



UFC-Que Choisir
Association Locale de
COULOMMIERS
ET SA RÉGION
POINT D'ACCÈS AUX DROITS
22, RUE DU PALAIS DE
JUSTICE
77120 COULOMMIERS

Tél : 01 64 65 88 70

FAX : 01 64 65 88 72

contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr

Nos permanences à :

◆ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis, (mercredis sur RV) et jeudis de 09h00 à 12h00 et les vendredis de 14h00 à 17h00.

Sur rendezvous au 0164658870

◆ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : le 3^{ème} samedi du mois de 09h00 à 12h00.

◆ **LA-FERTÉ-SOUS-JOUARRE**

Centre Social, 17 Rue du Reuil, les 2ème et 4ème vendredis du mois de 9h00 à 12h00.

◆ **NANGIS**

Espace Solidarité, Rue de Lattre de Tassigny, les 1er et 3ème vendredi du mois de 14h00 à 17h00.

◆ **MONTEREAU FAULT YONNE**

Maison des Associations, Salle Nodet, 2 Rue Pierre Corneille, le 1er lundi et le 3ème vendredi du mois de 10h00 à 14h00.

◆ **Permanences téléphoniques :**
 au 01 64 65 88 70 :

- le mardi de 09h00 à 12h00
- le jeudi de 14h00 à 17h30

ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

CONSUM&VOUS

BULLETIN N°22

MAI 2015

- | | |
|---|---|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION | 6- LA VEFA : VENTE EN L'ÉTAT FUTUR D'ACHÈVEMENT |
| 2- DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES | 7- PIÈCES DÉTACHÉES: RÉSULTAT DE NOTRE ENQUÊTE LOCALE |
| 3- COMMENT RÉDUIRE SA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ? | 8- DASRI (ERRATUM)° |
| 4- DEUX EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS | 9- APPEL À BÉNÉVOLES |
| 5- ALLERGÈNES DANS LES ALIMENTS | |

1 – LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

Le 26 mars s'est tenue notre AG qui présentait les résultats 2014 et les orientations 2015. Vous avez déjà reçu le compte rendu, mais j'aimerais revenir plus particulièrement sur les orientations 2015.

Comme pour toute société, la tendance est la concentration et notre Fédération préfère avoir à faire à des Associations Locales de taille plus importante.

Nous avons donc décidé d'ouvrir des permanences plus au sud du département,

À Nangis, le premier et le troisième vendredi de chaque mois, de 14h00 à 17h00 à l'Espace Solidarité (la première permanence a eu lieu le 3 avril).

À Montereau le premier lundi et le troisième vendredi de chaque mois de 10h00 à 14h00 à la Maison des Associations-salle NODET, à compter du 22 mai.

Grace à ces nouvelles permanences, nous pourrions nous rapprocher des consommateurs de ces villes importantes et générer de nouvelles adhésions qui nous permettraient d'avoir un poids plus important au sein du mouvement. L'année 2015 sera donc très marquée par cet objectif qui nécessite de trouver des bénévoles habi-

tant près de ces nouveaux lieux de permanences.

Le deuxième point sur lequel nous voulons également nous améliorer concerne l'accueil au Point d'Accès aux Droits de Coulommiers.

Nous sommes conscients que l'attente est parfois longue dans le couloir pour les adhérents, déjà stressés par le litige qui les amène. Certes, l'ouverture supplémentaire le mercredi matin a un peu amélioré les choses, mais nous voulons faire mieux et votre avis nous intéresse, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

Dans ce bulletin, sur lequel vous l'avez peut être constaté, la couleur a fait (un peu) son apparition, vous trouverez en page 9 une nouvelle enquête de proximité.

Pour vérifier l'application de la récente loi Hamon, nous avons demandé à plusieurs magasins en ville et sur internet, combien de temps il était possible de trouver des pièces détachées pour réparer un appareil acheté chez eux. Encore une fois, on se rend compte que ce n'est pas facile de faire respecter la loi, alors nous ne le dirons jamais assez, SOYEZ VIGILANTS.

G.V.bénévole

2 - DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Les consommateurs doivent pouvoir être mieux informés sur ces questions afin de pouvoir choisir des produits réparables.

La loi du 17 mars 2014 dite "loi Hamon" a renforcé l'information des consommateurs sur de nombreux sujets dont ceux relatifs à :

1 - la garantie des produits; 2 - la disponibilité des pièces détachées.

Ces deux mesures sont entrées en vigueur **le dimanche 1er mars 2015**.

1 - UNE MEILLEURE INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

La loi a renforcé l'information des consommateurs sur les garanties légales et contractuelles ou commerciales dans les contrats de consommation (article L. 133-3 du Code de la consommation). La coexistence des garanties commerciales et de deux garanties légales, la garantie légale de conformité régie par les articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation, et la garantie légale des vices cachés régie par les articles 1641 et suivants du Code civil est souvent une source de confusion pour les consommateurs.

C'est pourquoi le législateur a instauré l'obligation d'information sur les garanties légales, dans les contrats de vente en disposant que « Les Conditions Générales de Vente applicables aux contrats de consommation mentionnent » :

- l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;

- le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.

La loi a ainsi généralisé une mesure qui était auparavant obligatoire seulement lorsqu'une garantie commerciale était proposée au consommateur.

L'arrêté du 18 décembre 2014 est venu préciser les modalités de cette information.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) des contrats de consommation doivent comporter les **nom et adresse du vendeur garant** de la conformité des biens au contrat, permettant au consommateur de formuler une demande au titre des deux garanties légales précitées.

En pratique, le vendeur ne peut pas renvoyer le consommateur vers le fabricant en cas de panne susceptible d'être couverte par l'une des deux garanties légales. Les deux garanties sont dues par lui.

Les CGV doivent également mentionner que **le vendeur est tenu d'assurer les conséquences des défauts de conformité** du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil.

Un encadré, dédié à la garantie légale de conformité, informe le consommateur que, lorsqu'il agit en vertu de cette garantie :

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la livraison pour agir ;

- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation (ce qui signifie, de manière plus explicite, que le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'ache-

teur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Le vendeur doit "procéder, sauf impossibilité, selon la modalité choisie par l'acheteur") ;

L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la livraison du bien, délai qui sera porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

L'encadré rappelle que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

2 - UNE INFORMATION MINIMALE SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Afin de faciliter la réparation des appareils plutôt que leur remplacement et de permettre aux consommateurs de faire de la réparabilité des appareils un critère de choix, la loi a instauré l'obligation d'information sur la disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens. Cette obligation est en "cascades". D'abord, le fabricant ou l'importateur « informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle, ou de la date jusqu'à laquelle, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Puis, cette information doit être délivrée au consommateur par le vendeur, de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du

bien (article L. 111-3 du Code de vente) (même article).

Les modalités d'application ont été précisées par le décret n° 2014-1482 du 9 décembre 2014.

✓ **Attention**

Ces dispositions s'appliquent aux **biens mis pour la première fois sur le marché** à compter du 1er mars 2015.

L'information délivrée au vendeur doit "figurer sur tout document commercial ou sur tout support durable accompagnant la vente de biens" (article R. 111-3 du Code de la consommation).

Le vendeur doit alors communiquer cette information au consommateur, "de manière visible et lisible, avant la conclusion de la vente, sur tout support adapté. Elle figure, également, sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la

vente" (même article). Ces mesures sont applicables à tout vendeur, aussi bien via Internet que dans un magasin. Le professionnel a le choix des moyens d'information : affichage, notamment.

Quant au support durable, ce dernier est défini comme "tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps durant lequel les informations restent en vigueur et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées" (article L. 121-16, 3° du Code de la consommation). Il peut s'agir notamment d'un courriel, d'un document en PDF, d'un document papier mais pas une page Internet du site.

À noter que les pièces considé-

rées comme "indispensables" à l'utilisation d'un bien ne font pas l'objet de définition. Il s'agira pour le fabricant de les déterminer au cas par cas.

Enfin, il convient d'évoquer la question qui s'est posée, à la lecture du texte de l'article L. 111-3, de savoir si le fabricant ou l'importateur qui décide de ne pas prévoir de disponibilité de pièces détachées doit également en informer le consommateur, du type "pièces détachées non disponibles". Interrogée par plusieurs associations, Carole Delga a répondu par la négative (voir l'article publié sur le site de l'association « Les Amis de la Terre »).

Aux consommateurs de s'approprier ces deux informations !

Patricia Foucher
Chef du service juridique, économique et de la documentation de l'UFC Que Choisir

3 - COMMENT RÉDUIRE SA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ?

Combien consomment les nombreux appareils et accessoires électriques de votre logement? Vous n'en avez sans doute aucune idée, mais la facture d'électricité qui augmente, c'est eux. Heureusement, on peut réduire leur consommation. Mode d'emploi.

Quand on pense économies d'énergie, la facture de chauffage vient à l'esprit et à juste titre. Elle constitue la première dépense énergétique des logements. Mais il en est une autre dont on parle peu, et qui devient de plus en plus importante, c'est la **facture d'électricité**. Dans les bâtiments basse consommation (BBC) construits actuellement, elle est même très supérieure aux dépenses de chauffage. Et partout, elle explose. Les spécialistes parlent de

« consommation d'électricité spécifique » ; elle correspond aux équipements qui ne peuvent fonctionner qu'à l'électricité. Depuis trente ans, elle a plus que doublé. Un logement consomme en moyenne 2 700 kWh/an (1), mais la facture d'une famille dépasse vite ce montant. Cette évolution peut étonner tant la réglementation s'est durcie. Les ampoules basse consommation ont remplacé l'éclairage à incandescence. Les appareils qui se branchent sur une prise sont soumis à l'étiquette énergie et la réglementation européenne réduit régulièrement les consommations maximales autorisées. Ces mesures devraient faire baisser la facture d'électricité, c'est leur objectif, mais il n'en est rien.

La multiplication des appareils électroménagers, télévisuels et informatiques fait flamber la note

même si chacun des équipements, pris individuellement, consomme moins. « En dix ans, on a économisé en moyenne 600 kWh par logement sur le froid, l'éclairage et le lavage grâce aux directives européennes qui ont imposé une réduction des consommations, note Olivier Sidler, le directeur d'Enertech, un bureau d'études spécialiste des campagnes de mesures sur les consommations d'énergie. Mais, sur la même période, les consommations du poste audiovisuel et du poste informatique ont explosé, 546 kWh pour le téléviseur et ses périphériques, 400 kWh pour l'informatique. Entre les écrans plats, l'augmentation de la taille des diagonales, la disparition des interrupteurs et la généralisation des veilles, c'est la gabegie totale, les fabricants n'ont pas du tout cherché à optimiser les performances énergétiques de leurs produits. Ces postes

ont annulé tous les efforts de sobriété énergétique réalisés ailleurs ».

Redevenir vigilant

Et puis, il y a la vigilance qui se relâche, ce que les experts appellent l'effet rebond. On laisse la lumière plus facilement allumée avec des ampoules basse consommation, on utilise plus les appareils performants et on achète plus grand... La note d'électricité augmente alors qu'on pensait la réduire. Néanmoins, cette hausse n'a rien d'une fatalité. Les suivis de consommations effectués récemment dans l'habitat neuf par Enertech révèlent de très fortes disparités d'un logement à l'autre, de 537 kWh par an et par personne à 1 400 kWh/an et par personne. Le potentiel d'économies est important, d'autant que, comme le souligne Olivier Sidler, « on ne se prive de rien en réduisant sa consommation d'électricité ».

Nos consommations d'électricité poste par poste (2)

Les consommations annuelles que nous citons sont soit les valeurs moyennes issues des campagnes de mesures effectuées par le cabinet Enertech sur plusieurs milliers d'appareils en service dans les logements soit le résultat des consommations mesurées récemment dans des programmes de logements neufs. Pour les appareils neufs, il s'agit des consommations relevées en laboratoire par Que Choisir lors de tests réalisés en 2013.

Le froid : les bons gestes au quotidien

Réfrigérateur :

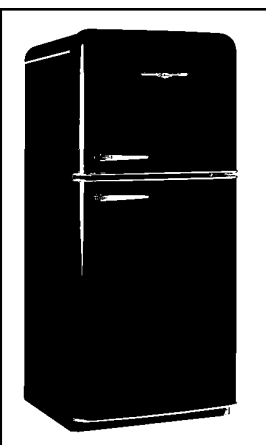
253 kWh/an, soit 34 €. 160 kWh/an avec un modèle neuf performant, soit 21 €.

Congélateur :

556 kWh/an, soit 74 €. 248 kWh/an, avec un modèle neuf performant, soit 33 €.

Globalement, pour le froid, c'était 1 050 kWh/an en 1995. 40 % de

moins en moyenne, c'est la preuve de l'efficacité de l'étiquette énergie. Mais la réduction devrait être encore plus importante. Seulement, on achète des appareils de plus en plus grands, le volume des congélateurs a ainsi augmenté de 32 % en dix ans. D'ailleurs, les mesures enregistrées en 2013 lors



des tests labo de Que Choisir montrent que les consommations des appareils neufs restent souvent élevées malgré leur étiquetage flatteur. Sur 80 modèles testés récemment, seuls 5

Réduire sa consommation

choisissez un volume adapté à vos besoins, un appareil surdimensionné consomme bien plus.

- Évitez de placer frigo et congélateur près du four, d'un radiateur, et de les exposer aux rayons du soleil. Plus l'environnement est chaud, plus ils consomment.
- Au quotidien, limitez les ouvertures intempestives, laissez les plats refroidir avant de les mettre au frais, dégivrez dès qu'il y a une couche de glace.

Du froid énergivore

1 454 kWh/an pour un congélateur armoire installé dans un garage, soit 48 % de la consommation du logement et une note d'électricité de 193 € pour ce seul appareil: c'est le résultat du suivi des consommations d'un logement neuf en Haute-Savoie en 2012.

Le lavage : jouez sur la température.

L a v e - l i n g e : 170 kWh/an, soit 23 €. 129 kWh/an, avec un modèle performant : 17 €.

S è c h e - l i n g e : 408 kWh/an, soit 54 €. 235 kWh/an

avec un modèle performant : 31 €.



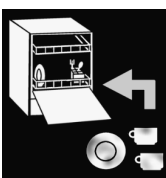
Réduire sa consommation :

Le sèche-linge reste un gouffre énergétique. Sécher le linge ainsi coûte plus cher que le laver. Il

faut s'interroger sur son intérêt. L'été, il n'y a rien de tel que l'extérieur pour sécher le linge et, l'hiver, l'étendre dans un intérieur chauffé rend l'air moins sec, c'est un bon humidificateur ! Les lave-linge de 8 ou 9 kg au lieu de 5 sont courants, mais quand on n'a pas plus de linge à laver, on consomme plus. Un modèle de grande capacité, c'est 30 % d'électricité en plus s'il n'adapte pas son programme à la quantité de linge. Laver à 30 °C consomme trois fois moins qu'à forte température, et à froid, deux fois moins qu'à 40 °C ! Attention, le programme rapide n'est pas économique. Attendez d'avoir chargé au maximum le tambour pour faire une lessive.

L a v e - v a i s s e l l e :

273 kWh/an, soit 36 €. Pas de baisse avec un modèle performant. Les lave-vaisselle récents ont beau consommer moins, 205 à 237 kWh/an pour des modèles bien classés sur l'étiquette énergie, les suivis de consommation réalisés prouvent que leur consommation annuelle reste élevée. La raison ? On met facilement



le lave-vaisselle en marche à moitié vide s'il est bien étiqueté faible consommation, et on lave tous les jours plutôt que tous les deux jours. Au final, la facture ne diminue pas.

Réduire sa consommation :

80 % de l'électricité utilisée sert à chauffer l'eau. Pour dépenser moins, oubliez le programme intensif. L'étiquette énergie se base d'ailleurs sur le programme éco. Et faites démarrer le lave-vaisselle seulement s'il est plein.

L'éclairage : fuyez l'halogène

De 365 à 450 kWh/an, par logement, soit 48 à 68 €/an. De 105 à 130 kWh/an, avec des ampoules fluo compactes, soit 14 à 17 €/an.

Les ampoules à incandescence ne se trouvent plus en rayon, c'est une très bonne chose pour la facture d'électricité. Les fluo compactes consomment cinq fois moins à niveau d'éclairage équivalent.

Réduire sa consommation

Les ampoules halogènes «éco» n'ont rien d'économique, elles englobent quatre fois plus d'électricité que les basse consommation. Il faut les réserver aux différents usages qui ne conviennent pas aux fluo compactes : l'extérieur en hiver et les luminaires avec variateur. On peut également opter pour des LED, quand elles conjuguent prix abordable et bonne luminosité, ce qui reste rare. Éteignez la lumière dès que vous quittez la pièce, même si vos ampoules consomment peu.

Gare aux tubes halogènes

Ce sont de très gros consommateurs avec leur puissance de 200, 300 watts ou plus. 200 kWh/an pour un seul luminaire halogène, c'est d'ailleurs la consommation qui a été mesurée dans un logement en 2012 !

L'équipement TV audio : prenez la peine d'éteindre TV, Décodeur, Box, lecteur DVD, hifi

546 kWh/an en moyenne par logement, soit 73 €. De 1995 à 2008, la part dédiée au poste audiovisuel a flambé : + 78 %. En 2012, des suivis de consommation ont même mesuré des consommations annuelles de 900 kWh et 1500 kWh pour l'audiovisuel dans des logements !

Le téléviseur

228 kWh/an en moyenne avec une télé à écran plat LCD (30 €). 75 à 130 kWh/an pour une télé LCD/LED neuve, soit 10 à 17 €/an. 502 kWh/an en moyenne avec une TV à écran plasma, soit 67 €/an. 235 kWh/an, pour une télé plasma neuve, soit 31 €/an.

Réduire sa consommation

Les consommations des téléviseurs ont chuté de façon spectaculaire depuis 2010. Passer de son écran plasma à un nouveau modèle LCD ou LED fait faire de belles économies. Mais les consommations sont à multiplier par le nombre de téléviseurs présents dans le logement.

L'informatique : préférez les portables

396 kWh/an en moyenne par logement, soit 53 €/an. Cette moyenne nationale a été établie en 2008 et, l'an dernier, une campagne de mesures effectuée dans un ensemble de logements neufs a donné une moyenne de 714 kWh par habitation !

278 kWh/an pour un ordinateur de bureau, soit 37 €/an.

54 kWh/an pour un ordinateur portable, soit 7 €/an. 53 kWh/an pour un modem : 7 €. 71 kWh/an pour une box : 9 €.

Réduire sa consommation

L'ordinateur portable consomme en moyenne cinq fois moins que le fixe. Dès que vous n'êtes pas devant l'ordinateur, éteignez l'écran, aucune information n'est perdue. Renoncez aux écrans de veille en 3D, ils sont très gourmands. Réglez l'ordinateur pour qu'il se mette en veille après 10 ou 15 minutes d'inactivité. Avant un achat informatique, consultez la base Energy Star (www.eu-energystar.org) pour choisir un modèle économe.

Les appareils en veille : et pourtant ils consomment !

300 à 586 kWh/an, soit de 40 à 78 €/an.

On les éteint mais ils consomment toujours. Face à l'ampleur de ce gâchis énergétique, la Commission européenne a sévi. De-



puis le 1er janvier 2013, la consommation en veille des appareils ne peut être supérieure à 0,5 watt, après avoir été limitée à 1 watt en 2010. C'est un progrès phénoménal pour le neuf, mais la plupart des appareils en service dans les logements ont été achetés avant, ils consomment beaucoup plus. Les mesures effectuées par EnerTech sur de nombreux appareils au moyen de wattmètres enregistreurs révèlent de bien mauvaises surprises : les lecteurs de CD et de cassettes consomment plus en veille qu'en fonctionnement. Les lecteurs ou enregistreurs de DVD, chaînes hi-fi compactes, tuners et autres combinés DVD ont une consommation de veille très élevée : 36 kWh/an contre 42 en fonctionnement pour les chaînes, 15 kWh/an contre 19 pour les lecteurs de DVD. Dans le domaine informatique, le record est détenu par les imprimantes, 34 kWh/an en fonctionnement contre 31 kWh/an en veille pour les multifonctions, 14,1 kWh/an contre 12,8 kWh/an en veille pour les jets d'encre. Quant aux scanners, ils ont besoin de 20 kWh/an en fonctionnement et de 22 kWh/an en veille ! Les box ont souvent un bouton de veille en façade mais il ne coupe pas l'alimentation pour autant. Elles continuent à consommer. La veille, c'est toujours de l'électricité consommée en pure perte et, en plein été, un apport de chaleur très inconfortable.

Réduire sa consommation

- Détectez les veilles. Tous les appareils qui peuvent être allumés à la télécommande consomment, même si on les croit éteints.
- Supprimez les veilles. Pas de remède magique, il faut une barrette multiprises munie d'un interrupteur. On coupe l'alimentation dès qu'on n'utilise plus l'ordinateur ou la télé (après avoir éteint chaque appareil, certains étant sensibles aux surtensions). L'idéal est de brancher l'ensemble des équipements informatiques sur une multiprise, les équipements audiovisuels sur une autre.
- Débranchez pour économiser.

Tous les chargeurs continuent à consommer une fois qu'ils ont rechargé l'appareil si on les laisse sur une prise de courant, il faut les débrancher. Idem pour les accessoires ménagers qui fonctionnent avec un adaptateur, car ce dernier consomme tant qu'il est branché. Certes, ce sont des consommations minimales pour chaque produit mais, ajoutées les unes aux autres, elles deviennent significatives.

Palmarès : des équipements énergivores

L'aquarium : 81 €
Il plombe la facture d'électricité. En moyenne, sur les suivis de consommation effectués, c'est

610 kWh/an.

Le réfrigérateur américain : 106 €
Cet appareil est un gouffre énergétique. Il consomme trois fois plus qu'un réfrigérateur classique, en moyenne 796 kWh/an. Avec un vieux modèle, c'est pire.

La piscine : 282 €
Elle fait carrément flamber la facture : 2120 kWh/an en moyenne pour les piscines enterrées, d'après les suivis de consommation. Les pompes de filtration constituent le plus gros poste : 1860 kWh/an en moyenne. Les piscines hors sol sont nettement moins énergivores, avec une moyenne de 382 kWh/an.

- (1) Sur la base du taux moyen d'occupants par logement calculé par l'Insee : 2,3 personnes.
(2) Hors chauffage, eau chaude et cuisson, trois usages souvent assurés par d'autres énergies.



Élisabeth Chesnais
UFC Que Choisir

4 - DEUX EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS

1 - Avec la BNP et l'assureur Gras Savoye

Moins de 1 mois après avoir été saisis, nous obtenons de Gras Savoye, un remboursement de près de 6000 €.

Le 13.02.2015, M. et Mme S. (adhérents) nous saisissent du litige qui les oppose à Gras Savoye, relatif à la prise en charge, par l'assurance, du remboursement des mensualités de leur emprunt immobilier, suite à arrêt maladie.

En 1998, ils ont contracté un emprunt auprès de la BNP de Vaires-sur-Marne avec contrat d'assurance « Perte d'emploi » souscrit auprès de Gras Savoye (AXA).

Fin 2013, M. S. prend RDV auprès du conseiller BNP, l'informe de son arrêt depuis le 7 octobre et demande simultanément la mise en œuvre du contrat « Perte d'emploi », respectant ainsi la procédure prévue au contrat. Le conseiller l'assure qu'il fait le nécessaire auprès de l'assurance le jour même, en interne.

Les prélèvements continuant, notre adhérent envoie un 1^{er} E-mail de rappel à sa banque le 07.02.14, puis un courrier en RAR le

05.03.14. D'autres courriers de relance suivront mais ils ne recevront pas de réponse de Gras Savoye avant le 2 février 2015, soit plus de 1 an après la déclaration initiale ! Par ce courrier, l'assurance les informe qu'ils prennent en charge les mensualités du remboursement de l'emprunt **à compter du 23.10.2014 seulement.**

Dès le 15 février 2015, nous envoyons un courrier de contestation en RAR à Gras Savoye, et simultanément à la BNP, avec toutes les copies des pièces justificatives remises par notre adhérent. Nous leur demandons « le remboursement des mensualités prélevées à partir de la date de déclaration, soit fin 2013, au motif que M. et Mme S. ont suivi la procédure, fait la déclaration en temps et en heure, et n'ont pas à subir les conséquences de l'erreur faite par la BNP ou Gras Savoye ».

Le 11 mars 2015, M. et Mme S. nous informent que Gras Savoye a procédé au remboursement des mensualités avec effet au 1^{er} janvier 2014, (au lieu du 23.10.14), soit 5953.92 €.

Dans ce cas, le litige a pu être résolu rapidement et au mieux des intérêts de nos adhérents, car

Gras Savoye a assumé son erreur Mais c'est surtout grâce à nos adhérents qui avaient pris soin de faire toutes les démarches en amont, d'en garder trace et de nous en fournir les preuves.

C V. bénévole

2 - Achat d'un aspirateur dans une grande surface : Conforama à TORCY

L'un de nos adhérents achète dans une grande surface de matériel électroménager un aspirateur de grande marque.

Peu de temps après, celui-ci tombe en panne. La garantie est pourtant de deux ans.

Notre adhérent ramène son appareil au service après-vente, qui décide de le garder pour le tester. Sans nouvelles du SAV, M. X téléphone. On lui répond alors que pendant les essais, son aspirateur a pris feu ; on lui propose de le réparer moyennant une somme importante sur devis.

M. X refuse la proposition. N'ayant pas obtenu satisfaction dans ce magasin, M. X s'adresse à nous pour des conseils et une prise en charge de ce litige.

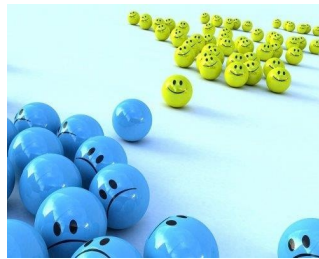
UFC Que Choisir adresse une lettre recommandée avec A R au SAV, qui nous rétorque que tout est ré-

glé et que le client a récupéré son appareil, ce qui n'était pas du tout le cas.

Le bénévole en charge du dossier décide de téléphoner et de demander à parler à un responsable qui confirme que M. X a repris son matériel.

Nouvelle intervention de notre bénévole qui réclame des preuves de cette affirmation.

Peu de temps après, notre adhérent nous rappelle en nous remer-



Les adhérents UFC sont satisfaits, ils ont le sourire !!!

ci a n t v i v e - m e n t , c a r i l v e n a i t d e r e c e v o i r , s u i t e à n o t r e d e r -

nière intervention, un chèque de remboursement du montant total de son acquisition.

En résumé, n'hésitez pas à faire appel à UFC Que Choisir, nos bénévoles sont là pour vous aider et vous conseiller.

P.L. et N.Y. bénévoles

5 - ALLERGÈNES DANS LES ALIMENTS

Obligation d'information pour les restaurants

Projet qui ne suscite guère l'enthousiasme de la profession. Selon Patrick Dehaumont, le patron de la DGAL, la mesure devrait pourtant être formellement adoptée lors du vote définitif de la loi d'avenir de l'agriculture par le Parlement, qui inscrit « le principe de la mise en transparence des résultats des contrôles » effectués. Depuis le 13 décembre 2014, les restaurateurs ont l'obligation d'informer leurs clients de la présence éventuelle d'allergènes dans leurs plats, via un document mis à jour régulièrement.



Depuis 2006, **les industriels doivent signaler sur l'étiquetage de leurs denrées la présence éventuelle de 14 ingrédients allergènes dits majeurs.** Depuis le 13 décembre 2014, cette obligation est étendue aux restaurateurs, conformément au règlement européen. Mais une plus grande latitude est laissée aux professionnels sur les modalités de la mise en œuvre de cette nouvelle obligation. Dans un premier temps, le projet de décret sur les allergènes prévoyait de rendre cette information obligatoire pour

tous les plats proposés. Mais face au tollé des restaurateurs, qui craignaient de « voir leurs cartes transformées en "notices de médicaments", anxiogènes pour leurs clients », les pouvoirs publics ont finalement choisi la voie de la souplesse. S'il n'est plus question d'en faire mention sur les menus, en revanche **les restaurateurs doivent tenir à jour un document sur la présence d'allergènes dans les plats et en informer le consommateur.**

« Pour les produits non préemballés ou emballés en vue d'une consommation immédiate, cette information doit figurer à proximité immédiate du produit. Lorsque les denrées sont consommées dans l'établissement même, c'est-à-dire dans un restaurant ou une cantine par exemple, le professionnel doit mettre le consommateur en mesure d'accéder librement et directement à cette information », indique Carole Delga, la secrétaire d'État à la Consommation, dans un communiqué publié le 8 septembre 2014.

Quant aux produits préemballés, « leur étiquetage, comme sous le régime actuellement applicable et en application directe de la réglementation communautaire doit mentionner la présence de l'une des 14 substances provoquant des allergies ou intolérances, telles que les céréales contenant du gluten, les produits à base d'arachide ou encore les fruits à coque comme les noix ou les amandes », poursuit ce communi-

qué.

Si ces obligations vont dans le sens d'une meilleure information des consommateurs, elles comportent toutefois des limites : elles n'encadrent pas l'étiquetage de précaution (présence fortuite d'allergènes), maintes fois dénoncé par l'UFC-Que Choisir. En effet, cette stratégie du parapluie couramment appliquée par les industriels grâce à des mentions du type « fabriqué dans une usine utilisant... » ou « peut contenir des traces de... » ne simplifie guère le choix des personnes sujettes aux allergies ou intolérantes à certains aliments.

Les smileys de l'hygiène

Après la mention « fait maison » et la liste des allergènes contenus dans les plats, les restaurateurs risquent de se voir imposer une nouvelle obligation, émanant cette fois de la Direction générale de l'alimentation (DGAL). Il s'agirait d'informer les clients sur le respect des règles d'hygiène dans leur établissement. Et cela grâce à un smiley : vert pour un restaurant conforme, orange pour signaler un problème, voire un rouge qui pleure... Un projet qui ne suscite guère l'enthousiasme de la profession. Selon Patrick Dehaumont, le patron de la DGAL, la mesure devrait pourtant être formellement adoptée lors du vote définitif de la loi d'avenir de l'agriculture, jeudi par le Parlement, qui inscrit « le principe de la mise en transparence des résultats des contrôles » effectués par la DGAL, dans tous

les établissements (industrie et restauration commerciale). Cependant, le ministre de l'Agriculture Stéphane Le Foll se montrait plus prudent, déclarant dans un communiqué du 8 septembre que « la manière dont les résultats de ces contrôles seront rendus publics

n'est pas prévue par la loi et que les modalités de cette publicité seront arrêtées suite à une large concertation » entre le gouvernement et les professionnels. De son côté, la secrétaire d'État chargée de la Consommation, Carole Delga, s'est dite « très réservée »

quant à la proposition de la DGAL, ajoutant qu'elle serait « très vigilante quant à la concertation menée avec les professionnels de la restauration ». À suivre...

Florence Humbert
UFC Que Choisir

6 - LA VEFA : VENTE EN L'ÉTAT FUTUR D'ACHÈVEMENT

Ce qu'il faut savoir avant d'acheter un bien en VEFA

La Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA) est l'un des contrats les plus utilisés dans le domaine de la construction en milieu urbain. Il se caractérise par un mécanisme d'évolution dans le temps rendant l'acquéreur propriétaire du bien au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Les réponses aux questions qui se posent

Quelles informations doivent figurer dans le contrat préliminaire, l'avant-contrat ou le contrat de réservation ?

Le contrat préliminaire est le document validant la « réservation » de l'achat éventuel d'un immeuble. Il doit mentionner les indications essentielles relatives à :

- La consistance de l'immeuble (la surface habitable approximative, le nombre de pièces principales, l'énumération des pièces de service, dépendances et dégagements, la situation dans l'immeuble s'il s'agit d'un appartement...),
- La qualité de la construction (grâce à une note technique sommaire qui indique la qualité des matériaux, les équipements collectifs s'il s'agit d'un immeuble),
- Aux délais de réalisation de l'ouvrage et à la date à compter de laquelle la vente pourra être conclue,
- Au prix prévisionnel et, le cas échéant, aux modalités de sa révision,
- S'il y a lieu, aux prêts que le réservataire ou dont il lui transmettra le bénéfice en précisant le montant de ces prêts, leurs conditions et le nom du prêteur.

Le réservataire dispose-t-il d'un délai de rétractation ?

Le nouveau régime de protection des

« consommateurs immobiliers » institué par l'article 72 de la loi SRU (articles L. 271-1 et L. 271-2 du Code de la construction et de l'habitation), entré en vigueur au 1er juin 2001, stipule que tout contrat de construction ou d'acquisition d'un immeuble d'habitation ouvre droit à un délai de réflexion de quatorze jours pour les acquéreurs non professionnels.

Dans quel cas verse-t-on un dépôt de garantie ?

En contrepartie de la réservation de l'achat, le réservataire peut être amené à verser un dépôt de garantie sur un compte spécial ouvert à son nom dans une banque ou chez un notaire. Son montant équivaut à 5% du prix prévisionnel de vente si le délai de réalisation n'excède pas un an, 2% si le délai est porté à deux ans. Au-delà de deux ans, aucun dépôt n'est autorisé. Ces fonds déposés sont « indisponibles, incessibles, et insaisissables jusqu'à la conclusion du contrat de vente ». (art L 261-15 CCH).

Si la vente est définitivement conclue, le dépôt de garantie s'impute sur le prix de l'immeuble. Il est en revanche perdu si l'acquéreur potentiel renonce à la vente. Plusieurs cas permettent cependant, selon les articles L.261-15 et R.261-31 du CCH, la restitution du dépôt de garantie, parmi lesquels le défaut d'une proposition de vente faite par le vendeur ou la proposition d'un contrat anormalement différent du contenu du contrat préliminaire.

Quels éléments doivent être mentionnés dans le contrat définitif ?

Le contrat de VEFA est impérativement conclu devant un notaire et doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires. Il s'agit de précisions relatives :

- À la description de l'immeuble ou partie d'immeuble,
- Au prix, à ses modalités de paiement et à son éventuelle révision,
- Au délai de livraison,

- À la garantie d'achèvement de l'immeuble ou de remboursement,
 - À la consistance et aux caractéristiques techniques de l'immeuble.
- Le contrat doit également indiquer si la vente est ou non financée à l'aide de prêts et est conclu sous la condition suspensive de l'obtention du ou des prêts.

En cas de contrat non conforme à ces différentes exigences, l'acquéreur peut invoquer la nullité du contrat avant l'achèvement de l'immeuble.

Quelles sont les modalités de paiement ?

Le paiement doit respecter un échelonnement impératif. L'article R 261-14 du CCH dispose que les paiements ne peuvent excéder :

- 35% du prix à l'achèvement des fondations,
- 70% à la mise hors d'eau,
- 95% à l'achèvement de l'immeuble.

Ces paiements doivent correspondre à un avancement effectif des travaux, qui doivent être faits de façon satisfaisante c'est à dire conformément aux stipulations contractuelles et aux règles de l'art. L'achèvement (correspondant au paiement des 95%) s'entend lorsque sont exécutés les ouvrages et sont installés les éléments d'équipements qui sont indispensables à l'utilisation, conformément à sa destination, de l'immeuble faisant l'objet du contrat.

L'achèvement est indépendant de la Déclaration d'Achèvement des Travaux (la DAT étant une formalité administrative permettant à l'administration de vérifier la conformité de l'ouvrage aux prescriptions d'urbanisme). Le critère essentiel pouvant empêcher l'achèvement des travaux est un défaut de conformité substantiel rendant l'immeuble impropre à sa destination (Cass, 3e civ, 8 juillet 1998).

Quels sont les cas de non-conformité

de l'immeuble ?

Le vendeur s'est engagé à livrer à l'acquéreur, dans les délais prévus, un ouvrage conforme aux stipulations contractuelles. Si ce n'est pas le cas, la non-conformité se révèle de deux manières : les non-façons (absence d'éléments prévus au contrat) et les malfaçons.

Afin d'apprécier la non conformité, il convient de se référer aux documents contractuels. Sur ce point, la Cour de Cassation a jugé que les indications de la notice descriptive annexée à l'acte de vente avaient une valeur contractuelle et que le vendeur devait les respecter (Cass, 3e civ, 3 décembre 1997). Cette même cour a estimé qu'en cas de modification substantielle des caractéristiques du programme, l'acquéreur était en droit de demander l'indemnisation du préjudice consistant en une diminution de la valeur du lot (Cass, 3e civ, 5 juillet 2000).

Concernant la surface du local, il existe des tolérances variant de 3 à 5%. Le certificat de conformité délivré par l'administration ne dispense pas le vendeur de livrer un immeuble conforme aux stipulations contractuelles (Cass, 3e civ, 16 juillet 1986). En effet, l'administration apprécie les travaux en fonction du permis de construire et non au regard des plans et devis descriptifs.

Le délai de mise en œuvre de l'action pour défaut de conformité est de 30 ans.

À quel régime de garanties le vendeur est-il soumis ?

En tant que constructeur, le vendeur d'un immeuble en l'état futur d'achèvement est soumis au régime de «garantie des constructeurs » des articles 1792 et suivants du Code civil (garanties décennale et biennale).

D'autre part, l'article L 261-11 du CCH énonce que dans le cadre d'une VEFA, le contrat doit « préciser la garantie de l'achèvement de l'immeuble ou du remboursement des versements effectués en cas de résolution du contrat à défaut d'achèvement ».

- La garantie d'achèvement, fournie par un tiers (banque, établissement financier, etc.), est mise en œuvre uniquement en cas de défaillance du vendeur. Elle prend la forme, soit d'une ouverture de crédit par laquelle le tiers s'oblige à avancer les sommes nécessaires à l'achèvement de l'immeuble, soit d'un cautionnement par lequel le tiers s'oblige envers l'acquéreur, solidairement avec le vendeur, à payer ces sommes.

- La garantie de remboursement consiste en l'engagement solidaire d'une caution à rembourser les paiements effectués par l'acquéreur en cas de résolution de la vente pour

défaut d'achèvement.

Le vendeur en l'état futur d'achèvement est également tenu, en tant que vendeur, à la garantie des vices apparents jusqu'à la réception ou jusqu'à un mois après la prise de possession de l'immeuble par l'acquéreur (article L.261-5 du CCH).

Ce que dit la réglementation

Cet « achat sur plans » est défini par l'article L 261-3 du Code de la Construction et de l'Habitation comme « le contrat par lequel le vendeur transfère immédiatement à l'acquéreur ses droits sur le sol ainsi que la propriété des constructions existantes. Les ouvrages à venir deviennent la propriété de l'acquéreur au fur et à mesure de leur exécution ; l'acquéreur est tenu d'en payer le prix à mesure de l'avancement des travaux.

Le vendeur conserve les pouvoirs de maître de l'ouvrage jusqu'à la réception des travaux.

La VEFA s'applique aux immeubles du secteur protégé (article L 261-10 du Code de la Construction et de l'Habitation) c'est à dire les immeubles ou fraction d'immeubles à usage d'habitation ou à usage mixte (professionnel et habitation).

C V. bénévole.

Source : CAUE (Conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement)

7 - PIÈCES DÉTACHÉES: RÉSULTAT DE NOTRE ENQUÊTE

Dans notre précédent bulletin d'informations, nous vous informions des nouvelles dispositions concernant : l'obligation des vendeurs professionnels d'informer et de confirmer l'engagement des fabricants ou importateurs sur la période pendant laquelle ils s'engagent à fournir les pièces détachées pour un bien meuble (Art L.111-3 du Code de la consommation).

Nous portons à votre connaissance les résultats d'une enquête locale réalisée par notre association portant sur l'application de cette obligation.

À cet effet, nous avons posé les questions suivantes :

Comment le consommateur est-il informé avant achat ?

Sur quel document cette information lui est-elle communiquée ?

Cette demande a été adressée par une lettre recommandée AR aux dif-

férents magasins et services consommateurs des sites internet, selon le détail ci-dessous.

Magasins interrogés :

GITEM VAUGEOIS 40, rue Orgeval à Coulommiers
 PRO et CIE 32 rue Orgeval à Coulommiers
 E.LECLERC Boulevard de la Marne Z.I à Coulommiers
 BUT 2, rue des Margats lieu dit des longs sillons à Coulommiers
 E.LECLERC 15 avenue de Rebais à La Ferté sous Jouarre
 DARTY Ets IVAIN 3, rue des Margats à Coulommiers
 Jacques MENAGER 35, rue des Pelleriers à La Ferté sous Jouarre

Sites internet interrogés (Services consommateurs):

RUE DU COMMERCE.fr

ELECTRO DEPOT France.fr
 C.DISCOUNT.com
 CONFORAMA.fr
 BOULANGER.fr
 DARTY.fr
 MISTERGOODDEAL.com

Réponses obtenues des magasins et services consommateurs des sites internet :

DARTY Ets IVAIN de Coulommiers a confirmé la procédure mise en place dans son magasin : l'information est indiquée sur l'étiquette du produit puis confirmée sur la facture. Ce magasin nous a également communiqué les renseignements indiqués sur le site DARTY.com : l'information figure dans le descriptif technique, confirmée sur le mail de rappel de la commande ainsi que sur la facture.

E.LECLERC de La Ferté Sous Jouarre, la réponse n'est pas conforme à l'article L.111-3 du Code de la consommation. Les deux magasins ont été informés.

BUT de Coulommiers, la réponse n'étant pas conforme à l'article L.111-3 du Code de la consommation nous les avons informés. C'est la direction du service relation clients et services de BUT International qui nous a confirmé porter cette information sur tous les nouveaux matériels conformément à l'article cité en référence.

Pas de réponse des autres magasins locaux.

BOULANGER.fr a confirmé la procédure suivante : information disponible dans le descriptif technique et confirmée sur la facture d'achat.

DARTY.fr n'a pas répondu.

La réponse du magasin DARTY de Coulommiers concerne également le site internet.

Pas de réponse des autres services consommateurs.

MISTERGOODDEAL.com la lettre R.AR nous est revenue « avisé mais pas réclamé ».

Le fait de ne pas avoir de réponse ne veut pas dire qu'aucune disposition n'est ou ne sera prise pour répondre à cette obligation.

Toutefois, nous attirons votre attention, car vous pourriez découvrir que certaines pièces détachées

ne sont plus disponibles alors que votre achat a été réalisé récemment. Il vous appartient donc de prendre toute disposition pour éviter cette situation.

Que risque le magasin ou le site internet qui n'est pas en conformité avec l'application de l'article ? La réponse est contenue dans l'article L.111-6 du Code de la consommation. « Tout manquement aux articles L.111-1 à L.111-3 et à l'article L. 111-5 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale ».

On entend beaucoup parler « d'obsolescence programmée » des appareils électroménagers, lors d'un achat, la connaissance de la date minimale jusqu'à laquelle votre appareil pourra être secouru en cas de panne nous semble indispensable. L'article L111-3 du code de la consommation est un atout majeur pour le consommateur. Par ailleurs, les fabricants n'accompagnent pas tous leurs matériels nouveaux pour un même nombre d'années. Des différences relevées sur internet

démontrent des écarts d'engagement importants allant de 2 à 12 ans.

Nous vous invitons à être très vigilants. En l'absence d'information chez certains vendeurs professionnels, commandez de préférence chez ceux qui vous respectent en vous communiquant ces renseignements très utiles.

H.M. bénévole

8 - DASRI ERRATUM

Dans notre article concernant les DASRI paru dans le numéro 21 nous avons interverti par erreur le nom de deux pharmacies.

Il fallait lire:

La Pharmacie du Pont 77120 Coulommiers reprend uniquement les DASRI de ses Clients.

Nous présentons nos excuses à la Pharmacie Centrale, qui elle, reprend les DASRI de tous les Utilisateurs de ces produits.

R V. bénévole

9 - APPEL À BÉNÉVOLES

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, les enquêtes que nous réalisons dans les commerces dans le but de toujours mieux vous informer ou la tenue de nos permanences. **Alors, si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre.**

Tél: 01 64 65 88 70

Des formations gratuites peuvent être assurées par notre Fédération, le coût étant supporté par notre Association. C'est grâce à ces bénévoles que nous pouvons résoudre les litiges que vous nous confiez, sans eux et leur travail, rien ne serait possible.



CONSUM&VOUS N°22 – Mai 2015
UFC Que Choisir A. L. de Coulommiers et sa Région
 Directeur publication : Gilbert VILAIN
 Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.
 Maquette/Composition : Hugues GÉRARD et
 Denis DESAULNOIX
 Dépôt légal : septembre 2010
 Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 530 exemplaires

Photocopie :
 Bureau Vallée - 9, rue du Grand Morin - 77120 Coulommiers

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.
 Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.



Retrouvez toutes nos informations sur le site de l'A. L. :
<http://coulommiers-ufcquechoisir.fr>