



**PCA**

**Pour Consommer Autrement**

ISSN 0291-798X



## sommaire

### VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président..... 2

### VIE LOCALE

Service public et service privé..... 3

Changement d'adresse..... 3

### ENQUÊTE

Enquête sur les circuits courts..... 4

Calendrier des fruits et légumes de saison..... 5

### CONSOMMATION

Coût d'un album Panini ..... 6

Délai de rétractation..... 6

COURRIERS DE CONSOMMATEURS..... 7

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ..... 7

CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07

Tél. : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

## Le mot du Président



“ Nos boîtes aux lettres se trouvent souvent remplies par des prospectus, publicités ou journaux gratuits qui ne sont pas nommément ou spécifiquement adressés à leurs destinataires.

L'UFC-Que Choisir a procédé à une enquête pour évaluer l'ampleur de ce phénomène 14 ans après le

lancement du premier plan national sur la prévention des déchets censé notamment réduire cette pollution publicitaire – il y a eu deux autres plans depuis – et vient d'en publier les résultats.

Autant le dire tout de suite : la situation est toujours aussi calamiteuse et illustre l'insuffisance criante de la politique de prévention. Toutefois, l'autocollant “Stop pub” apposé sur les boîtes aux lettres fait manifestement preuve de son efficacité.

En mai dernier donc près de 350 bénévoles des associations UFC-Que Choisir, dont 10 de notre association locale, ont comptabilisé le nombre de publicités non adressées reçues dans leur boîte afin de quantifier le volume de pollution publicitaire induite et évaluer l'efficacité du “Stop pub”. L'enquête a concerné près de 200 communes et 139 bénévoles avaient préalablement apposé l'autocollant “Stop pub” sur leurs boîtes.

L'enquête montre que la pression des imprimés non adressés dans les boîtes aux lettres ne cesse de croître à l'échelon national malgré le développement d'internet : leur poids moyen sur un mois est passé de 2 kg par ménage sans “Stop pub” en 2004 à 2,3 kg en 2018 (1,9 kg cependant seulement en région lyonnaise). Dans un contexte général de baisse de l'utilisation du papier, la distribution de prospectus publicitaires ne faiblit pas et représente actuellement un quart du papier consommé en France (contre 20 % en 2012).

À l'origine de cette pollution, les groupes de la grande distribution qui, en cumulant près de 47 % des publicités non adressées, sont de loin les plus grands pollueurs publicitaires, devant les enseignes spécialisées dans l'ameublement, le bricolage, le jardinage ou les vêtements (20 %). Au niveau national, les enseignes Carrefour, E. Leclerc et Système U se démarquent : sur le mois de mai elles représentent 21 % des publicités non adressées dans les boîtes aux lettres des enquêteurs avec chacune de l'ordre de 6 à 7 prospectus dans chaque boîte située dans la zone de chalandise de l'un de leurs magasins. À l'inverse Intermarché

et Monoprix se montrent plus raisonnables avec chacun de l'ordre de 4 prospectus par boîte. En région lyonnaise Auchan, Carrefour et Casino sont sur le podium de la frénésie publicitaire ; ces enseignes représentent sur notre territoire 35 % du total des publicités reçues par les volontaires n'ayant pas de “Stop pub”.

Seule lueur d'espoir, l'efficacité redoutable du “Stop pub” qui permet réellement de se prémunir contre cette déferlante publicitaire. Selon l'enquête l'apposer sur sa boîte aux lettres permet de diminuer de 93 % à l'échelon national (et 98 % en région lyonnaise) le nombre moyen de prospectus reçus qui chute de plus de 58 à moins de 4 par mois. Toutefois, la très faible utilisation du “Stop pub” faute de promotion suffisante de la part des pouvoirs publics – 20% des Français selon les estimations – fait que 730 000 tonnes de papier atterrissent par an chez les 80 % de ménages non équipés (14 200 tonnes en région lyonnaise) à cause de la guerre publicitaire inconsidérée que mènent les professionnels.

La pollution publicitaire représente par ailleurs un coût important qui n'est pas toujours visible des consommateurs. En amont, les 2,9 milliards d'euros dépensés chaque année en prospectus par les annonceurs français, soit 45 €/an et par habitant, sont bien évidemment répercutés dans les prix de vente. En aval, le coût de collecte et de traitement des déchets papiers non recyclés reste à la charge des contribuables à travers la taxe sur les ordures ménagères. Au-delà du coût économique, c'est bel et bien une gabegie environnementale, car, selon les estimations de l'UFC-Que Choisir, même si l'objectif de recyclage du papier (65 %) fixé par les pouvoirs publics était atteint en 2022, ce serait encore 285 000 tonnes de papier (5 520 tonnes en région lyonnaise) qui continueraient à partir en fumée si rien n'était fait d'ici là. Cet objectif, déjà peu satisfaisant, sera d'autant plus compliqué à atteindre que, selon l'enquête nationale, dans deux cas sur cinq le logo Triman, indiquant le caractère recyclable du papier, n'est pas affiché sur la publicité.

Face à cette situation, l'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics à mettre en œuvre des dispositifs financiers qui pénalisent réellement cette pratique publicitaire aux coûts écologiques et économiques inconsidérés.

Pour ma part j'invite les consommateurs à utiliser le “Stop pub” ; notre association en met gratuitement des exemplaires à disposition des habitants du Grand Lyon et du Rhône dans ses bureaux ou sur demande écrite, dans la limite des stocks dont elle dispose.”

*Michel Boutard*  
1<sup>er</sup> juillet 2018



## Service public et service privé

Les collectivités territoriales peuvent choisir de confier à des sociétés privées, par convention de délégation de service public (DSP), contrat de partenariat ou mise en régie, une partie des services publics qu'elles doivent assurer.

L'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône est membre de la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) de la ville de Lyon. Il s'agit d'un groupe présidé par un adjoint au maire, réunissant une dizaine de personnes, auquel les projets sont présentés, avant leur vote en conseil municipal. C'est une instance de dialogue et de consultation.

L'association y représente les consommateurs et peut interroger la ville sur différents aspects de sa gestion.

Par exemple, il y a le Casino de Lyon (celui de la Cité internationale), et jusqu'en 2017, le camping des Portes de Lyon (il est maintenant privé).

La séance du 19 juin était consacrée à la fourrière automobile municipale.

La municipalité a fait le choix de déléguer ce service, c'est à dire d'en confier l'exécution à un prestataire extérieur, sous son contrôle. Elle ne s'en désintéresse pas totalement car

elle établit un cahier des charges, lance une consultation et désigne le prestataire chargé du service – le concessionnaire avec lequel elle conclut une concession de service public ou CSP.

L'enlèvement des véhicules par la fourrière est fait sur réquisition des autorités de police compétentes et non selon l'humeur du concessionnaire.

Quelques chiffres : en 2016, 18 461 véhicules ont été enlevés et 18 193 véhicules restitués...

Les tarifs maximum des frais de fourrière (Lyon applique ces prix plafonds) sont fixés par arrêté ministériel datant de 2003, par exemple 126 € pour l'enlèvement d'une voiture particulière et 10 € par jour de frais de garde.

Le parc principal de la fourrière est situé rue Pierre Semard à Lyon 7e, et la ville de Lyon met également à disposition un terrain à Vaulx-en-Velin.

Cette réunion était organisée en vue de préparer une consultation pour désigner en 2019 le nouveau concessionnaire pour 5 ans. Le personnel de l'exploitant actuel sera repris par le nouveau s'il y a un changement de prestataire.

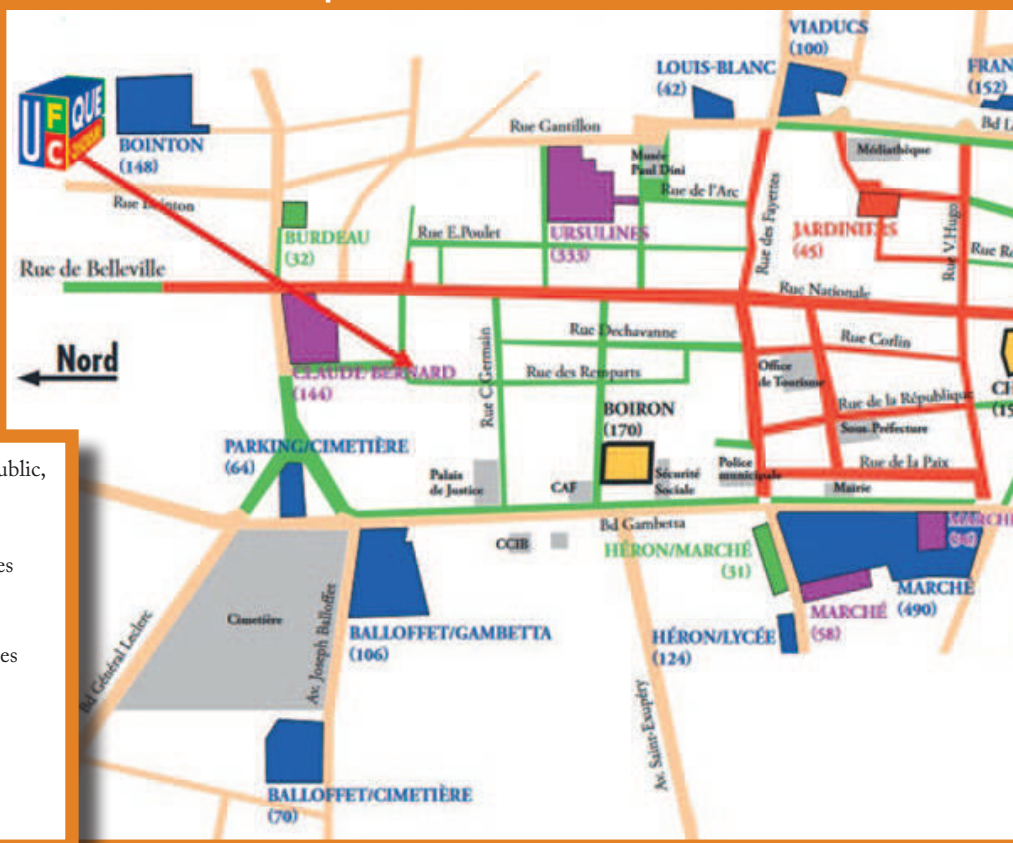
*Alain Dreyfuss*

## Changement d'adresse

L'antenne UFC-Que Choisir de Villefranche-sur-Saône va quitter son local actuel pour un nouveau local situé au 338 de la rue des Remparts, à 750 m de sa précédente implantation du passage de l'ancienne Mairie. L'association y sera installée dès septembre. Ce nouveau local est accessible aux personnes en situation d'handicap.

### 338 rue des remparts . Salle associative niveau inférieur

- stationnement gratuit sur le domaine public, possible selon les règles en vigueur
- parking gratuit
- zone courte durée (30 premières minutes gratuites) stationnement limité à 2 h, autorisée aux actifs sur place de la gare
- zone longue durée (30 premières minutes gratuites) de 9h à 12h et de 14h à 19h.
- parking clos payant (45 premières minutes gratuites)
- parking souterrain payant (60 premières minutes gratuites)



## Enquête sur les circuits courts

La tendance est à la quête d'une consommation responsable et au mieux manger.

Elle ne se dément pas : de plus en plus de consommateurs souhaitent se nourrir avec des produits vendus directement par leurs producteurs sans intermédiaire.

Cet engouement est largement partagé par les agriculteurs qui sont eux aussi de plus en plus nombreux à vouloir ainsi couper le cordon avec les circuits de vente classique.

L'UFC-Que Choisir a mené il y a quelques mois une vaste enquête pour faire le point sur le coût de ces produits et sur leur surcoût par rapport à d'autres canaux de distribution traditionnels, le commerce de proximité (primeurs) et la grande distribution.

Les résultats en ont été connus localement en avril dernier, trop tardivement toutefois pour en rendre compte dans le précédent PCA.

### Les circuits courts

Ils mettent directement en relation les producteurs et les consommateurs avec un nombre d'intermédiaires limité à un.

Selon l'Observatoire de la formation des prix et des marges des produits alimentaires, sur 100 € dépensés dans l'alimentation en grande surface, 37,60 € reviennent aux supermarchés, 13,20 € à l'industrie agroalimentaire et 8,20 € aux agriculteurs.

Moins d'intermédiaires ce devrait donc être potentiellement une rémunération plus élevée pour les producteurs et a priori des prix plus bas pour les consommateurs.

### L'enquête

En octobre 2017, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont enquêté 324 magasins de producteurs, dont 15 situés dans la métropole de Lyon et le nouveau Rhône, et 101 primeurs, répartis dans 76 départements.

Les enquêteurs ont notamment relevé le prix de 2 paniers de 15 fruits et légumes de saison en agriculture biologique et conventionnelle. Dans le détail ces paniers étaient composés d'un concombre, d'une laitue et d'un kilogramme d'aubergines, de betteraves rouges crues, de carottes, de courgettes vertes, de noix, de poires Conférence, de poireaux, de pommes de terre, de pommes Gala, de pommes Golden, de potimarron orange, de prunes Reine-Claude et de tomates Cœurs de Bœuf.

Leur questionnaire portait aussi sur l'assortiment des produits et sur le magasin en lui-même.

En parallèle l'UFC-Que Choisir a réalisé courant août 2017 des relevés de prix en grande distribution, de façon automatique, via les sites drives des enseignes. Ce sont 2 278 grandes surfaces alimentaires qui ont ainsi été enquêtées.

Au total, 3 984 prix de produits bio et non bio ont été relevés en magasins de producteurs (2 754 prix) et primeurs

(1 194 prix). De même 193 000 prix ont été relevés pour la grande distribution.

### Les principaux résultats de l'enquête au niveau national

#### Taux de disponibilité des paniers

Fait marquant mais cependant pas inattendu, les produits issus de l'agriculture traditionnelle demeurent incontournables et plus faciles à trouver que ceux issus de la filière bio. Les primeurs restent indubitablement les mieux achalandés pour ces produits avec un taux de disponibilité de 76 % contre 41 % dans les magasins de producteurs et 40 % en grandes surfaces.

Par contre, les producteurs et les grandes surfaces font jeu égal pour les produits bio avec 16 % de disponibilité, loin devant les producteurs qui ne sont qu'à 2 % de disponibilité.

#### Prix des paniers

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le bien manger n'est pas synonyme de surcoût.

Pour le panier conventionnel, c'est dans les magasins de producteurs que l'on trouve le meilleur prix : 40 € contre 41 € en grande distribution (soit + 2,5 %) et 45 € chez les primeurs (soit + 12,5 %).

Il en est de même pour le prix du panier biologique : 52 € en magasin de producteurs et 66 € en grande distribution (soit + 27 %). Les primeurs n'ont pas pu être intégrés aux analyses faute de relevés suffisants.

### Quelques résultats locaux

Ces sont 15 magasins de producteurs qui ont été enquêtés dans le Grand Lyon et le Rhône.

L'indice de disponibilité est moyen dans 5 magasins : Au Garde Manger à Sainte-Foy-lès-Lyon, La Croisée des Fermes à Solaize, La Ferme d'Épinay à Gleizé, La Ferme lyonnaise à Craponne et Uniforme à Saint-Andéol-le-Château ; les autres magasins ont un indice médiocre ou mauvais.

L'indice de prix du panier conventionnel est bon dans 3 magasins : Cœur de Ferme à Lucenay, La Ferme d'Épinay à Gleizé et La Ferme lyonnaise à Craponne.

L'indice de prix du panier biologique est très bon dans 2 magasins : La Super Halle à Oullins et Le Coin de Fermes à Tarare.

Sources : Note de l'UFC-Que Choisir de mars 2018  
Mensuel Que Choisir de mai 2018

Michel Boutard  
16 juillet 2018



## Calendrier des fruits et légumes de saison

Manger des fruits et des légumes de saison, c'est mieux pour la planète, et c'est aussi meilleur pour nos papilles !

Pour vous y aider, vous trouverez ci-dessous un calendrier des fruits et légumes de saison.

Vous pouvez obtenir une version téléchargeable de ce document sur le site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) (saisir "calendrier fruits et légumes" dans la zone de recherche).

# Fruits

|            | Janv | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juill | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|------------|------|-----|------|-------|-----|------|-------|------|------|-----|-----|-----|
| Abricots   |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Cassis     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Carottes   |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Coings     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Fraises    |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Framboises |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Groseilles |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Kiwis      |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Mandarines |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Melons     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Mirabelles |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Mûres      |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Myrtilles  |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Nectarines |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Oranges    |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Pêches     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Poires     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Pommes     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Prunes     |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Prunellaux |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Raisins    |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Tomates    |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |

# Légumes

|                    | Janv | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juill | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|--------------------|------|-----|------|-------|-----|------|-------|------|------|-----|-----|-----|
| Asperges           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Aubergines         |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Betteraves         |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Brocolis           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Carottes           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Céleri             |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Choux              |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Choux-fleurs       |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Choux de Bruxelles |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Concombres         |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Courgettes         |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Endives            |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Epinards           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Haricots           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Laitue             |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Oignons            |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Poireaux           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Petits pois        |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Pommes de terre    |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Radis              |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |
| Rhubarbe           |      |     |      |       |     |      |       |      |      |     |     |     |



## Coût d'un album Panini

À vos calculatrices !

### Combien coûte un album Panini ?

Qui dit grandes compétitions dit album Panini. Album qui connaît un véritable succès depuis plus de soixante ans.

Pour la Coupe du monde de football en Russie, la société italienne a mis en vente son nouvel album. Problème, il faut mettre la main à la poche pour espérer récupérer les 682 cartes nécessaires à son bouclage.

Le professeur Harper, mathématicien à l'université de Cardiff (Pays de Galles), a calculé qu'il fallait acheter 4 832 autocollants, ou 967 paquets, pour compléter l'édition spéciale avec les images des joueurs, entraîneurs, stades et légendes de la Coupe du monde. Tout ça pour la modique somme de 882 €, soit le double de la somme qu'il fallait dépenser pour l'Euro 2016.

### Échange avec des amis

Pour comprendre ce coût qui paraît très élevé, il faut d'abord tenir compte de la hausse du prix de chaque paquet de vignettes qui a augmenté de 60 % par rapport à 2016.

À l'occasion de l'Euro en France, le même calcul avait été fait avec un résultat de 427 € pour 680 autocollants. S'il y avait moins d'équipes (24 contre 32 cette année), il n'y avait que deux autocollants de moins dans l'album.

Pour contrecarrer ce prix relativement élevé, le professeur Harper a pris en compte la possibilité d'échanger des vignettes avec des amis. Pratique largement répandue chez les enfants. Il apparaît que si vous avez dix amis avec qui négocier, il vous faudra quand même déboursier 282 € pour compléter votre album. Un résultat qui ne satisfait pas le professeur en question : « *Je me souviens de la joie que j'ai eue lorsque j'ai complété mon premier album, gamin. C'était en 1982, pendant le Mondial en Espagne. Remplir un album est devenu de plus en plus cher avec le temps...* »

### Panini doute

Du côté de l'entreprise italienne, on reste dubitatif devant ces résultats : « *Le coût théorique calculé par les universitaires suppose que le collectionneur vive dans une bulle avec personne avec qui échanger, sans accès à internet pour envoyer des demandes d'autocollants manquants à notre service dédié.* »

Alain Badel

## Délai de rétractation

La loi ne prévoit pas tous les cas.

La question que nous pose Madame Lucie M. résidente à Lyon en est la preuve.

*« J'ai commandé une veilleuse bébé sur le site Allobébé. À la réception de celle-ci, j'ai pu constater qu'elle ne fonctionnait pas. Je l'ai renvoyée pour un échange. Un peu plus tard j'ai réceptionné le nouveau produit, mais après essai, je ne suis pas satisfaite du produit et souhaite le renvoyer. Le site refuse, considérant que le délai de rétractation est largement dépassé. Or, le premier produit étant hors de fonctionnement, est-ce légal ? Merci d'avance pour votre réponse. »*

Le code de la consommation, dans ses principaux articles traitant du délai de rétractation (art L221-18 et L221-19), n'envisage pas d'extension de délai au cas précis\*. Interrogé sur ce point de droit, le service juridique d'UFC-Que Choisir précise en outre que la jurisprudence n'en fait pas état.

Comment répondre à ce consommateur en se référant au code de la consommation ?

Le service juridique suggère la démarche argumentée suivante :

- considérer que le commerçant n'a pas répondu à son obligation de délivrer un produit conforme à l'usage attendu et en état de marche (art L221-14 du code de la consommation) ;
- faire valoir que le temps nécessaire au remplacement du produit a, de fait, placé le consommateur hors délai pour lui permettre d'user de son droit à rétractation ;
- demander des dommages et intérêts (art L221-11) pour la privation de jouissance qui s'en est suivie. Le montant de ces dommages pourrait recouvrir le prix du produit, les frais de son premier retour au commerçant ainsi que les frais d'affranchissement de courrier relatif à la réclamation.

L'association a proposé au consommateur de l'accompagner sur le fondement de cette démarche.

René Barraud

\* Les cas de prolongation du délai de rétractation sont traités à l'article L221-20 du code de la consommation (lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues).

## Question de Monsieur Pierre B. de Montmerle

« Mon train ayant eu 3 heures de retard, j'ai raté l'avion que je devais prendre à Saint-Exupéry. Puis-je prétendre à une indemnisation ? »

### Notre réponse

La SNCF n'est pas tenue d'indemniser toutes les conséquences d'un retard de train : c'est le cas de voyageurs ayant manqué une correspondance aérienne et ne pouvant poursuivre leur voyage, la SNCF n'étant pas censée connaître les projets de ses clients.

## Question de Madame Louise B. de Lyon

« Quelles sont les différences entre un taxi et un VTC (véhicule de transport avec chauffeur) ? »

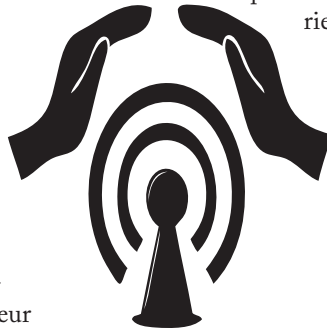
### Notre réponse

Le chauffeur de taxi a des obligations :

- il doit conduire à destination par l'itinéraire le plus direct (sauf accord sur un autre trajet) ;
- le prix de la course doit être affiché au compteur.

Les VTC concurrents des taxis obéissent à d'autres règles : ils doivent être réservés (ils ne peuvent être hélés) ; ils ne disposent

pas de compteurs horokilométriques ni de lumières extérieures, et les prix sont libres. ■



## Question de Madame Denise S. de Saint-Bonnet de Mure

« Je souhaiterais annuler la commande d'un canapé pour laquelle j'ai versé un acompte de 30 % du montant total.

Puis-je récupérer le montant de cet acompte ? »

### Notre réponse

- Si votre versement est qualifié d'acompte, les 2 parties sont fermement et définitivement engagées. On considère que la somme que vous avez versée est une avance sur le prix total à payer. Vous n'avez pas d'autre choix que de payer le solde. Le commerçant peut l'exiger. De son côté le professionnel doit vous livrer le bien.
- Si votre versement est qualifié d'arrhes (dans le contrat ou sur le bon de commande), vous pouvez changer d'avis et annuler la commande, mais le vendeur pourra conserver les arrhes à titre de dédommagement.

À noter que si le bon de commande ou le devis ne précise pas s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte, les sommes versées en avance sont considérées comme des arrhes. ■

## NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ M. Patrick I. de Savigny habite une maison isolée équipée, au fond de son jardin, d'une citerne de propane alimentée et entretenue par contrat avec Primagaz. Le 7 novembre 2017, le technicien assurant l'entretien change la soupape de sécurité et le détendeur. Quelque temps plus tard, M. I. se rend compte que la citerne ne contient plus que 30 % de sa charge, alors qu'elle a été remplie le 10 octobre 2017, ce qui ne correspond pas du tout à sa consommation normale. Il fait venir un plombier, qui constate que le joint entre la soupape de sécurité et le détendeur est tellement usagé qu'il s'est complètement effrité, causant une fuite de gaz, alors qu'il aurait dû être remplacé lors de l'intervention du 7 novembre. Mais malgré l'attestation de ce plombier, Primagaz ne propose qu'un geste commercial de 250 €, ne couvrant pas le préjudice subi en raison de la fuite.

*Suite à l'intervention de l'association, et après recours au médiateur national de l'énergie, Primagaz propose d'accorder un avoir de 400 €, ce qui satisfait notre adhérent.*

■ M. Serge P. de Lyon 6e achète en magasin chez Boulanger une imprimante jet d'encre couleur en veillant à choisir un modèle qui, selon les déclarations du vendeur, assure la fonction recto-verso, ce dont il a absolument besoin. Mais une fois rentré chez lui, il découvre au premier essai que le modèle choisi n'est pas pourvu de cette fonction. Il rapporte alors l'imprimante au magasin dans son emballage d'origine, et demande à bénéficier de la clause Boulanger "satisfait ou remboursé" promise dans les publicités de cette enseigne, mais il se voit opposer un refus fondé sur le fait qu'après le premier essai les cartouches d'encre ne sont plus neuves.

*Suite à l'intervention de l'association, rappelant le libellé des conditions générales de vente promettant « l'échange de tout produit*

*ouvert et retourné complet dans son emballage d'origine dans les 15 jours suivant votre achat », l'imprimante a été reprise et notre adhérent a bénéficié d'un avoir.*

■ Préparant l'installation d'une pompe à chaleur basse température, M. Ba-Minh N. de Mions s'adresse à la société Quelleenergie.fr pour sa demande de prime énergie, d'un montant de 680 €, dont l'attribution est conditionnée par la valeur du taux d'efficacité énergétique saisonnière (ETAS). En réponse Quelleenergie.fr lui envoie le 4 octobre 2017 une documentation mentionnant le taux ETAS minimal de 117 % pour l'attribution de la prime, ce qui le rassure car son devis mentionne un taux ETAS de 120 % : il accepte donc le devis et fait procéder aux travaux. Une fois ceux-ci achevés et la facture réglée, il demande le versement de la prime, mais Quelleenergie.fr la lui refuse en raison du taux ETAS insuffisant, car la réglementation a modifié le taux minimal qui est passé de 117 à 126 % à la date du 26 septembre 2017.

*Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur la bonne foi de notre adhérent qui ne saurait être tenu pour responsable de l'absence de mise à jour du taux ETAS sur la documentation fournie par Quelleenergie.fr, la prime de 680 € a finalement été accordée.*

■ M. Gaëtan P. de La-Tour-de-Salvagny commande un fauteuil sur le site internet menzzo.fr pour un montant de 144 €. Après 6 mois, et malgré un usage tout à fait normal de ce meuble, le revêtement en tissu se déchire à la jonction entre l'assise et un accoudoir ; M. P. demande alors la réparation du fauteuil ou son remplacement, mais il se voit opposer un refus.

*Suite à l'intervention de l'association, se fondant sur la garantie légale de conformité, le meuble est échangé sous garantie.*

# PCA

## PCA : Pour Consommer Autrement

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

Responsable de publication : Michel Boutard  
Responsable de rédaction : Chantal Roleau

**1, rue Sébastien Gryphe  
69007 LYON**

Ont participé à ce numéro :

Arlette Baissat, Alain Badel, René Barraud, Michel Boutard,  
Alain Dreyfuss, Michel Fregonara, Georges Keusseyan,  
Chantal Roleau

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick  
Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Septembre 2018 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

## Pour Consommer Autrement

## UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

**N° 157 - Septembre 2018**  
**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](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 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Conseils sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours

de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

### VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

338 rue des Remparts

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mercredi 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.

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

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

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

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

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

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

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