



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président..... 2

CONSOMMATION

Bientôt les foires aux vins..... 3

Ne pas accepter une livraison les yeux fermés..... 4

ERRATA

..... 4

JUSTICE

De la différence entre le dépôt de plainte
et le dépôt de main courante..... 5

LOGEMENT

Diagnostic d'installation électrique..... 5

TRANSPORT

SNCF et vélos : attention au surbooking..... 6

Billets d'avion :
des sites épinglés pour pratiques trompeuses..... 6

COURRIERS DE CONSOMMATEURS..... 7

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... 7

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



“ L'action de groupe dans le domaine de la consommation fait partie de l'arsenal juridique offert aux consommateurs depuis octobre 2014. Il apparaît opportun de rappeler en quoi consiste ce mécanisme récent et d'en faire un bref bilan tant nous sommes régulièrement sollicités pour le mettre en œuvre.

L'action de groupe permet à des consommateurs de se regrouper par l'intermédiaire d'associations de consommateurs agréées à l'échelon national, pour attaquer collectivement en justice un professionnel qui aurait failli ; il faut que le litige collectif soit constaté sans qu'il y ait toutefois un préjudice minimal requis.

Il existe actuellement 15 associations de consommateurs disposant d'un agrément national, dont l'UFC-Que Choisir ; ce sont donc uniquement ces associations qui peuvent lancer une action de groupe.

Celle-ci peut prendre 3 formes :

- la médiation : mise en place d'un protocole d'indemnisation négocié par l'association agréée et validé par le juge ;
- l'action de groupe simplifiée : le juge statue sur la responsabilité du professionnel et celui-ci informe et indemnise ensuite les victimes ;
- l'action de groupe ordinaire : le juge statue sur la responsabilité du professionnel et fixe les critères d'indemnisation et les mesures d'information des victimes à la charge du professionnel ; les victimes du même litige ont ensuite 2 à 6 mois pour se faire connaître et être indemnisées.

Il est à noter que les mesures d'information prévues dans les 2 dernières situations ne sont mises en œuvre que lorsque la décision sur la responsabilité du professionnel n'est plus susceptible de recours ni de pourvoi en cassation. Cette disposition, conjuguée avec les lenteurs de la justice et bien souvent l'intérêt supposé du professionnel de faire traîner les choses, fait que l'information des victimes potentielles sera dans la plupart des cas effectuée plusieurs années après le lancement de l'action de groupe ; ceci rend plus aléatoire la fourniture des preuves qui seront demandées aux victimes (conserve-t-on en effet toutes nos factures ou tous nos papiers durant 5 ou 10 ans ?) et retarde quoiqu'il en soit leur indemnisation.

À la fin décembre 2016 seulement 9 actions de groupe dans le domaine de la consommation étaient connues ; une

autre, bien que manifestement introduite avant, a été divulguée depuis. Ce sont donc au total 10 actions de groupe qui ont été lancées depuis octobre 2014 dont 3 par l'UFC-Que Choisir, parmi lesquelles la première de toutes :

- 2 actions sous le régime de la médiation ont abouti à un accord transactionnel et les 8 autres en sont au stade de la première phase, celle de la recevabilité de l'action et de jugement sur la responsabilité du professionnel ;
- 1 action a été engagée dans le domaine de l'exploitation de camping, 1 dans le domaine économique, 2 dans le domaine des communications électroniques, 3 dans le domaine de l'immobilier et 3 dans le domaine financier.

Les 3 actions introduites par l'UFC-Que Choisir concernent :

- la BNP pour la commercialisation en 2001 d'un produit d'épargne sous la forme d'un fonds commun de placement (copropriété de valeurs mobilières) avec dans la brochure jointe la promesse, non tenue depuis, de la récupération 10 ans après de l'intégralité du capital versé, voire même de son triplement, sans préciser l'imputation de frais d'adhésion et de gestion ; ce placement aurait été commercialisé auprès de 11 000 à 13 000 personnes ;
- Foncia pour la facturation illicite des frais de relance ou d'expédition des quittances de loyer ; 320 000 locataires pourraient être concernés et le bénéfice frauduleux pour le groupe Foncia s'élèverait à 40 millions d'euros sur les 5 ans précédant l'action de groupe ;
- Free mobile pour un service 3G insuffisant pendant tout ou partie de la période de janvier 2012 à septembre 2015 ; un accord, validé par le juge et rendu public fin mai, va permettre de dédommager certains abonnés au forfait Free à hauteur forfaitaire maximale de 12 €.

À ce stade, il apparaît à l'évidence difficile de dresser un premier bilan de l'action de groupe dans le domaine de la consommation. L'on peut déjà néanmoins faire le constat que la procédure est longue : les consommateurs devront donc se montrer fort patients.

Le dispositif devrait cependant exercer un effet dissuasif sur les pratiques des professionnels et les inciter à se montrer plus vertueux. Mais cet effet tient probablement moins à l'efficacité intrinsèque du dispositif qu'à son impact médiatique. Le processus devrait en outre inciter les entreprises à négocier, puis à transiger, pour éviter une exposition médiatique prolongée qui pourrait s'avérer négative.

Ne pas perdre la bataille de l'opinion est vitale pour elles ; ce levier renforce ainsi le droit des consommateurs. Nous saurons l'utiliser. ”

Michel Boutard
4 juillet 2017

Bientôt les foires aux vins

Trinquons à votre rentrée ! Trinquons à votre santé ! Il y a matière avec toutes les foires aux vins qui vont vous être présentées. Mais prudence : tout ce qui brille n'est pas d'or ! J'ai déjà eu l'occasion de le démontrer ici même à propos des promotions que nous propose régulièrement la grande distribution... bien servies par les as du marketing qui ne sont jamais à court d'idées pour nous induire en erreur ou déclencher un acte d'achat... inutile.

Le vin, même si sa consommation a beaucoup chuté, reste quasiment incontournable lors d'un repas en famille ou entre amis. Aussi, à chaque fin d'été, je suis souvent sollicité à ce sujet. Qu'y a-t-il de bon ? Y a-t-il des bons coups à faire ? La réponse à la première question serait plus facile si elle eût été « *qu'y a-t-il de pas terrible ?* ». Avec une réponse évidente « *plein de choses* » ! La première question est d'autant plus délicate qu'y répondre sous-tend de bien connaître les goûts de celui qui nous questionne.

C'est donc sur la seconde que va porter toute mon attention. Oui il y a quelques bonnes affaires à réaliser et ce quel que soit votre intérêt pour une région, un cépage, une appellation, une couleur ou un type de vin (liqueureux, effervescent, rouge de garde ou blanc friand sans oublier quelques curiosités ou des vins étrangers qui commencent à être bus dans l'hexagone). Il convient d'ajouter de suite qu'elles ne sont pas légions. Elles nécessitent un travail de recherche en amont. À cet égard, les magazines, les guides sont, quoi qu'on en dise, très utiles en la matière. Loin de moi l'idée de penser à l'un plus qu'à l'autre, mais quand un vin est régulièrement cité, vous ne devriez pas être déçu... J'emploie le conditionnel car la conservation de la bonne bouteille achetée est essentielle avant... et ça on ne le sait pas. Mais aussi après et cela dépend de vous. Rassurez-vous ! Les vins qui arrivent pour les foires aux vins n'ont pas passé de longs mois debout dans un rayon. Heureusement car un champagne par exemple peut voir très rapidement ses qualités altérées par un séjour sous la lumière des néons. Souvenez-vous-en quand vous dégusterez dans quelques mois ou quelques années la bonne bouteille ramenée des vacances au bord de la grande bleue ! Ne transformez pas le vigneron fort sympathique qui vous a si bien accueilli lors d'une dégustation en cave en petit brigand qui vous aurait vendu un breuvage différent...

Vous ne retrouvez pas le délicieux nectar qui avait enchanté vos papilles ? Posez-vous d'abord quelques questions ! Combien de temps la caisse a-t-elle passé dans l'appartement de vacances surchauffé ? Mieux ! Combien de temps dans le coffre de votre voiture transformé en four solaire ?

Combien de temps dans votre cave, qui au sens œnologique du terme a peu de chance d'en mériter le nom ? Eh oui cela suffit, à défaut de la tuer, à meurtrir très sérieusement une bonne bouteille... Bon nombre de domaines de renom n'expédient d'ail-



leurs pas par forte chaleur. D'autres expédient seulement en début de semaine afin que les caisses ne passent pas un week-end dans un entrepôt surchauffé ou à bronzer sur un quai. Le bon vin raconte une histoire, il parle d'une région, il est le prolongement d'un homme ou d'une femme. C'est un produit vivant donc fragile, et il l'est d'autant plus qu'il est bien né et bien élevé. Notez ces précieux conseils pour l'an prochain ! Mais alors, me direz-vous, elles sont où ces bonnes affaires ? Pas en tête de gondole, pas dans la belle allée, pas sous le panneau à la couleur fluorescente bien campé au-dessus de cette pyramide bachique construite avec un peu d'attention et beaucoup de sens commercial. Fuyez aussi le « *6 achetés 6 offerts* »... bien souvent dans le meilleur des cas sans vice et sans vertu !

Vous aurez bien quelqu'un avec un tablier bordeaux présent pour la circonstance... mais vous avez de fortes chances de ne pas avoir les conseils éclairés du bon caviste de votre quartier.

Les bonnes affaires se cachent... en petite quantité... elles se méritent ! Je n'y peux rien.

En cherchant 5 ou 6 références il y a deux ans dans une grande enseigne de la région lyonnaise, je suis allé en incorrigible défenseur de la cause consumériste râler « *Vous faites un beau catalogue mais beaucoup de produits sont manquants* ».

Pauvre de moi... Les belles bouteilles étaient bel et bien là... dans des cartons de 6 bien cachés, posés à même le sol sous le dernier rayon.

Bonne quête du graal... sans modération. Leur consommation, elle, devra l'être. Vous n'aurez alors pas fait une foire aux vins en vain. Ah j'oubliais ! Mieux vaut boire un excellent Côtes du Rhône Villages qu'un Châteauneuf-du-Pape médiocre... le temps des buveurs d'étiquettes est révolu... du moins je l'espère.

Aux esprits chagrins qui objecteront que ces quelques conseils ne servent pas à grand-chose, je répondrai impassible par la parabole du colibri. Alors que la forêt brûlait, un petit colibri prélevait inlassablement quelques gouttes d'eau dans une flaque et obstinément les larguait au-dessus des flammes. « *Arrête ! Cela ne sert à rien* » lui disaient les animaux sauvages qui fuyaient le brasier. Le petit oiseau répondit « *je sais... mais j'aurai fait ma part* ».

Pierre Layes

Ne pas accepter une livraison les yeux fermés



Vous avez commandé un produit par internet et vous devez récupérer le colis correspondant chez un transporteur, dans un magasin.

À ce moment vous devez effectuer des contrôles avant signature. Il ne faut pas signer le bon de livraison avant d'avoir vérifié le contenu des colis et l'état de la marchandise et ne pas céder aux pressions de la personne qui vous le remet. Même si elle invoque l'argument que le poids indiqué correspond à celui du produit, rien ne prouve que celui-ci se trouve dans l'emballage, ni qu'il est en bon état. Le transporteur ou le commerçant se doit d'attendre pour cette vérification.

Si vous ne pouvez pas ouvrir les cartons avant signature manuelle ou électronique, refusez de signer le bon de livraison, et exigez auprès du fournisseur la livraison dans le respect de la loi. Dans un magasin traditionnel, accepteriez-vous d'effectuer le paiement à la caisse sans avoir vu le produit que vous achetez ? Dès lors que vous prenez possession du bien, les risques de perte ou d'endommagement vous sont transférés, avec toutes les conséquences juridiques que cela entraîne.

Évitez de signer le bon de livraison en indiquant « sous réserve de déballage », car cette indication n'a aucune valeur juridique et ne permet pas d'établir que les dommages existaient lors de la livraison. Si le transporteur est celui proposé par le vendeur, le prestataire de service auquel le professionnel a recours n'est pas un tiers au contrat.

Le vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat, que cette exécution soit assurée par le vendeur lui-même, ou par un prestataire extérieur (comme un transporteur par exemple). Peu importe que les dommages aient été causés au cours du transport. Pour s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité, le vendeur doit prouver que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure. Le vendeur à distance ne peut insérer dans les

contrats une clause qui limiterait ou exclurait sa responsabilité de plein droit à l'égard du consommateur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat.

Un de nos adhérents a eu un litige avec WaterConcept. Cette société, spécialisée dans la vente à distance, indique lorsque vous lui passez une commande que « lors de la livraison, en présence du chauffeur, avant de signer le bordereau de livraison, et donc d'accepter votre colis, vous devez vérifier l'état de celui-ci et de vos produits. Le transporteur se doit d'attendre pour cette vérification ».

Suite à l'intervention de notre association, WaterConcept a dû rembourser le produit ainsi que les frais de livraison, au motif que le client n'avait pu vérifier la livraison, le transporteur, Colissimo en l'occurrence, refusant la vérification de l'envoi.

Sélectionnez les vendeurs à distance et les transporteurs qui respectent la réglementation, il en existe, refusez les autres (Colissimo, Chronopost...).

Vous pourrez faire des achats en limitant les risques.

Alain Badel

Errata

2 erreurs se sont glissées en page 12 du PCA n°152 de juin 2017 :

- dans l'article « Êtes-vous l'heureux bénéficiaire ? », il faut lire <https://cyclade.caissedesdepots.fr> au lieu de <https://cyclade.caissedesdepots.fr> ;
- dans l'article « Médiateur automobile », il faut lire www.mediateur-cnpa.fr au lieu de <https://cyclade.caissedesdepots.fr>.

Nous vous prions de nous en excuser.

De la différence entre le dépôt de plainte et le dépôt de main courante

Régulièrement dans la vie de tout juriste ou conseiller de l'UFC-Que Choisir, nous rencontrons des personnes qui ont tendance à confondre le dépôt de plainte et le dépôt de main courante, affirmant « j'ai déposé plainte contre la personne avec qui je suis en litige ». Dans les faits, le document délivré est un dépôt de main courante.

Si ces deux méthodes de signalement peuvent être assimilées, il n'en va pas de même au niveau juridique et administratif.

Définitions

La main courante

Il s'agit ici de signaler un ou plusieurs faits, qui bien qu'étant graves ne justifient pas le dépôt d'une plainte, il peut aussi s'agir de faits qui ne sont pas une infraction pénale. Aucune action n'est menée contre la ou les personnes citées.

La plainte

Il s'agit aussi d'un signalement, mais pour lequel la victime demande à ce qu'une action judiciaire soit menée pour obtenir réparation et/ou condamnation d'une ou de plusieurs personnes dénommées ou non (plainte contre X). Les faits permettant de porter plainte constituent uniquement des infractions pénales, qui relèvent du tribunal de police, du tribunal correctionnel ou des assises.

Des différences structurelles

La main courante ne peut être enregistrée qu'en poste de police.

En somme, il s'agit d'une simple déclaration, pour dénoncer des faits dont vous avez été témoin et en garder une trace.

La plainte quant à elle est un signalement aux conséquences juridiques plus importantes que le dépôt de main courante.

Des différences d'effet juridique

La main courante permet de dater des faits, en vue de toute action judiciaire ultérieure, en cas de récidive ou d'aggravation des conséquences de l'infraction par exemple. Elle constitue un élément de preuve. Elle peut être déposée longtemps après les faits. Toutefois, il faudra prendre en considération les délais de prescription pour activer l'action publique.

La plainte permet d'activer l'action publique. Elle est transmise au procureur de la République qui jugera si les faits sont suffisants pour justifier une poursuite ou non. Il pourra aussi demander qu'une enquête soit ouverte pour chercher des preuves ou les auteurs d'une infraction.

Un agent de la force publique a l'obligation de prendre un dépôt de plainte

Pour pouvoir déposer une plainte auprès des forces de l'ordre, il faut d'abord qu'il s'agisse d'une infraction pénale (contravention, délit ou crime).

Si cette condition est remplie, l'agent qui vous reçoit est dans l'obligation de prendre votre plainte. Ce n'est pas à lui qu'il revient d'en juger le bien-fondé.

Ainsi, lorsque vous parlez à un juriste ou à un conseiller de l'UFC-Que Choisir, précisez bien quel type de démarche vous avez mené. Les conséquences ne sont pas les mêmes.

Yoann Henry

LOGEMENT

Diagnostic d'installation électrique

Un appartement ou une maison de plus de 15 ans d'âge, destiné à la location ?

À partir du 1er juillet 2017, un diagnostic de l'installation électrique, daté de moins de 6 ans, réalisé par un professionnel certifié, devra être joint au contrat de bail. Il concerne les éléments de sécurité, en termes de prévention de l'électrocution et de l'incendie. Il s'agit donc d'une information, qui n'entraîne ni obligation de travaux de mise aux dernières normes en vigueur, ni sanction spécifique en cas d'anomalies. Cependant, l'absence de ce document engage la responsabilité du bailleur, le locataire non averti pouvant se retourner contre lui. On peut aussi imaginer qu'une compagnie d'assurance trouverait là une bonne raison de refuser – ou de minimiser – l'indemnisation d'un sinistre. On ne saurait donc que conseiller d'y apporter la plus grande attention.

Pour information, les organismes professionnels et de contrôle estiment qu'il y a de 50 à 70 % de logements de plus de 15 ans qui ne répondent pas aux critères minimaux de sécurité (prises de terre, liaisons équipotentielles, protection des surintensités, absence de disjoncteurs différentiels). On peut noter que le diagnostic est également obligatoire en cas de vente, à la charge du vendeur, et qu'il existe une contrainte de même nature pour l'installation de gaz.

Et enfin, même si vous ne louez pas votre appartement, ou que vous ne le vendez pas, votre propre sécurité ne vaut-elle pas cet investissement de mise aux normes ? Les accidents n'arrivent pas toujours qu'aux autres...

Jean-Pierre Rochette



SNCF et vélos : attention au surbooking

Vous aimez faire des balades en vélo et, pour faciliter vos déplacements lointains, vous avez prévu de joindre pour tout ou partie vélo et train.

Bien sûr vous avez pris votre billet voyageur, et vous aimeriez prendre un billet pour votre vélo.

Attention, renseignements pris auprès de la SNCF, tous les trains ne possèdent pas de wagon à vélos.

Pour ceux qui en proposent, deux possibilités :

- vous avez réservé votre place sur un TGV qui a un wagon pour transporter les vélos. Au moment de votre achat, si une place vélo est disponible, vous devrez vous acquitter d'une somme supplémentaire d'environ 15 €. La place dans le wagon vélo est alors confirmée et vous ne devriez pas avoir de surprise ;
- vous avez acheté un billet sur un TER. Si celui que vous prenez propose un wagon vélo, vous pourrez transporter gratuitement votre véhicule à condition qu'il y ait de la place lors de votre départ (aucune certitude, ni assurance ne peuvent être données à l'avance).

Quel que soit le train que vous prenez, vous aurez toujours le droit de prendre votre vélo avec vous s'il est démonté et enfermé dans une housse.

Dans tous les cas le contrôleur est le "maître absolu", si votre vélo n'est pas démonté et mis

dans sa housse, si le wagon à vélo existe mais est déjà plein, même si le wagon réservé aux gros bagages et le wagon voyageur sont pratiquement vides, il peut refuser l'accès du train à votre véhicule.

Il semblerait que beaucoup de voyageurs aient été confrontés à ce genre de problème, connu du personnel des guichets de la SNCF qui hélas n'a aucun pouvoir.

Peut-être pour plus de sécurité pourrait-on vous conseiller de prévoir le démontage et l'empaquetage de votre machine.

Bonne balade tout de même avec votre petite reine.

Danielle Henriot



Billets d'avion : des sites épinglés pour pratiques trompeuses

La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) dénonce certaines pratiques d'agences de voyages et de comparateurs en ligne. En cause notamment, la mise en avant de prix réduits inaccessibles à la plupart des consommateurs.

Ces prix sont en effet réservés aux seuls utilisateurs de certaines cartes de paiement, très peu répandues et inadaptées à ce type d'achat. Parfois inférieurs de plus de 50 % au prix réel supporté par la quasi-totalité des clients, ces prix annoncés trompent le consommateur et faussent les résultats des comparateurs et donc la concurrence. Dans certains cas, les pratiques consistaient à augmenter automatiquement le prix à payer au moment même du paiement, pendant que le numéro de carte de paiement est renseigné par le consommateur et sans que celui-ci n'en soit alerté.

Les autres infractions identifiées dans le cadre de cette enquête concernent notamment des annonces de prix n'incluant pas tous les frais, et des informations trompeuses sur les droits auxquels les consommateurs peuvent prétendre en matière de remboursement des taxes d'aéroport. Des pratiques de cette nature, à des degrés plus ou moins importants, ont été identifiées pour une vingtaine de sites, répartis entre des agences de voyage en ligne et des compagnies aériennes. Dans le cas de 2 sociétés, ODIGEO, pour ce qui concerne son site www.govoyages.fr, et TRAVELGENIO, pour ce qui concerne ses 2 sites www.travelgenio.com et www.travel2be.com, « des suites ont été engagées

pour des manquements à l'obligation de loyauté en matière d'affichage de prix ». Mais contrairement à l'injonction qui leur a été faite, ces entreprises n'ont selon la secrétaire d'État chargée de la consommation « pas encore modifié leurs sites ou l'ont fait d'une manière qui ne levait pas les non-conformités ». Certains autres sites ont d'ores et déjà présenté de nouveaux modes d'affichages satisfaisants.

Plusieurs forums d'association de consommateurs, parmi lesquels UFC-Que Choisir, font état de ces infractions depuis 2012. Des consommateurs y dénoncent les écarts de prix entre l'affichage et le montant débité sans qu'ils soient prévenus.

Dorénavant, les consommateurs devront bénéficier d'une information systématique sur les taxes et redevances que les agences de voyages et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu.

Depuis le 1er juillet, les comparateurs en ligne de billets de transport (aérien, ferroviaire, routier, maritime ou fluvial) doivent afficher le prix final dès la présentation des offres, selon un arrêté ministériel publié récemment.

Cet arrêté prévoit aussi « dans une optique de loyauté, un encadrement des annonces de réductions de prix subordonnées à l'utilisation d'un moyen de paiement donné, afin de prévenir les pratiques trompeuses ».

Alain Badel

Question de Monsieur Bernard L. de Saint-Priest

« J'ai envoyé à mon propriétaire une lettre recommandée avec AR pour prendre congé de mon appartement. Le logement se trouve en zone tendue. Pouvez-vous me confirmer que le préavis est bien d'un mois ? »

Notre réponse

La ville de Saint-Priest se trouve bien dans la zone tendue de l'agglomération lyonnaise*, et le préavis peut donc être ramené à un mois (article 17.1 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989).

Par contre, il est impératif de le préciser dans votre lettre de dédit, sinon c'est le préavis de 3 mois qui s'applique. ■

Question de Monsieur Georges D. de Lyon

« Je viens de recevoir un rappel EDF pour la période du 01/08/2014 au 31/07/2015 pour un montant de 27 €. Cette régularisation est-elle la conséquence de mon changement de fournisseur ? »

Notre réponse

Cette régularisation n'a rien à voir avec votre transfert chez un autre fournisseur. Elle est légale et fait suite à un recours des autres fournisseurs d'électricité devant le conseil d'État pour non application d'une hausse suffisante des tarifs réglementés de l'électricité. ■

* On peut consulter sur internet la liste des communes se trouvant en zones tendues.

Question de Monsieur Didier M. de La Mulatière

« Je suis propriétaire d'un logement que je loue depuis 6 mois. Je souhaite le récupérer afin d'y loger ma fille. Puis-je donner congé à mon locataire avant la fin du bail ? »

Notre réponse

Un propriétaire ne peut donner congé à son locataire que lorsque le contrat de location arrive à échéance, c'est-à-dire au bout de 3 ans ou 6 ans, et en respectant un préavis d'au moins 6 mois, et à condition de justifier de l'un des motifs énumérés par la loi :

- reprise d'un logement pour habiter ou pour y loger, entre autres, ses descendants ;
- vente du logement ;
- motif légitime et sérieux, notamment inexécution par le locataire de l'une de ses obligations. ■



NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Le véhicule de Mme Chantal D. de Saint-Genis-Laval a été grêlé. L'expert de la compagnie d'assurance évalue le montant des travaux à 2 458 €. Vu ce montant, Mme D. décide de ne pas faire réparer son véhicule, car il est assez ancien et elle préfère investir cette somme dans l'achat d'une voiture plus récente. Mais après avoir informé son assureur de sa décision, ce dernier fait pratiquer une seconde expertise en retrait de 30 % sur la première, et reste sur cette proposition malgré toutes les contestations de Mme D.

Suite à l'intervention de l'association, soulignant qu'une assurance auto est un contrat indemnitaire, et que malgré de fréquents abus dans ce domaine la législation laisse à l'assuré la libre disposition du montant de l'indemnisation d'un sinistre, Mme D. a perçu l'indemnisation prévue lors de la première expertise (diminuée du montant de la franchise).

■ Moins d'un an après un premier remplacement du kit embrayage sur sa Clio 3 DCI, et alors qu'il n'a parcouru depuis cette réparation que 9 000 km, M. Gianni Z. de Lyon 5e subit une nouvelle panne nécessitant à nouveau le remplacement de l'embrayage. S'étant adressé au réparateur pour faire jouer la garantie du vice caché sur le kit fourni précédemment, il se voit opposer un refus par le garagiste qui évoque verbalement une « expertise concluant à un échauffement anormal consécutif à un usage intempestif du véhicule ».

Suite à l'intervention de l'association, appuyant les déclarations de notre adhérent selon lesquelles il conduit de façon tout à fait nor-

male, et demandant au réparateur de produire le document d'expertise évoqué verbalement auprès de son client, le coût du nouveau kit embrayage est pris en charge par le garage.

■ M. Joseph V. de Villeurbanne, âgé de 80 ans et affaibli suite à une récente intervention chirurgicale, a été démarché à domicile, et, n'ayant pas bien mesuré les implications de la proposition présentée par le commercial, a signé un contrat proposant diverses garanties, dont une complémentaire santé alors qu'il est déjà titulaire d'un tel contrat qui lui donne entière satisfaction. Malgré ses demandes la compagnie d'assurance refuse de revenir sur la signature du nouveau contrat.

Suite à l'intervention de l'association, soulignant que M. V. n'a pas été dûment informé en temps utile de la possibilité de renonciation sous 14 jours prévue dans le code des assurances, le nouveau contrat a été annulé.

■ Mme Isabelle T. de Villeurbanne a acheté à la FNAC en novembre 2016 un téléphone portable Microsoft Lumia 650. Suite à un défaut technique, cet appareil surchauffe et la vitre se fend. Le SAV prétend que cette rupture est consécutive à un choc tel qu'une chute à terre et refuse la prise en charge de la réparation au titre de la garantie.

Suite à l'intervention de l'association, invoquant l'application de la garantie de conformité, un avoir d'un montant correspondant au prix d'achat du téléphone est accordé à notre adhérente contre restitution de l'appareil cassé.

PCA : Pour Consommer Autrement

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

Responsable de publication : Michel Boutard

Responsable de rédaction : Chantal Roleau

Ont participé à ce numéro : Arlette Baissat, Alain Badel,
Michel Boutard, Franka Fregonara, Michel Fregonara,
Danielle Henriot, Yoann Henry, Pierre Layes, Jean-Pierre Rochette.

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon -
© Fotolia - Freepick - Photos libres de droit : le-vin-pour-les-nuls.com - martouf.ch

Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Septembre 2017 - 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° 153 - Septembre 2017
Prix du numéro : 1,50 €

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



UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

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

Correspondance :

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

Site Internet :

<http://rhone.ufcquechoisir.fr>

Adresse e-mail :

contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon
(métro Saxe-Gambetta)

Téléphone : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours

de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Conseils sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours

de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mercredi de 9 h à 12 h

et le vendredi de 8 h 30 à 12 h

Conseils sur rendez-vous

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

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

BULLETIN D'ADHÉSION et/ou D'ABONNEMENT à PCA

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

- L'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC-Que Choisir Lyon 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..... | 28 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion de solidarité..... | 10 € |

(bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

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

