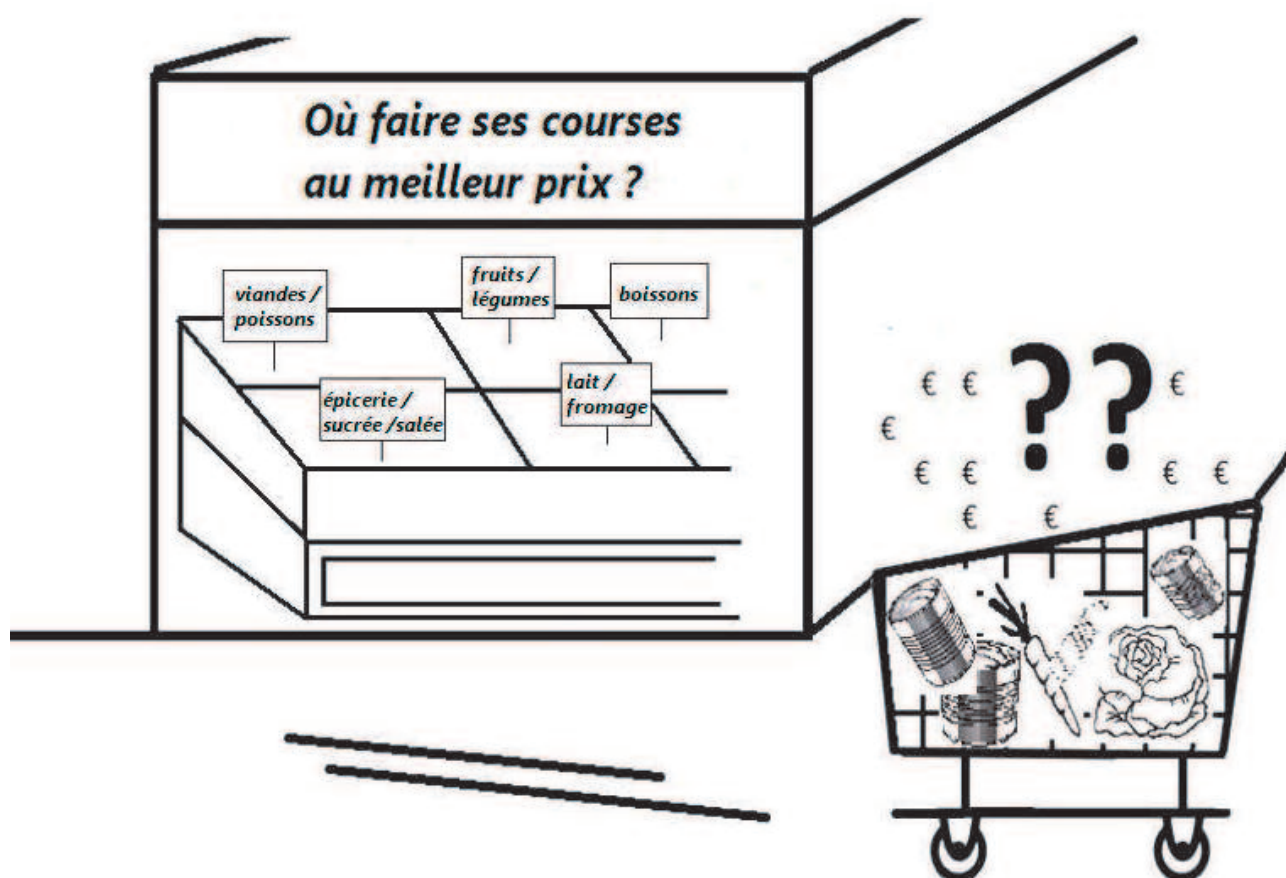




Enquête prix :
Le palmarès de vos grandes surfaces
les moins chères p. 3

CONSUM'AGIR



La séparation amiable entre assureur et assuré p. 14

Des clauses abusives condamnées
à disparaître des contrats p. 13

L'adhésion à une association locale de l'UFC-Que Choisir, ce n'est pas seulement pour le traitement d'un litige....

L'UFC-Que choisir est une ASSOCIATION à but non lucratif.

Les antennes de l'UFC-Que Choisir qui vous reçoivent sont toutes des ASSOCIATIONS qui fonctionnent grâce à des bénévoles.

En Isère, 4 antennes locales de l'UFC-Que Choisir sont installées à Grenoble, Voiron, Vienne et Bourgoin-Jallieu.

Comme toutes les associations locales de l'UFC-Que Choisir, ces antennes sont totalement indépendantes des fabricants, des commerçants, des prestataires de services, des syndicats, des groupes de presse ou financiers, des partis politiques, du gouvernement et plus généralement de tout intérêt ou groupement autres que ceux des consommateurs.

Ce mode de fonctionnement indépendant est une garantie de notre engagement, sans compromission, pour la défense des droits des consommateurs, mais il implique votre participation.

Lorsque vous vous rendez dans une association locale de l'UFC-Que Choisir, vous n'êtes pas dans une société de services à la demande. Vous n'êtes pas invité à régler une prestation mais à verser une cotisation annuelle, c'est-à-dire une participation au fonctionnement de l'association et au développement de ses actions militantes, lesquelles ne sont pas seulement le conseil et le traitement des litiges de consommation...

Bien sûr que les associations locales de l'UFC-Que Choisir de l'Isère vous reçoivent, vous conseillent, interviennent parfois pour rechercher un règlement amiable à un litige qui vous oppose à un professionnel ; mais **l'adhésion, qui vous est réclamée à ce moment-là, n'est pas la**

rémunération d'un service à vous rendre, elle n'est pas liée à l'exposé du litige que vous allez faire et elle ne saurait nous obliger à vous donner raison alors que vous auriez tort au regard du droit de la consommation.

Cette adhésion est annuelle, elle dépasse le traitement du problème personnel qui vous amène et a une vocation plus large.

Depuis bientôt 40 ans, les actions des associations locales de l'UFC-Que Choisir de l'Isère s'exercent en matière de :

- conseil, information et défense des droits de nos adhérents,
- mais aussi... :
- enquêtes de prix, sur la qualité et la sécurité des produits et des services ;
- actions en justice dans l'intérêt collectif des consommateurs ;
- représentation des consommateurs auprès des instances de concertation sur la vie économique locale.

Votre adhésion est indispensable à l'existence de nos associations et au soutien de leurs actions dans l'intérêt des consommateurs.

D'ailleurs, pour que nos associations vivent, nous ne souhaitons pas seulement votre participation financière mais aussi, si possible, votre participation active à notre travail, en consacrant quelques heures bénévolement à l'association locale de l'UFC-Que Choisir proche de chez vous (dont vous trouverez les adresses au dos de ce journal).

*Nous profitons de ces lignes pour dire à tous ceux qui nous ont découverts un jour (peut-être à l'occasion d'un litige...) et qui suivent notre travail depuis tant d'années, **MERCI, MERCI POUR VOTRE SOUTIEN !***

Pour en savoir plus sur notre association, être au courant des dernières actualités et suivre nos activités, n'hésitez pas à consulter notre site Internet...



ufcquechoisir-grenoble.fr



Le palmarès de vos grandes surfaces les moins chères

L'année dernière, notre enquête révélait la remontée spectaculaire de GEANT CASINO dans la course aux prix bas.

Encore parmi les plus chers début 2013, les hypermarchés GEANT CASINO avaient réussi en cours d'année à doubler la plupart de leurs concurrents pour se hisser en haut du podium et se placer en tête des magasins les moins chers, ex aequo avec les magasins de l'enseigne LECLERC (sur un relevé de prix de 78 produits, les 2 enseignes présentaient une note de 294 euros ; loin devant les 2 magasins MONOPRIX visités qui, pour les mêmes produits, faisaient monter la facture jusqu'à 358 euros !).

Que s'est-il passé depuis ?

Comme les années précédentes, nous sommes retournés sur place ou, tout au moins, avons repris nos relevés de prix.

Du 20 septembre au 4 octobre 2014, nos associations locales de l'UFC-Que Choisir de l'Isère ont enquêté 64 supermarchés, hypermarchés et drives pour rendre compte du palmarès des grandes surfaces les moins chères.

Nous avons relevé, dans chacun de ces réseaux de distribution, les prix de 80 produits (60% de marques nationales et 40% 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.

Le prix d'un panier de courses bien rempli :

Au niveau national, 3 833 grandes surfaces ont été enquêtées. **Le prix moyen de ce panier de 80 produits, toutes enseignes confondues, s'est établi à 377 euros.**

Ce prix moyen n'empêche pas de grands écarts entre les enseignes, au niveau national comme au niveau départemental.

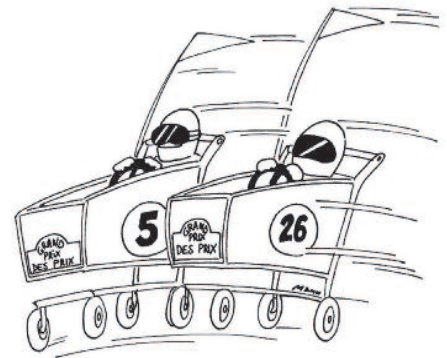
Au niveau national, notre panier de 80 produits coûte en moyenne 351 euros dans les magasins de l'enseigne GEANT CASINO contre 436 euros dans les magasins MONOPRIX (une différence de 85 euros).

Au niveau départemental, si vous faites les courses de nos 80 produits chez LECLERC à Bourgoin-Jallieu, vous payerez 340 euros,... contre 440 euros à

MONOPRIX rue Lafayette à Grenoble (100 euros de différence !).

GEANT CASINO s'est fait doubler par LECLERC (et par un CARREFOUR) !

Nos relevés de prix effectués dans le département montrent une légère avance pour **LECLERC à Bourgoin-Jallieu, qui remporte la course du panier rempli de 80 produits le moins cher, avec un prix de 340 euros.**



CARREFOUR à L'Isle-d'Abeau, qui était en embuscade l'année précédente, juste derrière les GEANT CASINO et LECLERC, s'impose cette année en deuxième place du classement, en proposant notre panier de courses à 341 euros (un petit euro de plus que le premier LECLERC) et parvient ainsi à s'intercaler dans le quarté de tête de magasins LECLERC, qui se suivent et se ressemblent presque, à 3 - 4 euros près.

Les 2 hypermarchés GEANT CASINO de Saint-Martin-d'Hères et Fontaine ne sont pas loin et remplissent notre panier pour respectivement 345 euros et 346 euros.

C'est serré, très serré. GEANT CASINO n'entend pas se laisser distancer par ses concurrents et s'accroche au haut du classement.

Si l'enseigne réussit la performance de se présenter première du classement national (établi avec l'ensemble des relevés de prix effectués dans les 3 833 grandes surfaces enquêtées) et de passer devant LECLERC, elle ne parvient pas (*encore*) à le faire dans notre classement en Isère ; mais elle démontre, une nouvelle fois, qu'elle n'entend pas relâcher ses efforts sur les prix entrepris depuis 2 ans.

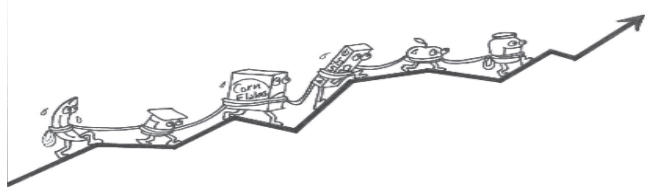
Les grands sont souvent plus forts que les petits sur les prix bas. Mais des petits se défendent bien...

A vouloir maintenir la pôle position pour ses hypermarchés, GEANT CASINO semble en oublier ses supermarchés, CASINO, qui traînent à l'arrière (le

Rang	Magasins	Prix de notre panier	Marques nationales	Marques de distributeurs
1	LECLERC 15 avenue Henri Barbusse Bourgoin-Jallieu	340 €	***	***
2	CARREFOUR 25 rue des Sayes L'Isle-d'Abeau	341 €	***	***
3	LECLERC RN 1006 Saint-Quentin-Fallavier	343 €	***	***
4	LECLERC chemin des Lones Vienne	344 €	***	**
4	LECLERC route du Barrage Reventin-Vaugris	344 €	***	**
5	GEANT CASINO 76 avenue Gabriel Péri Saint-Martin-d'Hères	345 €	**	***
6	GEANT CASINO 120 bd Paul Langevin Fontaine	346 €	**	***
7	LECLERC rue du Pré Ruffier Saint-Martin-d'Hères	347 €	***	***
8	CARREFOUR Centre Commercial Grand Place Echirolles	349 €	***	***
8	CARREFOUR 1 bd des Alpes Meylan	349 €	***	***
9	GEANT CASINO 1515 avenue Frédéric Mistral Chasse-Sur-Rhône	350 €	**	***
10	LECLERC route des Frères Lumière Les Vergnions Bourgoin-Jallieu	352 €	***	***
10	CARREFOUR 1 rue des Abattoirs Saint-Egrève	352 €	***	***
11	LECLERC Espace Comboire Echirolles	354 €	***	**
12	CARREFOUR 165 RN 7 Salaise-sur-Sanne	355 €	**	***
13	LECLERC ZI Les Gameux Chatte	365 €	**	**
14	INTERMARCHE ZI Les Condamines Bresson	366 €	**	**
15	U EXPRESS 520 avenue des Frères Guiguet Corbelin	367 €	*	***
16	SUPER U 67 rue de la Dragueline Pontcharra	370 €	*	**
16	INTERMARCHE 112 rue de la Liberté Seyssins	370 €	*	**
17	INTERMARCHE ZI Les Marais La Mure	373 €	**	■
18	INTERMARCHE Aux Roty RN 90 Le Touvet	375 €	*	*
18	INTERMARCHE 420 route de Belley Aoste	375 €	*	**
18	INTERMARCHE ZAC Bois Bernet Villetta-d'Anthons	375 €	*	*
19	INTERMARCHE 130 route Nationale 75 Charancieu	376 €	*	■
19	INTERMARCHE Lieu-dit le Lanthey Passins	376 €	*	*
20	SUPER U 2 Chemin de La Pierre Saint-Etienne-de-Saint-Geoirs	377 €	*	■
21	INTERMARCHE 136 route de la Bourbre ZI Les Marais Saint-Jean-de-Soudain	378 €	*	**
22	INTERMARCHE Parc du Soleil Chanas	379 €	*	■■
22	INTERMARCHE (hypermarché) rue Bellefontaine Le Péage-de-Roussillon	379 €	*	■
23	SUPER U Le Grand Combeau Colombe	380 €	*	■■
23	INTERMARCHE Quartier des Geymonds Villard-de-Lans	380 €	*	■
24	INTERMARCHE Le Bizole 660 route de la Côte Saint-Siméon-de-Bressieux	381 €	*	■
24	INTERMARCHE Zac Les Brosses Heyrieux	381 €	*	■
25	INTERMARCHE RN 518 Saint-Jean-de-Bournay	382 €	*	■
26	CARREFOUR MARKET 69 bis rue de la République Les Abrets	386 €	■	*
27	SUPER U 60 chemin des Evêquaux Biviers	387 €	*	■■
27	INTERMARCHE 293 avenue Victor Hugo Saint-Laurent-du-Pont	387 €	*	■■

Rang	Magasins	Prix de notre panier	Marques nationales	Marques de distributeurs
28	CARREFOUR MARKET 38 rue du Général Rambeaud Voiron	388 €	■	*
29	CARREFOUR MARKET 151 Route Nationale 75 Montalieu-Vercieu	389 €	■	■
29	CARREFOUR MARKET Centre Commercial des Muguets Saint-Quentin-Fallavier	389 €	■	*
29	INTERMARCHE 28 route de Grenoble Saint-Sauveur	389 €	*	■■
30	CARREFOUR MARKET rue des Aubépines Pont-de-Chérury	391 €	■	*
30	CARREFOUR MARKET Route Nationale 91 Vizille	391 €	■	*
31	INTERMARCHE 4 chemin de L'Etang Girard Revel-Tourdan	392 €	■	■■
31	SUPER U 15/17 rue du Mail Voiron	392 €	■	*
32	INTERMARCHE 13 boulevard du Maréchal Foch Grenoble	394 €	■	■
33	INTERMARCHE 15 route de Lyon Grenoble	395 €	■	■■
33	CASINO 125 Route Nationale 7 Salaise-sur-Sanne	395 €	■■	**
34	CARREFOUR ZI des Blanchisseries Voiron	396 €	■	*
35	INTERMARCHE 178 route de Lyon Domarin	397 €	■	■■
36	CARREFOUR MARKET rue Joseph Grenouillet Pont-Évêque	402 €	■■	■
36	CARREFOUR MARKET route de Saint-Quentin-Sur-Isère Tullins	402 €	■■	■
37	CARREFOUR MARKET RD 523 Bois de Chalimbaud Frogès	406 €	■■	■
38	SUPER U 10 rue Edouard Vaillant Grenoble	408 €	■■	*
38	CARREFOUR MARKET rue du 19 mars 1962 Sassenage	408 €	■■	■
38	U Express rue de la Gare Voreppe	408 €	■■	■■
39	CASINO 46 cours Jean Jaurès Echirolles	409 €	■■	■
39	CARREFOUR MARKET 1900 avenue de Savoie Saint-Clair-de-la-Tour	409 €	■■	■
40	SUPER U 26 rue Docteur Tagnard La Mure	410 €	■■	■
41	INTERMARCHE ZA de la Gère Vienne	413 €	■	■■
42	CASINO Le Pré des Roches Le Bourg-d'Oisans	427 €	■■	■■
43	MONOPRIX Caserne de Bonne 15 rue Marceau Grenoble	431 €	■■	■■
44	MONOPRIX 22 rue Lafayette Grenoble	440 €	■■	■■

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



Explication de surfaces :

- un supermarché a une surface de vente comprise entre 400 et 2 500 m².
- un hypermarché a une surface de vente supérieure ou égale à 2 500 m².

premier CASINO à Salaise-sur-Sanne arrive à la 33ème place de notre classement en Isère, avec notre panier de référence au prix de 395 euros).

CARREFOUR reste bien placé avec ses hypermarchés, bien moins avec ses supermarchés CARREFOUR MARKET.

A titre d'exception (qui semble devenir la norme pour ce magasin), comme l'année dernière, CARREFOUR à Voiron s'illustre par une très mauvaise performance

- il propose le panier de référence de notre enquête à 396 euros (soit une différence de prix de 55 euros avec CARREFOUR à L'Isle-d'Abeau classé deuxième) - se retrouve derrière bon nombre de CARREFOUR MARKET et glisse en 34ème position.

Si vous croyez que les hypermarchés, qui ont des plus grandes surfaces, qui sont installés en dehors des centres-villes, sont moins chers, vous avez bien souvent raison ; mais pas toujours...

Voyez INTERMARCHE, dont les magasins enquêtés sont pour la plupart des supermarchés, sauf à Le Péage-de-Roussillon, les grands ne font pas forcément mieux en termes de prix que les petits de la même enseigne ou d'une autre d'ailleurs.



Il y a une enseigne qui ne varie pas d'une année sur l'autre et évite toute surprise : MONOPRIX.

Les 2 magasins MONOPRIX enquêtés sont bons derniers comme l'année dernière. Quitte à avoir des prix qui défient la concurrence par leurs niveaux, tant ils sont élevés, les magasins MONOPRIX à Grenoble rue Marceau et rue Lafayette font le concours entre eux du prix du panier le plus cher de notre enquête... Et le gagnant est **MONOPRIX rue Lafayette avec un panier de 80 produits qui coûte 440 euros** contre (*plus modestement*) 431 euros à MONOPRIX rue Marceau.

Ces prix *de bas de classement* ne sont pas réservés à notre département de l'Isère. MONOPRIX est également en queue de classement au niveau national, avec un prix moyen du panier qui culmine à 436 euros.

L'enseigne MONOPRIX reste la plus chère de France. On peut chercher des raisons dans le fait que ses magasins se situent en hyper-centre-ville et assument des loyers urbains, mais ils ne sont pas les seuls... et les autres sont moins chers.

Il faut parfois bien se garder de ne faire que le tour de son pâté d'immeubles si on veut faire des économies.

*Enquête réalisée grâce au concours de nos bénévoles.
A lire également les résultats au niveau national dans Que Choisir n°533 – février 2015. ■*

Le cas COLRUYT :

Cette enseigne de supermarchés belge créée en 1928 appartient au COLRUYT GROUP, une multinationale de distribution alimentaire cotée au BRL20, l'indice boursier belge.

L'enseigne compte 250 magasins en Belgique, 5 au Luxembourg et 70 en France, principalement implantés dans le Nord-Est du pays. Basée sur le format hard-discount - petite surface de vente et assortiment étroit - l'enseigne a intégré progressivement des produits de marque nationale et du bio dans ses rayons pour répondre aux attentes des consommateurs. Elle s'apparente aujourd'hui davantage à du soft-discount.

L'enseigne COLRUYT a fait partie pour la première fois cette année des enseignes à enquêter. Il faut dire que COLRUYT arrive régulièrement en première position de l'enquête prix réalisée par nos confrères belges de Test-Achats...

Dans notre département, nous avons enquêté 3 magasins COLRUYT à Veyrins-Thuellin, Saint - Pierre-d'Allevard et Nivolles-Vermelle. Toutefois, son assortiment étroit ne nous a pas permis de trouver la majorité de produits nécessaires au calcul d'un indice fiable et robuste. Nous avons donc finalement dû l'exclure du palmarès, tant national que départemental.

L'UNION FAIT LA FORCE

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

Un cuir bien mystérieux

Madame N. a acheté 2 canapés en cuir auprès de CENTER SALONS à Saint-Egrève au prix de 2 500 euros.

Les canapés ont été livrés en décembre 2014.

En les regardant de près, Madame N. n'a pas tardé à avoir des doutes sur le cuir des canapés, qui ne lui a pas paru être de la qualité attendue, qui lui a été présentée sur les

modèles exposés en magasin.

Elle a interpellé CENTER SALONS à ce propos, qui n'a pas jugé utile de lui répondre.

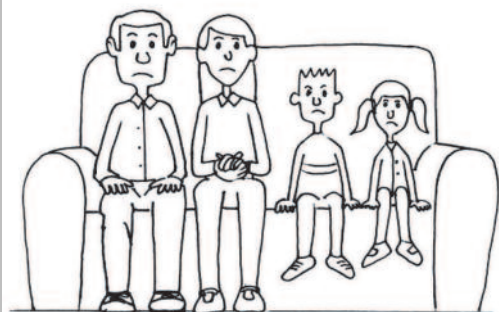
Nous avons alors repris le dossier et regardé de près le bon de commande rédigé par CENTER SALONS.

Le moins que l'on puisse dire, c'est que le bon de commande était bien avare de renseignements.

Il se contentait d'un prix global à régler de 2 500 euros tout rond pour 2 canapés, « recouverts en cuir Nevada cat 10 » !?

Le bon de commande de CENTER SALONS n'était pas conforme aux règles de rédaction imposées par le Décret n°86-583 du 14 mars 1986 :

- qui prévoit, en son article 4, que le prix de vente global couvrant un ensemble d'objets d'ameublement « doit



Qu'est-ce qu'un canapé en cuir « Nevada » ?

être complété par la désignation et le prix de chacun des objets composant cet ensemble ».

- qui impose, en son article 1, que soient mentionnés « la ou les principales matières, essences ou matériaux composant les objets d'ameublement ainsi que leurs procédés de mise en œuvre et la nature de la finition ».

Ce bon de commande n'était pas non plus conforme aux dispositions de l'article 3-5° du Décret n° 2010-29 du 8 janvier 2010 qui impose, en particulier, « pour les revêtements de meubles en cuir, la désignation du nom de l'animal ou à défaut

la désignation de l'espèce animale, l'état de surface et le type de finition ».

Ces mêmes obligations d'informations sont imposées par l'article L. 111-1 du Code de la Consommation.

Nous avons rappelé à CENTER SALONS ses *loupés* en matière d'informations et ses obligations en matière de garantie légale de conformité (articles L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation), qui sont bien difficiles à tenir dès lors que CENTER SALONS a *omis* de préciser la qualité du cuir...

L'article 211-5 du Code de la Consommation dispose ainsi que : « pour être conforme au contrat, le bien doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et

posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur...

L'article L. 211-7 précise que « les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 6 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance » et engagent la responsabilité du vendeur, qui s'expose à devoir reprendre et remplacer ou rembourser les canapés non conformes.

Les approximations de CENTER SALONS dans la nature du cuir (*issu de l'élevage de « Nevada » !?*) employé pour recouvrir ses canapés l'ont convaincu de proposer à sa cliente un règlement amiable avec la reprise des canapés. ♦

Le four ne supporte pas la chaleur !

Madame et Monsieur V. ont acheté une cuisinière mixte chez BOULANGER à Puget-sur-Argens en décembre 2013, au prix de 379 euros.

La cuisinière a été livrée en janvier 2014.

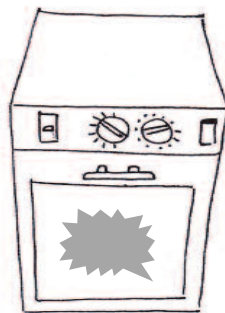
Rapidement, Madame et Monsieur V. ont constaté que quelque chose n'allait pas : en fin de programme de cuisson du four, la façade de la porte et le bandeau de la cuisinière étaient humides et jaunis.

A force d'insistance de Madame et Monsieur V., BOULANGER a consenti à dépêcher sur place un technicien, qui a constaté le même phénomène anormal.

Il a fallu encore attendre plusieurs mois pour que BOULANGER reprenne la cuisinière en vue de changer la façade. Pendant ce temps, BOULANGER a mis à disposition de ses clients une cuisinière électrique usagée contre une caution de 500 euros. ... Et les clients ont attendu, attendu mais la cuisinière n'est jamais revenue !

Ils ont appelé, envoyé des mails, adressé des courriers à BOULANGER... pour RIEN.

Aucune nouvelle de la cuisinière et aucune proposition de remplacement ou de remboursement !



En désespoir de cause, Madame et Monsieur V. se sont rendus à nos bureaux.

Nous avons rappelé à BOULANGER ses obligations, en sa qualité de vendeur de la cuisinière défectueuse, en application de la garantie légale de conformité (articles L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation).

Ces dispositions légales prévoient le remplacement ou le remboursement de la cuisinière qui a fait long feu et a disparu.

Enfin, en février 2015, Madame et Monsieur V. nous ont avisés que BOULANGER avait remplacé la cuisinière par une toute neuve et en état de fonctionnement. ♦



(suite de notre tableau, dont la première partie a été publiée dans le numéro précédent de ce journal).

Le tableau ci-après reprend les nouvelles dispositions de la Loi Consommation du 17 mars 2014 et vous informe des domaines dans lesquels vous bénéficiez d'un droit de réflexion ou de rétractation et des modalités pour exercer ce droit.

ASSURANCES			
Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai
Assurance sur la vie ou de capitalisation.	Articles L. 132-5-1 et suivants du code des assurances.	Rétractation : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où le souscripteur est informé de la conclusion du contrat. A défaut de remise par l'assureur des documents imposés par la loi à la souscription du contrat, ce délai est prorogé de 30 jours à partir de la date de la remise effective des documents, dans la limite de 8 ans à compter de la date où le souscripteur est informé que le contrat est conclu .	Pas interdit.
Démarchage à domicile pour les assurances autres que l'assurance sur la vie ou de capitalisation (démarchage au domicile ou au lieu de travail, même à la demande du consommateur)	Article L. 112-9 du code des assurances.	Rétractation : 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du contrat. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation.	Pas interdit.
Souscription d'un contrat à adhésion facultative ou d'une opération individuelle de prévoyance (santé, retraite, décès) auprès d'une institution de prévoyance.	Articles L. 932-15 et R. 932-2-2 du code de la sécurité sociale.	Rétractation : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où le souscripteur est informé que l'adhésion a pris effet. (un nouveau délai de 30 jours est applicable en cas de modification des droits et obligations de l'adhérent).	Pas interdit.
Vente à distance pour les assurances autres que l'assurance vie.	Articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du code des assurances.	Rétractation : 14 jours calendaires révolus à compter du jour où le contrat à distance est conclu ou à compter de la réception des conditions contractuelles et informations, conformément à l'article L. 121-28 du code de la consommation, si celle-ci est postérieure.	Interdit sans l'accord du consommateur. Article L. 121-30 du code de la consommation.

SERVICES FINANCIERS			
Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	
Services financiers à distance.	Article L. 343-1 du code monétaire et financier et, par renvoi, articles L. 121-26 à L. 121-33 du code de la consommation, notamment article L. 121-29 du même code.	Rétractation : 14 jours calendaires révolus à compter du jour où le contrat à distance est conclu ou à compter de la réception des conditions contractuelles et informations, conformément à l'article L. 121-28 du code de la consommation, si celle-ci est postérieure.	

DE REVENIR EN ARRIERE (2ème partie)

En dehors des cas prévus par la loi comme ci-dessous et des cas où le professionnel vous accorde lui-même un délai de réflexion à titre commercial (par exemple, s'il pratique le « satisfait ou remboursé »), lorsque vous souscrivez un contrat, votre engagement est ferme et définitif immédiatement et vous ne pouvez plus revenir en arrière.

Modalités de renonciation	Observations
Envoi en recommandé avec accusé de réception selon un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit être joint à la proposition ou au contrat d'assurance sur la vie ou de capitalisation.	Conséquences de l'exercice du droit de rétractation : le remboursement de la prime se fait dans les 30 jours à compter de la réception de la LRAR (1).
Envoi en recommandé avec accusé de réception selon un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit être joint à la proposition d'assurance ou au contrat.	Conséquences de l'exercice du droit de rétractation : L'assuré n'est redevable que du paiement de la prime au prorata du nombre de jours pendant lesquels il a été assuré. Le solde de la prime doit être remboursé par l'assureur dans un délai de 30 jours suivant la résiliation. Sont exclus du droit de rétractation : - les contrats d'assurance de voyage ou de bagages, - les contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.
Envoi en recommandé avec accusé de réception selon un projet de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit être joint à la proposition d'assurance.	Conséquences de l'exercice du droit de rétractation : le remboursement des sommes versées se fait dans les 30 jours à compter de la réception de la LRAR (1). Sont exclus du droit de rétractation : - les contrats d'une durée maximale de 2 mois, - les opérations ayant pour objet la couverture des risques de dommages corporels liés aux accidents et à la maladie ou la couverture du risque chômage.
Envoi en recommandé avec accusé de réception selon un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice du droit de renonciation. Ce modèle doit être joint aux conditions contractuelles.	Sont exclus du droit de rétractation : - les contrats d'assurance de voyage ou de bagages ou les contrats d'assurance similaires d'une durée inférieure à un mois, - les contrats d'assurance automobile obligatoire, - les contrats exécutés intégralement par les 2 parties, à la demande expresse du consommateur, avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

Versement d'argent pendant ce délai	Modalités de renonciation
Interdit sans l'accord du consommateur. Article L. 121-30 du code de la consommation.	LRAR (1) de rétractation sur papier libre.

SERVICES FINANCIERS

Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai	Modalités de renonciation
<p>Démarchage pour services financiers en cas de prise de contact non sollicitée, ou par visite à domicile (même à votre demande), sur le lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers.</p>	<p>Articles L. 341-1 et suivants du code monétaire et financier.</p>	<p>Rétractation : 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat ou de la réception des conditions contractuelles et des informations, si cette dernière date est postérieure.</p>	<p>Païement a posteriori du prix correspondant à l'utilisation du produit ou du service financier (voir observations).</p> <p>L'exécution des contrats portant sur les services de conservation ou d'administration d'instruments financiers et de gestion de portefeuille pour le compte de tiers est différée pendant la durée du droit de rétractation.</p>	<p>LRAR (1) de rétractation sur papier libre.</p>

CREDIT A LA CONSOMMATION

Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai
<p>Crédit à la consommation.</p>	<p>Articles L. 311-12, L. 311-14 et L.311-15 du code de la consommation.</p> <p>Crédit affecté : Articles L. 311-35 et suivants du code de la consommation.</p> <p>Article L. 121-29 du code de la consommation.</p>	<p>Rétractation : 14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit.</p> <p>Crédit affecté : lorsque, par une demande expresse rédigée, datée et signée de sa main même, l'acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder 14 jours, ni être inférieur à 3 jours.</p> <p>Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques.</p> <p>En cas de vente ou de démarchage à domicile, le délai de rétractation est de 14 jours calendaires quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services (ex. même si le bien est laissé sur le lieu du démarchage) (article L. 311-41 du code de la consommation).</p>	<p>Aucun paiement ne peut être fait par le prêteur à l'emprunteur, ni par l'emprunteur au prêteur, pendant 7 jours à compter de l'acceptation du contrat par l'emprunteur.</p> <p>Si une autorisation de prélèvement sur son compte bancaire est signée par l'emprunteur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de crédit.</p> <p>Crédit affecté : Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant (acompte), tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu.</p> <p>En cas de vente ou de démarchage à domicile, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.</p>

(1) LRAR : Lettre recommandée avec accusé de réception. Les délais commencent à courir à partir du lendemain du jour de la souscription du contrat ou de la réception des informations contractuelles obligatoires...

Observations

Conséquences de l'exercice du droit de rétractation :

Lorsque la personne démarchée exerce son droit de rétractation, elle ne peut être tenue qu'au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit ou du service financier effectivement fourni entre la date de conclusion du contrat et celle de l'exercice du droit de rétractation, à l'exclusion de toute pénalité.

Toutefois, le démarcheur ne peut exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable de la personne démarchée.

Le démarcheur est tenu de rembourser à la personne démarchée, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours, toutes les sommes qu'il a perçues de celle-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier paragraphe. Ce délai commence à courir le jour où le démarcheur reçoit notification par la personne démarchée de sa volonté de se rétracter.

La personne démarchée restitue au démarcheur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours, toute somme et tout bien qu'elle a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où la personne démarchée notifie au démarcheur sa volonté de se rétracter.

Sont concernées :

- les opérations sur instruments financiers, les opérations bancaires et opérations connexes, opérations de change, conseil et assistance en gestion de patrimoine...

Les règles concernant le démarchage bancaire ou financier ne s'appliquent pas, notamment :

« aux démarches effectuées, pour le compte d'un établissement de crédit ou d'une société de financement, en vue de proposer un contrat de financement de biens ou de prestations de services répondant aux conditions » du crédit à la consommation « ou constituant une location-vente ou une location avec option d'achat visées à l'article L. 311-2 dudit code » (article L. 341-2 6° du code monétaire et financier).

Sont exclus du droit de rétractation, notamment :

les contrats exécutés intégralement par les 2 parties, à la demande expresse de la personne démarchée, avant que cette dernière n'exerce son droit de rétractation (article L. 341-16 du code monétaire et financier).

Modalités de renonciation	Observations
<p>Envoi du formulaire détachable figurant sur l'exemplaire du contrat de crédit, dûment rempli, en recommandé avec accusé de réception ou LRAR (1) de rétractation sur papier libre.</p>	<p>Pour que ces dispositions s'appliquent, il faut notamment que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le prêteur soit un professionnel (banque, établissement financier, commerçant...), - le crédit soit consenti pour une durée supérieure à 3 mois, - le montant du prêt soit compris entre 200 € et 75 000 €, - le crédit ait pour objet de satisfaire à la consommation personnelle et non professionnelle. <p>Conséquences de l'exercice du droit de rétractation :</p> <p>L'emprunteur n'est plus tenu par le contrat de service accessoire au contrat de crédit (par exemple, une assurance).</p> <p>L'emprunteur rembourse au prêteur le capital versé et paye les intérêts cumulés sur ce capital depuis la date à laquelle le crédit lui a été versé jusqu'à la date à laquelle le capital est remboursé, sans retard indu et au plus tard 30 jours calendaires révolus après avoir envoyé la notification de la rétractation au prêteur.</p> <p>Crédit affecté :</p> <p>Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai de 14 jours calendaires révolus à compter de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit .</p> <p>Si l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de 3 jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur. (ces délais s'appliquent aux contrats souscrits à compter du 26 juillet 2014).</p>

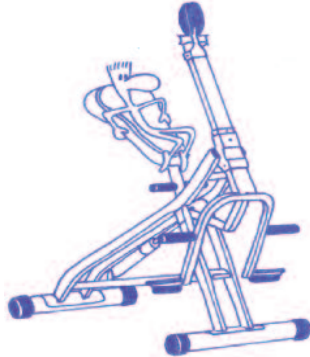
Le délai est compté en jours calendaires. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il n'est pas prorogé. ■

Les frasques de CDISCOUNT...

et 1 et 2 et 3 litiges d'affilée !

Le 16 décembre 2014, Madame et Monsieur B. ont commandé sur le site Internet de CDISCOUNT un vélo d'appartement, au prix de 98.99 euros, auquel ils ont ajouté, par précaution, une « CGarantie casse » d'un an au prix de 9.99 euros, et ont réglé des frais de livraison de 19 euros.

Le vélo est bien arrivé un peu avant Noël, mais... sans guidon !



Dans ce cas, on peut penser que ça va être facile, un simple coup de téléphone devrait suffire pour que CDISCOUNT corrige son erreur et expédie un guidon.

... Pas du tout !

Les appels téléphoniques répétés de Madame et Monsieur B. à CDISCOUNT pendant des mois, suivis d'une lettre recommandée avec accusé de réception, n'ont rien fait.

CDISCOUNT n'a JAMAIS réagi !

En mars, Madame et Monsieur B. étaient toujours dans l'attente d'une solution.

Pendant ce temps, CDISCOUNT coulait du bon temps avec l'argent investi par ses clients pour s'offrir un vélo, qui s'avère inutilisable.

Il a fallu encore attendre notre intervention pour que CDISCOUNT se décide enfin à expédier le guidon manquant.

Serait-ce un accident de parcours... ?

Le 12 novembre 2014, Mademoiselle L. a commandé sur le site Internet de CDISCOUNT une machine à pain, au prix de 127 euros.

Là encore (comme le vélo ci-dessus), la machine à pain a bien été livrée, mais elle était également inutilisable : la pale de pétrissage à l'intérieur de la machine était abîmée et ne pouvait pas fonctionner.

Comme les autres clients dans cette situation, Mademoiselle L. s'est empressée de prendre son

téléphone pour appeler CDISCOUNT afin que l'enseigne lui envoie rapidement une pale de remplacement.

CDISCOUNT n'a rien fait.

Fin décembre, Mademoiselle L. a alors adressé une lettre recommandée avec accusé de réception à CDISCOUNT pour demander la reprise complète de la machine à pain qui ne sert à rien et son remboursement total.

... toujours RIEN.

Au fil des mois, Mademoiselle L. a eu le temps de se renseigner auprès d'autres fournisseurs pour essayer d'obtenir la pale de pétrissage qui lui manquait. Elle a ainsi appris que cette pièce détachée serait introuvable car le modèle de machine à pain, qu'elle a acheté auprès de CDISCOUNT, ne se ferait plus !

En mars, Mademoiselle L. en était toujours au même point, avec une machine à pain laissée sur ses bras par CDISCOUNT, pour rien, ou plutôt pour 127 euros mis dans la poche de CDISCOUNT !

Les mauvaises surprises se poursuivent...

Le 3 février 2015, Monsieur V. a commandé sur le site Internet de CDISCOUNT un réfrigérateur américain, au prix de 1 007.02 euros, auquel il a ajouté 94.99 euros pour les frais de livraison.

Le même jour, Monsieur V. a pris soin d'alerter CDISCOUNT, par un mail, sur les difficultés de livraison à son domicile (d'un réfrigérateur de plus de 110 kg) : appartement en étage, escalier en colimaçon...

Comme dans les cas précédents, CDISCOUNT n'a rien entendu et a envoyé sur place un frêle livreur, arrivé tout seul.

Monsieur V. a bien tenté de venir en aide au livreur pour déplacer le réfrigérateur. Résultat : le livreur s'est fait mal au dos, le réfrigérateur est resté en bas de l'escalier et c'est Monsieur V. qui, avec les forces qui lui restaient, est arrivé à le remettre dans le camion.

Le tout est reparti.

Encore une fois, comme les clients précédents, Monsieur V. n'a eu de cesse d'interpeller CDISCOUNT par des appels téléphoniques, puis par une lettre recommandée avec accusé de réception pour demander une nouvelle livraison effective du réfrigérateur .

Comme dans les cas précédents, CDISCOUNT n'a pas répondu ; mais, ô miracle, en mars, l'enseigne a procédé au remboursement du réfrigérateur sur le compte de Monsieur V..

Certes ; mais non seulement ce n'était pas ce que Monsieur V. voulait et avait répété plusieurs fois à CDISCOUNT, mais, en plus, CDISCOUNT a *oublié* de rendre l'argent qu'elle a encaissé pour la livraison, soit 94.99 euros !

Deux courriers de nos services plus tard, Monsieur V. nous a enfin avisés que CDISCOUNT lui avait remboursé la totalité des sommes versées !■

L'UFC-Que Choisir 38 intervient en justice pour faire supprimer les clauses abusives ou illégales contenues dans les contrats rédigés par les professionnels, pour qu'ils n'oublient pas les droits des consommateurs...

« Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat » (définition de l'article L. 132 -1 du Code de la Consommation).

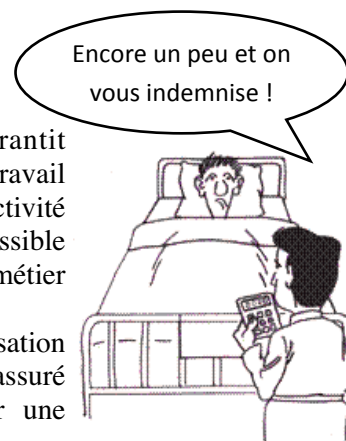
La CNP n'assurait pas un contrat sans clauses abusives !

Suite à la procédure judiciaire initiée par l'UFC-Que Choisir 38 et après le jugement du 7 mai 2012 du Tribunal de Grande Instance de Grenoble ordonnant la suppression de 10 clauses du contrat proposé par la SA CNP ASSURANCES aux emprunteurs au titre de l'assurance de prêt en cas d'incapacité, invalidité, décès, la Cour d'Appel de Grenoble, par arrêt du 20 janvier 2015, a confirmé le jugement et a ordonné à la SA CNP ASSURANCES de supprimer de son contrat les clauses illicites ou abusives suivantes :

Parmi les clauses qui doivent disparaître :

- ⇒ la clause qui prévoit la nullité automatique du contrat en cas de modification de l'état de santé non signalée ;
- ⇒ la clause qui ne garantit plus l'invalidité si l'assuré prend sa retraite, quel que soit le motif ;
- ⇒ la clause qui ne garantit plus l'incapacité totale de travail (ITT) si l'assuré prend sa retraite, quel que soit le motif ;
- ⇒ la clause qui prévoit un examen médical de l'assuré par un médecin désigné par l'assureur, sans prévoir la possibilité d'assistance par un médecin de son choix ;
- ⇒ la clause qui met à disposition une enveloppe de confidentialité pour l'envoi du questionnaire santé au médecin conseil, seulement sur demande du consommateur ;

- ⇒ la clause qui ne garantit l'incapacité totale de travail (ITT) que si aucune activité professionnelle n'est possible (même autre que le métier exercé) ;
- ⇒ la clause qui prévoit la cessation de la garantie ITT si l'assuré devient apte à « exercer une activité même partielle) ;
- ⇒ la clause qui impose, en cas de décès accidentel, de fournir le procès-verbal de police ;
- ⇒ la clause qui impose, en cas de décès, la fourniture de documents que l'assureur possède déjà ou peut obtenir du prêteur (tableau d'amortissement, bulletin d'adhésion, conditions particulières d'assurances...);
- ⇒ la clause qui impose à l'assuré, en cas de perte totale d'autonomie, de révéler la nature de sa maladie ;
- ⇒ la clause qui supprime les garanties si l'assuré ne réside pas - même temporairement - sur le sol français ;
- ⇒ la clause qui fait cesser les garanties en cas de renégociation du prêt.



La Cour d'Appel a, en outre, condamné la SA CNP ASSURANCES à verser des dommages et intérêts à l'UFC-Que Choisir 38 et lui a ordonné de procéder à la publication de l'arrêt et à son affichage sur la page d'accueil du site Internet de la CNP. ♦

Le contrat d'hébergement de la Maison de Retraite abritait aussi des clauses abusives !

Suite à la procédure judiciaire initiée par l'UFC-Que Choisir 38, le Tribunal de Grande Instance de Vienne, par un jugement du 13 septembre 2012, a ordonné à l'ASSOCIATION LA CHENERAIE de supprimer de son contrat et de son règlement de fonctionnement proposés aux consommateurs en vue d'un hébergement en Maison de Retraite, les clauses suivantes :

Parmi les clauses illicites qui doivent disparaître :

- ⇒ la clause qui impose, préalablement à toute action contentieuse, le recours à un Comité de Conciliation,

- ⇒ la clause qui impose une compétence juridictionnelle territoriale contraire aux droits du défendeur,
- ⇒ la clause qui ne respecte pas les obligations réglementaires de responsabilité de l'établissement en cas de vol,
- ⇒ la clause qui ne prévoit pas la fourniture du linge de maison faisant partie de l'accueil hôtelier,
- ⇒ la clause qui laisse à l'établissement l'appréciation du dépôt ou non des biens de valeur,
- ⇒ la clause qui interdit de détenir des animaux de compagnie sans autorisation expresse et écrite de la Direction.

Parmi les clauses abusives qui doivent disparaître :

- ⇒ la clause qui diffère la signature du contrat d'admission après l'entrée du résident,
- ⇒ la clause qui ne prévoit pas que le règlement de fonctionnement soit communiqué préalablement à l'admission, ni son annexion effective au contrat,
- ⇒ la clause qui ne précise pas le prix des prestations facultatives, au moins à titre informatif, dans une annexe au contrat,
- ⇒ la clause qui ne prévoit pas l'établissement d'un état des lieux de sortie contradictoire,
- ⇒ la clause qui opère des déductions sans référence à l'état des lieux de sortie,
- ⇒ la clause qui ne prévoit pas la déduction du forfait hospitalier journalier pour les 72 premières heures, en cas d'hospitalisation,
- ⇒ la clause qui ne prévoit pas la déduction du forfait

hospitalier journalier lorsque les prestations ne sont pas fournies du fait de l'inoccupation, ... ou du fait du non-retour du résident,

- ⇒ la clause qui prévoit l'automatisme de la résiliation, pour défaut de paiement, sans voie de recours ni protection contre l'expulsion,
- ⇒ la clause qui ne donne pas de précision sur le sort des affaires personnelles, après décès,
- ⇒ la clause qui prévoit un délai supplémentaire d'un mois facturé, en cas de résiliation.

Le Tribunal de Grande Instance a, en outre, condamné l'ASSOCIATION LA CHENERAIE à verser des dommages et intérêts à l'UFC-Que Choisir 38 et lui a ordonné de procéder à la publication du jugement et à son affichage sur le site Internet de l'ASSOCIATION LA CHENERAIE. ♦

N'hésitez pas à faire valoir ces décisions de justice auprès des professionnels des secteurs concernés.■

Trop risqué ! L'assureur vous met dehors !

Madame F. est venue nous voir car elle n'a pas compris les raisons de ce courrier.

Dans ce courrier, son assureur, la MAAF, l'informe de la résiliation de son contrat à sa prochaine échéance annuelle.

Madame F. nous a expliqué qu'elle était assurée à la MAAF depuis 1975, pour sa maison et 2 véhicules.

Elle n'a jamais eu de sinistre concernant sa maison mais a eu 3 accidents avec les véhicules : un en 2009, un autre en 2010 et un dernier en 2013.

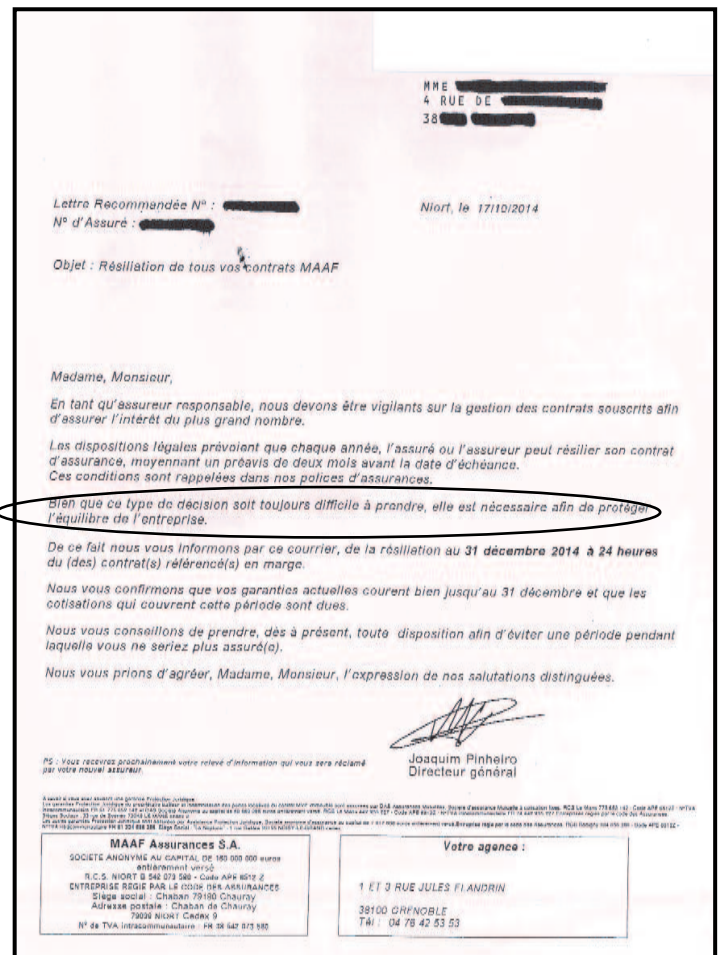
Ceci explique peut-être cela. La MAAF trouve que c'est trop, que Madame F. lui coûte cher en gestion de sinistres et craint pour la suite (Madame F. a atteint l'âge de 77 ans).

Pour la MAAF, il est temps de se séparer.

C'est d'ailleurs parfaitement expliqué dans son courrier... Dès la première ligne, la MAAF se présente « en tant qu'assureur responsable » et affirme qu'elle doit « être vigilante sur la gestion des contrats souscrits afin d'assurer l'intérêt du plus grand nombre ».

Madame F. apparaît ainsi comme un trop grand risque à faire courir aux autres assurés et il est donc préférable de ne plus l'assurer pour éviter le pire.

Le pire apparaît un peu plus loin dans les lignes de la MAAF, qui reprend son rôle d'assureur en parlant de « décision toujours difficile à prendre » mais tellement « nécessaire afin de protéger l'équilibre de l'entreprise ».



Que Madame F. se rassure, ses 40 ans de fidélité à la MAAF ne sont certes pas récompensés mais sa mise à la porte participera à garantir l'équilibre des comptes de la MAAF !

Au moins, la MAAF ose le dire...

Ce type de séparation brutale est pratiquée par d'autres assureurs, mais généralement sans mot dire. Cela provoque souvent de l'incompréhension chez les assurés.

Pourtant, la résiliation à l'échéance d'un contrat d'assurance habitation et automobile est légale.

L'assureur peut le faire :

À chaque échéance annuelle, l'assureur peut résilier votre contrat sans avoir à se justifier.

Il doit respecter un préavis de 2 mois avant la date d'échéance (même si le contrat prévoit un préavis inférieur pour l'assuré) et vous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception.

(Hors échéance, l'assureur peut résilier votre contrat pour non-paiement de la cotisation, pour fausse déclaration ou omission, pour aggravation du risque ou après un sinistre sous certaines conditions).



Nouveau ! L'assuré peut se séparer de son assureur à tout moment !

Passé un an, l'assuré peut résilier à tout moment son contrat d'assurance habitation et automobile :

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, les contrats et adhésions tacitement reconductibles.

La résiliation prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré. (le droit de résiliation devra être mentionné dans chaque contrat d'assurance et être rappelé avec chaque avis d'échéance de prime ou de cotisation).

Lorsque le contrat est résilié dans ces conditions, l'assuré n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime

L'assuré aussi :

L'assuré a le même droit de résilier le contrat à l'expiration d'un délai d'un an, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'assureur au moins 2 mois avant la date d'échéance (article L. 113-12 du Code des Assurances).

Pour les contrats à tacite reconduction, l'assureur doit rappeler la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de 15 jours avant cette date ou lorsqu'il lui est adressé après cette date,

l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de 20 jours (suivant la date d'envoi de cet avis) pour dénoncer la reconduction du contrat.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, l'assuré peut mettre un terme au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste (article L. 113-15-1 du Code des Assurances).

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux assurances sur la vie, ni aux contrats d'assurances de groupes (contrat souscrit par une personne morale ou un chef d'entreprise en vue de l'adhésion d'un ensemble de personnes... cf. article L. 141-1 du Code des Assurances).

(Hors échéance, l'assuré peut résilier son contrat à l'occasion d'un changement de situation (véhicule vendu, aggravation du risque, augmentation du tarif d'assurance, sous certaines conditions)).

ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. L'assureur est tenu de rembourser le solde à l'assuré dans un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation (article L. 113-15-2 du Code des Assurances).

Pour l'assurance de responsabilité civile automobile et pour l'assurance au titre d'une location d'habitation, l'assuré qui souhaite procéder à la résiliation de ces contrats, en vue de contracter avec un nouvel assureur, en transmet la demande à ce dernier. Dans sa demande, l'assuré manifeste expressément sa volonté de résilier son contrat en cours et de souscrire un nouveau contrat auprès du nouvel assureur (ce dernier doit être en mesure de justifier de la demande qui lui est adressée par l'assuré).

Le nouvel assureur notifie alors au précédent assureur la résiliation du contrat de l'assuré. Il s'assure également de la continuité de la couverture de l'assuré durant l'opération de résiliation (article R. 113-12-III du Code des Assurances).

La résiliation de l'ancien contrat prend effet un mois après la réception de la notification. L'ancien assureur rembourse à l'assuré la partie de la prime qu'il aurait trop versée.

Cette faculté pour les consommateurs de résilier leur contrat après un an s'applique également aux assurances dites affinitaires proposées en complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur (ex. achat d'un téléphone mobile en boutique et souscription d'une assurance pour le protéger). ■

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. 09 81 65 89 13

Maison des Associations - 2 place Stalingrad
38500 Voiron

* **Accueils téléphoniques pour prise de rendez-vous** :
- mardi et jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h et
mercredi de 13h30 à 17h

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

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

BOURGOIN-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

* * * * *

Consum'Agir à l'unité :	2,00 €
Abonnement Consum'Agir (1 an) :	8,00 €
Adhésion UFC-Que Choisir (1 an) :	38,00 €
Abonnement Consum'Agir avec Adhésion UFC-Que Choisir (1 an) :	42,00 €
Abonnement Consum'Agir avec Adhésion UFC-Que Choisir de soutien (1 an) au-delà de	42,00 €

SOMMAIRE

A quoi sert l'adhésion à l'UFC-Que Choisir	p. 2
Visitez notre site Internet	p. 2
Enquête Prix : Le classement de vos grandes surfaces	p. 3
Des litiges qui se règlent à l'amiable	p. 6
Le droit de revenir en arrière dans certains contrats (suite)	p. 8
Les frasques de CDiscout	p. 12
Les clauses abusives condamnées à disparaître des contrats de la CNP et d'une maison de retraite	p. 13
La séparation amiable entre assureur et assuré	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