



## ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

# CONSOM&VOUS

BULLETIN N°26

AVRIL 2016

- |  |  |
|--|--|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION                                 | 6- COMPTEUR ÉLECTRIQUE COMMUNICANT LINKY |
| 2- NOS LITIGES LES PLUS COURANTS TRAITÉS EN 2015               | 7- L'ACTU EN BREF                        |
| 3- DEVIS AVANT TRAVAUX   | 8- DERNIERE MINUTE                       |
| 4- DROITS DES LOCATAIRES ET AMÉLIORATION DES RAPPORTS LOCATIFS | 9- BULLETIN D'ADHÉSION                   |
| 5- LISTE « ROUGE » ANTI-DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE                | 10- APPEL À BÉNÉVOLES                    |

### 1 - LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

Le 7 avril s'est tenu notre Assemblée Générale dans la salle d'audience de l'ancien tribunal de Coulommiers.

au fait que les mairies, et en particulier celle de Coulommiers, mettent des locaux à notre disposition permet, pour 2016, de



AG du 7 avril 2016: le bureau au travail

Tout d'abord, nous remercions les adhérents présents qui ont fait le déplacement, en espérant que d'autres, très nombreux, se joindront à eux pour remplir la salle en 2017, car il restait de la place comme en témoignent les photos.

Lors de cette AG, les rapports moral et financier ont été adoptés à l'unanimité.

Le montant des recettes s'élevant à 15942€ pour 15001€ de dépenses, le solde final est un léger bénéfice de 941 €. Ce bon résultat, obtenu en partie grâce

garder inchangée la ré adhésion à 22€ et de n'augmenter la première adhésion que de 1€ en la passant à 28€. L'augmentation importante des services postaux explique en grande partie cette décision.

Un grand merci aux bénévoles pour leur action dans l'année :

- 792 heures passées à vous recevoir dans les permanences de Coulommiers, La Ferté-sous-Jouarre, Fontenay-Trésigny, et depuis mai 2015, Nangis et Montereau.
- 861 litiges exposés par

**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](mailto:contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr)

Nos permanences à :

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

Sur rendez-vous au 0164658870

◆ **FONTENAY-TRÉSIGNY**  
Bureau des permanences de la  
Mairie, Hôtel de ville, 26 Rue du  
Général de Gaulle : les 2ème et  
4ème samedis 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, 9 Rue des  
Écoles, les 1er et 3ème vendredis  
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.

Internet, téléphone, courrier ou lors d'un RDV,

- 7 enquêtes nationales auxquelles notre AL a participé,
- 4 bulletins édités comme celui qui est entre vos mains,
- De nombreuses représentations des consommateurs au sein d'organismes locaux.

Vous le voyez, ils sont bien occupés.

Au cours de cette soirée ont également été évoquées les orientations 2016.

Pendant cette année, nous aimerions ouvrir ½ journée supplémentaire par semaine la permanence de Coulommiers, organiser des ateliers pédagogiques sur la nutrition, changer notre site Internet pour mieux tenir compte de l'identité de l'UFC et créer une page Facebook.

Vous le voyez, les projets, dans des domaines variés, ne manquent pas et j'en profite pour vous inciter à nous rejoindre au sein de notre Association.

La réunion s'est bien entendu terminée autour du verre de l'amitié.

Dans ce numéro vous trouverez une nouvelle rubrique sur les actualités de la consommation, avec des liens vous permettant d'approfondir le sujet si vous êtes intéressés et vous guider dans le labyrinthe des nouvelles lois.

Bonne lecture et soyez vigilants, les foires et salons se multiplient avec les beaux jours et lorsque vous vous laissez « séduire » par un commercial charmeur pour des fenêtres ou autres panneaux solaires, il est

normalement impossible de se rétracter une fois rentré à la maison.

### NOTRE BILLET D'HUMEUR

Depuis plusieurs mois, un nombre non négligeable des litiges que vous nous soumettez concerne des pannes arrivant trop tôt ou trop fréquemment sur des véhicules : embrayage, pannes informatiques.... Sur les litiges que nous avons eu à traiter en 2015, un certain nombre concernent une marque : CITROEN.

Mon propos n'est pas de critiquer telle ou telle marque et je ne pense pas que les voitures Citroën qui partagent d'ailleurs de nombreux éléments avec Peugeot, sont moins bien ou moins fiables que celles des autres marques, mais il existe un réel problème avec le service après vente de la marque, en tout cas en ce qui concerne notre AL .

La grande majorité de vos demandes ou même de nos interventions auprès de la marque pour une participation à une panne arrivant trop tôt, sont systématiquement éludées par le SAV qui rejette la faute sur le consommateur prétextant que celui-ci ne sait pas conduire ou a mal entretenu son véhicule.

Précision importante, cette mise en garde ne concerne pas les garages et représentants de la marque qui font au mieux, mais bien le SAV Citroën qui se contente de répondre par la négative à nos demandes. Alors soyez prudents.

G.V. Bénévole

## 2 - NOS LITIGES LES PLUS COURANTS TRAITÉS EN 2015

Parmi les plus fréquents, il se dégage le plus souvent, dans l'ordre décroissant, les litiges suivants :

218 Litiges : services marchands : Artisans, installateurs, entretien, réparations, très fréquemment, et de plus en plus, les sites Internet.

147 Litiges : immobilier, copropriété, logement : principalement problèmes de rénovation, de travaux, de rapport propriétaire/locataire, de charges locatives ...

112 Litiges : les assurances : les contestations sur l'assurance

des biens et des personnes.

Beaucoup de dossiers actuellement contre les Mutuelles santé. (Adhésions d'office !)

92 Litiges : les banques : dysfonctionnement sur les comptes courants, les crédits, prélèvement de frais injustifiés, décalages importants sur les dates de valeur etc.

81 Litiges : eau, assainissement, déchets, environnement

80 Litiges : auto, moto, caravane : surtout pour l'achat de véhicules d'occasion, voi-

tures neuves, garantie, entretien, réparations, prix des réparations, devis non respectés et autres.

80 Litiges : opérateurs en télécommunications : forfaits, résiliation, abonnement d'office après prospection téléphonique, problèmes de réception pour les mobiles, surtaxe de certains numéros.

En cas de doute ou d'hésitation, avant de vous engager, n'attendez pas, contactez nous avant que les litiges ne deviennent inextricables et ce, quel que soit le secteur de consommation !

Nous sommes à vos côtés pour vous conseiller et vous aider dans vos démarches.

## 3-DEVIS AVANT TRAVAUX

### Obligatoire ou facultatif ?

**Un devis n'est pas toujours obligatoire.**



### Ce qu'il faut savoir.

Devis obligatoire

Travaux et dépannages :

Le devis est obligatoire si le montant des travaux est **supérieur à 150 €**. Sont visés : raccordement, installation, entretien et réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers. Mais aussi : dépannage, réparation et entretien concernant l'habitation (maçonnerie, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, etc.).

Services à la personne :

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, un devis gratuit est obligatoire si la prestation dépasse 100 € TTC/mois. Le client peut en demander un quand le prix est inférieur.

Professionnels de santé :

En cas de dépassement d'honoraires, il faut un devis gratuit pour tout montant supérieur à 70 €. Pour les produits d'optique médicale (verres correcteurs, montures, lentilles de contact et matériels pour amblyopes), un devis est obligatoire et gratuit sans li-

mite de montant.

Déménagement.

Avant la conclusion du contrat, les entreprises doivent fournir un devis gratuit.

À noter. Le devis n'est pas exigé pour les travaux d'urgence absolue (sur une fuite de gaz, par exemple), mais un ordre de réparation doit être établi avant (art. 3, arrêté du 3/3/90).

Devis facultatif mais fortement recommandé

Chez le garagiste, notamment si la réparation risque d'être chère. Une fois accepté par le client, le devis vaut contrat (ordre de réparation) et le prix proposé est définitif.

Contenu du devis :

Les mentions obligatoires : date, nom et adresse de l'entreprise, nom du client, lieu d'exécution, taux horaires de main-d'œuvre TTC, décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération envisagée (dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, notamment le taux horaire de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) ainsi que la quantité prévue. À préciser aussi : la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, le taux de TVA, la durée de validité de l'offre. Le devis doit être établi en double exemplaire et comporter l'indication manuscrite, datée et signée du client, « **devis reçu avant l'exécution des travaux** ».

Coût du devis :

Tout devis obligatoire est gratuit. Mais un professionnel peut proposer un devis payant, notamment en cas d'étude approfondie, à condition d'indiquer avant le tarif au client. Le professionnel peut aussi proposer de déduire le montant du devis du prix de la prestation fournie ensuite.

## 4 - DROITS DES LOCATAIRES et amélioration des rapports locatifs

Malgré la loi dite « Alur », nous constatons une recrudescence des litiges relatifs aux rapports locatifs. Nous vous présentons, ici, les principales règles qui régissent la location d'un logement privé vide, étape par étape, du bail à la restitution du dépôt de garantie.

### Bail

Tout contrat de location (bail) concernant une résidence principale doit répondre, sauf exceptions, à un modèle de contrat type à partir du 1er août 2015. Ce modèle type s'appliquant aux locations ou colocations (logements nus ou meublés) définit notamment les éléments suivants :

- désignation des parties,
- objet du contrat (description du logement et destination des locaux),
- date de prise d'effet et durée du contrat,
- conditions financières (loyer, charges, modalités de paiement...),
- travaux,
- garanties,
- annexes (dossier des diagnostics techniques, notice d'information sur les droits et les obligations des locataires et des bailleurs (arrêté du 29 mai 2015), état des lieux...).

Cette notice contient tout ce qu'il faut savoir en matière d'établissement du bail (contenu et durée du contrat, fixation du loyer, révision annuelle du loyer, charges locatives, modalités de paiement, dépôt de garantie, cautionnement, état des lieux, préavis...).

Attention : seul le propriétaire ou un bailleur dûment mandaté par lui, peut signer le bail.

### Caution

La caution doit obligatoirement prendre la forme d'un acte écrit. Un exemplaire de l'acte de cautionnement est remis à la caution ou annexé au bail.

Il existe 2 formes de caution : la caution simple et la caution solidaire.

Il peut s'agir d'un parent, amis... ou d'une personne morale (banque, organisme type Action-Logement qui distribue la [garantie Loca-pass](#) et la [garantie Visale...](#)).

La caution est la personne qui s'engage envers le propriétaire à payer les dettes locatives du locataire en cas de défaillance de sa part (loyer, charges, intérêts mis à la charge du locataire) et les frais de remise en état si le logement est dégradé.

Dans certains cas, le propriétaire ne peut pas de-

mander de caution :

- si c'est un particulier et qu'il a déjà une assurance garantie des risques locatifs (GRL) ou une assurance privée et si son locataire n'est ni étudiant ni apprenti ;
- si c'est une personne morale (HLM...) et que le locataire est un étudiant bénéficiant d'une bourse de l'enseignement supérieur.

Attention : Si le bail n'est pas conforme à la législation, le locataire a un mois pour demander sa mise en conformité.



### État des lieux

Un état des lieux d'entrée doit être réalisé lors de la remise des clés (en pratique, le jour de la signature du bail) et joint au contrat de bail. Un état des lieux de sortie doit également être fait lorsque le locataire quitte le logement et rend les clés. En cas de litige sur l'état du logement, ces documents permettent d'établir les responsabilités de chaque partie. Les règles dépendent du fait que le logement soit meublé ou vide.

Le propriétaire et le locataire doivent constater ensemble l'état des lieux d'entrée et de sortie, d'un commun accord et dans de bonnes conditions d'éclairage.

Ces documents doivent être établis par écrit en 2 exemplaires (un exemplaire pour le locataire, l'autre pour le propriétaire):

- à l'amiable par le propriétaire et le locataire (ou un tiers mandaté par eux : agent immobilier par exemple),
- ou par [huissier de justice](#) si l'état des lieux ne peut être réalisé à l'amiable.

La réalisation de l'état des lieux ne peut être facturée au locataire que [sous certaines conditions](#).

À noter : les états des lieux d'entrée et de sortie peuvent être établis sur un document unique com-

portant pour chaque pièce du logement une colonne " à l'entrée du locataire " et une colonne " à la sortie du locataire ".

### 1 - Contenu

Les états des lieux d'entrée et de sortie doivent décrire avec précision le logement, ainsi que les équipements qu'il comporte.

Au moment de réaliser l'état des lieux d'entrée, le locataire peut notamment émettre, pour chaque pièce, des réserves sur le document s'il y a, par exemple, défection d'un élément d'équipement, non branchement des compteurs d'eau, de gaz ou d'électricité, moquette tachée... Prenez le temps de tout examiner, d'ouvrir placards, fenêtres... Ne pas hésiter à prendre des photos.

À savoir : lors de l'état des lieux de sortie, les évolutions constatées par rapport à l'état des lieux d'entrée qui sont dues à la vétusté du logement ou des équipements ne peuvent pas justifier de retenue sur le [dépôt de garantie](#).

### 2 - Modification

Le locataire peut demander au bailleur ou à son représentant de modifier l'état des lieux d'entrée :

- dans les 10 jours suivant sa date de réalisation pour tout élément concernant le logement,
- le premier mois de la période de chauffe concernant l'état des éléments de chauffage.

Si le bailleur refuse de modifier l'état des lieux, le locataire peut saisir la [commission départementale de conciliation](#) dont dépend le logement.

Si le logement est doté d'une installation de chauffage ou d'eau chaude sanitaire individuelle (ou collective avec un comptage individuel), le bailleur ou son représentant complète

l'état des lieux d'entrée et de sortie par les relevés des index pour chaque énergie.

À savoir : Si une erreur de surface de 5%, avec celle annoncée, est constatée, le locataire est en droit de demander une réduction

proportionnelle de son loyer.

À noter : L'extrait d'état des lieux correspondant à

ces informations est mis à la disposition du professionnel chargé d'établir le [diagnostic de performance énergétique \(DPE\)](#).

### 3 - Absence d'état des lieux

En l'absence d'état des lieux d'entrée, le locataire est présumé avoir reçu le logement en bon état de [réparations locatives](#). Cette présomption lui est défavorable : il devra en effet restituer en bon état de réparations locatives un logement qui ne lui a peut-être pas été délivré ainsi. Toutefois, il existe 2 possibilités d'écarter cette présomption :

- lorsque le locataire apporte la preuve du mauvais état initial du logement, par exemple, au moyen de photographies,
- ou lorsque le propriétaire n'a pas voulu réaliser d'état des lieux malgré la [mise en demeure](#) du locataire. Dans ce cas, c'est au propriétaire de démontrer qu'il a délivré un logement en bon état d'usage.

Pour toutes les autres réparations, c'est-à-dire celles qui concernent l'entretien du logement ou la vétusté des lieux, c'est au propriétaire de démontrer qu'elles sont imputables au locataire.

### 4 - Recours en cas de litige

Toute contestation portant sur l'état des lieux d'entrée ou de sortie peut être portée, par le propriétaire ou le locataire, devant la [commission départementale de conciliation](#) dont dépend le logement concerné.

Si la conciliation n'aboutit pas ou si vous ne souhaitez pas passer devant la commission (dont la compétence est facultative), il convient de saisir le [tribunal d'instance](#) dont dépend le logement.

À noter : Le décret fixant un modèle d'état des lieux ainsi que les modalités de prise en compte de la vétusté doivent par ailleurs être déterminées par décret.

## Dépôt de garantie

### 1 - Montant

Si le bailleur exige le versement d'un dépôt de garantie, son montant doit obligatoirement figurer au sein du [contrat de bail](#).

Il ne peut pas être supérieur à 1 mois de loyer, hors charges.

Aucun dépôt de garantie ne peut être réclamé au locataire si le loyer est payable d'avance pour une période supérieure à 2 mois (loyer payé trimestriellement par exemple). Toutefois, si le locataire demande le bénéfice du paiement mensuel du loyer, le propriétaire peut exiger un dépôt de garantie.

À noter : le montant du dépôt de garantie ne peut faire l'objet d'aucune révision en cours ou au renouvellement du bail.



## 2 - Versement

Le dépôt de garantie doit être versé au propriétaire au moment de la signature du bail :

- directement par le locataire,
- ou via un tiers comme Action logement (ex 1 % Logement) avec l'avance loca-pass ou le fonds de solidarité pour le logement (FSL) avec l'aide pour financer le dépôt de garantie.

En cas de versement en espèces, le locataire peut demander au propriétaire, par tous moyens, un reçu spécifiant que la somme remise l'est au titre du dépôt de garantie.

## 3 - Restitution

Le dépôt de garantie doit être restitué dans un délai maximal de :

- 1 mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée,
- 2 mois si l'état des lieux de sortie révèle des différences avec l'état des lieux d'entrée.

Le délai commence à partir du jour de la restitution des clés par le locataire qui peut les remettre :

- en mains propres au bailleur ou à son mandataire (l'agent immobilier),
- ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

À noter : si le bailleur n'a pas réalisé d'état des lieux de sortie, son locataire peut exiger sa rédaction via [une mise en demeure](#). Une fois l'état des lieux de sortie effectué, il pourra rendre les clés et réclamer son dépôt de garantie.

## 4 - Retenue sur dépôt

Toute retenue sur le dépôt de garantie doit être justifiée par le bailleur.

Quelle que soit la date de signature du contrat de location, la loi permet au propriétaire de déduire du dépôt de garantie les sommes lui restant dues par exemple :

- impayés de loyers,
- impayés de charges,
- travaux locatifs,
- dégradations.

Dans ce cas, le bailleur est tenu de justifier la retenue qu'il opère sur le dépôt de garantie par la remise au locataire de documents tels que :

- état des lieux d'entrée et de sortie,
- photos,
- constat d'huissier,
- factures,
- devis,
- lettre de réclamation des loyers impayés restée sans réponse.

## 5 - Recours

Si le dépôt de garantie n'est pas restitué dans le délai imparti, le locataire doit mettre en demeure le

propriétaire de restituer le dépôt de garantie par lettre recommandée avec avis de réception. (Modèle de lettre sur : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31269>)



Si le propriétaire refuse de rembourser le dépôt de garantie malgré cette démarche, le locataire peut saisir la [commission départementale de conciliation](#) dont dépend le logement concerné.

En cas d'échec de conciliation, les litiges relatifs aux dépôts de garantie doivent être portés devant le [juge de proximité](#) jusqu'à 4 000 € (au-delà de ce montant, le [tribunal d'instance](#) est compétent).

## 6 - Intérêts de retard

En cas de restitution tardive de dépôt de garantie, des intérêts de retard sont dus au locataire.

À défaut de restitution dans le délai prévu, le dépôt de garantie dû au locataire est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel (hors charges) pour chaque mois de retard commencé. Cette majoration ne s'applique pas si le retard est provoqué par le fait que le locataire n'a pas transmis au bailleur l'adresse de son nouveau domicile.

Vous avez un litige, vous avez besoin de conseils, **d'aide pour une résolution amiable ? N'hésitez pas à nous contacter !** (voir les permanences de l'association en 1ère page).

### Source :

Service Public.fr, site officiel de l'administration française.

C.V. bénévole

### Références :

- Loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi Alur).

- [Loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs : article 3-2](#) - État des lieux (règles générales).

- Décret 2015-587 du 29.05.15.

- [Code civil : article 1731](#) - Présomption de réception des lieux en bon état en l'absence d'état des lieux.

## 5 - LISTE « ROUGE » ANTI DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

La société OPPOSETEL a été désignée comme gestionnaire de **la liste d'opposition au démarchage téléphonique** (prévue par la loi Consommation). Elle prend le relais du dispositif « Pacitel », les personnes qui s'y étaient inscrites devront se réinscrire sur la nouvelle liste.

À partir du 1<sup>er</sup> juin 2016, date d'ouverture du service, les consommateurs pourront s'inscrire sur ce registre d'opposition, valable pour les numéros fixes et mobiles. Ils recevront alors un récépissé précisant la durée de l'inscription ainsi que la date à laquelle elle deviendra effective.

L'inscription est gratuite, pour une durée de 3 ans renouvelable. L'inscription sera effective un mois plus tard et sera résiliable à tout moment. L'inscription pourra se faire par courrier ou sur Internet. Ce site, dédié à l'inscription en ligne, devrait être accessible en juin (en attente de la publication du décret ministériel).

Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat en charge du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, a déclaré :

« Tous les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique pour de la prospection commerciale ne pourront pas, sous peine d'amendes, appeler ou faire appeler les numéros de téléphone figurant sur cette liste. Pour respecter leurs obligations légales, ces entreprises devront systématiquement, auprès de l'organisme, que leurs fichiers clients sont bien expurgés des numéros de téléphone figurant sur cette liste. »... « La DGCCRF sera alors mobilisée pour s'assurer de son respect par les professionnels. »

Tout manquement sera sanctionné d'une amende de 75000€.

Ce dispositif gratuit devrait mettre fin au harcèlement des consommateurs victimes du démarchage

téléphonique abusif : appels commerciaux non sollicités, vente de liste d'abonnés...

Rappel :

Loi « Hamon » : Les appels professionnels en « N° masqué » sont interdits sous peine d'amende.

Loi informatique et libertés du 06.01.78 et code des postes et des communications électroniques : Toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement, et soient notamment utilisées à des fins de prospection commerciale ou de marketing.



Références : Communiqué de presse de Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat en charge du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire (JO du 28.02.2016). Loi sur la consommation du 17.03.2014. Article 38 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978. Article R-10 du code des postes et des communications.

C.V. bénévole

## 6 - COMPTEUR ÉLECTRIQUE COMMUNICANT LINKY

Actualités- Publié le 22 avril 2016 par la Fédération

Alors que des voix s'élèvent pour appeler au refus du compteur Linky, dont le déploiement a débuté depuis décembre 2015, il paraît opportun de rappeler la position de la Fédération sur ce compteur et rétablir certaines vérités.

Pour rappel, depuis 2008, l'association s'est largement engagée dans un combat juridique et législa-

tif pour faire évoluer ce compteur dans l'intérêt des consommateurs. Si nous avons obtenu satisfaction sur certains points (financement, afficheur déporté pour les précaires, etc.), il reste encore beaucoup de points noirs (gestion des données, etc.). L'association continue d'ailleurs à œuvrer auprès de l'administration et des parlementaires pour faire évoluer le dispositif dans l'intérêt du consommateur. Vous trouverez ci-joint pour rappel la position fédérale sur le compteur Linky.

Aujourd'hui, des ONG et certaines collectivités poussent les consommateurs à refuser le compteur Linky. ATTENTION, ces appels ne sont pas fondés comme nous l'avons d'ailleurs rappelé sur le site Internet.

- Sur la question du refus de pose du compteur (<http://www.quechoisir.org/environnement-energie/energie/electricite-gaz/actualite-compteur-linky-peut-on-le-refuser>)

Compteur classique ou compteur Linky, votre compteur électrique n'est pas votre propriété. L'article 6-2 des conditions générales de vente d'EDF précise que « le dispositif de comptage est fourni et posé par EDF » et selon l'article 6-3 « le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par ERDF ».

Le contrat de concession incluant la gestion des compteurs et les missions de comptage, le client ne peut pas s'opposer à l'installation du nouveau compteur. En cas de refus, il existe un risque de coupure de l'électricité à cause du non respect du contrat.

- Sur la question des ondes (<http://www.quechoisir.org/environnement-energie/energie/electricite-gaz/actualite-compteurs-linky-dangereux-ou-pas>)



Il est clair que l'association ne dispose pas des compétences scientifiques pour juger de la nocivité des ondes et donc du compteur Linky (ou plutôt du mode de communication du compteur : le "courant porteur en ligne" CPL). Pour autant, il existe des normes sur les émissions de radiofréquences édictées par des institutions internationales, européennes et françaises afin de limiter l'exposition des populations. ERDF doit nécessairement respecter ces normes et dans ce sens il a proposé récemment de financer des cabinets indépendants pour réaliser des campagnes de mesure dans les habitations pour les collectivités qui le souhaiteraient. Si c'est un premier pas, il est nécessaire que les pouvoirs pu-

blics prennent leurs responsabilités, c'est à dire qu'ils organisent le contrôle afin de vérifier que les normes sont respectées.

- Sur la question des données (<https://www.cnil.fr/fr/compteurs-communicants-linky-la-position-de-la-cnil-sur-le-stockage-local-de-la-courbe-de-charge-0>)

Aujourd'hui il est essentiel de distinguer les données nécessaires à la facturation et les données fines de consommation que le compteur peut mesurer et transmettre :

- Les index mensuels : ils remontent automatiquement (sans autorisation explicite du consommateur) vers le gestionnaire de réseaux ERDF et vers le fournisseur afin de réaliser votre facturation (ces données ne sont pas sensibles car elles ne permettent pas de reconstituer le comportement du consommateur) ;

- La courbe de charge : les compteurs « Linky » peuvent enregistrer et transmettre la courbe de charge à ERDF (c'est à dire l'évolution de votre consommation dans la journée jusqu'à un pas de temps de 10 min). Selon la CNIL, un consentement explicite du consommateur devra être recueilli pour autoriser la transmission et le stockage de la courbe de charge par ERDF. Par ailleurs, les tiers (fournisseurs ou autres) souhaitant accéder à ces données auprès d'ERDF à des fins commerciales, devront au préalable obtenir une autorisation explicite du consommateur.

Voilà les 3 points que nous souhaitons rappeler au sujet des polémiques actuelles entourant ce compteur. Par ailleurs, le « vrai/faux » sur le Linky publié sur le site Internet [quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) est toujours d'actualité (attention cependant, la Loi sur la transition énergétique a prévu depuis que l'affichage déporté est obligatoire pour les seuls ménages précaires) : <http://www.quechoisir.org/environnement-energie/energie/electricite-gaz/communiqu-compteur-linky-le-vrai-du-faux>.

Le déploiement devrait s'étendre jusqu'en 2021-2022 (il est possible de consulter la carte du déploiement sur le site d'ERDF : <https://espace-client.erdf.fr/linky-consulter-deploiement>).

Nous vous invitons par ailleurs à la plus grande vigilance s'agissant des actions communes proposées par des collectifs ou ONG hostiles au compteur Linky et qui n'hésitent pas à utiliser des arguments fallacieux à son encontre.

Source: UFC QUE CHOISIR.

## 7 - L'ACTU EN BREF



Ce qui a changé à partir du 1<sup>er</sup>/01/ 2016

Taux d'intérêt légal

L'arrêté du 23 décembre 2015 fixe les taux de l'intérêt légal applicables au 1<sup>er</sup> semestre 2016.

Voir : [Service-public.fr - Taux d'intérêt légal](http://Service-public.fr - Taux d'intérêt légal)

### *Code des relations entre le public et l'administration*

Les relations entre le public et l'administration seront régies, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, par un code dont les dispositions sont publiées au Journal officiel du 25.10.2015.

Voir : [Service-public.fr - Code des relations entre le public et l'administration](http://Service-public.fr - Code des relations entre le public et l'administration)

### *Bonus écologique*

En matière de bonus, de nouveaux montants s'appliquent pour les véhicules particuliers roulant notamment à l'essence qui ont été commandés ou loués à partir du 4 janvier 2016.

Voir : [Service-public.fr - Bonus et malus écologiques, remplacement d'un ancien diesel](http://Service-public.fr - Bonus et malus écologiques, remplacement d'un ancien diesel)

### *Tarifs de l'énergie*

Le prix des offres de l'électricité et du gaz naturel évolue.

Voir : [Energie-info.fr - Tarifs de l'énergie](http://Energie-info.fr - Tarifs de l'énergie)

### *Prêt à taux zéro*

Le prêt à taux zéro (PTZ) bénéficiera à un plus grand nombre de ménages avec l'augmentation des plafonds de revenus pris en compte (74 000 € contre 72 000 € auparavant en zone A pour un couple avec deux enfants par exemple).

Voir : [Service-public.fr - Élargissement des bénéficiaires du PTZ](http://Service-public.fr - Élargissement des bénéficiaires du PTZ)

### Ce qui a changé à partir du 1<sup>er</sup>/03/2016

Réforme et revalorisation de **l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**

Voir : [Allocation personnalisée d'autonomie \(Apa\) : revalorisation au 1er mars 2016](http://Allocation personnalisée d'autonomie (Apa) : revalorisation au 1er mars 2016)

### Plan épargne logement (PEL)

Les PEL seront prolongés automatiquement tous les ans sauf décision contraire des épargnants.

Voir : [Plan épargne-logement : nouvelles conditions de prolongation](http://Plan épargne-logement : nouvelles conditions de prolongation)

### Tarif du gaz

Les tarifs réglementés de vente de gaz proposés par Engie baissent en moyenne de 3,22 %

Voir : [Tarifs réglementés du gaz naturel : - 3,22 % en moyenne au 1er mars 2016](http://Tarifs réglementés du gaz naturel : - 3,22 % en moyenne au 1er mars 2016)

Source : La lettre d'actualité de [service-public.fr](http://service-public.fr)

## 8 - DERNIÈRE MINUTE

### 1- Médiation !

Vous en avez entendu parler et vous vous demandez comment elle va interagir en cas de litige entre un consommateur et un professionnel ?

Depuis août 2015, la France, par le biais d'une ordonnance, a validé une directive européenne et institué une forme de procédure amiable de résolution des litiges entre consommateur et professionnel. Celle-ci doit permettre à tout consommateur de saisir un médiateur de la consommation, dans n'importe quel secteur. À cette fin, tout professionnel doit, soit mettre en place son propre mécanisme de médiation, soit orienter le consommateur vers un médiateur sectoriel auquel il aura adhéré ou vers un médiateur public, institué par la loi.

Vous avez suivi ? Non ! Normal, c'est la mise en place d'un système hétéroclite que dénonce l'UFC Que Choisir avec de multiples intervenants plus ou

moins indépendants.

Seuls avantages, la médiation doit être gratuite et ne s'impose qu'au professionnel.

Un conseil ? Pour vous retrouver dans cette jungle, continuez à nous faire confiance pour vous indiquer la meilleure voie à suivre.

### 2- Notre Site Internet

Le nouveau site prévu pour 2016 est déjà en place, vous pouvez désormais le consulter à l'adresse suivante :

[coulommiers.ufcquechoisir.fr](http://coulommiers.ufcquechoisir.fr)

### 3- Facebook

Vous pouvez maintenant nous y trouver : [ufc que choisir coulommiers](http://ufc que choisir coulommiers)

## 9 - BULLETIN D'ADHÉSION



UFC—Que Choisir de Coulommiers et sa Région  
77120 COULOMMIERS—Tél : 01.64.65 88 70

**Ce bulletin d'adhésion ne concerne que les personnes non encore adhérentes**

J'adhère pour un an à l'UFC-Que Choisir de Coulommiers et sa Région – Association Locale

- Adhésion simple: 28 Euros  
 Adhésion de soutien: 30 Euros

M/Mme/Mlle.....Prénom.....

Adresse.....

Code postal.....Ville.....

N° de téléphone : (facultatif).....

Adresse Courriel : (facultatif).....

*Ci-joint le règlement correspondant à l'ordre de : **UFC-Que Choisir de Coulommiers et sa Région***

À adresser à : UFC-Que Choisir – Point d'Accès aux Droits  
22 Rue du Palais de Justice - 77120 COULOMMIERS

## 10 - 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.



**CONSON&VOUS N°26 – MAI 2016**  
**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 : 600 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>

Et sur Facebook:

ufc que choisir coulommiers