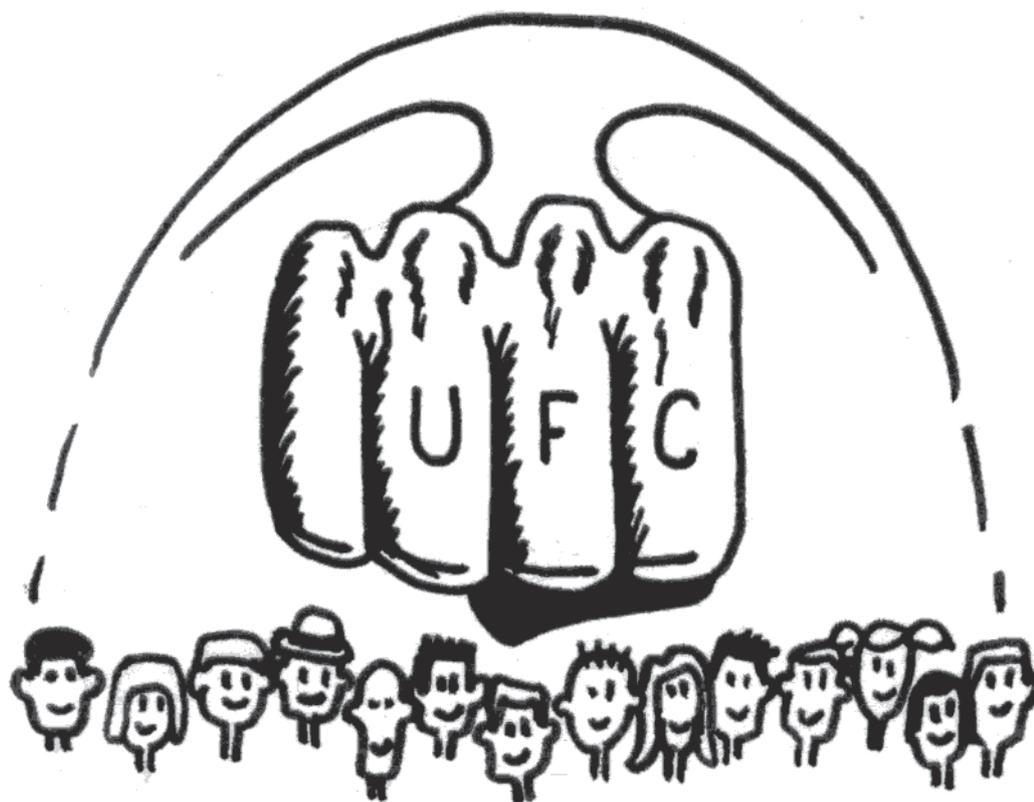




ISÈRE

**Les droits des consommateurs
défendus dans les litiges (p. 6)
et dans les contrats (p. 10)**

CONSOM'AGIR



Rendez-vous avec vos associations locales p. 3

Le droit de revenir en arrière dans certains contrats p. 6

Ce petit jeu présente l'intérêt de vous faire connaître quelques-uns de vos droits et peut-être d'éliminer des idées reçues.

1) Mon voisin Robin a reçu un appel téléphonique de la société HARCELOUME, qui lui réclame le paiement de la somme de 220 euros au titre d'une facture qu'il n'aurait pas réglée. Robin ne sait pas de quelle facture il s'agit et HARCELOUME multiplie les appels téléphoniques afin de l'intimider et l'inciter à payer, sans lui donner d'explications. Robin est excédé et ne sait pas quoi faire, ni comment réagir. Quel sont ses recours ?

- a) Payer. Robin n'a pas le choix. Si HARCELOUME lui réclame 220 euros c'est qu'il les doit.
- b) Patienter. Robin peut prendre des cours de relaxation pour rester zen et supporter les appels répétés d'HARCELOUME.
- c) Demander des explications à HARCELOUME concernant cette prétendue facture et la somme réclamée.

2) Ma cousine a acheté un appareil photo en solde sur le site Internet PAD'CADEAU. Finalement, elle change d'avis à sa réception et souhaite le renvoyer. PAD'CADEAU lui indique que ce n'est pas possible, que le droit de rétractation ne s'applique pas pour un produit acheté en solde.

- a) Faux
- b) Vrai.
- c) Vrai et faux. Ca dépend.

3) En période de soldes, une pile de cartons entreposés en équilibre instable dans l'allée d'un



magasin est tombée sur ma tante Amédée. Amédée s'est fracturée l'épaule et a été conduite à l'hôpital par la cliente qui se trouvait à côté d'elle au moment de l'accident. Amédée peut-elle se retourner contre l'exploitant du magasin ?

- a) Non. Elle aurait dû faire attention et changer d'allée.
- b) Oui. Amédée peut engager la responsabilité de l'exploitant du magasin.
- c) Non. En période de soldes, le magasin est dispensé de son obligation de sécurité.

4) J'ai le droit de consigner 5% sur le paiement de la facture de l'artisan qui a rénové ma salle de bains, au cas où des désordres apparaîtraient une fois les travaux réalisés. Vrai ou faux ?

- a) Faux. Je dois payer la facture des travaux réalisés dans le délai convenu avec l'artisan, un point c'est tout.
- b) Je peux mettre de côté 5% du prix, on ne sait jamais.

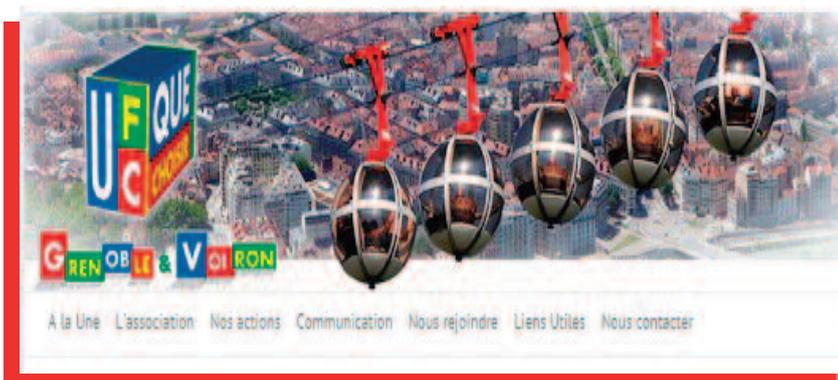
5) Mon véhicule de marque RENONCE est en panne. J'ai vu sur un forum que d'autres consommateurs avaient le même problème. C'est donc bien un vice caché.

- a) Vrai. C'est bien la preuve d'un défaut de conception imputable au constructeur du véhicule.
- b) Faux. Il faut d'autres éléments pour prouver le vice caché.

Réponses en page 11

Restez connectés !

Pour vous tenir au courant de nos dernières actualités et actions, rendez-vous sur notre site Internet



Les rendez-vous avec vos associations locales :

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 29 mars 2016 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 :

- Désignation du Président et du Secrétaire de séance,
- Approbation du compte rendu de l'Assemblée Générale précédente,
- Rapports moral et d'activités,
- Rapport d'orientation,
- Rapport financier et budget prévisionnel,
- Présentation de l'Atelier Alimentation-Santé,
- Renouvellement des Administrateurs du Conseil d'Administration et élection du Bureau,
- Questions diverses,
- Clôture de l'Assemblée Générale.

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 29 mars 2016 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 2016 - 24 bis rue Mallifaud 38100 Grenoble.

UFC-Que Choisir de Vienne

L'Assemblée Générale Ordinaire de l'Association Locale de Vienne et sa Région aura lieu :

samedi 19 mars 2016 à 14h30

à Vienne, Espace St Germain 30 avenue du Général Leclerc Bâtiment le Thémis
salle André Sondaz. Accueil à partir de 14h.

LÀ OÙ IL Y A DE LA GÊNE, IL N'Y A PAS DE PLAISIR... LE BAILLEUR SE COMPORTE COMME S'IL ÉTAIT DANS LE LOGEMENT QU'IL LOUE !

Madame P. a fait assigner ses locataires devant le Tribunal d'Instance de Grenoble pour obtenir une indemnisation au titre de plusieurs travaux contestés dans le logement qu'elle a récupéré.

Le Tribunal a voulu remettre les choses au point et a « d'emblée précisé à Madame P. que, dès lors qu'elle décide de donner à bail un logement qu'elle a occupé et qu'elle entend occuper de nouveau un jour, **elle ne saurait imposer à ses locataires toutes sortes de limitations, qu'elle a listées dans un courrier en cours de bail** ».

Dans ce courrier, Madame P. donne son accord pour des travaux de rafraîchissement et de remise en état avec un coût qu'elle prend en charge, mais « précise qu'elle souhaite que les papiers peints usagés soient remplacés par des papiers peints similaires, que les peintures soient mates et non brillantes, que la balustrade de la terrasse devait être traitée avec de la lasure de teinte foncée assortie à celle des autres boiseries... ».

Dans son jugement, le Tribunal d'Instance a rappelé à Madame P. que :

« Si le bien, certes, lui appartient, dès l'instant qu'elle choisit de le louer, un certain nombre de règles s'imposent à elle.

Ainsi, elle ne saurait imposer à ses locataires le type et la couleur de la peinture et des papiers peints à utiliser ; **le locataire étant chez lui pendant la durée du bail et étant libre de**



choisir la décoration qui lui plaît ; les éventuelles dégradations résultant des choix des locataires étant arbitrées en fin de bail lors de l'établissement de l'état des lieux de sortie.

Elle n'a pas ainsi à vérifier en cours de bail si les travaux effectués lui conviennent.

Elle ne peut non plus, dès lors que les règles de l'art ont été respectées s'agissant des travaux sur la balustrade, reprocher à ses locataires de ne pas avoir, le cas échéant, respecté la teinte choisie par elle ».

Après cette longue liste de rappels à l'ordre (et quelques autres encore que nous n'avons pas cités), le Tribunal d'Instance a condamné Madame P. à restituer à ses ex-locataires leur dépôt de garantie et une partie des sommes qu'ils ont engagées pour leur défense devant ce Tribunal. ♦

CHRONOPOST N'A VRAIMENT PAS ENVIE QU'ON LISE SON CONTRAT !

Après les mésaventures publiées dans le précédent numéro de ce journal et les difficultés pour lire les conditions générales des prestations de transport de Chronopost - cachées dans ses bordereaux d'envois - nous nous sommes dit que le plus simple serait de demander directement à Chronopost de nous envoyer son contrat pour que nous puissions le lire.

Nous avons donc écrit à Chronopost à Gentilly ; une fois ; deux fois.

Un mois et demi plus tard, le Pôle de Gestion Commerciale de Chronopost nous a écrit :

« Afin de traiter votre demande, nous vous remercions de nous communiquer votre numéro de compte client » !!

*... Ah ! Ne lit pas le contrat de Chronopost qui veut !
Ça se paie ! Il faut d'abord être client !*

Pourtant... L'article L. 134-1 du Code de la Consommation prévoit que :

« Les professionnels vendeurs ou prestataires de services doivent remettre à toute personne intéressée qui en fait la demande un exemplaire des conventions qu'ils proposent habituellement ».

Manifestement cette obligation légale n'a pas été lue par les services de Chronopost ! Chacun a ses difficultés de lecture ! ♦



LE DROIT

Le tableau, ci-après, vous informe de quelques domaines dans lesquels vous bénéficiez d'un droit de réflexion ou de rétractation et des modalités pour exercer ce droit (cf. également nos tableaux précédents publiés dans Consom'Agir n° 156 et 157)

DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CERTAINS CONTRATS			
Domaine Type de contrat	Textes	Délai de réflexion / Délai de rétractation	Versement d'argent pendant ce délai
Enseignement privé à distance (cours par correspondance).	Article L. 444-8 du code de l'éducation.	7 jours pour accepter à compter de la réception du projet de contrat et du plan d'études. Le contrat ne peut être signé qu'au terme de ce délai.	Pas de versement d'argent avant la signature du contrat.
Contrat de formation professionnelle.	Article L. 6353-5 du code du travail.	10 jours à compter de la signature du contrat.	Interdit.
Devis.	Article 1134 du code civil.	Indéfini, mais attention les prix indiqués au devis sont généralement limités dans le temps (2 mois par exemple).	Le versement d'argent, comme la signature du contrat, marque l'accord sur le devis, qui devient alors un contrat définitif.
Agence matrimoniale.	Article 6 II alinéa 1 de la loi du 23 juin 1989 et décret du 16 mai 1990.	7 jours à compter de la signature du contrat.	Interdit.
Chirurgie esthétique.	Article D. 6322-30 du code de la santé publique.	15 jours de réflexion à compter de la remise d'un devis.	Interdit.

(1) LRAR : Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

Le délai commence en général à courir le lendemain du jour de la commande, de la réception du produit (acheté à distance), de l'accord donné (signature de l'acte, consentement donné par voie électronique, accord conclu par téléphone...). Le délai est compté en jours calendaires. Cela signifie que tous les jours du

L'UNION FAIT LA FORCE

Des litiges qui se règlent avec l'UFC-Que Choisir

Le banquier distribue l'argent de ses clients en toute « sécurité » !

Le 9 septembre 2015, en consultant la situation de leur compte bancaire au LCL (Seyssinet-Pariset), Madame et Monsieur B. ont constaté qu'un virement de 10 000 euros avait été effectué. Or ni l'un ni l'autre n'en avait donné l'ordre à leur banquier !

Madame et Monsieur B. se sont

aussitôt tournés vers leur banque.

Il ressort des éléments recueillis que leur conseiller LCL a reçu des mails, via la messagerie (sécurisée) de LCL, lui réclamant de transférer 10 000 euros du compte de dépôt de Madame et Monsieur B. vers un compte en Italie... et il s'est aussitôt exécuté.

On ne peut pas dire que le conseiller de LCL ait été particulièrement vigilant et clairvoyant car ces ordres adressés par mails, censés émaner de Monsieur B., sont particulièrement mal écrits et imitent très grossièrement ce qu'un client pourrait demander à sa banque.

DE REVENIR EN ARRIERE

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
Pas de forme particulière mais de préférence LRAR (1) de rétractation sur papier libre.	Pas de rétractation après la signature du contrat, mais possibilité de résiliation dans les trois premiers mois ; dans cette hypothèse, versement d'une indemnité de résiliation ne dépassant pas 30% du prix, fournitures non comprises. Possibilité de résiliation du contrat sans indemnité en cas de force majeure.
LRAR (1) de rétractation sur papier libre.	Concerne les contrats souscrits par des personnes physiques à titre individuel et à leurs frais.
	On n'est jamais obligé de donner suite à un devis. Cependant, une fois le devis accepté, il n'est plus possible de se rétracter (sauf en cas d'application des règles de la vente hors établissement ou de la vente à distance).
LRAR (1) sur papier libre ou remise, contre récépissé, d'un écrit contenant une renonciation.	Si le contrat relatif à un site de rencontre est conclu sur Internet, la réglementation de la vente à distance est applicable à cette prestation de services.
	Pas de dérogation possible au délai même sur demande expresse de la personne concernée.

calendrier sont comptabilisés (samedi, dimanche, jours fériés et chômés inclus). Mais si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (article 642 du Code de Procédure Civile).

C'est la date d'envoi de la demande de rétractation qui compte et non la date de réception par le professionnel. ■

Voici, à l'identique (avec les fautes), le mail reçu le 8 septembre 2015 par le LCL :

« Prière de bien vouloir me rendre service en effectuant cette opération de viement plafonne à 10 000. En effet. Pour des raisons personnelles. Je vous serai gree de bien vouloir transferer la somme de 10 000 EUR de mon compte de dépôts n° ... vers Italie compte de dépôts n°.... Monsieur B ».

... Ces difficultés de rédaction n'ont pas choqué le banquier, qui a payé !!

A peine remis du choc d'avoir un compte bancaire si mal protégé, Madame et Monsieur B. ont déposé plainte auprès de la gendarmerie le 10 septembre.

Ensuite, ils ont attendu le remboursement de la banque ; qui n'est pas venu.

Puis, ils ont insisté et demandé le remboursement en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à la banque.

Toujours rien !

Nous avons pris le relais et rappelé à la banque que les défaillances de son conseiller engagent sa responsabilité vis-à-vis de ses clients, qu'il lui revient évidemment d'indemniser.

Il a fallu attendre le 6 novembre (2 mois) pour que la banque LCL se décide à rendre à ses clients leurs 10 000 euros qu'elle avait laissé filer ! ♦

L'Assistance peine à trouver un taxi avec 4 places assises !

Madame et Monsieur T. ont assuré leur véhicule auprès de DIRECT ASSURANCE (Nanterre). Cette assurance comprend une « garantie d'Assistance Remorquage et Passagers 24h/24 ».

Le 3 septembre à 23h25, alors qu'ils rentraient d'Espagne avec leurs 2 filles en bas âge, leur véhicule est subitement tombé en panne au péage autoroutier de Barcelone.



Le personnel du péage a rapidement appelé une dépanneuse, qui est arrivée sur place en moins de 30 minutes et a déposé Madame et Monsieur T. et leurs 2 fillettes sur une aire d'autoroute où ils ont réitéré leurs appels téléphoniques à DIRECT ASSURANCE pour obtenir une assistance.

Le taxi, qui a été dépêché par l'Assistance, est enfin arrivé à 2h25, pour les conduire à un hôtel où ils sont arrivés à 3h du matin !

Le lendemain matin, Madame et Monsieur T. et leurs 2 fillettes ont dû libérer la chambre et ont attendu (de nouveau) le taxi, qui devait les conduire en France, dans le hall de l'hôtel... jusqu'à 17h15 !

Toute la famille a alors pris place dans le taxi, tant bien que mal, puisque il n'était pas équipé de sièges-auto pour les 2 fillettes, qui étaient à cette date malades et qui ont dû faire le voyage de 650 km sur les genoux de leurs parents, qui sont arrivés épuisés !

Une fois rentrés, Madame et Monsieur T. ont interpellé DIRECT ASSURANCE sur cette suite de défaillances dans leur garantie d'assistance, par une lettre recommandée avec accusé de réception du 25 septembre.

Ils n'ont pas obtenu de réponse.

Nous avons également interrogé l'assureur et lui avons rappelé son obligation de mettre tous les moyens en œuvre pour exécuter son service d'assistance dans les meilleures conditions pour ses assurés et leurs enfants, suivant l'article 1147 du Code Civil.

Ces dispositions légales prévoient le versement de dommages et

intérêts (par l'assureur DIRECT ASSURANCE) à raison de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de son obligation.

DIRECT ASSURANCES a fini par nous répondre que ses services « ont bien pris soin de saisir leur service prestataire AXA Assistance », tout en affirmant que ce service prestataire avait « mis en place toutes les prestations prévues aux conditions générales du contrat d'assurance... » et donc que tout s'était parfaitement bien déroulé.

Le service prestataire AXA Assistance nous a également répondu. Avec des explications à la clef, il a soutenu que « tous les moyens ont été déployés pour mettre en œuvre les prestations contractuelles, qui ont toutes été réalisées » et indiqué que « le contrat qui le lie à son assuré n'indique pas de délai imparti pour l'exécution des prestations qui suivent le remorquage du véhicule... ».

Mais il ne s'est pas arrêté là. Le service AXA Assistance a pris la mesure « des désagréments générés par l'attente subie par ses assurés lors de l'organisation des prestations » et « compte tenu de ces circonstances, il a souhaité effectuer un geste significatif en allouant à leurs assurés la somme de 300 euros en dédommagement de l'attente éprouvée ». ♦

Le propriétaire profite du départ de son locataire pour refaire son appartement (aux frais du locataire) !

Mademoiselle N. a occupé un logement en location du 1er août 2011 au 30 avril 2015, géré par VERCORS IMMOBILIER à Grenoble.

Lors de son départ, un prestataire de l'agence, ACTE 2i, a effectué l'état des lieux de sortie de l'appartement le 30 avril 2015.

Mademoiselle N. a ensuite attendu

la restitution de son dépôt de garantie de 373 euros.

Cependant, le 29 juin, VERCORS IMMOBILIER lui a adressé son « compte de départ » faisant état d'une somme de 62 euros restant à devoir au-delà du montant de son dépôt de garantie !

Ce compte a été établi selon le chiffrage estimatif d'ACTE 2i, qui

a eu la main lourde.

Mademoiselle N. a bien essayé de protester, mais ça n'a pas suffi.

Nous avons alors repris l'examen des états des lieux d'entrée et de sortie.

Sur ces constatations, nous avons rappelé à VERCORS IMMOBILIER quelques-unes des obligations légales pesant sur le bailleur, dont l'agence doit tenir compte.

Les litiges des uns servent aux autres !

Trouvez également dans ces lignes les moyens de vous défendre

Vous décrire les litiges rencontrés par les consommateurs qui sollicitent nos conseils et nos interventions amiables nous permet de vous donner des pistes et des moyens de droit pour vous défendre dans des situations similaires.

C'est en connaissant ses droits qu'on devient plus fort face à un professionnel récalcitrant.

Et si vous avez besoin d'un coup de pouce pour vous aider dans vos démarches et soutenir vos demandes légitimes, vous savez que les associations locales de l'UFC-Que Choisir sont à votre disposition (toutes les coordonnées sont au dos de la couverture de ce journal).

d'une somme égale à 10% du loyer mensuel en principal, pour chaque période mensuelle commencée en retard ».

Si des retenues doivent être opérées, elles doivent être justifiées, notamment par la comparaison de l'état des lieux d'entrée et de sortie du logement, en tenant compte que le bailleur ne peut pas imputer au locataire des « réparations occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou force majeure » (article 7-d de la loi du 6 juillet 1989).

Or, dans le dossier de Mademoiselle N., l'état des lieux d'entrée témoigne d'un appartement principalement en « état d'usage », « mauvais usage », « usagé »..., avec des mentions qui reviennent dans toutes les pièces, telles que : « éclats, impacts, traces, fissures, écaillés, vétuste... » !

Il en ressort que l'appartement avait déjà bien vécu avant l'arrivée de Mademoiselle N. et avait été laissé en état de vétusté et de délabrement avancé, contrairement aux obligations qui sont faites au bailleur en application de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989, qui prévoit « de délivrer au locataire le logement en bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements mentionnés au contrat de location en bon état de fonctionnement... ».

L'appartement, étant vétuste et en mauvais état à l'entrée dans les lieux de Mademoiselle N., n'avait pas à être rajeuni uniquement par ses bons soins !

Nous avons ainsi demandé à VERCORS IMMOBILIER de reconsidérer ses retenues, s'agissant « des tiroirs » dans la cuisine qui sont dans le même (sale) état à l'entrée et à la sortie du locataire, s'agissant d'une « prise électrique » qui est « défixée » à la sortie du locataire et pour laquelle le prestataire ACTE 2i préconise le « remplacement » pur et simple, s'agissant du « meuble toilette » dans la salle de bains qui est dans le même état « vétuste » à l'entrée et à la sortie du locataire, mais pour lequel le prestataire a ajouté la précision « avec plastique cassé » à la sortie, et s'agissant d'une « réfection de l'appartement » que le prestataire considère mal faite par le locataire...

L'agence nous a très rapidement répondu qu'elle allait se rapprocher de la société ACTE 2i afin qu'elle analyse de nouveau les états de lieux et, s'il y a lieu, du propriétaire du logement qui détient le dépôt de garantie.

Il a fallu être patient pour que tout le monde se mobilise. Mais, ça valait la peine. VERCORS IMMOBILIER a corrigé la liste des débits figurant à son « compte de départ » et a transmis un chèque de remboursement de 334.50 euros à Mademoiselle N. ♦



Nous lui avons rappelé que l'article 22 de la loi du 6 juillet 1989 (dans sa version modifiée par la loi du 24 mars 2014) dispose que le dépôt de garantie doit être « restitué dans un délai maximal de deux mois à compter de la remise des clés au bailleur ou à son mandataire, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au bailleur et des sommes dont celui-ci pourrait être tenu, aux lieu et place du locataire, sous réserve qu'elles soient dûment justifiées. (...) A défaut de restitution dans les délais prévus, le dépôt de garantie restant dû au locataire est majoré

Les dimensions du portail varient selon qui le mesure...

Madame et Monsieur E. ont commandé à CASTORAMA à Chambéry un portail sur mesure, d'un prix de 2 201.90 euros.

Les services de CASTORAMA se sont chargés de livrer le portail par camion grue.

Malheureusement, au moment de la pose, Monsieur E. s'est aperçu que les dimensions en hauteur du portail ne correspondaient pas à celles

prévues à la commande. Le portail était trop petit.

Madame et Monsieur E. ont alerté CASTORAMA de cette non-conformité par mails, puis par 2 lettres recommandées avec accusé de réception.

CASTORAMA a trouvé des explications techniques à cette différence de dimensions, tenant, selon ses services, à la forme bombée du portail et de son chapeau de gendarme.

Mais Monsieur E. a eu beau reprendre les dimensions de son portail et le mesurer dans tous les sens, rien n'y a fait : jamais il n'a

atteint la taille mentionnée au bon de commande.

CASTORAMA a fini par en convenir et « a accepté de reprendre à Monsieur E. le portail existant contre un avoir ».

Ce n'était pas suffisant.

Nous avons rappelé à CASTORAMA ses obligations en matière de garantie légale de conformité suivant l'article L. 211-4 du Code de la Consommation qui dispose que « le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance ».

L'article L. 211-10 du même Code ajoute que « si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ».

... Il n'est pas question d'un « avoir ».

CASTORAMA a bien reçu le message et a fini par « inviter son client à prendre contact avec son service livraison pour que celui-ci récupère le portail », puis à se rendre au magasin pour se faire rembourser ses 2 201.90 euros. ♦

Les clauses abusives doivent disparaître !

L'UFC-Que Choisir 38 intervient régulièrement 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...

Nous avons déjà publié dans les précédents numéros de ce journal les condamnations obtenues contre la CNP, des maisons de retraite, ANTARGAZ...

Cette fois-ci, c'est un établissement de crédit bien connu qui doit s'appliquer à mieux rédiger ses contrats afin qu'ils soient plus équilibrés.

« 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).

CETELEM doit renouveler ses contrats de crédit

Suite à la procédure judiciaire initiée par l'UFC-Que Choisir 38, le Tribunal d'Instance de Grenoble, par un jugement du 28 janvier 2016, a ordonné à la société BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE (qui détient la marque CETELEM) de supprimer de son contrat de crédit renouvelable plusieurs clauses qu'il a déclarées abusives ou illicites.

Les clauses suivantes ont été condamnées à disparaître :

- ⇒ la clause qui présume que le prêteur a fourni à l'emprunteur les explications nécessaires sur les caractéristiques du crédit qui correspondent à ses besoins,
- ⇒ la clause qui permet une modification des frais en cours d'exécution du contrat,
- ⇒ la clause qui omet de préciser dans l'encadré légal le bien acquis et son prix au comptant,

- ⇒ la clause qui n'autorise pas le paiement des échéances en espèces,
- ⇒ la clause qui ne précise pas les modalités d'expression de l'agrément du prêteur,
- ⇒ la clause qui autorise la résiliation par le prêteur pour dépassement du maximum de crédit consenti, sans préciser le cas de régularisation,
- ⇒ la clause qui autorise la résiliation par le prêteur pour utilisation frauduleuse ou abusive à découvert, ou des moyens de paiement, sans distinction de l'origine de la fraude,
- ⇒ la clause qui permet la cession du contrat par le prêteur sans notification et sans garantir les droits du consommateur,
- ⇒ la clause qui inclut une déclaration générique de « bonne santé » ou simule que l'emprunteur a moins de 75 ans ou simule que l'emprunteur a moins de

55 ans, exerce une activité salariée et ne subit pas de procédure de licenciement, sans qu'il soit procédé par voie de questions précises,

⇒ la clause qui laisse croire à l'emprunteur que, en cas de non-adhésion à l'assurance, ses ayants droit devront rembourser le prêt en cas d'invalidité, d'arrêt de travail, de perte d'emploi et d'utilisation frauduleuse du compte.

Le Tribunal d'Instance a déclaré que ces clauses sont réputées non écrites dans tous les contrats identiques conclus par BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

avec des consommateurs, a ordonné à BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens et a interdit l'usage à l'avenir de telles clauses contractuelles par BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE.

Le Tribunal a, en outre, condamné BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE à verser des dommages et intérêts à l'UFC-Que Choisir 38.

A l'heure où nous bouclons ce journal, nous n'avons pas l'information si BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE a fait appel de ce jugement. ■

Réponses du quiz en page 2 :

1) Réponse c)

Mon voisin doit vérifier si la somme réclamée est bien due et si elle n'est pas prescrite (c'est-à-dire éteinte). L'article 1315 alinéa 1 du Code Civil prévoit que "celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver". Robin doit donc demander l'exemplaire de la facture à HARCELOUME et le justificatif du contrat qu'il aurait signé, qui aurait donné lieu à cette facture ; en vérifiant qu'il ne s'en est pas déjà acquitté et qu'il n'est pas trop tard pour lui en réclamer le paiement...

2) Réponse a)

C'est faux. En matière de vente à distance, le droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou déstockés. Il est de 14 jours à compter de la réception du bien (article L. 121-21 du Code de la Consommation). Ma cousine peut donc renvoyer l'appareil photo à PAD'CADEAU, sans avoir à justifier sa décision ni à payer de pénalités, hormis les frais de retour.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter (article L. 121-21-4 du Code de la Consommation).

3) Réponse b)

Amédée peut engager la responsabilité de l'exploitant du magasin puisque, en tant que professionnel, il doit faire en sorte que le lieu de vente soit « sûr ».

Sa responsabilité civile délictuelle peut être engagée dès lors que le lieu de vente ne présente pas toute la sécurité à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre (Arrêt du 05/06/1991- Cour de Cassation, 2^{ème} Chambre Civile).

Ainsi, Amédée pourra demander à l'exploitant du magasin la réparation du préjudice corporel qu'elle a subi, si elle est en mesure d'apporter la preuve d'une faute ou d'une négligence de sa part. A ce titre, le témoignage de la cliente, présente au moment de l'accident, lui sera précieux.



4) Réponse a)

C'est faux. Je dois payer en totalité la facture de l'artisan dans le délai convenu avec lui, suivant le devis ou le contrat signé, à moins d'avoir intégré une clause de consignation de 5% et que les travaux soient inachevés ou mal réalisés.

En cas de retenue arbitraire, je pourrais être redevable d'éventuelles pénalités de retard et pourrais être exposé au recouvrement forcé du solde de la facture.

La loi autorise une consignation de 5% dans le cas de marché privé de travaux (aussi appelé « contrat d'entreprise ») - qui consiste pour un particulier à recourir à un ou plusieurs professionnels (architecte, entrepreneur ou technicien) afin qu'ils réalisent des travaux, notamment de construction ou de rénovation dans le bâtiment - mais à la condition que cela soit prévu par le contrat et que des réserves soient émises lors de la réception par le maître de l'ouvrage (article 1 de la loi du 16/07/1971).

5) Réponse b)

C'est faux. Tout dysfonctionnement rencontré avec un bien n'est pas obligatoirement constitutif d'un vice caché. Selon l'article 1641 du Code Civil, un vice caché est un défaut qui est non apparent, inconnu de l'acheteur, antérieur à la vente et suffisamment grave, empêchant ou diminuant fortement l'usage du bien acheté.

Je dois donc apporter la preuve du vice et de ses différents critères. En pratique, ce n'est pas facile à établir et il faut, la plupart du temps, faire réaliser une expertise amiable contradictoire, voire judiciaire.

Les commentaires laissés sur les forums ne peuvent être qu'un indicateur des problèmes rencontrés sur ce type ou cette marque de véhicule mais, en aucun cas, ils ne peuvent servir à établir l'existence d'un vice caché (ils pourront éventuellement donner du poids à la négociation d'une éventuelle prise en charge des réparations avec le constructeur ou le vendeur). ■

CONSOM'AGIR



PERMANENCES ET ADRESSES

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

- * **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
mercredi de 11h à 14h pour les litiges divers (automobile, équipement de la maison, prestations de services, téléphonie-internet, assurances,...).
- * **Permanences Litiges sur rendez-vous** :
également pour les litiges divers et les litiges dans les domaines de la location, construction-copropriété, banque-crédit...
- * **Accueil - documentation** :
- mardi de 13h30 à 18h
- * **Accueils téléphoniques pour prise de rendez-vous** :
du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h
Prise de rendez-vous également sur notre Site Internet : ufcquechoisir-grenoble.fr
e-mail : contact@grenoble.ufcquechoisir.fr
Suivez-nous sur Facebook

VOIRON : Tél. 09 81 65 89 13
Maison des Associations - 2 place Stalingrad
38500 Voiron

- * **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
mercredi de 14h30 à 16h pour les litiges divers (prestations de services, équipements, téléphonie-internet, banque, assurances,...).
- * **Permanences Litiges sur rendez-vous**
également pour les litiges divers et les litiges dans les domaines de l'automobile et de la construction-copropriété.
- * **Accueils téléphoniques pour prise de rendez-vous** :
du mardi au jeudi de 13h30 à 17h
Prise de rendez-vous également sur le site Internet : ufcquechoisir-grenoble.fr

BOURGOIN-JALLIEU : Tél. 04 37 03 00 85
27 rue Bovier-Lapierre 38300 Bourgoin-Jallieu

- * **Accueils téléphoniques** :
- mardi de 11h à 13h
- * **Permanences Litiges sans rendez-vous** :
- mardi de 14h à 16h
- 1^{er} et 3^{ème} mercredi du mois de 17h à 19h
e-mail : contact@bourgoinjallieu.ufcquechoisir.fr

VIENNE : Tél. 04 74 59 43 17
Adresse postale :
BP 261, 38202 Vienne Cedex

- * **Accueils téléphoniques** :
- vendredi de 10h à 12h
- * **Permanences Litiges sans rendez-vous au Centre Social**
6 rue Louis Leydier à Pont-Evêque :
- mercredi de 16h30 à 19h
e-mail : contact@vienna.ufcquechoisir.fr

* * * * *

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

SOMMAIRE

Quiz Conso	p. 2
Assemblées générales de l'UFC-Que Choisir Grenoble - Voiron et Vienne	p. 3
Vu à l'UFC	p. 4
Le droit de revenir en arrière dans certains contrats	p. 6
Des litiges qui se règlent	p. 6
CETELEM condamné pour clauses abusives	p. 10
Réponses du quiz	p. 11

CONSOM' 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