



SAVOIE CONSOMM'

SC N° 104 janvier, février,
mars 2016 Prix: 2 €

Journal édité par les associations locales de l'Union
Fédérale des Consommateurs de Savoie et de Haute -Savoie

Toute l'équipe du SAVOIE CONSOMM' vous souhaite une

Bonne année 2016



Dossier banques

- Tarifs
- Assurance
- Cautionnement
- E commerce
- Changer de banque

Histoires vécues

Le coin du juriste

Enquêtes

- Prix 2015
- Abonnés

Nous voici entrés dans l'année 2016, après une année 2015 que beaucoup d'entre nous ont perçue comme déstabilisante et anxiogène.

Dans un tel contexte, vous vous êtes peut-être interrogés en recevant Savoie Consomm' : est-il vraiment utile d'ouvrir cette revue consumériste et seulement consumériste ? En effet, qu'ont pesé en 2015 les combats de notre mouvement face aux enjeux d'une toute autre ampleur auxquels nous sommes confrontés ? N'est-ce

pas une démarche de nantis que de s'inquiéter de la qualité de nos aliments industriels, ou de scruter les risques que nous fait courir la pollution de l'air dans nos vallées alpines alors que la pauvreté gagne et se rapproche de beaucoup d'entre nous ? Est-il vraiment si important pour les bénévoles savoyards de l'UFC-Que choisir de s'intéresser au prix de l'eau potable, à la gestion de nos déchets, ou à la préservation des espaces naturels et agricoles alors que la COP21 nous a permis de réaliser

l'ampleur du défi environnemental ? N'est-il pas indécent d'organiser à Albertville et Chambéry des conférences-débats sur l'anticipation de sa fin de vie au moment où la mort violente par attentat n'est plus une hypothèse d'école dans nos grandes villes ? Est-il vraiment raisonnable de vous parler de nos actions pour obtenir des engagements politiques qui nous soient favorables alors que, de plus en plus, les promesses semblent n'engager que ceux qui les croient ? Certes...



internet ...), soit enfin en les représentant dans toute une série de structures de concertation (une bonne vingtaine). Et pour y parvenir, nos bénévoles ont consommé en 2015 une énergie considérable (et même déraisonnable pour certains).

Alors, n'hésitez pas : plongez vous dans la lecture des articles suivants de ce journal. Votre monde n'en sera pas transformé mais vous vous conforterez dans l'idée qu'un consommateur averti et vigilant peut rendre sa vie au quotidien plus sûre et plus confortable. C'est en tout cas le souhait que nous formulons pour vous et vos proches en ce début d'année.

RM Chambéry

Mais raisonner ainsi serait tout à la fois nous donner une importance que nous n'avons pas, et oublier notre mission première. Le rôle de nos associations locales est en effet d'aider leurs adhérents à conserver une relation égalitaire – ou quasi égalitaire – avec les divers marchands et prestataires de services, soit en les défendant au cas par cas (plus de 1000 nouveaux dossiers de litiges en Savoie et Haute-Savoie en 2015), soit en les informant de l'actualité consumériste, au sens le plus large du terme (par ce journal, par une lettre électronique en Savoie, par leur site



COURRIER DE LECTEUR

Pour bien commencer l'année, la rédaction vous propose le courrier d'un consommateur haut-savoyard satisfait :

Artisan de SAV sérieux

Notre plaque de cuisson « Sauter » 3 feux, très peu utilisée ne fonctionnait plus que d'un côté.

Après dépose à l'Établissement Volpi, rue de la Césièrè à Seynod, celui-ci nous a annoncé quelques jours après que cette panne peut survenir après une coupure de courant et que, si le défaut se reproduisait, il fallait couper l'alimentation électrique pendant 2 heures pour réinitialiser la carte mémoire. Son intervention a été gratuite.

Je tenais à vous le signaler (rare de nos jours!)

DP Saint Martin Bellevue

Tarifs bancaires : le maquis

Tout client avisé devrait lire avec attention un fois par an les conditions générales de banque, autrement dit les tarifs des diverses prestations obligatoires ou facultatives.

Vous êtes vraiment de ceux-ci ? Vous avez donc examiné (par exemple) les 201 lignes du « guide du bon usage de votre banque » du Crédit agricole et vous les avez comparées aux 2015 lignes des « conditions et tarifs » de la BNP Paribas. Il faut bien entendu, pour que la comparaison soit exacte, qu'elles soit mises en perspective avec les conditions générales des services bancaires, autre document disponible ... quelque part.

Peut-être avez vous essayé, et vous êtes vous très vite arrêté car la majorité des lignes décrivant un tarif ne correspondaient pas d'un catalogue à l'autre. Tout ceci est parfaitement normal puisque le jeu est justement de rendre les comparaisons difficiles. Conscients de cette difficulté, les pouvoirs publics ont néanmoins obtenu des banques que les 11 prestations les plus pratiquées soient définies de manière commune et placées en tête de toutes les brochures tarifaires.

A défaut de vous renseigner à la source, vous pouvez être tenté de faire confiance aux comparateurs qui vous sont proposés, soit dans des revues spécialisées, soit sur internet. Vous constaterez alors que

la majorité des banques peut se targuer d'avoir été classée numéro 1 par l'un de ces comparateurs ou pour un type de prestation particulier. Nous avons simplement la faiblesse de penser que le comparateur proposé par Que Choisir est suffisamment souple pour prendre en compte au mieux votre situation particulière.

Que faire alors pour être un client avisé ? Permettez nous de vous faire trois propositions :

- si vous ne craignez pas le e-commerce, quittez votre banque à guichets pour une banque en ligne. La différence dans les tarifs est nette.

- sélectionnez les quelques opérations qui vous paraissent les plus importantes pour vous, et ne com-

parez que sur celles-ci.

- si la faiblesse des tarifs n'est pas votre seul impératif, ne regardez pas trop les documents cités plus haut, et jugez plutôt l'agrément que vous trouvez dans votre agence et la confiance que vous pouvez avoir dans ses conseillers. Ce sera important en cas d'incident sur votre compte.

Il est une dernière proposition que nous aurions pu vous faire jusqu'à l'année dernière : boycotter les banques qui vous font payer la simple « tenue du compte ». Mais vous n'en trouverez plus en 2016 dans les réseaux traditionnels.

RM Chambéry



L'assurance emprunteur

L'assurance emprunteur est un type de contrat proposé par une banque ou un organisme de crédit destiné à vous protéger contre les risques de défaillance de remboursement des mensualités en cas de problème de santé survenant au cours de la durée du crédit. Cette assurance garantit ainsi le remboursement total du prêt en cas de décès, d'invalidité totale et définitive, ou

partiel en cas d'incapacité temporaire de travail et même parfois de perte d'emploi.

Il n'existe aucune obligation légale concernant la souscription de ce type d'assurance, mais en pratique, les banques l'exigent pour se prémunir contre tout défaut de paiement. C'est aussi une garantie pour l'emprunteur et sa famille.

Le prêteur qui exige la souscription de ce type d'assurance doit la mentionner dans l'offre de prêt, lui

fournir une estimation de son coût (qui impacte le taux effectif global du crédit), et lui délivrer une notice sur l'assurance proposée détaillant les garanties offertes par le contrat et leurs conditions de mise en jeu.

En contre partie, l'emprunteur doit déclarer son état de santé en répondant à un questionnaire médical, de façon exacte et honnête. Il peut alors faire l'objet de la part de l'assureur, de diverses exclusions,

de surprimes, voire d'un refus définitif, qui devront lui être signifiés par écrit.

Depuis la loi du 1er août 2010 (loi Lagarde) portant réforme du crédit à la consommation, l'emprunteur n'est plus obligé de souscrire au contrat d'assurance groupe proposé par la banque. Celui-ci peut désormais proposer une garantie individuelle contractée auprès de la compagnie d'assurance de son choix et que la banque ne pourra pas refuser dès lors que ce contrat proposera un niveau de garanties au moins équivalentes au contrat groupe qu'elle propose.

Enfin, il faut préciser que la loi Hamon, entrée en vigueur en 2014, a instauré un nouveau droit pour l'emprunteur en matière d'assurance crédit. Pendant les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt, l'emprunteur a la faculté de substituer au contrat d'assurance initial un autre contrat pré-

sentant un niveau de garanties équivalent. Le consommateur peut ainsi changer de contrat au cours de la première année en optant pour une offre moins coûteuse et cette substitution est sans frais pour l'emprunteur.

En cas de décès de l'emprunteur, l'assureur rembourse à la banque le capital du prêt restant dû à la date du décès. Cette garantie peut être étendue aux risques de perte totale et irréversible d'autonomie (incapacité totale et définitive). En cas d'invalidité partielle ou d'incapacité temporaire totale, l'assurance prend en charge le remboursement des échéances en totalité ou en partie. Dans ce dernier cas, l'emprunteur n'est indemnisé qu'après un délai de franchise qui peut aller de 90 à 180 jours selon les clauses particulières du contrat.

En conclusion

Il faut être très vigilant sur le mon-

s'il y a lieu.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 a introduit le principe d'un plafonnement par opération et par mois, du montant des commissions d'intervention facturées aux particuliers, ainsi qu'un plafonnement spécifique pour les clients en "situation de fragilité financière".

Les plafonds ont été fixés par le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013.

- Pour tous les clients, les frais ne pourront pas excéder 8 euros par opération et 80 euros par mois.

- Pour les personnes en situation de fragilité financière, eu égard notamment au montant de leur ressources, le plafond est fixé à 4 euros par opération et 20 euros par mois.

Ce double plafond est entré en vigueur depuis le 1er janvier 2014.

D'autre part, il a été instauré un montant maximum des frais bancaires applicables aux incidents de

Lorsqu'il y a deux emprunteurs (conjoint, couple, etc...) ces derniers ont la faculté, en accord avec le prêteur, de moduler leur quotité (ou part) d'assurance en fonction par exemple, de leur situation professionnelle respective. Ils pourront ainsi s'assurer chacun pour la totalité du capital emprunté (100%) pour la moitié (50% chacun) ou l'un pour la totalité et l'autre pour la moitié (100% et 50%).

Dans ces cas de figure, le montant des primes mensuelles de même que le montant des remboursements en cas de sinistre sera calculé en fonction de la quotité choisie par chacun des emprunteurs.

tant des primes d'assurance, le niveau de garanties offertes, les exclusions signifiées et enfin ne pas oublier de prévenir l'établissement prêteur ou la compagnie d'assurance dans les plus brefs délais, en cas de problème de santé.

JWI Haute-Savoie

Votre compte est dans le rouge !!!

A qui n'est-il jamais arrivé de se voir rejeter un chèque par sa banque, ou de trouver une ligne de frais bancaires inattendue sur son relevé de comptes ?

Un montant de découvert peut être prévu et négocié avec votre banque : il s'agit alors d'un découvert autorisé. La banque accepte les paiements jusqu'au plafond du découvert. Vous devez signer une autorisation de découvert.

Si le découvert n'est pas prévu avec votre banque ou si le montant du découvert autorisé est dépassé, c'est un incident de paiement. Votre banque peut alors rejeter le paiement d'un chèque, d'un prélèvement, ce qui entraîne des frais, voire des sanctions.

Que sont ces frais ?

Il s'agit des frais de traitement du rejet du paiement, des procédures d'information du débiteur, du tiers détenteur, de la Banque de France

paiement, codifiés à l'article D131-25 du code monétaire et financier pour les chèques et à l'article D133-6 pour les autres moyens de paiement :

30 euros dans le cas du rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 euros

50 euros pour le rejet d'un chèque d'un montant supérieur à 50 euros

20 euros pour un incident dû à un autre moyen de paiement (prélèvement, virement...)

En contrepartie, dans tous les cas de découvert, la banque vous fait payer des agios calculés sur des taux différents selon que le dépassement est autorisé ou dépasse le plafond.

La réglementation introduit par ailleurs une notification des frais liés aux irrégularités et incidents dans le relevé mensuel des personnes physiques.

MP Aix Les Bains

Le cautionnement mutuel, de quoi s'agit-il ?

Lors de la mise en place d'un crédit immobilier, le prêteur - votre banque - exige une garantie pour le cas où vous ne paieriez pas les échéances de remboursement.

Classiquement, cette garantie est assurée par la mise en place d'une hypothèque qui permet au prêteur, en cas de non paiement, d'intenter une procédure de saisie immobilière et d'être prioritairement bénéficiaire du produit de la vente du bien saisi.

Cette hypothèque est un acte notarié « authentique » établi par un notaire avant la signature du contrat de prêt.

Pour les banques, les morts peuvent payer !

C'est un organisme dont le sérieux ne peut être mis en doute qui l'affirme : dans un rapport de juin 2013, la Cour des Comptes a décortiqué les procédures permettant aux banques de faire payer les défunts qui, évidemment, protestent peu. Ce rapport nous apprend que 674000 centenaires sont titulaires d'un compte alors que l'INSEE n'en compte que 20000 encore en vie.

Chez les nonagénaires aussi, les comptes dont les titulaires sont partis pour un monde meilleur se comptent par centaines de milliers... N'ayant aucune obligation de vérifier si leurs clients sont bien vivants, les banques conservent les comptes ouverts tout en y prélevant, chaque année, des frais de gestion pour « compte inactif » !

Ces frais, débités jusqu'à l'expiration de la prescription légale de trente ans, peuvent « conduire la

Les banques proposent depuis quelques années, une alternative à la mise en place d'une hypothèque. Il s'agit du cautionnement mutuel. Le système impose la création par la banque d'une société qui s'engage à payer à votre place les remboursements dus en utilisant les fonds déposés par tous les emprunteurs à l'établissement du contrat. Bien entendu, cette société agira ensuite en justice pour recouvrer la dette, éventuellement en demandant la saisie du bien financé.

Quels avantages à ce système ?

Pour l'emprunteur, la procédure est plus simple et le coût de mise en place est nettement inférieur, (jusqu'à 50 %). De plus en fin de prêt, une partie pouvant être importante des sommes est restituée à l'emprunteur. Il n'y a pas de nécessité

de payer des frais de levée d'hypothèque en cas de vente ou de remboursement anticipé.

Pour la banque, en cas de défaut de paiement, la couverture par la mutualisation permet de disposer des fonds rapidement sans attendre la fin des procédures judiciaires.

Le privilège du prêteur de deniers

Il existe un système de garantie par acte notarié un peu moins cher que l'hypothèque, il s'agit du privilège du prêteur de deniers. Cette procédure peut être utilisée pour garantir un achat mais en aucun cas une construction à venir ou des travaux à réaliser.

MV Aix les Bains



banque à prélever une part importante des sommes inactives, et parfois la totalité lorsque le montant de ces sommes est réduit », s'offusquait la Cour des comptes.

Ce rapport semble avoir ému le législateur, deux ans et demi et une loi plus tard, les banques vont devoir vérifier annuellement les fichiers de l'état civil. Et les frais pour compte inactif seront plafonnés à 30 € par an, comme le prévoit le décret du 25 septembre 2015. Les actifs des comptes effectivement inactifs plus de trois ans seront obligatoirement versés sur un compte de la Caisse des Dépôts.

Ces nouvelles obligations entrent en vigueur le 1er janvier 2016. Elles rendront les comptes des morts un peu moins rentables pour les banquiers.

Il reste aux banques une grande liberté pour faire payer des droits divers non légalement encadrés au moment des successions et il semble qu'elles ne s'en privent pas..

MV Aix les Bains

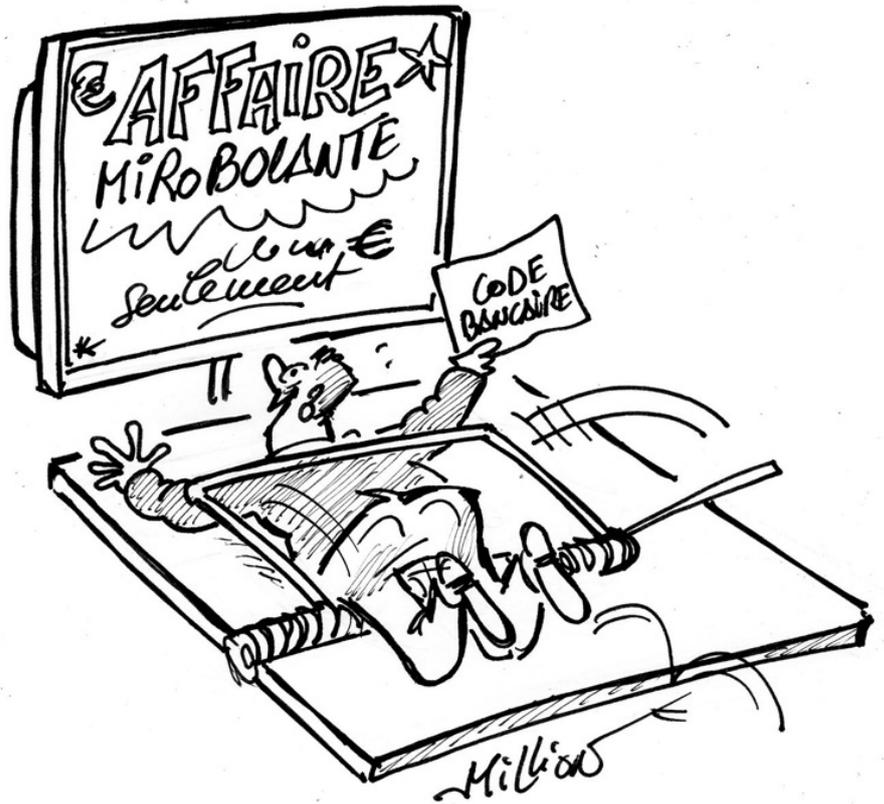
Article inspiré du site « 60 millions de consommateurs » : *Quand les banques ponctionnent les morts (30/10/2015)*

Les bonnes affaires en ligne

Nous avons en cours plusieurs litiges de consommateurs vis à vis de leur banque qui refuse de rembourser des prélèvements indus suite à un achat sur Internet. Aussi il nous paraît bon de rappeler quelques règles de sécurité dans ce domaine.

Un fait est certain : il n'existe pas d'affaire mirobolante sur internet. Le cadeau offert pour un versement symbolique de quelques euros est l'appât d'une souricière. Pour profiter de cette bonne affaire vous communiquez vos coordonnées bancaires... Et le piège est refermé ! Hypnotisé par l'image flashante du premier écran et le montant dérisoire de la somme demandée vous n'avez peut être pas remarqué le tout petit astérisque qui vous renvoie – en cherchant bien, tout en bas en tout petit, voire sur une autre page – sur des conditions générales d'un contrat d'abonnement ou une autre vente. Quelques temps plus tard, vous vous apercevez que votre compte est débité d'une somme non identifiée, la société prélevant votre compte n'étant pas obligatoirement la même que celle que vous avez vue à l'écran. Que faire ?

Le code monétaire et financier (articles 133-18 à 25) protège le consommateur en lui permettant de contester des prélèvements indus et de demander à être remboursé. Si vous constatez un tel prélèvement, identifiez tout d'abord la société bénéficiaire ; assurez vous que vous ou votre entourage n'avez pas traité avec la dite société ; examinez les commandes effectuées sur internet et vérifiez si un achat ne



vous engageait pas. Si ce n'est pas le cas il y a lieu d'envoyer une lettre recommandée avec avis de réception à votre banque pour l'informer que vous contestez ce prélèvement et demandez à être remboursé de ce prélèvement. La banque doit vous rembourser dans les 10 jours. Sachez que :

- vous pouvez agir aussi dans le cas où vous donnez votre accord pour un certain montant et que le débit constaté est d'un montant supérieur.

- la loi ne subordonne pas le remboursement au dépôt de plainte auprès des services de police, de gendarmerie ou du procureur de la république. Toutefois il est préférable que la plainte soit déposée avant une action judiciaire contre

la banque.

- il incombe à la banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. La banque doit caractériser, et donc prouver, l'imprudence et pas seulement la déduire ou la supposer. Mais sachez qu'elle exploitera toutes les failles de votre dossier pour éviter d'annuler la transaction.

En conclusion, sur internet, ne croyez jamais aux affaires miraculeuses. Fuyez ces sites pièges.

FF Aix les Bains

Le boom d'Internet et des achats en ligne s'accompagne de son lot de bonnes et de mauvaises surprises. Avec le QC spécial N° 106 de décembre "Sécurisez vos achats en ligne" (6,95 € en kiosque), vous saurez tout sur l'envers du décor du plus grand supermarché du monde.

Yakarouler ? Ça roule !

En juin 2015, M. C devant remplacer le turbo de sa voiture C5 Citroën passe commande sur le site Yakarouler.com. Lors de la livraison, notre adhérent et son garagiste constatent que le turbo livré est pour une voiture Audi et non celui commandé. Le Turbo est retourné sur le champ, notre adhérent demandant le remplacement ou le remboursement. Par courriel, Yakarouler informe M. C qu'il ne peut être remboursé car le turbo n'a pas été renvoyé dans son emballage d'origine et demande à ce que l'emballage du fabricant lui soit retourné non endommagé, soulignant que cette condition est spécifiée dans les conditions générales de vente.

Après plusieurs échanges de courriels infructueux M. C. demande conseil à l'association locale d'Aix les Bains. Celle-ci adresse une LRAR à Yakarouler pour lui rappeler la non conformité de la commande et que l'obligation de restituer le produit dans son emballage d'origine est contraire à la recommandation de la commission des clauses abusives N° 2007-02

Ventes à distance, parfois de bonnes surprises

Notre adhérent M. T... commande du mobilier aux 3 Suisses,, règlement par carte bancaire. Deux jours plus tard, il change d'avis et notifie aux 3 Suisses sa rétractation. Le vendeur accuse réception de l'annulation et lui assure qu'il n'a pas été débité... sauf que son relevé bancaire dit le contraire.

M. T... contacte alors les 3 Suisses en vain à de multiples reprises par téléphone, sur un numéro hélas surtaxé. Nous lui conseillons donc d'écrire à son vendeur par LRAR pour lui rappeler les dispositions du code de la consommation .

Et miracle : les 3 Suisses rappellent notre adhérent dès réception de son courrier en s'engageant à lui régler, en plus du prix des articles, les pénalités de retard et



articles 8 et 9. Quelques jours après, notre adhérent reçoit un courriel l'informant que le fabricant accepte - par geste commercial - de reprendre le produit, et un peu plus tard un chèque de remboursement de la commande.

Cette histoire n'est malheureusement qu'un exemple parmi cent autres de clauses abusives cachées dans les CGV du e-commerce.

Certains professionnels (comme ici) s'exécutent sans barguigner lorsqu'ils sont pris la main dans le sac. D'autres résistent jusqu'à être condamnés par le juge (de nombreuses actions engagées par notre Fédération concernent les clauses abusives).

FF Aix les Bains



même le coût des communications téléphoniques surtaxées.

Nous ne pouvons qu'en conclure que les 3 Suisses ne sont en définitive pas une entreprise « voyou » comme un certain nombre de sites internet plus prompts à plumer leurs clients qu'à se préoccuper du

code de la consommation, sites voyous trop nombreux pour que nous les énumérions ici mais vous pouvez vous renseigner auprès du réseau anti arnaques www.arnaques-infos.org .

MH Aix les Bains

Comment dire "bye bye" à son banquier

Votre banquier vous aime, en doutiez-vous? Enfin, quand il ne vous vire pas du jour au lendemain... sans même vous dire pourquoi. Sachez d'abord qu'il en a le droit, mais qu'il ne peut pas mettre fin à vos relations sans préavis: il a l'obligation, sanctionnée par les tribunaux, de vous laisser un délai suffisant pour vous retourner (généralement deux mois, à vérifier dans les conditions générales et tarifaires de votre banque). A moins bien sûr d'une fraude de votre part. Même chose s'il lui prend fantaisie de vous supprimer le découvert bancaire préalablement consenti et que vous vous retrouvez avec des rejets de chèques.

Mais qu'en est-il quand c'est vous qui souhaitez divorcer de votre banque? Il y a la situation actuelle, parfois compliquée à gérer pour le consommateur, et puis l'avenir.

Actuellement, vous pouvez avoir recours au "service d'aide à la mobilité bancaire" que propose sans doute la banque vers laquelle vous souhaitez migrer. Il faudra commencer par demander à celle que vous voulez quitter un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur

vos comptes les treize derniers mois. Puis la nouvelle banque communiquera dans un délai de cinq jours ouvrés à vos créanciers et débiteurs vos nouvelles coordonnées bancaires et remettra en place vos virements permanents.

Pour clôturer l'ancien compte, n'allez pas trop vite! Vérifiez d'abord que tous les virements et prélèvements automatiques ont bien été transférés et qu'aucun chèque émis par vous n'est plus en circulation: rappelez-vous qu'un chèque a une validité d'un an et huit jours à compter de sa date d'émission et que sa présentation pendant ce délai risquerait de vous mettre en interdiction bancaire.

A partir du 1er janvier 2017, grâce à un amendement à la loi Macron, il y aura transfert automatique des domiciliations bancaires du consommateur qui veut changer de banque. Concrètement, il suffira d'une seule signature du client pour que sa nouvelle banque se charge à sa place du transfert de tous

les virements (salaires, pensions de retraites...) et prélèvements (factures d'électricité, de téléphone...) de son ancien compte vers le nouveau. Parallèlement, son ancienne banque devra l'avertir, par sms ou courrier électronique s'il le désire, en cas de chèques, prélèvements ou virements sur son compte clos pendant les treize mois qui suivront la date de clôture.

Tout serait parfait si la loi prévoyait aussi la portabilité du numéro de compte bancaire et les transferts de crédits en cours et de produits d'épargne, ce qui existe dans un certain nombre de pays européens. Trop coûteux, ont dit les banques françaises...

MH Aix les Bains



Prélèvement frauduleux

Une banque doit restituer dans les délais légaux tout prélèvement frauduleux sur une carte bancaire, ainsi que la totalité des frais qui en sont la conséquence.

Monsieur H est titulaire d'une Carte Bancaire adossée à son compte chèque ouvert à la Banque Populaire Rhône Alpes; il est victime d'une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, sa conjointe dont il est séparé en ayant utilisé les données sans son accord pour un montant total de 3200 €.

Sa banque tarde à lui restituer le montant concerné, puisqu'elle met plus de 4 mois à restituer la somme, mais en plus elle ferme

définitivement son compte chèques sans préavis, eu égard au manque de trésorerie engendré par cette fraude et à la cascade de frais qui en découle.

Au plus fort, le dialogue est rompu entre le client et sa banque.

Ne sachant plus que faire, Monsieur H saisit l'UFC-QC d'Albertville de ce litige. Que dit la loi?

Un client qui s'aperçoit que des opérations frauduleuses sont effectuées sur son compte carte bancaire doit en informer sa banque le plus rapidement possible et demander la restitution des sommes frauduleusement prélevées (Ne pas confondre une opération frauduleuse et un litige commercial avec un tiers..)

Le code monétaire et financier pré-

voit (Art. L133-17 à L. 133-20) qu'en cas d'opération non autorisée, la responsabilité du porteur n'est pas engagée.

Article L133-19 :

I. — En cas d'opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de la carte bancaire, le payeur supporte, avant l'information prévue à l'article L. 133-17, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument financier, dans la limite d'un plafond de 150 euros.

Toutefois, la responsabilité du payeur n'est pas engagée en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

II. — La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de

paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.

Elle n'est pas engagée non plus en cas de contrefaçon de la carte bancaire si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le payeur était en possession de son instrument.

Article L133-20 :

Après avoir informé l'organisme financier ou l'établissement bancaire concerné, conformément à l'article L. 133-17 aux fins de blocage de la carte bancaire, le payeur ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

La banque doit rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée et remettre votre

compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas eu lieu. Il n'est pas nécessaire d'avoir souscrit une assurance spécifique pour bénéficier de cette disposition légale.

En cas de désaccord, la charge de la preuve appartient à l'établissement de crédit.

Ces deux aspects du dossier étant posés, l'UFCQC Albertville a constaté que :

Monsieur H avait informé sa banque dans les délais les plus courts

Qu'il avait sollicité le remboursement de la somme fraudée supérieure à 3000 €

Que son compte bancaire a été clôturé ex abrupto sans préavis compte tenu des incidents.

Que par ailleurs, La banque a attendu 4 mois pour lui restituer la somme

Que les nombreux incidents

consécutifs au manque de trésorerie ainsi provoqué ont généré un total de frais avoisinant 540 €

Que le compte chèques de Mr H a été irrégulièrement clôturé et qu'il pouvait prétendre à des dommages-intérêts à ce titre.

Fort de ces éléments, l'UFC -QC Albertville a saisi par voie de courrier recommandé avec demande d'avis de réception la direction générale de la BANQUE POPULAIRE DES ALPES qui a immédiatement restitué à notre adhérent la somme de 540 € outre les sommes frauduleusement obtenues par l'épouse indélicate. Il convient d'en féliciter la BPA car certaines banques se font tirer l'oreille et vont jusqu'à exiger des dépôts de plainte non prévus par la loi.

CP Albertville

Croisière à l'eau...

Notre adhérent M. C... s'inscrit avec son épouse et un enfant à une croisière Costa par l'intermédiaire du site AB Croisière. Malheureusement il se trouve dans l'obligation d'annuler peu de temps avant le départ pour motif familial grave et constate alors que la garantie annulation « basique » souscrite auprès du vendeur est plafonnée et ne couvre donc que très partiellement le montant payé pour la croisière.

Mais notre adhérent a souscrit en outre un supplément « all inclusive » (boissons, snacks...) de 726 euros correspondant à des prestations qui ne seront pas utilisées. Il tente donc de contacter AB Croisière par téléphone et mail pour en obtenir le remboursement. En vain, et selon les forums de voyageurs mécontents, il n'est pas le seul à se plaindre de ce vendeur.

Sur le conseil de l'UFC d'Aix les Bains il adresse un courriel au service clientèle « customercare » de Costa qui lui répond par retour que le forfait all inclusive a été annulé et intégralement recredité à AB



Croisière. Muni de ce précieux justificatif il ne reste plus qu'à dénicher l'adresse postale d'AB Croisière - qui comme son nom ne l'indique pas s'appelle « Karavel» avec un siège social à Paris et une adresse correspondance à Nice - qui s'exécute et rembourse le forfait.

La morale de l'histoire, comme dit la chanson... c'est d'abord qu'il vaut mieux, tant qu'à souscrire une assurance annulation, en prendre une qui couvre les frais d'annulation en totalité et non pas en partie. Ou alors, pour peu que l'on voyage assez fréquemment, investir dans une carte dite « haut de gamme »

(Visa Premier, Mastercard gold...) qui sera rapidement amortie en évitant à son titulaire de souscrire une assurance à chaque voyage.

Et la seconde morale : il faut distinguer entre le « forfait touristique » éventuellement couvert par les assurances annulations, et les prestations hors forfait, comme le supplément all inclusive (mais aussi, dans un domaine différent, les « taxes d'aéroport») qui ont vocation à être remboursées intégralement quand le candidat au départ renonce à son voyage.

MH Aix les Bains

Savoie consomm' n° 104 -----

Cauchemars en cuisine

Vous revenez d'un salon d'exposition ou d'un magasin, un bon de commande signé à la main, portant sur l'achat et l'installation d'une cuisine d'une valeur rondelette pour laquelle vous avez déjà versé, sur place, un acompte de plusieurs milliers d'euros, le tout avant toute opération de métré, réalisée sur les lieux. Le projet d'implantation avorte pour des raisons indépendantes de votre volonté. Que pouvez-vous faire ? Êtes-vous engagé par la signature de ce bon de commande ? L'acompte versé doit-il rester au bénéfice du cuisiniste ?

Les cuisinistes vous soutiendront mordicus que oui, les juges saisis de ces questions ont, quant à eux, constamment décidé que non !

Et pour cause, les contrats d'installation de cuisine sont particuliers en ce que ceux-ci recouvrent des prestations diverses. En effet, outre la fourniture d'appareils ménagers et de meubles, parfois exécutés sur mesure, l'installation d'une cuisine implique sa conception. Cette mission incombe au vendeur qui ne peut en toute logique implanter,

même virtuellement et concevoir votre cuisine, sans avoir pris les mesures et relevés nécessaires à votre domicile AVANT. Reste que ces contrats sont aussi des contrats de vente. Or, une vente, pour être parfaite, implique que les parties se soient entendues sur la chose, objet du contrat de vente, soit ici tous les éléments constituant la cuisine mais également sur son prix.

C'est en articulant ces deux logiques que l'on comprend bien qu'il faut nécessairement pour considérer que la vente soit parfaite (donc que le bon de commande engage les parties) que les mesures et relevés soient intervenus avant la signature dudit bon de commande. Toutes clauses contractuelles stipulant le contraire ayant été jugées abusives (cf. CA Grenoble 29 mars 2010).

Ce principe a encore été réaffirmé récemment et pourtant dans le cas où le métré ne pouvait intervenir faute de maison construite (cf. TI Aix en Provence 6 juillet 2015) ! Et bien c'est sans équivoque que le juge a appliqué la même logique martelant que l'exigence de métré préalable à toute signature du bon de commande est toute aussi nécessaire dans le cas d'une mai-

son à construire. La mission de conception du vendeur étant la même ainsi que la nécessité de déterminer précisément le prix de la vente, au bénéfice de l'acheteur, à la date de la signature, lui évitant ce faisant des coûts injustes et inconnus de mise en conformité. Là encore toutes clauses stipulant le contraire ou encore qui se borneraient à prévoir qu'un relevé à posteriori ne remettra pas en cause le bon de commande conclu au préalable (sauf à en laisser le surcoût à la charge de l'acheteur) est jugée abusive !

Pour finir, notons qu'il n'aura été question dans cet article que de contrats d'installation de cuisine, toutefois, la même exigence, soit le métré avant toute signature, devrait pour les mêmes raisons, s'imposer en matière de contrat d'installation de salle de bain, de dressing et toutes autres prestations qui nécessiteraient, comme en matière d'installation de cuisine, une mission de conception !

A vous de jouer donc et d'éviter, pour vous ainsi que pour les autres, les pièges inhérents à ce type de contrat !

AVS Haute Savoie

Citroën chambery : il y a l'avant et l'après

Deux affaires récentes nous montrent combien, chez ce vendeur de voiture, l'attitude après la vente peut être moins souriante qu'avant la signature du contrat.

M. B. achète une C3 Picasso pour remplacer son véhicule ancien à bout de souffle. Il est attentif à la date limite de livraison, le 31 juillet, pour pouvoir partir en vacances dans une location au bord de l'Océan. La voiture arrive en concession ... six semaines après la date limite. M. B. essaie de négocier une voiture de remplacement, sans succès, puis une prise en charge partielle des coûts induits par ce retard. En vain. L'affaire se termine devant le tribunal de proximité, avec à la clé une condamnation de Citroën Chambéry à 800€ de dommages et intérêts,

qui ne sont bien entendu pas versés avant l'intervention d'un huissier.

M et Mme G. ont l'âge où l'on ne roule plus beaucoup et où on envisage plutôt de donner sa voiture à l'un de ses petits enfants. Ils reçoivent néanmoins une offre promotionnelle de Citroën qui leur a vendu leur C3 trois ans avant, pour la remplacer par un nouveau modèle plus moderne, plus beau, plus ... Ils hésitent (leur voiture n'a que 18000km) et se laissent finalement convaincre tant les arguments qu'ils entendent sont convaincants. Mais ils réalisent vite que l'affaire n'est pas si bonne pour eux et leur visite à une permanence de l'association de Chambéry leur permet de découvrir l'importance de leur erreur (un crédit avec un taux d'intérêt à près de 10 %, des services supplémentaires inutiles, une reprise défavorable...). Contacté par l'association, le concessionnaire donne d'abord quelques informa-

tions sur le contrat pour justifier les montants demandés puis se défait sur la société de crédit. Il se dit bien entendu scandalisé par le fait qu'on puisse supposer qu'il y ait eu abus de faiblesse (terme d'ailleurs non utilisé par l'association).

Finalement la société de crédit se comporte en professionnel sérieux et nous pouvons « arrêter les frais » pour M et Mme G.

Ne nous leurrons pas : ce type de comportement n'est pas l'apanage de Citroën Chambéry et nos conseillers litiges sont bien placés pour savoir à quel point le monde du commerce automobile a un petit côté « Far-West ». Mais les concessionnaires des grandes marques ont généralement un sens minimal de la négociation que nous n'avons pas retrouvé ici.

JB Chambéry

Télévision Numérique en 2016

Pour aller au delà du petit spot diffusé sur les chaînes de télévision françaises, voici quelques informations utiles.

Dans la nuit du 4 au 5 avril 2016, les chaînes de la TNT diffuseront toutes en MPEG-4, le signal MPEG-2 s'éteindra.

Aujourd'hui, la plupart des chaînes émettent en MPEG-2. Le MPEG-4 est une norme plus récente, plus performante et compatible avec la Haute Définition.

Émettent déjà en MPEG-4, et donc en HD, les chaînes récentes HD1, L'Équipe 21, 6ter, Numéro 23, RMC Découverte et Chérie 25.

Les chaînes TF1, France 2, Arte et M6 sont diffusées en MPEG-2 (définition standard) sur un canal, et simultanément en MPEG-4 (Haute définition) sur un canal différent. Pour différencier la diffusion HD, sur l'écran un logo HD se place à côté du nom de la chaîne (exemple ARTE HD).

Ce sont donc toutes les autres chaînes de la TNT qui passeront aussi au MPEG-4 dans la nuit du 4 au 5 avril 2016, et ce sur tout le territoire.

Qu'est-ce que ça change ?

Pour la majorité des foyers, pas grand-chose mis à part que vous pourrez profiter de davantage de chaînes en HD, donc d'une meilleure qualité d'image et de son. Vous aurez éventuellement une nouvelle recherche de chaînes à faire. Cependant, il est bon de savoir que certains équipements (anciens) ne sont pas compatibles avec le MPEG-4.

Comment savoir si vous êtes concerné ?

Si vous payez un abonnement internet auprès d'un fournisseur d'accès internet, pour recevoir la télévision par l'ADSL, la fibre optique ou le câble, vous n'êtes pas concerné par l'évolution de la TNT : votre équipement est compatible.

Si vous recevez la télé par le satellite, votre décodeur satellite doit être MPEG-4.

Si vous recevez la TNT par voie hertzienne (via une antenne) et que vous avez un téléviseur ou un décodeur doté d'un tuner HD (MPEG-4), votre équipement est compatible. C'est le cas de tous les équipements plus ou moins récents :

Les téléviseurs dits « HD Ready » commercialisés depuis le 1er décembre 2008 (avant cette date les écrans labellisés HD Ready n'étaient pas forcément dotés d'un tuner MPEG-4) ;

Les téléviseurs de plus de 26 pouces vendus depuis le 1er décembre 2009 ;

Tous les décodeurs et TV commercialisés depuis le 1er décembre 2012.

Un test simple à effectuer :

Vous ne savez plus quand vous avez acheté votre TV ou décodeur, ni s'il est doté d'un tuner MPEG-4 ? Vous pouvez faire un petit test simple.

Votre téléviseur dispose d'un décodeur TNT intégré :

- Recevez-vous TF1, France 2, Arte ou M6 en HD? Si oui, alors c'est bon, votre équipement est compatible.

-Si même après une recherche de chaînes, vous ne les avez pas, c'est que votre TV n'est pas équipé

d'un tuner

compatible MPEG-4. Il faudra donc vous doter d'un décodeur TNT externe MPEG-4 ou HD.

Vous regarder la TV en ayant un décodeur TNT externe relié à votre téléviseur (via un câble peritel ou HDMI):

Vous devez vérifier que votre décodeur externe et compatible HD, si ce n'est pas le cas, il convient de le remplacer par un décodeur compatible HD ou MPEG-4

Remarques :

Le coût minimal d'un simple décodeur HD (MPEG-4) est de l'ordre de 25 à 30 € .

les appellations « décodeur TNT » et « adaptateur TNT » désignent la même chose.

Un décodeur MPEG-4 (ou HD) permet de recevoir également les chaînes actuelles en MPEG-2.

Un décodeur MPEG-4 (ou HD) externe relié à votre téléviseur ne vous donnera pas obligatoirement une image en HD, mais il vous permettra de recevoir les chaînes TNT avec une qualité image supérieure.

Les émetteurs TNT terrestres actuels (ex : Mont du Chat) ne diffusent pas tous l'ensemble des chaînes TNT.

Le Mont du Chat ne diffuse pas les multiplex R7 et R8, c'est à dire les chaînes suivantes :HD1, L'Équipe 21, 6ter, Numéro 23, RMC Découverte et Chérie 25. A compter d'Avril 2016, ces chaînes seront disponibles car les chaînes de la TNT terrestre seront réparties sur les multiplex R1 à R6.

GR Aix les Bains

En ce début d'année, une petite note d'optimisme ne peut pas faire de mal. Si vous l'avez raté sur grand écran, chercher à retrouver dans vos médiathèques ou à vous procurer le documentaire « Demain » réalisé par Cyril Dion et Mélanie Laurent. Cette découverte de petits bouts d'utopie permet de penser que chacun a sa place dans une transition rendue possible par des milliers d'initiatives à travers le monde.

Ville	Enseigne	Adresse	CP	Prix du panier	MN	MDD	Epicerie	Laitages	Vivandres/	Fruits/Lég	Boissons	Hygiène/
Aigueblanche	Super U	325 Rue De La Pe	73260	428 €	■	■	■	■■	■■	■■	★★	★
Aime	Casino	Avenue De La Tar	73210	442 €	■■	■	■	■■	■■	■■	■	■■
Aix-les-Bains	Carrefour Mkt	Rue D'Annecy	73100	438 €	■■	■■	■	■■	■	★	■■	■■
Aix-les-Bains	Géant Casino	33 Rue Clement A	73100	386 €	★★	★★★	★★★		★	★★★	★★★	★★★
Albertville	Carrefour Mkt	89 Avenue Du Gé	73200	431 €	■	■■	■	★	★	★	■	■■
Albertville	Carrefour Mkt	28 Chemin De La	73200	435 €	■■	★	■■	■■	★★	★	■■	■■
Albertville	Géant Casino	Za Du Chiriac	73200	380 €	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
Albertville	Interm Super	100 Rue Pasteur	73200	411 €	★	★★	★	★	■	★★★	■	★
Bassens	Carrefour	21 Rue Centrale	73000	392 €	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★
Bourg-Saint-M	Interm Super	Lieut-Dit Le Moll	73700	410 €	★	■	★	■	★	★★	■	★
Chambéry	Carrefour	Cc Chamnord	73000	425 €	■	■	■	★	★	■■	★	■■
Chambéry	Carrefour (DRIVE	Cc Chamnord	73000	393 €	★★	★	★★	★★	★	★	★★	★★★
Chambéry	E.Leclerc	583 Avenue Des L	73000	391 €	★★	★★	★★★	★★	★	★	★★★	★★★
Chambéry	Monoprix	Cc Les Halles De	73000	466 €	■■	■■	■■	■■	■■	■	■■	■■
Cognin	Super U	Centre Commerci	73160	420 €	★	■■	■	■■	■■	★★	★★	★
Détrier	Super U	Route Départeme	73110	434 €	■■	■	■■	■	■	■	★	■■
Drumettaz-Cl	E.Leclerc	214 Chemin De La	73420	396 €	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★	★
Fourneaux	Interm Super	70 Avenue De La	73500	405 €	★★	■	★★	★	★★	■	★	★
Francin	Super U	Le Boisset	73800	414 €	★	■	■	■	■	★	★★	★★
Grésy-sur-Aix	Carrefour Mkt	136 Rue Des Allo	73100	445 €	■■	■■	■■	■■	■■	■	■	■■
Hermillon	Interm Super	Quartier Longefa	73300	407 €	★	★	★	★	★	★	■	★★
La Bâthie	Super U	Route De L'Énerg	73540	417 €	■	★	■	★	■■	■■	★★	★
La Biolle	Interm Super	54 Rue Du Glatay	73410	421 €	■	■	■	■	■	★★	■	■
La Motte-Serv	Super U	75 Rue Lavoisier	73290	415 €	★	■	■	★	■	■	★	★★
La Ravoire	E.Leclerc (DRIVE)	135 Rue Pierre Et	73490	391 €	★★	★★	★★★	★★	★	★	★★★	★★★
Le Pont-de-Be	Interm Super	Zi La Barronnie	73330	420 €	■	■	■	■	★	★	■■	■
Le Pont-de-Be	Super U	Zi La Baronnie	73330	390 €	★★	★★	★★★	★★	★	★★★	★★	★★★
Montmélian	Interm Super	Chemin De La Car	73800	411 €	★	■	★★	★	■	■	★	★
Moutiers	Carrefour Mkt	Zi Les Salines	73600	438 €	■■	■■	■	■■	★	■■	■■	■■
Moutiers	Simply Market	Zac De La Chauda	73600	448 €	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■	■■
Ruffieux	U Express	Zac De Saumont	73310	421 €	■	■	■	■	■	★★	★	■
Sainte-Marie-	Interm Super	Lieut-Dit Les Gra	73130	407 €	★★	■	★★	★	★★	★	■■	★
Saint-Jean-de	Carrefour Mkt	336 Chemin De La	73300	452 €	■■	■■	■■	■■	■	■■	■■	■■
Saint-Jean-de	Hyper Casino	Forum St- Antoin	73300	406 €	★	★★★	★	★★★	★	★★★	★	■■
Saint-Jeoire-P	Carrefour Mkt	70 Route Nationa	73190	430 €	■	■■	■■	■■	★★	★★	★	■■
Saint-Pierre-d'	Interm Super	Zi Carouge	73250	432 €	■	■■	★	■■	■■	★	■	■
Salins-les-The	Super U	Zone Des Moulin	73600	424 €	■	■	■	■■	■■	■	★★	★
Ugine	Carrefour Mkt	14 Rue Antoine B	73400	440 €	■■	★	■■	■■	■■	★★	★	■■
Viviers-du-Lac	Interm Super	Terre Nue	73420	398 €	★★	★★	★	★	★★	★	★	★★★
Voglans	E.Leclerc (DRIVE)	Route De L'Aérop	73420	380 €	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★	★★★

L'enquête prix en grandes surfaces alimentaires 2015

Entre le 28 mars et le 14 avril 2015, L'UFC-Que Choisir a enquêté 3639 supermarchés, hypermarchés et drive, sur un panier de 81 produits de marques nationales (70 % du panier) et de marques distributeurs. Cette enquête arrive dans un contexte très particulier : les grands groupes se rapprochent pour trouver des synergies en achats, zones d'implantation et augmenter leur part de marché. La guerre des prix n'est pas finie.

Les résultats au plan national sont rapportés dans la revue UFC-Que Choisir N° 540 d'octobre 2015 pour un panier qui s'établit en moyenne à 410 € : Géant Casino et Leclerc en tête, au coude à coude et la lanterne rouge souvent Monoprix.

Sur la région d'Albertville où il n'y a pas de représentation de Leclerc, l'enquête prix a été effectuée dans 17 magasins et sur 81 produits de marques nationales. Le prix moyen du panier y est de 422,5 euros.

Le meilleur prix revient à Géant casino Albertville, le prix le moins compétitif revient à Carrefour Market St-Jean-De-Maurienne.

Ville	Enseigne	Adresse	CP	Prix du pa	MN	MDD	Epicerie	Laitages	Viandes/l	Fruits/Lég	Boissons	Hygiène/
Amancy	Interm Super	65 Impasse Des C	74800	412 €	★★	■	★	★	★★	■■	■■	★
Amphion-les-f	Cora	Route Nationale	74500	448 €	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■	■■
Annecy	Carrefour (DRIVE	134 Avenue De G	74000	385 €	★★★	★★	★★	★★★	★★	★	★★	★★★
Annecy-le-Vie	Carrefour Mkt	Rue Des Mouette	74940	445 €	■■	■	■■	■■	■■	★★★★	■■	■■
Annemasse	Carrefour Mkt	25 Avenue Floriss	74100	430 €	■■	★	■■	■■	■■	★★	★★	■■
Annemasse	Géant Casino	14 Rue De La Res	74100	379 €	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★
Bonne	Super U	Parc D'Activités L	74380	394 €	★★★	■	★★	■	★	★★★★	★	★★★★
Bonneville	Carrefour Mkt	Rn 205 Za Les Bor	74130	430 €	■	★	■	■■	■■	★	★	■■
Cran-Gevrier	E.Leclerc	60 Route Des Cre	74960	400 €	★★	★	■	★★	★★	★	★★	★★
Cranves-Sales	E.Leclerc (DRIVE)	292 Route De Tar	74380	367 €	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★
Domancy	Interm Super	Za Du Pallud	74700	408 €	★	★	★	★	★	★	■	★★
Épagny	Auchan	Le Grand Epagny	74330	405 €	★	★★	★	■	★	★★	★	★★
Loisin	Super U	Route Départeme	74140	402 €	★★	★	★	★	★	★★	★★	★★
Lugrin	Interm Super	Zac Des Crêts	74500	413 €	★	■	★	★	■	★★★★	■	★
Margencel	Carrefour (DRIVE	Route De Genève	74200	441 €	■■	■	■■	■■	■■	★	★	■■
Marignier	Super U	40 Rue Les Clus	74970	399 €	★★	★	★★	★	■	★★★★	★★	★★★★
Morzine	Carrefour (DRIVE	535 Route De La F	74110	428 €	■■	★	■	■■	■	★★	★	■■
Passy	Super U	91, Avenue De Ma	74190	408 €	★	★	★	★	★	★	★★	★
Rumilly	Hyper U	Cc Pierre Colline	74150	428 €	■■	★	★	■■	★★	★★★★	■■	■■
Saint-Jean-d'A	Carrefour Mkt	Le Vernay Bron	74430	427 €	■	★	■	■■	■	★★	★	■■
Saint-Jorioz	Super U	Rue De L'Eglise	74410	460 €	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■■
Saint-Julien-e	Carrefour Mkt	5 Rue Amedée Vi	74160	451 €	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■	■■
Saint-Julien-e	Interm Super	Route Des Vigne:	74160	423 €	★	■■	★	★	★	■■	■■	■
Sallanches	Carrefour	1751 Avenue De C	74700	388 €	★★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★
Scionzier	Carrefour Mkt	Avenue Des Lacs	74950	428 €	■	★	■	■	■	★	★	■■
Sélestat	Interm Super	Route Des Vigne:	74160	417 €	★	■	★	★	■	■	■	★
Sévrier	Carrefour Mkt	Les Grands Prés	74320	444 €	■■	■	■■	■■	■	★	■	■■
Seynod	Géant Casino	Avenue D'Aix Les	74600	380 €	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★
Taninges	Super U	182 Route D'Anne	74440	422 €	■	■	■	■■	■	★★★★	★	★
Thyez	Interm Super	Route Departeme	74300	412 €	★	★	★	★	■	★	■	★
Vétraz-Montho	Interm Super	Parc Des Erables	74100	413 €	★	■	★	★	■	★	■	★
Ville-la-Grand	E.Leclerc (DRIVE)	18 Avenue Des Bu	74100	367 €	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★

Legende : Très bon - Bon - Moyen Mauvais Très mauvais

Les magasins qui utilisent les marques distributeurs les moins chères sont Géant Casino Albertville mais aussi Hyper Casino St-Jean-De-Maurienne.

Les magasins où les grandes marques sont bon marché sont Géant Casino Albertville ; Intermarché Fourneaux et Intermarché Ste-Marie-De-Cuines.

Par catégorie de prix, le Géant Casino Albertville est au meilleur marché.

Le moins bon marché est Simply Market à Moutiers. Au même titre que Casino à Aime et Carrefour Market à St-Jean-De-Maurienne.



Enquête SAVOIE CONSOMM'

La rédaction du Savoie Consomm' remercie les 44 abonnés (âge moyen 70 ans) qui ont donné du temps à notre enquête de satisfaction lancée dans le n° 103. Les réponses représentent environ 5 % de nos lecteurs, échantillon raisonnable pour exploitation. En voici les résultats : voir tableau ci-dessous

Une majorité se dégage pour maintenir la version « papier » de notre revue avec 67 % de votes.

Le dossier et les exemples de litiges sont les plus appréciés par les lecteurs (50 % des votes).

Nous avons noté avec plaisir que 52% % d'entre vous prêtent leur exemplaire autour d'eux.

Un adhérent de la région d'Evian regrette le peu d'information propre à la Haute Savoie.

Age moyen 71	Accès Web	lu intégralement	feuilleté	dessins	intéressant, parfois, jamais	préfère	manque de temps	prête	Accord internet pas papier
44 réponses	30	43	1	13	28 inter et 4 parfois	tout 15	1	23	16
						Dossier 8			
						Litiges 6			

Assemblées générales des associations locales

Retenez vos soirées pour participer au moment fort de la vie statutaire de vos AL : leurs assemblées générales annuelles qui vous permettent de prendre connaissance des bilans et des actions menées, d'échanger avec les équipes qui font vivre vos associations locales savoyardes.

Voici les dates connues au moment où nous mettons sous presse :

. Aix-les-Bains : le mardi 9 février à 18 h 30 Maison des Associations 25 Bd des Anglais 73100

. Albertville : le vendredi 11 mars à la Maison des Associations 21 rue Georges Lamarque 73200

. Haute Savoie : le jeudi 24 mars à 18 h 30 (formalités d'enregistrement à 18 h) Salle Yvette Martinet 15 av. des Iles 74000 Annecy

Chapeau la SNCF!

Vous tapez si souvent sur la SNCF – en tout cas dans les deux derniers numéros du Savoie Consomm' – que j'ai envie de rétablir un peu l'équilibre.

Devant me rendre à Paris le 17 octobre par le TGV de 8H01, j'ai été avisé quelques minutes avant l'heure du train qu'en raison d'une locomotive en panne sur la voie ce TGV ne desservirait pas Aix les Bains et Chambéry mais qu'une solution de remplacement était mise en place: train pour Genève à 7H57 (il n'est parti qu'à 8H01 pour les voyageurs qui n'auraient pas reçu le SMS), changement à Bellegarde que le TGV initial s'est débrouillé pour rejoindre et y faire un arrêt non programmé pour récupérer les naufragés aixois et chambériens, et distribution gracieuse d'un plateau repas pour compenser le retard à l'arrivée. Et le contrôleur – en fait une contrôlease – s'est donné la peine de nous informer régulièrement du retard prévisible à l'arrivée, qui en fait n'a été que d'une demi-heure.

Alors, pour une fois, je dis : chapeau la SNCF.

NT Grésy sur Aix

Indices de référence des loyers(I.R.L.)

	I.R.L	Variation/1 an		I.R.L	Variation/1 an
4e trimestre 2010	119,17	1,45%	2e trimestre 2013	124,44	1,20%
1er trimestre 2011	119,69	1,60%	3e trimestre 2013	124,66	0,90%
2e trimestre 2011	120,31	1,73%	4e trimestre 2013	124,83	0,69%
3e trimestre 2011	120,95	1,90%	1er trimestre 2014	125	0,60%
4e trimestre 2011	120,68	2,11%	2e trimestre 2014	125,15	0,57%
1er trimestre 2012	122,37	2,24%	3e trimestre 2014	125,24	0,47%
2e trimestre 2012	122,96	2,20%	4e trimestre 2014	125,29	0,37%
3e trimestre 2012	123,55	2,15%	1er trimestre 2015	125,19	0,15%
4e trimestre 2012	123,97	1,88%	2e trimestre 2015	125,25	0,08%
1er trimestre 2013	124,25	1,54%	3e trimestre 2015	125,26	0,02%

Association locale UFC-Que Choisir d'AIX-LES-BAINS

Maison des associations salle 23
25 boulevard des Anglais
BP 427 73104 Aix les Bains cedex 4
Téléphone : 04 79 88 16 72
Courriel : contact@aixlesbains.ufcquechoisir.fr
Site Web : <http://www.ufc-rhonealpes.org/aix-les-bains/>
Permanence téléphonique et accueil du public :
les lundis de 17h à 19h et les
mercredis de 16h30 à 19h30 (sauf juillet)

Association locale UFC-Que Choisir d'ALBERTVILLE

la Maison des Associations, 21 rue Georges Lamarque
73200 ALBERTVILLE
Téléphone/Télécopie : 04 79 37 11 01
Courriel : contact@albertville.ufcquechoisir.fr
Site Web : <http://www.ufc-rhonealpes.org/albertville/>
Accueil du public : mardis de 15h à 18h
et mercredis de 16h à 19h

Permanence de Saint Jean de Maurienne

ACA 11 rue du parc de la Vanoise
Premier mercredi du mois de 9h à 11h30.

Permanence de Bourg-Saint-Maurice

Batiment Le Sainfoin
Premier lundi de chaque mois de 9h30 à 11h30

Permanence en mairie de Grésy sur Isère

le jeudi sur RDV tel 04 79 37 36 05

Association locale UFC-Que Choisir de HAUTE-SAVOIE

5 rue de la Liberté - 74000 ANNECY
Téléphone : +33 (0)4 50 69 74 67
Courriel : contact@hautesavoie.ufcquechoisir.fr
Site Web : <http://www.ufc-hautesavoie.org>
Accueil du public : les mardis, mercredis et jeudis,
de 14h à 17h30, premier samedi du mois 9h 00 à 11h 30
Antenne d'Annemasse : Centre Martin Luther King
Rue du docteur Baud.
Tous les lundis du mois de 14h à 16h30
Premier lundi du mois : prolongation jusqu'à 19h00
Fermé le dernier lundi du mois
Attention ! Les jours et horaires mentionnés ci-dessus sont
susceptibles de changements. Merci de consulter notre site
Web ou notre répondeur avant de vous déplacer

Association locale UFC-Que Choisir de CHAMBÉRY

Maison des Associations
67, rue Saint François de Sales 73000 Chambéry
Téléphone/Télécopie : 04 79 85 27 87
Courriel : contact@chambery.ufcquechoisir.fr
Permanence téléphonique : les jeudis de 10h à 12h
Accueil du public : le mardi de 14h à 17h (sauf en août)
le jeudi de 16h30 à 18h30

LA "PLANETE" QUE CHOISIR

Le site de la Fédération
<http://www.quechoisir.org/>

Abonnez vous au site :

- abonnement mensuel 6,99 €
- Intégral 45 € pour 1 an
- Si vous êtes abonné au magazine 23 € pour 1 an

Les actualités

Les actions de l'UFC Que Choisir

Les guides d'achat

Que Choisir Santé n° 101

La vie cachée de vos intestins

Le prix indécent des nouveaux anticancéreux

Les médicaments qui font baisser le taux de sel dans le sang

Les chevaux m'aident à mieux supporter ma maladie

J'ai mal au coccyx

Gros plan sur le pacemaker

Que Choisir Argent n° 141

Doper son épargne. Gagner plus sans prendre trop de risques

Mutuelle entreprise : ce que cela change pour vous

Immobilier. Investir autrement (parkings, murs de boutiques...)

Epargne solidaire : avantages et contraintes

Assurances auto et habitation : la fidélité est-elle payante ?

Que Choisir Spécial n° 106

Bien acheter sur Internet

Que Choisir n° 543 - Janvier 2016

Prothèses auditives. Retour sur la dérive des prix

Politique énergétique. Expériences locales dignes d'intérêt

TEST Lave-vaisselle

TEST Cafetières à expressos

TEST Fours encastrables

TEST Ponceuses

TEST Friteuses électriques

TEST Blenders chauffants

TEST Monospaces à 7 places

Compléments alimentaires. Attention danger !

Faux sites administratifs. Ne vous fiez pas aux apparences

SOMMAIRE

DOSSIER BANQUES

- 3 Tarifs bancaires
- 3 et 4 Assurance emprunteur
- 4 Compte dans le rouge
- 5 Cautionnement mutuel
- 5 Les morts peuvent payer
- 6 et 7 Achats en ligne
- 8 Changement de banque
- 8 Prélèvement frauduleux

LE COIN DU JURISTE

- 10 Cuisine intégrée

HISTOIRES VECUES : 7 à 10

BON A SAVOIR

- 11 Télévision numérique 2016

ENQUÊTES

- 12 et 13 Prix 2015
- 14 Abonnés SAVOIE CONSOMM'

LA PLANETE QUE CHOISIR

- 15 Permanences, revues Que-Choisir



Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir de Savoie

Association à but non lucratif
67, rue Saint François de Sales
73000 CHAMBERY

A nos abonnés, merci de nous signaler tout changement
d'adresse pour éviter retard et frais supplémentaires

QUI SOMMES-NOUS ?

Quatre associations loi 1901, avec conseil d'administration, bureau, contrôleur aux comptes et bénévoles, indépendantes des partis politiques, des syndicats, des groupes de presse ou financiers, réparties sur le territoire des deux Savoie,

qui comptent plus de 2000 adhérents,

qui travaillent en réseau entre nos associations locales, les unions régionales et la fédération nationale, en vue :

- de fournir des conseils pratiques et juridiques,
- d'assurer la protection des consommateurs et la défense de leurs droits,
- d'apporter une assistance en cas de litige,

qui représentent les consommateurs dans de nombreuses commissions municipales, départementales ou régionales traitant de la qualité de la vie et de l'environnement (air, eau, traitement des déchets, bruit, santé...)

qui conduisent les enquêtes demandées,

qui préparent et diffusent en Savoie et Haute-Savoie un bulletin trimestriel : **Savoie Consomm'**

publication « SAVOIE CONSOMM' » Directrice de Publication : Micheline Carcassonne - Trimestriel tiré à 1 000 exemplaires. Dessins de Georges Million. L'utilisation de nos articles ou dessins à des fins commerciales ou publicitaires est interdite. Hormis ces deux restrictions, la reproduction est autorisée sous réserve de citer l'origine.

Dépôt légal : premier trimestre 2016—Commission Paritaire des Publications et Agences de Presse : 1014 G 85842
Imprimerie PONCET B.P.17 - 73230 ST ALBAN - LEYSSE