

PCA

Pour Consommer Autrement

ISSN 0291-798X

N° 163 – MARS 2020 – PRIX : 1,50 €



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président	2
Bilan d'activité 2019	3

LOGEMENT

Les assemblées générales de copropriété	5
---	---

ENQUÊTE

Enquête pompes funèbres	6
-------------------------	---

CONSOMMATION

Comment résister aux sollicitations commerciales ?	8
Particularités dans les démarchages téléphoniques	9

LE SAVIEZ-VOUS ?

Mesures en cas de pollution de l'air	10
--------------------------------------	----

COURRIERS DE CONSOMMATEURS	11
----------------------------	----

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ	11
-------------------------	----

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07

Tél. : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Le mot du Président



“ Les médecines non conventionnelles, encore appelées médecines alternatives, médecines douces, médecines naturelles ou médecines parallèles, sont très appréciées de nos concitoyens : ce sont en effet près de 4 Français sur 10 qui en font régulièrement usage pour soulager certains maux du quotidien. Elles

regroupent des centaines de pratiques thérapeutiques, parmi lesquelles, à titre d'exemple, l'acupuncture, l'aromathérapie, l'auriculothérapie, l'homéopathie, l'hypnothérapie, l'ostéopathie, la mésothérapie, la naturopathie et la réflexologie. L'efficacité de ces pratiques n'est pas médicalement démontrée, soit qu'elle n'ait pas été testée par des études cliniques réalisées selon les standards actuels, soit que ces tests ne révèlent pas une efficacité supérieure à l'effet placebo.

Elles se distinguent donc de la médecine proprement dite, dénommée par opposition comme conventionnelle, qui elle est fondée sur des faits et dont l'efficacité est prouvée scientifiquement. Elles ne sauraient en conséquence se comparer, ni se substituer, à la médecine conventionnelle, bien qu'elles puissent être parfois utilisées en complément, en tant que "techniques empiriques", entrant dans le champ du bien-être et de la détente. L'acupuncture et l'homéopathie sont cependant maintenant reconnues comme des pratiques médicales légales pouvant être pratiquées par certains professionnels de santé. De même les titres professionnels d'ostéopathe et de chiropracteur ont été reconnus par une loi de 2002 ; ces reconnaissances ne sont pas pour autant des validations de ces théories.

Comme nous le rappelle fort opportunément la publication fin 2019 d'une enquête menée en 2018 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ce domaine a attiré de nombreux opportunistes qui ne s'encombrent bien souvent pas du respect de la réglementation.

Les investigations de la DGCCRF visaient à contrôler la loyauté des pratiques commerciales et le respect de leurs obligations par des professionnels pratiquant des médecines non conventionnelles. Elles ont montré que sur les 675 professionnels contrôlés, majoritairement de manière inopinée, 460 étaient en infraction, soit un peu plus de 68 %. Ce chiffre impressionnant interpelle et reflète une méconnaissance très forte de la réglementation.

Dans nombre de cas, la DGCCRF s'est montrée tout particulièrement clémente. Plutôt que les sanctions, elle a

en effet privilégié les actions pédagogiques visant à informer les professionnels sur leurs obligations réglementaires s'agissant de l'information délivrée aux consommateurs et sur la loyauté des pratiques commerciales.

Pour autant, 15 signalements ont été transmis au procureur de la République pour exercice illégal de la médecine ou pour usurpation de titres, les deux tiers concernant des acupuncteurs.

Les autres constats relèvent pour la plupart de la pratique commerciale trompeuse, pas moins que ça ! C'est ainsi que les professionnels abusent fréquemment d'allégations thérapeutiques ou de santé non justifiées ou qu'ils ne sont pas en mesure de prouver, par exemple en prétendant qu'ils traitent les maladies graves ou qu'ils soulagent la douleur ; d'autres revendiquent leur efficacité, comme « arrêter de fumer en 1 h, résultat immédiat », sans bien évidemment être en mesure d'en apporter la démonstration. Leur imagination en matière de qualification est bien souvent particulièrement développée pour se donner de l'importance, assurant qu'ils sont agréés, certifiés ou diplômés sans posséder aucun titre officiel ou diplôme d'État.

Sur les lieux d'exercice des praticiens, l'information des consommateurs est elle aussi bien souvent défailante selon la DGCCRF. L'affichage des prix des prestations est loin d'être généralisé. Dans certains cas, les notes avant paiement ne sont pas remises alors que c'est une obligation légale dès lors que le montant est supérieur à 25 €. Dans d'autres cas les mentions obligatoires ne sont pas portées sur la note. L'étiquetage des produits vendus n'est pas toujours complet, notamment en matière d'information sur les prix et sur la composition de ces produits.

Le contrôle des sites internet, de référencement ou personnels, a aussi montré de nombreuses lacunes alors qu'il s'agit d'un point d'entrée prisé des consommateurs. Outre l'emploi d'allégations thérapeutiques ou l'usage inapproprié de mentions valorisantes, les conditions générales de vente comportent maintes fois des clauses abusives et illicites ou sont muettes sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

Ce tableau très sombre des pratiques, loin d'être saines, de nombre de praticiens des médecines non conventionnelles doit à l'évidence nous inciter à une grande prudence voire à une profonde méfiance à leur égard. ”

12 janvier 2020
Michel Boutard

Prochaine
assemblée générale
de notre association

**13 mars 2020
à 17 heures**

Espace Jean Couty
1 rue de la Pépinière Royale
69009 Lyon

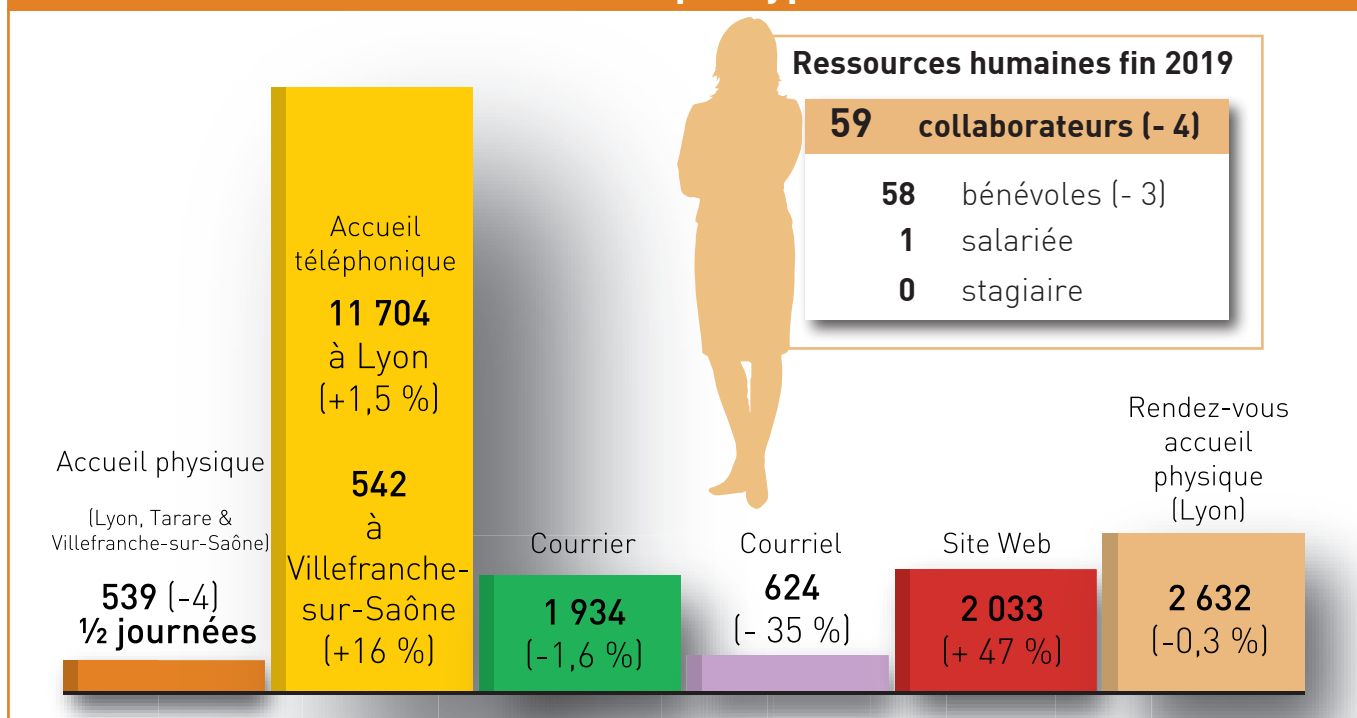
Bilan d'activité 2019

Situation des adhésions fin octobre 2019*

Adhérents 5 263 (+ 0,9 % sur 1 an) (- 2,9 % sur 5 ans)	Évolution à l'échelon national (2019/2018) + 0,4 %	Nouveaux adhérents 2 039 (+ 7,4 % sur 1 an) (+ 7,2 % sur 5 ans)	Ré-adhérents 3 224 (- 1,3 % sur 1 an) (- 8,2 % sur 5 ans)
Ratio adhérents/population 0,262 % (National : 0,205 %)		93 % des adhérents domiciliés dans la métropole de Lyon et le département du Rhône	

* Les chiffres de fin d'année ne seront connus qu'en mars en raison du délai de 3 mois accordé pour les ré-adhésions

Vos sollicitations par type de contact



Activité d'action en justice

14 dossiers transmis à nos avocats partenaires (- 7 %)

2 dossiers 2018 ou antérieurs jugés dont **2** gagnés

Activité d'enquête

36 enquêteurs (-28 %) ont participé aux **5** enquêtes diligentées par notre fédération

Activité de communication

4 bulletins trimestriels
1 574 abonnés en septembre 2019 (- 5,7 %)

8 communiqués de presse
2 e-mailings (- 50 %)

Facebook : **560** articles (+ 53 %)
1 039 abonnés (+ 15 %)

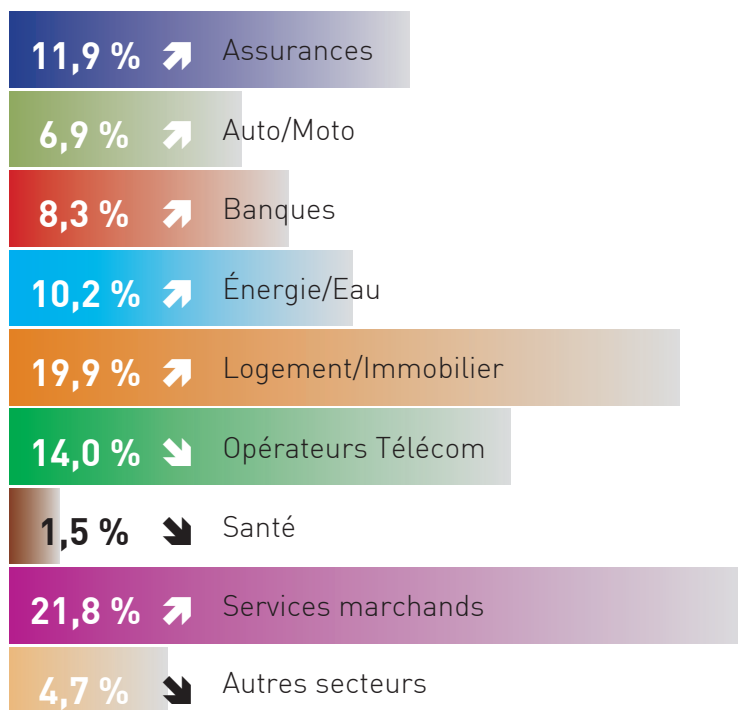
Lettre mensuelle d'information électronique : **11** publications

Site Web : **16** articles (+ 167 %)
 Nombre de visiteurs non disponible

VIE DE L'ASSOCIATION

Activité de traitement des litiges

2 437 litiges traités (+ 5,0 %)



Top 10 des parties adverses

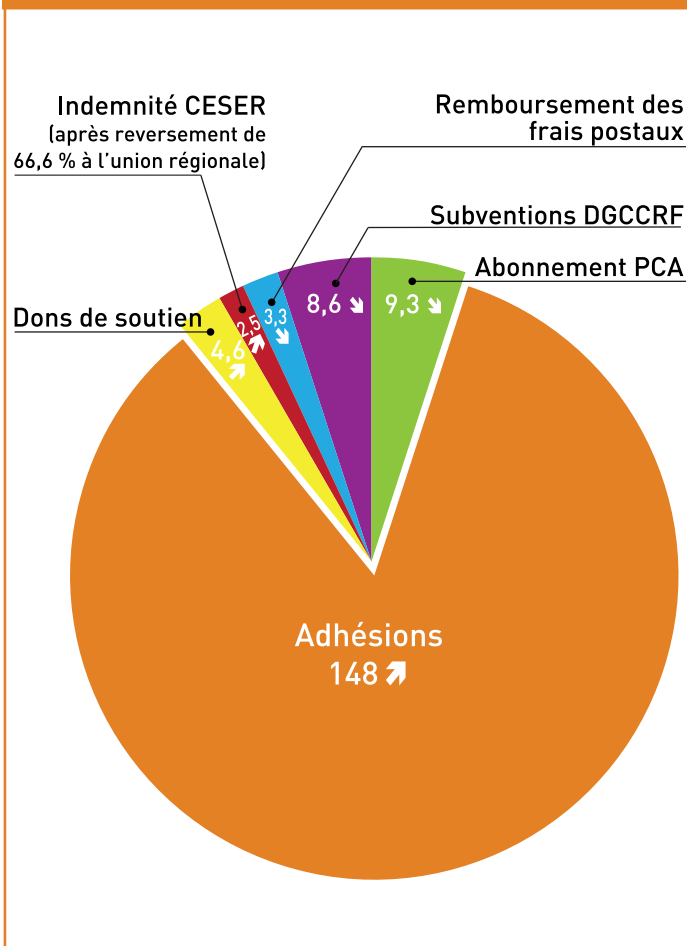
SFR	146
FREE	73
ENGIE	55
ORANGE	48
BOUYGUES TELECOM	42
ENI	31
EDF	29
FONCIA	28
GRANDLYON HABITAT	25
CAISSE D'ÉPARGNE	24

Activité de représentation au sein d'organismes externes

235 vacations (+ 33 %)

Organismes	Vacations
Commissions des usagers des établissements de santé (CUES)	70 ↗
Comité économique, social et environnemental régional (CESER)	56 ↗
Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL)	29 ↗
Commission de surendettement des particuliers du Rhône	21 ↘
Préfecture et services publics de l'État	9 ↘
Commission départementale d'orientation agricole (CDOA)	8 ↘
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)	7 ↗
Atmo Auvergne-Rhône-Alpes	5 ↘
Conseil de surveillance des établissements publics de santé (CSES)	4 →
Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC)	3 ↗
Conférence intercommunale du logement de la communauté d'agglomération de Villefranche Beaujolais Saône	2 ↘
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	1 ↘
Conseil territorial de santé de la circonscription départementale du Rhône (CTS)	1 →
France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes (URAASS ARA)	1 ↘

Ressources financières (en k€)



Les assemblées générales de copropriété

De nombreuses demandes d'information nous parviennent, à l'approche des dates d'assemblées générales. Si certains de nos adhérents sont bien au fait du fonctionnement de leur copropriété, beaucoup d'autres ne s'y intéressent que peu, éventuellement une fois par an.

Rappelons quelques principes, valables dans la plupart des cas

Tout immeuble qui est détenu par au moins deux propriétaires différents, et qui a donc nécessairement des parties communes, est considéré comme une copropriété qui doit être enregistrée comme telle par l'administration. Obligatoire depuis le 31 janvier 2018.

Le syndicat des copropriétaires regroupe l'ensemble des possesseurs de lots. Il est représenté vis-à-vis de l'extérieur par un syndic, qui peut être bénévole ou professionnel. Mais il doit également se doter d'un conseil syndical, élu parmi ses membres, interlocuteur privilégié du syndic.

Il doit aussi disposer impérativement d'un compte bancaire véritablement indépendant (sauf dérogation si moins de 16 lots, mais ce n'est pas conseillé). C'est sur ce compte que doivent être versées les provisions pour charges.

L'assemblée générale (AG) des copropriétaires est l'organe souverain qui se réunit au moins une fois par an, valide les comptes de l'année écoulée ("exercice"), le budget de l'année à venir, et décide des travaux à entreprendre dans les parties communes. Elle est aussi amenée à choisir le syndic qui sera le mandataire, assurera la gestion courante, mais aussi à élire individuellement les membres du conseil syndical. Elle se tient dans les 6 mois après la fin de l'exercice.

Cette AG a donc une grande importance, puisque ses résolutions, votées suivant certaines règles de majorité, suivant les cas, s'imposeront à tous les copropriétaires, même opposants. Chaque possesseur de lot doit recevoir chaque année, par lettre recommandée ou contre récépissé, au moins 21 jours avant l'AG, une convocation, indiquant l'ordre du jour prévu, accompagné de toutes les pièces comptables prévues par la loi, des propositions chiffrées des travaux envisagés, et, le cas échéant, des propositions de mandat de syndic pour la période à venir. La convocation peut également être envoyée par voie électronique, si acceptation formelle par le copropriétaire.

L'ordre du jour est obligatoirement établi en concertation entre le syndic et le conseil syndical. Il comporte un certain nombre de points obligatoires, mais reprend également des sujets particuliers qui ont fait l'objet de demandes d'inscription par des copropriétaires individuels ou regroupés.

Il est recommandé d'adresser ces demandes en recommandé avec accusé de réception au syndic au moins 2 mois avant l'AG, et d'y joindre toutes pièces utiles à une prise de décision : descriptifs et devis de travaux ou de contrats d'entretien, propositions de contrat de mandat d'un ou plusieurs syndics, par exemple.

Les demandes arrivant trop tard, ou incomplètes, ne pourront pas être retenues.

L'AG ne peut se tenir que si une majorité absolue de propriétaires est présente ou représentée. D'où l'intérêt d'y participer, ou de donner procuration par écrit.

Un président d'AG est désigné parmi les propriétaires dès le

début (le syndic ne peut pas assumer cette fonction, mais peut cependant assumer le secrétariat). Des scrutateurs sont également sollicités.

Le président élu distribue les procurations non nominatives, dans la limite légale de 10 % dans la même main, mène les débats, et peut modifier l'ordre dans lequel les points sont abordés.

Mais ne pourront être débattues ou décidées en AG que les résolutions figurant dans l'ordre du jour.

Un procès-verbal est établi immédiatement à l'issue de l'AG, et signé par le président de l'AG.

Ce document doit être adressé au maximum un mois après à tous les absents ou opposants aux résolutions votées. Cependant, il est de bonne pratique, pour les syndics, de l'envoyer à tous.

Les contestations ne peuvent être reçues que pendant deux mois après réception.

Bon à savoir

Les abstentions au vote d'une résolution sont considérées comme des votes négatifs. Attention : cela peut bloquer, par négligence, certaines décisions importantes.

Les règlements de copropriété (souvent anciens) devront être actualisés avant novembre 2021 : cela doit être mentionné dans l'ordre du jour.

La cotisation au fonds travaux est obligatoire, et au moins égale à 5 % du budget courant. Mais l'AG peut proposer dans l'ordre du jour un taux supérieur et le fait alors valider.

Le syndic a l'obligation de solliciter l'avis de l'AG pour l'installation de la fibre dans l'année qui suit une proposition par un installateur. Idem en cas de demande d'un résident visant à installer des postes de recharge de véhicules électriques.

Les colonnes montantes électriques, y compris les compteurs individuels, sont censées être la propriété d'ENEDIS, gestionnaire du réseau, en charge de l'entretien et du renouvellement. Si par exception, la copropriété les a dans son patrimoine, elle peut sur délibération de l'AG en faire don à ENEDIS et échapper ainsi aux frais de remise aux normes. En tout état de cause, le transfert sera automatique fin 2020.

En conclusion

Propriétaires, intéressez-vous à la gestion de la copropriété, qui représente une partie de votre patrimoine susceptible de rapidement perdre de sa valeur, si certaines décisions ne sont pas prises.

L'équilibre financier du syndicat est très important : il est nécessaire de faire en sorte que l'ensemble des copropriétaires paie ses charges en temps utile. Le syndic est mandaté pour cela, mais le conseil syndical et l'AG sont concernés aussi.

Dans toute la mesure du possible, venez aux AG en ayant pris connaissance des documents reçus.

Mais, pour éviter "la foire", ne débattiez pas en public de vos cas particuliers, sans avoir tenté de les traiter avant.

Favorisez la nomination de conseillers syndicaux honorablement connus, de préférence résidents, qui sauront vous représenter auprès du syndic. Au besoin, présentez votre candidature !

Jean-Pierre Rochette

Enquête pompes funèbres

Du fait du vieillissement de la population, le marché funéraire ne connaît pas la crise. Il génère un chiffre d'affaire de 2,25 milliards d'euros, contre 1,3 milliards en 2000.

L'UFC-Que Choisir surveille de près ce secteur. Après la précédente enquête de 2014, une nouvelle enquête a été réalisée en 2019. État des lieux.

Le protocole de l'enquête

Du 23 mars au 6 avril 2019, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir se sont rendus dans 664 magasins répartis dans 72 départements.

Les prestations souhaitées étaient identiques, que ce soit pour l'inhumation ou la crémation :

- un cercueil de type parisien, en chêne massif, avec capiton blanc ;
- des soins de conservation ;
- un séjour en chambre funéraire ;
- une cérémonie civile au cimetière ;
- la mise en bière ;
- les transports avant et après mise en bière.

Les clients mystère venaient se renseigner sur le coût global d'une inhumation et celui d'une crémation : ils demandaient donc 2 devis. Ils se renseignaient également sur le financement par anticipation, via un contrat obsèques.

Le secteur est dominé par les groupes Funecap (Pascal Leclerc, Rebillon, Roc-Eclerc) et OGF (Dignité Funéraire, Henri de Borniol, PFG, Roblot) et le réseau Le Choix Funéraire. Les indépendants sont également bien représentés.

Les résultats de l'enquête nationale

1 – L'affichage de la documentation générale et des prix

Moins d'une boutique sur trois affiche de manière visible la documentation générale, qui précise les prestations à caractère obligatoire, ainsi que les prix et conditions de vente. Et ce malgré l'obligation qui leur en est faite depuis 20 ans, via l'arrêté ministériel du 14 janvier 1999.

	Taux d'affichage de la documentation générale	Taux de disponibilité d'un catalogue ou d'une salle d'exposition	Taux d'affichage des prix et composition du cercueil (*)
Moyenne	30 %	60 %	86 %
Funecap	26 %	53 %	91 %
Le Choix Funéraire	29 %	51 %	Base faible
OGF	33 %	65 %	88 %
Indépendants	25 %	59 %	84 %

(*) pour les boutiques mettant à disposition un catalogue ou une salle d'exposition

Les enquêteurs ont noté qu'une majorité de magasins (60 %) met à disposition un catalogue avec des échantillons de bois, ou une salle d'exposition présentant les cercueils.

2 – Les devis

La remise de devis est obligatoire, cependant 22 % des magasins enquêtés n'en ont remis aucun, ou seulement 1 sur les 2 demandés. C'est néanmoins 4 points de mieux que lors de la précédente enquête de 2014...

Pour ce qui est de la conformité, seulement 9 % des devis se sont révélés totalement conformes à l'arrêté de janvier 1999, et 26 % partiellement conformes.

Reste donc 65 % de devis non conformes !

Pour le groupe OGF, c'est un zéro pointé : 16 % de partiellement conformes, 84 % de non conformes.

Les prix sont en forte hausse depuis 2014, bien plus que l'inflation : 14 % de plus pour l'inhumation, 10 % de plus pour la crémation. À noter que

Taxé jusqu'à la mort

Trois taxes viennent gonfler les frais d'obsèques :

- la taxe d'inhumation,
- la taxe de crémation,
- la taxe de convoi.

Leur montant varie fortement selon les communes. Viennent s'ajouter d'éventuelles redevances sur les services rendus par le personnel municipal (dispersion des cendres par exemple), abusivement appelées « taxes ».

la crémation est plus onéreuse que l'inhumation.

Le prix de toutes les prestations progresse, le pompon revenant à la rubrique "Démarches et formalités" qui s'envole de plus de 40 %. Le coût du cercueil est le 1er poste de dépenses, surtout dans le cas de l'inhumation.

	Montant du devis inhumation en €	Montant du devis crémation en €	Taux d'absence de devis	Taux de conformité des devis*
Moyenne	3 815	3 986	22 %	35 %
Funecap	3 806	3 905	19 %	53 %
Le Choix Funéraire	3 337	3 489	14 %	51 %
OGF	4 734	4 250	25 %	16 %
Indépendants	3 360	3 510	24 %	38 %

(*) Devis totalement ou partiellement conformes

3 – De fortes disparités régionales

Si le Sud-Ouest est plutôt bon marché (- 11 %), l'Île-de-France propose des prix nettement au-dessus de la moyenne (+ 25 %). Sur le reste de la France, les prix restent dans la moyenne nationale.

Les résultats dans le Rhône

16 magasins ont été enquêtés dans 7 villes différentes.

Légende : ★★★ Très bon - ** Bon - * Moyen
 ■ Médiocre - ■■ Mauvais

4 – Le conseiller funéraire

Le conseiller funéraire est jugé disponible, à l'écoute des besoins et connaissant bien son sujet dans plus de 90 % des cas, et ce quelles que soient les enseignes.

Les questions posées par le conseiller ont quasi systématiquement porté sur l'âge et les prestations désirées, la question du budget quant à elle a été peu abordée.

		MAGASIN			DEVIS		
		Affichage des prix en magasin	Expertise du conseiller	Appréciation du conseiller	Montant du devis inhumation	Montant du devis crémation	Conformité du devis
ARNAS	PFG	★★★		**	Non obtenu	■■	■■
BRIGNAIS	Pompes funèbres de l'Ouest Lyonnais	Questionnaire non pris en compte			Non obtenu	■	■■
BRON	ROC-Eclerc	Questionnaire non pris en compte			*	Non obtenu	★★★
	PFG	■	■■	★★★	■■	*	■■
CALUIRE ET CUIRE	PFG	■	★★★	★★★	■■	■	■■
GLEIZE	Pompes funèbres de France	**	■■	**	Non obtenu	*	★★★
LYON	Le choix funéraire Lyon 4e	★★★	★★★	★★★	■	*	★★★
	PFG – Lyon 4e	■	■■	★★★	■■	*	■■
	ROC-Eclerc Lyon 4e	**	★★★	*	■	■	*
	PFG – Lyon 5e	★★★	*	★★★	■■	■	■■
	PFG – Lyon 6e	■	■■	★★★	Non obtenu		
	EUROLYS – Lyon 7e	★★★	■■	★★★	*	*	■■
	Le choix funéraire – Lyon 8e	■	*	★★★	Non obtenu		
	PFG – Lyon 8e rue Krüger	■	■■	**	Non obtenu		
	PFG – Lyon 8e rue Mermoz	■	★★★	★★★	■	Non obtenu	■■
VILLEURBANNE	Pompes funèbres de France	■	■■	*	*	*	*

Les contrats obsèques

Pour ne pas laisser cette dépense à leurs proches, de plus en plus de Français anticipent en souscrivant un contrat obsèques. Selon la fédération française de l'assurance, 4,5 millions de contrats ont été signés, soit un encours de 1,5 milliards d'euros.

Il existe 2 formes de contrat :

- le contrat en capital : le capital, versé en une fois ou mensuellement, est remis aux bénéficiaires pour régler les frais d'obsèques. Si le capital est insuffisant, ce qui est fréquent si le contrat est ancien, la famille doit mettre la main à la poche ;
- le contrat en prestations : le capital est remis à l'opérateur funéraire, qui agit selon les directives prévues par le souscripteur.

La revalorisation du capital, indexée sur le taux légal et non sur l'inflation, est obligatoire depuis un arrêté ministériel du 26 février 2014. Ce que semble ignorer le quart des conseillers rencontrés par les enquêteurs. Ignorance réelle ? Peut-être pas, les différents opérateurs ayant mis en place des options garantissant une protection contre l'inflation et l'augmentation des tarifs entre la souscription et le décès. Coût de ces options : 20 % de plus en moyenne !

Par ailleurs, la loi autorise tout souscripteur de contrat obsèques à modifier l'opérateur de pompes funèbres. Deux tiers des conseillers ont en effet confirmé cette possibilité, mais à certaines conditions, comme rester au sein du même groupe. Ce qui est faux.

Un conseil : prenez le temps de comparer les offres, et n'hésitez pas à demander des précisions aux conseillers.

Chantal Roleau

Sources : Enquête UFC-Que Choisir d'octobre 2019
 Mensuel Que Choisir de novembre 2019

Comment résister aux sollicitations commerciales ?

Par téléphone

Vous recevez des appels répétés (un ou plusieurs par jour, surtout aux heures des repas) vous vantant l'intérêt d'une étude de vos dépenses énergétiques, d'un investissement "vert", d'un contrat de nouveau fournisseur... Et ce, malgré votre inscription à Bloctel, pas très efficace.

Dites-vous d'abord que votre correspondant n'est au départ qu'un robot, puis un personnel formé à accrocher des clients potentiels listés dans des fichiers achetés, comportant déjà certains éléments significatifs vous concernant : votre prénom, votre âge, votre statut, certains de vos goûts.

Souvent, il fera le maximum pour vous soutirer des informations personnelles supplémentaires, puis vous proposer un rendez-vous à votre domicile avec un technicien spécialiste, ou une réunion d'information, et surtout obtenir un "oui" de votre part (oui qui sera enregistré !).

Sachez refuser ! Il est bien connu qu'un rendez-vous chez soi est une commande à moitié gagnée !

Considérez que les sociétés qui procèdent ainsi ne sont en général pas les meilleures ou les plus sérieuses. Malgré des noms ronflants, ou des prétendus partenariats avec des grandes marques nationales, elles ne sont souvent que des émanations de petites entités commerciales récentes surfant sur les sensibilités du moment (l'isolation, les énergies renouvelables, les crédits d'impôts), pour se faire de l'argent à bon compte, sans prendre la responsabilité de ce qu'elles vendent.

Les entreprises sérieuses (plombiers, électriciens, chauffagistes) ayant pignon sur rue à proximité de chez vous ont des carnets de commande déjà bien remplis, et n'ont pas besoin d'utiliser ces méthodes détestables pour trouver des clients. Préférez-les !

Alors ?

Si vous ne reconnaissez pas le numéro de l'appelant, ne décrochez pas. Sinon, dès que vous avez compris à qui vous avez affaire, raccrochez tout simplement, ou demandez une proposition par écrit pour écouter la conversation (en général, ça calme tout de suite), mais surtout ne laissez jamais entendre que cela vous intéresse !

Même si vous en avez envie, évitez les injures : elles ne mènent à rien, et arrivent à la face d'employé(e)s de centraux téléphoniques qui ne font qu'un sale travail, mal payé. Mais rien ne vous empêche de préciser courtoisement que vous n'appartenez pas à la race des pigeons.

Dans les foires et salons

Dès que vous jetez un œil sur un stand, vous êtes accroché par un vendeur, et vous avez de la peine à vous en dépêtrer. N'entrez pas dans le jeu, et n'acceptez une discussion que si le sujet vous intéresse réellement, à titre d'information.



Sachez qu'en principe, les vendeurs n'ont pas le droit de "faire de la retape" en dehors du périmètre de leur stand. Le cas échéant, alertez le responsable du salon : il y en a toujours un. Sachez également que les plus accrocheurs d'entre eux sont de vrais mercenaires de la vente, commissionnés sur les commandes prises, et qu'ils disparaîtront du paysage dès la fin de la foire...

Le jeu le plus subtil, si vous avez accepté de discuter, sera de vous convaincre d'accepter l'établissement d'un devis personnalisé, pour lequel on passera du temps, beaucoup de temps, on vous proposera plusieurs remises exceptionnelles de foire, on vous demandera beaucoup d'informations personnelles, et enfin votre signature sur un formulaire très sérieux d'apparence. Vous n'avez pas les moyens ? On saura vous proposer un crédit adapté à votre cas.

On vous affirmera qu'il ne s'agit pas d'un engagement, et qu'il ne sera question d'une commande que lorsque des vérifications techniques seront faites sur place, la date en étant fixée de suite.

Tout va bien, sauf que :

- vous risquez de constater, en relisant chez vous le double du document signé, qu'il s'agissait bel et bien d'une commande ferme, et, cerise sur le gâteau, que le délai de rétractation de 14 jours ne s'applique pas dans les ventes en foire ;
- d'autre part, après une rapide vérification, vous pouvez vous apercevoir que les prix pratiqués, malgré les remises mirobolantes consenties, sont nettement supérieurs aux prix du marché. Il est vrai que vous ne les connaissiez pas avant, puisque vous n'étiez pas parti pour acheter !
- et enfin, vous n'êtes pas sûr de la qualité du matériel, des possibilités d'installation chez vous, du sérieux de la société vendeuse, de la réalité des subventions ou du crédit d'impôt annoncés, de l'intérêt de choisir le crédit proposé...

Alors ?

Pour éviter ces pièges (et leurs conséquences parfois dramatiques) :

- interdisez-vous de conclure une affaire dans une foire sous la pression, sans avoir pu comparer les propositions alternatives, et pris des renseignements suffisants sur le vendeur ;
- n'entrez pas dans une foire avec en poche des moyens de règlement (cartes bancaires, chèquiers...) : cela vous évitera de verser un acompte, difficilement récupérable ensuite. Mais ayez cependant un peu de liquide pour les sandwiches !

En général, les décisions importantes peuvent attendre un peu : prenez du recul.

Chez vous

Un vendeur, bien mis, se présente chez vous et souhaite vous faire profiter de conditions tout à fait particulières pour vous faire réaliser des économies sur vos factures d'énergie.

Sa société est prétendument partenaire d'EDF, ou d'ENGIE : il peut même avoir un écusson sur son blouson, il affirme être accrédité par la mairie, etc. : mensonges, la plupart du temps. Il vous demande vos factures, pour vous prouver le bien fondé de sa démarche, il en note certains éléments, ou il en prend une photo avec son smartphone.

Puis il va vous convaincre que vous payez actuellement bien trop cher, et qu'il va vous envoyer une étude et une proposition. Il suffit de signer un bon de passage, qui n'engage à rien.

Le résultat : vous apprenez quelques jours après que votre contrat habituel a été résilié, et que vous êtes dorénavant client d'un nouveau fournisseur qui s'en réjouit, bien sûr.

Votre visiteur avait évidemment pris connaissance de tous les éléments utiles sur votre facture, et appliqué la fameuse for-

mule miracle actuelle : « nous nous occupons de tout ! »

Heureusement, vous pouvez dans ce cas vous rétracter dans les 14 jours, mais ce ne sera pas facile, et vous risquez des coupures...

En conclusion

Le consommateur est sollicité d'une manière sans cesse plus agressive, plus insidieuse, plus personnalisée aussi. Il finit par se sentir concerné, malgré lui, par des sujets qu'il ignorait jusque là, et ne l'empêchaient pas de dormir.

Certains arguments environnementaux, assés en permanence par les sociétés commerciales aidées par les pouvoirs publics et leurs multiples émanations, peuvent conduire à des décisions inconsidérées pour un ménage hésitant quant à ses priorités financières, ou un peu trop naïf.

Ajoutons cette propension actuelle pour la satisfaction du besoin immédiat — on veut tout, tout de suite — quitte à s'endetter pour des décennies.

Jean-Pierre Rochette

Particularités dans les démarchages téléphoniques

Un démarchage téléphonique c'est quoi ?

Le démarchage téléphonique correspond à la situation où un professionnel contacte le consommateur par téléphone pour lui faire une offre de contrat.

Ce n'est pas le cas lorsque c'est le consommateur qui appelle un professionnel. Ce "détail" n'en est pas un, car certaines dispositions protectrices applicables au démarchage téléphonique peuvent ne pas s'appliquer.

Par ailleurs certains contrats ou configurations cachent des particularités ou spécificités, exemples :

Nouveau contrat et modification de contrat

Deux situations possibles :

- Vous n'avez pas de contrat en cours avec le professionnel : dans ce cas vous ne serez engagé qu'une fois son offre écrite renvoyée signée.
- Vous avez déjà un contrat chez ce professionnel qui vous propose de le modifier : contrairement au premier cas, un simple accord verbal de votre part pourra vous engager, sans nécessiter une quelconque signature.

Complémentaire santé (assurance ou mutuelle)

Attention : nombre de contrats d'assurance (dont complémentaires santé) et de produits financiers ont leurs règles spécifiques (certaines dispositions du code de la consommation ne sont pas applicables). Ainsi une simple acceptation d'offre donnée par oral lors d'une conversation téléphonique vous engage, et ce sans qu'une quelconque confirmation écrite ou signature ne soit nécessaire. Mais la "bouée de secours" du droit de rétractation peut vous sauver si vous la saisissez à temps (cf. ci-après).

Règles d'or

- Ne jamais répéter, sous prétexte de "constitution de dossier", une phrase proposée par le démarcheur ni donner un code transmis par SMS ou mail (ou retranscrire sur une page de site, ce qui vaudrait signature électronique). Utiliser le "oui" avec prudence et parcimonie !...
- Ne jamais communiquer de quelconques références bancaires (CB ou éléments du RIB) même verbalement avant décision définitive et réfléchie de votre part.
- En cas d'engagement par manque de vigilance ou de remord, ne pas hésiter à faire valoir votre droit de rétractation dans les 14 jours, gratuitement et sans avoir à vous justifier.
- Consulter votre boîte de réception de mails et conserver tous les échanges ; vérifier l'absence de messages classés comme "spams" par votre opérateur.
- Garder tout document transmis en pièce jointe ou par courrier.

Une avancée

Grâce à la mobilisation et à la pression d'associations de défense des consommateurs dont l'UFC-Que Choisir, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF - sous l'égide de la Banque de France) a émis en novembre 2019 un avis dans lequel il préconise un ensemble de bonnes pratiques dans le domaine du démarchage téléphonique en assurance ; sur cette base, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR - adossée à la Banque de France) appelle à leur mise en œuvre avant juillet 2020.

Ainsi, entre autres dispositions, à partir de juillet, un simple accord verbal ne devrait plus valoir engagement et une réponse écrite et signée (contrat papier ou réponse via un mail) sera nécessaire.

Pierre Doré - Janvier 2020

Mesures en cas de pollution de l'air

Un arrêté du préfet du Rhône de juillet 2019 a actualisé les mesures d'urgence susceptibles d'être prescrites en vue de limiter les émissions de polluants atmosphériques et à en limiter les effets sur la santé humaine et sur l'environnement en cas d'épisode de pollution de l'air ambiant.

Ces mesures sont classées selon 2 niveaux d'alerte, N1 et N2, et concernent les secteurs agricole, industriel et résidentiel ainsi que les secteurs des carrières, des chantiers du BTP, des spectacles pyrotechniques et du transport.

Parmi celles susceptibles d'affecter le plus les citoyens, il y a principalement :

- l'abaissement temporaire de la vitesse de 20 km/h sur tous les axes routiers du département où la vitesse autorisée est normalement supérieure ou

égale à 90 km/h, et de 10 km/h sur les voies à double sens non séparées par un terre-plein central dont la vitesse est limitée à 80 km/h ;

- l'instauration d'une circulation différenciée selon la vignette Crit'Air* des véhicules sur le territoire de la zone à faibles émissions de la métropole de Lyon (son périmètre s'étend sur la commune de Caluire-et-Cuire, sur la quasi-totalité des arrondissements de Lyon et sur les secteurs de Bron, Vénissieux et Villeurbanne situés à l'intérieur du boulevard périphérique Laurent Bonnevey) ;
- l'interdiction d'utiliser du bois et ses dérivés comme chauffage individuel d'appoint ou d'agrément ;
- l'interdiction d'utiliser des barbecues à combustible solide ;

- l'interdiction de la pratique du brûlage des déchets ;
- la réduction de la température de chauffage des bâtiments à 18 °C en moyenne volumique ;
- le report à la fin de l'épisode de pollution des travaux d'entretien ou de nettoyage avec des outils non électriques (taille-haies, tondeuses) ou avec des solvants organiques (peinture, vernis, white-spirit).

Les contraventions aux mesures de restriction ou de suspension de la circulation des véhicules sont punies d'une amende de 3e classe (amende forfaitaire de 68 €) et de 1ère classe pour les autres infractions (amende forfaitaire de 11 €).

MB

(*) La vignette Crit'Air est à apposer sur le pare-brise du véhicule. Elle est à commander sur le site <https://www.certificat-air.gouv.fr/fr/demande>. Pour un envoi en France, le coût est de 3,62 €.

5 bonnes raisons de choisir cet ouvrage !

- 1. Pour comprendre le fonctionnement de cet organe fascinant qu'est le cerveau**
Grâce à une mine d'informations captivantes, vous serez en mesure de mieux appréhender les mécanismes du cerveau... et de mieux en prendre soin.
- 2. Pour entretenir l'ensemble de vos facultés cérébrales au quotidien**
Soigner son hygiène de vie (alimentation, sommeil, activité physique...), maintenir ses relations sociales, rester ouvert à la nouveauté, cultiver sa créativité... : explorez les différentes stratégies pour garder un esprit alerte et préserver la santé de vos neurones pour longtemps.
- 3. Pour renforcer durablement votre mémoire**
Percez les secrets de son fonctionnement et suivez nos conseils, stratégies de mémorisation, procédés mémotechniques et jeux afin d'améliorer ses performances au quotidien.
- 4. Pour développer de nouvelles compétences à tout âge**
Découvrez comment étendre le champ de vos connaissances et de vos savoir-faire au travers d'activités diversifiées en y prenant plaisir.
- 5. Pour vous tenir au courant des avancées scientifiques récentes**
Apprenez comment le développement prometteur des neurosciences ouvre de multiples perspectives de progrès dans le futur.

Exclusif !

34,50 €

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



POUR COMMANDER :

<https://kiosque.quechoisir.org/livre/commande/4-votre-cerveau-un-allie-a-tout-age/>

Question de Monsieur Sébastien B. de Lyon 8e

« Je suis tombé en panne sur une route nationale. Le dépanneur m'a facturé une somme énorme... Les tarifs ne sont-ils pas réglementés ? »

Notre réponse

Sur autoroute et voie express, les tarifs sont réglementés. Ailleurs, ils sont libres. Ils doivent être affichés dans les véhicules d'intervention et à l'accueil de la clientèle. Ils doivent également être fournis par téléphone à la demande de l'automobiliste qui appelle le dépanneur.

Si vous estimez que la facture est abusive, tentez une démarche amiable auprès du dépanneur et, en cas de non respect des procédures obligatoires, vous pouvez saisir la Direction



départementale de la protection de la population (DDPP) du Rhône, 245 Rue Garibaldi Lyon 3e.

Question de Madame Virginie V. de Tarare

« Je viens d'emménager dans un nouvel appartement. Suis-je obligée de garder le même fournisseur d'énergie que le précédent locataire ? »

Notre réponse

Pour la fourniture de gaz et d'électricité, vous pouvez opter librement pour le fournisseur que vous souhaitez. Votre option n'est pas déterminée par l'occupant précédent. Et vous pouvez changer autant de fois que vous le souhaitez.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Le compteur électrique de Mme Khamissa G. de Caluire-et-Cuire est resté bloqué pendant 4 ans, ce qui est passé inaperçu car il n'y a pas eu de relèves et le fournisseur ne s'est pas inquiété, fondant ses factures sur des sous-estimations. Le défaut de l'appareil n'est révélé que lors de sa dépose pour le remplacement par un compteur Linky. Le fournisseur procède alors, en accord avec le distributeur ENEDIS et selon la réglementation à un redressement plafonné à 14 mois en arrière, fondé sur la consommation moyenne des années antérieures. Mais ce calcul pénalise Mme G. dont 3 grands enfants ont quitté le domicile familial juste avant l'échéance des 14 mois, réduisant fortement sa consommation, ce qui fausse le calcul du redressement.

Suite à l'intervention de l'association auprès d'ENEDIS, justifiant les départs des enfants par des attestations écrites, un dégrèvement de 2 537 kWh est accordé à Mme G. sur le calcul du redressement.

■ Pour dépanner une personne de sa connaissance à l'occasion de la réservation d'une voiture de location sur le site de mise en relation de particuliers Oucar, M. Najib A. de Grigny a fourni son numéro de carte bancaire pour le règlement de la location. Quinze jours plus tard cette même personne loue un second véhicule avec sa propre carte bancaire, mais la voiture a un accident. Conformément aux clauses du contrat Oucar prélève la franchise, mais prétextant un incident sur la carte de la personne locataire elle effectue alors le prélèvement sur la carte de M. A.

Suite à l'intervention de l'association, soulignant l'illégalité du prélèvement en l'absence de tout lien entre les 2 contrats de location, la franchise est remboursée à notre adhérent.

■ M. Sébastien L. de Sérézin-de-la-Tour a acheté le 4 juin 2019 chez un concessionnaire SKODA une Kodiaq TDI 240 d'occasion mise en circulation le 18 janvier 2019. Ce type de véhicule est affecté d'un malus écologique, mais lors de la vente le concessionnaire se trompe et facture à M. L. 1 873 €, ce qui est bien le montant du malus pour ce modèle de 14 CV, mais pour un véhicule neuf, alors que pour un véhicule d'occasion de

moins d'un an le malus n'est que de 270 €. M. L. se heurte à une certaine inertie pour la correction de cette erreur.

Suite à l'intervention de l'association, le montant de la différence est remboursé à M. L. par le concessionnaire vendeur.

■ M. Jérôme E. d'Ecully a acheté à Carrefour Ecully une débroussailleuse thermique à fil pour un montant de 160 €. Mais 10 mois plus tard, l'appareil ne fonctionne plus. Le service après-vente refuse la prise en charge de la réparation sous garantie, au motif que la panne proviendrait du carburateur et que celui-ci ne serait garanti par le constructeur que durant 3 mois.

Suite à l'intervention de l'association, avançant les obligations de garantie légale de conformité du vendeur, la réparation de la débroussailleuse est finalement prise en charge.

■ M. Gaël C. de Lyon 7e a acheté chez Bleu Cerise au Centre commercial de la Part-Dieu une valise Samsonite garantie 5 ans. Après 3 ans d'usage la fermeture éclair se coince et ne peut plus fonctionner. La valise est rapportée au magasin, qui la renvoie chez le fabricant, mais ce dernier refuse l'application de la garantie en déclarant que le défaut résulte d'une "usure anormale".

Suite à l'intervention de l'association auprès du service après vente Samsonite Europe, un bon d'achat d'une valeur égale à celle de la valise est proposé à notre adhérent.

■ M. Simon R. de Genève a acheté dans un magasin de meubles de Lyon un canapé convertible pour un montant de 2 690 € frais de livraison et de douane compris. Après un mois d'usage, le mécanisme d'ouverture se bloque et la fonction couchage est inutilisable.

Malgré maintes demandes au fournisseur, M. R. n'obtient aucune réponse à ses demandes de réparation au titre de la garantie.

Suite à l'intervention de l'association, le vendeur envoie à domicile un technicien qui confirme la défaillance du mécanisme et celui-ci est remplacé en usine.

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

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Ont participé à ce numéro :
Arlette Baisat, Michel Boutard, Pierre Doré, Michel Fregonara,
Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick
Tirage : 1 800 exemplaires - Dépôt légal : Mars 2020 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

Pour Consommer Autrement UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 163 - Mars 2020

Prix du numéro : 1,50 €

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal
est autorisée sous réserve de la mention d'origine



UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

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

Correspondance :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site Internet :

<http://rhone.ufcquechoisir.fr>

Adresse e-mail :

contact@rhone.ufcquechoisir.fr



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

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon

(métro Saxe-Gambetta)

Téléphone : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours

de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Conseils sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours

de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

338 rue des Remparts

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mercredi et le vendredi

de 8 h 30 à 11 h 45

Conseils sur rendez-vous

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Association sans but lucratif animée par des bénévoles. Elle assure la représentation des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

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

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

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

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> Adhésion étudiant (sur présentation carte)..... | 20 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion + PCA..... | 36 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion simple..... | 30 € |
| <input type="checkbox"/> PCA seul..... | 6 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 3 mois..... | 28 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 3 mois..... | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion de solidarité..... | 10 € |
- (bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

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

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

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