

**UFC-Que Choisir  
Association Locale  
SEINE ET MARNE EST  
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 RDV) et jeudis de 09h00 à 12h00 et les vendredis (sur RDV) 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 2ème et 4ème 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.

## ASSOCIATION LOCALE SEINE ET MARNE EST

# CONSUM&VOUS

**BULLETIN 34**

**JUIN 2018**

1-	LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION	5-	ACHAT D'UNE VOITURE D'OCCASION
2-	LOCATIONS DE VACANCES	6-	L'ACTU EN BREF
3-	LE DÉFENSEUR DES DROITS DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS ET SES DÉLÉGUÉS	7	BULLETIN D'ADHÉSION
4-	VOS RECOURS EN CAS DE LITIGE	8-	APPEL À BÉNÉVOLES

## 1— LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION

Le 27 avril 2018 s'est tenue, comme chaque année, dans la salle d'Audience du tribunal, notre Assemblée Générale Ordinaire.

Nous remercions les personnes qui ont fait le déplacement, ou qui ont envoyé leur pouvoir afin qu'un maximum d'adhérents soient représentés.

Nous essaierons de retourner en 2019 dans la salle des Associations qui est plus agréable et bucolique, mais pour cette année ce n'était pas possible.

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

Le point le plus important à souligner, est que notre progression continue. Nous avons atteint cette année 536 adhérents avec plus de 60 % de ré adhésions.

Merci pour votre fidélité.

Le montant des recettes s'élevant à 16 843 € pour 16 695 € de dépenses, l'année se solde par un léger bénéfice de 148 €. Ce résultat, obtenu en partie grâce au fait que les mairies, et en particulier celle de Coulommiers, mettent des locaux à notre disposition permet, pour 2018, de garder inchangées les adhésions à 28€ et les ré adhésions à 22€.

Un grand merci aux bénévoles pour leur action tout au long de l'année qui a permis d'assurer :

- 1328 heures consacrées à vous recevoir à Coulommiers, La Ferté sous Jouarre, Fontenay Trésigny, Nangis et Montereau;
- 768 litiges exposés par internet, téléphone, courrier ou lors d'un RDV;
- 4 enquêtes nationales auxquelles notre AL a participé;
- 4 bulletins édités comme celui qui

est entre vos mains.

- des représentations des consommateurs au sein d'organismes locaux;
- actualisation d'un site internet et d'une page Facebook .....

Vous le voyez, nos bénévoles sont bien occupés.

Au cours de cette journée, ont également été évoquées les orientations 2018 et en particulier de vous tenir informés des campagnes fuel moins cher.

Des bénévoles nous ayant quitté récemment, j'en profite pour vous inciter à nous rejoindre au sein de notre Association pour aider, vous aussi, le maximum de consommateurs à mieux se défendre.

À la suite de l'AG, les administrateurs se sont réunis afin de désigner leur nouveau bureau, qui se compose désormais ainsi :

Présidente : Annick PAYEN

Vice-Présidente : Isabelle FOURNIER

Trésorière : Chantal ALLOYAU

Secrétaire : Joëlle VERGNE

Secrétaire adjoint : Denis DE-SAULNOIX.

Bonne chance à cette nouvelle équipe, et merci à l'ancienne pour le travail accompli.

Les réunions se sont bien entendu terminées autour du verre de l'amitié.

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 qui vous fait signer une commande pour une cuisine, des fenêtres ou autres panneaux solaires, Il est très difficile de se rétracter une fois rentré à la maison.

**La présidente A.P.**

## 2 - LOCATIONS DE VACANCES

### Louer sans se tromper

Les vacances approchent. Pour que votre location meublée ne rime pas avec vacances ratées, veillez à ce que tout soit bien clair avant de signer.

#### Le descriptif :

Que la location s'effectue entre particuliers ou par l'intermédiaire d'un professionnel, **le propriétaire doit remettre, avant la signature du contrat, un état descriptif des lieux (arrêté du 16/5/67)**. Ce document doit contenir divers renseignements.

**La nature du bien loué :** nom et adresse du propriétaire ou de l'agence de location, type de logement (appartement, villa), s'il s'agit d'un meublé indépendant ou à partager. Doivent être mentionnés sa surface, le nombre de pièces et les annexes (jardin, cour, garage, piscine...) en précisant si le locataire en a la jouissance exclusive ou non ; l'exposition du séjour et des chambres, la présence d'un balcon ou d'une terrasse ; les équipements (sanitaires, électroménager, télé, chauffage...), le nombre de lits, le mobilier et les désagréments éventuels (bruits...).



**La situation géographique :** par rapport aux commerces, aux services (gare, cars...), la plage...

### Les modalités et le prix de la location.

#### Le contrat :

Il n'est pas obligatoire, sauf avec les professionnels et particuliers qui louent plus de deux logements meublés, mais conseillé. **Il peut être conclu par courrier électronique, mais le locataire peut exiger un écrit (art. 1369-2 du code civil)**. Il doit indiquer la durée de la location, en précisant les dates et heures d'arrivée et de départ, le prix, le montant des charges (eau, gaz, électricité...), qui peuvent être comprises dans le prix, facturées au forfait ou selon la consommation réelle (par relevé des compteurs lors de l'état des lieux d'entrée et de sortie), le dépôt de garantie avec le mode et le délai de restitution, ainsi que les assurances et les modalités de paiement.

#### La réservation :

Pour garantir la réservation, il est d'usage que le propriétaire ou l'agence réclame un dépôt de garantie, de l'ordre de 20 à 30 % du prix, puis le solde à l'entrée dans les lieux ou 30 jours avant. En cas de location par une agence, le montant versé à la réservation ne peut excéder 25 % du prix, ni être perçu plus de 6 mois à l'avance, mais le versement du solde peut être exigé un mois avant la remise des clés (JO du 25/10/05).

**Arnaud de Blauwe UFC Que Choisir**

### ARRETE DU 16 MAI 1967

#### relatif aux locations saisonnières en meublé

**Article 1er.** - À titre de mesure de publicité des prix, toute location saisonnière en meublé doit, préalablement à sa conclusion, faire l'objet de la remise, au preneur éventuel, d'un état établi selon le modèle joint en annexe au présent arrêté précisant la description des lieux loués, leur situation dans la localité et les conditions de leur location.

**Article 2.** - Par location saisonnière, au sens du présent arrêté, il convient d'entendre les locations en meublé consenties à l'occasion des vacances, quelle que soit la durée de la location ou le mode de location intervenu.

### ANNEXE

#### État descriptif type et conditions de location. (Rayer les mentions inutiles, compléter)

##### I - Renseignements généraux.

Nom et adresse du propriétaire.....,

n° tél : .....

Nom et adresse de l'agence : .....,

n° tél : .....

Adresse des lieux loués.

Date de construction : .....

**Éventuellement classement :**  
.....

**S'agit-il d'une construction classique en dur ? :**

**S'agit-il d'une villa avec jardin ? :**

**S'agit-il d'un appartement ou local situé dans un immeuble comportant plusieurs appartements, dans ce cas, combien ? : .....**

S'agit-il de pièces dans appartement ou villa déjà occupés partiellement : .....  
 Par le propriétaire ?.....  
 Par d'autres locataires ? .....  
 N° de l'appartement ou du local loué ? .....  
 Nombre de pièces principales ? .....

Superficie totale des lieux loués ? .....  
 Étage : .....(face droite - gauche)  
 Y a-t-il un ascenseur ? .....  
 Y a-t-il un jardin ? : .....  
 Le locataire en a-t-il la jouissance ? .....  
 Y a-t-il un parc ? : .....  
 Le locataire en a-t-il la jouissance ? .....  
 Y a-t-il une cour ? : .....  
 Le locataire en a-t-il la jouissance ? .....  
 Y a-t-il un garage ? : .....  
 Le locataire en a-t-il la jouissance? .....

II - Situation de l'immeuble dans la localité (plan éventuellement)  
 Distance de la mer : .....  
 Distance de la plage la plus proche : .....  
 Distance du lac.....  
 Distance de la gare S.N.C.F. - de la gare des cars : .....  
 Distance du centre ville : .....  
 Exposition et vue (indiquer si les pièces donnent sur cour, sur rue, etc.)  
 Living : .....  
 Chambre n°1 : .....  
 Chambre n° 2 : .....  
 Y a-t-il une terrasse ? : .....  
 des balcons ? : .....  
 Signaler les inconvénients du voisinage (bruits, odeurs, etc.) :



III - Description de l'appartement ou du local  
 État d'entretien : .....  
 peinture : .....  
 Y a-t-il l'eau chaude et froide, le gaz, l'électricité, un mode de chauffage (au gaz, à l'électricité, au mazout, au charbon) dans toutes les pièces ? : ...  
 Y a-t-il le téléphone ? : .....  
 N°: .....

Pour chaque pièce principale - Préciser la surface, le nombre de fenêtres, le nombre de lits (à 1 place, à 2

places), la literie, le mobilier (éventuellement l'équipement sanitaire pour les chambres) :  
 1ère pièce : .....  
 2ème pièce : .....  
 3ème pièce.....  
 Pièces secondaires, Y a-t-il une entrée ? : .....



Y a-t-il une cuisine ? : .....  
 surface : .....  
 Y a-t-il un réchaud au gaz de ville, au butane, Avec/sans four ? : .....  
 Y a-t-il un évier à eau chaude et froide ?  
 Y a-t-il un réfrigérateur ? contenance ?  
 Y a-t-il un vide-ordures ? .....  
 Y a-t-il une batterie de cuisine complète ?  
 Y a-t-il une salle d'eau indépendante ? : .....  
 surface ?.....  
 Avec lavabo, eau chaude et froide ? :  
 Avec douche : .....,  
 baignoire : .....  
 Avec bidet à eau courante chaude et froide ?  
 Y a-t-il un wc dans l'appartement, à l'étage, dans la cour ?  
 Vaisselle (pour combien de personnes) ?

IV - Modalités et prix de location. Prix (commission éventuelle de l'agence comprise)  
 Juin Juillet Août Septembre (ou indication d'autres mois)  
 À la semaine .....  
 À la quinzaine .....  
 Au mois .....  
 Charges (eau, gaz, électricité, chauffage, téléphone) : comprises, non comprises. Loyer d'avance (1), payable :  
 Remboursable en cas de dédit ....mois avant le début de la location.

(1) Décret n°65-226 du 25 mars 1965 pour les mandataires.

## 3 - LE DÉFENSEUR DES DROITS DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS et ses délégués

L'UFC Que Choisir, qui est aussi au service des usagers, « consommateurs des services publics », pour les informer, les conseiller et les défendre, a choisi de vous présenter le **Défenseur des droits des usagers des services publics et ses délégués**, présents sur l'ensemble du territoire.

Le Défenseur des droits, **une institution indépendante de l'État**, s'est vu confier deux missions :

- défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ;
- permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Dans cet article, nous n'aborderons que la défense des droits des usagers des services publics (auparavant confiée au Médiateur de la République).

### LE DÉFENSEUR DES DROITS

#### Quel est son domaine de compétence ?

**Nous avons, régulièrement, à faire aux services publics. Mais il arrive que la complexité des dispositifs empêche les usagers des services publics de bénéficier pleinement de leurs droits, faute d'en connaître et d'en comprendre toutes les règles.**

Face aux difficultés que peut rencontrer un usager avec une administration ou un service public, le Défenseur des droits aide les personnes à mieux comprendre leurs droits et les oriente dans leurs démarches, en particulier grâce à ses délégués.

Vous pouvez vous adresser au Défenseur des droits si vous avez un problème avec une administration ou un service public. Il peut vous aider lorsque vous avez effectué toutes les démarches pour régler votre problème auprès de l'organisme concerné et qu'aucune solution n'a été trouvée.

Il peut s'agir, par exemple, d'une incompréhension, d'une absence de réponse d'une audition, d'un manque d'information de la part d'un service public, d'une erreur de décision...

#### Qui peut saisir le Défenseur des droits ?

Toute personne physique (un individu) ou toute personne morale (une société, une association...) qui a des difficultés dans ses relations avec une administration ou un service public peut le saisir directement et gratuitement. Les « ayants-droit » de la

personne décédée (épouse ou époux, enfants, parents...) le peuvent aussi.

Le Défenseur des droits peut également se saisir d'office lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire.

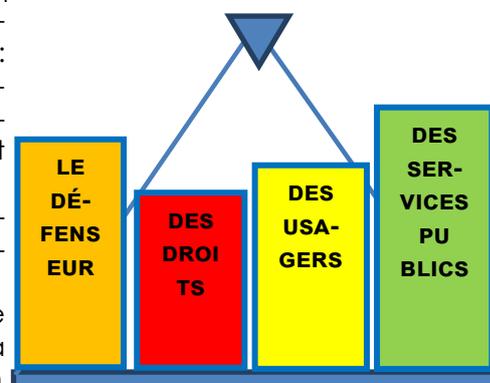
#### Quels services publics sont concernés ?

Une administration de l'État : préfecture, ministère, centre des impôts, consulat...

Une collectivité locale : mairie, Conseil Départemental et Régional...

Un établissement hospitalier.

Un organisme chargé de la gestion d'un service public : Caisses d'Allocations Familiales, Caisses Primaires d'Assurance Maladie, Pôle Emploi, fournisseurs d'énergie (EDF, GDF), transports publics (SNCF...).



#### Quels sont ses moyens d'action ?

Pour veiller au respect des droits et des libertés de chacun, le Défenseur des droits dispose de deux moyens d'action : d'une part il traite en droit les demandes individuelles qu'il reçoit et de l'autre, il mène des actions de promotion de l'égalité.

La « protection des droits » correspond au traitement juridique des réclamations adressées à l'institution.

Lorsque vous vous adressez au Défenseur des droits, que ce soit par écrit ou par téléphone, des juristes étudient votre demande. La première étape consiste à vérifier que votre situation relève bien des compétences du Défenseur des droits. Votre dossier est ensuite transmis à des juristes spécialisés.

Si votre situation ne peut pas être prise en charge par le Défenseur des droits, il vous indiqueront les personnes où les organismes qui peuvent vous aider.

Le Défenseur des droits dispose de nombreux pouvoirs pour enquêter sur les demandes qui lui sont adressées.

**A savoir** : si vous avez commencé une action en justice, la prise en charge de vos demandes par le Défenseur des droits ne modifie pas les délais que la justice a fixés.

### Comment se déroule la procédure ?

La procédure d'enquête se déroule toujours en confrontant les points de vue du « réclamant » et de « la personne mise en cause ».

Le Défenseur des droits peut demander de simples explications par courrier au mis en cause mais il peut aussi, sous le contrôle du juge, utiliser des moyens plus contraignants : convoquer la personne mise en cause à une audition ou procéder à une « vérification sur place ». Il peut, au besoin, adresser des mises en demeure puis saisir le [juge des référés](#), ou encore invoquer le délit d'entrave. Les enquêteurs du Défenseur des droits sont soumis à un strict secret professionnel.

**Le règlement amiable des réclamations** est privilégié lorsque les réclamations indiquent une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration... Un règlement amiable signifie que la situation se règle sans passer par la justice.

Dans ce cas, le Défenseur des droits intervient en facilitant le dialogue entre toutes les personnes concernées. Il propose une solution adaptée afin d'éviter une action en justice.

Près de 80 % des règlements amiables proposés par le Défenseur des droits aboutissent favorablement. Ils peuvent prendre différentes formes :

- **Le règlement informel** : de simples échanges de courriers ou de courriels permettent parfois de régler la situation de façon simple et rapide. C'est ce que font le plus souvent les délégués du Défenseur des droits ;

- **La médiation** : vise à régler les conflits en rétablissant le dialogue et la compréhension entre les parties. La médiation est encadrée par la loi. Elle peut donner lieu à des solutions très diverses : changement de comportement, transaction (indemnisation et/ou amende),...

### SES DÉLEGUÉS

Les délégués du Défenseur peuvent vous **aider si vous avez des difficultés dans vos relations avec les services publics**.

Bénévoles, ils reçoivent, gratuitement, toute personne qui sollicite de l'aide pour faire valoir ses droits.

Après avoir pris connaissance de votre situation, les délégués vous informent sur vos droits, vous aident dans vos démarches, et si nécessaire, vous réorientent vers une structure qui pourra mieux vous aider. Les délégués peuvent, par exemple, contacter les services d'une administration et proposer une solution amiable. Ils peuvent également engager une procédure.

Les délégués tiennent des **permanences près de chez vous**, ils vous reçoivent dans des structures de proximité (préfectures, sous-préfectures, les maisons de justice et du droit, points d'accès au droit... (voir auprès de votre mairie).

**Le Défenseur des droits est né de la réunion de quatre institutions : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE) et la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS).**

Source : Le défenseur des droits : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

C.V. bénévole AL.

### **Vous souhaitez saisir le Défenseur des droits :**

Par Formulaire en ligne 	Trouver et Contacter un délégué 	Par téléphone 	Par courrier gratuit, sans affranchissement 
<a href="https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016">https:// formulaire.defenseurdesdroits.fr/ code/afficher.php? ETAPE=accueil_2016</a>	<a href="https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues">https:// www.defenseurdesdroits .fr/fr/saisir/delegues</a>	09 69 39 00 00	Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris CEDEX 07

## 4 - VOS RECOURS EN CAS DE LITIGE

Le colis commandé n'est pas arrivé, l'article que vous avez reçu ne fonctionne pas, le marchand refuse de vous rembourser ? Nous sommes très souvent confrontés à ce genre de litiges. Toutefois, pas de panique. Suivez nos conseils.

SOMMAIRE:

- [1. Finalement, l'article n'est pas disponible](#)
- [2. Le délai de livraison est dépassé](#)
- [3. Le vendeur a été placé en liquidation judiciaire](#)
- [4. Le vendeur assure avoir livré le colis](#)
- [5. Le produit livré n'est pas le bon](#)
- [6. Le produit ne fonctionne pas](#)
- [7. Le marchand refuse de vous rembourser](#)
- [8. Utilisez nos lettres types !](#)

### [1- Finalement, l'article n'est pas disponible](#)

Même une fois l'article commandé et payé, le commerçant peut annuler la vente ou retarder la livraison si l'article n'est pas disponible. Le client doit être prévenu dès que possible. Il a alors le choix d'attendre la livraison ou d'annuler la commande. Dans ce cas, le marchand doit rembourser les sommes versées dans les 14 jours. Le client peut lui demander une indemnité pour le préjudice matériel et moral subi (art. L. 214-1 du code de la consommation). Attention : certains professionnels s'octroient, dans leurs conditions générales de vente (CGV), le droit de faire parvenir au client un bien « équivalent » que vous êtes libre d'accepter ou non.

### [2 - Le délai de livraison est dépassé](#)

Vérifiez l'état d'avancement de la livraison par le biais de l'espace client en ligne ou en appelant le service après-vente (un numéro non surtaxé doit être mis à votre disposition). Si le colis continue à se faire attendre, écrivez au marchand pour le mettre en demeure de vous le faire parvenir dans un délai raisonnable (indiquez une date).

Ce nouveau délai n'est pas respecté ? Vous pouvez annuler la commande par courrier recommandé ou mail (voir encadré ci-dessous). Le professionnel devra vous rembourser de toutes les sommes prélevées dans un délai de 14 jours.

### [3 - Le vendeur a été placé en liquidation judiciaire](#)

Dans ce cas, vous devez déclarer votre créance auprès du liquidateur judiciaire dans les 2 mois suivant la parution de l'information au Bodacc (voir Bodacc.fr). Mais les chances de récupérer votre argent sont faibles. Si vous avez payé par carte bancaire, vous pouvez tenter de faire opposition au paiement auprès de votre banque sur la base

de l'article L. 133-17 du code monétaire et financier. Mais cette disposition est rarement appliquée.

### [4 - Le vendeur assure avoir livré le colis](#)

Il lui revient d'apporter la preuve que l'article vous a bien été remis. S'il n'en est pas capable, il devra soit vous en expédier un autre, soit vous rembourser. C'est à lui de se rapprocher du transporteur si la faute incombe à ce dernier.

### [5 - Le produit livré n'est pas le bon](#)

Prenez contact avec le service client et renvoyez-le selon la procédure indiquée. Les frais de retour sont à la charge du vendeur. Vous pouvez aussi demander à ce que le produit de remplacement vous soit envoyé en express. S'il refuse, le vendeur prend le risque de devoir vous indemniser pour le retard subi et il s'expose à une résiliation du contrat de votre part (art. L. 216-2 du code de la consommation).

### [6 - Le produit ne fonctionne pas](#)

Chaque produit vendu dans l'Union européenne bénéficie d'une [garantie légale de conformité de 2 ans à compter de la livraison](#). S'il tombe en panne pendant cette période, vous pouvez soit le faire réparer soit demander son remplacement. Si cela se révèle impossible, le vendeur doit vous rembourser. Dans ce cas, le marchand prend à sa charge les frais de retour. Si vous découvrez un défaut non apparent et antérieur à la date d'achat, vous pouvez mettre en œuvre la garantie des vices cachés.

### [7 - Le marchand refuse de vous rembourser](#)

En cas d'annulation de la vente, le marchand doit vous rembourser sous 14 jours. S'il tarde, adressez-lui une mise en demeure. Vous pouvez également demander à l'[association locale de l'UFC-Que Choisir](#) la plus proche de votre domicile de vous aider dans vos démarches.

### [8 - Utilisez nos lettres types !](#)

- [Achat en magasin - Retard de livraison](#)
- [Vente à distance - Retard de livraison](#)
- [Vente à distance - Rétractation](#)
- [Achats - Produit non conforme](#)
- [Achats - Faillite du commerçant](#)
- [Garantie légale de conformité - Demande de réparation ou de remplacement du produit](#)

## 5 - ACHAT D'UNE VOITURE D'OCCASION

**E** France, il s'est vendu plus de 5,4 millions de voitures d'occasion en 2011 et plus de 2,3 millions en 2012. Qu'elles soient proposées par des particuliers ou des professionnels, l'acheteur doit faire preuve de jugement et de prudence pour éviter la mauvaise surprise.

Acheter une voiture d'occasion permet souvent de réaliser de substantielles économies, mais augmente aussi les risques de faire une mauvaise affaire. Même s'il n'est pas absolument indispensable d'être le roi de la mécanique pour profiter des avantages du marché de la seconde main, le respect de certaines règles permet d'éviter des déconvenues.

### Déterminer un budget maximum :

Comme pour l'achat d'un véhicule neuf, il faut toujours commencer sa recherche en se fixant un budget maximum. En effet, les annonces étant très nombreuses, il est facile de se laisser tenter par un modèle mieux équipé, donc plus cher. Se fixer une limite à ne pas dépasser permettra de mieux cibler votre recherche.

### Payer le juste prix :

Dès que vous êtes fixé sur l'achat d'un modèle et que vous avez déterminé votre budget, regardez les annonces et comparez leurs prix par rapport à la cote. Vérifiez si l'annonce correspond bien aux conditions de cotation : kilométrage, finition.... En règle générale, on retient une moyenne de 15 000 km/an pour un modèle essence et 25 000 km/an pour un diesel, mais cela dépend aussi de la catégorie du véhicule. Si le kilométrage est en dehors de ces valeurs, il faudra ajuster le prix. Avant de se déplacer, il est important de demander un maximum de précisions sur l'équipement de la voiture et sur sa finition exacte. Attention en effet à ne pas se faire « vendre » la climatisation comme une option alors qu'elle est en série sur le modèle convoité. Des équipements optionnels tels que l'ABS, les sièges en cuir, la direction assistée font monter la cote d'une voiture. Mais attention, cette augmentation est dégressive et vous devez baisser le prix de ces options de 20 à 50 % par an, selon leur importance pour le modèle (direction assistée pour une citadine, toit ouvrant ou boîte automatique pour une routière, etc.). Dans tous les cas, une voiture âgée de plus de 5 ans ne peut voir son prix augmenter sensiblement par la présence d'une

option quelconque. Enfin, il faut s'en tenir au montant affiché dans l'annonce et refuser une éventuelle augmentation de prix quelle qu'en soit la raison : certains vendeurs sont de mèche avec un « concurrent » potentiel qui fait monter le prix pour vous forcer la main !

### Essayez la voiture :

L'essai routier est indispensable et incontournable ! Il ne faut jamais acheter sans avoir roulé avec la voiture. Si le vendeur refuse de passer le volant, il faut chercher une autre occasion. Une fois aux commandes, à 40 km/h, lâchez le volant – très prudemment et lorsque les conditions de circulation s'y prêtent – pour voir si la voiture tire d'un côté ou de l'autre, ce qui traduirait des problèmes de train avant ou de pneus. Le même test réalisé en freinant (en s'assurant que personne ne se trouve derrière) donne une indication sur l'équilibre et l'état du circuit de freinage, ainsi que celui des trains roulants. Simulez un créneau afin de repérer d'éventuels défauts des transmissions ou des jeux importants dans le train (claquements).

### Prenez votre temps :

Pour examiner un véhicule avec attention, il faut compter une demi-heure. Faire un tour attentif de la voiture en regardant la carrosserie de près : placé à contre-jour, au ras de la peinture afin d'essayer de repérer d'éventuelles traces de ponçage (micro-rayures en cercle) synonymes de réparation ou des différences de teinte. L'intérieur du capot moteur donne aussi son lot d'indications : en fonction du kilométrage, il serait vraiment suspect qu'il soit étincelant de propreté. Il faut ensuite essayer de repérer d'éventuelles étiquettes collées par un garagiste, susceptibles de contenir la date et le kilométrage de la dernière révision (sous le capot, sur le montant de la porte du conducteur...). Comparez le chiffre indiqué avec celui du compteur, celui marqué dans le carnet d'entretien et sur les éventuelles factures. La sellerie, les caoutchoucs de pédales, la moquette et les tapis de sol sont de bons indicateurs pour déceler un âge avancé. Vérifiez aussi l'usure des pneus et des jantes pour repérer les éventuelles traces de chocs susceptibles d'avoir provoqué une déformation des trains roulants.



## Achetez en plein jour

Il ne faut pas acheter une voiture dans un sous-sol ou à la tombée de la nuit, sous l'éclairage de réverbères, ou sous une pluie battante. Les défauts seront nettement moins visibles dans ces mauvaises conditions de luminosité. En plus, vous ne remarquerez pas si la voiture a été repeinte, car les éventuelles différences de teinte ne seront pas apparentes. Une carrosserie paraît toujours plus belle dans la pénombre ou lorsqu'elle est mouillée.

### L'achat à un professionnel :

Les modèles vendus par un professionnel (concessionnaires, agents, garagistes indépendants ou spécialistes de l'occasion) sont souvent plus chers. Mais, en tant que professionnels, ils engagent leur responsabilité sur la bonne marche du véhicule, ce qui est plutôt rassurant. L'autre bonne nouvelle, c'est que leurs véhicules ont généralement bénéficié d'une révision complète et sont accompagnés d'une garantie (à partir de 3 ans et selon l'ancienneté de l'occasion). Attention toutefois : la garantie ne couvre parfois que le moteur et la boîte de vitesses, et pour un kilométrage limité. Le concessionnaire peut disposer d'un avantage par rapport aux autres revendeurs, car les occasions à sa disposition sont souvent des reprises qui lui ont permis la vente d'une voiture neuve. S'il s'agit d'un véhicule de sa marque, il y a fort à parier qu'il en a assuré l'entretien et qu'il possède l'historique des réparations. C'est une question à poser. L'achat à un professionnel peut donc se faire avec une certaine confiance, en ayant pris soin de procéder à quelques vérifications d'usage : essai du véhicule, présence du carnet d'entretien, état des pneus...



### L'achat à un particulier :

Avec un minimum de psychologie, il est possible de confondre un vendeur peu recommandable. Au moment de prendre contact avec lui, il est judicieux de noter ses réponses. Ainsi, lors de l'étape suivante, il sera possible de vérifier sa franchise en lui reposant les mêmes questions et en comparant les réponses. Ne pas hésiter à être un tantinet inquisiteur en posant un maximum de questions, même les plus anodines : Pourquoi vendez-vous votre voiture ? Quand l'avez-vous achetée ? Quels types de trajet avez-vous effectués ? S'agit-il d'une première main ? etc. Si le vendeur s'agace ou vous répond vaguement, passez votre chemin. Demandez-lui également si la voiture a été accidentée. S'il vous répond franchement,

sans essayer de le cacher, c'est plutôt positif et cela prouve qu'il est honnête. Une voiture accidentée n'est pas forcément une mauvaise affaire, à condition que les travaux aient été effectués correctement. À la moindre contradiction de sa part, ne vous attardez pas. Il faut également s'assurer que la voiture correspond bien à celle de l'annonce. Certaines personnes se servent en effet d'une annonce « bidon » pour attirer les clients et leur proposer d'autres modèles. Au moment de l'essai routier, laissez le vendeur conduire en premier afin de jauger son comportement au volant. Cela vous permettra également de savoir si la voiture a été malmenée : des démarrages sur les chapeaux de roues et des coups de frein brusques auront certainement fragilisé la mécanique. Enfin, si le rendez-vous a lieu chez le vendeur, son environnement donnera une idée de sa personnalité. La présence d'un atelier rempli d'outils et d'équipements « de pro » doit amener des questions. Ou mieux, vous inciter à laisser tomber l'affaire.

### L'achat à un collaborateur :

C'est un très bon filon pour trouver une occasion récente à un prix intéressant et sans prendre de risque. Ces vendeurs peu communs travaillent chez un constructeur et achètent leur véhicule à un tarif préférentiel, puis ils ont la possibilité de les revendre après 6 à 8 mois d'utilisation. Ces voitures de collaborateurs ont souvent peu de kilomètres, sont bichonnées par leur propriétaire et sont proposées à un tarif attractif : de 15 à 25 % sous le prix du neuf. Une remise qui varie en effet selon la catégorie du véhicule, sa motorisation... Par exemple, les véhicules haut de gamme sont souvent proposés avec des ristournes plus importantes que les citadines ou les monospaces. Pour trouver ces voitures, certains constructeurs proposent des sites Internet dédiés, accessibles via des liens depuis leur site principal. Mais d'autres ne pratiquent pas cette revente de façon centralisée et chaque collaborateur se débrouille seul.

### Les enchères et ventes sur parking :

Attention, les risques sont très élevés ! En effet, les enchères ne permettent pas d'essayer le véhicule ni de connaître son origine. Pourtant très alléchantes, avec des réductions pouvant atteindre 50 %, les enchères ne sont intéressantes que pour les fins connaisseurs en mécanique. En effet, vous n'avez pas la possibilité d'essayer la voiture ni de soulever le capot. Seul le contrôle technique vous est présenté, ce qui n'est pas suffisant pour con-

naître avec précision l'état d'un véhicule. En outre, il faut ajouter des frais de transaction au prix de l'adjudication : un « détail » qui gonfle la facture de façon substantielle. Quant aux « mini-salons » organisés le dimanche sur les parkings de supermarché, ils regorgent de véhicules aux origines parfois douteuses et de vendeurs peu scrupuleux aux méthodes souvent condamnables. Il est alors difficile de trouver un véhicule irréprochable. Même en étant un fin connaisseur, le risque est important : mieux vaut éviter ce genre de transaction.

**Internet : redoublez de prudence :**

Impossible d'ignorer le Web lorsqu'il s'agit de trouver une occasion. Si la source est excellente car très prolifique, les arnaques et les arnaqueurs sont logiquement tout aussi largement représentés ! L'Internet ne doit servir qu'à dénicher la bonne affaire. Une fois cette étape effectuée, l'achat devra impérativement se faire de façon traditionnelle, ce qui inclut l'indispensable essai de la voiture. En outre, il ne faut jamais rien payer avant cette étape, même pour « réserver » la voiture et éviter les paiements à distance (virement ou mandat cash), qui ne garantissent vraiment pas que l'on a réglé.

**UFC Que Choisir**

## 6 - L'ACTU EN BREF - 2ÈME TRIMESTRE 2018 : TIRÉES DES LETTRES HEBDOMADAIRES DE SERVICE PUBLIC.FR

<b>Arnaques</b> Offres frauduleuses de crédit : la liste noire des sites et organismes douteux	<a href="http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12490?xtor=EPR-100">www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12490?xtor=EPR-100</a>	Publié le 22 mars 2018
<b>Abus de faiblesse</b> : comment le prévenir ? dossier pratique de questions/réponses par l'INC	<a href="http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12549">www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12549</a>	Publié le 18 avril 2018
<b>Banques, assurances...</b> : vers des relations clients davantage dématérialisées (Supports dématérialisés, envois recommandés, signature électronique...)	<a href="http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12092">www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12092</a>	À compter du 1er avril 2018
<b>Bail d'habitation (jurisprudence)</b> : Le propriétaire doit assurer au locataire un usage paisible du bien loué	<a href="https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12543">https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12543</a>	Publié le 13 avril 2018
<b>Protection des données personnelles sur internet</b> : quoi de neuf pour les particuliers ?	<a href="http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12616?xtor=EPR-100">www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12616?xtor=EPR-100</a>	Publié le 24 mai 2018
<b>Logement</b> : Travaux de rénovation énergétique, quelles sont les aides financières ?	<a href="https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/archives/L884">https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/archives/L884</a>	Publié le 22 mai 2018
<b>Un problème avec votre fournisseur de gaz ou d'électricité ?</b> Pensez au médiateur de l'énergie !	<a href="https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12647?xtor=EPR-100">https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12647?xtor=EPR-100</a>	Publié le 22 mai 2018
<b>Ce qui change au 1er juin 2018</b> : Alertes du ministère de l'Intérieur, vaccins obligatoires, tarifs médicaux, tarifs du gaz...	<a href="https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12640?xtor=EPR-100">https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12640?xtor=EPR-100</a>	À partir du 1er juin 2018
<b>Sécurité routière - 80 km/h</b> : ce sera la vitesse maximale sur les axes secondaires (les routes à double sens sans séparateur central)	<a href="https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/archives/L886">https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/archives/L886</a>	À partir du 1er juillet 2018
<b>Contrats de voyages</b> : Des voyageurs mieux protégés sur les forfaits touristiques	<a href="http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12481?xtor=EPR-100">www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12481?xtor=EPR-100</a>	À partir du 1er juillet 2018

## 7 - BULLETIN D'ADHÉSION

J'adhère pour un an à l'Association Locale UFC-Que Choisir Seine et Marne EST

○ Adhésion simple : 28 Euros

○ Adhésion de soutien : à partir de 30 Euros (un reçu fiscal portant sur le dépassement de l'adhésion de soutien vous sera adressé)

○ Mme ○ M. Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Découpez et adressez ce coupon d'adhésion accompagné de votre chèque, à :



**UFC Que Choisir Seine et Marne Est**  
**22, rue du Palais de Justice**  
**77120 Coulommiers**

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est dans le but de gérer votre adhésion.

Elles sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de l'inactivité du consommateur et sont destinées au secrétariat de l'Association Locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est et à la Fédération.

Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Président de l'Association Locale à cette adresse ([president@coulommiers.ufcquechoisir.fr](mailto:president@coulommiers.ufcquechoisir.fr)).

Cette demande devra indiquer votre nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être signée et accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande.

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

L'Association Locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est a un intérêt légitime à utiliser l'adresse e-mail ou postale renseignée lors de votre adhésion, pour vous envoyer ses informations. Cet intérêt légitime ne vient en aucun cas porter atteinte à vos droits et libertés. Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à l'envoi de ces informations par le biais du lien de désinscription qui figure en bas de chaque lettre d'information ou en écrivant au siège de l'association.

J'ai bien pris connaissance des informations ci-dessus Date \_\_\_\_\_

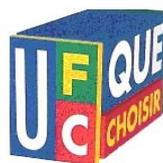
Signature \_\_\_\_\_

## 8- 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°34 – Mai 2018**

**UFC Que Choisir A. L. de SEINE ET MARNE EST**

Directeur publication : Annick PAYEN

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 Seine et Marne Est**