

QUE

CHOISIR

Touraine

| TOURS | AMBOISE | CHINON | LOCHES | TOURS NORD |

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 28 - mars 2020

Edito

L'UFC-Que Choisir est un mouvement associatif indépendant au service des consommateurs pour notamment les informer, les conseiller et les défendre. C'est la raison pour laquelle nous avons voulu mettre, dans ce bulletin, l'accent sur le travail qu'effectuent chaque jour notre association et nos consultants. Ce numéro est donc un "spécial litiges" dans lequel vous trouverez des cas précis, défendus par notre association départementale. Et comme un de nos objectifs est aussi de vous informer, chaque cas est accompagné de nos conseils de prévention. Comme vous pourrez le lire, les litiges sont encore trop nombreux ; ils touchent tous les domaines de la consommation, du logement à l'achat de voiture en passant par les complémentaires santé. Aucun secteur ne semble malheureusement épargné.

Les personnes qui se tournent vers notre association se sentent souvent démunies, désespérées, face parfois à un système complexe de réglementations et de procédures qu'ils ignorent. Si certains ont manqué parfois d'un peu de prudence, d'autres se retrouvent bien seuls pour faire respecter

leurs droits. D'autres encore se trouvent victimes de pratiques commerciales douteuses pour ne pas dire plus. Les pratiques commerciales agressives de certaines sociétés, les démarchages abusifs, les manques de certains commerciaux en matière de conseils sont malheureusement légion. En tant qu'association de défense du consommateur, nous ne pouvons que déplorer ces logiques commerciales à court terme. De même, nous regrettons que certaines sociétés et leurs commerciaux ne respectent pas une certaine éthique et, ce faisant, jettent l'opprobre sur toute la profession. Le consommateur n'est pas un pigeon à plumer mais un client à respecter.

Nous profitons aussi de ce numéro pour annoncer l'assemblée générale de l'UFC-Que Choisir

le samedi 28 mars 2020 à 14 h 30

au Centre de vie, 10 place Neuve à Tours. Cette assemblée générale permettra de vous présenter le bilan des activités, des actions entreprises et des

résultats obtenus en 2019 et de vous faire part des projets de l'année en cours.

Enfin, un vin d'honneur clôturera cet après-midi et vous permettra de prolonger, si vous le souhaitez, vos échanges avec les bénévoles de Que Choisir 37. Nous espérons que vous serez nombreux à répondre positivement

à notre invitation afin de pouvoir participer directement à la vie de notre association et de

disposer d'une information consumériste privilégiée. Votre présence à cette assemblée générale sera aussi une source de motivation supplémentaire pour tous les bénévoles qui contribuent à défendre vos droits et intérêts de consommateurs.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous souhaitons une excellente lecture du présent bulletin 'Que Choisir Touraine n° 28'.

Bien cordialement.



SOMMAIRE

- | | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|----|-------------------------------|
| 2 | Obligations d'une agence de voyage | 6 | Démarchage abusif dans le domaine de la santé | 9 | Lendemain de foire-exposition |
| 3 | Fin du tarif réglementé du gaz | 7 | Achat d'une voiture d'occasion | 10 | Retenue du dépôt de garantie |
| 4 | Règles du démarchage à domicile | 8 | Piratage de compte bancaire | 11 | - Achat d'un véhicule neuf |
| 5 | Travaux d'amélioration de l'habitat | | | | - Les chiffres du standard |



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

L'association de consommateurs de référence



Forfait touristique : les obligations de l'agence de voyage

Maryse a acheté sur Internet, sur le site lastminute.com, trois forfaits comprenant un vol AR et un séjour dans un hôtel de Djerba (pour trois personnes). Elle a payé la totalité de ces forfaits auprès de ce site.

Mais quelques jours plus tard, ce site lui apprend que cette réservation n'a pas pu être confirmée dans son intégralité, sans doute faute de place dans l'avion. Il lui propose la modification des heures de départ et d'arrivée mais ces changements ne correspondent pas aux contraintes matérielles de notre adhérente qui donc rejette cette proposition. Dans le même temps, l'hôtel à Djerba informe Maryse que le règlement de son hébergement, effectué directement par lastminute.com, est conforme.

L'hôtel ayant déjà facturé la somme due, Maryse transmet donc au site lastminute.com la preuve de la transaction et les données bancaires en vue du remboursement des trois forfaits. Et sa surprise est grande quand elle constate ensuite que ce site ne l'a remboursée que du montant du transport aérien.

Or le code de tourisme est sans ambiguïté dans le cas de voyage à forfait.

Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ou un forfait touristique ?

Un forfait touristique est la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage (transport, hébergement, location de véhicules ou tout autre service touristique) d'au moins 24 heures ou incluant une nuitée, si ces services ont été vendus par un seul professionnel avec conclusion d'un contrat unique, ou si ces services ont été achetés auprès d'un seul point de vente.

Le code de tourisme ([articles L. 211-1 à L. 232-1](#)) stipule que l'agence de voyage, vendeuse de séjours (et c'est le cas pour le site lastminute.com qui dispose du statut d'agence de voyage), est responsable de la bonne exécution



tion des obligations du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services.

Autrement dit, l'agent de voyage doit rembourser à son client la totalité des frais engagés si ce client n'accepte pas les modifications de certains éléments essentiels du voyage (comme l'heure ou la date du départ par exemple).

Notre association a rappelé au prestataire ses obligations, définies par le code de tourisme, afin que notre adhérente puisse obtenir le remboursement total de ces forfaits. Le prestataire a effectivement remboursé Maryse après réception de notre courrier.

Si vous rencontrez un problème dans le cadre d'un voyage à forfait (avant ou après votre voyage), tentez dans un premier temps une démarche amiable auprès du prestataire vendeur (lettre recommandée avec accusé de réception). Sans réponse satisfaisante, vous pouvez ensuite saisir le Médiateur Tourisme Voyage par voie électronique ou par courrier. N'hésitez pas non plus à contacter notre association qui peut vous conseiller et vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel prestataire.

Fin du tarif réglementé du gaz

A l'instar de nombreux consommateurs, Josette, inquiète, a contacté notre association pour se renseigner sur la disparition programmée du tarif réglementé du gaz. En effet, Josette avait reçu un courrier de son fournisseur d'électricité, EDF, lui annonçant la fin du tarif réglementé du gaz. Se présentant comme le "premier fournisseur alternatif de gaz en France", EDF fournissant aussi du gaz maintenant, il lui proposait de souscrire dès maintenant à son offre Avantage Gaz. Josette est effectivement titulaire "depuis toujours" d'un contrat gaz tarif réglementé chez Engie (anciennement GDF) et s'angoisse de devoir choisir un nouveau prestataire.

Alors, qu'en est-il vraiment ?

Afin de respecter les règles européennes de concurrence, le Conseil d'Etat a exigé la disparition de ce tarif réglementé du gaz et la loi Pacte votée en avril 2019 et a acté la fin de ce tarif pour juillet 2023.

Quelles conséquences pour les consommateurs ?

- ◆ Depuis le 2 novembre 2019, le tarif réglementé n'est plus proposé à la souscription par Engie et donc plus aucun contrat à ce tarif ne peut être souscrit ;
- ◆ Les clients séduits par une offre de fourniture du gaz au tarif du marché, proposée par Engie ou tout autre fournisseur, ne peuvent plus désormais revenir vers le tarif réglementé ;
- ◆ les clients toujours titulaires d'un contrat tarif réglementé (plus de quatre millions environ) n'ont aucune obligation de changer de contrat avant le 30 juin 2023, date de la disparition définitive et totale de ce tarif.

Notre association redoute de voir apparaître un nouvel argument dans la bouche des démarcheurs peu scrupuleux et toujours très imaginatifs pour tromper les consommateurs sur un marché de plus en plus concurrentiel : prétendre que le tarif réglementé n'existe plus dès aujourd'hui et qu'il faut de toute urgence choisir un autre contrat ou un autre fournisseur

Notre association rappelle que tous les clients GDF bénéficiant actuellement du tarif réglementé peuvent y rester



jusqu'en 2023 et qu'ils devront, au plus tard à cette date, choisir parmi les offres des différents fournisseurs. Il n'y a donc aucune urgence à changer et à souscrire une nouvelle offre dans la précipitation, sur un coin de table après 15 minutes de mise en condition par un démarcheur peu scrupuleux, avec un litige à la clé.

L'UFC-Que Choisir met en garde les consommateurs contre les opérations de démarchages plus ou moins agressives des fournisseurs de gaz très désireux de récupérer ces futurs clients potentiels, d'autant qu'il est très difficile de se repérer dans le maquis des offres proposées, complexité sans doute volontairement entretenue par les fournisseurs d'ailleurs.

Pour diminuer les inquiétudes de Josette et des autres consommateurs, nous pouvons rappeler tout d'abord que le tarif gaz réglementé est aujourd'hui loin d'être le plus avantageux financièrement, vu la concurrence. De plus, pour déterminer l'offre la plus intéressante selon son profil de consommation, nous conseillons, pour mieux comprendre et surtout comparer les différents contrats, d'utiliser les deux seuls comparateurs indépendants : celui de quechoisir.org ou celui du Médiateur National de l'Énergie sur le site energie-info.fr.

Démarchage

Démarchage à domicile : des règles impératives



Eliane a été démarchée à son domicile à deux reprises par un même commercial. Et lors de ces démarchages, bercée par les arguments au sujet d'une literie aux vertus quasiment thérapeutiques, elle s'est laissée convaincre de passer commande d'un matelas et d'un sommier avec, à la clé, deux factures de 1 500 € et 750 € réglées par chèques les jours-mêmes des commandes.

Le démarchage à domicile est strictement encadré par le code de la consommation. La loi du 17 mars 2014, dite "loi Hamon" ou "loi consommation" a renforcé les règles de protection et d'information du consommateur à l'occasion d'un démarchage, aussi dénommé "vente hors établissement".

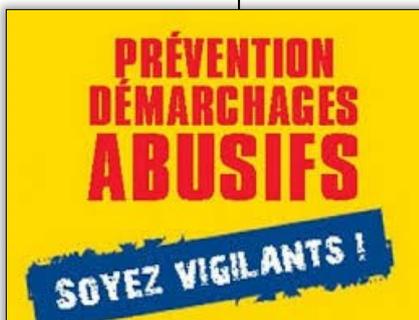
Cette réglementation tient compte du fait que les consommateurs, sollicités à leur domicile, qui n'est donc pas un lieu de vente habituel, ont pu manquer de vigilance et se laisser surprendre par des arguments de vente particulièrement bien élaborés apportés par des professionnels aguerris et parfois peu scrupuleux.

Et pour répondre à cette pratique commerciale qui peut entraîner de grosses difficultés financières pour les consommateurs, des règles impératives ont été mises en place pour encadrer ce procédé de vente. En fait, le législateur a voulu, dans le cas du démarchage à domicile, accorder en quelque sorte un droit à l'erreur au consommateur.

La première règle, non respectée dans le cas d'Eliane, c'est que la vente doit être formalisée par un bon de commande ou contrat écrit, contrat qui doit comporter un formulaire détachable de rétractation.

ter un formulaire détachable de rétractation. Ainsi, non seulement ce formulaire informe le consommateur qu'il dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter ou annuler sa commande mais, en plus, il facilite l'exercice de ce droit.

Dans le cas qui nous intéresse, Eliane n'a eu aucun de ces documents, juste une facture. L'absence d'un contrat de ce type constitue une première infraction.



A l'occasion d'un démarchage à domicile, aucun paiement ne peut être demandé avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la signature des bons de commande.

Dans le cas d'Eliane, le fait d'avoir obtenu des chèques le jour-même des commandes constitue également un délit, même dans l'hypothèse où les chèques seraient encaissés ultérieurement.

En conséquence, notre association a adressé un courrier au vendeur en lui demandant :

- ♦ de considérer ces ventes comme annulées ;
- ♦ de restituer ou de rembourser les chèques reçus ;
- ♦ de récupérer le sommier et le matelas au domicile d'Eliane.

Nos conseils en cas de démarchage à domicile :

- ♦ Ne laissez pas entrer n'importe qui chez vous.
- ♦ Si vous êtes intéressé et concluez une vente à la suite d'un démarchage à domicile, vous devez exiger un contrat indiquant un certain nombre d'éléments tels que les caractéristiques et le prix du bien ou du service, la date de livraison ou d'exécution du service, les informations relatives au professionnel et à ses activités, les garanties légales, les conditions d'exécution du contrat, les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation du client avec le bordereau de rétractation.

Démarchage

Travaux d'amélioration de l'habitat : prudence, prudence !

Pas une semaine sans que notre association ne reçoive des consommateurs qui se sont lancés dans des travaux d'amélioration de leur habitation, pour le meilleur croyaient-ils, mais souvent en fait pour le pire.

Les travaux d'amélioration de l'habitat font partie du palmarès des litiges traités par l'UFC Que Choisir 37. Et il faut d'abord souligner que la plupart de ces commandes de travaux sont signées à l'occasion d'un démarchage à domicile.

Malgré les règles protectrices qui encadrent ce procédé de vente, les consommateurs sont encore trop souvent perdants ou victimes.

YD

1^{re} règle impérative

Exigez un devis de travaux détaillé. C'est d'ailleurs une obligation réglementaire.

Pour illustration : le cas de Frédérique à qui une entreprise a fourni un devis de plomberie de 5 000 € comprenant 2 WC, 1 receveur de douche, 1 ensemble lavabo, 1 sèche-serviettes et 1 ballon d'eau chaude sans le prix de chaque matériel ni le coût de la main-d'œuvre. Elle rencontre des difficultés sur l'installation du ballon d'eau chaude et du sèche-serviettes et, comme elle ne connaît pas le prix de chacun de ces équipements, elle a du mal à régler ce problème.



2^e règle

Faites établir plusieurs devis pour pouvoir comparer les prix des différents artisans ou entreprises avant de signer une commande qui vous engage.

3^e règle

Le devis doit indiquer un certain nombre de mentions comme :

Le délai d'exécution des travaux,

Les règles applicables en matière de garantie légale,

Les références des assurances professionnelles de l'entreprise.

Citons l'exemple de Gérard qui ne parvenait pas à obtenir les coordonnées de l'assureur de l'artisan qui avait installé une pompe à chaleur dans des conditions techniques problématiques.

4^e règle

Evitez de demander une exécution anticipée des travaux, vous perdriez votre droit de rétractation de 14 jours.

5^e règle

N'acceptez de signer un procès-verbal de réception des travaux que lorsque l'ensemble des travaux sont exécutés. Mentionnez sur ce document tous les défauts que vous avez constatés. Attention : en cas de crédit prévu pour financer les travaux, la signature de ce document entraînera le déblocage de ce crédit au profit de l'entreprise.

6^e règle

Avant de payer le solde des travaux, exigez la facture qui doit vous être remise avant paiement.

7^e règle

Attention à certaines entreprises qui assiègent littéralement le domicile des consommateurs pour placer une succession de commandes de travaux en quelques semaines, travaux dont le bien-fondé n'est pas démontré mais qui débouchent sur un endettement certain.

C'est ce qu'ont vécu Chantal et René qui se sont engagés pour plus de 80 000 € de travaux à l'occasion de cinq visites de commerciaux en l'espace de six semaines.



8^e règle

En cas de recours au crédit pour financer les travaux, vérifiez que le commercial qui établit cette demande mentionne bien vos charges de crédit en cours réelles. Certains intermédiaires minorent volontairement ces charges pour faire passer la demande de crédit afin de permettre la réalisation des travaux sur lesquels ils sont commissionnés. Un manque de vigilance du consommateur sur ce point pourrait entraîner un surendettement.

Le démarchage abusif concerne aussi la santé

Justine a été démarchée et s'est laissée convaincre de signer un contrat de mutuelle complémentaire santé proposé par un courtier en assurances.

A ce moment, Justine sortait d'une opération de greffe très lourde et son état de fatigue physique et psychologique indiscutable ne présentait pas les meilleures garanties pour traiter le sujet dans de bonnes conditions.

De plus, elle possédait déjà une couverture complémentaire santé de ce type et ce nouveau contrat était évidemment inutile et coûteux.

La commerciale s'est d'abord présentée sous le prétexte innocent d'un "recensement de la couverture mutuelle" de Justine. Profitant de l'état de faiblesse de Justine, elle



l'a convaincue de renoncer à sa complémentaire santé en cours, en la jugeant, bien sûr, moins performante.

Informés par Justine, nous avons donc écrit à son nouvel assureur en lui expliquant la situation : son état de faiblesse, la signature d'une clause aberrante démontrant un défaut de lucidité évident et l'absence de mise en jeu des garanties de ce nouveau contrat puisque déjà prise en charge par sa complémentaire santé en cours.

Fort des manquements constatés, Que Choisir 37 a demandé à cet assureur de résilier le contrat, ce qu'il a effectué compte tenu des éléments fournis.

Des pratiques à la limite de l'abus de faiblesse

La pratique de vente insistante de cette commerciale ressemblait fort à de l'abus de faiblesse. En effet, elle est allée jusqu'à faire signer à Justine une clause indiquant "qu'elle ne disposait pas de contrat couvrant les mêmes risques auprès d'un autre assureur", alors qu'elle était, comme on l'a dit, déjà affiliée auprès d'une mutuelle.

JV

Conseils : vigilance et réflexion

Il est important de rappeler aux consommateurs de rester particulièrement vigilants, notamment en matière d'assurance et de santé car le démarchage à domicile concerne de plus en plus ces types de contrats. Surtout, **il n'y a jamais d'urgence**, avant de signer, prendre le maximum de renseignements sur le produit proposé et faire jouer la concurrence (*).

Il faut donc **s'accorder le temps de l'information et de la réflexion** avant de signer.

Important

Suite à un **démarchage** téléphonique ou à domicile, vous disposez d'un **délai de réflexion de 14 jours** pour vous rétracter et, dans ce cas, n'oubliez pas que le contrat doit vous être envoyé.

(*) Pour une meilleure concurrence, une proposition de loi relative à la résiliation de sa mutuelle santé entrera en vigueur au plus tard le 1er décembre 2020. Cette loi permettra de changer de mutuelle santé, à tout moment et sans frais, après un an d'adhésion.

Achat d'une voiture d'occasion : un accident "oublié" par le garagiste

Frédéric pensait avoir fait une bonne affaire en trouvant, chez un revendeur de véhicules d'occasion, une DS4 toute récente affichant 10 000 km au compteur et ce pour un prix très raisonnable.

Étonné que le propriétaire du véhicule l'ait revendu si rapidement, il interroge le commercial qui lui explique que l'ancien propriétaire a préféré changer pour un véhicule diesel correspondant mieux à ses besoins. Rassuré, Frédéric conclut l'achat.



Mais, quelques jours après l'achat, Frédéric, curieux ou prudent, interroge le site Histovec, site officiel du ministère de l'intérieur permettant de connaître, par son immatriculation, l'historique de la vie d'un véhicule. Surprise : la DS4 avait subi deux expertises après réparations faisant suite à un accident !

Estimant avoir été trompé par le revendeur, Frédéric demande l'annulation de la vente et le remboursement de son achat. Le changement de carte grise n'ayant pas encore été effectué, l'annulation est facile et le droit donne raison à Frédéric.

Frédéric a contacté l'UFC Que Choisir et a également saisi les services de la Répression des Fraudes (DGCCRF). Il a obtenu un engagement écrit du garage de reprendre le véhicule et de lui rembourser toutes les sommes versées.

Une obligation d'information non respectée par le garagiste de Frédéric

Avant la signature de la commande, un vendeur professionnel a une obligation d'information complète et exacte envers son client sur les caractéristiques du véhicule afin que l'acheteur décide d'acheter ou non en toute connaissance.

Important : les tribunaux considèrent comme une tromperie, un délit au sens juridique, le fait de cacher à l'acheteur que le véhicule a subi un accident et c'est au vendeur de prouver qu'il a correctement rempli son obligation d'information.

Le site Histovec

Avec ce site, le ministère de l'intérieur agit pour la sécurité routière et pour mieux protéger les acheteurs de véhicules d'occasion. En effet, Histovec permet au vendeur de partager avec un acheteur intéressé l'historique des faits marquants du véhicule enregistrés dans le fichier national du SIV (Système d'Immatriculation des Véhicules), notamment : date de mise en circulation, changements de propriétaire, sinistres à réparation contrôlée, situation administrative (gage, opposition, vol, etc.). Histovec vous aidera à choisir un véhicule d'occasion en acheteur éclairé.

Attention aux imitations ! Un seul site officiel et gratuit : <https://histovec.interieur.gouv.fr/>

JV

Conseils avant tout achat de véhicule avec un professionnel ou un particulier

Lors d'un achat d'automobile d'occasion, il faut **consulter le site officiel Histovec** et cela bien **AVANT de signer le contrat**.

De plus, ne jamais se précipiter, exiger avant tout le **PV du contrôle technique** et veiller au contenu des documents fournis pour compléter au mieux ses connaissances.

Enfin, afin de juger de l'état technique général du véhicule, l'essai routier est incontournable en se faisant aider, si possible, d'un spécialiste.

Pour éviter de mauvaises surprises, vous trouverez tous les conseils de Que Choisir dans le "*Guide d'achat d'une voiture d'occasion*" sur le site national de la Fédération UFC-Que Choisir.



Piratage de compte bancaire

En septembre 2018, Martine constatait sur son compte en ligne, ouvert au Crédit Agricole Touraine Poitou (CATP), la présence de trois virements d'un montant total de près de 6 000 euros vers la Banque Postale. Ces virements n'étaient pas initiés par elle et étaient destinés à une personne totalement inconnue.

Martine vérifie alors la liste des destinataires qu'elle avait autorisés à recevoir des virements depuis son compte et, surprise, apparaît ce bénéficiaire inconnu créé à son insu ! Pour ajouter ce bénéficiaire, il aurait fallu qu'elle valide un code reçu par SMS, ce qu'elle n'a jamais fait.



Martine a donc déposé une plainte à la gendarmerie pour piratage de son compte bancaire et contesté les trois virements auprès de sa banque afin d'obtenir le remboursement.

Courant novembre 2018, deux opérations frauduleuses d'un total d'environ 3 000 euros ont pu être rectifiées par les services du CATP et les

sommes créditées au compte de Martine. En revanche, le remboursement des 3 000 euros restants à la charge du CATP a été refusé, sa banque prétextant "ne constater aucun dysfonctionnement".

Une arnaque connue

Cette arnaque semble due à un mail qui devait être en réalité un faux, un hameçonnage : le compte bancaire est ensuite piraté, la carte SIM du téléphone usurpée pour rediriger les SMS d'authentification vers un autre smartphone, celui d'un fraudeur. Celui-ci peut alors saisir et valider lui-même des opérations, comme ici la création d'un bénéficiaire et l'émission de virements.

Une fois de plus, l'authentification par envoi d'un SMS a montré ses limites, une sécurité insuffisante. D'ailleurs, la Commission européenne a demandé aux banques de trouver un nouveau système d'authentification forte avant le 14 septembre 2019, demande qui finalement a été reportée et sera opérationnelle en France au plus tard en 2022.

Un remboursement bien tardif

Le Crédit Agricole refusant de rembourser les 3 000 euros restants, nous sommes intervenus dans un

premier temps à l'amiable auprès de cette banque. En effet, le CATP ne prouvait nullement une négligence grave de Martine et devait donc la rembourser immédiatement, conformément à la loi.

En juin 2019, faute de réponse du CATP à notre courrier, nous avons fait intervenir un de nos avocats-partenaires ; la banque fut alors convoquée devant le juge début septembre 2019.

Mais, quelques jours avant l'audience, fin août 2019, sans doute pour éviter de payer en plus des dommages et intérêts, le CATP a enfin fait une proposition : elle prenait en charge les frais d'avocat et d'huissier et remboursait les 3 000 euros dus, moins 200 euros, ce que Martine a accepté.

Une fois encore, les banques acceptent mal leur responsabilité quand les avoirs de leurs clients ont été détournés, sans négligence avérée du client, et elles traînent souvent les pieds pour rembourser.



JV

Conseil

Ce genre d'arnaque commence le plus souvent par la récupération de coordonnées bancaires via un faux mail.

Ne jamais donner vos coordonnées personnelles en réponse à un mail reçu.

Lendemain de foire-exposition = réveil difficile

Notre association reçoit régulièrement les témoignages de consommateurs relatant les pratiques commerciales auxquelles ils ont été confrontés sur les foires-expositions et les salons.

Nous ne parlerons pas dans cet article de l'argument mensonger selon lequel le document signé sur la foire ne serait qu'une simple étude technique qui n'engage à rien ni du défaut d'information criant sur les caractéristiques des produits vendus ou sur le fait que l'installation sera réalisée par un sous-traitant inconnu... Des faits pourtant inacceptables.

Limitons cette chronique aux étranges pratiques de commerciaux à propos du financement des commandes passées sur la foire-expo.

On le sait, une commande sur une foire-exposition est le plus souvent synonyme de grosse dépense, ce qui implique la nécessaire mise en place d'un financement adapté.

Or, trop d'exposants font délibérément l'impasse sur le mode de financement des commandes de leurs clients. Ainsi, alors que de nombreux projets nécessitent de recourir à un crédit affecté, c'est-à-dire spécialement dédié à ces travaux, ces commerciaux restent flous sur la mise en place de ce crédit ou l'occulent totalement ou bien encore renvoient l'établissement d'une demande de crédit à une date ultérieure, par exemple lors du passage d'un technicien au domicile des clients

pour l'étude (plutôt théorique) de faisabilité du projet. Et ces exposants mentionnent donc sur les bons de commande un paiement comptant qui ne corres-

pond ni au souhait ni aux moyens financiers des clients.

Conséquence : le client se trouve engagé sur un paiement comptant qu'il ne pourra assurer.

Comportement étrange, incohérent pensez-vous sans doute ? En effet, le renvoi d'une demande de crédit à une date ultérieure n'a aucune raison d'être et l'omission d'un crédit souhaité par le client apparaît a priori tout aussi aberrante.

Eh bien non, ce scénario n'a rien d'improvisé, il ne relève pas du hasard ; il s'agit d'une manœuvre, d'une manipulation, bref d'une dérive dans l'application de règles protectrices des consommateurs prévues par le code de la consommation.

En effet, un consommateur qui sollicite un crédit affecté au financement d'une commande déterminée aura la possibilité d'annuler cette demande de crédit dans un délai de 14 jours. Et la résolution ou l'annulation éventuelle du contrat de crédit entraînera l'annulation automatique du contrat de prestation, y compris pour un contrat passé sur une foire ou un salon (attention : c'est le seul cas de rétractation possible pour un contrat passé sur une foire).

Mais cette règle gêne évidemment certains exposants de la foire-exposition dont l'objectif prioritaire est d'éviter à tout prix un crédit susceptible de menacer l'avenir de leur contrat de vente ou de prestation de services.

Il y a là une dérive certaine dans l'application de la loi. Cette pratique est susceptible de constituer une pratique déloyale et donc une pratique délictuelle.

En plus de la contestation des contrats auprès des entreprises, parfois mais pas toujours avec succès, notre association a informé les organisateurs de la foire de Tours de ces pratiques qui entachent l'image de cette manifestation et nuisent aux droits des consommateurs.

YD



Nos conseils

L'idéal est d'avoir fait établir d'autres devis préalablement.

Lisez attentivement les documents avant de signer. Vérifiez que vos demandes sont respectées.

Ne soyez pas naïf sur l'offre de réductions de prix. Refusez de signer en cas de doute.

Retenue abusive du dépôt de garantie

Notre adhérente avait loué un logement nu et libre, réglé ponctuellement le loyer et les appels de charges locatives, veillé à maintenir les lieux au moins dans l'état où ils se trouvaient lorsqu'elle en avait disposé et pourtant, au moment de déménager, elle a été confrontée à une situation parfaitement injuste : la non-restitution du montant du dépôt de garantie versé à l'origine du bail, plus une facture à régler. Le motif : la peinture avait jauni autour des meubles et au plafond après seulement trois années d'occupation et le bailleur affirmait que son locataire en était responsable.

L'UFC Que Choisir 37, s'appuyant sur une jurisprudence (CCASS 21/12/2017 – n° 16-2.565), a obtenu le remboursement par le bailleur des sommes abusivement retenues et l'annulation de la facture supplémentaire.

Rappel

Au moment de l'entrée dans les lieux, un "état des lieux d'entrée" est établi, paraphé et signé par les deux parties (en l'absence de ce document, les lieux sont censés être en bon état).

ÉTAT DES LIEUX

Entrée, le / / OU Sortie, le / /

L'état des lieux doit être établi de façon contradictoire entre les deux parties lors de la remise des clés au locataire et lors de leur restitution en fin de bail, conformément à l'article 3 de la loi n°85-462 du 6 juillet 1989. L'état des lieux fait partie du contrat de location dont il ne peut être dissocié. Nous vous conseillons de prendre de nombreuses photos, de les joindre à cet état des lieux et de les faire signer par les parties.

LES LOCAUX

Type : Appartement Maison

Surface : _____ m² Nb pièces principales : _____

Adresse : _____

A la fin du bail, intervient l'"état des lieux de sortie" qui est comparé à celui précité par le bailleur et lui permet, s'il constate un défaut d'entretien ou des dégradations "du fait du loca-

taire" (c'est-à-dire non liés à la vétusté), de retenir une somme sur le montant du "dépôt de garantie" que vous lui aviez versé. Cette situation est la norme, conforme aux dispositions de la Loi 89-462 du 6 juillet 1989 (et textes modificatifs).

Le nombre des litiges soumis à l'UFC Que Choisir, impliquant des bailleurs professionnels ou mandataires d'un bailleur non professionnel, démontre qu'il n'est pas rare que des retenues abusives soient effectuées sur ce dépôt de garantie et qu'il ne soit pas restitué dans son intégralité, voire pas du tout. Le coût des travaux envisagés par le bailleur peut quelquefois être supérieur à celui de cette retenue et générer une facture de régularisation d'un montant important.

De plus, le bailleur n'est pas tenu de réaliser les travaux, même s'ils ont été indiqués sur l'état des lieux de sortie et que le locataire a admis qu'ils étaient justifiés en signant cet état des lieux de sortie.

Attention : "travaux justifiés" ne signifie pas "paiement à sa charge".

Nos conseillers peuvent vous aider à traiter un litige né d'une "ponction" abusive sur le montant de la retenue de garantie mais certaines actions pourraient vous éviter d'avoir à en être victime :

- ◆ Participez activement à la rédaction du constat d'état des lieux d'entrée, ne le signez qu'en cas d'accord total avec ce qui y est écrit.
- ◆ Dès que vous avez l'intention de quitter les lieux, inspectez le logement muni de ce document d'entrée et notez les différences.
- ◆ Avant le rendez-vous pour l'état des lieux de sortie, procédez au nettoyage du logement et aux réparations locatives listées par décret n° 87-712 du 26 août 1987, si besoin (hors vétusté).
- ◆ Agissez pour le constat d'état des lieux de sortie comme pour celui d'entrée (vérification des écritures, signature prudente) et indiquez par écrit sur le constat les défauts constatés dont vous estimez ne pas être responsable.

En cas de litige, ces constats permettront à l'UFC Que Choisir de défendre vos droits de consommateurs **sans contestation possible.**

MV



En réponse à votre question

Qu'est-ce qu'un pack pour l'achat d'un véhicule neuf ?

Les constructeurs automobiles ont tendance à l'heure actuelle de forcer l'acquisition, par les acheteurs de véhicules, de produits appelés "pack" ou "accessoires". Ces produits, présentés comme un plus, consistent par exemple à un gravage des vitres (non obligatoire, autrement ce serait d'origine), à des assurances complémentaires, à un prêt de véhicule, à un remboursement supplémentaire en cas de destruction, à une franchise remboursée, à une protection juridique, etc.

Or, si vous possédez une assurance tous risques plus, votre contrat vous couvre automatiquement pour tout ceci. Donc, inutile de prendre ces produits présentés comme obligatoires par certains vendeurs. Et en cas de problèmes, vous ne pourrez être pris en compte qu'une seule fois malgré la multiplication d'assurances.



JM

Quelques chiffres

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 623 dont 1 080 pour litiges entre le 11 octobre 2019 et le 29 janvier 2020).

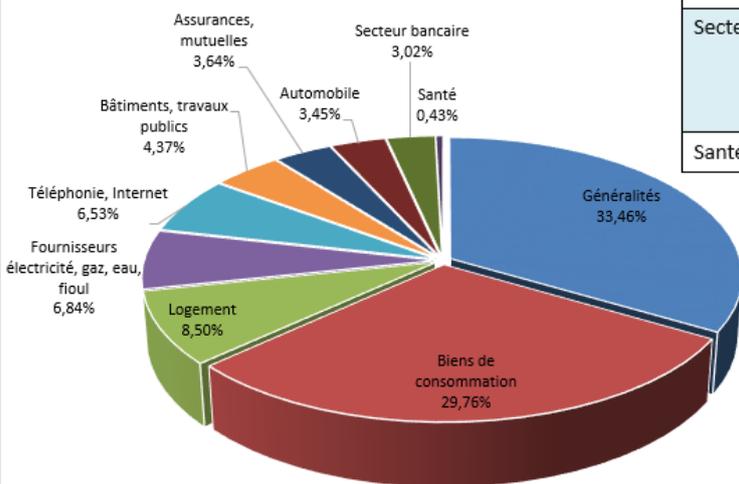
Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs.

Nota : la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges.



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

Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	543
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...	483
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	138
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, GAZPAR, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	111
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	106
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	71
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	59
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	56
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	49
Santé	Litiges administratifs et médicaux	7



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.

Permanences

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
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

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 assurer l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité au sein de l'agence locale Que Choisir 37, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :

par téléphone au 02 47 51 91 12

ou par courriel :

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 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) 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. Veuillez cocher si justificatif nécessaire

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