Lyon, j'ai signé un bon de commande pour le remplacement de plusieurs fenêtres. Puis-je revenir sur ma décision ? »

Notre réponse

Le droit de renonciation (ou rétractation) de 14 jours s'applique dans le cas d'un démarchage à domicile. La vente dans le cadre de foires et salons (lieux destinés à la commercialisation) n'est pas soumise à la réglementation applicable au démarchage à domicile, dans la mesure où l'on s'y rend de sa propre initiative. Toutefois, le vendeur peut vous proposer de renoncer à votre achat ; le bon de commande doit alors en faire explicitement état.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Fatima O. de Villeurbanne a commandé une chambre à coucher composée d'un lit, de 2 chevets avec liseuse tactile incorporée et d'une armoire à portes coulissantes, pour un montant total de 2 500 €. À l'ouverture des cartons par les livreurs le jour de la livraison, il apparaît que tous les éléments sont détériorés et que les meubles ne peuvent même pas être montés car il manque certaines pièces. L'ensemble est refusé par la cliente, qui demande la livraison de meubles en bon état mais se voit opposer un refus du vendeur.

Suite à l'intervention de l'association, demandant la livraison de meubles conformes à la commande ou à défaut son annulation et le remboursement du montant versé, le vendeur accepte de livrer des meubles conformes.

■ Mme Juliette K. de Lyon 3e a la surprise de recevoir une facture de 894 € de Numericable, correspondant au solde de son compte, alors qu'elle n'est plus abonnée chez cet opérateur depuis 2013. Elle ne conteste pas les sommes demandées, mais s'étonne du délai d'intervention de son fournisseur, et prend conseil auprès de notre association.

Suite à l'intervention de l'association auprès des services comptables de l'opérateur, soulignant que selon le code des postes et communications électroniques la prescription est de un an à compter de la date d'exigibilité des sommes facturées, le compte de Mme K. est déclaré à jour de tout règlement par Numericable.

■ Attendant une naissance prochaine, Mme Alexandra A. de Lyon 3e a commandé sur le site Babinou.com un siège auto pour un montant de 370 €. N'ayant rien reçu après 2 semaines d'attente, elle contacte le fournisseur et a la surprise de recevoir une notification de livraison à domicile de sa commande, alors que personne n'était présent chez elle au moment indiqué sur cette notification. De plus, la signature sur le bon de livraison n'est pas la sienne. Elle réclame le remboursement de sa commande, et à l'appui de cette demande elle produit un dépôt de plainte pour vol et usurpation de signature, ainsi qu'un certificat de non détention du colis établi par le transporteur. Malgré ses demandes réitérées le temps passe et elle ne reçoit pas le

remboursement demandé. Entre temps le bébé est arrivé, et Mme A. a acheté un autre siège pour bébé...

Suite à l'intervention de l'association, soulignant que d'après le code de la consommation le vendeur demeure propriétaire du bien commandé et reste responsable de sa perte ou de tout endommagement tant que le colis n'est pas parvenu physiquement entre les mains du consommateur, le montant de la commande est remboursé à notre adhérente.

■ Malgré de multiples plaintes auprès de sa régie pour demander une désinsectisation, l'appartement locatif de Mme Marie L. de Vénissieux reste infesté de cafards et de punaises de lit, à tel point que le technicien venu à domicile pour réparer son téléviseur attribue l'origine de la panne à la présence de cafards à l'intérieur du tableau de commande et à la destruction par ces bestioles des circuits imprimés. La situation des occupants de l'appartement est totalement invivable.

Suite à l'intervention de l'association, rappelant les obligations du bailleur en matière sanitaire, la régie fait intervenir une société spécialisée dans la désinsectisation.

■ M. Gaëtan P. de La-Tour-de-Salvagny achète sur le site menzzo.fr un fauteuil scandinave, et 4 mois plus tard le tissu de couverture commence à se déchirer à la jonction entre l'assise et les accoudoirs. M. P. s'adresse alors au vendeur pour demander la réparation ou le remplacement du meuble, mais il se heurte à un refus.

Suite à l'intervention de l'association, demandant le remplacement du fauteuil au titre de la garantie des vices cachés, notre adhérent obtient satisfaction.

■ La cafetière électrique achetée chez MDA par M. Armando P. de Lyon 6e n'a jamais fonctionné. Malgré plusieurs demandes au titre de la garantie commerciale auprès du service après-vente, ce dernier n'accepte pas de réparer ou de remplacer l'appareil.

Suite à l'intervention de l'association, l'appareil a été remplacé par un modèle neuf.

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 :
Arlette Baissat, René Barraud, Michel Boutard, Pierre Doré,
Michel Fregonara, Pierre Laves, Jean-Pierre Rochette,
Chantal Roleau, Charlotte Saury, Gary Tassé

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Adobe Stock, Freepick
Tirage : 1 800 exemplaires - Dépôt légal : Juin 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° 160 - Juin 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



<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

- Inscrivez-vous en ligne sur notre site ;
- Écrivez-nous en précisant vos coordonnées et en joignant un chèque ;
- 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.