

Numéro 23

Juin 2018

## Sommaire

1	Editorial
2 - 3	Acheter un appartement ou une maison sur plan
3	Bonus écologique pour un véhicule électrique
4	Les extensions de garantie : un intérêt rare à un prix cher
5	Un gain de Que Choisir 37 devant la justice
6 - 7	L'abus de faiblesse ou d'ignorance
8	Directives anticipées
9	- Programme Comme j'aime - Total rachète Direct Energie
10	- Affichage des prix - Application Quelcosmetic
11	- Le chiffre du mois - Quelques chiffres

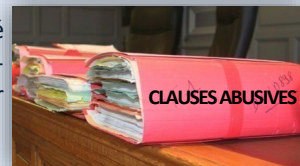
## Editorial

### Des clauses, oui, des clauses abusives, non !

La Fédération UFC-Que Choisir a fait annuler une multitude de clauses, dont trois étaient abusives, dans les contrats de l'opérateur de téléphonie SFR. En effet, cette société "bien connue de nos services" a été condamnée plus lourdement qu'en première instance pour clauses illicites et abusives par la Cour d'appel de Paris. SFR est notamment condamnée à verser à l'association 30 000 euros au titre des dommages et intérêts.

Il est important de noter que, suite à ce jugement du mois d'avril 2018, il ne sert plus à rien de modifier les contrats en cours d'instance pour tenter d'échapper à la justice. Les clients de l'opérateur n'auront plus à subir de clauses limitant leurs droits, la décision s'appliquant aux contrats en cours.

Quant au manque de lisibilité des contrats, l'utilisation d'une police de caractères de petite taille (moins de 3 mm) dans des conditions générales d'abonnement de SFR rendait impossible leur lecture ; celui-ci a aussi été légitimement sanctionné. Les opérateurs devront revoir la rédaction de leurs contrats... et les consommateurs pourront se passer de loupe !



Cette action de la Fédération UFC-Que Choisir, afin d'obtenir un rappel des obligations légales aux opérateurs, est d'une portée nationale. Mais il existe aussi des actions d'associations locales Que Choisir qui peuvent avoir pareillement une portée nationale !

En effet, suite à la plainte d'une de nos adhérentes, Que Choisir 37 a mené une action en justice dans le but de faire **supprimer une clause abusive** d'un contrat d'un loueur de véhicules, la société Fraikin. Le Tribunal de Grande Instance de Tours a donné raison à notre requête, la lecture de cette affaire (page 5) vous montrera la portée nationale de ce jugement dont nous nous félicitons.

Le numéro 23 du bulletin "Que Choisir Touraine" est à nouveau l'occasion de dénoncer un autre abus, celui de faiblesse, constaté lors de démarchages téléphoniques ou à domicile.

Par ailleurs, parmi les sujets au sommaire de ce bulletin, vous trouverez des informations sur un mode d'achat immobilier avant construction, l'achat sur plan, et une alerte sur les fréquentes désillusions rencontrées avec les extensions de garantie.

Mais les vacances d'été sont proches, en bord de mer, les prix montent comme la température, une information sur l'affichage des prix est de circonstance, tout comme la mise à disposition des guides "Vacances sereines" sur le site Internet [indreetloire.ufcquechoisir.fr](http://indreetloire.ufcquechoisir.fr).

Cette année, l'été est aussi l'occasion de vous informer d'un piège pour mincir en toute tranquillité et de vous présenter la première application sur smartphone financée et développée par l'UFC-Que Choisir. En téléchargeant "QuelCosmetic" vous pourrez détecter **les substances indésirables** dans les produits cosmétiques, cette application vous aidera notamment à choisir votre crème solaire !

Bonne lecture, très bel été, profitez bien du soleil... sans en abuser.

Bien cordialement,

UFC Que Choisir 37



UFC-Que Choisir - <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

L'association de consommateurs de référence

## Acheter un appartement ou une maison sur plan

Cette opération porte le nom de **vente en état futur d'achèvement (VEFA)** d'un logement qui n'est pas encore construit ou dont la construction n'est pas encore achevée. Plus de 90 % des ventes d'appartements neufs se font sur plan car elles financent la construction de l'immeuble. Par un contrat de réservation appelé aussi avant-contrat ou contrat préliminaire, le promoteur vend à la fois le terrain assiette des constructions et l'appartement ou la maison individuelle en s'engageant à achever l'immeuble.

### Le contrat de réservation

Dès le contrat de réservation, l'acquéreur doit négocier avec le promoteur un prix ferme et définitif. Si le prix est prévisionnel, il peut être légalement majoré de 5 % au stade de l'acte définitif.

Le contrat de réservation est établi par écrit et doit comporter la description très précise des biens :

- l'identification du logement et de ses annexes par un numéro de lot de copropriété,
- la surface habitable,
- le prix prévisionnel de vente et les modalités de révision,
- le délai de réalisation des travaux,
- le descriptif des équipements collectifs,
- la date prévue pour la régularisation de l'acte définitif chez le notaire.

Ce contrat prévoit généralement le versement par l'acheteur d'un dépôt de garantie soit sur un compte bloqué ouvert à son nom à la banque soit chez le notaire. C'est aussi au stade de ce contrat qu'il convient avec le promoteur de prévoir les éventuels aménagements que l'acquéreur souhaite apporter aux constructions ou prestations prévues.

Dès la pose de la toiture, le contrat impose de souscrire une assurance multirisque habitation et d'en communiquer le justificatif au vendeur.

### Délai de rétraction et notification du projet de vente

Le contrat ne devient définitif qu'à l'expiration du délai de dix jours pendant lequel l'acquéreur a la possibilité de se rétracter. Le projet d'acte de vente définitif doit être envoyé à l'acquéreur par lettre recommandée avec AR au moins un mois avant la signature définitive accompagné du règlement de copropriété.

### Le contrat de vente définitif

Il est conclu par acte authentique chez un notaire. Le contenu de l'acte est déterminé par les dispositions légales et réglementaires protégeant l'acquéreur. Il comporte en annexe les indications relatives à la consistance et aux caractéristiques techniques du bien vendu, dans un ensemble immobilier. Une attestation de garantie d'achèvement ou de remboursement établie par le garant doit être annexée à l'acte.



### Le paiement

Dans une VEFA, le paiement se fait en plusieurs fois en fonction de l'**avancement des travaux** sans pouvoir dépasser un pourcentage légal du prix total de vente, dépôt de garantie compris.

### La livraison

La livraison est fixée sous forme de fourchette trimestrielle (exemple : livraison au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2017). Un retard dans la livraison engage la responsabilité du vendeur.

Le délai de livraison peut être dépassé consécutivement à des journées d'intempéries, des grèves du secteur du bâtiment, des difficultés financières, des travaux supplémentaires ou à la faillite du promoteur, causes précisées en détail dans l'acte définitif, de même qu'une clause peut être insérée mettant à la charge du vendeur le paiement d'une pénalité en cas de retard de livraison.



Après une exploration très précise des lieux, il appartient à l'acquéreur de consigner par écrit dans un procès-verbal de livraison les différents défauts de conformité, vices de construction et malfaçons qu'il peut constater ainsi que les travaux de finition restant à accomplir.

Il y a défaut de conformité si l'immeuble livré ne correspond pas à l'immeuble défini. Le vice de construction découle d'une mauvaise exécution, de malfaçons.

Est considéré comme apparent le défaut de conformité ou le vice de construction qui se révèle soit à la réception soit à l'expiration du délai d'un mois qui suit la prise de possession par l'acquéreur.

Si l'achèvement du bien est garanti par la banque, l'acquéreur doit mettre en demeure le promoteur d'achever l'immeuble et demander au garant d'intervenir.

### Le paiement du solde

A la livraison, le vendeur demande le paiement du solde, selon



l'échelonnement retenu. En cas de défaut de conformité, l'acquéreur a la possibilité de consigner le solde et de le verser sur un compte spécial soit à la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC) soit chez le notaire.

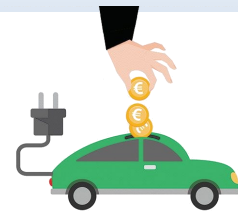
Le bien livré doit être conforme aux contrats, plan(s) et documents remis à l'acquéreur ; il concerne non seulement les biens à usage privatif mais aussi les locaux à usage commun.

*L'acquéreur en état futur d'achèvement victime de vices ou malfaçons a intérêt, en fonction de l'enjeu du litige, à diriger concomitamment son action judiciaire à l'encontre de tous les responsables potentiels ; à l'inverse, agir contre le seul vendeur (insolvable ou mal assuré) est risqué, de surcroît susceptible d'occasionner une perte de temps.*

## Transport

### Bonus écologique pour un véhicule électrique

Dans le but d'inciter à l'achat de véhicules peu polluants (loi de transition écologique), les pouvoirs publics ont créé au 1<sup>er</sup> janvier 2018 une aide dite "bonus écologique". Elle concerne les véhicules électriques neufs, achetés ou loués avec une option d'achat (LOA) ou pour une durée d'au moins deux ans.



#### Conditions

Il faut être une personne physique majeure justifiant d'un domicile en France.

#### Voitures et camionnettes :

- Le véhicule doit être neuf (jamais immatriculé en France ou à l'étranger) ou moins de douze mois pour un véhicule de démonstration.
- Il doit émettre moins de 20 grammes de CO2/km.
- Il ne doit pas être cédé par l'acheteur ou le titulaire du contrat de location dans les six mois suivant sa 1<sup>re</sup> immatriculation ou avant d'avoir parcouru 6 000 km.

Le montant de l'aide est de 27 % (dans la limite de 6 000 €) du coût d'acquisition TTC du véhicule, augmenté du coût de la batterie si celle-ci est prise en location.

#### Véhicules à deux ou trois roues ou quadricycles

Ils doivent être neufs, achetés ou loués (avec LOA ou pour une durée d'au moins deux ans), électriques, sans batterie au plomb, non cédés dans l'année et ayant plus de 2 000 km.



Le montant du bonus dépend de la puissance du moteur :

- Au moins égale à 3 kwh : 250 € par kwh d'énergie de la batterie, il ne doit pas être supérieur au plus faible des deux montants ci-après :

- \* soit 27 % du coût d'achat TTC du véhicule augmenté du coût de la batterie si elle est louée,
- \* soit 900 €.

- Inférieure à 3 kwh : 20 % du coût d'achat TTC du véhicule dans la limite de 100 €.

#### Versement du bonus

Il peut être effectué directement ou avancé par les vendeurs ou loueurs de véhicules.

Il est possible de faire la demande soi-même en se connectant au service en ligne.

Pour des informations complémentaires, consulter le site "service-public.fr".



# Assurance

## Les extensions de garantie : un intérêt rare à un prix cher !



### Le contexte légal de garantie d'un matériel acheté

Depuis le 18 mars 2016, pour un appareil acheté neuf et présentant des défauts, les consommateurs sont protégés par la **garantie légale de conformité de deux ans**. Cette garantie permet, après un achat, d'obtenir gratuitement la réparation ou le remplacement d'un matériel ou d'un bien défectueux durant cette période.

Il est important de noter que l'acheteur n'a pas à prouver que le défaut existait au moment de la vente.

Ces dispositions s'inscrivent dans le cadre de la lutte

contre l'obsolescence programmée des produits (durabilité volontairement limitée).

En complément de cette garantie légale, les distributeurs proposent parfois des garanties commerciales qui peuvent s'appliquer pendant un ou deux ans supplémentaires.

C'est dans ce contexte que les extensions de garantie payantes permettent d'obtenir une assurance sur une durée plus longue que la garantie constructeur gratuite, c'est-à-dire pendant quatre ou cinq ans.



Panne prévue le...

### Machine en panne



### Des extensions de garantie à prix fort !

Il faut rappeler que l'article L. 217-15 du code de la consommation impose que le contrat de garantie commerciale mentionne l'existence de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

Pourtant, les vendeurs qui proposent une extension de garantie ne s'attardent pas à expliquer aux clients qu'ils bénéficient déjà des garanties gratuites citées ci-dessus, ils multiplient les arguments pour placer ces extensions au prix fort, lesquelles sont loin de donner satisfaction.

En effet, derrière les promesses, de nombreuses exclusions en font un service coûteux (environ 20 % du montant de l'achat) compte tenu de la relative fiabilité

des appareils durant les premières années.

C'est une récente enquête de Que Choisir qui a montré que parmi les produits achetés, de façon générale, un quart tombe en panne entre deux et cinq ans et seulement 76 % sont pris en charge par la garantie.

Dans 61 % des cas, il a fallu patienter plus d'une semaine avant de récupérer son appareil et 18 % des acheteurs ont attendu plus d'un mois pour une réparation ! Pire, une adhérente de notre association à Tours a dû négocier six mois, avec l'appui de notre association, pour obtenir le remplacement d'un réfrigérateur défectueux !

### Quel intérêt... mis à part celui des enseignes ?

De multiples exemples montrent que l'intérêt des extensions de garantie est très limité pour le consommateur. Ajoutons à cela qu'il n'a souvent pas été informé des exclusions ni de la disponibilité des pièces détachées, d'où de nombreuses désillusions. L'intérêt de ces garanties complémentaires est principalement celui des magasins et vendeurs.

Les distributeurs d'électroménager sont les plus ardents pour placer ces extensions de garantie très rentables, un sondage a montré que 38 % des produits achetés étaient couplés à une extension de garantie.

Pour les faire souscrire, les vendeurs prétextent une moindre fiabilité des matériels, alors que le taux de panne du matériel est de 2 % la première année et moins de 1 % l'année suivante, les pannes se produisant le plus souvent au-delà de 5 ans... c'est-à-dire après la fin de l'extension de garantie.

Le constat est également fait que la réparation peut coûter moins cher que le prix de l'extension elle-même.

### Le "business" des extensions de garantie remis en question

Ce marché juteux de l'extension de garantie n'a pas échappé aux pouvoirs publics.

Brune Poirson, Secrétaire d'état auprès du ministre de la transition écologique et solidaire, veut porter au niveau européen une **extension de la garantie légale de conformité** pour les appareils électroménagers, électriques et électroniques.

En effet, la secrétaire d'État dénonce un *"business des extensions commerciales de garantie"* pour ces produits. Il s'agirait de prolonger

la garantie légale et de contrôler les distributeurs qui informent mal leurs clients à ce sujet. Les discussions sont en cours avec les fabricants et distributeurs.

En 2016, une enquête de la Répression des fraudes (DGCCRF) a confirmé le manque d'information de 50 % des acheteurs sur la garantie légale de conformité et la disponibilité des pièces détachées. Brune Poirson veut donc agir auprès des distributeurs pour une meilleure information des consommateurs sur les dispositions légales. Quant au vendeur, il devra pouvoir prouver que c'est la faute de l'acheteur pour refuser de réparer le produit sous garantie ou de l'échanger.

L'objectif de ces mesures est d'inciter les fabricants à concevoir un produit qui tiendra compte de la durée allongée de la garantie constructeur limitant la pression sur les consommateurs pour acheter une extension.

Mais quelle sera la conséquence sur les prix ? Une étude de Que Choisir montre que le coût de cette mesure resterait modéré, soit une hausse estimée entre 1 et 3 % du prix de vente pour l'électroménager.

Que Choisir préconise aussi de tenir compte du taux de panne des appareils et de fixer une **durée de garantie légale minimale plus longue**, de trois ans par exemple ; cette durée serait allongée pour les produits les moins fiables.

Ces différentes mesures devraient se décider au niveau européen pour qu'elles soient effectives. Gardons l'espoir qu'elles seront un jour mises en place.

**En attendant, la relative fiabilité des appareils neufs et le nombre de litiges liés aux extensions de garantie et à ses exclusions nous conduisent à conclure que l'on peut s'en passer !**

## Fraikin

### Que Choisir 37 obtient la suppression d'une clause abusive dans un contrat de location de véhicule.



Dans une décision du 13 mars 2018, le Tribunal de Grande Instance de Tours a donné raison à une requête de l'association de consommateurs UFC Que choisir 37 qui poursuivait la société Fraikin Assets dans le cadre d'une action en suppression de clause abusive.

Lors de ses permanences, Que Choisir 37 avait reçu une consommatrice qui avait loué un fourgon frigorifique à l'occasion de l'organisation d'un repas d'anniversaire avec ses amis.



S'étant aperçue que le système de froid ne fonctionnait plus, elle avait fait appel à l'assistance technique qui avait procédé à la réparation ; la panne s'étant reproduite dans la nuit, elle avait constaté le lendemain matin que la température de la partie frigo était remontée à 24° C.

Les produits alimentaires frais ou surgelés étant visiblement altérés, notre adhérente avait dû procéder à l'achat précipité de nouveaux produits frais, ne souhaitant pas prendre le risque de provoquer une intoxication alimentaire chez ses invités.

**Comment ça?  
Pas frais mon poisson!**



En ramenant le véhicule de location au loueur, cette consommatrice avait exposé la situation et la perte financière conséquente résultant de la détérioration des marchandises.

Le loueur avait accepté de faire un geste commercial en ne facturant pas la location du véhicule mais avait refusé l'indemnisation pour destruction ou altération des marchandises transportées.

Pour justifier ce refus, l'agence locale du loueur s'appuyait sur une clause du contrat de location qui stipulait, au titre des exclusions de garanties, que *"Sont exclus des garanties et restent à la charge du locataire les dommages causés aux marchandises transportées, quel que soit l'événement à l'origine des dommages..."*.

Or, pour l'événement en question, la cause de ce dommage résultait d'une panne du système électrique ou de production de froid du véhicule loué qui avait rendu non consommables les denrées alimentaires. Autrement dit, la consommatrice se trouvait privée de la réparation du préjudice subi, alors que celui-ci résultait clairement d'un manquement aux obligations du loueur de fournir un véhicule en bon état de fonctionnement, obligations prévues par le Code de la consommation.

La société n'ayant pas répondu à nos courriers, nous avons décidé d'intenter, par l'intermé-

diaire d'un de nos avocats partenaires, une action en suppression de clause abusive.

C'est l'examen de cette affaire qui vient de donner lieu à un jugement favorable du TGI de TOURS du 13 mars 2018.



Dans sa décision, le tribunal a jugé l'action de Que Choisir 37 recevable et la clause abusive, la société Fraikin devant supprimer cette clause de ses conditions générales de location et informer ses clients que cette mesure s'appliquait aux contrats en cours.

Fraikin Assets a été condamnée à régler à l'UFC Que Choisir 37 la somme de 2 000 € à titre de dommages-intérêts et à 2 000 € en application de l'article 700 du code de procédure civile. La société Fraikin Assets n'a pas fait appel, le jugement est définitif.

Notre adhérente a été indemnisée, cette action judiciaire locale de Que Choisir 37 a donc une portée nationale par la suppression de la clause abusive dans tous les contrats de location de véhicules de la société Fraikin.

# Juridique



DÉMARCHAGE À DOMICILE

## L'abus de faiblesse ou d'ignorance : le pire du démarchage à domicile

Lorsque l'on parle d'abus de faiblesse, on ne peut que penser au démarchage à domicile, lequel a fait l'objet, en 2017, d'un "raz-de-marée de litiges" selon l'expression du Président national de l'UFC-Que Choisir.

Notre association a toujours dénoncé les abus du démarchage, qu'il soit téléphonique ou à domicile, où tous les moyens sont bons pour arnaquer le consommateur : fausses informations,



fausses promesses, manque de professionnalisme, que ce soit pour des travaux de rénovation, d'isolation ou, plus récemment, pour vendre des complémentaires santé.

Des millions d'euros de préjudice sont ainsi ponctionnés au détriment des consommateurs, en particulier auprès des personnes les plus vulnérables ; ce sont ces personnes qui font l'objet de pratiques avec **abus de faiblesse**.



### Ce que dit la loi

L'abus de faiblesse est une pratique commerciale illicite qui consiste à faire souscrire un contrat

ou signer un bon de commande en abusant d'une situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne. L'article L.121-8 du Code de la consommation dit précisément :

*"Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros".*

La loi a renforcé la protection des consommateurs les plus vulnérables : le délit d'abus de faiblesse a été étendu à d'autres situations que la visite à domicile, comme les transactions en foire ou en salon, situations d'urgence, etc.

Il faut souligner que ces dispositions visent également l'abus d'ignorance, qui peut consister en une méconnaissance totale de la part du consommateur du niveau des prix habituellement pratiqués et donc donner lieu à des abus au travers de propositions de prix détachées de toute réalité économique ; l'abus d'ignorance peut aussi résulter du défaut de maîtrise par le consommateur de l'opportunité ou du bien-fondé de la prestation qui lui est proposée, par exemple dans le cas de travaux de rénovation.

A noter qu'il faut bien faire la distinction entre "abus de faiblesse" et "pratiques commerciales agressives".

Le code de la consommation définit une pratique commerciale agressive (également condamnable) comme une sollicitation répétée et insistante auprès d'un consommateur "standard", avec ou sans violence et pression, et ayant pour objet et/ou effet d'altérer sa liberté de choix et de consentement. Un même professionnel peut toutefois cumuler ces deux pratiques délicieuses.

### Les personnes les plus exposées aux abus de faiblesse

Ces abus concernent des personnes n'ayant pas été, selon les textes, en mesure "d'apprécier la portée des engagements qu'elle[s] prenai[ent] ou de déceler les ruses et artifices déployés pour la [les] convaincre".

Si ces notions restent encore assez floues pour percevoir le profil des victimes potentielles, ce sont les différents jugements des tribunaux qui ont permis de mieux définir un profil de victimes : personnes seules, isolées, ou encore plus ou moins affaiblies psychologiquement et/ou physiquement. Ce sont des hommes et des femmes, quel que soit leur âge, en situation d'altération permanente ou temporaire du discernement et dans un état de santé psychique ou physique dégradé, ayant un impact sur leurs facultés intellectuelles.



## Les auteurs d'abus de faiblesse

La condition indispensable pour considérer qu'il y a abus de faiblesse est que l'auteur de l'abus ne pouvait pas ignorer la vulnérabilité de la victime. L'auteur a donc conscience de cette faiblesse de la personne ou de son ignorance et, en toute connaissance de cause, il profite de sa position de "professionnel" et de la faiblesse de sa "cible" pour forcer la décision de la victime en l'engageant à signer des contrats de vente ou de prestations de services (travaux...), parfois sans rapport avec ses besoins et ses moyens financiers.

Les démarcheurs ne sont pas les seuls auteurs d'abus de faiblesse, les jugements retenant le plus souvent la responsabilité de leurs employeurs.

Enfin, l'auteur reste condamnable même si l'acte obtenu de la victime a priori préjudiciable pour elle n'a pas donné de résultat.

## Que faire en cas d'abus de faiblesse ?

Ce délit étant supposé par la victime ou la famille, avant toute autre action, il est préférable de le faire confirmer par une association de consommateurs, par les services sociaux ou encore après



renseignements pris auprès des services de la maltraitance des personnes âgées ou vulnérables au numéro 3977.

Une fois l'abus confirmé, vous pouvez :

- 1) porter plainte auprès de la police, de la gendarmerie du lieu de résidence, de la DGCCRF (Répression des fraudes) ;

- 2) adresser un courrier auprès du procureur de la République ;

- 3) vous porter partie civile afin d'obtenir une enquête.

## Avant d'intenter une action en justice



La victime elle-même peut agir en justice, si son état le permet, sinon ce sont ses proches qui peuvent le faire.

Les conditions préalables et nécessaires à réunir sont :

- être capable de prouver la vulnérabilité de la victime de l'abus de faiblesse. Devant un tribunal, il faudra parfois produire des témoignages, remettre un jugement attestant un placement sous tutelle ou curatelle ou encore un rapport d'expertise médicale ;
- démontrer que la personne qui a abusé de la victime ne pouvait ignorer son état, ce qui est parfois complexe dans le cadre d'un démarchage à domicile ;
- justifier le montant du préjudice, notamment financier, direct ou indirect.

## Comment prévenir les abus de faiblesse ?

La difficulté pour prouver un abus de faiblesse justifie de faire le maximum pour les prévenir.

Tout d'abord, c'est le rôle de la famille et des proches qui doivent prendre régulièrement des nouvelles de la personne vulnérable, surveiller les activités des personnes aidantes et suivre les comptes bancaires.

**Important :** ne pas hésiter à rappeler fréquemment aux personnes vulnérables :

- **d'éviter d'ouvrir la porte à des démarcheurs**, certains prétendant venir ou enquêter de la part d'un orga-

nisme connu (mairie, EDF, GDF, eaux...) alors qu'aucun courrier ne vous en a informé,

- de ne **jamais signer "à chaud" lors d'un démarchage à domicile**, la potentielle victime devant parler du contrat ou commande avec ses proches ou un tuteur avant toute signature.

Enfin, si un sujet en situation de vulnérabilité s'est laissé convaincre par les arguments d'un vendeur, ne pas oublier que lui-même, ou sa famille, dispose du **délaï de 14 jours pour se rétracter** après une signature trop rapide à domicile et, comme le prévoit la loi, qu'il ne faut **rien payer pendant les 7 jours suivant une signature** à domicile.



### Erratum

#### Contrôle technique automobile

L'article de notre dernier bulletin "Que Choisir Touraine" n° 22 concernant le nouveau contrôle technique automobile comportait une erreur qu'il nous faut rectifier.

En effet, nous avons écrit qu'à partir de mai 2018 "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."

Hélas, une ligne "En prévision et sous réserve" qui précédait le texte ci-dessus n'a pas été reprise dans l'article. Nous précisons donc que le passage d'un véhicule tous les ans au contrôle technique, sept ans après sa première mise en circulation, reste un souhait des autorités françaises et européennes, aucune confirmation à ce jour.

Avec toutes nos excuses.

## Directives anticipées

**N**ous sommes tous concernés car la fin de vie peut survenir au terme d'une longue maladie ou être brutale, à la suite d'un accident. L'accompagnement de la fin de sa vie est un sujet à discuter avec son médecin référent, sa personne de confiance et ses proches, pour faciliter sa prise en charge le moment venu. Lors d'une hospitalisation, l'établissement de santé demande au patient le nom de sa personne de confiance.

**Les "directives anticipées" sont une déclaration écrite** par une personne pour faire connaître sa volonté concernant les traitements et examens qu'elle consent à faire, à limiter ou à arrêter, dans le cas où elle ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté lors de sa fin de vie. Si le patient est dans l'impossibilité physique d'écrire ses directives, quelqu'un peut le faire à sa place, en présence de deux témoins.

Ce n'est pas une obligation, c'est une possibilité donnée par

la loi Léonetti du 22 avril 2005 à toute personne majeure. Cette loi encadre les décisions médicales concernant la fin de vie et permet au futur malade de s'exprimer sur les choix médicaux de cette période, de façon à éviter un "acharnement thérapeutique".

La loi Claeys-Léonetti du 2 février 2016 donne plus de poids aux directives anticipées en les rendant contraignantes pour le médecin qui prend en charge un patient en fin de vie. Il a l'obligation de s'informer de l'existence de directives anticipées et doit les appliquer : leur contenu prime sur les avis et

témoignages de l'entourage. Ces lois doivent être respectées, sauf :

- en cas d'urgence,
- lorsqu'elles ne lui semblent pas conformes à l'état du patient. Il doit alors prendre l'avis de l'équipe médicale et d'un confrère indépendant de l'équipe puis de la personne de confiance ou de la famille.



### Comment écrire ses directives anticipées ?

- Sur papier libre ;
- Sur un modèle à imprimer sur internet : <http://solidarités-santé.gouv.fr> (directives anticipées). Ce modèle distingue deux situations au moment de la rédaction des directives anticipées :
  - \* modèle A, pour les personnes atteintes d'une maladie grave et peut-être proches de leur fin de vie ;
  - \* modèle B, pour les personnes en bonne santé ou n'ayant pas de maladie grave.

Dans les deux cas, ce document doit comporter nom, prénom, date et lieu de naissance, et être daté et signé.

Les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

S'il m'arrive quelque chose et que je ne peux plus m'exprimer, je souhaite...



### Que faire de ce document ?

**L'idéal est qu'il soit enregistré dans le Dossier Médical Partagé du patient.**

Un exemplaire peut être remis au médecin généraliste référent, à la personne de confiance désignée ou à un membre de la famille. Lors d'une hospitalisation ou de l'entrée dans un EHPAD, il doit être remis à la personne qui prend en charge le patient.

Informé de ses directives anticipées est une démarche de sagesse pour tous les usagers de la santé.





# Conso

## Comme j'aime : attention aux petits caractères !



**M**atraqués tout au long de l'année sur les ondes et à l'écran par sa publicité, peut-être serez-vous nombreux avec le retour des beaux jours à être tentés d'essayer le régime "Comme j'aime" pour pouvoir rentrer comme vous aimez dans vos maillots de bain cet été.

Si votre envie est légitime, attention néanmoins à ne pas faire aussi maigrir votre porte-monnaie en prenant pour argent comptant la formule alléchante de la publicité "Testez une semaine, c'est gratuit". En effet, avant de passer commande, regardez les astérisques qui accompagnent les formules et lisez bien les conditions générales de vente (présentes sur le site mais qu'il faut trouver avec un peu de té-

C'est décidé : je surveille mon alimentation.



nacité). La semaine gratuite de cette offre spéciale n'est en fait pas tout à fait gratuite au sens où chacun le comprend. Vous devez tout d'abord vous abonner (un abonnement d'un mois coûte 499 € pour le programme "basic" par exemple) et si vous n'êtes pas satisfait, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter et renvoyer les produits des trois semaines restantes non consommés et intacts. Le retour des produits est à votre charge (environ 30 euros). La société "Comme j'aime" s'engage alors à vous rembourser le mois d'abonnement.

Sans retour de votre part, et "pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans votre perte de poids", la société continue à vous faire parvenir tous les 28 jours un nouvel envoi. En effet, selon les conditions générales de vente, le client souscrit soit un programme d'une durée déterminée d'une semaine (170 € pour le programme basic par exemple), soit un programme d'une durée indéterminée avec une durée minimale

choisie au moment de l'inscription, de 1 à 8 mois. Deux conséquences non négligeables à ce fonctionnement d'abonnement : tout d'abord, au terme de la période minimale choisie par le client, c'est à lui de demander l'arrêt du programme et de l'envoi des colis. Ensuite, le montant mensuel du programme est dégressif selon la durée choisie et ce tarif dégressif est soumis à la condition que le client respecte cette période minimale choisie ; ce qui a pour conséquence encore que si le client résilie plus tôt son abonnement (avant la fin de la période minimale), la société n'applique pas le tarif dégressif et facture au client la différence substantielle de prix mensuel.



Alors, si vous voulez vraiment mincir en toute tranquillité, préférez une alimentation saine et variée et, pour votre santé, pratiquez une activité physique <http://www.mangerbouger.fr>

# Energie

## Total rachète Direct Energie



**L**e marché de l'électricité est en plein bouleversement. Trois grands fournisseurs se partagent principalement le marché : le fournisseur historique EDF qui domine en nombre d'abonnés (83 %), Engie (ex-GDF Suez) et Direct Energie. Ils ont été rejoints ces derniers mois par d'autres concurrents comme Cdiscount ou Total. Ce dernier propose depuis septembre 2017 une offre Total Spring avec de l'électricité moins chère et surtout "verte". L'objectif de Total clairement annoncé par son PDG, M. Pouyanné, est de se positionner dorénavant sur le marché de l'électricité pour être "de la pompe à la prise". Suivant cette logique, Total a annoncé au mois d'avril 2018 le rachat de 74 % de Direct Energie pour 1,4 milliard d'euros, rachat qui sera



suivi par une offre publique obligatoire sur les actions restantes. L'opération devrait se terminer avant la fin de l'année 2018.

Alors, cette nouvelle concurrence dans le secteur de l'électricité est-elle synonyme de baisse de prix pour le consommateur ? Pas sûr. Tout d'abord, les baisses de prix promises aux futurs clients ne sont pas toujours suivies de faits et certains fournisseurs ont été assignés en justice pour "pratiques commerciales trompeuses". Ensuite, la facture de l'électricité en France se compose de trois parts : un tiers pour le coût du transport, un tiers pour les taxes et le dernier tiers le prix même de l'énergie. Les possibles baisses ne peuvent se négocier que sur ce dernier tiers. Enfin, le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence depuis dix ans déjà et aucune baisse significative n'a vraiment été observée dans l'en-

semble, EDF dominant toujours le marché. Enfin, avec cette concentration (trois opérateurs se répartissant jusqu'à 90 % du marché), Total pourrait bien se caler sur les prix d'EDF et d'Engie.



Avec une tendance à la hausse des tarifs sur le marché de gros qui peut à terme annoncer une hausse du prix de l'électricité, les consommateurs devront renforcer leur vigilance, ne pas hésiter à faire jouer la concurrence (possibilité de rompre leur contrat à tout moment) et profiter d'offres groupées. Parmi elles, les campagnes périodiques "Energie moins chère ensemble", de l'UFC Que Choisir, présentent pour les consommateurs l'avantage d'une sécurité juridique des offres à travers des conditions contractuelles imposées par Que Choisir.

# Conso

## Affichage des prix : incohérence parfois, vigilance toujours

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1987, les prix sont librement fixés par les professionnels (sauf exceptions comme le transport, les livres, le gaz...). Néanmoins, l'affichage de ces prix est réglementé. Rappel.

L'affichage des prix :

- Il doit être indiqué de manière visible (sans que le client soit obligé de demander le prix), lisible et compréhensible ;
- Il doit être en euros TTC (toutes taxes comprises) ;
- Il doit être affiché sur le produit ou sur un support placé à côté du produit ;
- Pour certains produits, il doit indiquer le prix à l'unité et à l'unité de mesure (kilo ou litre, information complémentaire et obligatoire souvent en petits caractères) ;



- Pour les lots de produits, il doit indiquer le prix total et le prix par unité de produit.

Dans le cas où un produit est annoncé en promotion, l'affichage doit obligatoirement donner le prix réduit (ou le

pourcentage de réduction) et surtout le prix de référence c'est-à-dire avant promotion.

Attention ! Des cas susceptibles de confusion sont périodiquement relevés. En effet, des produits vendus par lots de trois par exemple (notamment en tête de gondole) peuvent s'avérer plus chers que le même produit à l'unité multiplié par trois. Si la vente par lot n'est pas signalée comme étant une promotion, c'est incohérent mais tout à fait légal. Pareillement pour des produits vendus en gros conditionnement (comme les céréales du petit déjeuner) qui peuvent être plus chers que le même produit en petit conditionnement ! De nombreux exemples qui doivent encourager les consommateurs que nous sommes à rester vigilants par rapport aux offres en lots ou en gros conditionnement mais aussi par rapport à tous les produits en privilégiant la lecture du prix à l'unité de mesure (au kilo par exemple). Ce n'est qu'une question de bon sens.



Pour tout renseignement :

Direction Générale de la concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

## Choisir ses cosmétiques

L'application gratuite QUELCOSMETIC de l'UFC-Que Choisir vous permet en quelques clics, sur votre tablette ou smartphone, de connaître les ingrédients jugés indésirables de près de 10 000 produits cosmétiques !

### Comment utiliser l'application ?



Si vous cherchez un produit particulier, il suffit de taper son nom dans le moteur de recherche ou de scanner son code-barres via votre mobile. L'application fournit la composition exacte du produit et lui donne une note comprise entre A et D selon le niveau de risque (pictogrammes vert, orange, rouge) pour trois catégories de population : tout-petits (0 à 3 ans) et femmes enceintes, enfants et adolescents, adultes.

Vous pouvez également utiliser l'application pour faire votre choix parmi la liste des produits sans substances nocives établie par l'UFC-Que choisir : cliquez sur le type de produit que vous cherchez (déodorants et parfums, produits solaires, soins du corps, maquillage, soins du visage, produits d'hygiène dentaire, produits pour bébés et enfants ou soin des cheveux) puis allez dans l'onglet "Produits sans risques".

Retrouvez l'application à télécharger sur

<http://ufcqc.link/cosmetic568>

# Le chiffre du mois

A fin mai, la pétition nationale "Linky" avait recueilli plus de 250 000 signatures !  
 Nous remercions tous les signataires de leur soutien.  
 Que Choisir 37

## Quelques chiffres (appels téléphoniques)

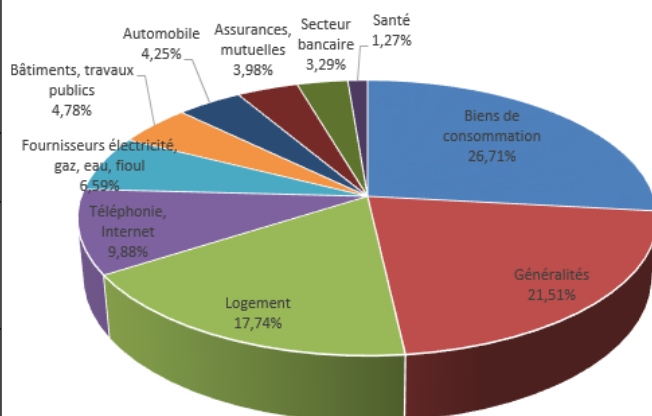


### ALLO UFC QUE CHOISIR 37 (02 47 51 91 12)

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 883 dont 1 478 pour litiges entre le 4 janvier 2018 et le 16 mai 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.

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...	503
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	405
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	334
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	186
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...	124
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	90
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	80
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	75
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	62
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 :

- 22 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 31 € par an (au lieu de 62 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 45 € par an (au lieu de 90 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros "Pratique"
- 32 € par an (au lieu de 42 €) 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**

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.

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

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

- première adhésion ..... 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine.**
- réeadhésion (au plus tard 3 mois après échéance) 25 € **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 vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGDP), 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