



# PCA

## Pour Consommer Autrement

### RHÔNE

I.S.S.N 0291 798 X

## sommaire

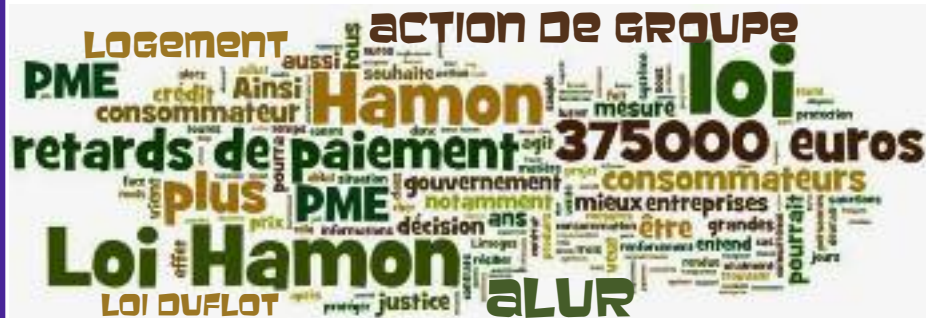
- Le Mot du Président ..... 2
- Loi sur la Consommation ..... 3
- Action de Groupe ..... 6
- Logement - loi ALUR ..... 8
- Les vrais tarifs de l'énergie .. 10
- Les à côtés de la musique... 11
- Enquête grande distribution... 12
- Brèves ..... 14
- Courriers de consommateurs . 15
- Nos adhérents ont gagnés ... 15



Enquête prix  
Grande Distribution



Location d'instruments de musique



## Le Mot du Président

L'assemblée générale de notre association s'est tenue le 21 mars dernier.

Un nouvel administrateur de l'association a été élu et quatre des treize administrateurs du précédent conseil ont été renouvelés dans leurs fonctions conformément aux statuts (règle de renouvellement annuel du tiers des administrateurs). Dans la foulée le nouveau conseil d'administration s'est réuni le 25 mars pour désigner en son sein le bureau de l'association

Un nouveau membre du bureau a été élu et les cinq membres du précédent bureau ont été reconduits dans leur mandat. C'est donc une équipe peu remaniée qui constitue le bureau pour les 12 mois à venir.

J'anime de nouveau cette équipe, Jean-Pierre ROCHETTE en est encore le vice-président, Jean-Michel VAGINAY encore le secrétaire général, Danièle SANTESTEBAN encore la secrétaire adjointe, Jacques REYNAUD encore le trésorier et Danièle GELIN la nouvelle trésorière adjointe.

Soyez assurés que les membres du bureau, les autres administrateurs, les bénévoles de l'association, sa salariée et sa stagiaire continueront comme par le passé à s'engager pleinement au service des adhérents de l'association et sont toujours animés par la ferme volonté d'être à l'écoute des consommateurs et d'agir à leur défense et à la promotion de leurs droits.

-----

À huit jours d'intervalle, deux lois tout particulièrement importantes pour les consommateurs, pour les locataires et pour les copropriétaires ont été publiées au Journal Officiel en mars dernier :

> la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi Hamon, promulguée le 18 mars (70 pages et 161 articles) ;

> la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, promulguée le 26 mars (157 pages et 177 articles).

Vous en trouverez un bilan succinct dans le présent bulletin même si c'est une gageure de vouloir extraire l'essentiel de textes aussi longs et aussi denses.

Ces lois font avancer significativement le droit de la consommation, tant s'agissant de son effectivité (action de groupe, lutte contre les clauses abusives, sanctions contre les professionnels, ...) qu'en raison des mesures sectorielles structurantes qu'elle contient (garanties légales de conformité, résiliation des assurances, facturation des parkings, information sur les pièces détachées ...), et considérablement les droits des locataires et des copropriétaires, notamment par un meilleur encadrement des professions immobilières.

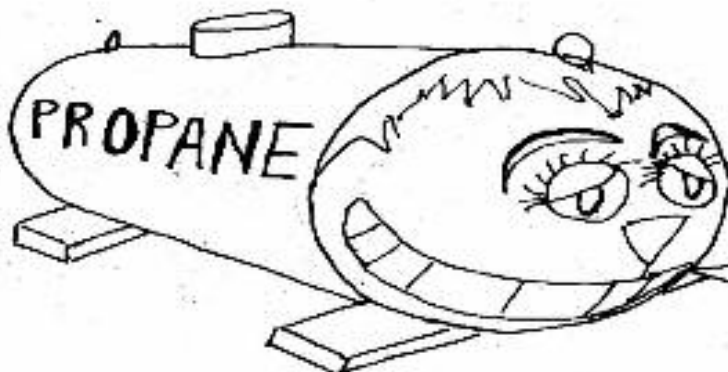
On ne peut que s'en réjouir fortement même si nous pouvons regretter qu'elles ne soient pas toujours allées aussi loin que nous le souhaitions ou si elles contiennent encore quelques désillusions.

De plus, au-delà des effets d'annonce, il ne faut pas perdre de vue que bon nombre des dispositions ne prendront effet que dans quelque temps, parfois dans 2 ans, ou après publication de textes d'application ... qui pourraient tarder à voir le jour.

Nous resterons bien évidemment tout particulièrement vigilants à la mise en œuvre effective de ces nouvelles dispositions à leur date prévue, ainsi qu'à l'échelon fédéral, à ce que les textes d'application attendus ne se fassent pas trop attendre ...

Michel BOUTARD

### La loi Hamon encadre les contrats de fourniture de propane



Dommmage !  
Jusqu'à  
présent on  
s'en mettait  
plein les  
poches !

## Loi du 17 mars 2014

Le Parlement a définitivement adopté en février dernier une nouvelle loi relative à la consommation, dite loi Hamon, qui a été signée le 17 mars 2014 et promulguée au Journal officiel du 18 mars.

De nombreuses dispositions représentent une avancée certaine pour les consommateurs.

Il n'est pas possible de toutes les mentionner dans cet article : la loi fait en effet 70 pages et comporte pas moins de 161 articles.

Nous nous bornerons donc ici à en citer quelques dispositions, parmi les plus importantes à nos yeux, en excluant l'action de groupe qui fait l'objet d'un autre article.

### Auto-écoles

La restitution du dossier au candidat qui en fait la demande ne donne lieu à l'application d'aucun frais.

Cette mesure s'applique depuis le 18 mars 2014

Par ailleurs, le transfert du dossier du candidat vers un autre établissement ne donne lieu, lui aussi, à l'application d'aucun frais.

*Les conditions d'application correspondantes seront définies par décret.*

### Banques

La loi met en place un dispositif de mobilité bancaire.

Notamment, elle instaure la gratuité de la clôture d'un compte de dépôt ou sur livret et l'obligation pour les établissements de crédit de tenir à la disposition de leurs clients, gratuitement et sans condition, une documentation relative à la mobilité bancaire.

En outre, l'établissement d'arrivée, qui ouvre le nouveau compte de dépôt dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, doit proposer au client, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire.

Si le client souhaite bénéficier de ce service, l'établissement d'arrivée doit recueillir son accord formel pour effectuer en son nom les formalités liées au changement de compte afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte.

*Les modalités d'application correspondantes seront définies par décret en Conseil d'État.*

### Clauses abusives

Dès lors qu'un juge, saisi notamment par une association de défense des consommateurs, aura déclaré «abusives» les clauses d'un contrat, la décision s'appliquera ensuite automatiquement à toutes les personnes ayant souscrit un contrat identique et non plus aux seuls contrats soumis au juge.

*Cette disposition s'applique depuis le 18 mars 2014.*

### Consommateur

La loi donne (enfin ...) une définition juridique du consommateur : est considéré comme tel toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

### Contrats conclus dans les foires et les salons

Avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale assimilée, le professionnel doit informer le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

En outre, les offres de contrat faites dans les foires et les salons doivent mentionner l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent.

*Les modalités de mise en œuvre correspondantes seront fixées par arrêté ministériel.*

### Contrats d'assurance

Après une année d'engagement, les assurés pourront résilier leur contrat d'assurance à tout moment, sans attendre la date anniversaire, et profiter ainsi de primes moins élevées.

Mais attention, tous les contrats ne sont pas concernés.

*Un décret en déterminera le périmètre.*

Cependant, au vu des discussions parlementaires, la mesure ne devrait toucher que les contrats automobile, multirisque habitation et les assurances perte ou vol de biens mais pas de services, sauf les contrats d'assistance voyage, type Europ assistance.

### Contrats de fourniture de propane en citerne

La loi crée un encadrement des contrats de fourniture de propane en citerne.

Notamment la durée maximale des contrats est fixée à 5 ans.

En outre, au terme du contrat, le professionnel est tenu d'informer le consommateur propriétaire ou futur propriétaire du matériel de stockage du gaz de pétrole liquéfié, des obligations qui lui incombent quant à l'entretien et à la maintenance dudit matériel.

*Ces dispositions entrent en vigueur le 1er octobre 2014.*

### Crédit renouvelable

Lorsque le crédit renouvelable est assorti de l'usage d'une carte ouvrant droit à des avantages commerciaux et promotionnels (carte de fidélité), le bénéfice de ces avantages ne peut être subordonné à l'utilisation à crédit de la carte.

Dans ce cas, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit a l'obligation de proposer au consommateur la possibilité de payer au comptant avec cette carte.

*Ces dispositions entrent en vigueur le 18 décembre 2014.*

## Loi du 17 mars 2014

### Démarchage à domicile et vente à distance

Le droit de rétractation passe de 7 à 14 jours à compter :  
- de la conclusion du contrat pour les prestations de services  
- ou de la réception du bien par le consommateur  
- ou un tiers pour la vente de biens ou la prestation de service incluant la livraison de biens.

*Cette mesure s'applique aux contrats conclus après le 17 juin 2014.*

### Démarchage téléphonique

Le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure ou de modifier un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service doit indiquer au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

De plus, l'utilisation d'un numéro masqué par un professionnel qui démarché est interdite

*Ces mesures s'appliquent aux contrats conclus après le 17 juin 2014.*

### Énergie

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont tenus d'offrir gratuitement à tous leurs clients la possibilité de payer leurs factures par mandat compte.

De plus ils ne peuvent imputer aucun frais lié au rejet de paiement aux personnes physiques qui bénéficient de la tarification spéciale "produit de première nécessité" de l'électricité ou du tarif spécial de solidarité du gaz naturel.

*Cette mesure s'applique depuis le 18 mars 2014.*

### Garantie légale de conformité

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, la durée de la présomption (période pendant laquelle le défaut est présumé d'origine) passe de 6 mois à 2 ans.

Pour les biens vendus d'occasion, la présomption d'antériorité reste fixée à 6 mois.

*Cette mesure entre en vigueur le 18 mars 2016.*

### Information sur la disponibilité des pièces détachées

Les fabricants et importateurs doivent informer les vendeurs de la période durant laquelle les pièces détachées seront disponibles.

Cette information doit être délivrée au client de façon lisible et confirmée par écrit lors de l'achat.

Un décret précisera les modalités et conditions d'application correspondantes.

*Ces mesures s'appliquent aux contrats conclus après le 17 juin 2014.*

### Livraison

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit le montant du bien ou du service.

Le professionnel doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur sauf si les parties en ont convenu autrement.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel doit livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résilier le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

*Ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus après le 17 juin 2014.*

### Optique

Les prescriptions médicales de verres correcteurs doivent indiquer la valeur de l'écart pupillaire du patient.

Cette disposition vise à faciliter la vente en ligne de produits d'optique.

*Elle entre en vigueur le 18 septembre 2014.*

Par ailleurs, la délivrance de verres correcteurs est subordonnée à l'existence d'une prescription médicale en cours de validité.

*Cette mesure entre en vigueur à une date fixée par décret et au plus tard le 1er octobre 2015.*

Jusqu'à cette date aucun verre correcteur ne peut être délivré à une personne âgée de moins de 16 ans sans ordonnance médicale.

### Paiements supplémentaires

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel doit s'assurer du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat.

Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire.

*Ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus après le 17 juin 2014.*

## Parcs de stationnement

Tout exploitant de parc de stationnement affecté à un usage public, doit appliquer au consommateur, pour les stationnements d'une durée inférieure à 12 heures et payés à la durée, une tarification par pas de 15 minutes au plus.

*Cette mesure entre en vigueur le 1er juillet 2015.*

## Santé

La loi met fin au monopole de vente par les pharmacies des produits d'entretien ou d'application des lentilles oculaires de contact et des tests destinés au diagnostic de la grossesse ainsi que des tests d'ovulation.

*Ces mesures s'appliquent depuis le 18 mars 2014.*

## Tacite reconduction des contrats de service

Le professionnel prestataire de services doit informer le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, doit mentionner, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Il bénéficie alors d'un remboursement des avances effectuées dans un délai de 30 jours à compter de la date effective de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

*Ces mesures s'appliquent depuis le 18 mars 2014.*

## Transport aérien

Les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien doivent rembourser les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'ils ont vendu, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport.

Ce remboursement intervient au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne.

Le remboursement ne peut donner lieu à la facturation de frais excédant 20 % du montant remboursé. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne.

*Ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus après le 17 juin 2014.*

Michel BOUTARD



## Action de groupe

**La nouvelle loi relative à la consommation, dite loi Hamon, adoptée par le Parlement en février dernier, signée le 17 mars 2014 et promulguée au Journal officiel du 18 mars, ouvre le droit à des associations de défense des consommateurs d'intenter des actions de groupe.**

Il s'agit d'un nouveau dispositif juridique, attendu de longue date par les consommateurs, qui est généralement considéré comme une véritable révolution en droit français. Il permettra en effet à un groupe élargi de consommateurs d'obtenir réparation d'un même préjudice subi alors que seul un nombre plus limité de personnes aura initialement saisi une association de consommateurs de cette affaire.

### Qu'est-ce que l'action de groupe ?

L'action de groupe est une procédure judiciaire par laquelle une association de défense des consommateurs agréée et représentative au niveau national pourra agir devant une juridiction civile afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des consommateurs placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement des mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles.

### Les manquements concernés

Les manquements concernés par l'action de groupe sont limités aux obligations des professionnels :

- soit à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services ;
- soit lorsque les préjudices résultent de pratiques anti-concurrentielles.

### Les préjudices concernés

L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs.

Les préjudices corporels ou moraux en sont donc explicitement exclus.

Les préjudices sanitaires et environnementaux ne sont pas non plus concernés.

### Phases de l'action de groupe

L'action de groupe se décompose en 5 phases principales.

1. Un manquement caractérisé d'un professionnel à ses obligations au détriment de consommateurs.

2. Une introduction d'une action devant une juridiction civile par une association de défense des consommateurs agréée et représentative au niveau national.

3. Un jugement constatant que les conditions de recevabilité de l'action de groupe sont réunies et statuant sur la responsabilité du professionnel. Ce jugement définit en outre le groupe de consommateurs à l'égard desquels la responsabilité du professionnel est engagée et en fixe les critères de rattachement ; il détermine de plus les préjudices susceptibles d'être réparés ainsi que leur montant.

4. La publicité du jugement pour informer de cette décision les consommateurs susceptibles d'appartenir au groupe, des délais dont ils disposent pour ce faire, ceux-ci ne pouvant être inférieurs à 2 mois et supérieurs à 6 mois, et des modalités de rattachement au groupe.

5. L'indemnisation individuelle par le professionnel des préjudices subis par chaque consommateur, éventuellement par l'intermédiaire de l'association à l'origine de la procédure si le juge en décide ainsi.

La loi prévoit une procédure simplifiée lorsque le nombre et l'identité des consommateurs lésés sont connus dès la phase d'introduction de l'action de groupe.

Elle permet aussi à l'association de participer à une médiation en cours de procédure sous réserve de l'homologation par le juge de l'accord négocié au nom du groupe.

### Les bémols qui entachent le dispositif

L'UFC-Que Choisir considère que 2 gros bémols entachent le dispositif.

1. Une procédure ralentie par des délais longs

La publicité (phase 4 ci-dessus) n'interviendra qu'une fois épuisées toutes les voies de recours contre le jugement (appel, cassation). La procédure risque donc d'être très fortement allongée (5 ans ou plus ?) et de nombreux particuliers auront du mal à présenter des preuves, par exemple une facture, en appui de leur demande. Or en l'absence de preuve, pas d'indemnisation. Sans compter un risque de démotivation des victimes après avoir attendu tant d'années, surtout dans les cas, fréquents où le préjudice est faible.

En outre, plus on attend, plus la probabilité d'une liquidation judiciaire du professionnel diminue les chances d'indemnisation.

La question des délais est plus problématique encore dans le cas des actions de groupe intervenant dans le domaine de la concurrence, car l'action ne pourra être intentée qu'une fois la décision de l'Autorité de la concurrence devenue définitive s'agissant du manquement.

**2. Un poids très lourd sur les épaules des associations de défense des consommateurs.**

En ce qui concerne l'indemnisation, elle sera organisée par le juge : soit il condamne l'entreprise à indemniser directement les membres du groupe, soit il confie cette tâche à l'association à l'initiative de l'action de groupe. Celle-ci pourra certes, avec l'accord du juge, être assistée par une profession judiciaire réglementée qui opérera sous son contrôle. Ce schéma fait de l'association de défense des consommateurs, le pivot de toute action de groupe, un poids qu'il sera bien difficile d'assumer et qui pourrait diminuer considérablement le nombre d'actions initiées alors que les sujets ne manquent pas.

## En conclusion

L'action de groupe constitue une avancée réelle et importante pour les consommateurs.

Mais la longueur et la lourdeur des procédures risquent d'asphyxier les associations de défense des consommateurs qui en sont le pivot.

Bref, elle risque fort, en l'état, de ne pas atteindre pleinement son objectif premier : l'indemnisation simple de toutes les victimes ce qui en ferait la véritable arme de dissuasion attendue.

## À quand néanmoins la première action de groupe ?

Des décrets en Conseil d'État doivent fixer certaines modalités et conditions d'application de l'action de groupe.

On annonce leur publication pour cet été. Acceptons-en l'augure.

Ceci étant, l'UFC-Que choisir se tient bien évidemment prête à agir ... dès que toutes les conditions, notamment réglementaires, seront remplies.

Michel BOUTARD



## Mesures principales de la **LOI ALUR\*** portant sur les rapports locataires/bailleurs et les copropriétés

Elaboré en concertation pour partie avec l'UFC-Que Choisir, le projet de loi ALUR a été adopté définitivement à la mi-février. Certes, il fait avancer les droits des locataires et des copropriétaires et encadre mieux l'activité des professions immobilières. Par contre, certaines mesures ne sont pas à la hauteur de nos attentes. La mise en place de la garantie universelle des loyers (GUL), est décevante. De même, la loi aurait pu limiter davantage les frais indus facturés au locataire. Quant aux copropriétés, si le principe du compte séparé est validé, de nombreuses clauses viennent en affaiblir la portée.

### Une entrée en vigueur progressive

Quelques mesures sont à effet immédiat, d'autres ne seront applicables qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Quant à la plupart, elles nécessitent la mise en place d'un décret d'application pour être effectives.

En règle générale, les contrats signés avant le 24 mars 2014, ne sont pas impactés par les nouvelles mesures, en particulier celles concernant l'encadrement des loyers.

\*Référence : loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et à un urbanisme renoué


Mesures principales	Nos remarques
<p><b>L'encadrement des loyers *</b> Sur les zones dites tendues, un dispositif est mis en place permettant la fixation d'un loyer de référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prix médian fixé par le préfet, une fois l'an et par quartier, sur la base de données réunies par les observatoires des loyers.</li> <li>- le bailleur ne pourra dépasser la norme au-delà de 20 %.</li> <li>- pour les loyers supérieurs à cette norme, le locataire pourra déposer un recours en diminution.</li> <li>- pour les loyers inférieurs de 30 % au prix médian, le bailleur pourra déposer un recours en réévaluation.</li> </ul> <p>Lyon et les principales agglomérations du Rhône sont concernées par cette mesure. Pour savoir ce qu'il en est sur votre commune, consulter le site : <a href="http://www.territoires.gouv.fr/alur-loi-pour-l-acces-au-logement-renove">www.territoires.gouv.fr/alur-loi-pour-l-acces-au-logement-renove</a></p> <p><b>Frais dits d'agence*</b> Tous les frais sont supportés par le bailleur à l'exception : - des frais de visite du locataire preneur ; - des frais de constitution de dossier ; - des frais de rédaction de bail ; - de l'état des lieux qui peut être facturé pour moitié au locataire.</p> <p><b>Autres mesures touchant au contrat de bail locatif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le délai de préavis pour quitter un logement est réduit à un mois en zones tendues* pour les locataires bénéficiant de l'allocation adulte handicapé et pour ceux qui obtiennent un logement social **.</li> <li>- Le locataire peut demander réduction de son loyer si superficie &lt; 5% à la réalité **.</li> <li>- Le locataire peut compléter à son initiative l'état des lieux d'entrée dans les 10 jours suivant sa rédaction **.</li> <li>- Colocation : création d'un contrat type. Les règles de solidarité changent pour le colocataire et sa caution qui ne sont plus solidaires sur les loyers 6 mois après la délivrance du congé **.</li> <li>- Location meublée : le régime est aligné en partie sur celui des locations vides **.</li> </ul>	<p>De nombreuses demandes de l'UFC-Que Choisir se concrétisent dans la loi. Ainsi en est-il de l'état des lieux standardisé et de la définition par décret d'une grille de vétusté qui viendra les objectiver. La remise obligatoire d'un exemplaire de l'état des lieux au locataire est une bonne chose, de même que la limitation des pièces demandées au candidat à la location.</p> <p>S'agissant de l'encadrement des loyers, l'UFC-Que Choisir considère que la mesure ne va pas assez loin. En effet, le taux de 20 %, s'il est appliqué de manière extensive par les préfets, est trop élevé pour réellement encadrer les loyers et les rendre plus accessibles aux locataires modestes. De plus, la loi ne fait pas le lien entre ce dispositif et le plafonnement spécifique pour les loyers à la relocation qui résulte de l'article 18 de la loi du 06 juillet 1989.</p> <p>S'agissant des frais d'agence, l'UFC-Que Choisir n'a pas obtenu que la réalisation de l'état des lieux soit exclue des prestations facturées au locataire, conformément à la jurisprudence. Cette prestation, (au même titre que la visite des lieux, la constitution du dossier et la rédaction du bail) risque donc d'être facturée pour moitié au locataire.</p>



\* décret en attente    \*\* mesure applicable pour les contrats signés depuis le 24 mars 2014



Mesures principales	Nos remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La liste des pièces exigibles pour la constitution du dossier sera fixée par décret*.</li> <li>- Les modèles de bail et d'état des lieux seront normalisés par décret*.</li> <li>- Le délai de régularisation des charges est ramené à 2 ans avec étalement sur 12 mois de cette régularisation*.</li> <li>- La révision rétroactive des loyers par le bailleur est limitée à 1 an**.</li> <li>- La prescription des impayés est réduite à 3 ans**.</li> </ul>	<p>S'agissant de la garantie universelle des loyers, censée améliorer l'accès à la location, l'UFC-Que Choisir estime la mesure décevante.</p> <p>A l'origine, l'objectif poursuivi se voulait consensuel. A l'arrivée, le dispositif s'avère peu attractif pour le bailleur, voire promis à l'échec.</p> <p>En effet, la GUL risque de connaître un succès mitigé puisque le bailleur aura le choix entre cette nouvelle disposition et le cautionnement aujourd'hui largement utilisé. Il s'avère en effet que dans sa forme actuelle, la GUL est peu sécurisante pour les bailleurs. Ses conditions de mise en œuvre (franchise de garantie, déchéance de garantie, indemnisation plafonnée) peuvent être considérées comme peu rassurantes pour un bailleur hésitant à mettre son bien en location et qui, en fin de compte, sera d'autant plus tenté de préférer le système du cautionnement.</p> <p>Par ailleurs, sa gestion est confiée à un établissement public administratif. Les conséquences induites sur la complexité des processus et les coûts ne sont pas à écarter.</p> <p>S'agissant des mesures impactant les professions immobilières, les avancées obtenues sont le résultat des actions menées par notre Mouvement, que ce soit le mandat exclusif obligatoire pour les marchands de listes ou pour la sanction encourue par les professionnels du secteur en cas de non-information de leurs clients sur un éventuel lien d'intérêt entre eux et leurs prestataires.</p>
<p><b>Garantie universelle des loyers (GUL)</b>  <i>(application 1<sup>er</sup> janvier 2016)</i></p> <p>Ce dispositif d'aide est censé protéger le bailleur contre les impayés de loyers.</p> <p>Son application est laissée au choix du bailleur qui peut lui préférer le système de la caution.</p>	
<p><b>Les professions immobilières</b></p> <p>On entend par ce terme TOUS LES PROFESSIONNELS du secteur : agents immobiliers, régies d'immeubles, marchands de listes.</p> <p><u>Les agents immobiliers</u> ont l'obligation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de présenter sur mandat les moyens mis en œuvre pour diffuser les annonces des biens auprès du grand public.</li> <li>- d'afficher dans l'annonce, le montant TTC de la rémunération restant à la charge de chacune des parties aussi bien pour l'achat que pour la location.</li> </ul> <p>Si la transaction s'est finalement réalisée sans les soins de l'agence pendant le contrat d'exclusivité, ses indemnités pourront être limitées.</p> <p><u>Les marchands de listes</u> devront justifier d'un mandat d'exclusivité du propriétaire pour chaque bien proposé dans la liste.</p>	

Mesures concernant les copropriétés	Nos remarques
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les prestations particulières sont encadrées*.</li> <li>- Les honoraires pour travaux exceptionnels sont encadré (vote en assemblée générale)*.</li> <li>- La dispense votée en assemblée générale n'entraîne pas de frais*.</li> <li>- Le principe du compte bancaire « séparé » est validé pour les copropriétés de plus de 15 lots <i>(applicable au plus tard au 24 mars 2015)</i>.</li> <li>- Dans ce cas, l'établissement bancaire peut être choisi par le syndic.</li> <li>- Le principe du contrat « forfaitaire » avec un syndic est acté*.</li> <li>- Le président du conseil syndical devra recevoir sans délais les relevés bancaires*.</li> <li>- Les frais d'honoraires d'avocat, en cas de charges impayées par un copropriétaire défaillant, sont à la charge de la copropriété, laquelle pourra se faire rembourser ces frais grâce au mécanisme des dépens prévu par le code de procédure civil*.</li> </ul>	<p>Sur le sujet, de nombreuses avancées ont été initiées par l'UFC-Que Choisir.</p> <p>Ainsi en est-il du contrat forfaitaire avec le syndic et de la limitation des prestations particulières, conduisant à limiter la facturation de prestations courantes.</p> <p>S'agissant du compte bancaire séparé, la portée de la mesure est affaiblie dans la mesure où les copropriétés de 15 lots et moins sont exclues du dispositif.</p> <p>Or ces petites copropriétés représentent au minimum 45% du total parc.</p> <div style="text-align: right;">  </div>

\* décret en attente \*\* mesure applicable pour les contrats signés depuis le 24 mars 2014

René BARRAUD et Robert POSSE

# Les vrais-faux tarifs de l'énergie

Certains tarifs officiels ou réglementés sont depuis quelque temps remis en question, par la Cour des Comptes, par le Conseil d'Etat ou d'autres instances de régulation.

En principe, les tarifs régulés de fourniture et de distribution devraient refléter le résultat de formules de calculs très précises, mises au point après d'intenses tractations, par d'éminentes personnalités qualifiées considérées comme indépendantes, formules acceptées par l'Etat et censées être relativement stables dans le temps.

En réalité, nos gouvernants semblent s'asseoir allègrement sur les résultats de ces calculs qui leur sont proposés, et décident unilatéralement d'appliquer d'autres valeurs, plus politiquement compatibles sur le moment, quitte à renvoyer la difficulté à plus tard. C'est ainsi que GDF a dû en 2013 lancer un rappel sur factures de près de 300 millions d'Euros, auprès de ses 10 millions d'abonnés, suite au gel des tarifs instauré en 2011 par les décideurs de l'époque.

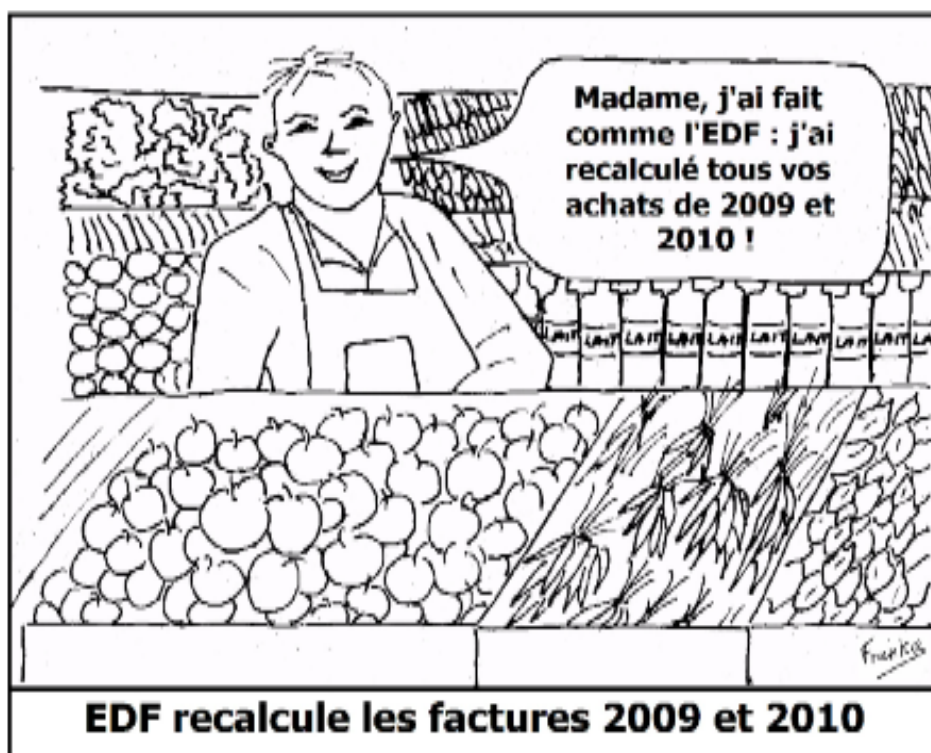
C'est ainsi que les 28 millions abonnés à EDF au tarif bleu seront contraints de payer un rappel de 20 à 40 €, conséquence d'une augmentation non intégralement appliquée en 2012 et 2013...

C'est ainsi, en plus, que tous les fournisseurs d'électricité vont devoir rattraper sur les factures un retard volontaire d'application de la valeur calculée de la contribution dite CSPE, valeur qui a explosé pour une grande part à la suite de l'explosion des subventions au photovoltaïque. Le décalage portant sur 3 ans, se monte à plus de 5 milliards d'euros, et ne cesse de monter !

Ici comme ailleurs, le consommateur (et son alter ego le contribuable) n'est-il pas en droit d'exiger des décideurs qu'on le considère comme un être capable de comprendre, et qu'on ne lui masque pas les réalités ?

Il sait bien que d'une façon ou d'une autre, il devra payer son énergie de plus en plus cher, et qu'il lui faudra l'économiser...

Jean-Pierre ROCHETTE



## Les à-côtés de la musique ...



Il faut bien sûr trouver des activités extra-scolaires à son enfant, et en particulier l'initier à la musique, pourquoi pas au piano. C'est un grand classique !

Mais pour autant, on ne sait pas bien si cela va lui plaire, et s'il aura l'oreille ou la fibre du musicien : vu le prix du neuf, on hésite donc à acheter le piano, et on cherche s'il existe une formule de location. Cela existe, et plusieurs professionnels le proposent, avec des formules différentes.

Le témoignage qui suit invite cependant à la plus grande prudence :

Un commerçant spécialisé, particulièrement sympathique, et ayant bien compris le problème, propose une formule de location très souple : on pourra sortir quand on voudra de cet engagement, changer l'instrument en cas d'évolution ... Marché conclu, on signe quelques papiers que l'on classe bien vite, le piano est livré, une somme modique est prélevée tous les mois, tout va bien.

Mais...deux ans après, le jeune virtuose potentiel ne veut plus continuer. On se propose donc de rendre le-dit piano, puisque c'était prévu ainsi. Le loueur, contacté, ne l'entend pas de cette oreille, prend la chose de haut, et prétend que le piano a en fait été vendu, et qu'il n'est aucunement obligé de le reprendre....Surprise !

On retrouve les papiers et on s'aperçoit que l'on a en réalité non pas conclu un contrat de location avec le professionnel des instruments, mais effectivement commandé et reçu un piano neuf, la facture en témoigne, que l'on a signé en parallèle un contrat de location avec option d'achat auprès d'un organisme

financier extérieur, et que l'on s'est donc engagé à payer des mensualités sur 10 ans, sauf à racheter le matériel à sa valeur résiduelle, encore très élevée.

Déception et colère, bien compréhensibles. Le montage était très bien fait, et on n'y a vu que du feu. En fait, le vendeur a bien encaissé le prix total du piano, que lui a versé l'organisme financier dès le départ : bonne affaire, d'autant qu'il n'avait plus à s'occuper de rien !

L'organisme financier est devenu le propriétaire du piano, et l'a loué, en facturant ainsi des intérêts, puisqu'il s'agit en fait d'un contrat de crédit sous forme de location avec option d'achat (LOA). Rien de véritablement répréhensible : il connaît la musique, lui aussi !

Le client, lui, était de bonne foi, ne savait pas qu'il existait des pratiques commerciales aussi limites dans ce milieu de la culture. Il en a été le pigeon, et regrette amèrement sa naïveté.

Moralité ?

Toujours se méfier des vendeurs qui proposent trop



facilement des formules de financement extérieur en parallèle à la prestation principale (conseil valable pour bien d'autres sujets que celui-là).

S'obliger à tout lire avant de signer quoi que ce soit, et de réceptionner un matériel, utiliser à temps le droit de rétractation, prévu en LOA comme en crédit, et comme toujours savoir dire non.

Jean-Pierre ROCHETTE



## Prix dans la grande distribution

Depuis le début de l'année 2013, la guerre des prix que se livrent les distributeurs est exacerbée par la mise en place de comparateurs de prix. Chaque enseigne essaie de prouver qu'elle propose les prix les plus bas en utilisant tous les moyens médiatiques à sa disposition. C'est la loi du genre, mais quelle visibilité pour le consommateur ? Notre Mouvement participe à l'informer en toute indépendance.

### L'enquête prix 2013

Pour la vingt-neuvième année consécutive l'UFC-Que Choisir a mené à bien son désormais traditionnel relevé de prix annuel.

Entre le 21 septembre et le 5 octobre 2013, l'UFC-Que Choisir, s'appuyant sur son réseau de bénévoles, a enquêté auprès de 3 048 établissements de la grande distribution du territoire métropolitain, des départements et territoires d'outremer (hors circuit hard discount et magasins bio).

Objectif : relever les prix de 78 produits représentatifs du panier de la ménagère. Composé à 65 % de marques nationales et à 35 % de marques de distributeur, ce panier contenait des produits de 6 grands rayons : épicerie, lait/fromage, fruits/légumes, viande/poisson, et non-alimentaire.

Au total, pas moins de 238 000 prix ont été relevés.

### Les résultats

#### Des économies chez Leclerc et dans l'ouest de la France

Le prix du panier en 2013 s'élève à 314 € tous magasins confondus. Cette moyenne cache de fortes variations entre les enseignes d'une part, et entre les régions d'autre part.

Leclerc reste l'enseigne la moins chère avec un panier moyen national à 295 €. Comme l'année passée, Monoprix reste la plus chère avec le même panier pour 362 €.

Côté disparités géographiques, Paris affiche sans surprise un indice de cherté de + 14,1 % par rapport à la moyenne (panier à 358 €). Et c'est dans l'ouest de la France et en Vendée en particulier que le consommateur bénéficie de l'indice de cherté à -3,1 % par rapport à la moyenne nationale, ramenant le prix du panier à 302 €.

#### Une inflation des prix modérée

Entre 2012 et 2013, l'augmentation des prix des produits composant le panier est restée limitée à + 0,2 % soit inférieure à l'inflation. Par contre, cette hausse modérée cache des disparités entre les familles de produits. Ainsi, les rayons épicerie, frais libre-service et le non-alimentaire sont à la baisse, alors que les rayons viande/poisson ainsi que les boissons subissent des hausses.

Magasins enquêtés	
au plan national	3 048
<i>dans le Rhône</i>	<i>56</i>
Prix du panier	
moyenne nationale	314 €
<i>dans le Rhône</i>	<i>324 €</i>

#### Vous êtes abonné à QUECHOISIR en ligne ?

Rendez-vous sur [www.quechoisir.org/app/drive/](http://www.quechoisir.org/app/drive/)



et retrouvez le magasin le moins cher PRES DE CHEZ VOUS.

### LES CARBURANTS comme produit d'appel ?

Calculer à partir de combien de kilomètres supplémentaires l'économie visée devient nulle peut se révéler instructif.

Soient deux magasins pratiquant exactement les mêmes prix en rayon, l'un affiche un litre de SP 95 à 1,45 € et l'autre à 1,40 €.

Mais ce dernier implique un trajet véhicule supplémentaire de 20 km aller-retour et le votre consomme 5l/100 km, soit 1l/20 km.

Si vous faites un plein de 50 litres, vous gagnez donc 2,50 € sur le carburant par rapport au magasin le plus proche, mais vous consommez 1 litre de plus. Gain total : 1,10 €. C'est dérisoire, sans tenir compte du temps passé en trajet supplémentaire, en contribution aux embouteillages et en pollution environnementale générée.

Extrait revue Que Choisir n°523 mars 2014

## Le prix du panier pour les magasins enquêtés dans le Rhône

Enseigne	Prix du panier	Commune	Adresse
E.Leclerc	290,00 €	Lyon	11 bis rue Sidoine Apollinaire
Géant Casino	294,00 €	Villefranche/Saône	ZAC du Garet
E.Leclerc	296,00 €	Chaponnay	ZA de la Vallée de l'Ozon
Intermarché	299,00 €	Chaponnay	261 quai Pierre Dupont
E.Leclerc	305,00 €	St Georges de Reneins	110 rue de L'Industrie
Intermarché	305,00 €	Villefranche/Saône	477 rue Jules Ferry
Intermarché	306,00 €	Belleville/Saône	Le Pré de la Cloche
Intermarché	306,00 €	Cours la Ville	1 boulevard Pierre de Coubertin
Carrefour	306,00 €	Givors	Centre Commercial de Givors
Intermarché	307,00 €	Corbas	ZAC des Épis d'Or
E.Leclerc	307,00 €	St Priest	18 rue Du Lyonnais
Carrefour	307,00 €	Vénissieux	136 boulevard Joliot Curie
Intermarché	309,00 €	Décines Charpieu	209 avenue Jean Jaurès
Intermarché	309,00 €	St Bonnet de Mure	131 route Nationale 6
Intermarché	311,00 €	Thizy	Route de Roanne
Intermarché	311,00 €	Chazay d'Azergues	Rue Marius Berliet
Auchan	312,00 €	St Genis Laval	Centre Commercial St-Genis 2
Intermarché	313,00 €	Meyzieu	80 rue Joseph Desbois
Intermarché	314,00 €	Amplepuis	Route De Roanne
Intermarché	314,00 €	Chassieu	28 route De Lyon
Carrefour	314,00 €	Francheville	Centre commercial Francheville
Carrefour	314,00 €	Lyon 2 ème	Centre commercial Confluence
Intermarché	314,00 €	Oullins	141 boulevard Emile Zola
Intermarché	314,00 €	Pontcharra/Turdine	La Croisette
Simply Market	315,00 €	Villefranche/Saône	420 rue Philippe Héron
Auchan	316,00 €	Dardilly	Centre commercial Portes de Lyon
Intermarché	317,00 €	Grigny	Centre Commercial du Jayon
Auchan	318,00 €	St Priest	ZAC du Champ du Pont
Carrefour	319,00 €	Ecully	Centre commercial Ecully Grand Ouest
Intermarché	319,00 €	Pierre Benite	210 rue des Martyrs de la Libération
Carrefour Market	320,00 €	Belleville/Saône	Avenue de Verdun
Intermarché	320,00 €	Craponne	26 avenue Edouard Millaud
Intermarché	320,00 €	Villeurbanne	95 rue Magenta
Super U	321,00 €	L'Arbresle	ZAC des Martinets
Carrefour	322,00 €	Vaulx en Velin	Centre commercial les Sept Chemins
Simply Market	324,00 €	Tassin la 1/2 Lune	Avenue du Général Brosset
Carrefour Market	326,00 €	Chassieu	44 route De Genas
Carrefour	326,00 €	Lyon 3ème	Centre commercial la Part Dieu
Carrefour Market	327,00 €	Anse	2 Place De L'Égalité
Casino	327,00 €	Vénissieux	Centre commercial Vénissieux
Auchan	329,00 €	Caluire et Cuire	ZI 10 chemin Petit
Super U	333,00 €	Vénissieux	38 rue du Moulin à Vent
Carrefour Market	336,00 €	Lyon 8ème	68 avenue des Frères Lumières
Super U	336,00 €	Lyon 3ème	14/18 rue Frédéric Mistral
Super U	342,00 €	Lyon 7ème	113 boulevard Yves Farge
Casino	345,00 €	Bron	296 route De Genas
U Express	346,00 €	Lyon 3ème	107 rue Boileau
U Express	351,00 €	Lyon 3ème	270-272 rue Vendôme
Casino	352,00 €	Lyon 7ème	126 cours Gambetta
U Express	352,00 €	Lyon 6ème	251 cours Lafayette
Monoprix	356,00 €	Lyon 2ème	27 rue de la République
U Express	358,00 €	Lyon 3ème	169-171 rue Vendôme
Monoprix	358,00 €	Villeurbanne	24/32 rue Jean Bourgey
Monoprix	370,00 €	Lyon 4ème	7 rue de Cuire
Monoprix	370,00 €	Lyon 3ème	Boulevard Vivier Merle

Données UFC-Que Choisir  
Observatoire de la Consommation janvier 2014

René BARRAUD

## Prix du gaz : une taxe de plus

La nouvelle formule tarifaire adoptée fin 2012 pour fixer l'évolution du tarif réglementé du gaz a permis de mettre fin à des années de fortes hausses en révisant le mode de calcul. Depuis son entrée en vigueur, le prix du gaz, qui évolue désormais chaque mois, est globalement en légère baisse.

Et cette tendance aurait dû se poursuivre en avril avec un tarif réglementé du gaz en baisse de 2,1 %, mais c'était sans compter l'entrée en vigueur d'une nouvelle taxe. Il s'agit de la contribution climat énergie (CCE), une sorte de taxe carbone remodelée, qui s'applique aux énergies en fonction de leurs émissions de CO<sub>2</sub>. Fixée à 1,41 € par mégawatt-heure\* consommé à compter du 1er avril, elle passera à 2,93 € en 2015 et 4,45 € en 2016.

Pour que la facture de gaz ne s'alourdisse pas, il faudrait donc que les prix restent durablement orientés à la baisse sur les marchés de gros. C'est loin d'être acquis. Réduire sa consommation reste donc la façon la plus sûre d'éviter une hausse de facture. C'est d'ailleurs l'objectif recherché par la taxation des rejets polluants.

\* soit 1 000 kWh.

Source : Que Choisir

## La résiliation des contrats à renouvellement automatique est facilitée

Jusqu'à présent, aucune forme précise n'était imposée pour informer le client des modalités de tacite reconduction des contrats et, dans la pratique, le respect de cette obligation était parfois détourné. La technique de Canal Plus, par exemple, était d'inscrire la possibilité de mettre fin à l'abonnement sur l'emballage plastique des courriers adressés aux clients, ou à noyer l'information dans le magazine avec le programme de télévision.

Désormais l'information écrite doit être délivrée par lettre nominative ou par courrier électronique dédiés. La date limite de résiliation devant, quant à elle, être mentionnée, en termes clairs et compréhensibles, dans un encadré apparent.

Source : Le Particulier

## Tests de grossesse : vente autorisée en grandes surfaces

Précédemment vendus exclusivement en pharmacie, les tests de grossesse et d'ovulation vont pouvoir être mis à la vente en grande distribution.

Leclerc en propose dans ses rayons au prix de 1 € alors qu'en pharmacie leur prix moyen s'établit à 7 €, et le test le plus connu, de la marque Clearblue, peut être vendu jusqu'à 12,50 €.

Les critiques des pharmaciens fondées sur l'argument du conseil ne tiennent pas longtemps sur ce type de produit : ces tests sont simples à utiliser, les notices sont claires et ils ne présentent aucun danger pour les femmes.

Il est vrai que sur Internet, sur les sites de pharmacies en ligne, on peut trouver des tests à 1,50 €, mais il faudra y ajouter les frais de livraison de 5 € minimum.

Les concurrents de Leclerc ont tous annoncé qu'ils allaient, eux aussi, vendre des tests de grossesse, sans préciser quels en seraient les prix. Pour sa part Leclerc devrait étoffer sa gamme et proposer dans les semaines à venir les marques connues du grand public.

Source: Que Choisir

## Le rire, c'est bon pour la santé ?

Des chercheurs britanniques ont cherché à l'évaluer comme s'il s'agissait d'un médicament :

- côté négatif, on lui impute des syncopes, troubles cardiaques, crises d'asthme, inhalations de corps étranger, sorties de hernies, fuites urinaires, ou décrochages de mâchoire.

- côté positif, le rire assouplit les artères, améliore les capacités respiratoires chez les personnes atteintes de

bronchite chronique, augmente les dépenses énergétiques (40 kcal pour 15 minutes), modère la hausse de la glycémie après un repas.

Si l'effet des clowns sur des enfants ayant subi une petite opération n'est pas probant, le rire augmenterait sérieusement la possibilité de grossesse après une fécondation « in vitro » !

Source : Que Choisir Santé

## Photovoltaïque : les sociétés de crédit aussi sur la sellette

Les plaintes de particuliers convaincus de passer commande, par des commerciaux peu compétents techniquement, sont de plus en plus nombreuses.

Ces mêmes commerciaux proposent aussi des crédits, par délégation de sociétés filiales des grandes banques, qui ne sont pas très regardantes sur le sérieux des méthodes employées. D'où de nombreux litiges qui portent sur des engagements souvent lourds : 10 000 à 30 000 €.

Ces organismes financiers, qui rémunèrent les vendeurs comme apporteurs d'affaires, sont de plus en plus souvent mis en cause dans des actions en justice.

Source : Que Choisir

## Fuite d'eau : le plafonnement à la rescousse des usagers

Les usagers sont protégés en cas de fuite d'eau sur une canalisation d'eau potable située après compteur.

Le service de l'eau est en effet tenu d'informer l'abonné dans les plus brefs délais en cas d'augmentation anormale de la consommation d'eau. A partir de ce moment, le client dispose d'un mois pour faire intervenir un plombier et présenter l'attestation de réparation. Quel que soit le montant de la consommation d'eau due à la fuite, la facture est alors plafonnée au double de la consommation habituelle.

À noter cependant que cette disposition concerne exclusivement les fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur, en aucun cas les fuites dues à la chasse d'eau, au lave-linge, au chauffe-eau ou à tout autre équipement domestique.

Source : Que Choisir

## Cigarette électronique : officiellement "produit du tabac"

Le Parlement européen vient de se prononcer en faveur de la nouvelle directive tabac. Le texte fait passer la cigarette électronique sous le statut de « produit du tabac », sauf dans les pays où il sera décidé qu'il s'agit d'un médicament. Quoi qu'il en soit, la cigarette électronique va changer de statut en France, où elle était jusque-là juridiquement considérée comme un produit de consommation courante.

En particulier, les contraintes qui s'appliquent à sa commercialisation vont changer. Les fabricants seront tenus de respecter de nouvelles règles, plus précises. Les flacons de liquides et les cigarettes elles-mêmes devront être équipés de systèmes de sécurité inviolables pour que les enfants ne puissent pas les ouvrir. Plus discutable, les fioles de produits seront limitées à 10 ml, et la cartouche de la cigarette ne pourra contenir plus de 2 ml. Enfin, le taux de nicotine dans les liquides ne dépassera pas 20 mg/ml, mais c'est déjà la norme en vigueur en France. Comme pour le tabac, toute publicité sera interdite.

Il semble que l'e-cigarette contribue à la baisse de consommation du tabac. Des chiffres récents de l'Observatoire français des drogues et toxicomanies (OFDT) montrent un recul inédit des volumes de tabac vendus en 2013, précisément l'année du boom de l'e-cigarette. Les ventes de patches et médicaments d'aide au sevrage ont aussi diminué, tout comme le nombre de fumeurs. L'OFDT note qu'entre 8 et 9 millions de personnes ont essayé l'e-cigarette et que 1 à 2 millions l'utilisent quotidiennement.

Source : Que Choisir



## Monsieur Antony R de Limonest nous écrit

« Suite à l'achat de billets d'avions, j'ai pu constater que le prix des billets fluctuait selon les disponibilités.

En effet, lors du premier accès au site internet Carrefour Voyages, les billets étaient au prix unitaire de 849 €. Après vérification et au moment du paiement quelques heures après, le billet était à 979 € ! Lors d'une visite de vérification le lendemain matin les billets étaient de nouveau à 849 €. Y a-t-il un recours face à ces méthodes (honteuses) ? »

### Notre réponse :

Vous n'avez aucun recours contre ces nouvelles pratiques de marketing qui ont pour noms, "Yield management" et "IP tracking".

La première part du principe que "plus un avion se remplit et plus le prix du billet augmente" La seconde est plus subtile : le site de voyage garde en mémoire votre première connexion.

Si vous vous reconnectez au même site pour le même billet d'avion avec le même PC, certains sites noteront votre intérêt pour ce vol et vous proposeront un billet mais avec prix supérieur de quelques euros. Cette augmentation induit dans l'esprit du consommateur que le nombre de places disponibles pour le vol diminue, provoquant ainsi l'accélération de l'acte d'achat.

Ce principe se vérifie, en particulier si vous utilisez ultérieurement un

autre PC pour vous connecter au site Internet de voyages.  
Autre PC = autre consommateur = autre prix.

## Madame Julia V de Lozanne laisse ce message sur notre Site Que Choisir

« Je me suis inscrite sur le site de vente aux enchères à la seconde « Startobid.com ». J'ai voulu arrêter une enchère que j'avais lancée en mode automatique et on m'a répondu que ce n'était pas possible. Rien n'est précisé dans les conditions générales d'utilisation du site. Est-il légal que le site refuse ma demande ? »

### Notre réponse :

Attention, les sites de vente aux enchères « à la seconde » sont bien connus pour le flou de leurs conditions générales d'utilisation dont certaines les apparentent plus à un système de loterie qu'à un site web marchand (qualificatif dont ils se réclament pourtant). Pour l'instant, seuls les tribunaux peuvent arbitrer ou non en votre faveur-ce qui suppose que vous engagiez une action en justice. Sachez également qu'une enquête a été ouverte sur ce type de site par la Direction générale de la consommation de la concurrence et de la répression des fraudes, laquelle se prononcera sur le caractère abusif ou mensonger de certaines clauses de leurs contrats. N'hésitez donc pas à porter votre dossier à la connaissance de la Direction départementale de la protection des populations du Rhône, rue Garibaldi à Lyon.

## NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

❑ Après 5 ans d'usage et 120 000 km, Monsieur Alain G. de Lyon 3ème subit une panne de servo-direction sur son véhicule Nissan Murano ; la voiture est hors garantie, mais ce mécanisme doit normalement être plus durable, et le constructeur propose spontanément une participation aux frais de réparation de 400 € sur un montant total de 2 300 € ; ce montant est jugé insuffisant par notre adhérent, qui pourtant ne parvient pas à obtenir une meilleure prise en charge malgré un entretien régulier et conforme du véhicule.

**Suite à l'intervention de l'association au titre de la garantie des vices cachés, Nissan a pris en charge 50 % des frais de réparation, ce qui a satisfait notre adhérent.**

❑ Mme Ghismonde M. de Saint-Genis-Les-Ollières a commandé des meubles de cuisine chez Darty, versant un acompte de 954 € ; deux jours plus tard, le métreur vient à son domicile pour prendre les côtes d'installation, mais il constate que le plafond est trop bas pour fixer le système d'accrochage des éléments. Le commercial propose alors à notre adhérente une autre série de meubles, mais ceux-ci ne lui conviennent pas et elle demande l'annulation de sa commande. Darty lui répond par une proposition d'avoir mais refuse le remboursement de l'acompte.

**Suite à l'intervention de l'association, la commande a été annulée et l'acompte remboursé à notre adhérente.**

❑ À l'occasion de son déménagement, Madame Marceline R. de Sainte-Foy-lès-Lyon déplore que le pied d'une table a été cassé. Pensant tout d'abord que ce serait simple à réparer, elle n'émet pas de réserves en signant la lettre de voiture. Mais après avoir fait faire des devis, elle se rend compte que la réparation est coûteuse et demande indemnisation au déménageur par courrier recommandé avec accusé de réception dans le délai prévu au contrat. Mais elle n'obtient pas de réponse.

**Suite à l'intervention de l'association, le déménageur a transmis le dossier à son assurance, et notre adhérente a été dédommagée**

❑ Suite à des circonstances ayant empêché le relevé d'index de son compteur de gaz pendant 3 ans, Mme Amandine C. de Francheville reçoit une facture de régularisation de 3 986 €. Ce montant facturé est légitime, mais il se trouve que Mme C., équipée d'un chauffage à gaz, a choisi au départ le mauvais tarif, B0 au lieu de B1, ce qui la pénalise pour la facturation.

**Bien que le choix du tarif soit de la responsabilité du client, l'association intervient pour demander à GDF-Suez un geste commercial, et obtient une réduction de 1 500 € au bénéfice de notre adhérente..**

❑ M. Pierre J. de Lyon 2ème reçoit subitement de sa régie un rappel de charges locatives sur 3 ans sans aucune précision. Malgré ses demandes répétées, il ne parvient pas à obtenir les justificatifs de ce rappel.

**Suite à l'intervention de l'association la régie a fourni à notre adhérent le détail et les justificatifs des régularisations de ces charges.**

❑ M. David J. de Lyon 3ème a commandé pour 439 € un ordinateur en pièces détachées à assembler par ses soins. Certains des composants reçus sont défectueux ; malgré 3 échanges il reste des pièces en panne, et le fournisseur ne veut plus les changer, la situation reste bloquée.

**Suite à l'intervention de l'association, la vente a été annulée et son montant remboursé intégralement à notre adhérent.**

## PCA : Pour Consommer Autrement

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

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

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

Réalisation : Imprimerie Paul Rey - 14 rue Godetroy - 69006 Lyon

Tirage : 2 300 exemplaires - Dépôt légal : Juin 2014 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

# PCA

1, rue Sébastien Gryphe  
69007 LYON

## Pour Consommer Autrement

### UFC - Que Choisir du Rhône

CS 47055  
69341 LYON CEDEX 07

N° 140 - Juin 2014  
Prix du numéro : 1,50 €

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



## UFC - Que Choisir du Rhône

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

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

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

### LYON

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

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

### VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

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

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

## UFC - Que Choisir du Rhône

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

### BULLETIN D'ADHÉSION et/ou D'ABONNEMENT À PCA

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

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

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

..... Code Postal : .....

Ville : ..... Téléphone : .....

Date : ..... Signature :

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

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

A renvoyer avec votre règlement à :

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

