



Pompes funèbres :

**Les prix de la crémation
s'enflamment face à l'inhumation p. 4**

CONSOM'AGIR



**Assemblées Générales de vos associations locales de
Grenoble - Voiron et Bourgoin-Jallieu p. 3**

**Le droit de revenir en arrière n'est pas donné
dans tous les contrats p. 10**



Comme nous publions ici notre premier journal trimestriel après les attentats qui ont frappé la France les 7 et 9 janvier, nous souhaitons exprimer notre profonde solidarité envers les familles de toutes les victimes de ces attentats, débutés par l'attaque de l'hebdomadaire *Charlie Hebdo*. Nous tenons également à réaffirmer notre attachement à la liberté de la presse et à la liberté d'expression.

Quiz Conso : connaissez-vous vos droits ?

Questions :

1) En arrivant sur son lieu de vacances, Lila a eu la surprise d'apprendre, par le propriétaire de l'appartement loué, que son chien Nounours était interdit d'entrée. Pourtant, son contrat de location ne mentionne rien à ce sujet... Est-ce légal ?

- a) Oui. Le propriétaire a le droit d'interdire la présence du chien de Lila dans l'appartement, peu importe que cette interdiction soit ou non mentionnée dans le contrat de location signé.
- b) Non. Le propriétaire n'a pas le droit d'interdire Nounours dans son appartement si le contrat ne mentionne pas cette interdiction.

2) Mon voisin Renaud a acheté à un particulier une voiture de 8 ans sans contrôle technique. Le vendeur lui a assuré que cela était légal puisqu'il mentionnait sur la carte grise « vendu en l'état ».

- a) Vrai. La mention « vendu en l'état » prouve que l'acheteur sait à quoi il s'expose. Le vendeur n'a pas à lui fournir de contrôle technique.
- b) Faux. Le contrôle technique est obligatoire.

3) Ma sœur loue un appartement et chaque mois, en retour du paiement de son loyer, son bailleur lui envoie une quittance qu'il lui facture 1 euro... Cette facturation est-elle justifiée ?

- a) Oui.
- b) Non.

4) Mon oncle Roméo s'est inscrit dans une agence matrimoniale il y a 3 mois, en vue de rencontrer la femme de sa vie. Depuis, l'agence ne lui a présenté que des personnes qui ne lui correspondent pas. Mon oncle souhaite résilier le contrat mais l'agence refuse. Que peut-il faire ?

- a) Rien. Il est engagé, si personne ne lui plaît, tant pis.
- b) Trouver la femme de sa vie par ses propres moyens.
- c) Roméo peut exiger la résiliation du contrat.

5) En matière locative, quelle est la période de la trêve hivernale ?

- a) Du 1^{er} novembre au 1^{er} mars.

- b) Du 31 novembre au 31 mars.
- c) Du 1^{er} novembre au 31 mars.



6) En faisant des courses, ma fille Léonie, 7 ans, a renversé et brisé un écran plat dans un des rayons du supermarché et, en plus, elle s'est coupée. Qui est responsable ?

- a) Moi. Je suis responsable de ma fille et j'aurais dû faire attention.
- b) Le magasin. Il est tenu d'une obligation de sécurité des locaux.
- c) Personne.

7) J'ai commandé sur Internet un robot high-tech multifonctions au prix de 499 euros. Quelques jours après l'avoir reçu, il ne me convient plus. Je décide de le renvoyer. Mais pendant combien de temps puis-je changer d'avis ?

- a) 7 jours.
- b) 10 jours.
- c) 14 jours.

8) Jacques a acheté un kit de motorisation pour la porte du garage de sa maison auprès de la société AKCÉLAIRE, pour un montant total de 1000 euros, la pose devant intervenir la semaine suivante. 5 mois après son achat, l'appareil n'est toujours pas posé, la société réclame 500 euros supplémentaires pour faire la pose. Que peut faire Jacques ?

- a) Patienter jusqu'à ce que la société se décide enfin à faire le travail.
- b) Exiger que le kit de motorisation soit posé, sans frais supplémentaires, sous 15 jours.
- c) Le prix du kit de motorisation ayant augmenté depuis l'achat, Jacques doit payer les 500 euros demandés s'il veut que la pose soit enfin réalisée.

9) J'ai acheté un home cinéma. Le vendeur m'a accordé des facilités de paiement en prenant 3 chèques que j'ai remplis en notant des dates d'émission à 1, 2 et 3 mois. Or, je constate la semaine suivante que les trois chèques ont été encaissés. Quels recours ai-je contre le vendeur ?

- a) Aucun.
- b) Je peux me retourner contre le vendeur et exiger le remboursement des chèques qu'il a perçus en avance sur leurs dates.

Réponses en page 14

UFC-Que Choisir de Grenoble et son antenne de Voiron

Les adhérents de l'UFC-Que Choisir de Grenoble et de son antenne de Voiron sont invités à :

ASSEMBLEE GENERALE ANNUELLE

mardi 31 mars 2015 à 18h30 (accueil à partir de 18h)

Maison des Associations 6 rue Berthe de Boissieux à Grenoble,
salle de conférence (rez-de-chaussée)

Ordre du jour :

- Rapports d'activités et d'orientation,
- Rapport financier,
- Election du Conseil d'Administration - puis élection du Bureau par le Conseil d'Administration,
- Perspectives et projets de l'association en 2015,
- Questions diverses.

N.B. Les candidatures au Conseil d'Administration (sous conditions) devront être adressées, par courrier postal, au Président huit jours francs avant l'Assemblée Générale. L'élection des membres s'effectue à bulletin secret.

Si vous ne pouvez pas assister à cette Assemblée Générale, merci de photocopier ou recopier ce pouvoir et nous l'adresser (une semaine avant l'Assemblée Générale) :

Pouvoir :

Je soussigné(e) [nom, prénom et adresse]

.....
.....

donne pouvoir à (nom et prénom)

.....

pour les votes et délibérations de l'Assemblée Générale de l'UFC-Que Choisir de Grenoble et son antenne de Voiron qui aura lieu le 31 mars 2015 à 18h30, Maison des Associations 6 rue Berthe de Boissieux à Grenoble.

Fait à le Signature

Nota : **les pouvoirs sont à envoyer à :**

UFC-Que Choisir de Grenoble - AG 2015 - 24 bis rue Mallifaud, 38100 Grenoble.

UFC-Que Choisir de Bourgoin-Jallieu - UFC-Que Choisir de Bourgoin-Jallieu - UFC-Que Choisir de Bourgoin-Jallieu

L'UFC-Que Choisir de Bourgoin-Jallieu invite ses adhérents à participer à son Assemblée Générale qui aura lieu vendredi 10 avril 2015 à partir de 18h, à la salle banalisée de Champaret, boulevard de Champaret à Bourgoin-Jallieu.

Une conférence ouverte à tout public suivra à 19 h sur le thème :
"Rénovation de l'habitat et économies d'énergie :
ce qui change en 2015 en matière d'aides financières
et comment faire des économies d'énergie sans réaliser de travaux".

Les prix de la crémation s'enflamment face à l'inhumation !

Avec 550 000 décès par an (680 000 à l'horizon 2030), le marché funéraire ne connaît pas la crise.

Plusieurs opérateurs funéraires se partagent ce secteur d'activités florissant :

- le leader, bien qu'en perte de vitesse, le groupe OGF contrôle un millier de magasins sous les marques Pompes Funèbres Générales (PFG), Roblot, Dignité funéraire...,
- Le Choix Funéraire compte 700 points de vente,
- Roc'Eclerc réunit près de 500 franchisés et 200 affiliés,
- les magasins indépendants très nombreux s'octroient presque la moitié du secteur,
- les régies municipales et les Sociétés d'Economie Mixte (SEM), héritage du temps où les pompes funèbres étaient un monopole public, représentent près de 10% du marché funéraire.

Le marché a de quoi attiser les convoitises... Selon notre étude, le prix moyen pour une inhumation est de 3 350 euros (soit une augmentation de 8,13% en 3 ans) et pour une crémation de 3 609 euros.

Oh, surprise ! La crémation est plus chère que l'inhumation dans 77.4% des devis recueillis dans notre enquête au niveau national.

Pendant longtemps, les consommateurs se sont heurtés à l'opacité du secteur funéraire. Les familles endeuillées se trouvaient dans l'incapacité de comparer les devis des agents des pompes funèbres.

Afin d'apporter plus de clarté dans ce marché, « l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires » a été adopté. Son application est rendue obligatoire depuis le 1er janvier 2011.

La précédente enquête de l'UFC-Que Choisir, menée au niveau national en juin 2011, a démontré que, même avec cette nouvelle réglementation, la transparence des prix était loin d'être toujours assurée (pas de remise de devis dans 18% des cas et 97% des devis remis étaient non conformes à la réglementation).

Nous sommes retournés sur place pour voir si les pratiques avaient évolué depuis... et, si possible, dans le sens de la loi.

Du 17 mai au 3 juin 2014, nous avons repris le chemin des établissements de pompes funèbres. De manière anonyme, comme chacun peut le faire, nous nous sommes rendus dans 19 magasins funéraires en Isère pour nous renseigner sur l'organisation d'obsèques pour un proche.

Un devis bien rédigé !

« Avant toute opération funéraire, un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré selon les mêmes rubriques que la documentation générale présentée à la clientèle fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC. Il est remis à la clientèle.

Le devis doit être conforme aux dispositions de l'arrêté du 23 août 2010... » (article 4 de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié par arrêté du 11 octobre 2011).

L'arrêté du 23 août 2010 a rédigé le modèle de devis réglementaire :

Il prévoit que le « **devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires** » reprenne, en haut de page, le texte suivant sur les prestations obligatoires :

« En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont

obligatoires :

- *fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant ou après la mise en cercueil),*
- *un cercueil de 22 mm d'épaisseur (ou 18 mm en cas de crémation) avec une garniture étanche et 4 poignées,*
- *et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation) ».*

Le devis doit présenter ensuite, sous forme de tableau, le détail des « prestations courantes » (prestations obligatoires) et des « prestations complémentaires optionnelles » (prestations facultatives, parmi lesquelles la réalisation de faire-part, de composition florale, les soins de conservation, la toilette mortuaire : préparation et habillage du défunt, une chambre funéraire, un maître de cérémonie, le registre de condoléances...) et des frais avancés pour le compte de la famille (vacation de police, publication d'avis dans la presse, taxes municipales pour inhumation ou crémation).

Nous hésitions sur le type de funérailles et avons souhaité obtenir des informations tarifaires pour une inhumation et une crémation. Nous voulions connaître les tarifs pour, au moins, le repos du défunt en chambre funéraire, un cercueil simple, l'inhumation du cercueil ou d'une urne dans un caveau familial et une courte cérémonie au cimetière ou au crématorium.

Nous avons ainsi pu vérifier si l'établissement de pompes funèbres remettait un devis personnalisé, conforme au devis type imposé par l'arrêté du 23 août 2010 (voir l'encadré page précédente), et relever les prix de plusieurs prestations.

Dans le tableau récapitulatif en page 6, vous verrez qu'il n'est pas aisé d'obtenir un devis qui réponde totalement aux obligations réglementaires...

Vous pourrez constater également que notre département n'échappe pas au constat fait au niveau national. Si vous pensiez que, en faisant le vœu d'une incinération, vous pouviez faire faire des économies à vos proches,... c'est souvent raté.

La crémation est plus chère que l'inhumation dans 70% des devis que nous avons pu comparer en Isère.



Les écarts de prix constatés dans les devis vont jusqu'à 744 euros entre une crémation et une inhumation chez les Pompes Funèbres Générales à Grenoble et, *plus modestement si l'on peut dire*, à 713 euros aux Pompes Funèbres Besset Alain au Péage-de-Roussillon.

Ce dernier établissement atteint des sommets sur ses tarifs pour une crémation... **Au plus cher des devis, la crémation atteint le prix record de 4 813 euros** aux Pompes Funèbres Besset Alain au Péage-de-Roussillon.

Au plus cher également, le devis pour une inhumation grimpe jusqu'à 4 257 euros aux Pompes Funèbres Générales à Fontaine.

Pour ces 2 types de funérailles, les devis les moins chers ont été obtenus aux Pompes Funèbres Intercommunales de la Région Grenobloise à La Tronche, qui a proposé une crémation au prix de 2 158 euros et une inhumation au prix de 1 722 euros, l'écart entre les 2 prestations étant de 436 euros.

⇒ **Que se cache-t-il derrière les prix (élevés) de la crémation ?**

Les établissements funéraires *oublient* de faire profiter des économies induites par la crémation.

Quelques anomalies apparaissent, notamment concernant les cercueils...

♦ Le prix du cercueil :

Plusieurs établissements proposent les mêmes cercueils, aux mêmes prix, pour l'inhumation et la crémation, de 22 millimètres d'épaisseur, alors que la législation autorise les cercueils de 18 millimètres d'épaisseur (donc moins chers) pour la crémation.

Les Pompes Funèbres Générales à Pontcharra proposent ainsi pour les 2 cérémonies un cercueil au prix unique de 1 037 euros, qui est aussi le prix le plus élevé relevé pour un cercueil destiné à la crémation dans les devis obtenus. Son homologue portant la même enseigne à Fontaine *a osé* un cercueil au même prix pour l'inhumation (1 037 euros), mais a présenté un cercueil pour la crémation au prix plus raisonnable de 622 euros.

Le poste « cercueil » est le plus lourd dans un devis. Alors que la crémation est un mode de funérailles qui ne cesse de progresser (elle est maintenant choisie pour environ 33% des funérailles contre 11% en 1994), beaucoup d'établissements n'entendent pas y perdre et font en sorte de maintenir une marge importante sur le cercueil.

Une bonne information sur les prix passe par un cercueil bien étiqueté :

Article 3 de l'arrêté du 11 janvier 1999 :

« La présentation des cercueils au public en vue de la vente doit comporter un étiquetage précisant :

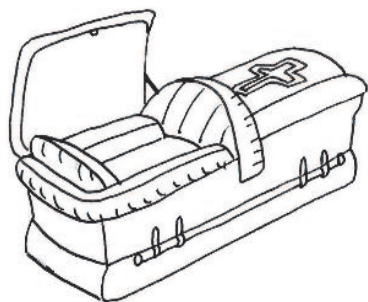
- le prix total du produit ;
- le prix de la prestation obligatoire comprenant le cercueil avec les poignées et sa cuvette étanche ;
- la liste des accessoires facultatifs compris dans le prix total ;
- l'essence du bois ou la nature des autres matériaux agréés dont est composé le cercueil (poignées, cuvette étanche et accessoires facultatifs exclus) et son type de finition si le matériau de base n'est pas brut (placage, impression...). Ces mentions doivent figurer dans le devis ».

(suite en page 8)

Magasin funéraire	Réglementation des devis	Prix de quelques prestations			
	Conformité des devis (inhumation et crémation)	Organisation et démarches	Soins de conservation	Cercueil inhumation	
Pompes Funèbres Intercommunales de la Région Grenobloise (PFI) avenue du Grand Sablon La Tronche	Devis inhumation partiellement conforme. Devis crémation conforme	134 €	280 €	392 €	
Pompes Funèbres Vizilloises 219 rue A. Croizat ZI de Cornage Vizille	Non conformes	118 €		1 044 €	
Roc'Eclerc Pompes Funèbres Funérama 4 avenue Saint Roch Grenoble	Non conformes	119 €	267 €	658 €	
Pompes Funèbres Municipales 11 rue Ernest Imbert Voiron	Conformes	79 €	322 €	909 €	
Pompes Funèbres Générales 1 rue Jean Bocq Fontaine	Devis partiellement conformes	301 €	482 €	1 037 €	
Pompes Funèbres Alpines Avenue de la Gare, ZA du fond des Roches Le Bourg-d'Oisans	Non conformes	80 €	260 €	1 035 €	
Pompes Funèbres Générales 6 avenue Maréchal Randon Grenoble	Devis partiellement conformes	249 €		592 €	
Pompes Funèbres Baudrion 50 place Pierre du Terrail Pontcharra	Devis partiellement conformes	144 €	294 €	910 €	
Pompes Funèbres Générales 2 rue Docteur Charvet Pontcharra	Devis partiellement conformes	301 €	534 €	1 037 €	
Pompes Funèbres Besset Alain (SAS) 14 rue du Stade Le Péage-de-Roussillon	Conformes	240 €	400 €	848 €	
Pompes Funèbres Alain Besset 19 avenue Jean Jaurès Beaurepaire	Conformes	240 €		648 €	
Pompes Funèbres Lost Funéraire 30 boulevard Maréchal Foch Grenoble	Devis partiellement conformes	50 €	350 €	500 €	
Pompes Funèbres de l'Agglomération Roussillonnaise 13 place Paul Morand Le Péage-de-Roussillon	Non conformes	230 €	280 €	980 €	
Office Catholique des Pompes Funèbres 24 boulevard de la Chantourne La Tronche					
Pompes Funèbres Boudrier 184 route Vézeronce Morestel		270 €			
Pompes Funèbres Mercier 20 avenue Perriollat Les Avenières					
Pompes Funèbres Générales 17 rue de Belfort Condrieu		301 €	482 €	592 €	
Pompes Funèbres Vallée de la Gresse 38 rue Champollion Vif	Ne délivre pas de devis				
Pompes Funèbres Besset Alain (SAS) avenue Denis Crapon Pont-Evêque	Pas de devis car les prix augmentent chaque année avec le coût de la vie. Devis remis à la famille uniquement en cas de décès.				

Prix de quelques prestations					Montant total		
	Cercueil crémation	Mise en bière	Maître de cérémonie	Ouverture et fermeture du caveau	Devis inhumation	Devis crémation	Ecart devis
	255 €	72 €	68 €		1 722 €	2 158 €	436 € Crémation plus chère
	630 €	70 €	55 €	217 €	3 388 €	3 211 €	177 € Inhumation plus chère
	658 €			439 €	2 650 €	3 235 €	585 € Crémation plus chère
	472 €			299 €	3 510 €	3 485 €	25 € Inhumation plus chère
	622 €	115 €			4 257 €	4 069 €	188 € Inhumation plus chère
	885 €	65 €		350 €	3 600 €	4 127 €	527 € Crémation plus chère
	592 €	115 €	167 €		3 425 €	4 169 €	744 € Crémation plus chère
	680 €	90 €	126 €	396 €	3 709 €	4 370 €	661 € Crémation plus chère
	1 037 €	115 €	182 €		4 072 €	4 707 €	635 € Crémation plus chère
	756 €	66 €	135 €	320 €	4 100 €	4 813 €	713 € Crémation plus chère
	606 €	66 €	135 €	280 €	2 886 €		Non comparables Devis crémation incomplet
	500 €	50 €					Non comparables
	750 €		105 €				Non comparables
			240 €	240 €	3 881 €		
			180 €	455 €	3 984 €		
	592 €	115 €	182 €	571 €			

Sur les prix des cercueils, les Pompes Funèbres Intercommunales de la Région Grenobloise à La Tronche se distinguent par des tarifs bien moins élevés que leurs concurrents, de 392 euros pour un cercueil en vue d'une inhumation et de 255 euros pour un cercueil en vue d'une crémation. Ceci expliquant cela, c'est une



des raisons qui fait que cet établissement parvient à annoncer un tarif final pour les 2 cérémonies le moins cher de notre enquête.

♦ **Comparez également les prix des autres prestations :**

L'organisation et les démarches coûtent 301 euros aux Pompes Funèbres Générales à Fontaine, Pontcharra et Condrieu contre 50 euros aux Pompes Funèbres Lost Funéraire à Grenoble.

Le maître de cérémonie est annoncé à 240 euros à l'Office Catholique des Pompes Funèbres à La Tronche contre 55 euros aux Pompes Funèbres Vizilloises.

La mise en bière se monte à 115 euros aux Pompes Funèbres Générales à Fontaine, Pontcharra, Condrieu et Grenoble contre 50 euros aux Pompes Funèbres Lost Funéraire à Grenoble.

Les soins de conservation atteignent 534 euros aux Pompes Funèbres Générales à Pontcharra contre 260 euros aux Pompes Funèbres Alpines au Bourg d'Oisans.

Les tarifs varient entre les établissements de pompes funèbres suivant des coefficients multiplicateurs qui ne peuvent pas laisser de marbre et obligent, même en cette matière, à rester vigilants et à utiliser les outils que la loi met à votre disposition. D'où la nécessité de demander des devis.

Vous avez le temps de choisir

La loi laisse 6 jours maximum aux familles pour organiser les obsèques (hors dimanche et jours fériés).

Les établissements de santé publics ou privés doivent disposer au moins d'une chambre mortuaire pour accueillir le défunt, dès lors qu'ils enregistrent un nombre moyen de 200 décès par an. Le dépôt et le séjour à la chambre mortuaire du corps d'une personne qui est décédée dans l'établissement sont gratuits pendant les 3 premiers jours suivant le décès.

S'agissant des établissements qui ne sont pas soumis à l'obligation de disposer d'une chambre mortuaire, leurs directeurs peuvent, au bout de 10 heures, en attestant par écrit qu'ils ne sont pas parvenus à joindre l'une des personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, décider du transfert du défunt dans une chambre funéraire gérée par une société de pompes funèbres. Dans ce cas, les frais résultant du transport à la chambre funéraire sont à la charge de l'établissement ainsi que les frais de séjour durant les 3 premiers jours suivant l'admission. Au-delà, les frais de séjour sont à la charge de la famille. (circulaire DH/AF 1 n° 99-18 du 14 janvier 1999 relative aux chambres mortuaires des établissements de santé).

Le transfert du défunt vers une société de pompes funèbres, que vous n'avez pas choisie, ne doit pas vous obliger à poursuivre les prestations avec cette société et à subir son coût.

Vous pouvez très bien, après ce transfert subi, décider de vous tourner vers la société de pompes funèbres de votre choix.

*Enquête réalisée grâce au concours de nos bénévoles.
A lire également les résultats au niveau national dans
Que Choisir n°530 – novembre 2014.*

L'UNION FAIT LA FORCE

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

Des « raisons techniques » n'ont pas raison d'une « réservation confirmée »

Le 8 février, Monsieur M. a effectué, pour sa famille et lui, une réservation sur le site Internet d'OPODO, pour un transport aérien aller-retour entre Grenoble - Saint-Geoirs et Londres, au prix de 399.11 euros.

Le transport aérien à l'aller était assuré par Ryanair le 2 mars et le transport aérien au retour était assuré par Easyjet le 7 mars suivant.

Monsieur M. a normalement reçu un mail d'OPODO l'informant que « sa réservation est confirmée ».

Dès cet instant, il a réservé une chambre d'hôtel près de l'aéroport de Luton à Londres, d'où devait partir son vol de retour tôt le matin à 6h25.

Puis, il a entrepris de procéder à l'enregistrement en ligne de tous les passagers et de leurs bagages.

Cet enregistrement s'est déroulé sans encombre pour le vol aller ; mais pas pour le vol retour.

Il a été impossible pour Monsieur M. de procéder à l'enregistrement en ligne de ses billets auprès d'Easyjet.

Après plusieurs échecs successifs, il a alerté OPODO par mail. C'est ainsi que, par un mail en retour du 18 février, les services d'OPODO l'ont informé que sa réservation pour le vol retour avec Easyjet ne pouvait pas être confirmée pour ... « raisons techniques » !?

OPODO a ensuite remboursé Monsieur M. du prix du billet retour, soit de 184.15 euros.

On est loin du compte.

Monsieur M. a eu bien d'autres

frais suite à la « réservation confirmée » et à l'annulation qui a suivi du billet prévu pour le retour de Londres.

Il a dû dépenser 313.72 euros pour acheter un autre billet retour et a été contraint d'abandonner le prix de sa réservation d'hôtel à 142.05 euros près de l'aéroport de Luton, puisque le nouveau vol de retour partait d'un autre aéroport, celui de Gatwick...

Monsieur M. a eu beau demander à OPODO les remboursements correspondants, OPODO n'en a eu que faire.

Et pourtant... Ce n'est pas bien de présenter des vols à certains tarifs puis, après avoir « confirmé » une réservation, d'abandonner les clients à quelques semaines de leur départ



pour des « raisons techniques » (*qui restent énigmatiques*) et les laisser se débrouiller avec tous les surcoûts que cela engendre !

Nous avons rappelé aux services d'OPODO qu'ils sont responsables de leurs erreurs dans la délivrance d'une réservation, qui s'est avérée irréalisable.

Finalement, OPODO s'est souvenue de ses erreurs et a remboursé à Monsieur M. ses frais de 271.62 euros. ♦

Les frais ne s'inventent pas !

Monsieur B. a acheté une liseuse sur le Site Internet de SONY, le 11 novembre 2013, au prix de 139 euros.

Cette liseuse n'a pas mis longtemps à présenter des défaillances.

En octobre 2014, l'affichage sur l'écran s'est dégradé, déformé et est devenu illisible.

Cet appareil étant sous garantie contractuelle, Monsieur B. a contacté SONY, qui l'a renvoyé vers son prestataire, CORDON CMS (à Ribeauvillé 68), chargé d'assurer le service après-vente.

Monsieur B. a donc expédié sa liseuse, à ses frais, à CORDON CMS.

... Et le 4 novembre, il a reçu, par mail, un devis de réparation pour « dommage physique non

couvert par la garantie » de... 246.34 euros !?

Monsieur B. a rapidement réagi et demandé ce que voulait dire « dommage physique ».

CORDON CMS lui a *expliqué* que « son appareil a subi un dommage physique type pression sur le LCD ». Or, d'une part, Monsieur B. affirme qu'il n'a pas exercé de « pression » sur son appareil et, d'autre part, sa liseuse ne possède pas d'écran LCD !

Cependant, Monsieur B., ne voyant pas comment se débattre pour justifier qu'il n'était pour rien dans le défaut de sa liseuse, achetée neuve il y a tout juste un an, a demandé qu'elle lui soit retournée.

CORDON CMS lui a alors réclamé 18 euros pour son retour !

Trop, c'est trop.

Nous avons repris le dossier pour convaincre CORDON CMS d'abandonner ses (soudaines) prétentions financières, qu'il n'avait pas communiquées à Monsieur B. préalablement à la prise en charge de la liseuse, conformément aux dispositions des articles L. 111-1 et 113-3 du Code de la Consommation, et qui n'étaient pas, non plus, précisées dans le contrat de garantie commerciale de SONY.

Finalement, mû par un (aussi soudain) élan de générosité, CORDON CMS s'est empressé d'informer Monsieur B. que, finalement, SONY prenait en charge la réparation de la liseuse, sans aucuns frais. ♦



La Loi Consommation du 17 mars 2014 a réformé le Code de la Consommation notamment sur ses dispositions relatives aux délais de réflexion et de rétractation.

Le tableau ci-après, que nous diffuserons en plusieurs parties, reprend ces nouvelles dispositions et vous informe des domaines dans lesquels vous bénéficiez d'un droit de réflexion ou de rétractation et des modalités pour exercer ce droit.

CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT (dispositions applicables aux contrats conclus à partir du 14 juin 2014)

Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai
Contrats conclus hors établissement, c'est-à-dire des contrats signés : - dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, (par exemple, dans un hôtel, une salle des fêtes, au domicile du consommateur même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer) ; - dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle mais immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent, c'est-à-dire par exemple, à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue (invitation par téléphone, courrier, sms ou tout autre moyen de communication à distance (courriel), à se rendre en magasin) ; - pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur (article L. 121-16 du code de la consommation). Obligation d'information précontractuelle sur l'existence et les modalités d'exercice, l'inexistence ou les conditions de perte du droit de rétractation (article L. 121-17 du code de la consommation). Ces informations peuvent être fournies au moyen de l'avis d'information type (annexe à l'article R. 121-2 du code de la consommation).	Articles L. 121-16 à L. 121-18-2 et L. 121-21 du code de la consommation	Rétractation : 14 jours. Point de départ du délai : - Contrats incluant la livraison de biens : à compter de la réception du bien. - Contrats de prestation de services : à compter de la conclusion du contrat ; - Commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce ; - Contrats prévoyant une livraison régulière de produits pendant une période déterminée : à compter de la réception du premier bien ; - Contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité (non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée), ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel : à compter de la signature du contrat. Délai porté à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial de 14 jours lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur. Lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.	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 (article L. 121-18-2 du code de la consommation). Cette disposition ne s'applique pas à : - la souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée ; - les contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ayant pour objet la fourniture de services à la personne (garde d'enfants, assistance aux personnes âgées...) ; - les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ; - les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

DE REVENIR EN ARRIERE (1ère partie)

En principe, lorsque vous souscrivez un contrat, votre engagement est ferme et définitif immédiatement et vous ne pouvez plus revenir en arrière.

Le droit de changer d'avis n'est pas une règle générale. Il s'applique uniquement :

- si le professionnel vous accorde lui-même un délai de réflexion (par exemple, s'il pratique le « satisfait ou remboursé »),
- dans les cas prévus par la loi, ci-dessous.

Modalités de renonciation	Observations
Envoi du formulaire détachable figurant dans le contrat, dûment rempli, en recommandé avec accusé de réception ou LRAR (1) de rétractation sur papier libre (modèle en annexe de l'article R. 121-1 du code de la consommation). Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site Internet, le formulaire ou la déclaration. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur.	Le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats : - de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; - de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ; - de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; - de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; - de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; - de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; - de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ; - de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ; - de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ; - de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ; - conclus lors d'une enchère publique ; - de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ; - de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Conséquences de l'exercice du droit : - Obligation de renvoi du produit au plus tard dans les 14 jours, aux frais du consommateur s'il a été informé de ces frais avant la signature du contrat, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même les biens ou de prendre les frais de renvoi à sa charge. Si les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature (article L. 121-21-3 du code de la consommation). - Remboursement par le professionnel des sommes versées dans un délai de 14 jours à compter de la rétractation, possibilité de le différer jusqu'à la récupération du produit ou jusqu'à la réception d'une preuve d'expédition de celui-ci par le consommateur, le point de départ du délai étant le premier de ces deux événements. Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées en fonction du retard du professionnel dans le remboursement (article L. 121-21-4 du code de la consommation).

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE			
Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai
Démarchage téléphonique	Articles L. 121-20 et L. 121-21 du code de la consommation	Réflexion : le consommateur est engagé par l'offre communiquée par le professionnel après le démarchage seulement s'il la signe et l'accepte par écrit ou s'il donne son consentement par voie électronique. Puis, possibilité de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Même prolongation du délai que pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur.	Idem que pour les contrats conclus hors établissement en page précédente.

VENTE À DISTANCE (dispositions applicables aux contrats conclus à partir du 14 juin 2014)			
Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai
Vente de biens Prestations de services avec livraison de biens Obligation d'information précontractuelle sur l'existence et les modalités d'exercice, l'inexistence ou les conditions de perte du droit de rétractation (article L. 121-17 du code de la consommation). Ces informations peuvent être fournies au moyen de l'avis d'information type (annexe à l'article R. 121-2 du code de la consommation).	Articles L. 121-19 et L. 121-21 du code de la consommation	Rétractation : 14 jours. Point de départ du délai : - Contrats incluant la livraison de biens : à compter de la réception du bien. - Commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce ; - Contrats prévoyant une livraison régulière de produits pendant une période déterminée : à compter de la réception du premier bien. Délai porté à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial de 14 jours lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur. Lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.	Oui
Prestations de services (autres que les services financiers). Même obligation d'information précontractuelle que pour la vente à distance de biens ci-dessus.		Rétractation : 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Même prolongation du délai que pour la vente à distance de biens ci-dessus, lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur.	Oui

(1) LRAR : Lettre recommandée avec accusé de réception.

Les délais commencent à courir à partir du lendemain du jour de la commande, de la réception du produit (acheté à

Modalités de renonciation	Observations
Idem que pour la vente à distance ci-dessous.	Le texte s'applique pour la conclusion d'un nouveau contrat mais aussi pour modifier un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service (par exemple, la souscription d'une nouvelle option pour un contrat de communications électroniques).

Modalités de renonciation	Observations
Envoi du formulaire détachable figurant dans le contrat, dûment rempli, en recommandé avec accusé de réception ou LRAR (1) de rétractation sur papier libre (modèle en annexe de l'article R. 121-1 du code de la consommation). Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site Internet, le formulaire ou la déclaration. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur.	Conséquences de l'exercice du droit : - Obligation de renvoi du produit au plus tard dans les 14 jours, aux frais du consommateur s'il a été informé de ces frais avant la signature du contrat, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même ces biens ou de prendre les frais de renvoi à sa charge. - Si les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature (article L. 121-21-3 du code de la consommation). - Remboursement par le professionnel des sommes versées dans un délai de 14 jours à compter de la rétractation, possibilité de le différer jusqu'à la récupération du produit ou jusqu'à la réception d'une preuve d'expédition de celui-ci par le consommateur, le point de départ du délai étant le premier de ces deux événements. - Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées en fonction du retard du professionnel dans le remboursement (article L. 121-21-4 du code de la consommation). Exclusion de certains contrats au droit de rétractation : article L. 121-21-8 du code de la consommation (idem "contrats conclus hors établissement").
Mêmes modalités pratiques que pour la vente à distance de biens ci-dessus.	- Prestation de services pleinement exécutée : exclusion du droit de rétractation si le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. - En cas de commencement d'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation, sur demande expresse du consommateur (article L. 121-21-5 du code de la consommation) : la rétractation est possible avec versement au professionnel de la somme correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (montant proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat). - Aucune somme n'est due si la demande expresse d'exécution n'a pas été recueillie ou en cas de non-respect de l'obligation d'information précontractuelle sur lesdits frais prévue à l'article L. 121-17-I-4° du code de la consommation.

distance), de l'accord donné (signature du contrat, consentement donné par voie électronique,...).

Le délai est compté en jours calendaires. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il n'est pas prorogé (cela concerne les contrats de vente à distance ou conclus hors établissement à compter du 14 juin 2014). ■

AUJOURD'HUI, ON NE JETTE PLUS, ON RÉPARE ET ON RÉFLÉCHIT



- **diminuer** la production de déchets,
- **réduire** les émissions à effet de serre liées à la production et au transport de produits neufs,
- **économiser** les matières premières,
- **éviter** les dépenses inutiles pour les consommateurs,
- **prolonger** la vie de nos biens matériels et intellectuels.

La réparation était à l'honneur lors de la semaine européenne de réduction des déchets en novembre 2014. A Grenoble, cette initiative était pilotée par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat en partenariat avec l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) et les collectivités locales. Ces artisans professionnels de la réparation sont appelés **Répar'Acteurs**. Ils s'engagent dans une charte à faire de la réparation une priorité et à mettre en place des méthodes respectueuses de l'environnement et des économies d'énergie.

En dehors des professionnels, des associations proposent leurs services pour donner une seconde vie à nos objets : les **Repair Cafés** sont présents à Saint-Egrève, Montbonnot, Seyssinet-Pariset. D'autres sont en cours de création à Saint-Martin-d'Hères, Meylan et Pont-de-Claix. Le principe : des bénévoles expérimentés en électricité, électronique, informatique, couture, vous aident à réparer vos objets. Un don de 5 euros est demandé en cas de réussite et rien si la réparation n'a pas pu se faire. C'est ludique, gratifiant et convivial.

L'association **Solidura**, 48 rue du Bourgamon à Saint-Martin-d'Hères, est une association d'insertion qui répare et collecte votre matériel informatique et téléphonique.

Si vous avez connaissance d'initiatives dans ce domaine, contactez-nous via notre site Internet :

ufcquechoisir-grenoble.fr ■

Réponses du quiz en page 2 :

1) Réponse b)

En matière de location saisonnière de meublés de tourisme, autrement dit de location de courte durée, le propriétaire a le droit d'interdire la présence d'un animal familier dans sa location, en application de l'article 96 de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, à la condition que cette interdiction figure clairement dans le contrat de location que Lila a signé. A défaut, le propriétaire de l'appartement ne peut pas refuser Nounours.

2) Réponse b)

C'est faux. Tout vendeur professionnel ou non professionnel d'un véhicule automobile mis en circulation depuis plus de 4 ans doit remettre à l'acheteur, avant la conclusion du contrat de vente, un certificat de contrôle technique datant



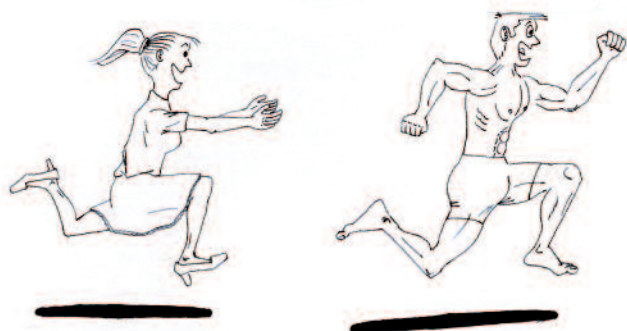
de moins de 6 mois (2 mois si une contre-visite a été prescrite) ainsi que les procès-verbaux des éventuelles contre-visites (article 5 bis décret 78-993 du 4 octobre 1978). L'absence de remise de ce document peut justifier l'annulation de la vente pour manquement à l'obligation de délivrance (article 1615 du Code Civil).

3) Réponse b)

Non. "Le bailleur ou son mandataire est tenu de transmettre gratuitement une quittance au locataire qui en fait la demande. La quittance porte le détail des sommes versées par le locataire en distinguant le loyer et les charges. Aucuns frais liés à la gestion de l'avis d'échéance ou de la quittance ne peuvent être facturés au locataire" (article 21 de la loi du 06 juillet 1989).

4) Réponse c)

L'agence matrimoniale s'engage à faciliter la rencontre de 2 candidats au mariage ou à une union stable. Elle n'est donc tenue que d'une obligation de moyens et non de résultat. Toutefois, l'agence a une obligation de conseils et de renseignements et doit, en application du décret du 16 mai 1990, communiquer en annexe du contrat signé par mon oncle, un document spécifiant les critères de recherches (âge, situation familiale et professionnelle...). L'agence doit ainsi présenter un certain nombre de candidates correspondant au profil que mon oncle désire et qu'il a indiqué sur son contrat.



A défaut pour l'agence de respecter ses engagements contractuels, Roméo pourra demander la résiliation du contrat et le remboursement des sommes versées. L'article 6-III de la loi du 23 juin 1989 permet, en outre, de demander à l'agence qu'elle montre à mon oncle l'engagement écrit de la personne qu'elle lui présente, pour éviter la présentation d'éventuelles fausses candidates.

5) Réponse c)

Depuis la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové, dite loi « ALUR » du 26 mars 2014, la durée de la trêve hivernale en matière de location a été étendue. Désormais, elle commence le 1^{er} novembre et se termine le 31 mars de chaque année. Pendant toute cette période, le locataire ne peut pas être expulsé du logement qu'il occupe, même si le propriétaire a entamé une procédure judiciaire.

Il est à noter que, en matière d'énergie, il existe également une trêve hivernale pour les coupures d'énergie (gaz et électricité) en cas d'impayés. Depuis la loi ALUR du 26 mars 2014, ces deux trêves ont été harmonisées et s'étendent désormais du 1^{er} novembre au 31 mars de chaque année.

6) Réponses a) et b)

En tant que professionnel, l'exploitant d'un magasin doit faire en sorte que le lieu de vente soit « sûr ». Ainsi, en cas d'accident, il pourra voir sa responsabilité engagée sauf à prouver que la victime a elle-même commis une faute ou s'est rendue coupable de négligence. Il en est ainsi d'un enfant qui échappe à la surveillance de ses parents et qui casse des marchandises en rayon ou détruit sur son passage des objets fragiles comme un écran plat. Le magasin pourra donc me demander une indemnisation pour le préjudice qu'il a subi (l'écran plat endommagé).

7) Réponse c)

Depuis la Loi Consommation du 17 mars 2014, le délai qui m'est accordé pour changer d'avis et renvoyer le robot qui ne me convient plus est de 14 jours, sans avoir à justifier ma décision, ni à payer de pénalités, hormis les frais de retour de l'appareil (sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge) (article L. 121-21 du Code de la Consommation). Toutefois, le professionnel peut m'offrir un délai plus long dans le cadre d'une garantie commerciale (par ex. garantie « satisfait ou remboursé »...).

8) Réponse b)

Jacques peut exiger la pose sans frais supplémentaires et dans un délai raisonnable du kit de motorisation de la porte de son garage. La société AKCÉLAIRE est tenue de respecter ses engagements contractuels, en application de l'article 1134 du Code Civil, ce qui signifie qu'elle ne peut pas ajouter des travaux et des frais supplémentaires comme bon lui semble. Si la société ne s'exécute pas dans le délai de 15 jours accordé par Jacques, ce dernier pourra annuler le contrat de vente et obtenir le remboursement du prix d'achat du kit de motorisation (article L. 138-2 du Code de la Consommation).

9) Réponse a)

Conformément à l'article L.131-31 du Code Monétaire et Financier, le chèque est payable à vue. Toute mention contraire est réputée non écrite. Le chèque présenté au paiement avant le jour indiqué comme date d'émission est payable le jour de la présentation. Je ne peux donc rien faire contre le vendeur qui a légalement encaissé les 3 chèques dès que je les lui ai remis.

CONSUM'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** :
- lundi et mardi de 9h à 12h et de 14h à 17h,
- mercredi de 10h à 14h, jeudi de 9h à 12h et
de 15h à 18h et vendredi de 9h à 12h

e-mail : contact@grenoble.ufcquechoisir.fr
Site Internet : ufcquechoisir-grenoble.fr

VOIRON : Tél. 04 76 46 88 45

Maison des Associations - 2 place Stalingrad
38500 Voiron

* **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
- mardi de 11h à 12h30
- mercredi de 14h30 à 17h30
- jeudi de 17h à 18h30

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

BOURGAIN-JALLIEU : Tél. 04 37 03 00 85

27 rue Bovier-Lapierre 38300 Bourgoin-Jallieu

* **Permanences 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

* **Permanences 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

* * * * *

C'A à l'unité	2,00 €
Abonnement C'A (1 an)	8,00 €
Adhésion UFC-Que choisir (1 an)	32,00 €
Abonnement C'A	
+ Adhésion UFC-Que choisir (1 an)	35,00 €
Abonnement C'A + Adhésion	
UFC-Que choisir de soutien (1 an) au-delà de	35,00 €

SOMMAIRE

Quiz Conso	p. 2
Assemblées Générales de l'UFC-Que Choisir Grenoble - Voiron et Bourgoin-Jallieu	p. 3
Pompes funèbres : la crémation souvent plus chère que l'inhumation	p. 4
Des litiges qui se règlent à l'amiable	p. 8
Le droit de revenir en arrière dans certains contrats	p. 10
Réparer plutôt que jeter	p. 14
Réponses du quiz	p. 14

CONSUM' AGIR

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

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