

## Sommaire

1	Editorial
2	- Devoir de conseil de l'artisan - Nouveau contrôle technique
3	Démarchage à domicile : - Usurpation de nom - Fausses économies
4	- Etiquetage des prix - Notices en français
5	Protection de la vie privée sur Internet
6 - 7	Les charges locatives
7	Droit de visite du propriétaire
8	- "On a gagné"
9	- Piratage E-commerce - Nouvelles règles de stationnement à Tours
10	Les Etats généraux de l'alimentation
11	- Statistiques litiges 2017 - Quelques chiffres

## Editorial

### *Des vrais et des faux démarcheurs, avec de vraies arnaques*

Le démarchage, ou vente hors établissement, consiste à proposer au domicile du consommateur des produits ou prestations de services. Si le démarchage est soumis à une réglementation protectrice portant sur le contenu du contrat et les délais de rétractation, il n'en est pas de même pour encadrer les pratiques abusives et scénarios de vente trompeurs utilisés par des démarcheurs. Que ce soit pour vous vendre une assurance, de l'énergie, des panneaux solaires, etc, certains vendeurs finissent par choisir à votre place.

La loi qualifie de "pratique commerciale agressive" des sollicitations répétées et insistantes ou l'usage d'une contrainte physique ou morale, encore faut-il pouvoir prouver qu'elles ont eu lieu ; seule une interdiction pure et simple du démarchage à domicile pourrait régler le problème.

En effet, nombre de personnes ont le sentiment de se faire arnaquer, ou ont été réellement bernées, lors de ventes à domicile. Des abus de faiblesse sont également dénoncés, le vendeur profitant de la situation ou de l'ignorance de la personne démarchée.

Dans ce contexte, la page 3 de ce bulletin est destinée à sensibiliser davantage de potentielles victimes car ces arnaques n'arrivent pas qu'aux autres, le consommateur se trouvant en situation de vulnérabilité par rapport au vendeur.



Un autre sujet d'actualité, en page 5, la préservation des données personnelles dans un monde numérique. Oui, nous avons une vie numérique, vivons-la au mieux en protégeant nos données, avant notre mort numérique... le plus tard possible !

C'est aussi aujourd'hui le moment d'annoncer l'**assemblée générale** de l'UFC Que Choisir 37 le **samedi 17 mars 2018 à 14 h 15**, au Centre de Vie, Place Neuve, à Tours (cf convocation jointe).

Cette année, nous débiterons l'après-midi par une assemblée générale extraordinaire afin de soumettre à l'approbation des adhérents une adaptation de nos statuts. Puis, l'assemblée ordinaire annuelle permettra de vous présenter un bilan des activités avec les résultats de 2017 et les projets de l'année en cours.

Enfin, les consommateurs nous appelant de plus en plus pour des problèmes dans le **domaine de la santé**, la partie statutaire de l'assemblée sera suivie d'une **conférence-débat** animée par la **Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Indre-et-Loire**. Les adhérents et sympathisants de Que Choisir 37 sont invités à y assister afin de soumettre leurs interrogations (prise en charge de soins, remboursements CPAM, travaux mal réalisés, etc). N'hésitez pas à en parler à votre entourage.

Nous espérons que vous répondrez positivement à l'invitation jointe à ce bulletin et serez nombreux à venir assister à notre assemblée générale. Votre présence sera une source de motivation supplémentaire pour les bénévoles qui défendent vos droits de consommateurs.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous souhaitons une excellente lecture du présent bulletin "Que Choisir Touraine" n° 22.

Bien cordialement,  
UFC Que Choisir 37



# Info conso

## Devoir de conseil de l'artisan envers son client

Lors de la visite qu'il rendait à sa mère âgée, Suzanne, un particulier s'est rendu compte qu'elle avait signé un devis pour changer ses volets en bois par des volets en PVC. Or, elle a signé un peu trop vite et il s'est révélé après vérification que la pose de volets PVC était interdite par le règlement de la copropriété.



Devant la demande d'annulation de la commande, l'entreprise fait la sourde oreille. Peut-on obliger l'entreprise à accepter cette annulation ? Non, cependant on peut faire comprendre au responsable de l'entreprise que c'est son intérêt d'annuler cette commande car il ne

s'est pas assuré auparavant que le règlement le permettait.

En effet, la Cour d'Appel de Versailles, le 24/10/2017, a eu à juger un cas similaire relatif à la pose de volets non conformes au règlement de copropriété et l'obligation pour le propriétaire de les remplacer à peine posés. La Cour d'Appel a condamné l'entreprise à rembourser à son client les volets non conformes ainsi que 1 000€ au titre du préjudice moral.

**Justification** : condamnation fondée sur un manquement à l'**obligation de conseil**. Pour le tribunal, "**c'est au vendeur professionnel**

**de conseiller et de renseigner le copropriétaire non initié, profane, notamment sur la conformité de son choix au règlement de copropriété**".

Le professionnel ne pouvait ignorer qu'existent, dans la grande majorité des copropriétés, des règles destinées à préserver l'harmonie des façades d'un immeuble. La Cour d'Appel ajoute que c'est au professionnel de prouver qu'il a correctement rempli son devoir de conseil.



Voilà sans doute de quoi inciter l'entreprise qui a établi le devis de Suzanne à accepter plus facilement l'annulation de la commande.

# Transport

## Véhicules particuliers : nouveau contrôle technique 2018

L'arrêté du 2 mars 2017 relatif à l'organisation du contrôle technique des véhicules particuliers prévoit les contrôles suivants :

- Identification véhicule (plaque immatriculation et plaque constructeur, kilométrage...)
- Freinage (disques, plaquettes, flexibles, ABS, témoins...)
- Direction (crémaillère, biellettes, assistance...)
- Visibilité (pare-brise, autres vitrages, essuie-glace, désembuage...)
- Eclairage (signalisation : tous les feux et les témoins...)
- Liaison sol (suspension, roulements, roues, pneus, amortisseurs...)
- Structure carrosserie (berceau moteur, plancher, bas de caisse, portes...)
- Equipements (sièges, ceintures, coussins gonflables, anti-vol, batterie...)
- Organes mécaniques (moteur, boîte, pont, transmission, échappement...)
- Pollution niveau sonore (bruit moteur, fumée, teneur en Co (monoxyde de carbone)...) )

### Récapitulatif des points de conformité :

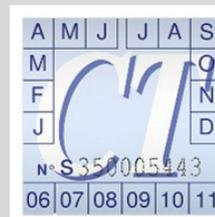
- 1- Points à valider : sont passés de 196 à 467
- 2- Défauts mineurs : 139 sont à surveiller
- 3- Défauts majeurs : 310 sont à réparer sous deux mois et nécessitent une contre-visite
- 4- Défauts critiques : 28 (pneus lisses, perte d'éléments...) nécessitent une réparation sous 24 heures, avec apposition d'une vignette spéciale valable deux jours avec contre-visite.

**Coût** : environ 80 €

**Nota** : le contrôle technique ne concerne que le pays où il est effectué.

Désormais le premier contrôle est à effectuer au terme de quatre ans, le deuxième deux ans plus tard, les suivants tous les ans.

Ce qui fait qu'au bout de sept ans, le véhicule devra passer tous les ans au contrôle technique.



# Energie



## Démarchage à domicile : quand Engie se fait passer pour Electricité de France

Dans un numéro précédent de Que Choisir Touraine, nous relations les méthodes parfois un peu agressives de démarchage à domicile dans le secteur de l'énergie. Auparavant, le médiateur de l'Energie lui-même, Jean Gaubert, avait souligné la "recrudescence de mauvaises pratiques de démarchage" de la part de certains fournisseurs, citant notamment les opérateurs comme Engie (ex Gaz de France) ou Eni.

Au mois de décembre 2017, le Tribunal de Nanterre a sanctionné Engie pour



concurrence déloyale le condamnant à payer 150 000 € de dommages et intérêts à EDF. Cette condam-

nation (susceptible d'appel) fait suite à l'action d'EDF contre son concurrent qu'il accusait de démarcher des clients de manière abusive et agressive et notamment d'usurper le nom d'EDF. Le tribunal a reconnu des "agissements et comportements constitutifs de concurrence déloyale" et a ordonné à Engie "de cesser tous actes d'usurpation du nom et de confusion à l'égard de la société Electricité de France".



Juillet 2007 a vu la libéralisation du marché de fourniture d'électricité et de gaz aux particuliers et la fin des monopoles d'EDF pour l'électricité et de GDF pour le gaz. Désormais, le marché se partage entre plusieurs fournisseurs, avec entre autres EDF qui propose lui aussi des contrats de gaz et Engie (ex GDF) des

contrats d'électricité. Mais, au-delà des querelles entre opérateurs, il faut rappeler que cette libéralisation doit servir le consommateur qui peut désormais faire jouer la concurrence et opter pour les services les plus intéressants et les moins chers ; ce choix doit pouvoir se

faire sereinement, sans confusion ni abus.

L'UFC Que choisir restera vigilante quant aux pratiques de démarchage des différents opérateurs et

rappelle que, chaque année, elle lance une campagne "Energie moins chère ensemble" proposant des économies sensibles de gaz et/ou d'électricité (-9 % en 2017 avec un prix fixe pendant deux ans) et des conditions contractuelles sûres, imposées par l'UFC Que Choisir.

## Démarchage à domicile : des économies d'énergie ruineuses !

Le poids des factures d'énergie dans le budget des ménages n'a pas manqué de susciter des mauvaises vocations.



Bénéficier d'un crédit d'impôt de 30 %, d'une subvention pollueur, de la prime Éco-Rénov, etc, avec de tels arguments, comment ne pas croire à un coût imbattable pour réaliser des travaux d'économies d'énergie ?

Ajoutons à cela une entreprise labellisée RGE, Quali-Pac, Qualibois, QualiEnr, etc, qui de plus est partenaire d'un "grand" de l'énergie, par exemple EDF : il faut ne pas manquer cette fausse bonne occasion !

Hélas, après signature de la commande et toujours dans l'attente de subven-

tions, vous devez faire un emprunt avec des remboursements bien au-delà du coût des travaux annoncé comme restant à votre charge, les promesses du vendeur restant sans suite.

En haut du "palmarès" des arnaques, on trouve également de coûteuses installations photovoltaïques par un partenaire "Bleu ciel d'EDF" avec annonce d'autofinancement des panneaux par la vente du courant produit. Résultat fréquemment constaté : le remboursement du crédit reste largement supérieur aux sommes reçues d'EDF, avec une ardoise finale souvent lourde.



La loi n'encadrant que la formalisation des contrats,

l'UFC Que Choisir dénonce régulièrement ces démarchages, accompagnés d'arguments trompeurs ; ces pratiques restent malheureusement légales et sont pratiquées par des démarcheurs sans scrupules.

Paroles, paroles, paroles..., ne signez jamais "à chaud" sous la pression d'un vendeur, renseignez-vous, prenez un temps de réflexion suffisant pour obtenir des conseils désintéressés et gratuits d'un espace info énergie, notamment ceux de l'Agence locale de l'énergie à Tours (ALE 37). Assurez-vous ainsi de l'opportunité et de la rentabilité de l'installation par des personnes compétentes. Ne soyez pas ruinés par des travaux d'économie d'énergie.



# Consommation

## Etiquetage des prix : une obligation de clarté



Une occasion pour nous ici de rappeler que, si les prix sont librement déterminés par le professionnel, **celui-ci a obligation d'afficher ses prix afin que le consommateur soit informé et puisse acheter en connaissance de cause** (article L113-3 du code de la consommation). Selon l'article L121-1 de ce même code, l'erreur d'affichage peut être interprétée comme une pratique commerciale trompeuse et, de ce fait, être sanctionnée. En cas de doute, la loi tranche en faveur du consommateur, entre deux prix, c'est le plus avantageux pour le client qui doit être pris en compte.

Le professionnel peut néanmoins refuser la vente dans **deux cas bien précis** :

Une de nos adhérentes nous rapportait dernièrement sa mésaventure au cours d'un de ses achats de Noël dans une enseigne de Tours. Elle avait décidé d'acheter plusieurs paires de boucles d'oreilles dont le prix était directement imprimé sur le support. Du moins, c'est ce qu'elle croyait puisqu'à la caisse, c'est le prix indiqué sur une étiquette avec code-barres mais collée au dos du support qui fut compté, prix légèrement plus élevé que celui indiqué sur le devant.



- Si le prix affiché est très inférieur au prix réel du produit, voire dérisoire ;
- Si le consommateur est considéré comme de mauvaise foi car conscient par exemple de l'erreur grossière d'étiquetage.

Notre adhérente a fait remarquer au vendeur son étiquetage pour le moins ambigu et a rappelé au professionnel son obligation en la matière. Il convient à chacun d'être vigilant et de ne pas hésiter à réagir dans un tel cas, pour assurer la protection des autres consommateurs.

## En France, le consommateur doit être informé... en français

Ce n'est évidemment pas une surprise et cela ressemble à une lapalissade mais cette règle n'est pas toujours respectée, malgré la réglementation en vigueur. Nous la rappelons ici.



La loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française affirme un principe : l'usage du français est obligatoire pour la désignation, l'offre, la présentation des biens, produits et services ainsi que dans les annonces destinées au public.

En conséquence, tout matériel doit disposer d'une notice d'emploi et d'instructions rédigées en français.

Les documents destinés aux consommateurs et aux utilisateurs (prospectus, brochures, bons de commande, contrats...) doivent donc être écrits en français.

Quelques exceptions : si le bien ou produit comporte une inscription gravée, moulée ou tissée en langue étrangère ou si le terme ou l'expression utilisée fait partie du langage courant (on/off, made in..., copyright) ou encore pour des symboles ou pictogrammes s'ils ne sont pas de nature à induire en erreur le consommateur.



transports en commun. Les annonces en français peuvent bien entendu être doublées d'annonces en langue étrangère.

Lors d'un achat, vous êtes donc en droit d'exiger une brochure, une notice ou un manuel utilisateur écrit en français (ou multilingue, dont le français)

*NB : l'obligation d'employer le français ne s'applique pas aux documents échangés entre professionnels. L'obligation ne concerne que les consommateurs ou utilisateurs finals des biens, produits et services.*

Source : DGCCRF



Il s'agit donc de pouvoir exercer son choix en toute connaissance et de faire jouer la concurrence. Les informations sur la qualité et les prix des biens et services doivent être dans une langue directement compréhensible, le français.



Les annonces destinées à l'information du public (gares, aéroports, restaurants...) doivent être effectuées en français, il en est de même pour les



# Téléphonie et Internet

## Sur Internet, protégez votre vie privée

Photos truquées ou diffusées sans votre accord, identité usurpée, propos privés mensongers ou déformés... vous avez peut-être eu des déboires sur Internet et notamment sur les réseaux sociaux. Commençons par rappeler dans quel cadre s'exerce notre "vie numérique".

L'article 9 du Code Civil de juillet 1970 prévoit que chacun a droit au respect de sa vie privée. Le droit au respect a aussi un fondement constitutionnel depuis 1999 (article 2 de la Déclaration des Droits de l'Homme). Ce droit porte sur deux aspects : d'abord, la liberté pour chacun de mener sa vie comme il veut et ensuite la préservation de sa vie privée.

C'est la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) qui contrôle l'application de ces règles. Le droit à l'image, quant à lui, sert à se protéger contre la diffusion d'une photo ou vidéo concernant la vie privée.



### Vie privée et identité numérique : des concepts qui évoluent

Avec Internet, le concept d'identité a évolué : nous avons au départ une identité unique, celle de notre état-civil, et aujourd'hui beaucoup d'internautes multiplient les identités numériques sur le Net. La conséquence est l'apparition sur les réseaux sociaux de faux profils basés sur le prénom et le nom de quelqu'un que vous connaissez que des pirates réussissent à usurper pour se faire passer pour une de vos connaissances.

### La protection des données personnelles

Chacun peut parler de sa propre vie privée sur le web mais, attention, il n'a pas le droit d'impliquer quelqu'un d'autre sans son autorisation.

Par ailleurs, sur les réseaux sociaux, protéger sa vie privée n'est pas chose facile. Il y a nécessité de cloisonner vos réseaux sociaux et de ne pas rendre public l'accès aux photos ou vidéos avec votre famille et/ou vos amis.



### Les traces laissées sur la "toile"

Les informations que vous laissez sur la toile (adresse de l'ordinateur, historique de navigation, "cookies") peuvent être exploitées par des entreprises commerciales pour déterminer un profil type d'internaute et vous envoyer ensuite des contenus ciblés. Pensez à bloquer les "cookies" ou à paramétrer votre navigateur pour les supprimer automatiquement en fin de session. Consultez l'article "*Données personnelles : comment protéger sa vie privée*" sur le site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) ou un sujet équivalent sur un site spécialisé.

### Pour effacer vos traces, le déréférencement

Votre nom et votre prénom sont des "traces numériques". Si vous estimez qu'un lien pointe vers un article qui ternit votre "e-réputation" ou enfreint le respect de votre vie privée, vous avez le droit de demander aux moteurs de recherche qu'ils le suppriment. Google demande une justification argumentée et une copie de pièce d'identité pour prendre en compte un déréférencement.

Ce "droit au déréférencement" n'est pas un "droit à l'oubli", les informations sont seulement rendues invisibles.



### La "mort numérique"

Son principe est reconnu en France depuis 2016, la mort numérique s'impose suite à la mort physique de la personne. Elle permet à "toute personne [de] définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès" ou à ses héritiers d'exercer ces mêmes droits après sa disparition.

Les héritiers peuvent engager une démarche juridique pour obtenir la suppression des données, sans procédure officielle.

Mais avant d'en arriver là, profitez bien de votre "vie numérique", la toile est un immense espace de liberté à explorer, sans négliger les règles à respecter pour bien vivre en ligne !



## Les charges locatives

Les charges locatives qu'on appelle également "charges récupérables" sont des dépenses prises en charge initialement par le propriétaire mais que celui-ci peut se faire rembourser par le locataire.

La liste est limitative et ces "charges récupérables" s'appliquent aux locations meublées (bail signé depuis le 27 mars 2014 ou avant cette date si le contrat y fait référence) ainsi qu'aux locations vides du secteur privé ou du secteur social.

Dans un immeuble en copropriété, elles

concernent aussi bien les parties communes extérieures qu'intérieures dont le locataire bénéficie directement, à sa



voir à titre d'exemples : l'ascenseur, le chauffage collectif, l'eau froide ou chaude, les dépenses d'entretien courant et les réparations d'équipements qui profitent au locataire, l'entretien des espaces verts, les menues réparations sur les circuits d'eau ou de chauffage collectifs, le remplacement de pièces usées sur l'ascenseur, les taxes et redevances qui sont dues en contrepartie de services rendus, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, la redevance d'assainissement, de balayage, la rémunération de l'employé chargé de l'entretien ou du gardien de l'immeuble.

### L'évaluation des charges

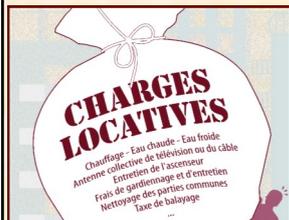
Les charges sont déterminées sur une base réelle, c'est la raison pour laquelle les clauses d'évaluation forfaitaire figurant dans les baux de location vide sont nulles. Il est donc obligatoire de séparer clairement le loyer et les charges afin de caractériser les deux postes.



En meublé, les charges locatives peuvent être fixées forfaitairement ou au réel, au choix des parties.

### La répartition des charges

Dans un logement collectif, il n'existe pas de règles précises pour procéder à la répartition des charges. Le propriétaire peut les répartir au prorata de la surface de chaque logement ou utiliser les règles



applicables à la copropriété, à savoir les millièmes de chaque logement ou encore l'utilité représentée par les équipements et services communs (frais de chauffage en fonction du volume chauffé, frais d'eau froide en fonction du nombre d'occupants).

### La provision pour charges

Le bailleur est en droit de demander au locataire le paiement des charges sous forme d'une provision. Lorsque le bailleur fixe le montant de la provision sur charges, il doit justifier sa demande par la communication de résultats antérieurs ou du budget prévisionnel si le logement est situé dans un immeuble en copropriété.



Un mois avant la régularisation annuelle envisagée, le bailleur doit en outre communiquer au locataire le dé-

compte des charges locatives par nature de charge (électricité, eau chaude, eau froide, ascenseur...).

En location vide, les charges locatives sont obligatoirement récupérables pour leur montant réel. Comme ce montant n'est pas connu au jour le jour, le locataire verse tous les mois une provision sur charges.

**Cas particulier de la colocation**

*Si le logement est loué en colocation, le bailleur peut proposer seulement dans cette hypothèse un forfait de charges. Ce forfait est censé couvrir l'ensemble des charges locatives et ne peut faire l'objet d'une régularisation par le bailleur.*



### La régularisation des charges

Lorsque le bailleur procède à la **régularisation annuelle des charges**, il doit communiquer à son locataire le décompte des charges et le mode de répartition, lequel dans un immeuble en



copropriété figure dans les comptes et le règlement de copropriété. A défaut, les locataires peuvent refuser de payer les charges.

*A noter que certains syndic indiquent le caractère récupérable ou non des*

*charges sur les relevés de comptes en copropriété qu'ils adressent aux copropriétaires, ce qui simplifie la tâche du bailleur.*

Si les provisions sont supérieures aux dépenses réelles, le propriétaire doit reverser le trop-perçu au locataire ou, dans le cas contraire, demander le complément. Il peut réajuster la provision à la hausse ou à la baisse.

Pendant les six mois après l'envoi du décompte, le bailleur doit tenir à la disposition du locataire l'ensemble des pièces justificatives (factures, contrats de fournitures et d'exploitation en cours et de leurs avenants, quantité consommée et prix unitaire de chacune des catégories de charges).

**Si la régularisation n'a pas été effectuée dans l'année suivant leur exigibilité, le locataire peut exiger un paiement échelonné sur douze mois** (ces

obligations ne s'appliquent pas à une location meublée avant le 27 mars 2014).

**Le délai de prescription des charges est passé à trois ans depuis le 27 mars 2014.**



### Conclusion

*Les charges récupérables sont souvent des sources de litige entre bailleur et locataire. Une bonne connaissance des lois et de la réglementation en vigueur permet de mieux défendre ses droits et de prévenir les contentieux, notamment en matière de provisions sur charges, Que Choisir 37 peut vous y aider.*

## Logement : location

### Droit de visite du propriétaire : attention à la violation de domicile

**S**i vous êtes propriétaire d'un bien immobilier loué et souhaitez "y faire un tour" pour voir son état ou ce qui s'y passe : attention !

La question à se poser est "La loi accorde-t-elle au propriétaire un droit de visite d'office ?"

La réponse est non, absolument pas. Si la loi est muette sur le droit ou non du propriétaire à garder un jeu de clés, donc l'autorise implicitement, elle ne donne nullement l'autorisation de pénétrer dans le logement loué sans autorisation du locataire.

Le **propriétaire n'a pas de droit de visite d'office**. En revanche, la loi prévoit que le bailleur puisse accéder au logement pour une visite de vente, pour une nouvelle location, en cas de travaux urgents ou de rénovation, etc, mais toujours **avec l'accord du locataire**.



Les conditions sont strictes, le propriétaire ne peut pas exiger que ses visites aient lieu :

- un jour férié,
- pendant plus de 2 heures les jours ouvrables,
- sans l'accord du locataire pour les visites dans les cas prévus par la loi, sauf décision de justice lui donnant un droit d'accès.

Interrogés par un propriétaire à ce sujet, nous lui avons rappelé que s'il voulait "faire un tour" dans l'appartement qu'il loue sans l'accord de son locataire, celui-ci pourrait porter plainte pour violation de domicile.

Cette infraction est punie, selon l'article 226-4 du Code pénal, d'une amende de 15 000 euros, le propriétaire pouvant "faire un tour" en prison pendant un an !



Donc à éviter, demandez l'accord préalable de votre locataire.

# "On a gagné"

## Partenaire particulier : un abus de partenariat

Marina a été démarchée au téléphone et a accepté de recevoir à son domicile un commercial qu'elle pensait au départ être directement envoyé par Engie, qualité que semblait justifier le badge qu'il portait. Ce démarcheur précisait ensuite qu'il n'était pas employé mais partenaire ENGIE.

L'affaire proposée concernait la commande d'une VMC pour la "modique" somme de 3 500 euros. Convaincue par le commercial, Marina a signé le jour même à son domicile, ce qui lui laissait donc la possibilité de se rétracter. Heureusement, car après mûre réflexion, Marina a pu, avec l'aide d'un de nos conseillers, se rétracter et



annuler cette commande.

Comme nous le constatons souvent, Marina a pensé avoir vraiment affaire à un employé d'Engie, ce qui l'a mise en confiance. Une fois de plus, Marina et bon nombre de consommateurs sont abusés par ce label de "Partenaire Engie" ou "Partenaire EDF".



Ces commerciaux sont persuasifs et savent inspirer confiance, ils sont d'autant plus redoutables que leurs documents sont bardés de tous les signes de qualité requis.

Si Engie affirme que "choisir une entreprise partenaire d'Engie vous apporte une garantie de qualité et de sérieux" et ajoute que la qualification "RGE" (reconnu garant de l'environne-

ment) de tous ces partenaires ouvre droit à des avantages fiscaux, la réalité est tout autre.

Attention ! Être partenaire ENGIE ou EDF et/ou labellisé RGE n'empêche parfois pas de pratiquer des tarifs exorbitants ou d'offrir des prestations de piètre qualité ou encore, comme on peut le voir avec Marina, d'utiliser des pratiques commerciales incorrectes.

Donc, quels que soient les labels ou partenariats, ne pas oublier les principes de base : ne jamais signer un devis sans avoir pu l'étudier au calme, sans pression du commercial. Par ailleurs, si les sommes en jeu sont importantes, faire établir plusieurs devis pour comparer prix et prestations.

## Faute de résolution amiable, le seul appel au juge fut suffisant

Il y a un an, Micheline demandait à Que Choisir 37 d'intervenir dans son litige avec un magasin de téléviseurs. Son appareil était tombé en panne quelques jours avant l'expiration du délai pendant lequel il était couvert par la garantie légale de conformité.



Mais le magasin avait refusé toute prise en charge affirmant que la panne était due à un choc avec l'écran. "Le choc n'ayant pas été constaté à la livraison, il ne pouvait relever de la garantie" argumentait le SAV du magasin.

Cet argument niait le principe même de la garantie de conformité selon lequel tout défaut apparu dans le délai de cette garantie (6 ou 24 mois) est présumé avoir existé au moment de l'achat, sauf si le commerçant est en capacité

de prouver le contraire.

Néanmoins, nos courriers de rappel à la loi n'ayant pas réussi à faire entendre raison au service clients, nous avons conseillé à Micheline d'entamer une procédure, ce qu'elle pouvait faire sans avocat, le montant de l'achat étant de 200 euros.

L'audience était prévue pour début novembre 2017 mais, bonne surprise, Micheline nous a informés avoir reçu fin octobre une proposition du service clients, si peu conciliant jusque-là : le remboursement du prix du téléviseur avec, en plus,



un bon d'achat de 150 euros, proposition bien sûr acceptée par Micheline.

Moralité : il est parfois très efficace de tabler sur la peur d'un jugement lorsque le consommateur est dans son droit. Les conséquences financières pour un commerçant ou une entreprise et une mauvaise publicité à venir sont parfois suffisantes pour obtenir gain de cause avant d'aller devant le juge.



# Internet



## E-commerce : attention au piratage



Quelques jours avant Noël, l'affaire éclatait : quelque 500 clients du site de commerce en ligne Cdiscount avaient été victimes d'un piratage ayant permis de récupérer leurs coordonnées bancaires. Ces mêmes coordonnées avaient été ensuite utilisées par les pirates pour passer des commandes sur le site pour un montant de près de 350 000 €.

La société de e-commerce, qui compte plus de 11 millions de visiteurs par mois, communique sur le fait que son système de sécurité n'est pas en cause et qu'il a même été renforcé à la suite de l'avertissement donné à la société en octobre 2016 par la CNIL. A l'époque, la CNIL reprochait au site de commerce en ligne de conserver "en clair, dans un champ réservé aux commentaires de sa base de données, les numéros de cartes bancaires". Depuis, le site de Cdiscount a amélioré son système afin d'assurer protection et confidentialité des données bancaires.



Que s'est-il passé cette fois-ci ? En fait, les clients de Cdiscount visés par cette escroquerie ont été trompés par des mails frauduleux au nom de l'entreprise, victimes de la technique dite du

"phishing", pratique malheureusement répandue sur le net. Ce procédé cybercriminel est très simple : il consiste à envoyer aux clients un mail provenant soi-disant d'un tiers (banque, entreprise commerciale comme Cdiscount par exemple). Dans ce mail, il est demandé aux clients de cliquer

sur un lien qui renvoie sur un site contrefait où on leur demande alors de révéler ou de confirmer leurs coordonnées bancaires, leurs identifiants et pourquoi pas, leurs mots de passe. Le client peu méfiant livre de lui-même ses coordonnées qui servent ensuite aux pirates pour faire des achats.

Il est nécessaire de renouveler **les consignes pour éviter ce genre de fraude et pour protéger ses données bancaires** :

- Tout d'abord, **évitez d'enregistrer votre numéro de carte de paiement sur les sites de vente en ligne**. A chaque commande, préférez le renouvellement de la procédure de paiement en ligne (sans enregistrement) ;
- Restez vigilant et **vérifiez vos relevés de compte** afin de surveiller tout retrait anormal ;
- **Ne répondez jamais à un mail qui vous demande vos données bancaires** (même si vous êtes le gagnant d'une cagnotte mirobolante !).



Tous les messages demandant des coordonnées bancaires sont suspects, aucun e-commerçant n'exige ces informations par mail.

En mai 2018, le Règlement européen général de protection des données personnelles (RGPD) doit permettre une meilleure protection et information des clients sur les données détenues par les e-commerçants.

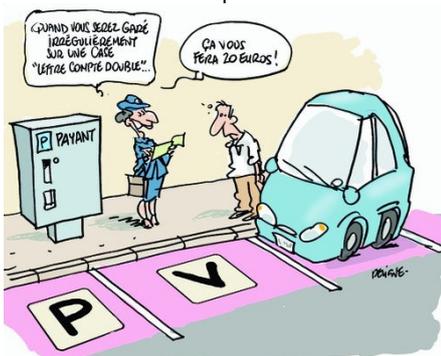
# Transport

## Nouvelles règles de stationnement à Tours

Le 1er janvier 2018, les règles de stationnement payant ont changé dans les rues du centre-ville. Depuis cette date, le non-paiement d'un stationnement n'est plus une infraction pénale.

### Explications

En effet, jusqu'à présent, si vous n'aviez pas payé l'horodateur et que vous vous faisiez contrôler, vous deviez régler à l'Etat une amende forfaitaire de 17 €.



Depuis le 1er janvier, la loi donne aux municipalités le pouvoir décisionnaire en matière de stationnement. Ce sont elles qui décident du montant de l'amende et qui encaissent l'argent payé et collecté.

Seule limite au coût de l'amende : celle-ci ne peut dépasser le tarif de durée maximale de stationnement.



Depuis le 1er janvier 2018, à Tours, l'amende qui s'intitule désormais "Forfait de Post Stationnement (FPS)" est de 25 €, ramenée à 20 € en cas de paiement sous 48 heures.

En cas de dépassement du temps imparti, la somme déjà versée sera déduite du forfait.

*A l'heure où nous écrivons ces lignes, la refonte du stationnement est reportée pour des raisons techniques.*

# Alimentation

## Etats généraux de l'alimentation : place à l'action ?

Les Etats généraux de l'alimentation (EGA) ont pris fin en décembre 2017 après cinq mois de concertation et d'études réalisées dans quatorze ateliers. Durant cette période, la société civile a pu faire entendre sa voix, c'est pourquoi Que Choisir 37 avait invité par un mailing ses adhérents et sympathisants à donner leur avis et à soutenir les propositions de la Fédération UFC Que Choisir.



### Ce qu'il faut retenir de ces EGA

#### 1) Points négatifs :

- La suppression d'aides au développement de l'agriculture biologique : le bio n'a été que peu retenu, il devrait cependant faire l'objet d'un plan d'action à part.
- Un manque d'ambition du gouvernement sur les enjeux agricoles et alimentaires pour lesquels des moyens financiers et réglementaires sont attendus.
- La future loi concernera avant tout les rapports entre producteurs et grande distribution, laissant hélas le consommateur à la marge.
- Pas d'avancée de la loi pour mieux encadrer la publicité.
- La politique de l'eau a été absente alors que l'agriculture intensive est la principale source des pollutions.

#### 2) Points peu convaincants :

- Les mesures prévues pour le seuil de revente à perte sont insuffisantes pour inciter la grande distribution à répercuter sur ses marges.
- Un plan d'action trop long pour la sortie des pesticides et du glyphosate.



#### 3) Points positifs :

- L'obligation de contrats formalisés entre grande distribution, industriels et producteurs afin d'inverser la formation du prix qui doit partir des coûts de production.
- Une volonté d'étendre la loi sur le gaspillage alimentaire.
- Restauration collective : la loi obligera à proposer un minimum de produits locaux, bio et de qualité.



Pour conclure, le ministre de la Transition écologique a boycotté la journée de clôture des EGA, avouant au journal Le Monde : *"Je considère que les conclusions ne sont pas à la hauteur de la qualité du travail extraordinaire et des propositions qui ont été faites dans les ateliers"*.



Si le ministre lui-même n'y croit pas...

Enfin, pour être mieux entendues, une cinquantaine d'ONG ont créé une "Plate-forme citoyenne pour une transition agricole et alimentaire". Cette plate-forme regroupe des organisations principalement agricoles, rurales, environnementales et de solidarité. L'UFC Que Choisir y participe afin de contribuer aux propositions adressées au gouvernement dans le but d'aboutir à un "autre modèle agricole".

Source :  
Fédération UFC Que Choisir



# Statistiques

## Litiges 2017

- 1 761 dossiers ont été ouverts.
- 91 ont nécessité un suivi par Que Choisir 37.
- 399 ont fait l'objet d'un litige avec un professionnel, traité par Que Choisir 37.



De plus en plus de litiges concernent la santé, 67 dossiers pour ce domaine en 2017.

### Principaux secteurs de consommation

Logement et travaux	486 (dont 158 concernent la location)
Services marchands	265
Télécoms et Internet	218
Energie	166
Banque	140
Automobile	131
Assurance	9

Litiges en cours en 2017, clos et gagnés à l'amiable : 166

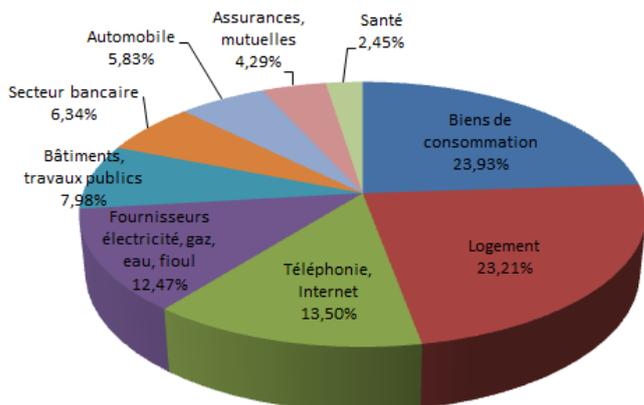
## Quelques chiffres (appels téléphoniques)

### ALLO UFC QUE CHOISIR 37 (02 47 51 91 12)



Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 297 dont 978 pour litiges entre le 28 septembre 2017 et le 3 janvier 2018).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs. Nota : la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges.



Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	266
Biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, contrats entretien, commandes sur Internet, billets transport, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	234
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	227
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	132
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz fioul et électricité Moins cher ensemble (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	122
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	78
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés...	62
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	57
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	42
Santé	Litiges administratifs et médicaux	24

En conclusion, on note que l'Association Locale 37 est très sollicitée et que les différents intervenants ne ménagent ni leur temps ni leur peine pour répondre aux sollicitations et satisfaire vos demandes. C'est pourquoi, pour être encore plus nombreux à défendre les intérêts des consommateurs et pour que l'Association vive, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer à notre association.

**Nota :** notre association ne traite pas les dossiers concernant la CAF, Pôle Emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.

Suivez notre actualité : <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

**TOURS.** Ouverture des bureaux et accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h sur rendez-vous. Le mercredi après-midi, sans rendez-vous, de 14 h à 17 h.

**Amboise** : le jeudi à la mairie, de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, 60 rue de la Concorde.

**Chinon** : les 2e et 4e vendredis de 13 h 30 à 16 h 00, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet.

**Loches** : le lundi de 15 h à 17 h, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 7 rue de Tours (entrée côté Alfred de Vigny, salle n° 6).

**Tours Nord** : le mardi après-midi de 14 h à 16 h 30 sans rendez-vous (sauf en période de congés scolaires zone B), au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée).

**Si vous changez d'adresse**

Pensez à nous aviser de votre modification d'adresse (en précisant l'ancienne afin d'éviter toute erreur d'homonymie) même si vous faites suivre votre courrier.

**UFC Que Choisir 37**  
 12, rue Camille-Flammarion  
 37000 Tours  
 Tél. 02 47 51 91 12  
 Contact mél. : [contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr)  
**Pour tout conseil ou problème lié à la consommation :**  
<https://www.quechoisir.org/un-litige/litige.php>



est publiée par UFC Que Choisir 37.  
 Direction de la publication :  
 UFC Que Choisir 37  
 Rédaction : les membres du comité de rédaction de l'UFC Que Choisir 37  
 Conception et mise en page :  
 Ghislaine Jacques  
 Assistance : Jean-Luc Brochard

ISSN 245-5285  
 Dépôt légal à parution  
 Tous droits réservés  
 Reproduction interdite sans autorisation  
 Imprimé par Fortin Le Progrès

**Devenez bénévoles**

Afin de défendre au mieux les consommateurs, l'UFC Que Choisir d'Indre-et-Loire recherche des bénévoles. La consommation couvre des domaines d'intervention variés : logement, environnement, commerce, énergie, téléphonie, banque, santé, etc.

Actuellement, nous recherchons des personnes pour pouvoir représenter les consommateurs, au nom de Que Choisir 37, dans les commissions locales ou départementales auxquelles nous participons. Les domaines concernés sont les **services publics, services de l'eau, transports ferroviaires et agriculture.**

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité de représentation des consommateurs dans ces domaines, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :  
**par téléphone au 02 47 51 91 12**  
**ou par courriel :**  
[contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr)

**Abonnement au magazine national**

Tarif préférentiel (uniquement pour les adhérents) pour la première année :

- 33 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 49 € par an (au lieu de 60 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 63 € par an (au lieu de 80 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros spéciaux)
- 29 € par an (au lieu de 32 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir "Santé"

Cochez la case correspondant à votre choix et envoyez votre bon, accompagné d'un chèque de règlement à **UFC Que choisir 37 - 12, rue Camille-Flammarion 37000 Tours**



**Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs**

Prénom \_\_\_\_\_ Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone fixe \_\_\_\_\_ Mobile \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Mode de paiement :  chèque bancaire  espèces

UFC Que Choisir 37 garantit ses différents prix (adhésion et abonnements) pendant 2 mois après leur proposition.

**Adhésion et réadhésion à l'association locale**

- première adhésion ..... 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine.**
- réadhésion (au plus tard 3 mois après échéance) 29 € **Que Choisir Touraine** inclus
- je fais un don de ..... € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis pour votre don, avant votre déclaration de revenus.

Une **adhésion** (ou une ré-adhésion) à l'association locale UFC Que Choisir 37 est indépendante d'un **abonnement** au site Internet national "Que Choisir" de la Fédération. Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à UFC Que Choisir, 233 boulevard Voltaire 75011 PARIS. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre