



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président..... 2

AUTOMOBILE

Garanties et limites de l'entretien hors réseau..... 3

Roulez économe..... 3

CONSOMMATION

Le contrat « Hors établissement »..... 4

ENQUÊTE

Les agences de voyages font de la résistance..... 5

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



“ Les plaintes de consommateurs rhonalpains, et notamment des habitants du département Rhône et de la métropole de Lyon, sur la qualité des transports express régionaux (TER) exploités par la SNCF, ne désenflent pas.

Il faut tout d'abord avoir en tête que l'essentiel des coûts des TER est couvert par des subventions publiques (État et régions), les usagers n'en assumant qu'une part limitée. C'est ainsi que, hors dépenses d'investissement, la subvention publique pour l'exploitation des trains atteint 7,5 € en moyenne nationale pour chaque passager transporté par un TER. Pour les abonnés au TER qui utilisent le train à une fréquence quotidienne, le plus souvent pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'études, cette subvention est ainsi de l'ordre de 3 000 € par abonné et par an. Au total la subvention publique d'exploitation des TER s'est élevée à 2,72 milliards d'euros en 2013, ce qui représente près de 72 % du montant des frais d'exploitation (3,8 milliards d'euros).

Face à cet effort financier considérable des collectivités, donc des contribuables, l'usager est en droit de bénéficier d'une excellente qualité de service. Ce n'est malheureusement pas le cas ; en outre le constat est hélas bien souvent plus accablant en Rhône-Alpes que dans les autres régions.

Ainsi, alors que notre région est la première de France en termes de fréquentation des TER, elle se classe tristement à la 17ème place en termes de ponctualité, avec un taux de 86,7 % (89,5 % pour la moyenne nationale, loin des 95 % de ponctualité en Allemagne ou aux Pays Bas, et 96 % en Autriche) ! Résultat : les utilisateurs quotidiens des TER (actifs et étudiants) subissent plus d'un incident par semaine. Et encore, ces mauvais chiffres issus des données officielles sont un reflet amincissant des difficultés des usagers puisqu'ils ne prennent pas en compte les retards inférieurs à 6 minutes, ni les annulations de trains annoncées au plus tard la veille du départ avant 16 heures.

La situation actuelle dans notre région est d'autant plus regrettable que, loin d'être un sentiment infondé, le fait que 48 % des Français déclarent que leurs conditions de

transports ferroviaires se sont dégradées en 10 ans est confirmé par les chiffres régionaux.

En effet, en Rhône-Alpes, le taux de ponctualité des transports régionaux a reculé de 1,7 % entre 2004 et 2014. Cette dégradation est injustifiable au vu des investissements dans le TER du conseil régional (862 millions d'euros depuis 2004). Et la SNCF peut d'autant moins invoquer un manque de moyens pour les TER que ses coûts régionaux d'exploitation s'élèvent à 22 € du train-km, ce qui nous situe à la 15ème place nationale. En Allemagne, marché ferroviaire comparable à la France et où la qualité des TER est au rendez-vous, le coût d'exploitation des trains régionaux est de seulement 14,7 € du train-km. Les consommateurs paient ici la dérive des coûts de la SNCF, qui ont progressé de 87 % en 10 ans pour le TER, sans résultats.

Cet échec durable de la SNCF est notamment le résultat des faibles incitations à la qualité : les bonus/malus, qui incluent une part de rémunération variable dans les subventions reçues par la SNCF pour les TER, sont dérisoires : en moyenne, moins de 1 % du total des subventions versées par la région. De même, les abonnés au TER qui subissent ces retards ne sont pas indemnisés par la SNCF.

À l'évidence une telle situation ne peut pas perdurer. L'UFC-Que Choisir passe donc à l'action.

Elle appelle tout d'abord les usagers à la mobilisation à travers une pétition « *Payons en fonction de la qualité* » et une application gratuite pour smartphone « *Anti-retards* », accessibles sur le site <http://www.quechoisir.org/app/train-retard/>.

Elle interviendra ensuite auprès des candidats aux élections régionales de fin d'année pour demander la mise en place d'indicateurs de qualité fiables, qui permettront :

- une modulation automatique du prix des abonnements au TER, qui devra diminuer en cas de retards récurrents sur une ligne ;
- un renforcement du bonus/malus perçu par la SNCF en fonction de la qualité, pour l'inciter à améliorer sans délai la qualité des trains régionaux.

Mobilisons-nous tous fortement autour de ces actions ■

Michel Boutard
31 juillet 2015

Garanties et limites de l'entretien hors réseau

Paru au Journal officiel du 5 juin 2014, l'arrêté relatif à « l'information des consommateurs et à la publicité des prix des véhicules automobiles » met fin à une pratique courante des représentants des marques automobiles, qui consiste à faire croire à l'automobiliste qu'il perdrait le bénéfice de la garantie s'il faisait entretenir ou réparer son véhicule en dehors du réseau. Cet arrêté impose désormais une « **information claire et lisible dans le carnet d'entretien du véhicule** », indiquant au consommateur que « *le bénéfice de la garantie commerciale qui lui a été consentie au sens de l'article L. 211-15 n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur du réseau agréé par le constructeur* ».

En clair, tout automobiliste peut faire entretenir ou réparer son véhicule où bon lui semble tout en bénéficiant de la garantie contractuelle.

Les centres autos font les révisions constructeurs et communiquent beaucoup sur « *la garantie constructeur préservée* ».

Une nuance importante a été apportée par la jurisprudence. Elle admet en effet qu'un constructeur impose un entretien effectué exclusivement dans son réseau lorsqu'il applique sa garantie « *contractuelle* », c'est-à-dire la garantie qu'il accorde en plus de la garantie légale obligatoire de deux ans qui correspond à l'obligation de conformité d'un produit. En d'autres termes, une couverture plus large, telle que celle de construc-



teurs qui offrent 3 ans, 5 ans, voire 7 ans de garantie, sera tributaire des visites d'entretien faites dans les concessions de la marque.

Selon une décision de La Cour de cassation du 20 mars 2013, le constructeur qui assure gratuitement une prise en charge au-delà du minimum exigé par la loi peut exiger en contrepartie que le client s'adresse à ses réparateurs agréés.

Pour les voitures garanties deux ans, cette décision ne s'applique pas. Pour celles bénéficiant d'une extension de garantie au-delà de ces deux ans, elles devront se soumettre dès le premier jour à l'entretien exclusif dans le réseau.

En clair une garantie supérieure à deux ans du constructeur, ou résultant d'une extension de garantie, oblige dès le premier jour à faire l'entretien exclusivement dans le réseau du constructeur ■

Alain Badel

Roulez économe

L'automobile est un poste important du budget des ménages ; voici quelques conseils simples qui vous permettront de gagner jusqu'à 30 % sur votre budget consommation tout en limitant les émissions de polluants.

■ Bien entretenir votre véhicule

L'entretien est important à double titre. C'est d'abord un gage de sérénité qui réduit les risques de pannes nécessitant d'engager des réparations coûteuses, mais c'est aussi un facteur important de réduction de la consommation : un véhicule en mauvais état est très énergivore et peut demander jusqu'à 25 % de carburant en plus.

■ Bien gonfler vos pneus

Le gonflage des pneus, toujours réalisé à froid, doit respecter la pression indiquée par le constructeur (majorée de 15 % pour un parcours autoroutier). Au-delà des risques liés à la sécurité (perte de contrôle, risque d'éclatement...), les pneumatiques sous-gonflés entraînent une surconsommation importante (3 % pour un déficit de seulement 0,3 bar). La pression doit être vérifiée tous les mois.

■ Évitez les charges inutiles

Même à vide, les équipements de toit (galerie, coffre ou barres de toit) opposent une résistance aérodynamique qui peut aug-

menter la consommation de 10 %. Et lorsqu'ils sont chargés, la forme des objets embarqués ainsi que leur poids font passer la surconsommation à 15 %. À 120 km/h, cela représente, en moyenne, 1 litre de carburant supplémentaire aux 100 km.

■ Adoptez une conduite souple

Une conduite agressive accroît la consommation de 20 % sur route et de 40 % en ville ! Il faut accélérer modérément et monter rapidement les rapports sans surrégime, comme le font les chauffeurs de taxi. Augmentez la distance avec le véhicule qui vous précède, afin de mieux anticiper les ralentissements et d'utiliser au maximum le frein moteur. Une réduction de 10 km/h de la vitesse moyenne de déplacement permet un gain de consommation d'environ 10 %.

■ Attention aux trajets réalisés à froid

À froid, un moteur consomme nettement plus et pollue énormément. Inutile de faire chauffer la mécanique au ralenti avant votre départ : démarrez doucement et roulez posément sur les premiers kilomètres.

■ Modérez l'usage de la climatisation

La fraîcheur coûte cher ! Pour gagner 8° C dans l'habitacle, la consommation va augmenter d'environ 15 à 20 %, et plus encore en ville. Il faut donc utiliser la climatisation avec parcimonie, sachant qu'à basse vitesse l'ouverture des fenêtres engendre une surconsommation moins importante que la climatisation.

D'après un article de « Que Choisir »

Le contrat « Hors établissement », produit de substitution du contrat par « démarchage »

En dehors du « démarchage téléphonique » qui fera l'objet d'un article spécifique quand tous les éléments d'application seront publiés, les autres contrats anciennement associés à une notion de « démarchage » ont été rebaptisés « *contrats hors établissement* » par la loi relative à la consommation de mars 2014, dite « loi Hamon ».

Il importe donc d'en connaître la nouvelle définition et leur nouveau périmètre d'application, la possibilité d'un droit de rétractation de 14 jours y étant généralement associée.

Un contrat « *hors établissement* » est un contrat :

- conclu entre un professionnel et un consommateur postérieurement au 13 juin 2014 ;
- et conclu dans un lieu *autre que celui* de l'activité permanente ou habituelle du professionnel, en présence physique simultanée des deux parties (professionnel et consommateur).

Ce lieu peut être par exemple le domicile du consommateur, son lieu de travail, une salle mise à disposition pour un évènement particulier, l'étal d'un commerçant itinérant présent exceptionnellement sur un marché (*a contrario*, l'étal d'un commerçant habituellement et régulièrement présent est considéré comme un lieu habituel d'activité)...

- ou conclu dans le lieu d'activité permanente ou habituelle (ou *via* une technique de communication à distance), **MAIS immédiatement après une sollicitation** :
 - hors d'un tel lieu ;
 - **personnelle et individuelle** ;
 - en **présence physique et simultanée** des deux parties.

C'est par exemple le cas d'un contrat :

- conclu en magasin immédiatement après un « *racolage* » sur la voie publique ;
- ou conclu à l'occasion d'une **excursion** à but de promotion de vente de biens ou de services.

Même répondant à ces définitions, certains types de contrat

sont néanmoins exclus, par exemple et entre autres ceux portant sur :

- un forfait touristique ;
- la fourniture de produits alimentaires ou de biens ménagers de consommation courante livrés lors de tournées ;
- les services financiers.

En résumé, un contrat qui ne remplit pas strictement les conditions ou qui fait partie de la liste des exclusions n'ouvre pas droit à un délai de rétractation.

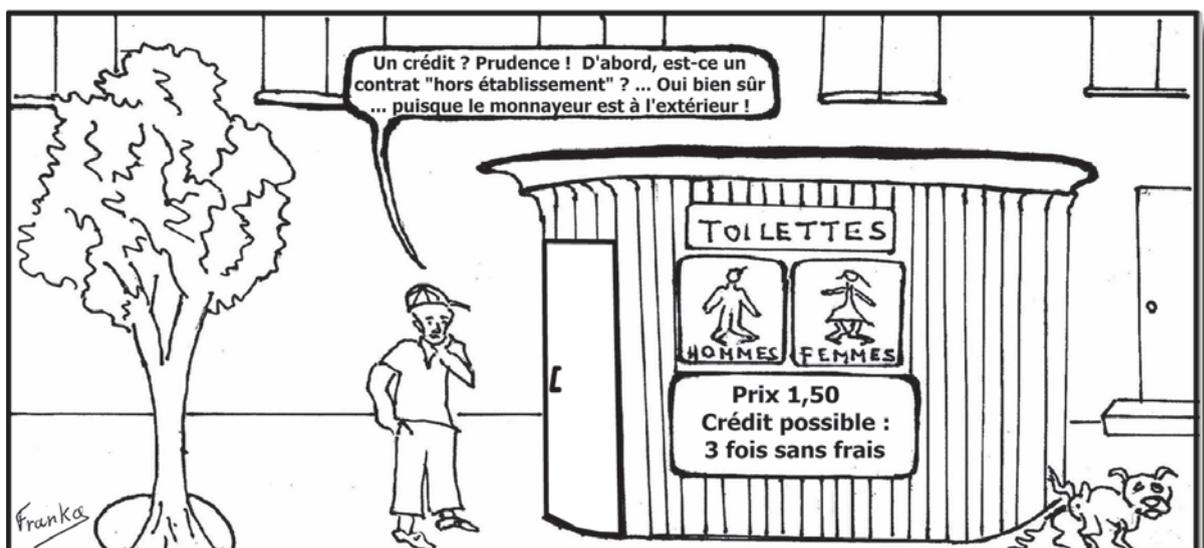
À noter également que le droit de rétractation ne peut être exercé, entre autres cas :

- pour des travaux à domicile réalisés en urgence et dans la limite des travaux et pièces **strictement** nécessaires pour répondre à ladite urgence ;
- pour un contrat conclu sur une **foire ou salon** ; seule l'information du consommateur sur l'absence de ce droit est requise ! Seul le recours à un crédit affecté (offrant son propre droit à rétractation) peut permettre de contourner cette spécificité.

Difficultés et précautions

- Apport délicat de la preuve de la sollicitation physique hors établissement.
- Subjectivité (la jurisprudence se devra probablement de mieux la cerner...) de la notion d'immédiateté entre la sollicitation hors établissement telle que définie et la conclusion d'un contrat **dans** l'établissement du professionnel.
- Vigilance particulière nécessaire sur le lieu et la date portés sur les documents établis et/ou signés hors établissement, par exemple sur un contrat conclu à domicile : ville du domicile (voire adresse précise) et non celle du magasin, avec la date exacte du jour pouvant servir de référence pour faire valoir ses droits ■

Pierre Doré



Les agences de voyages font de la résistance

Internet a transformé en 10 ans les habitudes et les comportements d'achat des consommateurs. Le tourisme n'échappe pas à cette évolution. C'est d'ailleurs dans ce secteur que l'e-commerce en France affichait en 2013 ses meilleurs résultats devant ceux des produits culturels, de l'habillement, des produits techniques, de la beauté, de l'électroménager, etc.

Cette tendance est-elle irréversible ? Les agences de voyages traditionnelles sont-elles condamnées à court terme pour autant ?

Pas si sûr, si on examine les évolutions dans le secteur, ainsi que les résultats de l'enquête nationale menée pour la première fois par l'UFC-Que Choisir sur la qualité du service rendu par ces agences de voyages.

Un secteur qui évolue rapidement

Avec seulement 3 % de croissance en 2013, les ventes en ligne sur les principaux sites de voyage semblent marquer le pas.

Bonne nouvelle pour les agences traditionnelles, qui, entre 2009 et 2013, ont vu leur nombre diminuer de 20 %.

Autant dire que les 4 150 qui restent en activité ont dû dans le même temps remettre en question leur organisation, leurs tarifs et leur offre, pour ne pas disparaître à moyen terme.

L'union faisant la force, certaines enseignes se sont regroupées en réseaux. Nombre de petites structures indépendantes ont intégré des groupes tels que Tourcom et AS Voyages, lesquels mettent à leur disposition conseils juridiques, ristournes négociées avec les tours-opérateurs et conseils en offres produits.



Ces mêmes agences ont dans le même temps limité leur marge entre 0,5 % et 1,5 %.

Enfin, les agences traditionnelles gardent des atouts. La proximité, la relation qu'elles ont par nature avec le client, le temps qu'elles peuvent lui consacrer, leur permettent de répondre à des attentes nouvelles, comme le voyage individuel sur mesure (en augmentation de 10 à 15 % par an).

Les agences traditionnelles apportent-elles une réelle plus-value à leurs clients ?

Pour le savoir, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir en ont visité près de 1 200 du 17 au 31 janvier 2015.

Objectif : évaluer la qualité des conseils donnés. Pour l'atteindre, ils devaient recueillir diverses informations et faire établir un devis écrit pour un séjour à Rome de deux personnes, du samedi 11 au mercredi 15 juillet 2015. Les enquêteurs indiquaient qu'ils souhaitaient partir d'un aéroport parisien, être logés dans un hôtel (équivalent 3 étoiles françaises, petit déjeuner inclus) situé près du centre historique de la ville. Leur budget maximal était de 1 000 €.

Les résultats nationaux obtenus donnent plutôt une bonne image des agences visitées

Elles obtiennent une note globale allant de 16,4/20 pour Leclerc Voyages, à 14/20 pour les agences indépendantes, regroupées ensemble pour l'occasion. La qualité de l'accueil est jugée très bonne, les conseils donnés bons. Un devis a été remis dans plus de 95 % des cas, et la proposition de l'agence de voyages correspondait au budget mentionné par nos enquêteurs.

Un bémol cependant concernant l'information sur les horaires des vols au départ de Paris. De nombreuses agences restent vagues sur le sujet. Or pour quatre nuits à Rome, il y a une grosse différence entre s'envoler de Paris le matin ou en fin d'après-midi. De même que pour l'hébergement, les agences se sont montrées réticentes à communiquer le nom d'un établissement hôtelier, tout au moins au stade d'un premier devis.

4 150

agences de voyages traditionnelles en France

20 %

de moins en 5 ans

71 %

des Français partis en 2014 ont consulté Internet pour préparer leurs séjours

45 %

d'entre eux l'ont acheté partiellement sur Internet

Le Web n'est pas systématiquement moins cher

C'est le constat établi par le département « enquête » de notre Fédération.

Pour des critères identiques, la recherche sur les sites Internet donne une offre à 615 € pour la moins chère, mais une autre à 1 051 € pour la plus coûteuse.

Or, le montant moyen des devis remis aux enquêteurs varie quant à lui de 850 € à 980 €. Mais cette moyenne cache les

mêmes disparités que sur le Web. Ainsi, dans le département du Rhône, l'agence OV Tourisme de Villefranche-sur-Saône a proposé une offre à 590 € alors que Mondial Evasion à Lyon a sorti un devis à 1 110 €.

Par conséquent, pour un service aussi simple que celui faisant l'objet de l'enquête, le Web n'est pas systématiquement le plus intéressant ■

Sources : articles revue Que Choisir juin 2015.
Rapport UFC-Que Choisir préalable à l'enquête.

Les résultats locaux sont classés par montant croissant du devis obtenu (critère objectif le plus discriminant) ***Très Bon — **Bon — *Passable Méd. : Médiocre — Mauv. : Mauvais			Appréciation globale	Accueil	Conseil	Obtention devis	Type de devis	Montant devis	Information vol	Information hôtel	Respect du budget
OV Tourisme	Villefranche/Saône	Rue République	**	**	*	oui	**	590	*	***	***
Aux 5 Continents	Lyon 69002	Quai Gailleton	***	***	***	oui	**	622	**	***	***
Hypervacances	St Genis Laval	Rte de Vourles	***	**	**	oui	***	650	***	***	***
Voyages E Leclerc	Chaponnay	Av. de Chaponnay	**	*	**	oui	***	698	***	***	***
Havas Voyages	Lyon 69002	Place Le Viste	***	***	**	oui	*	745	***	***	***
Havas Voyages Faure Tourisme	St Priest	Rue Mozart	***	***	**	oui	**	765	***	***	***
Équateur Voyages	Lyon 69001	Rue République	***	***	***	oui	*	780	***	***	***
Galleries Lafayette Voyages	Lyon 69003	CC Part Dieu	***	***	***	oui	***	792	***	***	***
Ailleurs Voyages	Lyon 69003	Cours Gambetta	***	***	***	oui	**	865	**	***	***
Marmara	Lyon 69003	Av. M. de Saxe	***	***	***	oui	***	865	*	***	***
Michel Voyages	Lyon 69002	Place Carnot	**	***	**	oui	*	880	Méd.	***	***
Berthelet Voyages	Genas	Rue République	***	***	**	oui	*	900	***	***	***
Voyages Polonia	Lyon 69006	Cours Vitton	**	**	*	oui	**	904	***	Méd.	***
Voyages Mar Sol	Lyon 69007	Av. J. Jaurès	*	**	Mauv.	oui	***	920	*	***	***
Bleu Voyages	Caluire-et-Cuire	CC Auchan	***	***	**	oui	***	933	*	***	***
Carrefour Voyages	Villefranche/Saône	Route Nationale	***	*	**	oui	*	934	***	***	***
Carrefour Voyages	Écullly	CC Carrefour	***	***	**	oui	***	939	Méd.	***	***
Philibert Voyages	Caluire-et-Cuire	Av. B. Thimonnier	***	**	**	oui	***	943	***	***	***
Media Voyages	Lyon 69006	Rue Ney	***	***	***	oui	***	958	***	***	***
Havas Voyages	Villefranche/Saône	Rue de la Paix	***	***	**	oui	**	988	*	***	***
Philibert Voyages	Lyon 69009	Place J. Ferry	***	***	***	oui	***	990	*	***	***
Thomas Cook	Lyon 69006	Rue F. Roosevelt	***	***	**	oui	*	1 010	***	***	Méd.
Galleries Lafayette Voyages	Bron	Bd. Pinel	**	***	**	oui	**	1 060	***	***	Méd.
Destinations Amériques	Lyon 69002	Quai J. Courmont	**	**	***	oui	**	1 084	***	***	Méd.
Mondial Evasion	Lyon 69002	Place des Terreaux	**	***	***	oui	**	1 103	***	***	Mauv.

- L'appréciation sur le type de devis est fonction de sa nature, de sa qualité et de sa précision.
- Les résultats locaux se situent dans la moyenne nationale. À noter que le montant du devis n'a pas de lien direct avec la qualité globale ressentie par les « clients mystères » → Si l'on vient dans une agence, c'est donc bien pour avoir du conseil, de l'écoute et des informations plus complètes que sur le Web.

Question de Monsieur Laurent G.

« Suite aux attentats en Tunisie, j'ai souhaité annuler mon voyage dans ce pays. L'agence de voyage refuse de me rembourser. Tout au plus me propose-t-elle un autre voyage, mais à des conditions beaucoup moins intéressantes. En a-t-elle le droit ? »



Notre réponse

Les agences de voyage n'ont pas obligation de rembourser les séjours en Tunisie contractés par leurs clients, sauf si le ministère des Affaires étrangères avait formellement déconseillé ce pays ; or il a simple-

ment recommandé la prudence .

Dans ces conditions, vous dépendez des dispositions de votre contrat et accessoirement des mesures ou du geste commercial que votre voyageur juge utile de mettre en place.

Vous pouvez toutefois transmettre votre requête au Syndicat national des agents de voyage (SNAV) ou au médiateur Tourisme Voyage. Mais c'est sans garantie.

Question de Mme Armelle A.

« Lorsque nous avons quitté notre logement, nous n'avons pas payé le dernier mois de loyer afin d'être certains de récupérer notre dépôt de garantie. L'agence réclame le montant de ce dernier loyer aux personnes qui s'étaient portés garants. Comment débloquer la situation ? »

Notre réponse

Vous auriez dû payer votre dernier loyer. En effet, loyer et dépôt de garantie sont deux obligations du locataire distinctes et indépendantes. Nous vous conseillons de payer le dernier loyer dû, ce qui soulagera ainsi vos garants.

Rappelons que dans le cas de la location d'un logement vide, et si l'état des lieux de sortie est conforme à celui d'entrée, le bailleur a un mois pour vous restituer le dépôt de garantie si votre bail a été signé après le 27 mars 2014, et deux mois dans les autres cas.

Il peut déduire de cette somme le coût d'éventuels travaux, mais aussi les impôts à la charge du locataire (comme la taxe d'enlèvement des ordures ménagères) au prorata du temps d'occupation, ainsi que les charges locatives non acquittées. À noter toutefois que le bailleur peut conserver une provision maximale de 20 % du dépôt de garantie jusqu'à l'arrêté annuel des comptes de l'immeuble.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Audrey P. de Villeurbanne fait remplacer le kit distribution de son véhicule dans une agence Midas. Lors d'un voyage en Italie 11 mois plus tard, la courroie se révèle mal montée et doit être remplacée d'urgence pour éviter de sévères dégâts ; la facture se monte à 1 300 €. Mme P. tente de se faire dédommager de ces frais mais se voit opposer un refus.

Suite à l'intervention de l'association, Midas a pris en charge les 2/3 du montant de la réparation effectuée en Italie.

■ Mme Maria G. de Vénissieux a commandé l'installation d'une cuisine intégrée équipée d'un réfrigérateur américain. L'appareil ne régule pas correctement la température et il congèle les produits. Le SAV ne parvient pas à réparer le réfrigérateur, car les pièces sont indisponibles ; il procède à son remplacement, mais le nouveau produit fourni présente le même défaut. Malgré de multiples interventions, le dossier traîne et Mme G. n'obtient pas de solution satisfaisante.

Suite à l'intervention de l'association, le vendeur propose à notre adhérente de venir choisir un appareil de remplacement en magasin.

■ Suite à une importante fuite d'eau, la SAVCL fait intervenir un plombier au domicile de Mme Nadia G. de Lyon 4ème. L'artisan répare la canalisation et remet l'attestation d'intervention à la régie. Malgré des demandes renouvelées de notre adhérente, la régie tarde à lui communiquer la copie de ce document, qui lui est nécessaire pour obtenir le plafonnement de sa facturation car la fuite a entraîné une importante surconsommation d'eau.

Suite à l'intervention de l'association, la SAVCL a fait parvenir l'attestation à notre adhérente.

■ Alors qu'elle était abonnée chez GDF Dolce Vita pour la fourniture de gaz, Mlle Sandra P. de Lyon 7ème s'aperçoit qu'un contrat a été souscrit à son nom chez ENI, dont elle commence à

recevoir des factures. Suite à sa demande, ce fournisseur lui communique la copie d'un contrat à son nom, établi par un démarcheur de la société Free Field Marketing, dont une partie des éléments est juste, mais dont beaucoup d'autres sont imaginaires et dont la signature est un faux. Suite à cela l'abonnement GDF a été résilié et le contrat ENI a été activé à la date du 24 janvier 2015.

L'association accompagne Mlle P. dans ses démarches auprès d'ENI, qui en retour présente ses excuses à notre adhérente, annule le nouveau contrat, fait rétablir sans frais l'ancien contrat GDF, et à titre de dédommagement ne facture pas la période de janvier à juillet 2015.

■ M. Logan V. de Pontcharra-sur-Turdine a acheté en 2009 chez le mandataire Starterre une Kia Ceed neuve d'importation. En 2015 se révèle un problème de direction. Le concessionnaire tente une reprogrammation du calculateur, mais sans résultat ; puis il propose le remplacement de la colonne de direction pour un coût de 2 392 €. Pour cette intervention, KIA France refuse la prise en charge en déclarant que pour les véhicules provenant du Danemark la durée de garantie serait de 2 ans au lieu de 7.

L'association s'adresse au mandataire, soulignant que sa facture mentionne bien « Garantie de 7 ans », et en réponse celui-ci accepte de régler pour notre adhérent la totalité de la facture.

■ M. Pierre M. de Lyon 5ème a commandé chez Meubles Cot un ensemble de meubles par éléments avec pose comprise. La prestation une fois réalisée, il s'avère que la porte d'un caisson mural est voilée. Le SAV la remplace, mais la nouvelle porte tient mal, elle tombe et endommage la cloison. Suite à cela le vendeur ne réagit pas aux demandes de notre adhérent.

Suite à l'intervention de l'association, Meubles Cot fait intervenir l'expert de son assurance qui constate les dégâts : la réparation de la cloison et le remontage des meubles seront pris en charge par l'assureur.

PCA : Pour Consommer Autrement

PCA

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

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

Ont participé à ce numéro : Alain Badel, René Barraud,
Michel Boutard, Pierre Doré, Franka Fregonara, Michel Fregonara,
Chantal Roleau.

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon
Tirage : 2 000 exemplaires - Dépôt légal : Septembre 2015 - 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° 145 - Septembre 2015
Prix du numéro : 1,50 €

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



UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

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

Correspondance :

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

Site Internet :

<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone>

Adresse e-mail :

contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

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

Téléphone : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h

sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

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

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

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

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

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

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

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

E-mail :

Date : Signature :

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

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

À envoyer avec votre règlement à :

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

