



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président 2

VIE LOCALE

Assemblée générale ordinaire du 10 septembre 2021... 3

ÉNERGIE

Quelle énergie ? 4

LOGEMENT

États dans l'état... des lieux 5

CONSOMMATION

Démarchage téléphonique 6

Quelques notions du droit de la consommation 8

BANQUE

Jeu de cartes 9

RÉSEAU ANTI-ARNAQUE

..... 10

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

..... 11

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

vous souhaite de très belles fêtes

et une heureuse année

2022

Le mot du Président



“ L'assemblée générale annuelle de l'association, initialement prévue le vendredi 19 mars dernier, a dû être reportée en raison de la crise sanitaire. Elle s'est finalement tenue le vendredi 10 septembre. Il vous en est rendu compte plus loin.

Dans le prolongement de cette réunion statutaire, le conseil d'administration, constitué maintenant de 13 administrateurs, s'est réuni le mardi 14 septembre pour désigner

en son sein le Bureau de l'association ; les attributions de celui-ci cesseront à l'issue de l'assemblée générale ordinaire qui se tiendra l'an prochain, a priori en

mars 2022... si la pandémie de Covid 19 nous le permet.

Ce Bureau, composé de 6 membres, est maintenant ainsi constitué : j'anime de nouveau cette équipe, Jacques REYNAUD en est toujours le vice-président, Alain BADEL toujours le secrétaire général, Alain NODIN, le nouveau secrétaire adjoint, Danièle GELIN toujours la trésorière et Michel FREGONARA toujours le trésorier adjoint.

Soyez assurés que comme par le passé toutes les forces vives de l'association, ses administrateurs, sa cinquantaine de bénévoles, sa salariée et ses stagiaires, continueront à s'engager pleinement et sans compter au service des adhérents de l'association et qu'ils 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.

Le code civil régit de longue date les relations contractuelles entre les personnes, qu'elles soient physiques ou morales, et fixe donc leurs droits et leurs devoirs respectifs. Le droit de la consommation y déroge toutefois fortement. Cette situation, grandement favorable aux consommateurs, se justifie selon les analystes par le fait que dans la relation avec un professionnel, dans le cadre d'un contrat ou de conditions générales pré-rédigées et non modifiables, il existe une telle asymétrie dans les informations et les forces en présence que la liberté contractuelle qui résulte normalement du code civil n'est qu'une illusion, voire pour certain même qu'un genre de tromperie.

Le droit de la consommation s'affranchit donc du code civil dans les domaines qu'il fixe et vise ainsi à garantir une protection plus conséquente du consommateur et à rendre l'acte de consommation plus sûr pour lui.

Les exemples de mise en œuvre d'une telle protection sont multiples et je ne saurais ni les énumérer ni les hiérarchiser. Le journal que vous lisez à l'instant ne manque pas d'en évoquer régulièrement. Je ne vous citerai seulement à l'instant, à titre d'exemple liminaire, que le fait d'obliger le professionnel à accorder au consommateur un délai de réflexion ou de rétractation entre la signature du contrat et sa prise d'effet (en matière de crédit à la consommation et de démarchage ou de vente à distance) ou dans d'autres cas avant la signature (pour le crédit immobilier).

Mon propos d'aujourd'hui portera cependant plus longuement sur une autre protection du consommateur, celle apportée par la garantie légale de conformité.

Comme vous le savez peut-être, cette protection est en fait une garantie contre tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit. Elle est obligatoire et tout vendeur doit y pourvoir.

Elle s'applique toutefois seulement dans 4 situations pour lesquelles un produit acheté est considéré comme non conforme : s'il ne correspond pas à l'usage qui peut en être habituellement attendu ; s'il ne correspond pas à la description donnée par le

vendeur ; s'il ne possède pas les qualités publiquement présentées par le vendeur ou le producteur, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; s'il ne présente pas les qualités recherchées par l'acheteur, connues du vendeur et acceptées par lui.

Le consommateur dispose de 2 ans après la livraison du bien pour utiliser la garantie. La procédure est gratuite et le défaut est d'office considéré comme datant d'avant l'achat du produit. Le consommateur n'a pas à apporter la preuve de la date d'apparition du défaut et si le vendeur conteste l'application de la garantie et estime que le défaut est apparu après l'achat, c'est à lui de le prouver.

Si j'évoque présentement cette garantie, c'est parce qu'à partir du 1er janvier prochain, à l'initiative de la Communauté européenne, les consommateurs pourront aussi y prétendre pour les applications, les services de streaming et de vidéo à la demande ainsi que pour tout autre contenu ou service numérique. Les logiciels internes de nos différents appareils sont également concernés. Les jeux d'argent et de hasard comme les documents administratifs et les services financiers sont toutefois exclus de ces nouvelles dispositions.

La garantie sera de 2 ans lorsqu'il s'agit d'une transaction ponctuelle (achat d'un film sur une plateforme, téléchargement d'un fichier), et sa durée sera identique à celle de l'abonnement dans le cas d'un service continu (type abonnement à un service de streaming). En cas de défaut quelconque, les consommateurs pourront prétendre à la mise en conformité dans un délai de 30 jours, gratuitement. Et, à défaut, ils devront obtenir une ristourne ou la possibilité de résilier leur contrat.

Cette modernisation du cadre juridique de la garantie légale de conformité constitue à l'évidence une avancée conséquente et notable de la protection des consommateurs dans le domaine numérique. On ne peut que l'applaudir et s'en réjouir très fortement.

Soyez assurés que l'association veillera à sa complète et effective mise en application. ”

24 octobre 2021

Michel Boutard

Assemblée générale ordinaire du 10 septembre 2021

L'assemblée générale de l'association s'est tenue à l'espace Jean Couty de Lyon 9e le 10 septembre 2021.

43 adhérents étaient présents, et 86 étaient 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.

Trois administrateurs de l'association ont été élus, ou renouvelés dans leurs fonctions conformément aux statuts (règle de renouvellement annuel du tiers des administrateurs).

Durant l'année 2020, le fonctionnement de l'association a été affecté par la crise sanitaire. Les bureaux de Lyon ont été fermés au public durant 4 mois, ceux de l'antenne de Villefranche-sur-Saône durant près de 6 mois et ceux de la permanence de Tarare durant 9 mois.

Ces fermetures ont entraîné une baisse significative des rendez-vous "litiges", et par voie de conséquence des nouvelles adhésions, les ré-adhésions restant quant à elles quasi stables. En contrepartie, le traitement des dossiers en ligne a fortement progressé.

Fin 2020, l'association comptait 5 007 adhérents – soit 4,77 % de moins qu'à fin 2019, 54 bénévoles, une salariée et une stagiaire.

Chantal Roleau



L'assemblée générale
Photo : Jacques Reynaud

Quelle énergie ?

Nous sommes régulièrement sollicités, soit pour des conseils de choix, soit pour des contestations de factures de fournisseurs de gaz ou d'électricité sur réseaux publics.

Il n'existe pas de réponse type quant au choix d'un fournisseur et d'un tarif dans sa gamme, et les comparaisons ne peuvent avoir de valeur que si on demande les mêmes prestations.

Le consommateur doit donc savoir ce qu'il veut, et être conscient du risque qu'il prend en choisissant une option plutôt qu'une autre. Il doit donc prendre le temps de réfléchir, et surtout ne rien signer au premier contact avec un commercial.

S'agissant de gaz, par exemple, différents tarifs existent chez chaque fournisseur, en fonction essentiellement de la consommation annuelle en mètres cubes ou en kilowattheures.

Il suffit de relire ses factures précédentes pour la connaître.

Une précaution, cependant : dans toute la mesure du possible, comparer des index compteurs réellement relevés par GRDF (Gaz réseau distribution France), et non pas estimés, et portant sur une année entière. Cela évite les surprises liées aux effets pervers des mensualisations, et aux importants écarts de consommation entre été et hiver.

Attention : dans la plupart des cas, le démarcheur d'un nouveau fournisseur n'entrera pas dans les détails, et essaiera de placer son contrat, qu'il estime être le meilleur dans votre cas (mais surtout pour lequel il est commissionné !).

Autre risque, toujours pour le gaz, surtout par les temps qui courent : le tarif proposé est-il fixe et garanti pendant une durée contractuelle (1 an, 2 ans, 3 ans...), ou est-il variable, et de quelle façon ?

Un tarif apparemment plus économique sur un an peut s'avérer catastrophique au-delà...

S'agissant d'électricité, le raisonnement est similaire. La variété des tarifs est cependant bien plus importante, du fait de la capacité des compteurs Linky de découper les consommations par période horaire ou hebdomadaire. Le kWh pourra avoir des prix différents, suivant le moment où on le consommera. Cela existait déjà avec les tarifs « Heures pleines-Heures creuses », mais on va maintenant bien au-delà, et les propositions trop complexes peuvent receler des pièges.

Au-delà du prix du kWh, l'abonnement mensuel au service, lui, sera établi en fonction de la puissance maximum dont vous avez besoin (3, 6, 9 ou 12 kVA ou kW dans la majorité des cas) Même remarque que pour le gaz, en ce qui concerne les mensualisations : ce sont des solutions pratiques, mais génératrices de grosses surprises quand les factures rectificatives arrivent !

Quelques notions d'ordre général à retenir

Contenu de la facture

Lorsqu'on compare les tarifs, on ne compare souvent que les tarifs de l'énergie elle-même (le kWh en général). Il faut cependant garder à l'esprit que dans la facture globale, sa valeur n'intervient que pour un tiers environ, le reste étant constitué par un tiers de frais de réseau, indépendants de la consommation et fixés par l'État, et d'un autre tiers de taxes et même de

surtaxes, pour certaines plus que discutables.

Ce qui signifie que si l'on vous propose une baisse de tarif de 10 %, vous ne la constaterez qu'à hauteur de 3 % sur la facture ! Une sorte de mystification bien connue.

Énergie verte ou non ?

Le discours des fournisseurs d'énergies vertes doit être interprété.

Celui qui prétend vous vendre de l'électricité ou du gaz vert ne peut en aucun cas garantir que ce que vous consommerez sera vert : tout au plus, pourra-t-il affirmer qu'il a acheté la même quantité d'énergie auprès de producteurs de renouvelables, éoliennes, hydraulique, méthanisation, solaire, ou autres. Il l'aura fait à d'autres moments, dans d'autres pays, où les prix étaient les plus bas.

C'est avant tout un commerçant, qui utilise toutes les opportunités.

Ce qui arrive chez vous, par le biais des câbles ou des tuyaux des gestionnaires des réseaux de distribution, ENEDIS pour l'électricité et GRDF pour le gaz, est le même mélange pour tout le monde !

Produire soi-même

Il est possible, pour l'électricité en particulier, de produire ses propres kWh : c'est le lot des installations photovoltaïques, par exemple. Soit on revend cette production à EDF (à un prix qui baisse de plus en plus, et devient proche de celui du kWh acheté...), soit on auto-consomme cette énergie, de préférence au moment où on en a besoin, ce qui demande une certaine organisation.

C'est aussi, d'une façon différente, la production de chaleur par les pompes à chaleur individuelles air-eau ou eau-eau, qui consomment de l'électricité, mais restituent le triple en énergie. Ne pas oublier que ces installations restent très chères (surtout si l'on a fait un emprunt...), qu'elles ne sont pas éternelles, et qu'elles ne s'amortissent que sur une très longue durée, dépassant 10 ans.

Quelques tendances à l'avenir ?

Concernant l'électricité, nous avons en France bénéficié pendant des décennies des coûts de production faibles de la filière nucléaire, et des barrages hydrauliques.

Tous les nouveaux moyens de production dits renouvelables ont un coût très supérieur, quoi qu'en affirment certains idéologues. Les pays voisins ne sont pas mieux lotis.

De nouvelles consommations sont apparues : les véhicules électriques et les pompes à chaleur, qui augmentent les besoins en énergies, et en capacité des réseaux.

L'électricité continuera donc à être de plus en plus chère, au moins pendant une décennie.

Seul l'État peut agir sur certaines taxes, mais dans ce cas il se retournera vers d'autres ressources budgétaires, et ce sera le contribuable qui paiera, et non le consommateur... Mais ne seraient-ils pas les mêmes ?

Concernant le gaz, nous sommes dépendants de l'étranger à 99 %. Les prix ont donc une connotation essentiellement politique à l'international, et un simple différend diplomatique

peut avoir des effets immédiats sur les prix ou les réductions de volume...

De plus, on peut douter que les décideurs de notre pays favorisent à l'avenir cette énergie fossile produisant du gaz à effet de serre. Cette perspective n'est pas de nature à rassurer !

Les prix fluctueront, à l'avenir, mais avec une tendance de fond à la hausse.

En conclusion, (provisoire ... les choses évoluent si vite !)

Le meilleur kilowattheure est celui que l'on ne consomme pas.

Il faut donc privilégier les économies, d'abord en isolant bien son logement (c'est un investissement sûr, quelle que soit l'énergie choisie), ensuite en évitant les gaspillages de tous les jours, appareils en veille en particulier, en achetant aussi de l'électroménager plus performant.

Et pourquoi pas consacrer un peu de temps à vérifier ses factures, et à observer ses compteurs : c'est la moindre des choses, et ce peut être formateur pour qui professe la sobriété.

Jean-Pierre Rochette

LOGEMENT

États dans l'état... des lieux

Deux états des lieux sont à établir pour la location d'un logement, qu'il soit vide ou meublé, l'un à l'entrée et l'autre à la sortie. C'est leur comparaison qui permettra de déterminer les retenues éventuelles sur le dépôt de garantie à sa restitution en fin de location.

Par qui ?

Contradictoirement par le propriétaire bailleur et le locataire, ou leurs représentants mandatés (agence, prestataire), quand ils sont établis à l'amiable, ou éventuellement par un huissier de justice dans le cas contraire ou en l'absence d'une des parties. Chaque partie en reçoit un exemplaire signé.

Quand ?

À la date de remise des clés (en général le jour de signature du bail) pour l'état d'entrée et à celle de la restitution des clés une fois le logement définitivement et totalement libéré.

Portent sur quoi ?

- Des informations contractuelles essentielles : situation du logement, identité des co-contractants, du ou des rédacteurs éventuellement mandatés.
- L'ensemble des locaux et équipements d'usage privatif (jouissance exclusive) indiqués dans le bail ; ils sont décrits précisément (sur les seuls meubles et équipements portés au contrat).
- L'état de leur conservation, leur usure, l'existence éventuelle de détériorations même minimales ; un décret prévoit qu'une grille de vétusté peut être convenue entre les parties.
- Le fonctionnement des différents équipements de toutes natures.
- L'état précis, pièce par pièce, des sols, murs, plafonds et de leur revêtement.
- Le relevé des différents compteurs privatifs de fluides (eau chaude/froide, compteur individuel de chauffage éventuel, d'énergies (gaz / électricité)).

- Les clés remises avec leurs affectations (parties privatives et communes) ;
- Les coordonnées du nouveau domicile du locataire sortant (état des lieux de sortie).

Coûts ?

Lorsque c'est un intermédiaire qui l'établit, une part des honoraires (3 €/m² maxi de la surface habitable) peut être imputée au locataire sans pouvoir excéder celle supportée par le propriétaire.

Si c'est un huissier qui l'établit, les frais (fixés par décret) sont partagés par moitié, ou à l'entière charge du bailleur si le locataire n'a pas été convoqué en temps et en heure.

Notez bien :

- faire fonctionner tous les équipements électriques, robinetterie, chasse d'eau, portail, évacuations eaux usées. Un complément concernant le chauffage peut être demandé pendant le 1er mois de chauffe (faire noter la réserve) ;
- être ferme et tout faire noter ; l'« anodin » à l'entrée peut ne plus l'être à la sortie ! Faire des réserves en cas d'éclairage insuffisant pour juger visuellement des états et si certaines vérifications n'ont pu être faites faute de branchements opérationnels ;
- adopter un vocabulaire précis : carreau ébréché, fendu / éléments rouillés, dépareillés / entartrements / fêlure lavabo / joints craquelés / papier décoloré, angle décollé / prises murales descellées / rayures parquet / taches éparses / trous dans les murs... Des photos peuvent utilement illustrer vos remarques et être jointes. Possible de faire compléter votre état d'entrée dans les 10 jours si certains détails vous avaient échappé ;
- en l'absence d'état des lieux d'entrée, le logement est réputé avoir été reçu en bon état...

Pierre Doré



Démarchage téléphonique

Un achat pour une solution contre le harcèlement

Dans son combat contre le fléau du démarchage téléphonique, l'UFC-Que Choisir, via sa filiale, la SAS Que Choisir, a lancé un achat groupé de téléphones Panasonic dont l'efficacité contre les appels de prospection commerciale a été reconnue par un panel d'utilisateurs avertis.

Malgré les avancées législatives obtenues par l'UFC-Que Choisir ces derniers mois (interdiction du démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, renforcement de Bloctel et montant décuplé des sanctions en cas de contournement, strict encadrement du démarchage dans le domaine des assurances), la prospection commerciale téléphonique, particulièrement agaçante, intrusive et source de litiges de consommation, n'est toujours pas interdite par défaut comme cela est le cas chez plusieurs de nos voisins européens.

Alors que l'exaspération de nombre de consommateurs est toujours aussi forte face à ces appels commerciaux intempestifs, et dans l'attente d'une réaction efficace des pouvoirs publics, l'UFC-Que Choisir a évalué différentes solutions techniques et proposé un achat groupé pour celle qui s'est avérée la plus efficace : le téléphone fixe sans fil avec la fonctionnalité antidémarchage de Panasonic, modèles KX-TGH720FR et KX-TGH722FR.

En effet, cette solution s'avère simple et efficace. Ce téléphone intègre plusieurs fonctionnalités permettant de bloquer les robots et/ou de limiter la réception des appels aux seuls numéros préenregistrés. Afin d'offrir cette solution au plus grand nombre un achat groupé de 11 000 téléphones a été organisé pour la rendre accessible.

Les prix obtenus (47 euros TTC pour un combiné, 68 euros TTC pour deux combinés) qui comprenaient les frais de livraison et de participation aux coûts d'organisation (3,60 € reversés à la SAS Que Choisir) étaient 21 % moins chers que les tarifs normalement constatés sur une quinzaine de sites marchands.

L'opération d'achat groupé a pris fin mi-novembre, mais il est bien sûr toujours possible d'acheter un téléphone avec la fonctionnalité antidémarchage pour qui est intéressé.

La SAS Que Choisir en quelques mots

La SAS (société par actions simplifiées) Que Choisir est une filiale de l'association UFC-Que Choisir, dont l'objet social est notamment de fournir des prestations de services au consommateur.

À l'origine, cette structure avait pour unique activité l'édition de guides Que Choisir, comme par exemple le Guide pour tout réparer dans sa maison, Tous les droits du Consommateur, le Guide de la Santé dans votre assiette, la collection pouvant être consultée sur <https://kiosque.quechoisir.org/livre/>

Pour répondre à l'attente des consommateurs, il a été décidé d'étendre son activité et de fournir des solutions concrètes simplifiant leurs choix et leur permettant d'exercer les droits acquis au terme des victoires de l'UFC-Que Choisir, comme des achats groupés d'énergie, ou encore la mise en relation avec des professionnels sélectionnés. À titre d'exemple, la SAS Que Choisir a lancé un service d'accompagnement des consommateurs pour leur permettre de trouver un contrat d'assurance emprunteur moins onéreux et de lever les obstacles au changement qu'ils pourraient rencontrer.

Ces propositions, à destination exclusive du consommateur individuel, sont conçues et réalisées avec le même niveau d'exigence, de transparence, d'indépendance et de proximité que celui respecté par l'association.

Les différents services proposés à partir de ce site prévoient le paiement d'une contrepartie financière à la seule charge des utilisateurs, car comme l'UFC-Que Choisir la SAS Que Choisir perçoit des recettes provenant exclusivement des consommateurs.

Cette contrepartie a notamment pour objet de couvrir les coûts du comparateur accessible gratuitement à tous, mais également de contribuer au financement d'autres outils développés par son association mère.

J'ai essayé !

Je me suis lancée, lasse de ces appels intempestifs qui résonnaient 3, 4 voire 5 fois par jour, samedi inclus.

J'avais sérieusement envisagé d'autres solutions : me passer de téléphone fixe, me mettre sur liste rouge, débrancher le téléphone... Bien sûr, dès sa sortie, j'avais utilisé Bloctel. C'était très bien au début, l'accalmie a duré quelques mois, et puis les annonceurs ont trouvé la parade.

Quand j'ai vu l'annonce de Que Choisir pour l'achat groupé d'un téléphone anti-harcèlement, j'ai tout de suite été tentée. Cela me paraissait trop beau pour être vrai, mais comme c'est mon site préféré qui le disait, et que je lui faisais confiance, j'ai commandé...

Quelques jours après, mon téléphone (modèle KX-TGH-720FR) a été livré. Il est noir, un design sobre sans fioriture. En avant pour la mise en service. Autant le dire tout de suite, j'ai trouvé la notice austère et la configuration plutôt fastidieuse, en particulier l'insertion des noms et numéros de téléphone des contacts dans le répertoire qui prend pas mal de temps.

Or il est primordial de saisir tous ses contacts, pour leur éviter d'avoir à rentrer un code d'accès à chaque appel.



En effet l'appareil possède une fonction de blocage automatique des appels qui filtre les appels entrants avant de sonner.

– Si le numéro fait partie du répertoire, l'appel est autorisé, et le téléphone sonne.

– Dans le cas contraire, l'appelant entend un message d'accueil (personnalisable) et est invité à rentrer un code d'accès via le clavier de son téléphone. Si ce code est composé, et seulement dans ce cas, l'appareil sonne. Bien sûr, s'il s'agit d'un

appel automatisé de télémarketing, le robot ne pourra pas composer le code d'accès et l'appareil ne sonnera pas !

Depuis 10 jours que j'utilise cet appareil, je revis ! Plus aucun appel non désiré. Je savoure ma tranquillité retrouvée. J'avais une crainte toutefois, que des personnes cherchent à me joindre et n'y parviennent pas. Pour l'instant personne ne s'est plaint. Toutefois, j'ai veillé à ce que le message d'accueil pour les appels bloqués (qui est différent du message d'accueil standard) soit bien explicite : je préviens les personnes qu'elles vont avoir un numéro à composer avant d'être mises en relation.

*Chantal Roleau
25 octobre 2021*



Quelques notions du droit de la consommation

La vente forcée

Nous sommes parfois confrontés à une vente forcée, notamment lors de démarchages téléphoniques. Une vente forcée est évidemment illégale. Elle est régie par le code pénal et déclinée par le code de la consommation.

« Le fait d'adresser à une personne, sans demande préalable de celle-ci, un objet quelconque accompagné d'une correspondance indiquant que cet objet peut être accepté contre versement d'un prix fixé ou renvoyé à son expéditeur, même si ce renvoi peut être fait sans frais pour le destinataire, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe » (article R 635-2 du code pénal).

« Il est interdit d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur support matériel. » (article L 121-12 du code de la consommation).



« Tout contrat conclu consécutivement à la mise en œuvre de la pratique commerciale illicite mentionnée à l'article L 121-12 est nul et de nul effet. »

Ces dispositions s'appliquent notamment aux opérateurs de télévision payante qui sont, hélas, bien souvent, coutumiers de pratiques s'apparentant à de la vente forcée.

Jacques Reynaud

La livraison

La livraison est le transfert de propriété du professionnel au consommateur. Il doit être réalisé dans un délai donné. En cas de non-respect du délai, le législateur protège le consommateur. La signature du bon de livraison concrétise l'acte de livraison.

Les articles L 216-1 à 4 du code de la consommation régissent le délai de livraison.

Le professionnel est tenu de livrer le produit ou de délivrer le service dans le délai prévu. À défaut de délai prévu, la livraison doit avoir lieu dans les 30 jours.

Si le professionnel ne s'exécute pas dans le délai, le consommateur doit le mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de livrer dans un nouveau délai « raisonnable ».

Si le professionnel dépasse ce nouveau délai, le consommateur pourra mettre fin au contrat par écrit recommandé. Le contrat prendra fin à réception sauf si le professionnel s'est exécuté entre-temps. Celui-ci devra rembourser le client dans les 14 jours, à défaut de quoi des pénalités de retard sont prévues.

Pour les contrats conclus à distance (internet par exemple), le professionnel est responsable de toute perte ou endommagement du bien commandé tant qu'il n'a pas été livré au consommateur ; il est responsable y compris pendant le transport commandé par lui (article L 221-15 du code de la consommation). Le consommateur n'a donc qu'un interlocuteur : le vendeur. Si le consommateur s'aperçoit de la détérioration à la livraison, il peut la refuser ; s'il s'en aperçoit après, il peut faire jouer la garantie légale de conformité. La responsabilité du professionnel pendant le transport disparaît si c'est le client qui a choisi et commandé le transport.

Jacques Reynaud

Jeu de cartes

Types de cartes

Les CB, les cartes bancaires ("bleues" de toutes les couleurs...), se répartissent en quatre grandes catégories ; celle à laquelle appartient une carte est précisée le plus souvent sur le recto de la carte.

- « DÉBIT » : les montants sont débités sur le compte au plus tard dans les 48 heures suivant l'opération (carte à « débit immédiat »). Elle peut être à « autorisation systématique » (vérification préalable que le compte est approvisionné – pas acceptée partout) ; mais la convention de compte peut néanmoins prévoir une autorisation de découvert déterminée.
- « CRÉDIT » / « CARTE DE CRÉDIT » : les montants sont débités en différé (hors retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets DAB), le plus souvent en fin de mois, avec ou sans intérêts. Certaines cartes de crédit permettent par ailleurs de payer en plusieurs fois, d'être associées à un crédit à la consommation ou à un crédit renouvelable (« revolving »).
- « COMMERCIAL » : destinée à des dépenses pour le compte d'une entreprise dans le cadre d'une activité professionnelle.
- « PRÉPAYÉ » : détenue par un particulier avec un montant disponible limité. Cette mention couvre notamment les cartes cadeaux et celles destinées aux personnes dites « protégées ».

S'y ajoutent des cartes dites TRD (titres restaurant dématérialisés) émises par certains groupes éditeurs de titres restaurant.


À noter également l'existence de « cartes de retrait », souvent gratuites, limitant leurs détenteurs à faire des retraits dans les distributeurs mais sans possibilité d'effectuer des paiements.

Certaines peuvent être délivrées à des mineurs avec l'accord des parents, sous conditions, et avec des plafonds de retraits prédéterminés.




Informations et éléments présents sur la carte bancaire

Au recto

- L'établissement bancaire (propriétaire de la carte).
- Puce (protocole EMV répondant à une norme de sécurité).
- Pictogramme  éventuel si la fonction de paiement sans contact est disponible, paiement dit NFR (Near Fields Communication [communication en champ proche]).
- Numéro de la carte (retranscrit partiellement sur le ticket de paiement remis par un commerçant ou un automate).
- Date d'expiration de la carte.
- Logo du système (Visa ou Mastercard).
- Le détenteur de la carte (titulaire du contrat avec l'établissement bancaire).

Au verso

- Piste magnétique qui permet notamment l'utilisation de la CB dans les pays n'utilisant pas la puce.
- Zone de signature du titulaire (obligatoire).
- Cryptogramme de sécurité en fin de cette zone, appelé code CCV ; nécessaire pour les règlements à distance (trois derniers chiffres).
- Logo du réseau interbancaire d'acceptation ; le logo  permet notamment un fonctionnement de la carte sur tout le territoire français.
- Hologramme (image à reflets variables) rendant la carte difficilement falsifiable.
- Coordonnées de l'établissement bancaire émetteur de la carte.

Une information, un conseil :

Si vous perdez votre carte ou si elle tombe temporairement entre les mains d'une personne malintentionnée qui relève subrepticement son numéro à 16 chiffres, sa date d'expiration et son code CCV, elle pourra effectuer des achats sur internet jusqu'au montant de votre plafond.

Notre conseil : ne quittez jamais les yeux votre carte (accompagnez toujours le vendeur qui annonce devoir recharger son « sabot », même si cela ne lui plaît pas ou suscite des sourires plus ou moins moqueurs) et masquez *a minima* le cryptogramme avec un papier collant.

Pierre Doré

Lutter contre les abus des dépannages d'urgence

Une correspondante signale au Réseau anti-arnaques l'article paru le 4 août 2021 dans un quotidien local. Il relate l'abus subi par une personne âgée. L'intervention du petit-fils a permis de médiatiser cette malheureuse affaire.

Cette personne âgée, confrontée à une coupure d'électricité un dimanche, contacte l'un des numéros mentionnés sur un "flyer", un bristol publicitaire distribué dans les boîtes aux lettres. Ce document peut rassurer car il comporte les numéros d'urgence habituels (pompiers, police, SMUR). Malheureusement, tous les autres numéros de téléphone (électricité, plomberie, serrurerie) correspondent à une même entité aux pratiques douteuses.

Dans le cas présent, l'intervention du pseudo professionnel a été salée : la facture, qui a été payée par carte bancaire, chèque et même espèces, s'élevait à 3 627,80 € ! Le dépanneur a fourni préalablement un devis non détaillé, n'a pu présenter aucune carte professionnelle et s'est présenté sans tenue et sans matériel.

Le tableau électrique avait probablement disjoncté : l'escroc a finalement transformé une intervention banale en une opération bien lucrative.

La victime a déposé deux plaintes (escroquerie et mise en danger d'autrui). Il reste à connaître la suite de la procédure judiciaire qui, dans tous les cas, nécessitera une longue période d'instruction.

Le Réseau anti-arnaques conseille de ne jamais utiliser les numéros mentionnés sur ces brosses publicitaires et suggère de constituer, dès à présent, une liste personnelle de numéros d'urgence à contacter, à partir d'informations fiables (partenaires des sociétés d'assurance, professionnels connus dans le voisinage...).

La chasse aux formulations trompeuses

Le Réseau anti-arnaques a décidé de lister et d'expliquer les principales formulations publicitaires qui l'alertent particulièrement.

- « Vous avez gagné un chèque de 50 000 € » : en fait le terme "chèque" fait référence à la notion de "chèquachat" (bon d'achat), ce qui permet de provoquer une belle ambiguïté sur la nature du lot.
- « Le règlement de 16 500 € pour vous » ne signifie pas l'envoi d'un chèque bancaire de ce montant, mais celui d'un document reprenant les clauses du tirage au sort (règlement complet d'une opération).
- « Tous les articles à partir de 5 € » : la restriction appor-

tée par la formulation "à partir de" permet d'afficher un article à 5 € et tous les autres à un prix bien supérieur. L'illusion est parfaite.

- « Un numéro 5254 vous est attribué » et il apparaît sur une liste de numéros gagnants. Tous les destinataires ont reçu le même numéro, mais un seul bulletin sera gagnant du lot principal.
- « Devant le succès rencontré par l'opération, celle-ci est reconduite pour une semaine » : soyons sérieux, si le succès était au rendez-vous, tout le stock serait épuisé et il n'y aurait pas besoin de renouveler l'opération.

Comment SFR "fourgue" un abonnement CANAL +

En août 2020, l'opérateur téléphonique SFR contacte un client pour lui proposer de s'abonner à CANAL +. Compte tenu de la réticence rencontrée, il lui propose un

mois d'essai gratuit, ce qui lui permet d'obtenir l'accord du consommateur.

Or, dès le 15 septembre 2020, le client découvre sur son compte un prélèvement bancaire de 26,33 € émis par CANAL +.

Une réclamation écrite auprès du service clients SFR aboutit à la réponse suivante : « Voyez avec CANAL + ». Et pourtant, c'est bien SFR qui est à l'origine de la sollicitation commerciale. Et c'est bien SFR qui a transmis les références bancaires (IBAN) au groupe CANAL +.

CANAL +, contacté, explique qu'il ne s'agissait pas d'un mois gratuit, mais d'un mois de « liberté d'annuler » (sous-entendu sans s'engager pour un an). Effectivement cela change tout ! Le

consommateur, mécontent, s'empresse de faire opposition au mandat de prélèvement et demande à sa banque d'annuler l'écriture de 26,33 €, ce qui est fait rapidement.

Mais, par la suite, les relances avec menace de recouvrement se multiplient pour obtenir le paiement de la somme de 26,33 € avec, en janvier 2021, un avis contentieux émanant de l'Étude Alexandre et associés, huissier de justice à Angoulême.

Ce triste dossier a été soldé avant l'été 2021 puisque le Médiateur des communications électroniques a donné raison au consommateur persévérant. Que de temps perdu, que de pratiques commerciales douteuses !



NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

- Sans avoir été démarchée ni à domicile ni par téléphone, Mme Monique M. de Dommartin se retrouve avec un contrat de complémentaire santé Néoliane souscrit à son insu, lui occasionnant des prélèvements mensuels sur son compte courant bancaire. Après s'être renseignée, elle s'aperçoit que son contrat de complémentaire santé Groupama a été résilié par un courrier à son nom revêtu d'une fausse signature, émanant sans doute d'un courtier indélicat. Elle réactive son contrat Groupama, mais malgré plusieurs démarches elle n'arrive pas à annuler le contrat frauduleux.

Suite à l'intervention de l'association Néoliane engage des vérifications, puis annule le contrat et rembourse les prélèvements mensuels effectués.

- Mme Sylvie L. de Thurins a commandé un combiné réfrigérateur sur le site Ubaldi. Lors de la livraison elle constate que l'appareil est défectueux ; par courriel elle demande son échange, et obtient un accord mais le transporteur mandaté pour la reprise de l'appareil en panne n'honore aucun des rendez-vous successifs pris pour cette opération. Malgré plusieurs courriers recommandés envoyés au service clients la situation reste bloquée.

Suite à l'intervention de l'association Ubaldi a fait procéder à l'enlèvement de l'appareil défectueux et a remboursé le montant de l'achat.

- Suite à un démarchage, M. Patrick B. de Marcy-l'Étoile a commandé l'installation d'une pompe à chaleur, financée par un crédit affecté ; ce type de crédit relève d'une réglementation particulière, imposant parmi d'autres contraintes le respect d'un délai de rétractation, et l'invalidation de la commande en cas de refus du crédit par l'établissement financier. Inversement le crédit est annulé en cas d'inexécution de la commande. Or, après réflexion, M. B. se rétracte de la commande par courrier recommandé envoyé dans les délais. Pas de problème avec le vendeur de la pompe à chaleur, mais la société financière rechigne à annuler la demande de prêt.

Suite à l'intervention de l'association le prêt lié à la pompe à chaleur a été annulé.

- Mme Élodie A. de Chessy-les-Mines a commandé sur internet un capteur pour raquette de tennis connecté, et a réglé comptant le montant de l'achat par carte bancaire. Le délai de livraison prévu est de 3 à 5 jours ouvrables, mais un mois plus tard l'article n'est toujours pas livré. Les mails de relance envoyés au service clients du vendeur en ligne restent sans réponse.

Suite à l'envoi par l'association au site marchand d'une mise en demeure de livrer l'article ou de rembourser le montant de l'achat, Mme A. reçoit le remboursement de sa commande.

- Mme Sylvie G. de Lyon 7^e a souscrit un abonnement d'un an dans une salle de sport, assorti d'un prélèvement mensuel de 29,90 €. Tout se passe bien durant les 2 premiers mois, puis l'établissement doit fermer en raison de l'épidémie de Covid-19. Les

prélèvements sont interrompus pendant la fermeture, mais à la réouverture de la salle les prélèvements sont rejetés par la banque qui a annulé tous les mandats SEPA en raison d'un piratage du compte bancaire. D'autre part Mme G. ayant déménagé elle souhaite résilier son abonnement en ne réglant que les périodes où elle a effectivement bénéficié du service. La situation un peu complexe ne facilite pas les échanges avec la salle de sport, qui finit par faire appel à un cabinet de recouvrement.

Suite à l'intervention de l'association, un accord a été trouvé pour que Mme G. ne règle au total que 4 mois, correspondant à la durée d'ouverture effective de la salle pendant l'année de son abonnement.

- Mme Paule B. de Caluire-et-Cuire a commandé un vélo à assistance électrique sur le site Ovelo.fr ; 10 jours après la date de livraison prévue, le vendeur informe Mme B. que le vélo est endommagé suite à un accident dans l'entrepôt. On lui propose au même prix un autre modèle équivalent, qui lui convient et elle accepte cette proposition. Mais lors du déballage suite à la livraison par transporteur le frein avant est cassé. Ovelo propose une réparation à ses frais chez un vélociste local. Mais un mois plus tard l'assistance électrique commence à s'interrompre de façon intermittente, puis elle cesse complètement. Sur demande d'Ovelo le cycle est repris pour réparation chez le constructeur, et Mme B. le récupère une semaine plus tard. Mais après 5 jours le pédalier casse, et comme elle n'a vraiment plus confiance dans ce modèle Mme B. refuse une nouvelle réparation et demande l'annulation de l'achat. Le site vendeur finit par accepter la reprise contre un avoir, mais pas le remboursement.

Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur les réglementations de la garantie commerciale et de la garantie des vices cachés, et soulignant le préjudice lié aux immobilisations successives du cycle lors des multiples tentatives de mise en conformité, Ovelo accepte de rembourser le montant de l'achat.



PCA : Pour Consommer Autrement

Bulletin d'information et de conseil de

l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Association loi de 1901

Responsable de publication : Michel Boutard

Responsable de rédaction : Chantal Roleau

Ont participé à ce numéro :

Michel Boutard, Pierre Doré, Franka Fregonara, Michel Fregonara,
Jacques Reynaud, Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick
Tirage : 1 600 exemplaires - Dépôt légal : Décembre 2021 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G384419

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

**N° 170 - Décembre 2021
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

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

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.