



PCA

Pour Consommer Autrement

I.S.S.N 0291 798 X

Assemblée Générale Ordinaire : vendredi 10 avril 2015

sommaire

Vie de l'association

Le Mot du Président 2
Activité 2014 3

Consommation

Application loi consommation . . 4
Enquête prix grande distribution . 6

Santé

Effets des ondes 7

Actualité

Détecteurs de fumée 8

Brèves

Seconde vie des produits 9
Taux des emprunts et taux légaux . 9
Courriers de consommateurs.. 10
Nos adhérents ont gagné..... 10

Evènement

Invitation assemblée générale . 11



Le Mot du Président

Le début d'année est une période propice au bilan d'activité de l'année précédente et aux statistiques associées de tout genre.

Notre association n'y échappe pas.

Vous trouverez en page suivante des éléments correspondants qui seront complétés, présentés et commentés lors de notre assemblée générale du 10 avril prochain.

Un chiffre parmi bien d'autres interpelle fortement : la baisse du nombre d'adhésions. En raison du délai de 2 mois accordé pour les ré-adhésions, les chiffres ne sont véritablement bien connus à ce jour que fin octobre 2014 ; la chute des adhésions à cette date s'élève à près de 2,7 % par rapport à un an en arrière.

C'est donc pire que l'an dernier où nous avons essuyé une baisse de 0,8 %.

Cette situation n'est pas propre à notre association ; on évoque en effet une baisse moyenne semblable à l'échelon national.

On ne peut toutefois pas à l'évidence s'en satisfaire d'autant que les tous premiers chiffres de 2015 n'incitent pas à un réel optimisme.

Un examen plus approfondi montre que le nombre de ré-adhésions a baissé de 0,8 % et celui des nouveaux adhérents de 6,2 %. Nous n'avons donc pas su suffisamment bien fidéliser nos anciens adhérents ni surtout en attirer de nouveaux.

Le conseil d'administration de l'association, notamment après son renouvellement partiel statutaire qui interviendra le 10 avril, a la lourde tâche de trouver et de mettre en œuvre des mesures adéquates. Il s'y emploie et ne sombre pas dans le pessimisme même si, à l'image de tous les autres bénévoles qui s'investissent sans compter dans l'association, je sens poindre une forme de déception au demeurant bien compréhensible.

Notre Fédération se mobilise aussi.

Mais la crise économique que traverse le pays, le nombre record de chômeurs auquel il est confronté, ne facilitent certainement pas la chose.

L'année 2014 a été en particulier marquée par la publication de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi Hamon.

De nombreuses dispositions de cette loi représentent une avancée certaine pour les consommateurs. Il en a été rendu compte succinctement dans le numéro de juin 2014 de votre revue.

Des textes d'application étaient parfois attendus pour que la loi prenne pleinement effet.

Bon nombre ont été publiés en fin d'année 2014 ; un article leur est consacré en pages 4 et 5.

C'est en particulier le cas dans le domaine des assurances : il est maintenant plus aisé de résilier nos contrats d'assurance auto, moto et habitation, ainsi que toutes les assurances affinitaires (liées à un produit ou à un service). On ne peut que s'en réjouir s'agissant d'une mesure ardemment soutenue, parmi d'autres, par UFC-Que Choisir. Par contre, on demeure toujours dans l'attente des modalités d'application du dispositif de mobilité bancaire instauré par la loi Hamon, qui doivent être définies par un décret en conseil d'État.

Le lobbying des banques pour retarder l'évolution des choses dans un sens favorable à leurs clients serait-il plus efficace que celui des compagnies d'assurance ?

On peut le penser dans le cas présent ... et le regretter.

Michel BOUTARD

22 Janvier 2015

APPEL À NOS LECTEURS

Ce bulletin trimestriel PCA, édité par l'association UFC Lyon Métropole & Rhône, est l'un des modes de communication que nous proposons à nos adhérents.

Rappelons que ceux qui nous ont donné leur adresse courriel reçoivent également en version électronique notre Lettre Mensuelle d'Information, qui reprend un condensé de l'actualité récente de la consommation, provenant de diverses sources.

Par ailleurs, nous mettons aussi à votre disposition un site Web : www.ufc-rhonealpes.org/rhone

Nous voudrions connaître votre avis et vos souhaits sur ce bulletin PCA, dont la forme est susceptible d'évoluer pour mieux correspondre à vos attentes. A cet effet, nous vous proposons de nous retourner complété le petit questionnaire joint.

Merci par avance pour votre contribution.

Quelle est votre appréciation globale sur la formule actuelle du PCA :

type de sujets abordés, contenu des informations ou analyses, utilité que vous en avez ressentie personnellement (exemples) :

.....

Quelles personnes de votre entourage lisent, ou tout au moins parcourent ce bulletin ?

.....

Quelles rubriques nouvelles aimeriez-vous y voir apparaître ou développer à l'avenir ?

Plus d'informations locales, de résultats de nos interventions en résolution de litiges, de conseils pratiques dans un domaine ?

.....

BILAN D'ACTIVITE 2014

SITUATION DES ADHESIONS

Adhérents au 31/10/ 2014	Evolution 2013/2014	Nouveaux adhérents	Ré-adhérents
5 422	- 2,7 % <i>idem</i> à l'échelon national	1 831 - 6,2 %	3 591 - 0,8 %

92,8 % des adhérents sont domiciliés dans le Rhône
Le ratio adhérents /population est de 0,285

RESSOURCES HUMAINES

70 collaborateurs	67 bénévoles 1 salariée 2 stagiaires
-----------------------------	---

VOS SOLLICITATIONS PAR TYPE DE CONTACT

Accueil téléphonique	courrier	courriel	RDV accueil physique
14 000	322	1 650	2 732

RESSOURCES FINANCIERES

Produits des adhésions	155,8 k€
Subvention DGCCRF	7,1 k€
Autres	20,8 k€

ACTIVITE LITIGES

1 471 litiges traités (- 20 % par rapport à 2013).

Répartition et évolution 2014/2013 par secteur de consommation :

Secteurs	%	
Administration	-	-
Alimentation	-	-
Assurances	9,4	-
Auto/Moto	6,1	-
Banques	8,2	+
Energie	8,0	+
Logement, immobilier	27,9	+
Opérateurs Telecom	12,7	-
Santé	3,6	+
Services marchands	19,8	-
Autres	4,5	+

+ en hausse - en baisse = stable

ACTIVITE ENQUETES

Nos **13** enquêteurs ont participé aux

5 enquêtes diligentées par notre Fédération UFC-Que Choisir.

Le résultat de ces enquêtes fait l'objet d'articles dans **Que Choisir**, la revue nationale de notre mouvement et dans notre bulletin local d'informations.

ACTIVITE COMMUNICATION

- **4** bulletins trimestriels
- **11** lettres mensuelles d'informations
- **pages locales** sur le site régional
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone/>

ACTIVITE REPRESENTATION AU SEIN D'ORGANISMES EXTERNES

Organismes	Participations
Comité économique, social et environnemental régional	57
Commission de surendettement	20
Commission consultative des services publics locaux	18
Commissions en relation avec les usagers des établissements de santé	8
Commission départementale d'orientation agricole	6
Air Rhône-Alpes	6
Conseils de surveillance des établissements de santé	3
Agence départementale d'information sur le logement	2
Commission départementale d'aménagement commercial	1
Syndicat permanent pour la prévention des pollutions et risques industriels de l'agglomération lyonnaise	1

ACTIVITE ACTION EN JUSTICE

- 31 dossiers transmis à nos avocats partenaires.
- 15 dossiers 2014 ou antérieurs jugés. 14 gagnés

LOI RELATIVE À LA CONSOMMATION DU 17 MARS 2014

Textes d'application

L'année 2014 a été marquée par la publication d'une nouvelle loi relative à la consommation, dite loi Hamon, signée le 17 mars 2014.

Il en a été rendu compte succinctement dans le numéro du PCA de juin 2014.

Des textes d'application étaient bien souvent attendus pour que la loi prenne pleinement effet. Bon nombre ont été publiés fin 2014.

Le présent article est consacré à certains de ces textes.

Choix du réparateur automobile

Selon la loi Hamon, tout contrat d'assurance automobile souscrit au titre de la responsabilité civile automobile doit mentionner la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir ; cette information doit être également délivrée lors de la déclaration du sinistre.

Un arrêté ministériel du 29 décembre 2014, qui entre en vigueur le 1er janvier 2015, dispose que la faculté pour l'assuré de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir, doit lui être rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention visible et lisible dans le constat européen d'accident.

Il garantit en outre la traçabilité de l'information lorsque celle-ci est délivrée oralement, en prévoyant l'envoi d'une confirmation écrite (notamment par exemple message électronique ou SMS).

Contrats conclus dans les foires et les salons

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

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

Les modalités de mise en œuvre correspondantes ont été fixées par un arrêté ministériel du 2 décembre 2014 publié le 12 décembre.

Dorénavant les professionnels doivent afficher de manière lisible pour les consommateurs la phrase suivante « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon] ou [sur ce stand] », le professionnel choisissant la phrase la mieux adaptée.

De plus, à compter du 1er mars 2015, les offres de contrat devront mentionner dans un encadré apparent

situé en tête du contrat, la phrase suivante : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou un salon ».

Contrats d'assurance

Selon la loi Hamon, après une année d'engagement, les assurés pourront résilier leur contrat d'assurance à tout moment, sans attendre la date anniversaire, et profiter ainsi de primes moins élevées. Mais attention, tous les contrats ne sont pas concernés.

Un décret du 29 décembre 2014, publié le 31 décembre, vient d'en déterminer le périmètre, à savoir :

- les contrats incluant une garantie civile automobile ;
- les contrats incluant une garantie couvrant la responsabilité d'un propriétaire, d'un copropriétaire ou d'un occupant d'immeuble ;
- les contrats constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur (contrats dits affinitaires).

La procédure de résiliation est en outre simplifiée au maximum : une seule lettre de résiliation suffira pour quitter son assureur. Un mois après sa réception, le contrat est caduc.

Pour les assurances obligatoires (auto, habitation), il faudra mentionner le nom du nouvel assureur afin d'assurer la continuation du service. C'est ce dernier qui sera chargé de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'interruption de la couverture.

Garantie légale de conformité

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

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

Cette mesure entre en vigueur le 18 mars 2016.

Toutefois, un arrêté ministériel du 18 décembre 2014, publié le 26 décembre, dispose que dorénavant :

- les conditions générales de vente (CGV) des contrats de consommation doivent comporter le nom et l'adresse du vendeur garant de la conformité des biens au contrat, permettant ainsi au consommateur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité ;
- les CGV des contrats de consommation doivent mentionner que le vendeur est tenu pour responsable des défauts de conformité du bien au contrat et des défauts cachés de la chose vendue ;

➤ les CGV des contrats de consommation font figurer dans un encadré des mentions selon lesquelles, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par le code de la consommation ;

• est dispensé d'apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien, ce délai étant porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016 sauf pour les biens d'occasion ;

➤ l'encadré précité rappelle que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie ;

➤ ce même encadré rappelle aussi que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, et que, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Indications relatives aux services publics dans les publicités

Selon la loi Hamon, toute utilisation – dans les publicités et pratiques commerciales relatives aux prestations de dépannage, réparation et entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison – de dessins, coordonnées, références ou autres signes distinctifs relatifs à un service public, est soumise à l'autorisation préalable du service concerné.

Cette autorisation :

- ne peut être délivrée sans présentation préalable d'un exemplaire du support destiné à la publication ;
- ne peut être valable pour une durée supérieure à un an, éventuellement renouvelable dans les mêmes formes ;

- doit être motivée par l'intérêt général ;

- peut être retirée à tout moment si l'une des conditions précitées n'est plus remplie, la décision de retrait prenant effet 10 jours après sa notification.

Un arrêté ministériel du 17 novembre 2014, publié le 2 décembre, énumère les prestations concernées :

- prestations d'entretien, dépannage, réparation effectuées pour une trentaine de travaux parmi lesquels la maçonnerie, la menuiserie, la peinture, la plâtrerie, la plomberie, la serrurerie et le débouchage des canalisations ;

- opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives aux prestations précitées ;

- opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radioélectriques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

Information sur la disponibilité des pièces détachées

Selon la loi Hamon, les fabricants et importateurs doivent informer les vendeurs de la période durant laquelle les pièces détachées sont disponibles.

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

Un décret du 9 décembre 2014, applicable aux biens mis pour la première fois sur le marché à compter du 1er mars 2015, précise les modalités et conditions d'application correspondantes :

- l'information délivrée par le fabricant ou l'importateur de biens meubles au vendeur professionnel, portant sur la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien sont disponibles, doit figurer sur tout document commercial ou sur tout support durable accompagnant la vente de biens meubles ;

- cette information doit être portée à la connaissance du consommateur par le vendeur, de manière visible et lisible, avant la conclusion de la vente, sur tout support adapté et doit figurer, également, sur le bon de commande s'il existe ou sur tout autre support durable ou accompagnant la vente.

Michel BOUTARD



ENQUETE 2014 PRIX DANS LA GRANDE DISTRIBUTION

Pour la 30^{ème} année, l'UFC-Que Choisir publie son relevé de prix annuel pour informer le consommateur et l'aider à comparer, en toute neutralité, les prix de la grande distribution.

Contexte et évolution du secteur

Initiée par Géant Casino en 2013, la guerre des prix fait rage entre distributeurs. En période de stagnation, voire de baisse du pouvoir d'achat, l'affichage du prix le plus bas reste un critère de choix déterminant pour le consommateur.

Et il faut reconnaître que les prix du secteur ont effectivement baissé depuis deux ans.

L'enquête prix 2014

Entre le 22 septembre et le 4 octobre 2014, l'UFC-Que Choisir et son réseau d'enquêteurs ont visité 3 833 grandes surfaces et « drive », couvrant ainsi 81 % de la surface de vente du territoire métropolitain et Outre-mer. Objectif : relever les prix de 80 produits composant le panier de la ménagère (60 % de marques nationales, 40 % de marques distributeurs).

Ce « panier », reflète la consommation moyenne et contient des produits de 6 grands rayons : épicerie, lait/fromage, fruits/légumes, viandes/poissons, boissons, non-alimentaires.

Au total, ce sont 30 700 prix qui ont été relevés.

Le classement des enseignes

Le prix moyen du panier UFC-Que Choisir s'élève à 377 € toutes enseignes confondues. Ce prix « étalon » connaît d'importantes variations d'une enseigne à l'autre.

Géant Casino devient l'enseigne la moins chère avec un panier moyen national calculé à 351 €.

E.Leclerc, qui faisait la course en tête depuis de nombreuses années arrive second avec un panier à 359 €.

En milieu de peloton, mais en dessous de la moyenne nationale, on retrouve toutes les enseignes au format « hyper », à savoir Hyper U et Carrefour (363 €), Super U (372 €) et Auchan (375 €).

En queue de peloton Monoprix est bon dernier. Pour les mêmes produits achetés, il en coûtera en effet 436 € aux consommateurs de l'enseigne. Lesquels paieront à peine moins cher dans les supermarchés Casino (panier à 408 €).

L'évolution des prix 2013/2014

Globalement, l'enquête UFC-Que Choisir démontre que les prix ont baissé de 0,8 % en grandes surfaces. C'est vrai pour tous les rayons, en particulier celui des produits lait/fromages qui subit le contre-coup de la baisse du prix du lait depuis septembre 2013.

A noter également que les marques nationales baissent plus que les marques de distributeurs. C'est le signe d'une

réorganisation stratégique d'achat par les grandes enseignes.

Différence de prix entre départements ou secteurs géographiques

Les zones géographiques les plus chères sont celles où existe un déséquilibre entre le nombre de consommateurs et la pression concurrentielle entre grandes enseignes sur une même zone. C'est la logique de l'offre et la demande. Moins il y a de surfaces de vente et plus les prix sont élevés.

Quels résultats dans le Rhône ?

68 enseignes ont été visitées dans le département. Les résultats locaux sont (presque) conformes aux résultats nationaux.

En effet, le Géant Casino de Villefranche-sur-Saône, arrive en tête avec un panier à 350 €, suivi des enseignes Leclerc et Carrefour. Mais c'est vrai uniquement si l'on raisonne en moyenne par enseigne. En effet, Géant Casino n'est pas le magasin le moins cher du département. Le même panier au Leclerc de Brignais est à 341 € et celui du Carrefour de Givors est à 344 €.

En queue de peloton, le Monoprix de Lyon 3ème est bon dernier, avec un panier à 440 €, soit 30 % plus cher.

René BARRAUD

RHÔNE

Prix moyen du panier toutes enseignes confondues 388 €

Prix moyen du panier par enseigne

Géant Casino	350 €
E.Leclerc	351 €
Carrefour	368 €
Auchan	377 €
Intermarché Contact	380 €
Intermarché Super	381 €
Intermarché Express	395 €
Carrefour Market	396 €
Super U	398 €
Simply Market	402 €
U Express	411 €
Casino	416 €
Monoprix	439 €

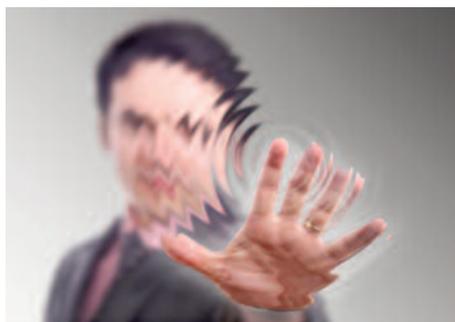
Pour en savoir plus :

Les résultats complets de l'enquête prix 2014 dans la grande distribution sont dans le numéro 533 de la revue Que Choisir du mois de février 2015

Les effets des ondes : un nouveau filon ?

Certaines personnes se déclarent sensibles aux ondes électro-magnétiques. Les effets ressentis sont plus ou moins importants suivant des individus placés dans les mêmes conditions : d'une gêne légère ou passagère, à une réelle phobie permanente.

Il n'est toujours pas possible actuellement d'avoir des certitudes scientifiques sur l'effet problématique de ces



ondes sur les organismes vivants. Les études se contredisent, suivant leurs protocoles, les conclusions des rapports également, mais aussi suivant la raison d'être de leurs commandi-

taires, publics ou privés.

Les unités de mesure elles-mêmes ne sont pas reconnues pertinentes par tous. Les seuils règlementaires susceptibles de situer les degrés de dangerosité, différents suivant les pays, paraissent arbitraires. Malgré quelques exceptions inexplicables, aucune relation incontestable et systématique n'a pu être établie avec des pathologies déclarées.

Un premier dossier de l'UFC-Que Choisir sorti en septembre 2008, s'intitulait déjà « Un champ d'incertitudes ». Une nouvelle enquête, sortie en décembre 2014, fait apparaître « le jeu trouble de certaines associations » qui surfent sur le sujet dans les media.

Les organismes officiels, tels l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire, et l'Académie de Médecine, manquant de liens scientifiques probants, sont toujours particulièrement prudents là-dessus.

Impossible de nier que nous sommes depuis longtemps noyés dans une multiplicité d'ondes, de toutes fréquences, en tous lieux, générées par la nature elle-même, mais aussi par les réseaux et appareils électriques, la radio... Elles sont en général de faible puissance. Les nouvelles technologies en rajoutent chaque jour : micro-ondes, plaques à induction, mais aussi à bien plus faibles doses : Wi-Fi, 3G ou 4G, détecteurs, télécommandes, objets connectés...etc.

Il est donc tout à fait normal que le citoyen s'estimant concerné prenne des précautions dans le choix à l'achat et l'utilisation qu'il fait de ses propres appareils : les niveaux d'émission ne sont pas tous les mêmes, les distances et les temps d'exposition influent beaucoup sur les risques potentiels.

Dans ce cas, il peut être sensible aux discours d'un certain nombre de nouveaux marchands qui investissent le marché de la protection des électro-sensibles vis-à-vis des ondes venant de l'extérieur, marché soutenu par certaines communications alarmistes.

Les solutions proposées sur le marché sont-elles toutes à la hauteur de ce qu'elles annoncent ?

En février 2012, l'UFC-Que Choisir s'était livrée à des tests sur deux produits adaptables aux téléphones portables, source de problèmes la plus fréquemment citée. Les conclusions en étaient, s'agissant des housses : « autant s'en passer ! », et s'agissant des patchs ou pastilles aimantées : « allégations bidons ! »

Pas très engageant ! Le coût en était certes modeste, de l'ordre de 25 à 80 €, mais l'efficacité globale était nulle, hors effet placebo. Certains systèmes empêchaient par ailleurs complètement le téléphone de fonctionner, ou le contraignaient à une émission maximale, donc contraire à l'effet recherché !

Le cas des électro-sensibles a été largement évoqué dans les medias, friands de scoops et de cas extrêmes. D'où la promotion commerciale de nouvelles techniques de protection. Des pastilles encore, pour les téléphones, des dispositifs ou objets anti-rayons, pour certains réellement baroques, des vêtements et sous-vêtements protégeant les parties intimes...etc. Mais aussi des matériaux à mettre en oeuvre dans son habitation : des peintures contenant des fibres métalliques, des voiles à apposer sur ses fenêtres...etc, en général très onéreux.

Qu'en penser ?

Quelques observations, simplement :

Si les méthodes publicitaires et de communication sont souvent plutôt convaincantes, les argumentaires techniques ne le sont pas toujours, loin de là, et pour certains confinent au ridicule.

Certains prix de vente sont particulièrement salés, en tout cas difficiles à justifier par la composition des produits, et par des résultats souvent invérifiables.

Beaucoup de fournisseurs « exotiques » ou peu fiables agissent sur Internet. Il convient de s'en méfier. Ici comme ailleurs, si le paiement peut être très rapide, la livraison n'est pas toujours certaine !

Nos conseils de prudence à ceux qui souhaitent se protéger :

Avant de commander, renseignez-vous auprès de voisins ou relations, susceptibles d'être exposés dans les mêmes conditions que vous, et si possible auprès de personnes ayant expérimenté les solutions techniques proposées. Et puis, si vous êtes utilisateurs quasi obligés, évitez d'exposer votre tête de trop près, ou trop longtemps, aux téléphones, smartphones et autres box et tablettes, mais aussi aux ampoules dites à économie d'énergie. Simple précaution, gratuite celle-là.

Jean-Pierre ROCHETTE

Détecteurs de fumées : comment bien les choisir, et bien les installer ?

La loi rend obligatoire, à compter du 8 mars 2015, l'installation de détecteurs avertisseurs autonomes de fumées (DAAF) dans tous les lieux privés d'habitation. Quelques précisions utiles et conseils pour leur achat et leur bonne installation.

Rôle et fonctionnement du détecteur

En cas d'incendie ce dispositif autonome détecte la fumée de façon optique et émet une alarme sonore pour alerter les occupants d'une habitation. Sa fiabilité est donc essentielle. Ne pas confondre avec les détecteurs de monoxyde de carbone, dont l'apparence extérieure et les emballages sont très ressemblants.

Réglementation : achat et entretien

La loi oblige les propriétaires à installer au moins un détecteur normalisé dans chaque logement, qu'il s'agisse d'une résidence principale, secondaire, d'un logement privé ou public, neuf ou ancien. Pour les locations en cours, le propriétaire bailleur est tenu de fournir le détecteur de fumée au locataire ou de lui en rembourser l'achat.

C'est à l'occupant du logement, donc au locataire s'il s'agit d'un logement loué, d'entretenir le détecteur de fumée, de changer les piles et de le remplacer si besoin le jour où il ne fonctionne plus. Il y a cependant quelques exceptions. Dans les locations saisonnières, les logements meublés, les logements de fonction et les foyers-logements, c'est au propriétaire d'entretenir le détecteur de fumée.

Copropriétés : il est interdit d'installer des détecteurs de fumée dans les parties communes des immeubles collectifs d'habitation.

Choix, achat et garantie d'un détecteur

La meilleure façon de s'équiper est d'acheter en magasin ou sur Internet en optant pour un détecteur de fumée de marque NF. Gare aux arnaques : surtout ne cédez pas au baratin des démarcheurs à domicile qui vous proposeront un achat à prix prohibitif et un contrat d'entretien aussi inutile que dispendieux ! Actuellement, le prix d'un bon détecteur oscille entre 15 et 30 euros, et le seul entretien consiste à changer le pile le jour où l'appareil signale qu'elle faiblit et à passer un petit coup d'aspirateur ou de chiffon humide sur l'appareil de temps en temps !

Quelques options sont proposées sur certains modèles, utiles ou non selon les logements et les modes de vie :

- la mise en sourdine temporaire, ou fonction silence, permet de désactiver le détecteur pendant une courte durée, en général 10 minutes ; il se réenclenche ensuite automatiquement ;
- possibilité d'interconnexion de plusieurs détecteurs, par

liaison avec ou sans fil ; tous les détecteurs reliés se déclencheront simultanément, ce qui peut être utile pour de grands logements à plusieurs niveaux de couchage ;

- possibilité d'utilisation dans une caravane : le détecteur est conçu pour supporter des variations importantes et rapides de température, l'isolation thermique d'une caravane étant moindre que celle d'un logement.



La garantie est variable, elle est en général de 5 ans lorsque la durée de vie de la pile annoncée est de 5 ans. Tous les détecteurs sont fournis avec pile. Sa durée de vie annoncée est de 1 an si c'est une pile alcaline, 5 ans si c'est une pile lithium. Dans tous les cas, une alarme se déclenche quand la pile approche de la fin de charge, il faut alors la changer sans attendre. Quelques détecteurs disposent d'une pile qui dure 10 ans, mais elle ne se change pas : quand elle est déchargée, il faut changer le détecteur.

Installation : où placer le détecteur ?

Le rôle du détecteur est de réveiller les occupants endormis avant qu'il ne soit trop tard. Il est essentiel d'entendre le signal sonore dans les chambres avant d'être intoxiqué par les fumées. Le mieux est donc de le placer dans le couloir qui mène aux chambres, ou en haut de l'escalier sur le palier de l'étage, toujours à proximité du point le plus haut et à distance des murs et cloisons. L'idéal est d'en installer un par niveau dans une maison qui en compte plusieurs. Éviter les endroits qui dégagent de la vapeur, comme la cuisine et la salle de bain.

Le détecteur doit être posé au centre du plafond, en évitant les recoins ou les toits pointus. L'emplacement dépend aussi des modes de vie : si la cheminée reste allumée la nuit, il est prudent d'installer un détecteur au rez-de-chaussée. Si un occupant fume au lit, il est préférable d'en placer un au plafond de sa chambre, près des murs à 50 cm de l'entrée. Même chose dans les pièces où on laisse une couverture chauffante ou un chauffage d'appoint fonctionner.

Vous trouverez un guide de l'installation en vidéo sur le site quechoisir.org

Notification de l'installation à l'assureur incendie

L'occupant du logement doit envoyer à l'assureur avec lequel il a conclu un contrat garantissant les dommages d'incendie une attestation précisant qu'il a installé un détecteur de fumées.

Michel FREGONARA

Une seconde vie possible ?

Pour une partie de nos matériels, oui ...

Il est arrivé à chacun de nous de subir une panne de l'un ou l'autre de nos appareils bien utiles, ou d'endommager un objet auquel on tient... Mais aussi de constater qu'il est très difficile de trouver un réparateur, dès lors que la période de garantie est dépassée.

Pourtant, bien souvent, une solution existe : une petite pièce à changer, un réglage à refaire, le tout pour une somme modique. Encore faut-il trouver le professionnel qui saura s'intéresser au sujet, sans pour autant proposer le remplacement pur et simple par un matériel neuf...

Parmi d'autres initiatives, celle de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, qui a recensé parmi ses membres des artisans acceptant de jouer le jeu de la priorité à la réparation, et qui ont signé une charte des bonnes pratiques.

Vous les trouverez sur le site www.cma-lyon.fr, à la rubrique Répar-acteurs.

Les domaines concernés sont : la couture, l'horlogerie, l'informatique, la cordonnerie, les meubles, l'électroménager, les instruments de musique, TV, Hi-fi, vidéo...et bien d'autres.

L'UFC-Que Choisir s'associe à ces initiatives, visant à ralentir les ventes plus ou moins forcées, à réduire les déchets et la consommation de matières premières.

Attention, cependant : ces artisans ne sont pas des faiseurs de miracles ! Dans certains cas, les pièces détachées n'existent effectivement plus, ou les matériels sont indémontables ...

Jean-Pierre ROCHETTE

A propos des taux d'emprunts et des taux légaux 2015

Quelles que soient les natures d'emprunts ou de crédits, les taux plafonds pour 2015, appelés aussi taux d'usure (ils portent bien leur nom...), sont fixés en fonction des taux constatés en 2014, et des valeurs empruntées.

Ce sera donc en taux annuel :

20,25% jusqu'à 3 000 €, 14,37% de 3 000 à 6 000 €, et 9,21% au-delà de 6 000 €.

Pas mal quand on sait que les banques empruntent elles-mêmes à 1% environ !

Quelques belles marges en perspective quand les emprunteurs finaux ne négocient pas les taux !

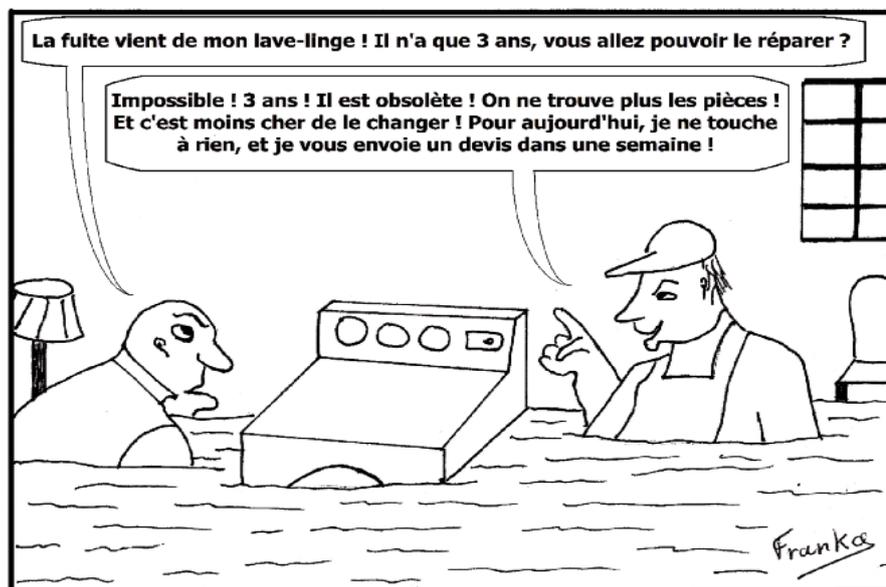
Rappelons cependant que, pour les crédits d'équipement, les professionnels ont l'obligation de proposer des crédits classiques à taux fixe, en principe bien moins chers, au-delà de 1 000 € d'achats.

Le taux dit légal, c'est-à-dire celui qui peut être appliqué règlementairement en cas de retard de paiement, est dorénavant différent suivant les cas, et fixé semestriellement.

Pour le 1^{er} semestre 2015, si le créancier est une personne physique, il sera de 4,06% l'an, s'il s'agit d'un professionnel de 0,93 %.

Un peu plus dissuasif que le taux de 2014, de 0,04%, franchement ridicule et inutile !

Jean-Pierre ROCHETTE





Question de M. Joseph F. à Villeurbanne

qui nous soumet le cas suivant :

« j'ai des problèmes d'injection sur mon véhicule Renault Scenic II 1,9 TDI de 2012. A 40 000 km, je trouve que c'est anormal. Le concessionnaire est d'accord pour prendre une partie de la réparation en charge. J'ai vu sur un forum que d'autres

consommateurs avaient le même problème. Pour moi, c'est un vice caché et le concessionnaire doit prendre à sa charge la totalité de la réparation ! »

Notre réponse

Tout dysfonctionnement ne relève pas systématiquement d'un vice caché.

Les commentaires laissés sur les forums ne constituent pas une preuve de son existence. Ils peuvent toutefois faciliter une négociation commerciale avec le garage qui vous a vendu le véhicule.

Il appartient à l'acheteur d'apporter la preuve du vice. Ce qui suppose la plupart du temps de passer par une expertise amiable contradictoire, donc des frais à engager.

Vous pouvez faire jouer la garantie pour vice caché dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du problème (art. 1648 du code civil).

Si le vice établi, vous pourrez alors demander la prise en charge de l'intégralité des frais de remise en état ainsi que le remboursement des frais d'expertise.

Question de Mme Jocelyne S

En conflit avec son bailleur pour des réparations sur la chaudière à gaz non effectuée, Mme Jocelyne S. de Craponne nous demande si elle peut suspendre le paiement de son loyer mais le consigner à sa banque.

Notre réponse

Non. La loi prévoit que le paiement du loyer est la principale obligation du locataire (art. 1728 du code civil et 7 de la loi du 06/07/1989 pour les locations à titre de résidence principale).

Ainsi, vous devez payer votre loyer, même en cas d'inexécution de travaux de réparation. Sinon, vous vous exposez à une résiliation du bail pour défaut de paiement.

Comme vous ne pouvez pas vous faire justice vous-même, vous devrez demander l'arbitrage d'un tiers compétent pour obtenir gain de cause. La commission départementale de conciliation du logement du Rhône pourrait être celui-là.

Attention, la consignation, c'est-à-dire le dépôt d'une somme équivalente au loyer auprès d'un tiers n'est pas légale. Elle est assimilée à un non-paiement du loyer.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

❑ M. Jean-Claude D. de Tarare a résilié son abonnement Canalsat à la date du 1er décembre 2013 par courrier recommandé envoyé dans les délais prescrits par les conditions générales de vente. Malgré cette demande, suivie de nombreuses tentatives de réclamation auprès du service clients, les prélèvements bancaires se poursuivent pendant plus d'un an.

Suite à l'intervention de l'association, la résiliation a été prise en compte à la date demandée par notre adhérent, et 794 € lui ont été remboursés au titre des prélèvements postérieurs à cette date.

❑ Le mobile de M. Frédéric C. de Lyon 3ème a été volé, et après intervention de l'assurance un appareil de remplacement lui est fourni. Mais celui-ci ne fonctionnant pas, il le renvoie, puis reste très longtemps sans nouvelles, et le litige traîne...

Suite à l'intervention de l'association, l'assurance a fait parvenir à notre adhérent un chèque de 629 €, correspondant au montant de l'achat du téléphone mobile.

❑ En août 2013, M. Denis C. de Lyon 3ème a acheté chez Decathlon un vélo électrique, dont le logement de batterie en matière synthétique, situé sur le porte-bagage arrière, se casse au bout de 8 mois d'usage. La réparation est prise en charge par la garantie, mais 6 mois plus tard la même pièce casse à nouveau. Voyant arriver la fin de la période de garantie, et peu confiant dans la solidité de cette pièce, notre adhérent demande l'échange du vélo contre un autre modèle ; mais cet échange lui est refusé.

Suite à l'intervention de l'association, Decathlon a proposé à notre adhérent un bon de reprise de 600 €, qui lui a permis d'acquérir un vélo électrique d'un autre modèle.

❑ M. François T. de Lyon 8ème commande sur le site Carrefour.fr un téléphone mobile Samsung. Lorsqu'il reçoit l'appareil, il s'aperçoit que la référence n'est pas conforme à la commande, et qu'il est en possession d'un modèle moins performant. Il renvoie le mobile, mais malgré des demandes multiples et des démarches à n'en plus finir, il ne parvient pas à obtenir l'échange du smartphone.

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

❑ Mme Aicha M. de Saint Priest a acheté un téléviseur chez Darty. L'appareil fonctionne bien pendant quelques mois, puis présente un défaut d'affichage de l'image. Arguant d'une hypothétique erreur de manipulation, le service après-vente refuse la prise en charge de la réparation sous garantie.

Suite à l'intervention de l'association, le SAV a repris le téléviseur et le montant de l'achat a été remboursé à notre adhérente.

❑ M. Reza P. de Duerne a acheté chez Carrefour un réfrigérateur, qui présente dès sa mise en route des dysfonctionnements que le SAV n'est pas en mesure de solutionner malgré plusieurs tentatives d'intervention. La situation s'éternise...

Suite à l'intervention de l'association, le réfrigérateur a été repris par le vendeur et son montant remboursé à notre adhérent.

Assemblée générale ordinaire du 10 avril 2015

Cet avis tient lieu de convocation

Conformément à nos statuts, vous êtes invités à participer à la 39^{ème} assemblée générale de votre association qui se tiendra :

Vendredi 10 avril 2015
Espace Jean Couty
56 rue du sergent Michel Berthet
69009 Lyon (à côté du parc relais auto)

Accès :

Métro : Ligne D, station Gorge de Loup – Gare : SNCF TER

Bus : station Gorge de Loup N°3, 14, 19, 42, 42e, 45, 65, 66, 72, 74, 86, 98, 98^e, 189.

Emargement à partir de 16h30

Début de l'assemblée ordinaire à 17h15

Ordre du jour :

- présentation des rapports moral, d'activité et financier de l'année 2014 ;
- vote des rapports précités ;
- élection au conseil d'administration : présentation des candidats et vote ;
- intervention de Thierry Ruther de la Direction départementale de la protection des populations ;
- échange avec les adhérents ;
- résultats des élections au Conseil d'Administration ;
- clôture de l'assemblée.

Un apéritif au cours duquel vous pourrez rencontrer des conseillers terminera cette manifestation.

NOUS VOUS ATTENDONS NOMBREUX.

POUVOIR

à renvoyer signé à l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47 055 - 69341 Lyon cedex 07

(si vous ne pouvez assister à l'AG)

Je soussigné, N° adhérent :

Donne pouvoir à Pour me représenter et voter lors de l'assemblée générale ordinaire de l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône qui se tiendra le 10 avril 2015.

Lyon le

(faire précéder le la mention « bon pour pouvoir »)

Signature

PCA : Pour Consommer Autrement

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

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

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Ont collaboré à ce numéro : René BARRAUD, Michel BOUTARD,
Franka FREGONARA, Michel FREGONARA, Jean-Pierre ROCHEFFE

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

Tirage : 5 500 exemplaires - Dépôt légal : Mars 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° 143 - Mars 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 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site internet :
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone>
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 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 Lyon Métropole & Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône ne peut agir que pour ses adhérents
à jour d'adhésion (article 63 de la loi 71-1130 du 31/12/1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

Date : Signature :

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

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

A renvoyer avec votre règlement à :

**UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07**

