

**PCA**

**Pour Consommer Autrement**

ISSN 0291-798X

N° 146 - DÉCEMBRE 2015 - PRIX : 1,50 €

**UFC QUE CHOISIR**



## sommaire

### VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président..... 2

### ÉNERGIE

GAZPAR : le compteur communicant gaz..... 3

À VOS AGENDAS! ..... 3

### AUTOMOBILE

Volkswagen... Pris la main dans le sac..... 4

Les abus et arnaques de la réparation automobile... 5

### LOGEMENT

Bail locatif. Après la loi, le décret d'application..... 6

Mobilier obligatoire pour louer un logement meublé..... 8

### CONSUMMATION

Publicité trompeuse : méfiance, vigilance..... 9

Rétractation ou pas rétractation ?..... 10

COURRIERS DE CONSOMMATEURS..... 11

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... 11

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 Lyon cedex 07

Tél. : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

## Le mot du Président

### 40<sup>ème</sup> anniversaire de l'association



“ Votre association, l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône, a vu le jour le vendredi 14 novembre 1975 sous le nom d'Union locale des consommateurs de Lyon et de sa région.

Nos archives ne nous permettent pas de savoir combien de personnes

ont participé à cette assemblée constituante ; nous savons cependant qu'elle s'est tenue dans des locaux situés rue des Marronniers à Lyon, rue célèbre s'il en est pour ses nombreux bouchons.

Le premier président de l'association a été Pierre Blath, figure bien connue de certains cercles lyonnais de l'époque mais, je dois le dire, avec un certain regret, plus en tant que membre éminent durant 65 ans de la société des amis de Lyon et de Guignol, institution lyonnaise s'il en est, qu'en tant que président, au demeurant éphémère puisqu'il en a démissionné en janvier 1977, de notre association.

L'association est forte aujourd'hui de près de 5 300 adhérents et est affiliée à la puissante fédération UFC-Que Choisir, éditrice notamment des revues Que Choisir ; elle bénéficie de la notoriété de celle-ci. Il y avait près de 1 000 adhérents de plus en 2009, année où l'association a connu le plus grand nombre de membres.

Elle s'inscrit toujours aujourd'hui dans la ligne tracée dès 1975 de défense opiniâtre des consommateurs locaux. Elle les renseigne sur leurs droits (300 lettres, 1 700 courriels, 4 000 visites et 12 000 appels téléphoniques par an), assiste et défend ses adhérents dans le traitement amiable de leurs litiges de consommation (1 500 par an), procède à des enquêtes sur le terrain (relevés de prix et qualités de service) et participe à nombre de commissions réglementaires, départementales et métropolitaines.

Elle dispose de bureaux à Lyon, d'une antenne à Villefranche-sur-Saône et tient depuis quelques mois une permanence à Tarare. Elle édite une revue trimestrielle sur abonnement, Pour Consommer Autrement (PCA), dont vous lisez actuellement un numéro, et une lettre mensuelle d'information électronique destinée à ses adhérents.

Ses collaborateurs sont actuellement constitués d'une juriste stagiaire, d'une salariée et de près de 70 bénévoles.

C'est l'une des plus importantes, si ce n'est la plus importante association de consommateurs du Rhône et de la métropole de Lyon non adossée à des mouvements familiaux ou syndicaux.

Elle vient de publier son histoire sous la forme d'un numéro hors série du PCA non vendu par abonnement. Cet ouvrage, écrit par Jacques Reynaud, trésorier de l'association et historien amateur à ses heures, et préfacé par Alain Bazot, président de l'UFC-Que Choisir, livre le souvenir de 40 années de combat au service des consommateurs.

Il convient de rendre hommage à tous ceux qui ont contribué depuis 40 ans à la vie de l'association. Bien évidemment ses salariés et ses stagiaires, plus d'une centaine environ au total depuis la création de l'association, dont la compétence, la conscience professionnelle, la jeunesse et la vivacité ont contribué fortement aux missions de l'association. Mais surtout ses bénévoles, vraisemblablement au nombre de 300 à 350 depuis 1975, qui ont constitué au fil du temps et représentent encore aujourd'hui la force vive de l'association ; leur engagement, leur disponibilité, leur militantisme et leur volonté de porter assistance ou conseil à nos concitoyens, de communiquer, d'enquêter, et plus globalement de faire avancer la cause consumériste, forcent à juste titre l'admiration de tous.

Je souhaite à l'association de poursuivre encore longtemps et efficacement sa mission de défense des consommateurs. Il lui faudra cependant s'adapter aux nouvelles pratiques consuméristes engendrées par la révolution numérique qui nous envahit ; je ne doute pas qu'elle saura saisir cette opportunité ■ ”

*Michel Boutard  
14 novembre 2015*

Pour fêter ses 40 ans, notre association édite un numéro Hors Série du PCA :

« Histoire de l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole et Rhône »

- 110 pages
- Format pratique : 16 x 24 cm
- 12 €



À se procurer à notre accueil : 1 rue Sébastien Gryphe 69007 Lyon ou par correspondance (+ 2 € de frais de port)

## GAZPAR : le compteur communicant gaz au service du client et de la collectivité



Depuis plusieurs années, GrDF travaille à la mise en oeuvre du projet « compteur communicant gaz », qui vise à remplacer les compteurs à relevé semestriel des 11 millions d'usagers par des compteurs communicants Gazpar, au bénéfice des consommateurs et de la collectivité.

### Quel calendrier ?

Ces avantages seront accessibles aux clients à partir de 2017, après une année pilote qui aura lieu en 2016 et qui consistera en la pose des 150 000 premiers compteurs Gazpar au sein de 24 communes pionnières localisées dans quatre régions : Normandie (Le Havre), Bretagne (Communes du Pays de Saint-Brieuc), Ile-de-France (Nanterre, Puteaux et Rueil-Malmaison) et Rhône-Alpes (Lyon 4ème et 9ème, Caluire-et-Cuire) ■

### Pourquoi un compteur communicant gaz ?

Le déploiement des compteurs Gazpar permet la mise en place du relevé automatique à distance des données de consommation des clients.

Ce nouveau mode de relevé va dans le sens d'une plus grande maîtrise des consommations. Les données quotidiennes, dont les clients seront propriétaires, seront mises à disposition de ces derniers, via un espace personnalisé et sécurisé sur le site [grdf.fr](http://grdf.fr). Les consommations mensuelles des clients seront directement transmises à leur fournisseur de gaz.

Cette meilleure connaissance par les clients de leur consommation énergétique leur donnera la possibilité d'entreprendre des actions en vue de réaliser des économies d'énergie. Elle permettra également aux collectivités locales de mieux cibler leurs politiques énergétiques, toujours dans l'optique d'une maîtrise de la demande d'énergie (MDE) optimisée.

À partir de 2017, pour les clients concernés :

- Plus de clarté :  
La consommation quotidienne de gaz naturel à portée de clic sur [grdf.fr](http://grdf.fr)
- Un relevé plus précis :  
Les consommations mensuelles sont transmises au fournisseur de gaz du client
- Moins de dérangement :  
Fini les relevés manuels

*Sophie Gillot*

## À vos agendas !

La prochaine assemblée générale de notre association aura lieu :

**le vendredi 15 avril 2016**

Espace Jean Couty  
56 rue du sergent Michel Berthet  
69009 Lyon

Vous recevrez ultérieurement une invitation officielle avec l'ordre du jour détaillé.

Nous vous attendons nombreux !



## Volkswagen... Pris la main dans le sac

Le 18 septembre, l'agence américaine de protection de l'environnement (EPA) reproche officiellement à Volkswagen d'avoir équipé, entre 2009 et 2015, ses véhicules d'un logiciel permettant de contourner les tests d'émission de certains polluants atmosphériques. Concrètement, ce logiciel « bride » l'équipement antipollution de la voiture dans la vie de tous les jours mais est capable d'activer le système à 100 % quand il repère les conditions d'un test (capot ouvert, immobilisation des roues...). Résultat : une fois homologué, le véhicule peut rouler en dégageant par exemple un taux d'oxyde d'azote (Nox) presque 40 fois supérieur à la norme américaine.

Volkswagen a avoué que ce logiciel avait été installé sur 11 millions de moteurs diesel dans le monde (dont 950.000 en France), sur les véhicules de ses marques Volkswagen, Audi, Seat et Skoda.

Volkswagen a reconnu sa faute, mais un peu tard. Car le groupe savait depuis 2014 qu'un problème avait été détecté sur les émissions polluantes de ses moteurs diesel, qui, en conditions réelles, ne correspondaient pas aux valeurs constatées en laboratoire. Le constructeur a d'abord parlé de « divers problèmes techniques », puis a consenti à rappeler les véhicules diesel produits aux États-Unis entre 2009 et 2014.

Sauf que le groupe n'a pas changé les conditions de production de ses moteurs. Les autorités américaines ont alors menacé de retirer leur certification à ses modèles diesel 2016.

### Engagements du constructeur

Après avoir assuré qu'il prendrait en charge tous les frais, le constructeur a soumis son plan aux autorités allemandes (pays le plus touché avec 2,8 millions de voitures), ce qui donnera une idée des conditions de rappel dans les autres pays. Si ce plan doit encore être validé, il semble que les réparations varieront selon les modèles : pour les moteurs 1,2 et 2 litres, une simple mise à jour du logiciel pourrait suffire, alors que, sur les moteurs 1,6 litres, il faudra certainement changer des pièces — qui mettront plusieurs mois avant d'être livrées par les équipementiers. Pour Matthias Müller, directeur général du groupe « *si tout se passe comme prévu, nous pourrions commencer les rappels en janvier [...]. Toutes les voitures seront arrangées d'ici à la fin de 2016.* »

Il assure aussi qu'il assumera « l'entière responsabilité et les coûts liés aux dispositions et mesures nécessaires » pour remettre les véhicules aux normes. Mais sans donner plus de précision pour le moment sur les conditions de l'opération, se contentant de parler de « mesures techniques » permettant d'enlever le logiciel.

« *Tout ce qui n'est pas nécessaire et urgent sera abandonné ou reporté* », telles sont les paroles de Matthias Müller, cité précédemment.

### Position de l'Union Européenne

L'affaire a aussi mis en lumière les liens étroits entre l'industrie automobile et le pouvoir politique en Europe, et en par-

ticulier en Allemagne, où VW faisait figure de symbole de la qualité « made in Germany ». Angela Merkel et de nombreux dirigeants allemands ont des liens plus ou moins directs avec l'industrie automobile, et la chancelière était même intervenue à Bruxelles en 2013 pour s'opposer à un projet de normes sur les émissions de CO2 des véhicules.

À partir de 2017, les nouveaux modèles de voiture qui ne réussiront pas avec succès les tests d'émissions d'oxyde d'azote (NOx) en conduite réelle ne pourront pas être mis sur le marché. Mais le diable est dans les détails. Les États européens ont en effet décidé de relever le seuil d'émission que les fabricants ne devront pas dépasser par rapport au texte proposé par la Commission européenne. D'ici à septembre 2017, la marge de tolérance sera de 110 % au-dessus du seuil utilisé en laboratoire, puis de 50 % d'ici à janvier 2020. La Commission avait proposé un seuil plus strict de 20 %, jugé bien plus ambitieux.

### Conséquences pour le propriétaire d'une Volkswagen

Grâce au numéro de châssis, il peut vérifier si sa voiture est concernée sur le site :

> <https://informations.volkswagengroup.fr>

Il est prévenu si le logiciel est installé sur son véhicule et s'il doit le ramener au garage. Mais des questions restent encore en suspens : les nouveaux véhicules obtiendront-ils la certification des différentes autorités nationales ? Les propriétaires s'inquiètent de la valeur de leur voiture et craignent de se retrouver avec un véhicule invendable, et peut-être interdit à la circulation.

En revanche, l'argument environnemental sur l'oxyde d'azote n'a pas été valorisé en Europe et en France, les performances de NOx ne figurant d'ailleurs pas sur les brochures techniques. Aucune allégation spécifique n'a été faite aux consommateurs, quel que soit le constructeur. Du coup, les consommateurs ne peuvent réclamer — sur le fondement du préjudice moral ou encore sur la perte de chance — un quelconque préjudice, dans la mesure où aucune information sur les performances NOx ne leur a été délivrée. Quand bien même une telle allégation aurait existé, et aurait été faussée par le logiciel utilisé par Volkswagen, l'action de groupe ne permettrait pas à l'UFC-Que Choisir d'exiger une quelconque indemnisation des consommateurs concernés en raison de la difficulté de chiffrer un préjudice économique, seul préjudice réparable par l'action de groupe en France.

L'affaire Volkswagen a remis sur le devant de la scène la question de la valeur des tests d'homologation des véhicules, menés en Europe dans des conditions éloignées de la réalité et par des agences nationales financées par les constructeurs automobiles eux-mêmes. Depuis des années, ceux-ci ont appris à « optimiser » les résultats obtenus en laboratoire (surgonflage des pneus,

lubrifiants particuliers...). Ce n'est pas illégal, à défaut d'être très éthique. Industriels et gouvernements européens doivent, dans les mois qui viennent, discuter de la mise en place de tests plus réalistes et savent qu'ils seront attendus au tournant.

Une étude de Transport & Environnement (T&E) montre qu'en moyenne il existe un écart de 40 % entre les résultats officiels de tests d'émissions de CO2 et la réalité en 2015 en Europe, contre à peine 8% en 2001 ■ *Alain Badel*

## Les abus et arnaques de la réparation automobile



En pleine affaire des moteurs truqués de Volkswagen, les pratiques commerciales des réparateurs automobiles sont à nouveau pointées du doigt en France. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a publié les résultats d'une enquête sur le respect des règles de protection du consommateur dans le secteur de la réparation et de l'entretien automobile. Verdict : le taux d'infraction reste « élevé », 38,85 % pour 803 établissements visités, ce qui « justifie une surveillance régulière du secteur par les agents de la DGCCRF ».

L'entretien représente 27 % du budget auto des Français, selon les dernières données de l'Insee (Institut national de la statistique et des études économiques). Faire réparer sa voiture coûte de plus en plus cher. Depuis 2007, la part du budget automobile dévolue à cette tâche a progressé de 3 % par an. Les automobilistes ont déboursé 33 milliards d'euros dans les garages en 2013. Au total, cette année-là, ils ont consacré 124 milliards d'euros soit 4 300 euros par ménage à leur voiture.

« Le coût des prestations pouvant atteindre des niveaux élevés compte tenu de la complexité et de la technicité des interventions, la qualité de l'information préalable est donc déterminante pour le consommateur », souligne en préambule l'administration. Or le compte n'y est pas du tout selon les enquêteurs. Ces derniers ont constaté que les clients n'ont aucune idée de la facture qu'ils vont devoir payer. L'affichage tarifaire serait en effet « *obsolète, incomplet voire inexistant* » dans les établissements. Par exemple, les prix « sont affichés HT et non TTC, le taux de TVA n'est pas actualisé ». Certaines informations manquent souvent, comme le mode de calcul utilisé

par le réparateur, le détail des types de réparations ou le taux de main d'œuvre. Enfin, les prix de certains accessoires et les conditions de vente encadrant les prestations sont tout simplement absents.

Les enquêteurs de la DGCCRF annoncent en effet avoir décelé une cinquantaine de pratiques commerciales trompeuses portant sur le contenu des forfaits proposés, le non-respect des barèmes de temps, le non-respect des taux horaires affichés, la facturation systématique d'un essai routier et ce, même lorsque la prestation ne le nécessite pas (prenant pour exemple une simple vidange d'huile...). Voire... carrément une tromperie sur la prestation de service, certains travaux ayant été facturés à l'enquêteur sans pour autant qu'ils aient été réalisés sur le véhicule !

La DGCCRF déclare dans ce même communiqué que « *d'un point de vue général, les concessionnaires semblent être mieux formés au respect de la réglementation du secteur que les petits garages indépendants* ». Si la proportion d'avertissements, injonctions et autres procès-verbaux entre représentants de marque et indépendants n'est pas précisée par la DGCCRF, écrire noir sur blanc que la fraude est plus fréquente chez les « Mécaniciens Réparateurs Automobiles » porte un sacré coup à la filière indépendante.

Dans une récente note, elle conseillait d'ailleurs au consommateur, avant toute réparation, de « contacter plusieurs garagistes afin de comparer les prix, ceux-ci étant libres » ■

*Alain Badel*

## Bail locatif. Après la loi, le décret d'application

Prévu par la loi ALUR du 24 mars 2014, le contenu du contrat type de location a été précisé par le décret ministériel du 29 mai 2015.

En conséquence, depuis le 1er août dernier, les baux conclus dans le parc locatif privé, au titre d'une résidence principale, pour des locations vides ou meublées, doivent se conformer à un nouveau contrat type.

Ces nouveaux contrats reprennent les dispositions de la loi du 6 juillet 1989, elle-même amendée par la loi ALUR.

Ils sont plus précis, plus détaillés, et intègrent dorénavant une notion d'encadrement des loyers dans un certain nombre de cas. Ils traduisent un rééquilibrage des rapports entre bailleurs et locataires.

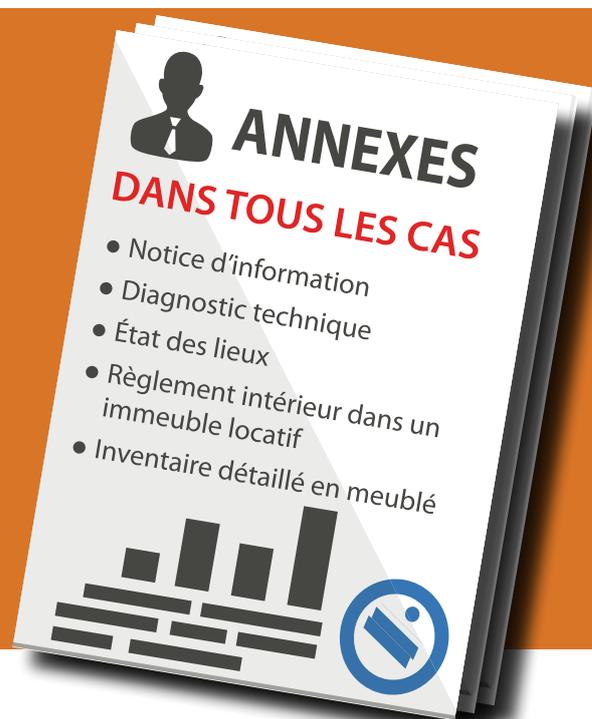
### Contenu du contrat type

Que cela concerne un logement vide ou meublé, le locataire doit se voir remettre les conditions particulières du contrat locatif ainsi que des annexes qui en font partie intégrante.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES

#### 9 rubriques obligatoires :

- Désignation des parties
- Objet du contrat
- Date de prise d'effet et durée du contrat
- Conditions financières
- Travaux récents ou à réaliser
- Garanties
- Clauses résolutoires et de solidarité
- Honoraires de location
- Conditions particulières spécifiques



## Évolutions et remarques portant sur les conditions particulières

### Désignation des parties

Pas de changement notable, si ce n'est que les parties sont invitées à mentionner une adresse de courrier électronique. L'adresse du bailleur reste obligatoire même s'il est représenté par un professionnel. Le numéro de la carte professionnelle de celui-ci doit figurer, ainsi que l'adresse du gérant.

### Objet du contrat

On retrouvera dans cette rubrique la typologie de la location (*vide ou meublée*), la destination des locaux (*habitation ou local professionnel*) ainsi que des caractéristiques liées à la description du logement (*surface, nombre de pièces habitables*).

Il doit maintenant mentionner la période de construction du bâtiment, s'il est partie d'un immeuble collectif (*auquel cas le*

*bail doit détailler les équipements de l'immeuble à usage privatif utilisables par le locataire*). Le mode de chauffage (*individuel ou collectif*), la source d'énergie utilisée sont détaillés dans cette rubrique, ainsi que les modalités de réception de la télévision et/ou d'Internet.

### Date de prise d'effet et durée du contrat

Le modèle type doit rappeler les durées minimales du bail, lesquelles varient en fonction de la qualité du bailleur et/ou du caractère vide ou meublé du logement.

### Conditions financières

On retrouve obligatoirement et principalement sous cette rubrique les clauses relatives au montant du loyer, aux charges récupérables, aux modalités de paiement.

## Loyer

C'est la clause la plus impactée par la loi ALUR. La détermination de son montant en cas de relocation *tient compte dorénavant de la localisation du bien loué.*

*En effet, pour les logements situés en zone tendue (cf. liste des 28 agglomérations fixées par le décret 2013-392 du 10 mai 2013), le loyer hors charges des habitations principales est alors encadré à la relocation.*

*Ainsi, lorsqu'un locataire reprend un logement occupé précédemment, son loyer ne peut excéder celui de son prédécesseur dont le montant doit être mentionné sur le bail.*

*Comme toute règle, celle-ci prévoit des « assouplissements ». Deux cas de hausses exceptionnelles de loyer à la relocation sont prévus :*

- *le bailleur apporte la preuve que des travaux d'amélioration ont été apportés sur le logement entre les 2 contrats locatifs.*

*L'augmentation des loyers est alors possible mais plafonnée sur 12 mois à 15% du coût réel des travaux TTC.*

- *le bailleur apporte la preuve que le loyer du précédent locataire était manifestement sous évalué. Dans cette hypothèse, l'augmentation du loyer en relocation ne peut excéder la moitié de la différence entre le loyer de référence du voisinage\* et le dernier loyer appliqué au précédent locataire.*

*À noter que la notion de loyer de référence suppose qu'il existe dans la zone concernée un observatoire des loyers à même de le fixer.*

*Dans les zones non tendues, le loyer reste libre et le bail n'a pas à mentionner le loyer payé par le locataire précédent.*

*Quelle que soit la localisation, le bail mentionne le loyer initial ainsi que les modalités de révision du loyer (modes de calcul, périodicité).*

## Charges récupérables

*Comme précédemment, le bail prévoit leurs modalités de recouvrement et indique le montant des provisions sur charges.*

*Toutefois, en location meublée, les parties peuvent convenir d'un forfait, versé simultanément au loyer.*

## Mode de paiement des loyers

*Comme précédemment, le bail détermine la périodicité et la date du paiement.*

## Travaux

Cette rubrique vient opportunément préciser des situations de travaux réalisés ou à venir. Au nombre de trois, elles ont un impact sur la fixation du loyer initial ou son évolution en cours de bail.

Cas 1 : des travaux d'amélioration ou de mise en conformité ont été effectués depuis la conclusion du bail précédent. Le bailleur pourra s'en prévaloir pour échapper à l'impossibilité

d'augmenter les loyers entre deux locataires successifs dans les zones tendues.

Cas 2 : des travaux d'amélioration sont programmés en cours de bail par le propriétaire. Le bail indiquera leur nature, leurs modalités d'exécution, le délai d'exécution et le montant de la majoration du loyer qui en découlera.

Cas 3 : des travaux peuvent être engagés par le locataire en accord avec le propriétaire. Le bail indiquera la diminution de loyer qui en découlera, sa durée ainsi que les modalités de dédommagement en cas de départ anticipé du locataire.

## Garanties

Comme précédemment et dans la mesure où un dépôt de garantie est exigé, son montant est mentionné (limité à un mois de loyer hors charges en location vide et à deux mois en location meublée).

## Clauses résolutoires et de solidarité

Comme précédemment, le bail doit préciser les causes de résiliation de plein droit.

En cas de colocation, il précise une éventuelle clause de solidarité entre les locataires ou d'indivisibilité de leurs obligations.

## Honoraires de location

Lorsque le bail est conclu avec le concours d'une personne mandatée et rémunérée à cette fin, le bail reproduit les dispositions légales afférentes ainsi que le montant maximum des frais qui peuvent être mis à la charge du locataire (loi du 6 juillet 1989 ; article 5, 1, alinéa 4).

## Autres conditions particulières

Cette rubrique est laissée libre : les parties peuvent prévoir dans le contrat des clauses particulières dans la mesure où celles-ci sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

## Les annexes

Listées dans le bail, elles sont jointes à celui-ci et présentent un caractère obligatoire ou facultatif selon le cas (cf. loi du 6 juillet 1989).

Parmi les documents joints dans tous les cas, on retrouvera comme précédemment, le dossier de diagnostic technique (art. 3-3), l'état des lieux (art. 3-2), le règlement intérieur et les documents de la copropriété si la location est dans un immeuble collectif (art.3).

En location meublée, un inventaire et un état détaillé du mobilier sont annexés (art. 25-5)

La grande nouveauté est l'annexion obligatoire d'une notice d'information relative aux droits et obligations du bailleur et du locataire (art.3).

Ce document, distinct des conditions particulières du bail, regroupe et détaille un ensemble de règles dont certaines, bien qu'existantes dans les contrats précédents, étaient « noyées » dans les conditions particulières.

Elle indique également les voies de conciliation et les recours possibles pour régler les litiges.

L'objectif de ce document, véritable référentiel commun aux deux parties, est de clarifier et de pacifier les rapports locatifs.

Le cas échéant, d'autres documents peuvent être annexés au contrat. Citons pour mémoire l'autorisation préalable de mise en location dans les zones d'habitat dégradé (art.92 loi ALUR du 24 mars 2014), ou, en cas de renouvellement de bail et de nouveau loyer, les références aux loyers constatés dans le voisinage pour des logements identiques (loi du 6 juillet 1989, art.17-2).

## Remarques et conseils

Cet article est un résumé succinct du décret relatif aux nouveaux modèles de contrats locatifs tels que définis au premier paragraphe.

Nos conseillers restent à votre disposition pour répondre aux questions que vous êtes amené à vous poser en qualité de locataire (le bail que je viens de signer est-il conforme ?) ou de propriétaire (je veux louer un bien sans passer par une agence : comment rédiger un bail locatif dans le respect des nouvelles normes ?).

## Appels témoignages

Vous venez de signer un bail locatif et celui-ci ne respecte manifestement pas les nouvelles règles ? Faites nous le savoir.

## Pour en savoir plus

Analyse du décret par l'ANIL (agence nationale d'information sur le logement) sur <http://www.anil.org>

Référence

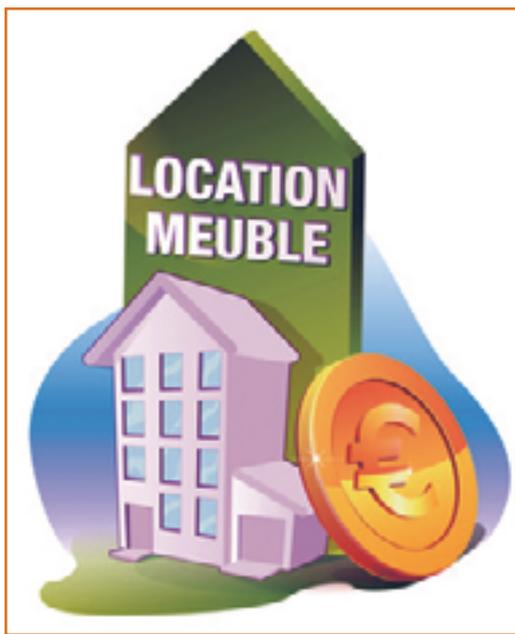
Décret n° 2015-587 du 29 mai 2015 — contenu du contrat type ■

*René Barraud*

**Ne sont pas impactées par ces nouveaux contrats type :**

- Les locations du parc social.
- Les colocations à baux multiples.
- Les locations au titre de résidence secondaire.

## Mobilier obligatoire pour louer un logement meublé



Selon la loi, un logement meublé est un logement décent équipé d'un mobilier en nombre et en qualité suffisants pour permettre au locataire d'y dormir, manger et vivre convenablement au regard des exigences de la vie courante.

Un décret, s'appliquant aux nouveaux baux et entrant en vigueur le 1er septembre 2015, précise que chaque pièce d'un logement meublé, loué à titre de résidence principale, doit être équipée d'éléments de mobilier conformes à sa destination et fournit une liste des éléments de mobilier obligatoire pour un tel logement.

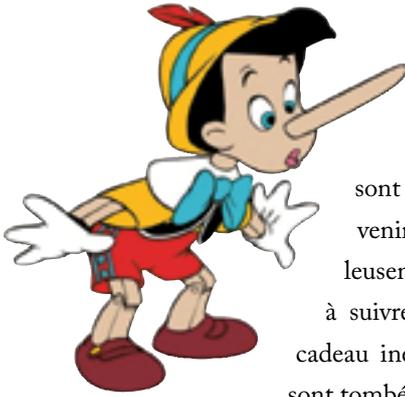
Ces éléments sont les suivants : dispositif d'occultation des fenêtres dans les pièces destinées à être utilisées comme chambre à coucher ; étagères de rangement ; four ou four à micro-ondes ; literie comprenant couette ou couverture ; luminaires ; matériel d'entretien ménager adapté aux caractéristiques du logement ; plaques de cuisson ; réfrigérateur et congélateur ou, au minimum, un réfrigérateur doté d'un compartiment permettant de disposer d'une température inférieure ou égale à - 6 °C ; table et sièges ; ustensiles de cuisine ; vaisselle nécessaire à la prise des repas.

Référence : décret 2015-981 du 31 juillet 2015 ■

*Michel Boutard*

## Publicité trompeuse : méfiance, vigilance

« *Les promesses n'engagent que ceux qui les écoutent* » c'est bien connu.



Qui n'a jamais reçu un courrier publicitaire faisant miroiter un gain exceptionnel ? De nombreux consommateurs sont déçus de ne rien voir venir alors qu'ils ont scrupuleusement respecté la marche à suivre pour l'obtention de ce cadeau inespéré. Trop crédules, ils sont tombés dans le panneau.

Mais il est d'autres méthodes, plus insidieuses. Les grandes surfaces multiplient, souvent en tête de gondole, des offres de type « *lot de 3 pour le prix de 2* », une aubaine, pensez-vous ? Pas forcément. Ces lots se révèlent quelquefois plus chers que les mêmes produits vendus à l'unité. Il est prudent de vérifier. De même « *20 % de produit en plus* » ne signifie pas que ces 20 % supplémentaires sont gratuits. Pourtant, bien qu'ayant déjà fait l'objet de condamnations, plusieurs hypermarchés poursuivent ces pratiques commerciales trompeuses.

Passons au rayon des boissons aromatisées. Certains emballages sont illustrés d'ingrédients naturels (fruits, vanille...) bien qu'ils ne figurent pas dans la recette. Ces fausses présentations se retrouvent sur beaucoup de conditionnements alimentaires. Le consommateur est induit en erreur.

Sur les étals des marchés, combien de produits « *issus du terroir* » : huile d'olive de Provence, charcuterie Corse, miel de nos campagnes, etc. viennent en réalité d'Espagne ou d'ailleurs.

Que vaut la distinction pour un vin « *médaille d'or* » au concours de Triffouilly-les-Oies, lorsqu'il n'y avait que trois candidats ? Tromperies ou mensonges ?

Autre exemple de publicité décevante. Des répulsifs antimoustiques dont certains vendus en pharmacie sont d'une efficacité nulle : bracelets antimoustiques, huiles essentielles, appareils à ultrasons, applications pour smartphones, tous ces répulsifs qui annoncent une protection de 3 jours à 1 mois ne protègent pas

plus de 24 secondes avant qu'une femelle moustique avide de sang ne pique (cf. Que Choisir n° 538).

De plus en plus de publicités pour des produits cosmétiques (crèmes antirides, anti-âge, antitaches...) vantent leur place de leader du secteur. C'est la dernière mode de jouer de cet argument qui dépend bien souvent de critères purement subjectifs. Puresential a beau être numéro 1 des assainissants vendus en pharmacie, grâce notamment à un marketing très bien pensé, cela ne l'empêche pas d'être le plus polluant de tous les produits testés par Que Choisir (cf. n° 524).

Les crèmes amincissantes « *aspirateurs de graisses* », compléments alimentaires « *pour mincir* », les allégations « *perdez deux tailles en 15 jours* » ne feront maigrir... que votre portefeuille.

Cette liste d'indélicatesses n'est bien sûr pas exhaustive, les pratiques commerciales trompeuses se déclinent dans tous les domaines de la consommation. La téléphonie mobile, l'un des plus gros postes de nos litiges n'y échappe pas. Tous les opérateurs sont concernés par des pratiques commerciales déloyales.

Sur Internet, depuis les tentatives d'escroqueries les plus grossières via la réception de faux e-mails jusqu'aux propositions de gain d'argent facile, les occasions de se laisser prendre dans les mailles du filet de la Toile ne manquent pas.

Publicités mensongères, trompeuses ou réputées trompeuses, fraudes alimentaires, arnaques en tout genre, placements financiers douteux, escroqueries immobilières, nouvelles énergies miraculeuses... de telles pratiques piègent de plus en plus les consommateurs et peuvent donner lieu à des poursuites pénales, avec à la clé de la prison avec sursis, une amende et des dommages et intérêts à verser aux victimes.

Pour cela, la direction départementale de la protection des populations (DDPP) a pour mission, en application du Code de la consommation, d'inspecter et d'enquêter afin d'assurer la protection économique et la sécurité du consommateur ainsi que la qualité de son alimentation.

« *Choisir, c'est préférer, c'est aussi renoncer* » disait André Romieu, fondateur de l'UFC. Il en va de la responsabilité du consommateur de développer une approche critique vis-à-vis de la publicité en décryptant les codes marketing pour faire son choix sans être dupe ■

Françoise Gaudin

## Rétractation ou pas rétractation ?

Depuis la réforme de loi Hamon du 17 mars 2014, les consommateurs disposent d'un délai de 14 jours pour renoncer à des achats effectués à distance ou hors établissement.

Toutefois, ce droit ne s'applique pas automatiquement et ses modalités d'exercice — tantôt avantageuses, tantôt pas assez protectrices — doivent être respectées.

### 1. Champ d'application du droit de rétractation

D'abord, le droit de rétractation de la loi Hamon s'applique exclusivement aux contrats conclus à distance ou hors établissement. Or, si la première de ces notions n'appelle pas d'observations particulières (il s'agit principalement d'achats effectués en ligne ou par téléphone), celle de « *contrat hors établissement* » a une définition bien précise. Nous renvoyons sur ce point à notre article en p.4 du PCA de septembre 2015.

En outre, certains contrats sont expressément exclus, dont notamment ceux portant sur :

- des biens de péremption rapide ;
- des biens descellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou santé ;
- des enregistrements audio ou vidéo ou des logiciels qui ont été descellés ;
- la fourniture de journaux, magazines... (sauf abonnement) ;
- des prestations d'hébergement, locations de voitures, restauration.

Sont évidemment également exclues les transactions entre particuliers (par exemple, sur Leboncoin).

Il ne faut pas non plus oublier qu'aucune rétractation n'est possible en cas d'achat sur une foire ou un salon, contrats pourtant conclus hors établissement.

Finalement, d'autres textes prévoient des droits de rétractation spécifiques : en cas de souscription à des services financiers et en matière de construction ou acquisition d'un immeuble à usage d'habitation (délai allongé de 7 à 10 jours par la loi Macron du 6 août 2015).

### 2. Modalités d'exercice

#### a. Obligation d'information précontractuelle

Préalablement à la conclusion du contrat, le professionnel doit communiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation.

La transmission de cette information préalable est cruciale : en son absence, le délai de rétractation est allongé de douze mois.

#### b. Point de départ du délai

Le délai de 14 jours court en principe à compter de la conclusion du contrat.

Toutefois, pour les contrats de vente de biens et ceux de prestation de service incluant la livraison de biens conclus à distance, la loi Macron exige désormais d'attendre la réception du bien. Par exemple, en cas de souscription en ligne d'un contrat de



fourniture d'accès à Internet incluant l'envoi d'une box, il convient d'attendre la réception de celle-ci pour se rétracter.

Cette réforme peut se révéler dangereuse pour les consommateurs. En effet, il n'est pas rare que les professionnels refusent le remboursement en invoquant un colis réceptionné avec un contenu endommagé, la preuve de l'envoi en bon état étant alors extrêmement difficile à apporter.

#### c. Transmission de la décision de rétractation

Le consommateur peut transmettre sa décision de rétractation en adressant « le formulaire de rétractation ou tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté », ce qui lui laisse une grande liberté. Toutefois, il convient de recommander la plus grande prudence car, en cas de contestation, c'est au consommateur qu'il appartiendra de prouver qu'il s'est rétracté, ce qui se révélera très difficile lorsqu'il l'a fait par téléphone. La meilleure solution sera donc l'envoi d'un courrier recommandé avec AR.

#### d. Coût de la rétractation

Pour les contrats de vente de biens, le consommateur ne doit supporter que les coûts directs de renvoi, sauf si le professionnel a omis de l'en informer ou accepte de les prendre à sa charge.

S'agissant des contrats de fourniture de services, aucun frais ne peut en principe être exigé. Toutefois, dans le cas où le consommateur a expressément demandé, sur papier ou support durable, que la prestation commence avant la fin du délai de 14 jours, il doit payer le service déjà fourni, le montant exigé devant alors être proportionnel au prix total de la prestation.

Il convient d'être extrêmement vigilant sur ce point, car il est fréquent que les conditions générales acceptées par un consommateur souscrivant à un service sur Internet prévoient qu'il accepte que la prestation commence immédiatement. Le seul élément que l'on pourra alors opposer au professionnel est le fait que la demande n'a pas été faite expressément par le consommateur, contrairement à ce que prévoit la loi.

#### e. Remboursement par le professionnel

Lorsque le consommateur s'est rétracté, le professionnel doit lui rembourser la totalité des sommes, dans un délai de 14 jours, et en utilisant le même moyen de paiement que pour la transaction initiale. Toutefois, concernant les ventes de biens, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération des biens ou preuve de l'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, des majorations importantes sont prévues (par exemple : 50 % pour un retard compris entre 60 et 90 jours) ■

*Amanda Fudym*

# COURRIERS DE CONSOMMATEURS

## Question de Monsieur Bernard V. d'Oullins

« Mon assureur la GMF m'annonce la suppression du TIP (titre interbancaire de paiement), et me propose de passer au prélèvement automatique.

*Cette décision est-elle réelle, et si oui, à quelle date prend-elle effet ? »*



### Notre réponse

Le TIP au format actuel doit disparaître le 1er février 2016 au plus tard.

Les émetteurs de TIP actuels auront donc la possibilité, avant le 1<sup>er</sup> février 2016, soit de se conformer aux procédures et aux règles édictées dans la brochure « *Spécifications fonctionnelles et techniques du TIP SEPA* » validée par le comité national SEPA, soit de se tourner vers d'autres solutions du marché ■

## Question de Madame Denise B. de Lyon

« J'hésite à choisir un produit Label Rouge dont le prix est supérieur à celui d'un produit non labellisé. Quelles garanties ai-je ? »

### Notre réponse

Le Label Rouge, signe de qualité, atteste que les denrées et produits possèdent des caractéristiques spécifiques établissant un niveau de qualité supérieure, résultant notamment de leurs conditions particulières de production ou de fabrication, et sont conformes à un cahier des charges qui les distingue des denrées et produits similaires habituellement commercialisés (article L641-1 du Code rural et de la pêche maritime).

Le respect des cahiers des charges est contrôlé par des organismes certificateurs agréés pour leur indépendance, leur impartialité, leur compétence et leur efficacité ■

## NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ M. Jérôme C. de Lyon 6e a résilié son contrat triple play chez Free et a bien renvoyé à cet opérateur l'ensemble du matériel, mais il reçoit un avis de prélèvement de 190 € pour non restitution du boîtier TV HD, pourtant inclus dans le colis, et peine à établir sa bonne foi, malgré le poids total de 3,05 kg mentionné sur le bon d'expédition, couvrant bien le poids de l'ensemble du matériel.

*Suite à l'intervention de l'association, l'opérateur a remboursé les 190 € à notre adhérent.*

■ Ayant claqué par mégarde la porte d'entrée de son appartement après être sorti sur le palier, M. Mamadou B. de Lyon 8e fait appel à une société de dépannage à domicile. Une fois sur place, le technicien refuse de pratiquer l'ouverture avec une radiographie comme il est de coutume dans ce cas, sous le faux prétexte que la clé se trouve à l'intérieur du cylindre, ce qui en fait n'interdit pas ce type d'intervention. Mais sans même avoir essayé ce mode opératoire, il perce le cylindre et le remplace, facturant un total de 400 €.

*Suite à l'intervention de l'association, l'entreprise de serrurerie a remboursé 200 € à notre adhérent.*

■ La compagnie Air France a annulé le crédit de Miles du compte Flying Blue de M. Xavier D. de Fleurieux-sur-l'Arbresle alors que le délai de validité avait été prolongé par l'achat d'un nouveau vol. La compagnie aérienne oppose à notre adhérent le caractère non qualifiant du vol choisi, mais cette information n'était pas mentionnée sur les documents de réservation.

*Suite à l'intervention de l'association, Flying Blue a procédé à la réactivation du compte de Miles de notre adhérent et à la réintégration de tous ses points.*

■ M. Nicolas C. de Vaulx-en-Velin a acheté en janvier 2015 une machine à café expresso avec broyeur à grains, bénéficiant d'une réduction de 10 % car il s'agit d'un modèle d'exposition. Au bout de 3 mois, le moulin casse. Le fabricant refuse l'application de la garantie au motif que la panne a été provoquée par la présence d'un corps étranger dans le moulin, et il présente à notre adhérent un devis de 238 € pour la réparation.

*Notre adhérent étant certain de n'avoir jamais introduit de corps étranger dans le moulin, l'association intervient auprès du fabricant, qui finalement convient qu'une pièce en plastique provenant de l'intérieur de la machine s'était détachée et avait causé la panne. et accepte la prise en charge de la réparation sous garantie.*

■ Le 6 août 2015, M. Fabien P. de Lyon 3e s'inscrit sur un site de rencontre pour un montant annuel de 304,98 €. Le 12 août, il demande sa rétractation, que la société prend en compte mais facture 228,74 € au titre des « services rendus ». Cette indemnisation est prévue par le contrat, mais il s'agit d'une société allemande et la retenue n'est pas conforme au droit français ; d'un autre côté le contrat signé par notre adhérent mentionne qu'il a accepté que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, et il a effectivement déjà reçu les 7 propositions de contact prévues au contrat.

*Dans cette situation composite, l'association est intervenue et a obtenu des conditions de rétractation plus favorables pour notre adhérent, se traduisant par le remboursement de 114 €.*

## 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 : Alain Badel, Arlette Baïssat,  
René Barraud, Michel Boutard, Franka Fregonara,  
Michel Fregonara, Amanda Fudym, Françoise Gaudin,  
Sophie Gillot.

**1, rue Sébastien Gryphe  
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon

Tirage : 2 000 exemplaires - Dépôt légal : Décembre 2015 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

# PCA

## Pour Consommer Autrement

### UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

**N° 146 - Décembre 2015**  
**Prix du numéro : 1,50 €**

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



## UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

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

Correspondance :

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

Site Internet :

<http://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

Téléphone : 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 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.

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

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

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

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : .....

Ville : ..... Téléphone : .....

E-mail : .....

Date : ..... Signature :

- |  |      |
|--|------|
| <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 2 mois.....                 | 27 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois.....        | 33 € |

*Chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône*

À envoyer avec votre règlement à :

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

