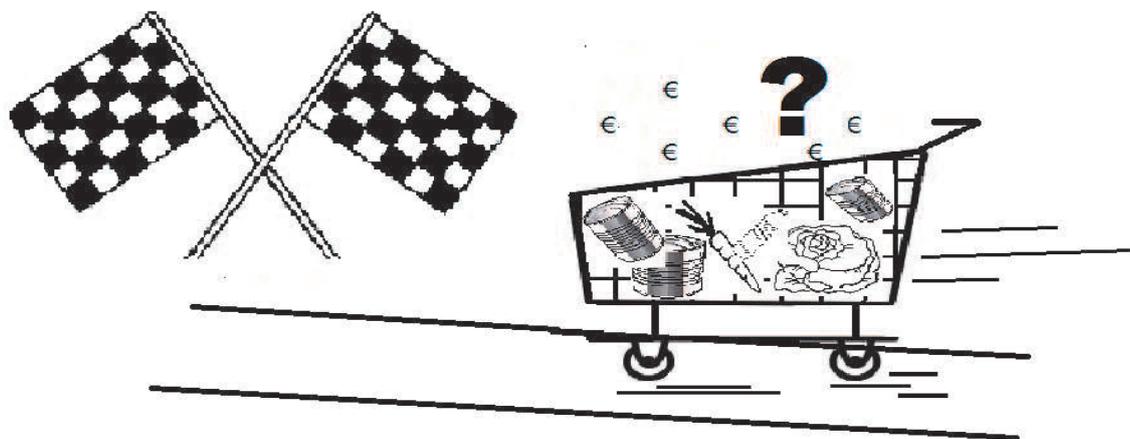


Enquête-prix en Isère : Le classement
de vos grandes surfaces p. 3

CONSUM'AGIR



La course aux prix



Des litiges qui se règlent à l'amiable p. 8

Les livraisons ratées de Chronopost p. 6

Au début, nous voulions vous souhaiter une belle et heureuse année 2016,
comme nous le faisons chaque année.

Puis, juste avant de boucler ce journal, il y a eu le 13 novembre.

Alors, nous nous sommes demandé ce que nous allions bien pouvoir vous dire et ce que nous allions
mettre dans nos vœux.

Nous n'avons pas mis longtemps à trouver.

Nous vous souhaitons de sortir, de danser, de chanter, de faire du sport, de dessiner, de lire, de boire un
verre en terrasse, de partager, d'échanger... d'aimer !

Faisons tout ça, encore plus en 2016, pour plus de 130 raisons.

L'UFC-Que Choisir en Isère a 40 ans

Résolutions pour les
40 ans qui viennent :

- M'INFORMER
- COMPARER
- ME DÉFENDRE

Le 5 décembre 1975, l'UDCI était créée, avec des lecteurs de Que Choisir : un encadré dans ce journal avait appelé des volontaires à mettre en place des associations locales, pour apporter une aide aux consommateurs dans tous les départements.

L'UDCI, Union Départementale des Consommateurs de l'Isère, dont le siège était à Grenoble, comme son nom l'indique, travaillait pour l'ensemble du département. Dès 1978, naissaient l'association de Bourgoin-Jallieu, puis Voiron et Vienne. Grenoble devenait, au même moment, association locale et une structure départementale, composée de membres issus des quatre associations, était mise en place. Toutes ces associations ont pris le nom UFC-Que Choisir, suivi du nom de la ville ou du département.

La présence de l'UFC-Que Choisir au plus près des consommateurs (permettant de régler des litiges, d'effectuer des enquêtes, des relevés de prix, des interventions devant les tribunaux, d'informer les adhérents, grâce à la publication « Le Nouveau Consommateur » devenue « Consom'Agir », de représenter les consommateurs devant les instances départementales et locales), a fait évoluer - difficilement - professionnels et consommateurs.

40 ans de présence de l'UFC-Que Choisir en Isère, ce sont aujourd'hui plus de 4 000 adhérents qui nous font confiance, connaissant mieux leurs droits, bénéficiant des avancées législatives obtenues à partir du travail sur le terrain de toutes les associations locales et de notre fédération.

Les portes sont ouvertes, du nord au sud de l'Isère, pour les bénévoles qui voudront bien nous rejoindre et aider ceux qui cheminent avec nous depuis des années. Nos travaux sont divers et variés, chacun peut trouver sa place, avec ses compétences et apporter sa pierre pour édifier la grande maison, au sein de laquelle les droits et devoirs des consommateurs sont objectivement reconnus.

La Présidente de l'UFC-Que Choisir 38
Michèle RAGACHE



Nouveau :
Des rendez-vous en un Clic !

Pour assister aux permanences de l'UFC-Que Choisir de Grenoble, vous pouvez prendre rendez-vous sur notre site Internet en cliquant sur « ClicRDV ».



ufcquechoisir-grenoble.fr

Enquête-Prix dans les Grandes Surfaces en Isère : on prend les mêmes, on recommence et on compare !

LECLERC et GEANT CASINO tiennent la tête du classement !

Les premiers :

LECLERC et GEANT CASINO restent les grandes surfaces les moins chères de notre enquête en Isère (voir notre tableau page suivante).

6 magasins LECLERC sont au premier rang de notre classement avec un parfait alignement du prix de notre panier, à 374 euros, juste devant les 3 hypermarchés GEANT CASINO qui suivent à quelques petits euros près.

... Mais que fait l'hypermarché LECLERC à Bourgoin-Jallieu en 5^{ème} position, derrière les magasins GEANT CASINO et les autres magasins de son enseigne ?... Une petite différence de 9 euros sur notre panier suffit à sa chute dans le classement !



panier au prix moyen de 381 euros, alors que l'enseigne la plus chère, MONOPRIX, a fait monter ce prix à 481 euros, soit un écart de prix tout rond de 100 euros !

En Isère, vous constaterez, dans le tableau qui suit, que les écarts de prix entre les 6 magasins LECLERC, en tête de classement, et les 2 magasins MONOPRIX, en fin de classement, sont de 99 euros, quasiment le même (grand) écart que celui relevé au niveau national. Mais en Isère, le prix de notre panier s'est avéré moins élevé que son prix moyen national, dans sa fourchette haute et basse.

Dans le département, nous avons réussi à remplir notre panier de référence de 81 produits à LECLERC à Bourgoin-Jallieu, au prix le plus bas de 374 euros, et à MONOPRIX à Grenoble (Caserne de Bonne), au prix le plus haut de 473 euros.

Toutes les autres enseignes sont derrière.

Lors de notre précédent relevé de prix en automne 2014, les premières places de notre classement étaient plus disputées : des hypermarchés CARREFOUR avaient réussi à se positionner entre des magasins LECLERC et GEANT CASINO.

Cette fois, ce temps est révolu. CARREFOUR est relégué derrière les 2 enseignes de tête, tout en hissant honorablement son Drive à Echirolles à la 6^{ème} position avec un écart de prix sur notre panier de 10 euros seulement avec le premier magasin LECLERC.

Les derniers :

Encore une fois, les 2 magasins MONOPRIX à Grenoble sont les derniers de notre classement départemental, comme déjà en 2013 et en automne 2014. Pour autant, ce n'est pas une spécificité locale, puisque l'enseigne MONOPRIX tient le même rang (tout au fond) dans nos classements nationaux d'année en année... MONOPRIX doit tenir à ne pas déstabiliser sa clientèle au fil du temps et où qu'elle se trouve !

Le Protocole :

Entre le 28 mars et le 14 avril 2015, nous avons repris le chemin des courses pour relever les prix de 81 produits (70% de marques nationales et 30% de marques de distributeurs) répartis dans 6 grands rayons : épicerie sucrée/salée, lait/fromage, fruits/légumes, viandes/poissons, boissons, entretien domestique et produits de soins.

Les bénévoles de nos associations locales de l'UFC-Que Choisir de l'Isère ont ainsi relevé, anonymement, les prix dans 61 supermarchés et hypermarchés, soit en se déplaçant sur place, soit en consultant leur service drive sur leur site Internet.

Cette enquête a été également effectuée sur tout le territoire ainsi qu'à La Réunion et en Nouvelle-Calédonie.

Au niveau national, 3 639 magasins ont été enquêtés. Le prix moyen de notre panier de 81 produits, toutes enseignes confondues, s'est établi à 410 euros. Les enseignes les moins chères, LECLERC et GEANT CASINO, ont présenté notre

Les entre-deux :

Entre les moins chères et les plus chères, d'autres enseignes restent performantes, avec parfois des structures bien plus petites, comme U EXPRESS à Corbelin, qui propose notre panier à 402 euros et arrive en 10^{ème} position de notre classement, et des supermarchés INTERMARCHE qui devancent de plus grandes surfaces comme l'hypermarché INTERMARCHE à Le Péage-de-Roussillon (en 20^{ème} position) et l'hypermarché CARREFOUR à Voiron (en 37^{ème} position).

Les performances des uns ne valent pas pour tous les magasins de la même enseigne. Notre panier de produits de référence, rempli au Drive de CARREFOUR à Echirolles ou à Meylan ou à CARREFOUR à L'Isle-d'Abeau, coûte respectivement 384 euros et 385 euros et place ces hypermarchés en 6^{ème} et 7^{ème} place de notre classement des magasins les moins chers. Rien à voir avec CARREFOUR à Voiron, en 37^{ème} place, qui propose notre panier à 449 euros, soit 65 euros de plus qu'au Drive le moins cher de CARREFOUR.

Rang	Magasins	Prix de notre panier	Marques nationales	Marques de distributeurs
1	LECLERC route des Frères Lumière Les Vergnionds Bourgoin-Jallieu	374 €	***	***
1	LECLERC ZI Les Gameux Chatte	374 €	***	***
1	LECLERC Espace Comboire Echirolles	374 €	***	***
1	LECLERC DRIVE route du Barrage Reventin-Vaugris	374 €	***	***
1	LECLERC DRIVE RN 1006 Saint-Quentin-Fallavier	374 €	***	***
1	LECLERC chemin des Lones Vienne	374 €	***	***
2	GEANT CASINO 76 avenue Gabriel Péri Saint-Martin-d'Hères	377 €	**	***
3	GEANT CASINO 1515 avenue Frédéric Mistral Chasse-Sur-Rhône	378 €	**	***
4	GEANT CASINO 120 bd Paul Langevin Fontaine	379 €	**	***
5	LECLERC 15 avenue Henri Barbusse Bourgoin-Jallieu	383 €	***	**
6	CARREFOUR Drive Centre Commercial Grand Place Echirolles	384 €	***	***
7	CARREFOUR 25 rue des Sayes L'Isle-d'Abeau	385 €	***	**
7	CARREFOUR DRIVE 1 bd des Alpes Meylan	385 €	***	**
8	CARREFOUR DRIVE 165 RN 7 Salaise-sur-Sanne	389 €	**	**
9	CARREFOUR 1 rue des Abattoirs Saint-Egrève	395 €	**	*
10	U EXPRESS 520 avenue des Frères Guiguet Corbelin	402 €	**	■ ■
11	INTERMARCHE Aux Roty RN 90 Le Touvet	403 €	**	*
12	CARREFOUR 1 bd des Alpes Meylan	406 €	*	**
13	SUPER U 67 rue de la Dragueline Pontcharra	408 €	*	■
14	INTERMARCHE 420 route de Belley Aoste	409 €	*	*
15	INTERMARCHE 130 route Nationale 75 Charancieu	411 €	*	*
16	SUPER U Le Grand Combeau Colombe	412 €	*	■ ■
16	INTERMARCHE Lieu-dit le Lanthey Passins	412 €	*	*
17	INTERMARCHE ZI Les Condamines Bresson	413 €	*	■
17	INTERMARCHE Parc du Soleil Chanas	413 €	*	■
17	INTERMARCHE ZI Les Marais La Mure	413 €	*	■
17	SUPER U 2 Chemin de La Pierre Saint-Etienne-de-Saint-Geoirs	413 €	*	■
17	INTERMARCHE 112 rue de la Liberté Seyssins	413 €	*	■
18	INTERMARCHE 136 route de la Bourbre ZI Les Marais Saint-Jean-de-Soudain	414 €	*	■
19	INTERMARCHE 28 route de Grenoble Saint-Sauveur	415 €	*	■
19	CASINO 125 Route Nationale 7 Salaise-sur-Sanne	415 €	■	***
20	INTERMARCHE Zac Les Brosses Heyrieux	416 €	*	■
20	INTERMARCHE HYPERMARCHÉ rue Bellefontaine Le Péage-de-Roussillon	416 €	*	■
20	INTERMARCHE RN 518 Saint-Jean-de-Bournay	416 €	*	■
21	INTERMARCHE ZAC Bois Bernet Vilette-d'Anthon	418 €	*	■
22	CARREFOUR Centre Commercial Grand Place Echirolles	419 €	*	■
22	INTERMARCHE Quartier des Geymonds Villard-de-Lans	419 €	*	■ ■
23	CARREFOUR MARKET 69 bis rue de la République Les Abrets	421 €	■	*
23	INTERMARCHE Le Bizole 660 route de la Côte Saint-Siméon-de-Bressieux	421 €	*	■
24	CARREFOUR MARKET Route Nationale 91 Vizille	423 €	■	**
25	CARREFOUR MARKET Centre Commercial des Muguets Saint-Quentin-Fallavier	428 €	■	*

Rang	Magasins	Prix de notre panier	Marques nationales	Marques de distributeurs
26	SUPER U 60 chemin des Evêquaux Biviers	429 €	■	■
26	CASINO 46 cours Jean Jaurès Echirolles	429 €	■■	*
26	CARREFOUR MARKET rue des Aubépines Pont-de-Chéruy	429 €	■■	*
26	INTERMARCHE 4 chemin de L'Etang Girard Revel-Tourdan	429 €	■	■
27	CARREFOUR MARKET 151 Route Nationale 75 Montalieu-Vercieu	432 €	■■	■
28	INTERMARCHE ZAC des Chenevières Domène	433 €	*	■■
29	CARREFOUR MARKET rue du 19 mars 1962 Sassenage	435 €	■■	*
29	INTERMARCHE 178 route de Lyon Domarin	435 €	■■	■
30	INTERMARCHE 15 route de Lyon Grenoble	439 €	■	■■
30	CARREFOUR MARKET RD 523 Bois de Chalimbaud Froges	439 €	■■	*
31	CARREFOUR MARKET rue Joseph Grenouillet Pont-Évêque	440 €	■■	■
32	CARREFOUR DRIVE ZI des Blanchisseries Voiron	441 €	■■	■
33	INTERMARCHE 13 boulevard du Maréchal Foch Grenoble	442 €	■■	■■
34	SUPER U 15/17 rue du Mail Voiron	443 €	■■	■■
35	CASINO 5 avenue du 8 mai 1945 Vif	447 €	■■	■■
36	SUPER U 26 rue Docteur Tagnard La Mure	448 €	■■	■■
37	CARREFOUR ZI des Blanchisseries Voiron	449 €	■■	■
38	U EXPRESS rue de la Gare Voreppe	450 €	■■	■■
39	MONOPRIX 22 rue Lafayette Grenoble	466 €	■■	■■
40	MONOPRIX Caserne de Bonne 15 rue Marceau Grenoble	473 €	■■	■■

Légende : *** très bon marché - ** bon marché - * modéré - ■ cher - ■■ très cher

Le bon de classement d'U EXPRESS à Corbelin ne doit pas non plus faire oublier le très mauvais classement de l'autre U EXPRESS de notre enquête, classé en 38^{ème} position (juste devant les 2 magasins MONOPRIX les plus chers de notre enquête) avec un prix pour notre panier rempli qui atteint 450 euros, soit presque 50 euros de plus qu'au magasin du même nom à Corbelin...

La surprise :

La révélation surprenante de notre enquête vient essentiellement des drives. Alors même que notre panier se remplit à distance et que les magasins emploient du personnel pour faire les courses à notre place, l'offre drive des hypermarchés CARREFOUR de notre enquête est moins chère que celle de ses magasins traditionnels. Ainsi, il est plus intéressant financièrement de recourir au Drive de CARREFOUR à Echirolles, CARREFOUR à Meylan et CARREFOUR à Voiron que de se rendre dans ces hypermarchés pour remplir soi-même son caddie. On aurait pu penser l'inverse, ce qui aurait été logique, puisque le service de drive impose des frais de personnel supplémentaires liés à la préparation des commandes. Cette politique permet à CARREFOUR de s'illustrer à la 6^{ème} place du classement avec son drive particulièrement performant à Echirolles, qui a réussi à remplir notre panier au prix de 384 euros à la place de 419 euros dans ce même magasin (CARREFOUR à



Les magasins ne sont pas tous bons sur tout !

Notre tableau présente une appréciation des prix des produits composant notre panier, de marques nationales et de marques de distributeurs. Vous constaterez que, parmi les magasins les mieux classés qui occupent les 19 premières places de notre classement, beaucoup sont jugés meilleur marché sur les prix des produits de marques nationales que sur ceux des produits de marques de distributeurs.

Certains magasins semblent se servir des produits vendus sous leur marque de distributeur pour faire monter les prix, alors même que les consommateurs ont tendance à se diriger spontanément vers ce type de produits, pensant qu'ils ont les prix les plus raisonnables.

Par exemple, si U EXPRESS à Corbelin et SUPER U à Colombe parviennent à proposer notre panier rempli à un prix raisonnable, ce n'est pas grâce aux produits de marques distributeurs qui le composent en partie, lesquels ont été jugés « très chers ». Comme on dit, il faut bien que les magasins se rattrapent sur quelque chose...

Echirolles) dans sa version traditionnelle.

Il n'empêche que LECLERC avec ses drives enquêtés à Reventin-Vaugris et Saint-Quentin-Fallavier restent (encore) devant.

Enquête réalisée grâce au concours de nos bénévoles.

A lire également les résultats au niveau national dans *Que Choisir* n°540 – octobre 2015. ■

CHRONOPOST AMÉNAGE SES MODES DE LIVRAISON...

Le livreur de CHRONOPOST pense pouvoir faire passer le colis par le réseau téléphonique !

Madame P. a l'habitude de passer commande de produits volumineux sur le site Internet d'une entreprise, qui est toujours extrêmement réactive et se met en quatre pour préparer les colis le jour même et les remettre au plus vite à CHRONOPOST, à qui elle confie leur acheminement chez sa cliente.

Ce transport par CHRONOPOST coûte cher. Le colis commandé par Madame P. pèse 20 kg. Pour qu'il soit livré le lendemain, CHRONOPOST réclame 37.57 euros. Mais bon, ça vaut le coup, la livraison est rapide, le colis lourd est posé directement à domicile...

Ça, c'est quand tout se passe normalement.

Ce n'est pas toujours le cas.

Une nouvelle fois, Madame P. a passé commande auprès de son entreprise habituelle, qui a remis le colis de 20 kg à CHRONOPOST pour son transport et sa livraison.

Madame P. a rapidement été avisée sur sa boîte mail par CHRONOPOST, qu'elle pouvait « retrouver le suivi de cet envoi en cliquant sur le site Internet de CHRONOPOST ».

Elle a ainsi appris que cet envoi était au centre de tri, puis qu'il était en cours de livraison...

Madame P. était sereine, elle était chez elle et n'avait plus qu'à attendre son colis.

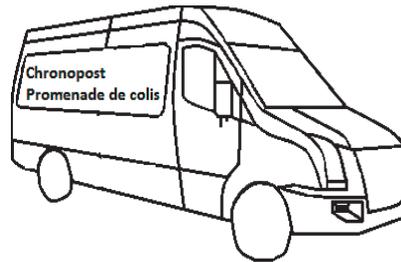
Mais elle ne s'est pas précipitée assez vite sur son téléphone portable !

Alors qu'elle attendait le coup de sonnette à l'interphone de son domicile, elle a raté l'appel téléphonique du livreur de CHRONOPOST,... qui lui a laissé un rapide message lui annonçant que, n'étant pas chez elle, il déposait le colis à une agence de La Poste !!

Le temps de se pencher à la fenêtre, le livreur était déjà reparti avec le colis, qui n'était même pas sorti du camion !

Madame P. a bien essayé de rappeler le livreur au numéro apparu sur son téléphone portable, mais c'est impossible, le téléphone du livreur n'accepte pas les appels entrants !

Elle a alors cherché de l'aide auprès du Service Clients de



Un appel téléphonique raté, c'est un colis qui fait un tour en camion et puis s'en va !

CHRONOPOST, qui lui a répondu qu'il était impossible de joindre le livreur, comme il était impossible de se refaire livrer plus tard, le lendemain..., mais qu'elle se rassure, elle pourrait récupérer son colis auprès d'une agence de La Poste !

Génial ! Un colis de 20 kg, pour lequel il a été dépensé presque 40 euros pour qu'il soit livré dès le lendemain à domicile, qui a été attendu le jour prévu, au lieu de livraison prévu et qu'il faut se débrouiller à aller récupérer à l'autre bout de la ville en s'adaptant avec les horaires d'été d'ouverture du bureau de poste, limités à 14h-17h !

Deux jours plus tard, Madame P. a trouvé le créneau horaire pour aller chercher son colis à La Poste où le personnel l'a regardée se débrouiller avec ses 20 kg à transporter...

Tant pis pour Madame P., il fallait savoir que le livreur de CHRONOPOST ne sonne pas à la porte pour livrer le colis, il téléphone !

Le livreur de CHRONOPOST ne sait pas lire les consignes de livraison !

Monsieur Z. s'est rendu à LA POSTE à Le Pont de Claix pour envoyer une montre ancienne à Monsieur D., habitant à Thonon Les Bains, qui s'en est porté acquéreur.

L'employé de La Poste a vu la montre et a orienté Monsieur Z. vers l'achat d'une pochette gonflable pour protéger la montre, incluant un envoi en

CHRONOPOST, le tout pour un montant de 25.60 euros.

Monsieur Z. a pris la précaution de souscrire une option de livraison, qui stipule qu'il refuse le dépôt du colis dans la boîte aux lettres du destinataire et exige une remise contre signature.

Monsieur Z. a ainsi pu laisser partir son colis, confiant.

Quelque temps plus tard, pourtant, Monsieur D. l'a avisé qu'il n'avait toujours pas reçu la montre...

En vérifiant alors le suivi de son colis sur le site Internet de CHRONOPOST, Monsieur Z. s'est rendu compte que sa montre ancienne, chèrement expédiée

sous conditions de remise contre signature, avait été déposée le 4 décembre... en « BAL » c'est-à-dire en boîte aux lettres !

... Et Monsieur D. n'a définitivement jamais reçu le colis !



Monsieur Z. a rapidement fait une réclamation auprès de CHRONOPOST, par une lettre recommandée avec accusé de réception.

En retour, plus de 2 mois plus tard, les services de CHRONOPOST lui ont répondu que « avant tout, ils comprennent les désagréments engendrés par cet événement », mais que « conformément à leurs conditions contractuelles, la montre faisant partie des marchandises qui ne peuvent pas être prises en charge, la responsabilité de CHRONOPOST ne peut être engagée ».

... CHRONOPOST, pas gêné, entend ainsi opposer à son client les conditions de son contrat de transport et de livraison, que lui

-même n'a pas respecté ! Ce serait donc un contrat à sens unique, qui n'engagerait que le client !

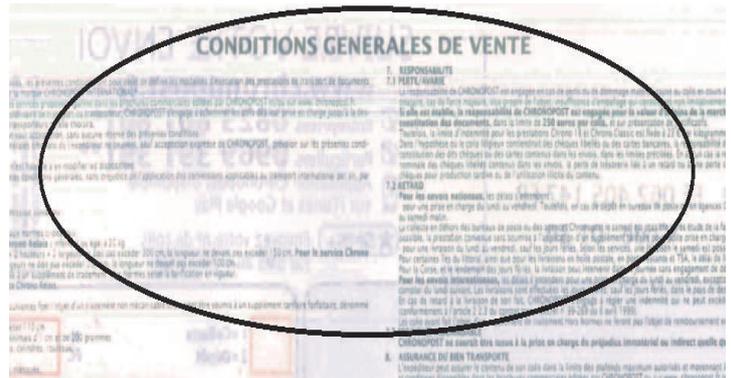
Mais pour que le client respecte les conditions du contrat, encore faudrait-il que ces conditions soient visibles et lisibles...

Or, non seulement les conditions générales de vente de CHRONOPOST sont illisibles car écrites en caractères minuscules (voir ci-contre), elles sont dissimulées à l'intérieur d'un bordereau d'envoi scellé, qui ne révèle leur existence que lorsqu'une partie de sa liasse est détachée pour être remise à l'expéditeur à titre de preuve d'envoi en CHRONOPOST. Si bien que, quand l'expéditeur a en mains les conditions des prestations

rendues par CHRONOPOST, il est déjà trop tard : il a payé et son colis est dans les mains de CHRONOPOST !

... CHRONOPOST met ainsi toutes les chances de son côté pour trouver des torts à son client, qui n'a pas pu respecter des conditions contractuelles de restriction de prise en charge, qu'il n'a pas vues !

Reproduction des conditions générales de Chronopost en taille (et lisibilité) réelle !



CHRONOPOST a raison sur un point, dont il nous fait la démonstration : Monsieur Z. n'aurait jamais dû lui confier l'envoi de son colis. ■

Un peu de détente Quoique... Quiz Conso : connaissez-vous vos droits ?

1) Ma copine Océane a acheté un forfait touristique (billets d'avion + hôtel) pour son voyage de noces auprès de l'agence TUT'ENSOUVIENDRAS. Après avoir attendu 16 heures à l'aéroport en raison d'un retard inexplicable de l'avion, Océane s'est rendu compte que l'hôtel ne correspondait pas du tout aux prestations qu'elle avait choisies et commandées en agence sur catalogue. De retour en France, furieuse, elle souhaite obtenir un dédommagement mais l'agence TUT'ENSOUVIENDRAS la renvoie vers la compagnie aérienne et l'hôtel car cela est le "procédé habituel".

- a) Vrai. L'agence de voyage n'est pas responsable des (mauvaises) prestations qu'elle n'a pas exécutées elle-même.
- b) Faux. L'agence de voyage est responsable de l'ensemble des prestations, même si elles sont exécutées par d'autres prestataires de services.



2) Je détiens un abonnement de téléphonie mobile auprès de l'opérateur GLU++ depuis 6 mois. Dans le cadre de mon travail, je dois soudainement déménager à l'étranger et je souhaite résilier ce contrat. GLU++ refuse au motif que ma durée d'engagement est de 24 mois. L'opérateur est-il dans son droit?

- a) Non. GLU++ ne peut pas refuser la résiliation.
- b) Oui. Le contrat que j'ai souscrit avec GLU++ prévoit une durée d'engagement que je dois respecter. Je dois payer mon abonnement même si je ne peux plus l'utiliser.



- 3) Dans quels cas, ai-je un droit de rétractation ?
- a) Pour tout achat effectué dans une grande surface.
 - b) Pour tout achat effectué dans une foire ou dans un salon.
 - c) Pour tout achat supérieur à 150 euros.

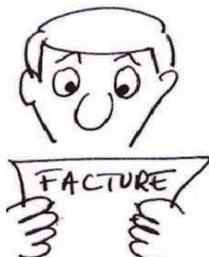
4) J'ai souscrit le 14 septembre 2014 un contrat d'assurance automobile auprès de la société R'ASSURETOI. Je souhaite le résilier car j'ai trouvé moins cher ailleurs et ma voisine m'assure que, depuis le 1^{er} janvier 2015, je peux mettre un terme à ce contrat d'assurance quand je veux et sans avoir à justifier ma décision.

- a) Faux.
- b) Vrai.

5) Mon frère a fait appel à l'entreprise CHAUD DEVANT pour réaliser une nouvelle installation de chauffage pour sa maison. Après avoir signé un devis pour un montant total de 6 000 euros TTC, l'entreprise lui présente, à la fin des travaux, une facture à régler de... 8 000 euros, au motif d'une hausse des prix depuis la signature du devis.

Est-ce légal?

- a) Oui, mon frère doit payer les 2 000 euros supplémentaires car les prix peuvent varier entre le moment où le devis est établi et le moment où les travaux sont achevés.



b) Non, CHAUD DEVANT doit respecter le devis proposé et que mon frère a signé.

c) CHAUD DEVANT peut modifier ses prix comme il veut si les travaux sont réalisés dans les règles de l'art.

6) J'ai été démarché par la société SAM' CONNAIT pour la fourniture et l'installation de panneaux solaires photovoltaïques. Après avoir passé tout un après-midi chez moi, le commercial m'a convaincu de signer un bon de commande pour un montant de 18 000 euros. Finalement, je regrette et décide d'annuler mon achat en adressant à SAM'CONNAIT une lettre recommandée avec accusé de réception dès le lendemain. SAM'CONNAIT refuse et me dit que je ne peux pas revenir en arrière. Que puis-je faire?

- a) Rien, je n'ai pas le choix. Je dois accepter les panneaux solaires photovoltaïques pour lesquels j'ai signé un bon de commande.
- b) Monter sur le toit de ma maison et m'enchaîner à la cheminée pour empêcher l'installation des panneaux solaires.
- c) Renoncer au contrat que j'ai signé. Après tout, personne n'est à l'abri de faire une erreur. ■

L'UNION FAIT LA FORCE

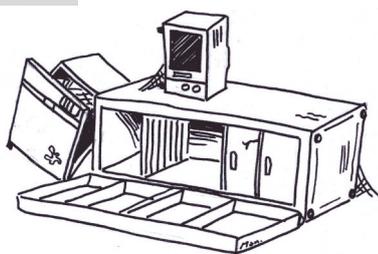
Des litiges qui se règlent à l'amiable...

Un malheur n'arrive jamais seul

Madame K. a fait appel à la société de DEMENAGEMENTS BASSAC à Grenoble pour procéder à son déménagement entre Grenoble et Seyssinet le 22 décembre 2014, au prix de 792 euros.

Il n'a pas fallu longtemps à Madame K. pour s'apercevoir des dégâts causés à ses meubles, sa vaisselle, la tapisserie de son nouvel appartement...

Elle l'a rapidement signalé aux représentants des DEMENAGEMENTS BASSAC, qui ont sollicité leur assureur, qui a missionné un expert, qui a rendu un rapport d'expertise le 6 février 2015, prévoyant un montant d'indemnisation de 796.67 euros.



Mais ce n'est pas parce qu'un chiffrage des dommages a été fait que les services des DEMENAGEMENTS BASSAC ont spontanément fait un règlement à leur cliente...

Madame K. les a relancés en juin, nous les avons interpellés ensuite à 2 reprises pendant l'été.

Madame K. a dû attendre le 20 août (8 mois) pour recevoir un chèque de 796.67 euros, qui n'est pas à la hauteur de ses préjudices, mais qu'elle a préféré accepter pour clore ce (long) dossier. ♦

Dans son rapport, l'expert dresse la liste des défaillances des DEMENAGEMENTS BASSAC et de leurs conséquences : « Seules 2 couvertures étaient disponibles pour la protection du mobilier et aucun chariot de transport n'a pu être mis à disposition ».

Il s'en est suivi : « un buffet rayé, une table basse avec 4 angles écornés, un bureau avec un angle éraflé, un meuble micro-ondes avec une roulette cassée, un chevet avec un enfoncement sur le bord arrière du plateau, une commode avec un angle écorné... ».

Ce n'est pas tout : « lors du déchargement du camion de déménagement, le réfrigérateur est tombé au sol sur un carton de vaisselle » ! Le réfrigérateur en garde les traces et « le contenu du carton a été entièrement détruit » !

Et pour finir : « Lors du remontage d'une armoire, les déménageurs ont endommagé la tapisserie de la chambre ». L'expert note « qu'il s'agissait d'un logement neuf, Madame K. étant la première locataire ». *Impressionnant !*

Le volant a des problèmes de « peau »...

En août 2009, Monsieur G. a acheté un véhicule d'occasion Renault Twingo 2, âgé d'un an, au concessionnaire RENAULT AUTO DAUPHINE à Grenoble.

Progressivement, le revêtement en cuir du volant de ce véhicule s'est dégradé.

En septembre 2011, Monsieur G. a remis son véhicule au concessionnaire qui a relevé « l'usure prématurée du volant » et a consenti à participer à son remplacement à hauteur de 260.44 euros, tout en laissant à la charge de son client le règlement de 133.49 euros.

Or, le même phénomène s'est reproduit peu après.

En décembre 2014, alors que son véhicule n'affichait que 53 420 km au compteur, Monsieur G. l'a ramené à RENAULT AUTO DAUPHINE parce que le cuir de son volant pelait puis se trouait...

Cette fois-ci, le garage a entièrement pris en charge le remplacement du volant défectueux.

Cependant, au vu de ces défauts récurrents auxquels il n'est pour rien, Monsieur G. a commencé à faire des démarches auprès du garage pour que celui-ci assume également entièrement le coût du premier remplacement du volant.

RENAULT AUTO DAUPHINE n'a rien voulu entendre, au prétexte que les réparations du volant ont été faites hors des délais de sa garantie contractuelle.

Certes. Mais le concessionnaire oublie trop vite que, indépendamment des conditions de la garantie qu'il a lui-même rédigées dans ses contrats de vente et de réparations, il « est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose qu'il a

vendue », qui se révèlent au fil du temps, en application des articles 1641 et suivants du Code Civil, et d'une obligation de résultat dans l'exécution de ses réparations, en application de l'article 1147 du Code Civil, qui implique une double responsabilité, concernant le respect des règles de l'art dans la pose des pièces changées et la qualité des pièces utilisées.

Ces dispositions légales obligent RENAULT AUTO DAUPHINE à assumer les défauts du volant de son véhicule, sans frais pour le client.

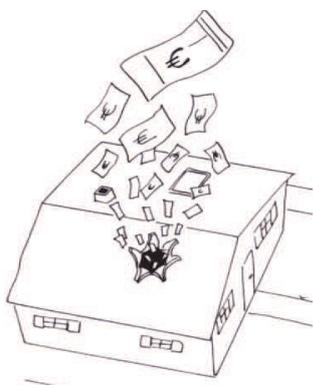
En insistant un peu, le Directeur de RENAULT AUTO DAUPHINE « a consenti, à titre exceptionnel, au remboursement de la première facture que Monsieur G. a acquittée, pour un montant de 133.49 euros ».◆

Un devis vite (et mal) rédigé

Le 1er avril 2015, Monsieur G. a été démarché à son domicile par la société PROTECT' TOITURES (Saint Jeoire Prieure 73), qui l'a convaincu d'apposer sa signature sur un devis pour des travaux d'entretien de la toiture de sa maison comprenant « l'application de 2 couches de traitement restructurant et coloré à forte épaisseur, effet déperlant, prolongation de 20 ans et plus ...» !?

Le montant total du devis s'élève à 6 000.50 euros, pour lequel PROTECT' TOITURES s'est empressée de réclamer le versement d'un acompte de 500 euros à Monsieur G.

Après réflexion, les 16 et 28 mai, Monsieur G. a fait 2 démarches successives auprès de la société pour annuler toute commande et récupérer son argent..



L'entreprise, soutenue par sa protection juridique CFDP Haute Proximité Juridique, lui a fait une leçon en lui rappelant que « un devis met à sa charge des obligations et engage sa responsabilité contractuelle »... et qu'il doit donc être exécuté sans sourciller !

Nous avons été beaucoup moins catégoriques...

Après examen, nous avons relevé que ce devis présentait de

nombreuses irrégularités au regard de la réglementation en matière de contrats conclus hors établissement (à domicile).

Nous avons ainsi pu apprendre à PROTECT' TOITURES que les dispositions de l'article L. 121-21 du Code de la Consommation prévoient un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat (et non de 7 jours comme mentionnés sur le devis en application d'une ancienne réglementation).

L'article L. 121-21-1 ajoute que « lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial ».

Nous en avons profité pour rappeler également à l'entreprise que **son devis doit comporter, à peine de nullité**, toutes les informations mentionnées aux articles L. 121-17 et L. 111-1 du Code de la Consommation sur le délai de rétractation, le délai auquel l'entreprise s'engage à exécuter les travaux... ; ce qu'elle a oublié.

Les représentants de PROTECT' TOITURES ont aussi oublié que, en application de l'article L. 121-18-2 du même Code « ils ne peuvent recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement ».

La méconnaissance de ces

dispositions d'ordre public entraîne la nullité du contrat (du devis) de PROTECT' TOITURES et expose les contrevenants à des sanctions pénales.

Comme le responsable de PROTECT' TOITURES ne semblait pas comprendre que ses pratiques étaient illicites, nous avons saisi la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de Chambéry.

Cette Direction nous a ainsi fait le compte rendu « de l'intervention effectuée par ses services dans cette entreprise » : « Il ressort que le dirigeant de PROTECT' TOITURES reste sur ses positions. Il est conforté dans sa démarche par Madame K., juriste de la société CFDP Haute Proximité Juridique, qui a

Le dirigeant de PROTECT' TOITURES et sa conseillère s'obstinent à ne pas voir de problème !

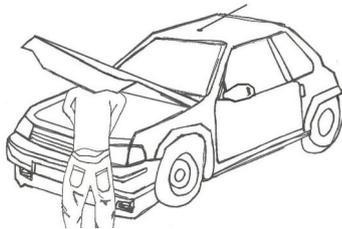
indiqué à l'enquêteur, par téléphone, qu'en l'absence actuelle de jurisprudence selon elle, elle préconise que ce problème soit tranché par les tribunaux » !?

La DDPP conclut : « un dossier reprenant les éléments de l'enquête diligentée par mon service sera prochainement transmis au Parquet de Chambéry ».

Tout bien réfléchi, le dirigeant de PROTECT' TOITURES a préféré revenir sur ses positions, puisque, peu après, Monsieur G. nous a avisés qu'il avait reçu un chèque de remboursement de son acompte de 500 euros pour clore son dossier. ♦

Le prix fluctue à la hausse !

La batterie du véhicule de Madame C. est tombée en panne en juin 2015.



Madame C. s'est enquis du prix de son remplacement auprès du garage PERCEVALIERE AUTO à Seyssinet-Pariset, qui lui a annoncé un coût de 95 euros.

Confiante, Madame C. a remis son véhicule au garage pour le remplacement de la batterie.

Mais au moment de la reprise de son véhicule, le garage lui a présenté une facture de... 249.12 euros ; bien loin des 95 euros prévus !

Madame C. a protesté mais n'a pas eu d'autre choix pour récupérer son véhicule que de régler la facture.

Elle a ensuite confirmé sa réclamation par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au garage, lequel n'a pas donné suite.

Et pourtant...

Nous avons rappelé au garage PERCEVALIERE AUTO les dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la Consommation qui prévoit notamment que :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

- le prix du bien ou du service... ».

L'article 111-4 du même Code ajoute que :

« En cas de litige relatif à l'application de l'obligation générale d'information précontractuelle, il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté ses obligations ».

En application de ces dispositions légales, soit le garage PERCEVALIERE AUTO est en mesure de justifier qu'il a parfaitement informé sa cliente du coût de sa prestation, en définitive facturée à 249.12 euros, soit il revoit sa facture à la baisse conformément au prix annoncé de 95 euros.

Une semaine plus tard, Madame C. nous a avertis qu'elle a reçu un chèque de remboursement de la part du garage de la différence entre les 2 sommes, soit 154.12 euros. ♦

Vu à l'UFC !

VUELING AIRLINES FAIT VOYAGER LÉGER !



VUELING AIRLINES est une compagnie aérienne à bas prix espagnole, qui a acquis, progressivement et de manière

accélérée ces derniers mois, une grande notoriété dans nos permanences pour, tantôt les retards de ses vols, tantôt l'annulation de ses vols, tantôt la perte des bagages de ses voyageurs - la survenance de l'un de ces événements n'ayant pas le mérite d'empêcher l'autre !

Parmi tant de défaillances dans ses transports aériens, VUELING AIRLINES a ainsi perdu le bagage de Madame L. lors d'un de ses vols.

Pour être sûrs de ne pas perdre le dossier de perte de bagage de sa cliente, les services de VUELING AIRLINES l'ont priée de bien retenir les références du vol concerné, qui tombent à point nommé, puisqu'elles s'intitulent : « PIR »...vol Lyon-Lisbonne !

Non, ce n'était pas prémonitoire.

Le « pire » a été de se retrouver à Lisbonne sans vêtement de rechange, pour quelques jours de vacances gâchés et bien chers pour se rhabiller ! ♦

Réponses du quiz en page 7 :

1) Réponse b)

Faux. En vertu de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, dans le cadre d'un forfait touristique, l'agence de voyage « est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services ».

Océane peut donc se tourner vers l'agence TUT'ENSOUVIENDRAS pour l'ensemble de ses préjudices et lui demander le versement d'une indemnisation.

2) Réponse a)

Je peux renoncer à mon abonnement de téléphonie mobile, notamment si un événement, qui était imprévisible lors de sa souscription, se produit et empêche sa poursuite. Tel est le cas de mon soudain déménagement à l'étranger. Je dois envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception à GLU++ pour demander la résiliation sans frais de mon contrat et joindre les justificatifs de mon déménagement à l'appui de ma demande.

GLU++ ne pourra pas refuser cette résiliation qui constitue un motif légitime, dont je n'avais pas connaissance au moment de la souscription du contrat.

3) Réponse : dans aucun des cas cités.

Dans les cas cités, sauf si les professionnels accordent, à titre commercial, un délai pour changer d'avis, la loi ne prévoit pas de délai de rétractation.

Voir nos articles sur les cas prévus par la loi donnant un droit de rétractation dans Consom'Agir n°155 et n 156.

4) Réponse a)

C'est faux. Ma voisine est trop rapide. Bien qu'ayant trouvé un tarif plus avantageux chez une compagnie d'assurance concurrente, je ne peux pas résilier si vite mon contrat d'assurance auto. Je dois attendre un an.



En effet, depuis le 1er janvier 2015, l'assuré peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités, son contrat d'assurance automobile tacitement reconductible (article L.113-15-2 du Code des Assurances).

Ces nouvelles dispositions s'appliquent également aux contrats d'assurance habitation et d'assurances dites affinitaires proposées en complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur (ex. vente d'un téléphone mobile avec souscription d'une assurance pour le protéger). Voir notre article dans Consom'Agir n°156.

5) Réponse b)

CHAUD DEVANT est engagé par le devis que mon frère a signé et ne peut en aucun cas augmenter les prix comme bon lui semble. Le devis est considéré d'un point de vue juridique, comme une offre de contrat. À ce titre, il engage fermement le professionnel, de manière très précise, concernant l'étendue des travaux à exécuter, leur coût, les délais prévus,... etc. (article 1134 du Code Civil).

Mon frère ne doit donc à CHAUD DEVANT que la somme de 6 000 euros, conformément au devis qu'il a signé.



6) Réponse c)

J'ai le droit de revenir en arrière et de renoncer au contrat souscrit à mon domicile. Dans le cadre d'un contrat conclu hors établissement (ex. à mon domicile), je peux exercer mon droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour faire savoir à SAM'CONNAIT ma décision de renoncer à mon achat.

Pour ce faire, je dois envoyer à la société le formulaire de rétractation détachable figurant dans le contrat, en recommandé avec accusé de réception, ou lui adresser une lettre recommandée avec accusé de réception de rétractation sur papier libre (article L. 121-21-2 du Code de la Consommation).

CONSOM'AGIR



PERMANENCES ET ADRESSES

GRENOBLE : Tél. 04 76 46 88 45

24 bis rue Mallifaud 38100 Grenoble

* **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
mercredi de 11h à 14h pour les litiges divers
(automobile, équipement de la maison, prestations
de services, téléphonie-internet, assurances,...).

* **Permanences Litiges sur rendez-vous** :
également pour les litiges divers et les litiges dans
les domaines de la location, construction-copro-
priété, banque-crédit...

* **Accueil - documentation** :
- mardi de 13h30 à 18h

* **Accueils téléphoniques pour prise de rendez-vous** :
du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le
vendredi de 9h à 12h

Prise de rendez-vous également sur notre
Site Internet : ufcquechoisir-grenoble.fr

e-mail : contact@grenoble.ufcquechoisir.fr

Suivez-nous sur Facebook

VOIRON : Tél. 09 81 65 89 13

Maison des Associations - 2 place Stalingrad
38500 Voiron

* **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
mardi et mercredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30
et jeudi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 19h pour les
litiges divers (prestations de services, équipements,
téléphonie-internet, banque, assurances, ...)

* **Permanences Litiges sur rendez-vous**
également pour les litiges divers et les litiges dans
les domaines de l'automobile et de la copropriété.

* **Accueils téléphoniques pour prise de rendez-vous** :
mardi et mercredi de 9h30 à 13h et de 14h à
17h30 et jeudi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 19h
Prise de rendez-vous également sur le site Internet :
ufcquechoisir-grenoble.fr

e-mail : antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr

BOURGOIN-JALLIEU : Tél. 04 37 03 00 85

27 rue Bovier-Lapierre 38300 Bourgoin-Jallieu

* **Accueils téléphoniques** :
- mardi de 11h à 13h

* **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
- mardi de 14h à 16h

- 1^{er} et 3^{ème} mercredi du mois de 17h à 19h

e-mail : contact@bourgoinjallieu.ufcquechoisir.fr

VIENNE : Tél. 04 74 59 43 17

Adresse postale :

BP 261, 38202 Vienne Cedex

* **Accueils téléphoniques** :
- vendredi de 10h à 12h

* **Permanences Litiges sans rendez-vous au Centre Social**

6 rue Louis Leydier à Pont-Evêque :

- mercredi de 16h30 à 19h

e-mail : contact@vienna.ufcquechoisir.fr

* * * * *

Consom'Agir à l'unité : 2,00 €

Abonnement Consom'Agir (1 an) : 8,00 €

Adhésion UFC-Que Choisir (1 an) : 38,00 €

Abonnement Consom'Agir

avec Adhésion UFC-Que Choisir (1 an) : 42,00 €

Abonnement Consom'Agir avec Adhésion

UFC-Que Choisir de soutien (1 an) au-delà de 42,00 €

SOMMAIRE

L'UFC-Que Choisir en Isère a 40 ans !	p. 2
Enquête Prix : Le classement de vos grandes surfaces	p. 3
Les livraisons ratées de Chronopost	p. 6
Quiz Conso	p. 7
Des litiges qui se règlent à l'amiable	p. 8
Vu à l'UFC !	p. 11
Réponses du quiz	p. 11

CONSOM' AGIR

Trimestriel publié par
L'UNION FÉDÉRALE
DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DE L'ISÈRE

24 bis rue Mallifaud
38100 GRENOBLE
Tél. : 04 76 46 88 45

Directrice de la Publication
M. RAGACHE

Reprises publicitaires interdites :
Les résultats de nos tests comparatifs et les
informations que nous publions ne peuvent
faire l'objet d'aucune exploitation
commerciale ou publicitaire

reproduction interdite, Tous droits réservés
UFC QUE CHOISIR 38
Imprimerie Notre-Dame
80 rue Vaucanson - 38330 Montbonnot
CPPAP N° 1215 G 87742