



## ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

# CONSUM&VOUS

BULLETIN N°20

NOVEMBRE 2014



- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION | 6- FICHER DES INCIDENTS DE REMBOURSEMENT DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS |
| 2- NOTRE BILLET D'HUMEUR       | 7- GARANTIE DE CONFORMITÉ   |
| 3- LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE    | 8- EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU   |
| 4- LE DÉMÉNAGEMENT             | 9- ARRHEs OU ACOMPTE ?  |
| 5- TRANSITION ÉNERGÉTIQUE      | 10 APPEL À BÉNÉVOLES  |

### 1- LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

**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**

*Nos permanences à :*

◆ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis et jeudis de 9h00 à 12h00 et les vendredis de 14h00 à 17h00.

◆ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : le 3<sup>ème</sup> samedi du mois de 09 à 12 h sur rendez-vous au n° de Tél : 01 64 25 90 67

◆ **LA-FERTÉ-SOUS-JOUARRE**

Point d'Accès au Droit, 32 Rue des Pelletiers (à proximité de la Mairie) : le 3<sup>ème</sup> vendredi du mois de 9 h à 11 h 30 sur rendez-vous au 01 60 22 25 63.

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

- le mardi de 9h à 12h
- le jeudi de 14h à 17h30

La fin de l'année approche et plus que jamais il vous faudra rester vigilant, même dans la fièvre qui risque de s'emparer de vous au moment des fêtes, quand, enfin, vous aurez trouvé le cadeau qui vous manquait. Les filous de tout poil sont à l'affût et les arnaques seront encore nombreuses cette année.

Depuis le début de l'année on note, pour notre Association Locale de Coulommiers et sa région, une forte augmentation des litiges à régler, et comme le nombre de bénévoles reste stable, nous accusons un peu de retard, provoquant parfois votre étonnement. Sachez que nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire, mais certains dossiers sont très lourds et nécessitent de s'y consacrer longuement.

Notre mot d'ordre sera donc de vous inciter à redoubler de prudence, pour éviter la multiplication des litiges, particulièrement pour vos achats par internet : privilégiez les sites connus et méfiez vous des trop bonnes affaires. Soyez prudents également avec les démarcheurs à domicile qui savent si bien vous manipuler pour obtenir une signature.

Certes la récente loi Hamon vous protégera un peu mieux, mais en cas de problème, ne perdez pas de temps pour réclamer ou venir nous voir, les délais de désistement restent limités.

Dans ce bulletin, vous trouverez une nouvelle rubrique, sorte de billet d'humeur listant les sociétés qui ne daignent pas nous répondre. Celles-ci sont peu nombreuses, mais nous estimons que ne pas répondre à une association de consommateurs est une marque de mépris et qu'elle mérite d'être dénoncée.

L'objectif n'est pas de juger le travail ou le service rendu, mais de lutter contre ces mauvaises manières et d'avertir nos adhérents qu'en cas de litige avec cette société, il sera difficile de trouver un accord, puisqu'elle ne daigne pas répondre.

Les sociétés qui apparaîtront dans cette liste seront prévenues et elles auront un droit de réponse, le cas échéant, pour expliquer les raisons de leur attitude.

Il nous reste à vous souhaiter de bonnes fêtes et restez vigilants.

**Gilbert VILAIN**

## **2 - NOTRE BILLET D'HUMEUR**

Comme annoncé dans l'article précédent, nous inaugurons cette rubrique avec deux sociétés qui n'ont pas daigné, à ce jour, répondre à nos sollicitations.

Cette attitude nous semble d'autant plus condamnable que nous cherchons la plupart du temps une solution amiable, un compromis, permettant de résoudre dans les meilleurs conditions le litige concerné.

Il s'agit des sociétés:

- ◆ **APST** qui se dit: « **une institution au service des Professionnels du Tourisme et des Clients Consommateurs** » et qui a comme vocation de pallier certaines agences de voyage qui viendraient à faire défaut (faillite par exemple). Or, dans le cas d'une de nos adhérentes, nous ne pouvons avoir d'explication quant à leur première réponse de non prise en charge de son litige.
- ◆ **URBAPAC** promoteur immobilier qui, pour l'instant, fait la sourde oreille à nos sollicitations.

Nous rappelons que nous ne dénonçons ces sociétés que par rapport à leur manque de réponse à nos sollicitations et que nous ne portons pas d'autre jugement de valeur.

**Bonnes fêtes de fin d'année.**

**Gilbert VILAIN**

## **3 - LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE**

### **ATTENTION AUX ACHATS SUR INTERNET !**

**Le commerce électronique connaît une croissance constante. Les cyberconsommateurs et professionnels sont en effet de plus en plus nombreux à l'utiliser pour acheter des produits et des prestations de service. Ce mode d'achat soumet le professionnel à des règles très strictes, surtout lorsque son offre commerciale est destinée à un consommateur.**

### **Qu'entendons-nous par commerce électronique ?**

Le commerce électronique est défini comme l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure, à distance par voie électronique, la fourniture de biens ou de services. Plusieurs réglementations vont alors se côtoyer : règles classiques sur la vente, louage d'ouvrage, ainsi que celles introduites par la LCEN (1).

(1) Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN). Articles L121-18, L121-19, L 121-20-3 du Code de la consommation.

### **Quelles sont les conditions de validité des transactions en ligne?**

#### ◆ **Contenu général d'une offre commerciale sur Internet :**

Une offre commerciale engage son auteur tant qu'il la laisse en ligne. Elle doit, pour être valable, mentionner notamment les différentes étapes à suivre pour la conclusion du contrat.

#### ◆ **Formalisme d'acceptation de l'offre commerciale :**

Le principe du « double-clic » : pour que le contrat soit valablement conclu, le destinataire de l'offre doit avoir eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

#### ◆ **Informations précontractuelles dues aux clients consommateurs :**

L'offre faite à un consommateur sur Internet, doit comporter de manière claire et compréhensible des informations obligatoires destinées à lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause telles que :

- Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphonique permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse, ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
- Les frais de livraison ;
- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles.

### **Quand le vendeur doit-il adresser sa confirmation écrite ?**

**Le vendeur doit confirmer à son client, par écrit ou sur tout support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison, plusieurs types d'information :**

#### ◆ **Confirmation de certaines informations :**

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- S'il s'agit d'un bien meuble, le vendeur doit préciser la période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché ;
- Le prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente ;
- L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- Les informations relatives au SAV et aux garanties commerciales.

#### ◆ **Informations principales:**

- Les noms, statut et forme juridique, adresse de l'établissement, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- Le numéro d'inscription au RCS ou au répertoire

des métiers ;

- Si assujetti à la TVA, numéro individuel d'identification ;
- Les Conditions Générales de Vente (CGV) ;
- Les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- L'assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui.

### **Attention aux délais de livraison !**

Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente et obtenir le remboursement des sommes engagées.

### **Comment s'exerce le droit de rétractation ?**

**Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à se justifier ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.**

Il court à compter de :

- ◆ La réception pour les biens ;
- ◆ L'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsqu'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce délai est porté à trois mois, si le consommateur n'a pas eu connaissance de la confirmation écrite des informations.

Le vendeur est tenu de rembourser les sommes versées dans les 30 jours suivant la date à laquelle le consommateur a exercé son droit de rétractation. Au-delà, la somme due est productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

**Source : Fédération nationale de l'artisanat automobile — [wwwfnaa.fr](http://www.fnaa.fr)**

**Hugues GÉRARD**

## **4 - LE DÉMÉNAGEMENT**

### **Les règles à connaître :**

Chaque année, près de 3 millions de Français déménagent. Certains font tout eux-mêmes, à leurs risques et périls. D'autres recourent à un professionnel.

Les déménageurs proposent tous une formule «de luxe» où ils se chargent de tout, y compris la préparation des cartons.

Faire jouer la concurrence. Le prix d'un déménagement varie selon le niveau de prestation choisi, du volume, des distances à parcourir, de l'étage lorsqu'il s'agit d'un appartement. Les prix étant



libres, les écarts peuvent varier de 20 à 50 %. Il est donc recommandé de faire établir deux ou trois devis. Celui-ci est gratuit et son contenu réglementé (arrêté du 03/11/86). Il doit comporter les références de l'entreprise, le nom et l'adresse du client, la date d'exécution du déménagement, le lieu de chargement, de livraison et la distance aller, le volume du mobilier, la définition exacte de la prestation retenue, les modalités pour effectuer des réserves (en cas de perte, avarie, retard...), les modes de paiement, la responsabilité de l'entreprise et les modalités de sa mise en jeu, enfin le montant HT et TTC du déménagement, précisant que ce prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification à la demande expresse du client.

### **Les niveaux de prestations :**

Les déménageurs proposent en général trois niveaux de prestations, dont le contenu et l'intitulé peuvent varier suivant les entreprises.

**Le service dit « de luxe » ou « privilège » ou de « première catégorie ».** Toutes les opérations sont effectuées par le déménageur (démontage des meubles, emballage, manutention, chargement, transport, déballage, remise en place).

**Le service dit « standard » ou « classique » ou « confort ».** C'est le plus fréquent. Le client emballe seulement les objets peu fragiles (linge, vêtements, livres...), le déménageur se chargeant du reste.

**Le service dit « économique » ou de catégorie 3.** Le client prépare tout, l'entreprise ne s'occupant que de la manutention et du transport.

### **La déclaration de valeur :**

Le client doit être clairement informé des modalités à suivre pour faire des réserves. Il convient donc de remplir avec soin la déclaration de valeur, l'une des parties essentielles du contrat.

**La « lettre de voiture » :**

Ce document suit le mobilier du début à la fin. C'est un imprimé établi en cinq exemplaires : les exemplaires A et C sont conservés par l'entreprise, le B est remis au client avant le transport, le D (entreprise) et le E (client) constituent le bulletin de livraison ou certificat de fin de transport. C'est sur ce dernier que le client devra porter ses éventuelles réserves (dégâts, disparitions...) qu'il est prudent de confirmer par courrier recommandé au plus vite.

**Dix jours pour réagir :**

Si, lors du déménagement, un meuble a été endommagé ou un carton a disparu, il faut le signaler sans tarder au chef d'équipe. Et porter ensuite vos observations sur la « lettre de voiture ». Mais le client peut mettre plusieurs jours à inspecter son mobilier et déballer ses cartons. C'est pourquoi le particulier dispose de dix jours pour réagir à compter de la date de livraison (arrêté du 27 avril, JO du 6 mai 2010). Cette protestation doit être adressée par lettre recommandée avec AR, joignez-y le plus d'éléments possibles (copies de factures, photos...). L'entreprise doit vous indemniser à hauteur des montants de la déclaration de valeur remplie lors de l'établissement du devis.

En cas d'échec des démarches amiables, il faut s'adresser au service médiation du syndicat professionnel dont dépend le déménageur et ne pas hésiter à saisir une association locale de l'UFC-Que Choisir. Si rien n'aboutit, il faudra se tourner vers la justice. Le particulier a un an à compter de la date du déménagement pour saisir la juridiction compétente : juge de proximité ou tribunal d'instance selon les sommes en jeu, plus rarement le tribunal de grande instance.

**Petit déménagement entre amis :**

Avant de partir au volant d'une camionnette louée, lisez bien le contrat de location. En principe, seuls les dégâts occasionnés au véhicule et/ou à un tiers sont couverts. Le mobilier transporté n'est pas assuré. Les amis ou parents qui vous aident à déménager sont assimilés à du « personnel bénévole ». Votre responsabilité civile peut donc être engagée si l'un d'eux se blesse au cours du déménagement (coupure, pied écrasé par un meuble...) ou s'il cause un dommage (bris de la porte de l'immeuble...). Contactez votre assureur multirisque habitation pour vérifier ces points et, au besoin, souscrivez une extension de garantie.

**Aide au déménagement :**

Si vous déménagez à l'occasion de la naissance de votre 3<sup>e</sup> enfant ou des suivants, votre Caisse d'allocations familiales ou la Mutualité sociale agricole peuvent vous verser une prime de déménagement. Il faut déménager entre le 4<sup>e</sup> mois de grossesse et le 2<sup>e</sup> anniversaire du 3<sup>e</sup> enfant (ou des suivants) et avoir droit aux allocations logement pour la nouvelle habitation. La demande doit être faite dans les 6 mois après le déménagement. La prime (974,90 € pour un déménagement après la naissance du 3<sup>e</sup> enfant, 1 056,15 € après celle du 4<sup>e</sup>, + 81,24 € par enfant supplémentaire) est versée après production de la justification de vos dépenses.

**Source: UFC QUE CHOISIR**

## 5 - TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

**Un nouveau crédit d'impôt :**

Avant même l'examen du projet de loi transition énergétique au Parlement, un crédit d'impôt renforcé entre en vigueur ce 1<sup>er</sup> septembre pour les travaux d'économie d'énergie. À utiliser avec discernement.



L'une des grandes priorités du projet de loi pour « un nouveau modèle énergétique français » présenté, en juin dernier, par la ministre de l'Écologie, Sé-

golène Royal, concerne très directement les consommateurs. Il s'agit de « **simplifier et amplifier les aides à la rénovation énergétique** pour accélérer les travaux, créer des emplois et réduire les factures d'énergie ». D'ailleurs, l'accélération voulue par la ministre n'est pas feinte. Pour preuve, **un nouveau crédit d'impôt** entre en vigueur dès ce 1<sup>er</sup> septembre, avant même l'examen du projet de loi par le Parlement.

**Finis le bouquet de travaux :**

Fixé à 25 % et conditionné à la réalisation d'un bouquet de travaux, le crédit d'impôt qui était en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier disparaît de fait. Désormais, les particuliers ont droit à 30 % et l'exigence du bouquet n'existe plus. Une seule opération suffit, que ce soit le changement de chaudière, l'installation d'un poêle à bois, l'isolation des combles, le remplacement des fenêtres, la régulation du chauffage ou toute autre intervention destinée à faire des économies d'énergie.

Autre changement, tous les ménages qui font réaliser des travaux d'économie d'énergie y ont droit, aucune condition de ressources n'est fixée.

Une facture qui s'allège de 30 %, voilà à coup sûr une incitation «*simplifiée et renforcée*». Mais comme cette mesure a pour objectif de créer «*un effet de levier immédiat*», afin d'accélérer le processus de rénovation énergétique, elle est limitée dans le temps. Fin 2015, ce sera terminé. À priori, c'est donc le moment d'investir pour réduire ses factures de chauffage et améliorer la classe énergétique de son logement.

**Que Choisir recommande néanmoins d'y regarder à deux fois avant de signer des devis.** Car qu'ils soient très performants ou peu efficaces, que la facture de chauffage soit divisée ou non, les travaux d'économie d'énergie coûtent toujours cher et ils engagent pour longtemps. Une fois qu'on a changé son système de chauffage ou fait isoler ses combles, on n'y revient pas de sitôt. Tant qu'à investir, il faut réduire au maximum ses besoins de chauffage. Autrement dit viser, à chaque intervention, le niveau d'une rénovation basse consommation pour qu'à terme le logement puisse prétendre aux classes énergétiques A ou B. C'est tout bénéfique, car ces dernières garantissent à la fois une facture de chauffage réduite et une valeur patrimoniale en hausse.

#### Recherche basse consommation :

Or, **ce niveau basse consommation, les professionnels ne le proposent pas spontanément.** Sauf exception, ils s'alignent sur les exigences requises du crédit d'impôt, qui ne sont pas suffisantes. «*Les propriétaires qui ne connaissent pas grand-chose à la rénovation énergétique se contentent des performances minimales exigées par le crédit d'impôt, mais elles sont très en dessous du niveau de la basse consommation*», déplorait Yann Derwin, le directeur d'Effinergie, en mai dernier dans nos colonnes. Cela est d'autant plus dommage que, en matière d'isolation, ce n'est pas l'épaisseur d'isolant qui fait flamber la facture. Le coût se partage surtout entre main-d'œuvre, préparation du chantier, matériel et travaux de finition.

Ce nouveau crédit d'impôt conserve les critères du précédent dispositif. «*Les exigences de performance sont connues et bien identifiées, elles n'ont pas vocation à être modifiées*», a répondu à Que Choisir le ministère de l'Écologie. Ce maintien est paradoxal, car le projet de loi sur la transition énergétique fixe un objectif ambitieux en matière d'économies d'énergie. Il impose de réduire la consommation d'énergie de 50 % d'ici 2050. Il sera impossible d'y parvenir sans réussir la

rénovation énergétique des logements, le bâtiment représente en effet 44 % des consommations d'énergie. Et, dans l'Hexagone, 20 millions de logements sont actuellement mal isolés ! Pour être dans les clous, il aurait été logique que le nouveau crédit d'impôt s'aligne sur le niveau basse consommation. Puisque ce n'est pas le cas, les ménages qui veulent réduire considérablement leur facture de chauffage n'ont guère le choix : ils vont devoir se transformer en experts de la rénovation énergétique...

#### Seuls les écrits restent :

La tâche est évidemment très compliquée. En revanche, **on peut exiger des devis qui garantissent un niveau de performance basse consommation, qui s'engagent sur le crédit d'impôt et sur les économies d'énergie.** Tout doit être écrit noir sur blanc, les paroles ne garantissent rien. Les acquéreurs de pompes à chaleur air/air en savent quelque chose, ils tombent parfois de haut quand l'administration fiscale leur refuse le crédit d'impôt promis par un commercial convaincant, alors qu'elles en sont exclues depuis 2009. Si les professionnels n'ont aucune excuse, il est difficile d'engager un recours quand les promesses n'ont pas laissé de traces écrites.

Que Choisir appelle donc à la vigilance. Le crédit d'impôt soumis à l'exigence du bouquet de travaux avait quelque peu calmé les ardeurs des réseaux adeptes du démarchage téléphonique, de la vente à domicile et des prix prohibitifs. Ce nouveau dispositif risque de relancer les effets d'aubaine avec des équipements vendus pour la marge qu'ils procurent plus que pour répondre au besoin objectif du client. Il vaut mieux suivre nos conseils (voir ci-dessous) pour éviter les pièges et engager les travaux les plus efficaces.

#### Les bons travaux, mode d'emploi

##### Choisir un professionnel :

- Ne jamais donner suite à un démarchage téléphonique. Les professionnels sérieux travaillent sur leurs chantiers, ils ne démarchent pas. Ils se déplacent sur demande du client.
- Cesser de croire qu'EDF ou GDF Suez interviendront en cas de problème si on signe avec une entreprise «partenaire Bleu ciel d'EDF» ou «partenaire GDF Suez Dolce vita». Les deux grands énergéticiens ont développé ces réseaux d'entreprises partenaires pour répondre à leurs obligations en matière de certificats d'économie d'énergie, nullement pour apporter un quelconque soutien aux consommateurs qui font appel à une de ces entreprises.
- Vérifier que l'entreprise est RGE (Reconnu garant



de l'environnement) sur le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/> en cliquant sur « trouver un professionnel ». Si le nom entré ne donne aucun résultat, le professionnel a menti, c'est mauvais signe. A contrario, faire une confiance absolue à la mention RGE serait une erreur. Car la montée en compétences des professionnels, visée par le dispositif, est loin d'être la règle.

- Prendre rendez-vous à l'Espace Info Énergie local, quelquefois rebaptisé Point Rénovation Info Service, avant de signer un devis. Les conseils y sont utiles, objectifs et gratuits.

#### Exiger un devis informatif :

Les promesses d'économies d'énergie et de crédit d'impôt annoncées doivent figurer noir sur blanc sur le devis lui-même, ou sur une feuille annexée portant le tampon et la signature de l'entreprise. Si le professionnel refuse de s'engager par écrit, c'est qu'il n'y croit pas lui-même !

#### Viser l'efficacité :

La priorité des priorités, c'est l'isolation. Pour une isolation efficace de niveau basse consommation, il faut une résistance thermique importante.

- Pour les combles.  $R = 7,5 \text{ m}^2 \cdot \text{K} / \text{W}$  minimum, soit 30 cm d'épaisseur. L'idéal :  $R = 10$ , soit 40 cm d'épaisseur.
- Pour les murs et le sol (plancher bas).  $R = 4,5$ , soit 14 à 18 cm selon l'isolant.

#### Faire le tri entre les bonnes et mauvaises solutions :

Pour renouveler l'air, éviter la condensation et les moisissures, la VMC s'impose (la VMC simple flux hygroréglable convient).

- Au quotidien, optimiser son système de chauffage par la programmation et la régulation pour ne chauffer qu'en fonction des besoins.
- À oublier, l'éolienne de toit ou de pignon : 30 % de crédit d'impôt pour une éolienne de toit ou de pignon, c'est un vrai scandale. Installée dans ces configurations, une éolienne ne se rentabilise jamais.
- Les pompes à chaleur (PAC) air/air n'ont pas droit au crédit d'impôt. Ce sont en fait des climatiseurs réversibles, peu compatibles avec une politique d'économies d'énergie.
- Le solaire photovoltaïque n'est plus éligible au crédit d'impôt depuis le début de l'année. C'est une bonne chose car la plupart des installations sont vendues à des tarifs très excessifs, et pas toujours bien posées.

#### Complément technique :

Tous les corps ne conduisent pas aussi bien la chaleur que les métaux. Certains sont utilisés pour isoler les habitations (polystyrène, laine de verre, laine de roche, chanvre, liège...).

#### Conductivité thermique:

La conductivité thermique, notée  $\lambda$  (ou conductibilité) est un nombre qui mesure la faculté d'un matériau à bien ou mal conduire la chaleur.

Par exemple:

- pour le polystyrène expansé:  $\lambda = 0,042$ ;
- Pour les carreaux de plâtre :  $\lambda = 0,7$ ;
- Pour la laine de verre :  $\lambda = 0,035$ .

$\lambda$  s'exprime en Watt par mètre x degrés Kelvin (ou Celcius). Symbole :  $W / (m \cdot ^\circ K)$ .

#### Résistance thermique :

La résistance thermique  $r$  dépend de l'épaisseur du matériau utilisé et de sa conductivité thermique. Plus un corps est résistant, moins il transmet de chaleur et limite les déperditions d'énergie réduisant ainsi la facture énergétique.

Comme nous venons de le voir, la résistance thermique d'un matériau, notée  $r$  s'oppose à la transmission de la chaleur.  $r = e / \lambda$ , formule dans laquelle :  $e$  est l'épaisseur du matériau exprimée en mètres,  $\lambda$  la conductivité thermique exprimée en Watt par mètre x degrés Kelvin.  $r$  est exprimée en mètres carrés x degrés Kelvin / Watt.

Si une paroi est formée de plusieurs matériaux superposés, la résistance thermique équivalente est :  $R = r1 + r2 + r3 + \dots$

#### Transmission thermique :

La transmission thermique  $K$  est l'inverse de la résistance thermique, soit :  $K = 1 / R$ . Elle s'exprime donc en Watt par mètres carrés x degrés Kelvin.

Si l'on connaît la nature du matériau d'une paroi isolante, sa surface, son épaisseur, et la différence de température entre ses deux faces, on peut donc calculer facilement la puissance perdue par cette paroi, donc l'énergie et le coût des pertes engendrées.

## **6 - FICHER DES INCIDENTS DE REMBOURSEMENT DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS (FICP)**

Le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) recense les informations sur les incidents de remboursement des crédits.

### **Inscription :**

#### **• Suite à un incident de paiement**

Cette inscription intervient lorsque l'incident de paiement est caractérisé, et notamment :

- ◆ en cas de non-paiement de 2 mensualités consécutives de votre crédit (ou si le montant de l'échéance, non mensuelle, reste impayé pendant plus de 60 jours) ;
- ◆ pour un découvert autorisé utilisé abusivement, si, après mise en demeure de l'établissement bancaire, vous n'avez pas régularisé la situation sous 60 jours pour un montant au moins égal à **500 €** ;
- ◆ faute de remboursements, lorsque le prêteur vous met en demeure de payer l'intégralité du capital restant dû, sans y donner suite.

Le prêteur doit vous avertir à l'avance qu'il entend vous inscrire dans le FICP auprès de la Banque de France. Vous disposez alors de 30 jours pour régulariser la situation et éviter l'inscription effective.

#### **• Dans le cadre d'une procédure de surendettement**

Vous êtes inscrit automatiquement au FICP dès que vous déposez un dossier de surendettement.

### **Durée de l'inscription :**

#### **• Cas ordinaire**

La durée de l'inscription est de 5 ans pour les incidents de paiement caractérisés.

Toute régularisation du paiement entraîne la radiation anticipée du FICP.

#### **• Cas du surendettement**

Les mesures concernant un plan de redressement ou les mesures imposées ou recommandées par la commission de surendettement sont inscrites pour la durée de leur exécution, sans pouvoir dépasser 8 ans.

En cas de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire (avec effacement des dettes), l'inscription est maintenue pendant 5 ans.

### **Consultation :**

Les établissements de crédit consultent le FICP pour

apprécier la solvabilité d'une personne sollicitant un crédit.

La personne concernée peut exercer son droit d'accès au fichier en s'adressant à un guichet de la Banque de France qui pourra lui communiquer, oralement, les informations la concernant.

Elle peut également adresser un courrier à la Banque de France pour consulter les informations la concernant, en joignant une photocopie recto/verso de sa carte d'identité. La réponse est adressée par courrier.

### **Effacement :**

Quand il y a lieu de lever l'inscription au FICP, il appartient à l'organisme de crédit qui avait déclaré les incidents de demander à la Banque de France la radiation du fichier.

En cas d'inscription non levée, vous devez exercer votre droit de rectification par courrier adressé à votre banque.

Si les difficultés d'actualisation du fichier persistent, vous devez saisir la Commission nationale informatique et liberté (Cnil).

**À savoir :** la Banque de France ne peut rien faire d'elle-même, en cas de difficulté pour désinscrire quelqu'un.

### **Fichier des incidents de remboursement : le maintien à tort est fautif**

La Cnil a prononcé un avertissement public à l'encontre de BNP Paribas. En effet, certains de ses clients sont demeurés enregistrés à tort dans le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), et ce, malgré la régularisation de leur situation.

Le FICP, tenu par la Banque de France, est obligatoirement consulté par les établissements bancaires avant l'octroi d'un crédit à des fins non professionnelles et peut également l'être à l'occasion de la délivrance de moyens de paiement, par exemple la carte de crédit.

Les banques ont l'obligation de mettre à jour, dans un délai de 4 jours, les données de leurs clients en informant la Banque de France de la régularisation de la situation de ces derniers afin qu'ils soient défichés du FICP.

**Direction de l'information légale et administrative**  
(Cabinet du Premier ministre)

## 7 - GARANTIE DE CONFORMITÉ

### Elle dure 2 ans

Les consommateurs bénéficient d'une garantie de conformité fixée par la loi. Mais les distributeurs préfèrent la passer sous silence pour mieux « placer » leurs garanties commerciales...

D'après le Gifam (Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils ménagers), on compte chaque année autour de 6 millions d'interventions pour réparation sur un parc de 177 millions d'appareils de gros électroménager.

La mise en œuvre d'une éventuelle garantie est alors souvent une source de stress, de complications et de litiges, si l'on se réfère aux nombreuses plaintes que nous recevons à ce sujet. Outre la mauvaise volonté dont ils font preuve face à un appareil récent (ou non !), fabricants et distributeurs s'ingénient à rendre complexe un dispositif pourtant simple. Il est vrai que le business des garanties commerciales, que les vendeurs tentent de placer avec insistance auprès des clients, génère de grosses marges pour un service peu utilisé...

Surtout, le système mis en place fait fi de ce que la loi offre déjà gratuitement aux acheteurs. Avantages qu'ils ignorent en général. Alain Mazzioli défend depuis des années, au sein de diverses instances, la cause consumériste. Assis derrière un épais dossier, dans sa maison d'Etréchy (91), ce retraité de l'enseignement supérieur accuse : « *Que ce soit dans l'informatique, le blanc ou le brun, on vous vend des garanties parfaitement inutiles qui font double emploi avec une garantie légale, et ce, en toute impunité.* » Pour bien comprendre ses propos, petit retour en arrière.

### Confusion bien entretenue

En 1999, une directive européenne impose aux États membres de mettre en place une **garantie légale de conformité**. La France mettra plus de cinq ans à l'intégrer dans son droit (art. L. 211-1 et suivants du Code de la consommation). En cas de défaillance dans les six mois qui suivent l'achat (délai bientôt modifié), le défaut est présumé exister : l'acheteur n'a pas à le prouver (art. L. 211-7 Code conso). Il peut exiger que l'appareil soit réparé ou remplacé. En cas d'impossibilité, il peut rendre le produit et se le faire rembourser ou obtenir une réduction du prix. Au-delà de six mois et jusqu'à deux ans après l'achat, le consommateur dispose des mêmes droits à la nuance près

que c'est à lui d'apporter la preuve du défaut. Ce qui n'est pas toujours évident.

*« Les vendeurs disent que cette garantie de deux ans est une garantie commerciale, ce qui est abusif, dénonce Alain Mazzioli. Plus grave, dans certains secteurs comme l'informatique, la garantie n'est accordée que pour un an. Au-delà, on vous incite à prendre une extension payante alors que la loi vous protège encore une année ».*

Bien sûr, les garanties commerciales ne sont pas interdites. Mais il faut qu'elles soient plus protectrices que la garantie légale de conformité. De plus, elles ne doivent en aucun cas faire obstacle à son application. Or, en pratique, elles sont souvent constellées d'exclusions. *« J'ai reçu les confidences de vendeurs passés par une école de formation du groupe Auchan/Boulangier/Électro--dépôt, poursuit Alain Mazzioli. On leur apprend à brouiller les pistes, à vanter les garanties commerciales maison et à cacher soigneusement l'existence d'une garantie légale ».*

En principe, les distributeurs sont tenus de la rappeler dans leurs conditions générales. En pratique, il faut parfois une loupe pour lire cette mention quand elle n'est pas carrément absente, comme dans la partie *« Des garanties pour tous incluses dans le prix »* du contrat de confiance de Darty.

### La loi aux oubliettes

Des extensions de garantie pour les produits électroménagers sont même proposées à la carte par des banques ou des sites Internet spécialisés. Avec là encore, des libertés prises avec la législation. Ainsi, le site *garantie.com* vante une *« garantie après constructeur »*. Selon le message diffusé, la garantie du professionnel n'est due que pendant un an. Ensuite, la garantie proposée par le site et vendue *« à partir de 14,99 € »* prend le relais. Une dépense inutile, donc, puisque la garantie légale de conformité peut encore être invoquée douze mois... Nous aurions aimé avoir des explications. Hélas, l'un des responsables du site que nous avons contacté n'a pas trouvé le temps de donner suite à nos demandes d'entretien, *« débordé »* qu'il était.

Autre point d'achoppement, la distinction entre garantie due par le fabricant et par le distributeur. Schéma classique : le distributeur garantit le produit la première année, le fabricant pour l'année suivante. Nombre de sites de vente en ligne ont simplifié le problème : la garantie de deux ans est due par le seul fabricant, ce qui leur permet de se décharger des contraintes du SAV (service après-vente). Pour



tant, la loi est claire. **Pour faire jouer la garantie légale de conformité, le consommateur n'a qu'un seul interlocuteur: le vendeur (art. L.211-4 code conso).**

### Absence de sanctions

Au demeurant, pourquoi se gêner ! Tous ces manquements restent impunis. Pour quelles raisons ? Un élément de réponse est apporté par une lettre envoyée par le ministère de l'Économie et des Finances à un consommateur qui s'en étonnait et dont nous avons eu copie. « Vous constatez en effet une incurie de plus en plus grande des SAV en même temps que vous soulignez une confusion volontairement entretenue par les professionnels entre les garanties légales et les garanties commerciales », écrit l'auteur, un haut fonctionnaire, en novembre 2012. Il ajoute qu'il faut que « des sanctions adaptées permettent aux agents de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) de mieux appréhender les manquements aux obligations existantes (...) ». Partant de là, les services de contrôle sont obligés de s'appuyer sur des textes plus généraux (pratiques commerciales trompeuses, par exemple) pour faire revenir à la raison les récalcitrants. Vu la lourdeur de telles actions, il n'est pas étonnant que ces manquements perdurent...

En cas de conflit sur l'application de la garantie légale, le client peut se tourner vers la justice. Mais s'il y a de fortes chances qu'elle lui donne raison, les recours restent rares. Une procédure judiciaire pour un litige de quelques dizaines d'euros : beaucoup préfèrent ne pas tenter l'aventure !

### Vices cachés : l'autre garantie légale

Outre la garantie de conformité, le client bénéficie aussi de la garantie des vices cachés (art. 1641 du code civil). Le vice doit être non apparent au moment de l'achat du produit et rendre le bien impropre à sa destination ou en réduire fortement l'usage. L'action (remboursement, réduction du prix, réparation...) doit être engagée dans les deux ans qui suivent sa découverte. C'est à l'acheteur de faire la preuve du défaut. Une expertise peut se révéler nécessaire.

**Arnaud de Blauwe UFC-QC**

## **8- EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU**

L'une de nos adhérentes devait s'équiper d'une prothèse auditive.

Elle se rend donc dans une boutique spécialisée, assez loin de chez elle. On lui propose un devis pour un appareillage censé lui convenir, moyennant un montant important.

Elle accepte ce devis, achète les prothèses, on lui conseille fortement de prendre une assurance complémentaire de 4 ans, à laquelle elle souscrit également. (montant important aussi) Tout se passe bien après l'adaptation à son audition.

Quelque temps après, tout commence à se dégrader, l'appareil tombe fréquemment en panne, ne fonctionne que 2 à 3 heures par jour. Notre adhérente demande un échange, pur et simple, se déplace plusieurs fois, sans aucun résultat. La société fait la sourde oreille, lui répond que son appareil sera réparé, ce qui ne semble pas être le cas. Le détail des informations fournies prévoit pourtant de nombreuses prestations, dont le contrôle de fonctionnement, le suivi de l'appareil et surtout l'entretien.

En désespoir de cause, elle s'adresse à l'Association Locale de Coulommiers, qui prête une oreille attentive, afin d'obtenir notre aide et notre soutien.

Notre bénévole prend alors contact par téléphone avec cette société, le gérant est presque impossible à joindre, toujours « en déplacement » et se fait encore tirer l'oreille. Après de nombreux messages, il nous rappelle finalement, nous dit que tout a été fait pour cette cliente, nous faisant même comprendre que cette dame commence à « les ennuier ».

L'UFC Que choisir, après l'envoi de lettres recommandées avec AR et plusieurs appels, prévient le gérant que notre adhérente est déterminée à aller en justice, avec notre soutien, en cas d'absence d'accord. (ce qui lui fait enfin prêter une oreille attentive !) Finalement, rendez vous est pris, sur notre initiative, avec le gérant. Tout se débloque et l'appareil est remplacé par un neuf.

Très satisfaite, notre adhérente nous rappelle pour nous informer du résultat et, bien entendu, nous remercier vivement d'avoir résolu son litige.

Elle peut maintenant dormir sur ses deux oreilles !

Un exemple parmi tant d'autres de notre action de défense des intérêts de nos adhérents, dans de nombreux domaines.

N'hésitez pas à faire appel à nous !

**N.Y. bénévole**

## 9 - ARRHEES OU ACOMPTE ?

### **L'acompte constitue une partie du prix de vente :**

Il est la preuve de l'engagement ferme des deux parties. Donc, dès le versement de cette somme, la vente est définitive. Ce qui fait que ni le vendeur ni l'acheteur ne peuvent se dédire de leur engagement. En cas de non-exécution, la partie défaillante peut se voir exposée à payer des dommages et intérêts pouvant aller jusqu'au montant total de la vente.

### **Les arrhes représentent une faculté de dédit :**

L'acheteur est donc libre de renoncer à son achat en abandonnant la somme versée. Quant au commerçant qui n'exécute pas sa prestation, il doit verser le double de ce qu'il a reçu. Le régime juridique des arrhes est défini par **l'article 1590 du Code civil** qui dispose : « Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes, chacun des contractants est maître de s'en départir. Celui qui les a données, en les perdant et celui qui les a reçues, en restituant le double ».

#### **À savoir**

Une loi du 18 janvier 1992, renforçant la protection des consommateurs, a institué l'article L.114-1 du Code de la consommation qui prévoit : « Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes ver-

sées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double ». L'intérêt de cette loi a été de préciser la nature juridique de la somme versée au préalable à la conclusion d'un contrat. En effet, auparavant, les parties au contrat omettaient de préciser la nature juridique de la somme versée, et il était fréquent en cas de litige qu'elles s'opposent sur la qualification de ce versement.

Cette même loi a prévu aussi que les sommes versées longtemps à l'avance peuvent donner lieu à des intérêts. En effet, l'article L.131-1 alinéa 2 du Code de la consommation prévoit : « Pour les prestations de services, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation ou la restitution de ces sommes, sans préjudice de l'obligation d'exécuter la prestation. Les intérêts seront déduits du solde à verser au moment de la réalisation ou seront ajoutés aux sommes versées d'avance en cas de restitution ».

Par exemple : les sommes demandées par un hôtelier à ses clients pour confirmer leur réservation sont qualifiées d'arrhes, sauf s'il mentionne expressément sur le contrat qu'il s'agit d'un acompte.

#### **Code de la consommation**

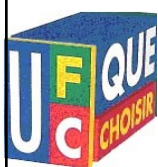
**Pour vos achats de Noël, pensez à consulter le guide de Noël 2013 sur notre site Internet**  
**Pour faire de bonnes affaires, pensez aux soldes d'hiver qui débuteront début janvier**  
**Joyeux Noël et bonnes fêtes de fin d'année**

## 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



**CONSON&VOUS N°20 - novembre 2014**  
**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  
 Dépôt légal : septembre 2010  
 Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 470 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>