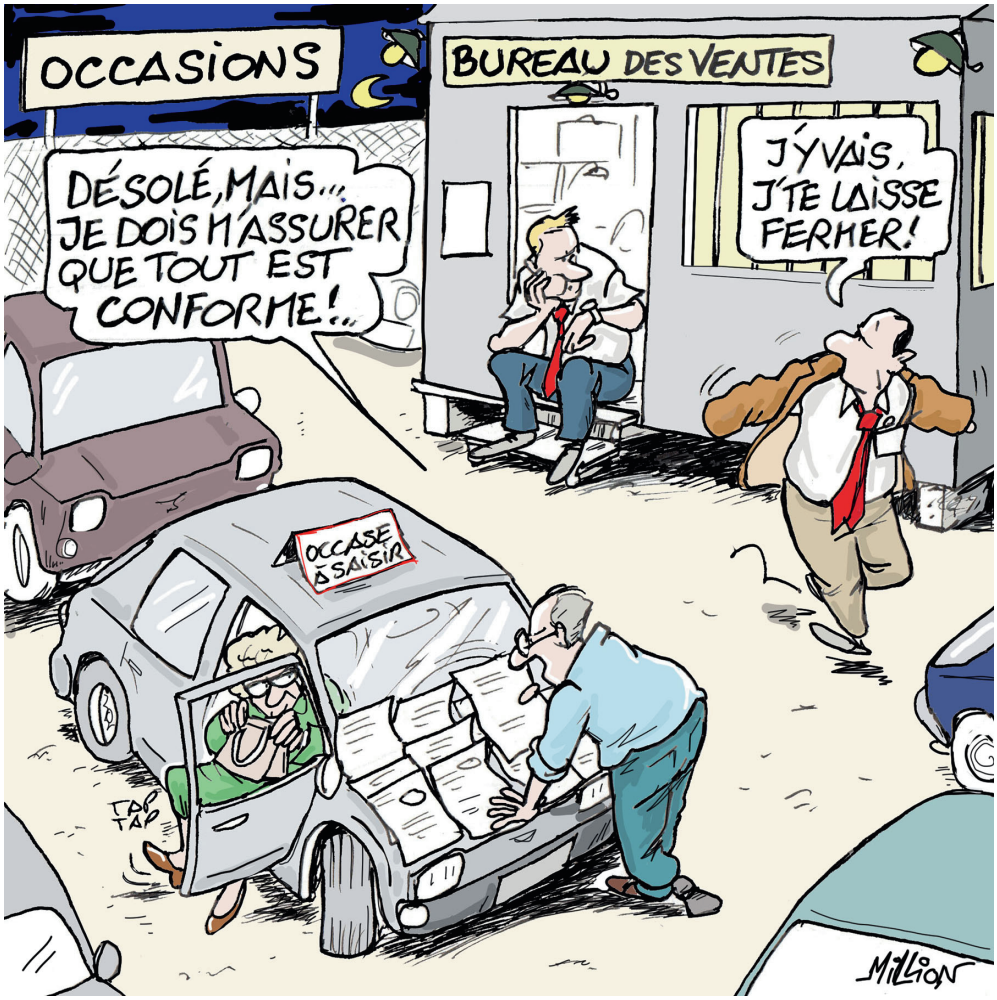
------Périodique sans publicité-----

ISSN 1149-669x

SAVOIE CONSOMM'

SC N° 132 avril mai juin 2023
Prix : 2 €

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



DOSSIER : Les voitures d'occasion
- Une voiture d'occasion, c'est quoi ?
- Le marché de l'occasion en France en 2022
- Acheter à un particulier ou un vendeur "professionnel" ?
- La liste des vérifications avant d'acheter
- Quelques précautions si vous vendez votre voiture

HISTOIRES VÉCUES
- Les litiges automobiles sont souvent compliqués mais se terminent parfois bien : trois exemples
- Litiges voyages
- Quand la Lufthansa passe à la caisse

LE COIN DU JURISTE
- Oui une signature électronique vous engage

DECRYPTAGE
- L'inflation n'est pas que sur les étiquettes

ENQUÊTE
- Meilleur marché en circuit court ? Les leçons d'une enquête

LA VIE DES AL

Derrière la saga de la disparition du ticket de caisse, quelques réalités plus dérangeantes

L'histoire est presque drôle. La loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire comporte en effet un article 130 qui interdit aux commerçants de fournir à leurs clients un ticket de caisse ou de carte bancaire.

La mesure est radicale, même si on ne sait pas trop si la « demande contraire du client » suffira à transformer l'interdiction en obligation ; les parlementaires à l'origine de l'amendement argumentent sur la quantité de papier ainsi économisée et sur la santé des consommateurs ainsi protégés de cet affreux bisphénol.

Ils oublient simplement d'interdire dans la foulée la fourniture de catalogues ou de publicités elles aussi papier avec des tonnages plusieurs centaines de fois plus importantes. Ils oublient aussi que les tickets envoyés par courriel (option suggérée) ne sont pas neutres en carbone, loin s'en faut.

Le ministère de l'économie constitue un groupe de travail associant les associations de consommateurs, mais n'attend pas que ses travaux soient terminés pour sortir en catimini le 14 décembre un décret oubliant de reprendre leurs demandes. La date d'exécution prévue au plus tard le 1er janvier 2023 par la loi, est cependant reportée au 1er avril (étrange un décret qui change une loi...). Il s'agit à l'évidence d'un poisson d'avril puisque fin mars, la ministre chargée du commerce déclare que la date de mise en œuvre est de nouveau reportée, au 1er août ou au 1er septembre ; et la même d'ajouter benoîtement « plutôt le 1er août car en septembre, c'est le moment des achats de rentrée, cela risque d'être encore plus perturbant ». Tiens, tiens, la ministre reconnaît elle-même que la mesure est pénalisante pour le consommateur ?

Suite page 2

EDITORIAL

Même si on peut en sourire, on doit tirer de cette histoire quelques conclusions plus dérangeantes.

- Force est de constater dans cette affaire que les droits des consommateurs sont allègrement bafoués : A quoi sert en effet un ticket de caisse si ce n'est à contrôler la réalité de ce qu'on achète et la justesse des prix puis, dans un deuxième temps, à servir de preuve d'achat en cas de problème ? A quoi sert un ticket de carte bancaire si ce n'est à conserver la trace de ses dépenses ? Le ministère reconnaît d'ailleurs explicitement que « en cas de non-impression du ticket de caisse, la seule trace de l'achat sera l'affichage en caisse du montant de la transaction ». Autrement dit : rien. Et les aménagements et exceptions prévues par le décret sont d'application pour le moins sujettes à interprétation.

- A l'inverse, cette affaire révèle que le « consommateur moyen » est passablement négligent. En effet, un argument avancé pour justifier la mesure est que 40 % des acheteurs ne souhaitent pas conserver leurs preuves d'achat ; et cette proportion est bien plus grande chez les jeunes. Très concrètement, nos conseillers litiges doivent régulièrement traiter des dossiers pour lesquels leur visiteur avoue n'avoir pris conscience de prélèvements irréguliers sur son compte que lorsque celui-ci a viré au rouge.

- Enfin, nous avons là une parfaite illustration de la manière dont les pouvoirs publics traitent les questions de consommation : pas de véritable étude d'impact préalable à une décision à l'évidence contraire aux droits des consommateurs ; concertation formelle avec les représentants de ceux-ci pour ensuite décider sans prendre en compte leurs demandes ; grande latitude d'interprétation laissée aux professionnels vendeurs, et ce d'autant plus qu'il n'y a pas de sanction prévue en cas de non-respect des textes.

Quoi qu'il en soit, la balle est maintenant dans notre camp. Si nous ne faisons pas respecter notre droit de conserver la preuve de nos dépenses par une attention constante à obtenir cette preuve, nous perdrons un peu plus de pouvoir réel dans notre relation quotidienne fournisseur-client, et nous n'aurons rien à répondre en cas de difficulté lorsque le commerçant nous demandera « avez-vous une preuve d'achat ? ».

RM - Chambéry

DOSSIER

Il se vend en France 3,5 fois plus de voitures d'occasion que d'automobiles neuves. D'autre part, le nombre de litiges traités par nos bénévoles (voir nos histoires vécues) ne cessant d'augmenter dans ce domaine, il nous est paru pertinent de faire un point sur ce qu'il convient de faire … et surtout de ne pas faire lorsque l'on veut acheter ou vendre un véhicule d'occasion.

Une voiture d'occasion, c'est quoi ?

Aucune réglementation française ou européenne ne définit précisément les notions de véhicule neuf et de véhicule d'occasion.

Pour l'Administration fiscale, un moyen de transport neuf est un véhicule dont la livraison est effectuée dans les six mois suivant la date de sa première mise en circulation ou lorsque ce véhicule a parcouru une distance de moins de 6 000 kilomètres.

Pour la juridiction pénale, un véhicule n'est plus neuf lorsqu'il a été immatriculé. Pour la juridiction commerciale, il suffit qu'il ait été conduit sur route. On pourrait faire plus simple !

Alors, on peut chercher des indices, qui sont parfois trompeurs :

- le fait qu'un véhicule soit immatriculé est un indice de véhicule d'occasion mais pas une preuve. On peut citer ici le cas des véhicule achetés via un mandataire et

immatriculés dans leur pays d'origine. On peut citer aussi les « véhicules neufs 0 km » dont la vente a été simplement reportée par le concessionnaire pour des raisons commerciales propres au réseau du constructeur.
- une facture qui fait apparaître la TVA sur la totalité du prix correspond obligatoirement à un véhicule neuf.
- une garantie commerciale inférieure à deux ans signe un véhicule d'occasion.

La distinction véhicule neuf/véhicule d'occasion est pourtant importante, principalement pour la garantie légale de conformité, les délais n'étant pas les mêmes. Elle peut aussi avoir son importance lors de la revente, la mention « première main » étant souvent prise en compte.

Collectif Chambéry Albertville

Le marché de l'occasion en France en 2022

Lorsqu'on observe le marché de l'occasion et qu'on le compare à celui du neuf, le résultat est assez contre-intuitif. Saviez-vous en effet que :
- il s'est vendu en 2022 5,2 millions de voitures d'occasion, contre 1,5 millions de voitures neuves, soit 3,5 fois plus, cela pour un parc total de 38 millions de véhicules.
- près de la moitié des véhicules d'occasion vendus ont plus de 10 ans et près du quart ont plus de 16 ans.
- Renault et Peugeot dominent largement avec 40 % de parts de marché à eux deux. Dans le classement des ventes, les six premiers modèles sont français.
- près des deux tiers des ventes se font de particulier à particulier. En effet, les professionnels traînent une réputation de prix beaucoup plus élevés.
- le diesel résiste toujours (52 % des ventes) face à l'essence (41%), et ce malgré la généralisation des zones à faible émission dans les villes.
- le marché de l'occasion est en crise depuis la « sortie du Covid », malgré une augmentation des prix plutôt sage (+13 % en trois ans contre +21 % pour le neuf). Il a en effet bénéficié des difficultés des constructeurs à produire (manque de constituants surtout), difficultés qui s'estompent. C'est ainsi qu'en 2021-2022, on a vu des occasions récentes (moins de 18 mois) vendues plus chères que des neuves, car immédiatement disponibles.

Par contre, vous saviez inévitablement que la réputation de rigueur n'était pas très grande pour le marché de l'automobile d'occasion. La DGCCRF le confirme qui a mené, entre janvier 2021 et mars 2022, plus de 2 200 contrôles auprès de vendeurs : ses agents ont constaté des irrégularités chez 64 % d'entre eux.

Collectif Chambéry Albertville

Acheter à un particulier ou à un vendeur « professionnel » ?

Achat dans un « garage »

On peut distinguer quatre types de vendeurs professionnels :
- Le premier correspond aux concessionnaires, qui ont une structure financière solide et une image de marque à défendre. En général, on y trouve des véhicules plutôt récents et avec relativement peu de kilomètres ; mais les prix sont en général plus élevés.
- Le second type regroupe les « spécialistes des véhicules d'occasion ». Ils sont implantés le long des grandes routes pour une visibilité maximale. Ils récupèrent souvent les véhicules que les concessionnaires ne veulent pas, car ils ont trop de kilomètres... ou de défauts. Les voitures vendues ont une chance raisonnable de rouler correctement le temps de la garantie.
- les mandataires investissent pro-

gressivement le marché de l'occasion. Ils peuvent trouver des « pépites » pour leurs clients, souvent à l'étranger. Mais ils n'assurent pas la garantie du produit vendu, ce qui peut se révéler périlleux lorsque le « vrai vendeur » est à 2 000 km.
- Le dernier, c'est le garagiste de quartier, qui revend les véhicules de ses clients. Il connaît donc parfaitement leur historique et l'entretien effectué Il ne faut donc pas attendre de « cadeau » de sa part, mais le risque de mauvaise surprise est faible aussi.

Les professionnels sont soumis à une obligation d'information.

Les véhicules proposés doivent présenter un étiquetage visible avec les mentions obligatoires suivantes :
- La marque, le type de véhicule, le modèle, la version, le mois et l'année de la mise en circulation.
- Le kilométrage total parcouru.
- Le prix de vente toutes taxes comprises, hors coût des frais du certificat et frais d'immatriculation.

Lors de la vente, le professionnel doit également fournir un certain nombre de documents :
- Le bon de commande, bon de livraison, ou facture comportant la dénomination de vente, le mois et l'année de la première mise en circulation, le kilométrage total parcouru garanti ou non, la mention du prix TTC, la date limite de livraison et le mode de financement.
- Le procès verbal de contrôle technique datant de moins de 6 mois.
- Les documents nécessaires à l'immatriculation, ou à l'établissement du certificat d'immatriculation (carte grise) :
- Le certificat de déclaration de cession,
- Le certificat d'immatriculation barré avec la mention « vendu le… », suivi de la signature du vendeur.
- Le certificat de non-opposition au transfert du certificat d'immatriculation, qui garantit le paiement par l'ancien propriétaire de ses contraventions.
- Un certificat de situation administrative (de gage ou de non gage) datant de moins de quinze jours.

Par ailleurs, les professionnels doivent à leurs clients depuis janvier 2022, une « garantie légale de conformité » pendant deux ans, sachant que durant la première année le défaut constaté est présumé existant lors de l'achat (c'est au professionnel de prouver qu'il n'existait pas).

Achat à un particulier

C'est le domaine de toutes les surprises, bonnes ou mauvaises.
Le risque n'est pas très grand si la vente se fait entre connaissances ; il devient par contre majeur sur les plateformes de ventes ou sur les « marchés auto ». En effet, si vous achetez un véhicule à un particulier, vous ne bénéficiez pas de la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés est concrètement très difficile à activer.

Aussi les quelques précautions suivantes paraissent constituer un minimum :

- Si vous avez trouvé la voiture de vos rêves sur un site de petites annonces, vous devez lire très précisément ; une annonce trop alléchante cache souvent une arnaque. Une bonne précaution est de faire une copie ou une photo de cette annonce ; cela pourrait vous être utile en cas de litige.
- Comparez l'annonce avec d'autres véhicules du même type sur des sites spécialisés (style Argus, La Centrale). C'est en effet la seule façon de juger de la validité de son prix.
- Prenez contact avec le vendeur en demandant un maximum de renseignements : contrôle technique, preuves d'entretien, nombre de propriétaires, accidents. Des réponses évasives doivent vous dissuader.
- Allez voir ce véhicule de jour, pour pouvoir bien l'examiner. Allez-y si possible avec un parent ou un ami : l'examen sera bien plus précis (il est difficile d'examiner et de négocier à la fois). Demandez à le conduire quelques kilomètres … et passez votre chemin si le vendeur refuse.

Que le vendeur soit professionnel ou particulier, l'acheteur peut disposer d'informations externes relativement objectives :
- l'historique administratif du véhicule, disponible sur le site « histovec.interieur.gouv.fr ». Il vous permet surtout de recroiser certaines affirmations du vendeur sur la carrière du véhicule.
- un contrôle technique de moins de six mois, qu'il faut cependant considérer avec prudence. Les associations savoyardes de l'UFC-Que Choisir sont régulièrement saisies de litiges dus à l'existence de contrôles techniques… plutôt favorables aux vendeurs. Une bonne précaution peut être de faire faire vous-même un « contre-contrôle ».
- si le véhicule a encore une forte valeur et si vous doutez de son état réel, l'intervention d'un expert agréé peut se révéler payante (les mêmes associations savoyardes ont passé une convention avec l'un d'eux).

Collectif Chambéry Albertville

La liste des vérifications avant d'acheter

Il faut lutter contre trois ennemis si l'on veut réaliser un achat correct : la première impression, la précipitation, et la timidité. Sur le plan pratique voici une liste des points à vérifier.

Le tour du propriétaire

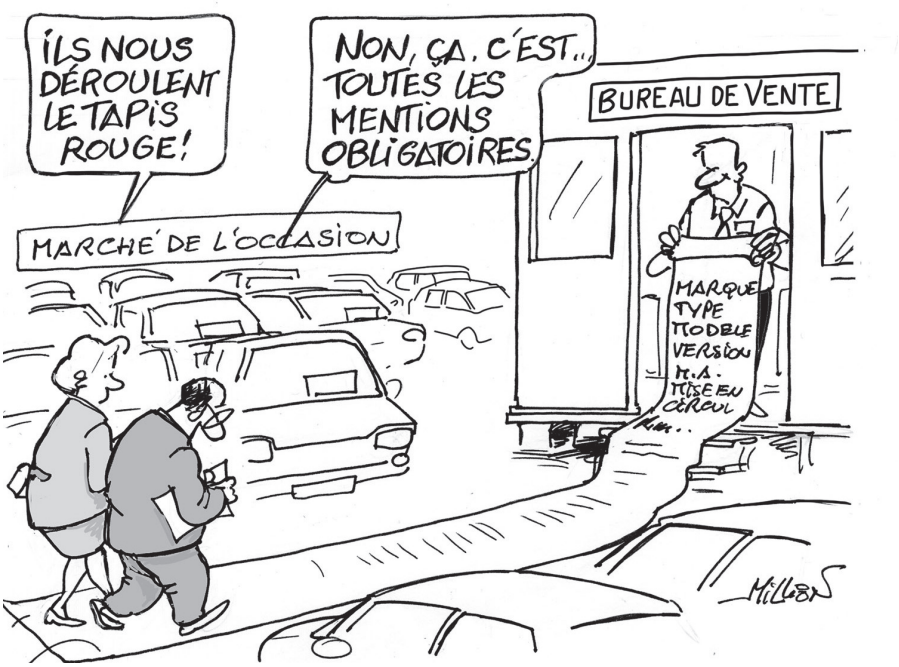
Il nécessite une véritable « inspection » du véhicule convoité et sans doute l'aide d'un parent ou ami.
- La carrosserie : son état général reflète l'utilisation globale du véhicule ; faites le tour à la lumière du jour ; n'accordez pas trop d'importance aux petits « pocs »,

normaux pour un véhicule qui a servi, mais soyez attentif aux traces de corrosion (structure, pot d'échappement,…) ; n'hésitez pas à vous baisser pour voir les bas de caisse ; examinez attentivement le pare-brise ; les différences de teinte au niveau de la carrosserie, ainsi que les défauts d'assemblage des différents éléments signent une réparation dont il faut connaître l'origine et obtenir les factures.

- Le moteur : y-a-t-il des étiquettes d'entretien ? Regardez les niveaux d'huile, de liquide de frein, de refroidissement, de direction assistée ainsi que l'état des durites. Si le véhicule est arrêté depuis un certain temps, demandez à le déplacer pour vérifier qu'il n'y a pas de fuite ; méfiez-vous également d'un moteur trop propre.
- Les pneus : vérifiez le niveau d'usure (la profondeur des rainures est-elle bien supérieure à 1,6 mm de profondeur ?). Vérifiez que les dimensions correspondent aux prescriptions du constructeur (indications sur le montant de la portière conducteur). Attention : les deux pneus d'un même train doivent être identiques : même marque, même dimension, même indice de charge et de vitesse, même pression. Si une roue de secours est prévue, est-elle présente ?
- L'habitacle est à observer sous deux angles : il traduit le nombre d'heures d'utilisation donc une estimation du kilométrage. Les signes d'usure s'observent sur les pédales, le volant, le levier de vitesse, la fatigue du siège conducteur (retirez les housses s'il y en a), les habillages. L'état général de l'habitacle est un bon indicateur du soin apporté par le précédent utilisateur. Recherchez d'éventuelles traces d'humidité indiquant des défauts d'étanchéité sur les ouvrants ou le pare-brise ; vérifiez le bon fonctionnement de tous les ouvrants. Les commandes électriques (vitres, essuie-glace, clignotants, phares) doivent parfaitement fonctionner.

Sur tous ces points, il peut être utile de faire des photos du véhicule.

Si cette première étape est satisfaisante vous pouvez passer à l'étape suivante.



L'essai

Le démarreur doit lancer le moteur du premier coup, sans bruit parasite ; le ralenti doit être stable à moins de 1 000 tr/mn. Lorsque le moteur est chaud, accélérez et observez les éventuelles fumées d'échappement : une fumée bleue signe une consommation anormale d'huile ; une fumée noire pointe un problème d'injection, de vanne EGR ou de turbo. Ces signes sont de nature à faire renoncer à l'achat ou à faire procéder à une expertise.

En roulant : enclenchez la troisième et tentez de rouler, si ça patine, l'embrayage est a changer ; La cause peut être la même si les passages de vitesse sont difficiles. En ligne droite, lâchez le volant pour vérifier que la voiture ne tire pas à gauche ou à droite. Au freinage, dans une ligne droite et sans véhicule derrière vous, effectuez un freinage d'urgence ; si vous sentez de fortes vibrations, entendez des grincements importants ou que l'auto se déporte, il y a un problème. Des bruits de carrosserie ou de portières peuvent dénoter des problèmes de châssis.

L'historique et l'entretien

L'examen attentif du carnet d'entretien et des factures permet de contrôler le respect des opérations d'entretien préconisées par le constructeur et de suivre l'évolution du kilométrage (le compteur doit cependant être lu avec prudence, la fraude étant assez facile).

En cas de contrôle technique avec contre-visite, demandez les deux rapports et les preuves des réparations exigées.

Malheureusement des réseaux de trafiquants parviennent à maquiller les véhicules et à créer des fausses pièces justificatives : la méfiance et le concours d'expert indépendants sont de mise lorsque vous achetez à un particulier.

La garantie

Un particulier ne doit que la garantie des vices cachés, le plus souvent impossible à faire valoir.

Un garagiste propose souvent une garantie contractuelle de six mois. Il faut vérifier qu'elle couvre l'ensemble des défauts potentiels. Celles qui sont réduites au moteur signent un professionnel « à risque ».

Pour les garagistes, il peut être utile de consulter des forums sur la satisfaction des clients, à condition de manier cette information avec beaucoup de précautions.

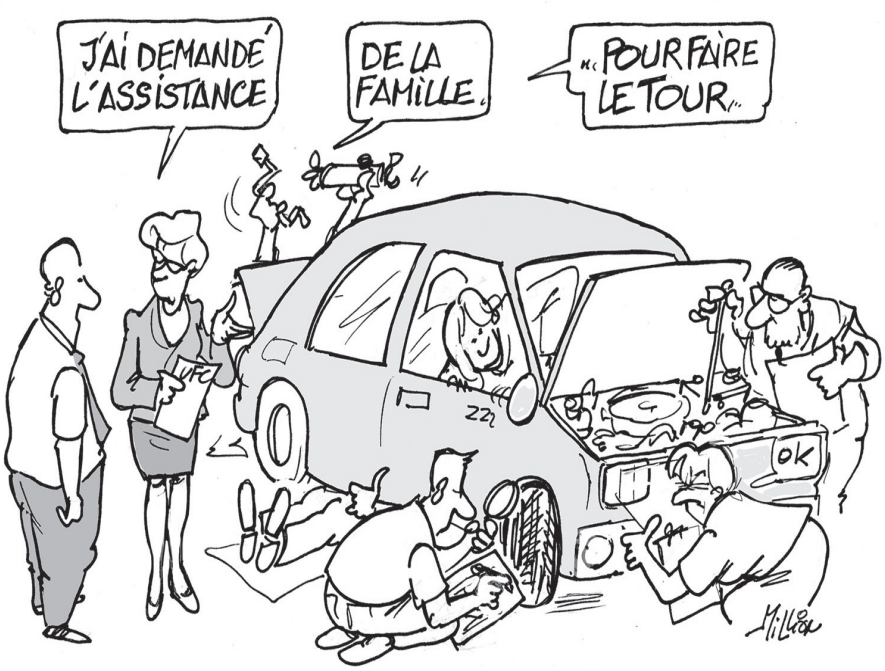
L'Administratif

- Le rapport HISTOVEC permet de connaître la liste des différents propriétaires ; demandez-le au vendeur. Il permet également de savoir s'il y a eu immobilisation administrative suite à un accident grave et si le véhicule a été mis en

service à l'étranger. Il inclut le certificat de situation administrative (certificat de non gage).
- Obtenez le compte-rendu de contrôle technique de moins de six mois avant l'achat
- Photographiez la carte grise (appelée maintenant « certificat de circulation ») et vérifiez qu'elle est bien au nom du vendeur (en consultant sa carte d'identité).
- Ne prenez pas possession du véhicule sans l'avoir assuré. Cette opération peut se faire très rapidement par internet. L'heure de la prise d'effet doit être celle portée sur la carte grise barrée scellant la vente.
- Ne payez pas en liquide (la loi interdit ce moyen pour tout paiement à un professionnel supérieur à 1 000 euros). La preuve du prix doit pouvoir être apportée en cas de litige.
- Procédez rapidement à la déclaration administrative pour vous dégager de toute responsabilité vis-à-vis du vendeur.

Collectif Chambéry Albertville

Quelques précautions si vous vendez votre voiture



Lorsque vous vendez à un professionnel, celui-ci s'occupe normalement de tout, mais à vos risques s'il est défaillant.
Par contre, vendre votre voiture à un particulier ne s'improvise pas. Vous devez prendre certaines dispositions, comme passer le contrôle technique si votre véhicule a plus de quatre ans. Il faut aussi prévoir les documents officiels à fournir à l'acheteur, en particulier le certificat de cession. Il faut enfin se montrer aussi méfiant que l'acheteur car les arnaques dans ce domaine ne sont pas à sens unique.

Le contrôle technique

Il doit être remis à tout acheteur non professionnel et ce avant de conclure la vente. Il doit être daté de moins de six mois. Faites faire ce contrôle technique, même si l'acheteur vous propose de l'effectuer lui-même. Sinon, vous seriez en faute et l'acquéreur de mauvaise foi pourrait se retourner contre vous après la vente. Il pourrait vous demander son annulation en invoquant un vice caché mais, plus vraisemblablement, vous obliger à consentir une remise considérable.

Le certificat de situation administrative

Pour réaliser le changement de propriétaire, l'acquéreur a besoin d'un certificat de situation administrative, appelé aussi certificat de non gage. Ce document officiel est disponible gratuitement via le site « histovec », il doit être remis à l'acheteur ainsi que la carte grise barrée avec la mention « vendu le….. » suivie de votre signature.

L'historique de l'auto

Le passé administratif du véhicule est disponible sur le site http://histovec.interieur.gouv.fr/histovec/accueil. Il suffit de renseigner les éléments de la carte grise et d'imprimer le rapport.
Par contre, l'historique technique ne peut que résulter des factures d'entretien et de réparation que vous aurez soigneusement conservées.

Le paiement

C'est certainement le point le plus délicat car il n'y a pas de système de paiement totalement sûr pour le vendeur. Avant de remplir le certificat de cession, assurez-vous que le signataire est bien la personne en face de vous. Demandez l'original (pas une copie) de sa carte d'identité (prenez la en photo). Cela pourrait être utile si l'acheteur « oubliait » d'établir la carte grise à son nom. Si la transaction se fait à l'aide d'un chèque de banque, vérifiez toujours son authenticité auprès de l'organisme émetteur, donc évitez les transaction le soir tard, ou le week-end. Le mieux est sans doute que vous alliez ensemble dans l'agence de l'acheteur pour que celle-ci garantisse la faisabilité de l'opération. Vérifiez au moins qu'il comporte en filigrane la mention « chèque de banque ». Sachez en effet qu'un chèque de banque peut être annulé jusqu'à son encaissement.

Déclaration administrative

Déclarez le plus vite possible votre cession sur le site de l'ANTS. Cette démarche est dématérialisée depuis 2017 et doit être effectuée sous quinze jours maximum sur le site officiel de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ants.gouv.fr).

Elle valide la vente et vous couvre si l'acheteur tardait à modifier la carte grise. Lors de votre déclaration, vous obtiendrez un code de cession à transmettre à l'acquéreur pour réaliser sa demande de certificat d'immatriculation.

Une négociation prudente, voire suspicieuse

Le marché de la voiture d'occasion se prête fort bien aux arnaques en tout genre, voire aux escroqueries et aux vols. Méfiez-vous d'un acheteur trop enthousiaste ou trop arrangeant ; ne fournissez aucune donnée personnelle tant que la vente n'est pas conclue ; essayez d'être deux lors de la présentation et de l'essai du véhicule ; ne confiez pas votre carte grise au candidat acheteur ; soyez d'une méfiance extrême lors du paiement.

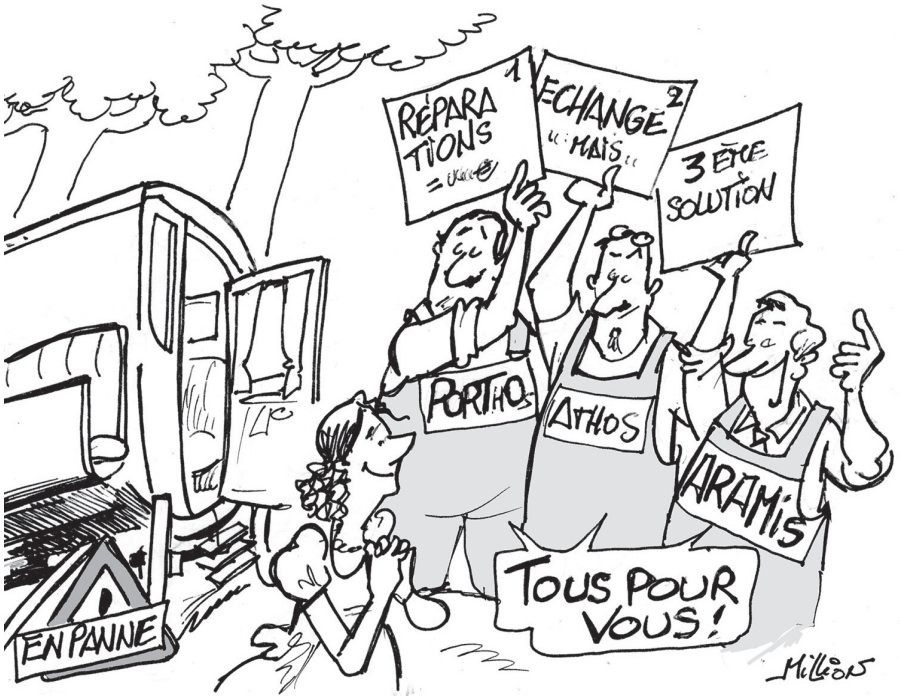
Collectif Chambéry Albertville

Que ce soit pour acheter ou vendre, il vaut mieux être à l'aise avec l'informatique.

Tout au long de ce dossier, vous avez été invité à vous renseigner, à obtenir des documents officiels, voire à payer via internet.

Si vous êtes réfractaire à ce type de procédure, vous ne pouvez que faire confiance à votre concessionnaire ou à votre garagiste local qui s'occupera des formalités. En revanche, ne cherchez pas à acheter ou vendre « à l'ancienne » à un particulier : le risque serait beaucoup trop grand.

Les litiges automobiles sont souvent compliqués mais se terminent parfois bien : Trois exemples



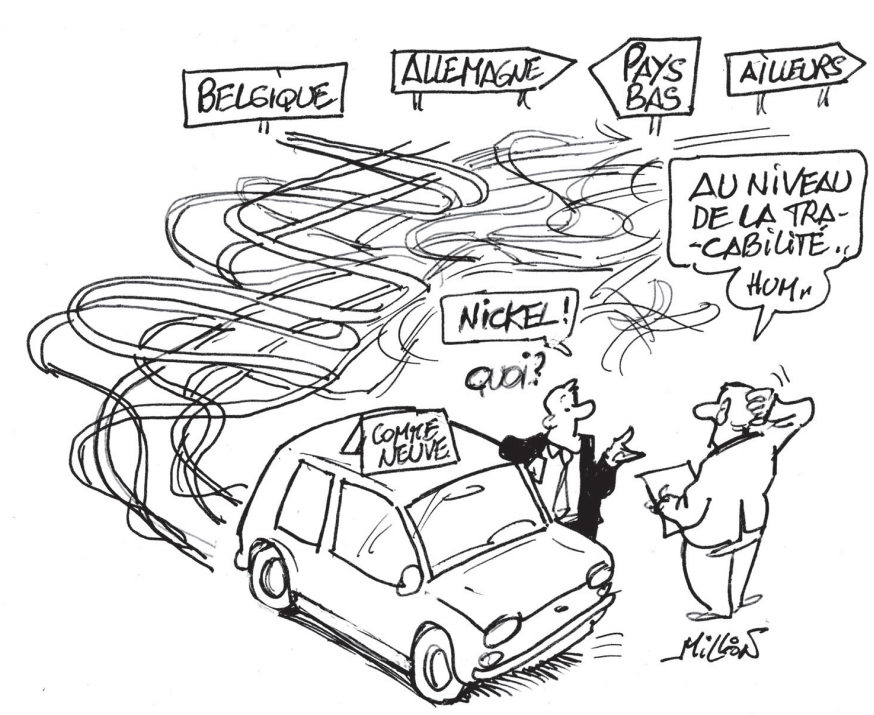
Madame S. achète une Ford Focus d'occasion chez Aramis Auto, pour un montant de 13 999 € en mars 2022. Lors de ses vacances au Portugal l'été suivant, son véhicule tombe en panne. Après une première expertise au Portugal, le service client d'Aramis demande que le véhicule soit rapatrié en France, ce qui est fait fin août 2022. Un devis de réparation est alors établi par le garage Ford de Chambéry fin septembre pour un montant de 11 283 €, soit près de 83 % de la valeur vénale du véhicule. Notre adhérente peut légitimement être inquiète quant à l'état réel de son véhicule et préfère faire jouer la garantie légale de conformité, d'autant que celle-ci lui laisse le choix entre la réparation et le remplacement du véhicule lorsque les deux valeurs ne sont pas très différentes. Sachant qu'un remplacement à l'identique est difficile pour une voiture d'occasion, une troisième solution est retenue après plusieurs échanges avec notre adhérente et le service client d'Aramis Auto : un accord de résolution de vente est proposé par le vendeur. Après vérification qu'il ne comporte pas de chausse-trappe, notre adhérente peut le signer et être remboursée de 14 877 € (prix d'achat augmenté de divers frais lors de l'achat, y compris le gravage des vitres).

Dans cette affaire, Mme S. a eu la chance d'être confrontée à un « vrai professionnel ». Gageons que le problème aurait été beaucoup plus difficile à régler si elle avait acheté son véhicule à un « revendeur de bord de route ».

C'est le cas de Mme S.D.. Elle achète un Berlingo Citroën de 110 000 km au garage Auto Cranves 74. Le véhicule vendu sur le Bon coin est évocateur : en bon état, soit-disant révisé, auquel est associé une garantie de 6 mois moteur et boite de vitesse. Le paiement est fait dans son intégralité avant le départ. Le même jour en se rendant chez elle, un voyant moteur s'allume. Notre adhérente appelle immédiatement le vendeur qui la rassure en lui disant : « Faites tourner à fond le moteur, ça va le décrasser ». Douze jours s'écoulent, le voyant est toujours allumé, mais il y a une fuite d'huile

sous le moteur. Le garage fait la sourde oreille et notre adhérente fait expertiser à ses frais le véhicule dans la concession d'Albertville. Le verdict tombe : moteur à changer. Suite à cette expertise, le vendeur met en doute le résultat et « ballade » sa cliente. Nous contactons le garage pour lui demander l'annulation de cette vente avec un remboursement intégral. Cette demande est argumentée en s'appuyant sur l'article 1641 du Code civil relatif aux vices cachés et sur l'article L.217-1 et suivants du code de la consommation relatif à la garantie de conformité. Pour la reprise du véhicule, nous rappelons que l'article L217-11 du code de la consommation prévoit que notre adhérente ne doit supporter aucun frais. Ainsi les frais d'expertise et de location d'une auto seront rajoutés au prix du véhicule. D'autre part, le remboursement se fera sur le prix du contrat de vente. Le rapatriement du véhicule sera à la charge du vendeur.

Sans réponse, nous nous apprêtons à saisir le tribunal lorsque l'intervention d'un nouveau vendeur chez Auto Cranves 74 débloque la situation. La décision est rapide : remboursement intégral du véhicule avec toutes les dépenses associées (contrôle, carte grise, immobilisation). Tout cela aura duré 7 mois, et nous aurons dû aussi accompagner notre adhérente par nos conseils et encouragements pour qu'elle ne craque pas car l'épreuve aura été éprouvante pour elle.



Mais les litiges automobiles ne concernent pas que les ventes de véhicules d'occasion : Mme W. commande une Dacia Spring le 21 février 2022. La date de livraison (prévue le 30 juin) est dépassée sans qu'il ne se passe rien. Le concessionnaire contacté se retranche derrière un « cas de force majeure », en substance la non-livraison par l'usine chinoise du fait des difficultés du transport maritime. En désespoir de cause, Mme W. demande notre intervention le 8 novembre 2022. Nous découvrons qu'en fait, la voiture attend sagement au Havre depuis le 10 août 2022. Le problème relève donc de la logistique normalement maîtrisée par Dacia France. Après plusieurs échanges avec le directeur commercial de la concession de Chambéry et deux courriels au service client national, nous obtenons enfin que la prise en charge du véhicule soit effective. Pas de quoi pavoiser pour autant puisque la livraison a lieu mi-janvier. Nous obtenons par contre que notre adhérente soit dédommagée à hauteur de 500 € pour le désagrément subi.

Moralité : ne pas passer par un garage ayant pignon sur rue pour un achat automobile expose l'acheteur aux plus gros risques de non conformité, mais passer par un concessionnaire n'est pas non plus la garantie d'absence de problème. Désespérant. Notons également que dans ces trois cas, nos adhérents auraient été sans véritable recours s'ils avaient acheté directement à un particulier ou à un professionnel loin de nos frontières.

PD - Chambéry
DR - Albertville

Oui, une signature électronique vous engage !

Depuis toujours, nous savons que le droit est affaire d'écrit. Nous avons la certitude que pour prendre un engagement formel nous devons apposer notre signature en bas d'un document écrit résumant notre accord. Pour un consommateur, tout engagement commercial impose, croyons-nous encore trop souvent, notre signature sur un papier.

Ce n'est plus vrai : le droit, comme toute activité humaine, s'est adapté aux nouvelles technologies numériques.

La réglementation

Afin d'unifier la légalité des procédures dans toute l'Europe, un service spécialisé a été créé, l'eIDAS (Electronic Identification and Authentication Services) dont les règlements sont repris pour la France par l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information).

Ces organismes ont défini deux concepts réglementant la validité des signatures :
- le service électronique de confiance permettant **la vérification de l'identité numérique** et garantissant **la confidentialité, l'intégrité et l'authenticité** des données échangées par l'internet.
- le prestataire de service de confiance qui fournit le service de confiance aux signataires. Ce prestataire doit être qualifié par l'ANSSI qui liste les prestataires autorisés.

En pratique
La procédure de signature se fait en utilisant uniquement un appareil électronique connecté (ordinateur, tablette ou smartphone). Le prestataire de confiance, qui n'est pas le commerçant, vérifie votre accord sur le document et procède aux opérations d'authentification simple ou forte et, après signature, s'assure que vous aurez l'accès au document numérique signé.

Selon les enjeux des documents à signer, trois niveaux de sécurité sont définis par les règlements
1 - **La signature simple**, qui peut être réalisée sans procédure d'identification comme le font par exemple des livreurs de colis sur leur tablette n'a pas de valeur légale, elle peut être contestée. La signature simple peut être renforcée par une authentification, mais sa légalité devra comprendre un dossier retraçant la procédure stockée par un tiers de confiance pour être opposable à la contestation.

2 - **La signature avancée**, adaptée aux transactions financièrement plus conséquentes, demande des authentifications des documents et des signataires plus robustes. Ces procédures seront tracées pour éviter les contestations. Elle est adaptée pour des contrats de crédit, d'épargne, d'ouverture de compte ou des compromis de vente immobilière par exemple.

3 -**La signature qualifiée**, la plus contraignante est utilisée pour des actes authentiques de notaire, huissiers, tribunaux… ou pour des transactions financières avec des administrations ou internationales.

Pour le consommateur
Il est important de disposer avant ou immédiatement après signature d'une copie numérique reproductible du document signé. Si une signature est demandée sans cette possibilité, la vigilance reste de mise.

GR et MV – Aix les Bains

L'inflation n'est pas que sur les étiquettes

Si vous regardez les deux pots de confiture sur la photo ci-contre, ne trouvez-vous pas que celui de gauche est un peu plus gros ? Non : c'est une illusion d'optique, ils doivent être identiques et vous pouvez comparer leurs prix sans problème.
Eh bien, vous êtes tombés dans le panneau : celui de gauche contient 320 grammes et celui de droite 370 grammes (la contenance classique depuis de nombreuses années) : soit 14 % de produit en moins tout de même. Et dans ce rayon, la diversité est la règle. Des pots qui semblent de même contenance peuvent contenir neuf poids différents. Si l'on veut vraiment

comparer, il faut donc chausser de bonnes lunettes et trouver le prix au kilo (qui ne figure pas tout le temps)
Et ceci n'est pas un contre-exemple trouvé après de nombreuses recherches dans les rayons du supermarché. Le même phénomène se retrouve un peu partout. Les eaux en bouteilles voient apparaître une contenance de 1,15 litre, les margarines des boites de 225 ou 230 grammes à côté des classiques 250 grammes ; les conserves de légumes s'offrent à vous en neuf contenances différentes...

Et l'on pourrait multiplier les exemples au fil des rayons, même si certains d'entre eux semblent plus vertueux dans ce domaine (le lait est classiquement présenté en bouteilles ou briques d'un litre, les jus de fruits aussi, à l'exception des produits Innocent qui trichent à 90 cl).
La volonté des fabricants de biaiser la comparaison-prix est donc évidente, lorsqu'il ne s'agit pas tout simplement de masquer des augmentations de prix derrière des diminutions de contenance (les sirop Teisseire ont progressivement « glissé » de 75 cl à 60 cl). Le phénomène est assez connu dans le monde du marketing pour avoir une dénomination anglo-saxonne : la shrinkflation. C'est dire !

Quant au consommateur, selon l'état de ses finances, il peut soit accepter d'être un grugé consentant, soit au contraire se contraindre à passer du temps, parfois beaucoup de temps, pour comparer les « vrais prix ». Il peut aussi rêver à une époque révolue qui voyait les contenances standardisées par l'État.

RM - Chambéry

Meilleur marché en circuit court ? Les leçons d'une enquête

Méthode

Entre le 26 novembre et le 10 décembre 2022, l'UFC-Que Choisir a enquêté*,406 magasins de producteurs (vente à la ferme exclus) sur l'ensemble de la métropole, mobilisant 85 associations locales, réparties dans 63 départements. En parallèle, l'UFC-Que Choisir a procédé à des relevés de prix en ligne, de façon automatique, via les sites drive des 7 principales enseignes de la grande distribution, (soit 5 257 magasins).

Le panier

Il était composé de 17 fruits et légumes de saison, représentatif des dépenses mensuelles d'un foyer français. Les enquêteurs devaient relever les prix au kilo (sauf le chou blanc et le chou-fleur, à la pièce) de ces produits en vrac et, selon l'offre du magasin visité, en agriculture conventionnelle et/ou biologique.

La provenance

En parallèle du relevé de prix, il était demandé aux enquêteurs d'observer la provenance des produits vendus, à savoir l'origine et la façon dont cette dernière est affichée. S'agissant de la provenance des fruits et légumes vendus dans les magasins visités, l'origine France est nettement privilégiée puisque 65 % des magasins proposent uniquement des produits français.

Les résultats nationaux

Le prix du panier s'établit à 38 € en agriculture conventionnelle et 42 € lorsque les fruits et légumes sont issus de l'agriculture biologique, soit 10 % en plus qu'en conventionnel.
Dans le détail, les produits avec la plus grosse différence de prix (plus de 15 %) entre les deux types d'agriculture sont les endives, les champignons de Paris, les pommes et les oignons. Plus surprenant, le panier bio en grande surface alimentaire coûte 15 % plus cher qu'en magasin de producteur, soit 48 €. En agriculture conventionnelle, les deux types de points de vente proposent les mêmes prix.

Les résultats en Savoie

Sur les 9 magasins savoyards en circuit court recensés par notre Fédération, ceux de l'agglomération chambérienne et de Pont de Beauvoisin sont, en bio, très bon marché, ceux de l'agglomération aixoise sont très chers en conventionnel et ne présentent pas de légumes bio, celui de Gilly sur Isère a des prix modérés en bio.

Quant à l'étiquetage des provenances, il est globalement présent partout (sauf à Drumettaz et Gilly sur Isère) mais pour Eko Syst'm de Chambéry et CrocBauges, il faut signaler que certains produits ont une provenance hors UE, ce qui remet en cause la crédibilité des « circuits courts » dans ces deux cas.

Ils n'étaient pas concernés par cette enquête, mais il faut saluer d'une part les marchés de plein vent de notre département et les ventes à la ferme où l'on peut rencontrer de vrais producteurs et maraîchers de proximité.

MC – Aix les Bains

* voir Que Choisir n° 623 d'avril 2023

Ville	Adresse	Épicerie	Laitages	Viandes Poissons	Fruits Légumes
CHAMBÉRY					
EKO-SYST'M	572 boulevard Henry Bordeaux		★★★	UE et hors UE	UE et hors UE
LA MOTTE-SERVOLEX					
SAVEURS CAMPAGNARDES	965 rue Denis Papin	★		France	France
LES PANIERS FERMIERS MOTTERAINS	Domaine Reinach Lycée Agricole de Savoie	■		France	France
LA RAVOIRE					
LA RAVOIRE PAYSANNE	31 rue Léon Costa de Beauregard		★★★	France	France
LE PONT-DE-BEAUVOISIN					
PRODUCTEURS DE SAVEURS	Rue Emmanuel Cretet		★★★	France	France
LESCHERAINES					
CROC'BAUGES	30 impasse du Nant d'Orange		★	Hors UE	Hors UE
DRUMETTAZ-CLARAFOND					
CÔTÉ FERMIER	148 allée des Joncs	■■			
GRÉSY-SUR-AIX					
A LA CROISÉE DE NOS FERMES	40 route des Gorges du Sierroz	■■		France	France
GILLY-SUR-ISÈRE					
SAVEURS DE NOS FERMES	232 avenue Georges Pompidou	■■	★	France	France

Legende : Très bon ★★★ Bon★★ Moyen ★Médiocre ■ Mauvais ■■

Litiges Voyages

Cela fait trois ans que nous vous relatons dans ce journal nos difficultés mais aussi nos réussites dans le traitement des litiges « voyage ». Il s'agit le plus souvent d'annulations de séjours ou de vols dues à la Covid ou aux grèves mais aussi des retards de vols avec correspondances ratées. Et certains de ces dossiers peuvent déboucher sur des situations vraiment surréalistes comme l'atteste l'exemple suivant.

Quatre couples d'amis décident de partir ensemble à Lisbonne en avril 2020. Ils achètent leurs billets au-

près de la compagnie portugaise TAP. Leur vol étant annulé ils espèrent un remboursement rapide mais TAP ne leur donne que des avoirs. Fin 2021, ils s'adressent à notre association pour faire avancer leur dossier qui est au point mort.

Nous envoyons donc des courriers fin 2021 et début 2022 pour rappeler à TAP la loi. Pour ce qui concerne la fourniture d'avoir -non prévue par les textes européens- nous précisons également la position de la Commission européenne qui recommande *que ces bons (sous réserve que les passagers les acceptent volontairement) aient une durée minimale de validité de 12 mois, qu'ils soient utilisables en partie ou en totalité et soient automatiquement remboursables en espèces au plus tard 14 jours après leur date d'expiration s'ils n'ont pas été utilisés.*

Après de nombreuses relances de l'UFC-Que choisir, trois couples sont remboursés en 2022 : l'un au bout de 4 mois, un autre au bout de 8 mois et enfin le dernier au bout de 10 mois de démarches.

Et pour le 4ème, nous attendons toujours un remboursement après 17 courriels envoyés à TAP et autant de réponses dilatoires de leur part : demande de RIB à plusieurs reprises, puis annonce que les avoirs avaient expirés, puis que « la réclamation était fermée » … mais nous refusons cette décision et persistons à soutenir nos adhérents encore une année s'il le faut !

JC - Chambéry

Quand la Lufthansa passe à la caisse

Les bénévoles de l'UFC-Que choisir ne sont pas à l'abri de mésaventures ; la preuve par l'exemple !

L'été dernier, nous décidons avec mon épouse de partir au nord de la Grèce via Voyages Privés, agence en ligne avec laquelle nous partons régulièrement. Peu de temps avant le départ, nous apprenons que la compagnie aérienne assurant le transport depuis Lyon St Exupéry fera deux escales à Francfort et Munich via les hubs de Lufthansa, notre transporteur. Dans le même temps la presse diffuse des informations signalant que cette compagnie aérienne annulera plus de 3 000 vols durant l'été. Une semaine avant le départ, les vols sont pourtant bien confirmés…

Mais le jour du départ, surviennent les premiers soucis. Le décollage prévu de Lyon à 14h50, à destination de Francfort est retardé, avec des prétextes fluctuants. Nous partons avec 4h40 de retard pour atteindre Francfort à 20h50. Nous avions déjà compris que les transferts vers Munich puis Thessalonique n'étaient plus assurés.

Et à partir de ce moment le cauchemar débute. Les comptoirs d'informations sont désertés et l'aérogare est pleine de voyageurs qui, comme nous, sont piégés et à qui on commence à parler haut et

fort en langue allemande. Dans ce cas, la compagnie doit assurer la restauration et l'hébergement des clients en détresse. En guise de repas arrive une palette de chips, de barres chocolatées et d'eau en bouteilles. Aucune nouvelle de nos bagages : seront-ils transférés à notre destination prévue ? ont-ils été débarqués ? Nul ne peut nous le dire.

Après avoir erré en vain et cherché de l'aide, il faut bien se débrouiller pour trouver un hébergement pour la nuit et un taxi pour nous y conduire, sachant que les tarifs hôteliers augmentent à une vitesse folle toutes les 15 minutes.

Le lendemain matin, retour à l'aéroport à 6h30. Il ressemble à un camp de réfugiés tant il y a de lits de camp… Après 3h d'attente on nous propose un vol avec des places en standby (s'il reste des places disponibles) pour un vol dans l'après-midi. Nous arrivons à Thessalonique avec 24 heures de retard.

Pour corser l'histoire, les vols retours sont également annulés et c'est notre agence qui se débrouille pour nous trouver des vols de substitutions.

A notre retour l'agence se défausse

sur le transporteur et ne propose que le remboursement des frais annexes (hôtel, taxi, restauration et achat de nécessaire de toilette). Elle nous indique un site en ligne permettant le remboursement des pénalités de retard des compagnies aérienne (après enquête et prélèvement d'une commission de 30% !!!). Le premier obstacle franchi (trouver une adresse valide en France) commencent alors des échanges de courrier recommandé avec Lufthansa. En faisant valoir les textes et la jurisprudence de la Cour Européenne, nous obtenons, après 5 mois d'échanges et d'attente, que Lufthansa nous dédommage sur la base d'un retard de 6h (et pas 24 h) en réglant 798 €. Les frais engagés sont remboursés par l'agence qui rajoute un bon d'achat de 50 €.

Et pour 2023, Lufthansa annonce d'ores et déjà qu'elle pourrait annuler 34 000 vols ……

FS – Aix les Bains

Assemblée générale Chambéry

Le 13 mars dernier, l'association locale de Chambéry a accueilli une cinquantaine d'adhérents à la maison des associations de Chambéry pour son assemblée générale annuelle. Cela a été, pour les bénévoles, l'occasion de présenter leur activité de l'année 2022 et leurs projets pour l'année en cours.

Quantitativement, l'année 2022 peut être lue au travers des quelques chiffres suivants :

- 720 adhésions, dont les deux tiers sont des ré-adhésions,
- 22 bénévoles dont 13 sont conseillers litiges,
- 746 dossiers de litiges ouverts, majoritairement à partir de demandes faites sur internet (406),
- des thématiques de litiges largement réparties, avec des dossiers particulièrement difficiles en matière de fraude bancaire, de voyages, et de travaux d'économie d'énergie et d'énergies renouvelables,
- des litiges un peu moins nombreux mais souvent plus difficiles du fait de l'attitude de certains professionnels (par exemple banques qui cherchent à ne pas appliquer la loi pour les fraudes), mais aussi des consommateurs qui s'adressent à nous trop tard après avoir essayé de « se débrouiller seuls »,
- quatre journaux papier et douze lettres d'information réalisées avec l'association voisine d'Aix les Bains,
- relai local de cinq « campagnes politiques » et réalisation de sept enquêtes,
- représentation des intérêts consuméristes dans une dizaine de structures savoyardes.

La seconde partie de la soirée a été consacrée à une intervention de Mme Gandrille Talarico, Directrice de la Banque de France en Savoie, qui nous a présenté les missions de cette institution (stratégie monétaire, stabilité financière, services à l'économie et à la société). Elle nous a, dans un deuxième temps, présenté les projections économiques de la Banque (avec une reprise économique et une nette diminution de l'inflation … fin 2024). Elle a conclu par deux illustrations de dossiers dont nous avons parfois à connaître : le droit au compte (+30 % entre janvier 2022 et janvier 2023) et les dossiers de surendettement (+41 % entre janvier 2022 et janvier 2023). Au vu de ces deux indicateurs cependant, la Savoie est dans une situation plus favorable que la moyenne des départements de la région.

Et pour finir, les participants se sont retrouvés autour d'un buffet bienvenu pour échanger sur les informations reçues, sur les « positions politiques » de notre mouvement et parfois sur la situation de tel ou tel litige.

RM - Chambéry

Albertville : compte-rendu de l'Assemblée Générale du 11 mars 2023

En présence de 55 personnes (avec 95 procurations) ainsi que de celle de Messieurs les Maires d'Albertville et de Notre Dame des Millières, la Présidente, Suzanne Bouchage, souhaite la bienvenue et déclare ouverte cette Assemblée générale.

Le rapport moral et d'activité : après, la période Covid, le nombre d'adhérents recommence à progresser (560 fin décembre 2022).

L'AL Albertville avec 25 bénévoles a 2 antennes (St Jean de Maurienne et Bourg Saint Maurice), a traité 347 litiges en 2022 dans tous les secteurs de consommation …mais surtout dans le domaine du logement, des services marchands, de l'automobile et de l'assurance.

Les enquêtes réalisées courant 2022 : chez les concessionnaires automobiles ; la vente du CBD (cannabidiol) ; les produits hard discount ; les magasins en circuit court ; la prescription d'ordonnance médicale.

Le bilan financier, largement positif, est présenté puis le rapport d'orientation et le budget prévisionnel : est proposé le maintien du montant de l'adhésion à 30 € avec, en plus, cette année la gratuité de 4 Savoie Consomm'.

A venir pour 2023 : à la demande des communes d'Ugine (à l'automne) et de St Jean de Maurienne

(avant l'été), nos conférenciers présenteront des thèmes au choix des organisateurs parmi : l'énergie liée aux primes de l'État, le secteur automobile, les arnaques de la vie courante, les banques.

Les différents rapports et bilans sont adoptés à l'unanimité.

Élection au conseil d'administration : Mr Jean-Marc VITALI (formation et enquêtes) a été élu à l'unanimité.

Interventions, très suivies, des conseillers litiges sur :

• Importance des huissiers de justice désormais dénommés commissaires de justice : leur rôle et leurs attributions
• Logement, copropriété, immobilier avec les énergies liées aux primes d'état.
• Services marchands avec les achats en ligne
• Auto, moto, caravane, mobil home, bateaux avec les conseils pour l'achat d'un véhicule d'occasion
• Banques et organismes de crédit avec la prudence requise pour transmettre ses coordonnées.

Interventions des Maires : nous pouvons bénéficier de l'aide de la communauté de commune Arlysère (guichet unique Asder, Soliha) pour toute question liée à l'habitat en particulier dans le domaine de l'énergie liée aux primes d'État et de la rénovation.

Notre sollicitation « appuyée » pour le recrutement de nouveaux bénévoles a été bien perçue puisque trois contacts ont été enregistrés en fin de séance afin de devenir bénévoles.

SB et YG - Albertville

Du nouveau dans l'organisation de l'AL d'Aix-les-Bains

L'Association locale d'Aix-les-Bains a tenu le 21 mars 2023, deux Assemblées Générales : la première, Extraordinaire, pour adapter ses statuts au nouveau mode de fonctionnement proposé par les membres de son Conseil d'Administration (CA) en décembre 2022 et soigneusement préparé depuis : la « gouvernance collégiale ».

Pourquoi ? Fernand Flament, son Président - que nous ne remercierons jamais assez de tout ce qu'il a fait pour l'AL depuis son élection en 2008 -, avait souhaité depuis déjà plusieurs années, quitter la Présidence, tout en restant au sein de l'équipe des bénévoles. Les candidatures à ce poste ne se bousculant pas, le CA a choisi la gouvernance collégiale, déjà expérimentée par plusieurs AL et bien documentée par notre Fédération nationale.

Comment ? Dans une association gérée en gouvernance collégiale, les responsabilités sont partagées et l'autorité est distribuée entre plusieurs personnes qui n'ont pas de lien hiérarchique entres elles. Chacune est responsable d'une partie de l'activité de l'association. Néanmoins, elles prennent ensemble les décisions importantes.

La finalité est d'alléger le rôle du président qui n'existe plus en tant que tel, bien que l'administration demande un « responsable légal de l'association », choisi parmi les chefs de pôles qui sont élus par le CA.

Ceux-ci et leurs adjoints gèrent donc toutes les activités de l'AL réparties en six pôles : administration générale, finances et trésorerie, justice et litiges, logistique et moyens généraux, animation politique et actions, communication et représentation.

Ils rendent compte au CA et au représentant légal, Monique Hugo, élue lors du CA du 29 mars 23 pour une année (le poste étant tournant entre les différents chefs de pôles).

L'assemblée Générale Ordinaire qui a suivi a présenté le bilan de l'année 2022 (452 adhérents, un budget positif), a élu deux nouveaux membres du CA et en a réélu deux (renouvelable par tiers) : ce qui porte le nombre de membres à 11.

L'avocate conseil de l'association, Maître Sabrina Bouzol, a – pendant que se déroulait le dépouillement des votes d'élection au CA à bulletins secrets – fait une remarquable intervention sur les différents risques d'arnaques qui menacent nos comptes bancaires et les précautions pour essayer de les éviter.

Six nouveaux bénévoles se sont signalés : ils sont chaleureusement accueillis. Une réunion sera programmée très prochainement pour leur présenter l'association et les y intégrer grâce au tutorat et aux stages. Bienvenue !

MC – Aix les Bains

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

	I.R.L	Variation/1 an		I.R.L	Variation/1 an
1e trimestre 2018	127,77	1,25%	3e trimestre 2020	130,59	0,46%
2e trimestre 2018	127,22	1,05%	4e trimestre 2020	130,52	0,20%
3e trimestre 2018	128,45	1,57%	1er trimestre 2021	130,69	0,09%
4e trimestre 2018	129,03	1,74%	2e trimestre 2021	131,12	0,42%
1er trimestre 2019	129,38	1,70%	3e trimestre 2021	131,67	0,83%
2e trimestre 2019	129,72	1,53%	4e trimestre 2021	132,62	1,61%
3e trimestre 2019	129,99	1,20%	1er trimestre 2022	133,93	2,48%
4e trimestre 2019	130,26	0,95%	2e trimestre 2022	135,84	3,60%
1e trimestre 2020	130,57	0,92%	3e trimestre 2022	136,27	3,49%
2e trimestre 2020	130,57	0,66%	4e trimestre 2022	137,26	3,50%

L'UFC-QUE CHOISIR DANS LES DEUX SAVOIE

Association locale UFC-Que Choisir d'AIX-LES-BAINS
Maison des associations salle 23
25 boulevard des Anglais - BP 10427 - 73104 Aix les Bains cedex 4
Téléphone fixe : 04 79 88 16 72
Téléphone permanence : 07 83 74 12 73
Courriel : contact@aixlesbains.ufcquechoisir.fr
Site Web : https://aixlesbains.ufcquechoisir.fr/
Réception du public :
Exclusivement sur rendez-vous pris par téléphone ou par courriel
Réception du public pour des renseignements concernant la consommation à la Maison des Associations 3ème étage (avec masque et respect des gestes barrières) **de 15h30 à 18h tous les mercredis non fériés**.
Pour le suivi des dossiers litiges en cours, il reste nécessaire de prendre RDV avec son conseiller dédié au 07 83 74 12 73

Association locale 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 :https://albertville.ufcquechoisir.fr/
Réception du public : les mardis de 15h à 18h
les jeudis de 15h à 18h
uniquement sur rendez-vous à prendre par courriel ou par téléphone au 07 89 55 99 30 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.
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

48 rue des Jardins - 74000 ANNECY
Téléphone : +33 (0)4 50 69 74 67
Courriel : contact@hautesavoie.ufcquechoisir.fr
Site Web : https://www.hautesavoie.ufcquechoisir.fr
Réception du public : uniquement sur rendez-vous à prendre sur le site internet de l'AL ou en appelant par téléphone les mardi, mercredi et jeudi de 14h à 17h.
Antenne d'Annemasse : Centre Martin Luther King
Rue du docteur Baud
le 1er jeudi du mois de 14h00 à 17h00
le 3ème jeudi du mois de 14h00 à 17h00
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
Site Web : https://chambery.ufcquechoisir.fr/
Accueil du public : sur rendez-vous uniquement pris par téléphone ou par courriel :
- le mardi à 14h, 15h et 16h
- le jeudi à 16h, 17h et 18h
- le samedi à 10h et 11h

Permanence "Coeur de Savoie" :
- **Val Gelon la Rochette** : les 1er et 3ième vendredis du mois 14h-17h (Prendre RDV au 04 79 65 36 02)
- **Saint-Pierre d'Albigny** : les 2ième et 4ième vendredis du mois 14h-17h (Prendre RDV au 04 79 25 89 83)

LA "PLANÈTE" QUE CHOISIR

Le site de la Fédération

https://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

SOMMAIRE – N° 624 – MAI 2023

ZONE VERTE
Réchauffement climatique - Adapter son jardin au manque d'eau
ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Copropriété - Du brouillard sur les comptes

ALERTE
Bisphénols - Toujours là !
Banques - Faillites, faut-il s'inquiéter ?
Cosmétiques - Carton rouge pour Joëlle Ciocco
Médicament - Détournement dangereux

LABO QC
Boulangers - Notre confiance trahie
Réfrigérateurs congélateurs - Certains ne sont pas au top
Tondeuses à gazon – Elles fauchent sans fausses notes
Multicuiseurs
Matelas - Un bilan carbone à alléger
Pneus été - L'éternel compromis

DÉCRYPTAGE
Prix de l'alimentation - Ça chauffe pour toutes les denrées
Arnaque - PV bidon en circulation
Photovoltaïque - Tarifs d'achat revus à la hausse
Palmarès des opérateurs - Des surprises de choix

TOUT S'EXPLIQUE
Vélo - L'achat en ligne en 5 questions
Construction - On a oublié le béton romain
Alimentation - Des pistes pour éviter le gâchis
Voyage, voyage - Partir "à partir de"

SOMMAIRE

DOSSIER : Les voitures d'occasion
2 Une voiture d'occasion, c'est quoi ?
3 Le marché de l'occasion en France en 2022
3 Acheter à un particulier ou un vendeur "professionnel" ?
4 La liste des vérifications avant d'acheter
6 Quelques précautions si vous vendez votre voiture

HISTOIRES VÉCUES
7 Les litiges automobiles sont souvent compliqués mais se terminent parfois bien : trois exemples
11 Litiges voyages
12 Quand la Lufthansa passe à la caisse

LE COIN DU JURISTE
8 Oui une signature électronique vous engage

DECRYPTAGE
9 L'inflation n'est pas que sur les étiquettes

ENQUÊTE
10 Meilleur marché en circuit court ? Les leçons d'une enquête

LA VIE DES AL
13 Assemblée générale Chambéry
13 Albertville : compte-rendu de l'assemblée générale du 11 mars 2023
14 Du nouveau dans l'organisation de l'AL d'Aix les Bains

CHAMBERY PPDC

Dispensé de timbrage
N° DT073/14/006-AN
Date de dépot
24/ 04 /2023
A distribuer avant le
04/ 05 /2023

LA POSTE

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, vérificateur 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 2500 adhérents,
- qui travaillent en réseau entre nos associations locales, les unions régionales et la fédération nationale, en vue :
  - de fournir des conseils pratiques et informations 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 2021 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 : deuxième trimestre 2023—Commission Paritaire des Publications et Agences de Presse : 1014 G 85842
Imprimerie PONCET B.P.17 - 73230 ST ALBAN - LEYSSE