

ANTIPAC 3€

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°137 avril 2016

Coup de gueule

p.3 L'avatar Gazpar d'ENGIE

Juridique

p.9 Les changements !

Consommation

p.11 Les sacs en plastique disparaissent !

► **adc54.fr**

notre site généraliste

► **adc54.org**

notre site de combat

► **adc54teg.biz**

notre site sur l'action bancaire

► **adc54.info**

notre site sur les transports
et les agences de voyages

► **adc54tel.fr**

notre site sur la téléphonie

Enquête

LES PIÈGES DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

**FAITES
UN DON**



Complétez le bulletin
au dos de la revue et
bénéficiez d'un **reçu fiscal** !

**ASSOCIATION DE DEFENSE
DES CONSOMMATEURS DE LORRAINE**

Pour répondre à toutes vos questions de consommation,
rendez-vous à l'une de nos permanences juridiques
à **Nancy, Lunéville, Pont-à-Mousson et Varangéville**



Edito

MUTATION



Nous constatons, au travers des dossiers que nous traitons, une évolution qui devient préoccupante. Les consommateurs sont confrontés à de nouveaux produits ou des services qui n'existaient pas jusqu'ici. Les vendeurs ont des arguments convaincants et de plus en plus sophistiqués. Ils n'hésitent pas à s'appuyer sur des phénomènes avérés comme le réchauffement de la planète. Cette évolution est irrémédiable. A titre d'exemple, nous sommes contactés par de très nombreux consommateurs pour des problèmes de contrats liés aux énergies renouvelables. Le nombre de dossiers ouverts dans ce domaine depuis un an est considérable. Tout y est ! La promesse de rendement qui permettra de disposer d'un équipement quasiment gratuit, de produire de l'énergie renouvelable ou de diminuer de façon sensible sa consommation d'énergie avec des produits innovants. Mais dès que l'on commence à « gratter » un peu le vernis de ces propositions, c'est nettement moins alléchant... Les consommateurs tentent alors d'utiliser les moyens à leur disposition pour faire d'annuler ces engagements. Mais c'est de plus en plus difficile compte tenu de l'évolution de la législation. La situation ne s'améliorera pas avec l'apparition d'un nouveau Code Civil au 1er octobre ! On nous change les règles de fonctionnement des contrats. Les conséquences seront très compliquées à gérer... Nous finirons par regretter notre « bon vieux » Code Civil qui a bien fonctionné pendant 210 ans ! Quant aux commerçants, nous leur souhaitons bien du plaisir... Tous les contrats devront être réécrits ! Nous ferons le nécessaire pour garder notre expertise et continuer à vous aider.

GUY GRANDGIRARD
PRÉSIDENT

A votre écoute



L'association essaie toujours de faire le mieux possible pour vous aider. Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour répondre à vos demandes. Cela passe notamment par les médias, afin de diffuser le plus largement possible toutes les informations utiles à la défense de vos intérêts. Mais cela passe aussi par notre développement géographique. Vous trouverez dans la rubrique « coup de projecteur » un appel pour la création d'une nouvelle antenne. Il me reste à évoquer les 37 ans d'existence de l'association ! Que de combats menés pour la cause consomériste. Certains ont

abouti, d'autres pas, mais tout cela s'est fait grâce à une équipe remarquable composée de collaboratrices investies et compétentes, de bénévoles soucieux d'apporter une aide appréciée, le tout dans un esprit ouvert aux mutations et à l'esprit d'équipe. La mutation d'octobre 2014 est en bonne voie d'achèvement. Qu'il est agréable d'être indépendant ! L'aventure va continuer avec des nouveaux moyens qui sont en préparation. L'année 2017 devrait être une grande année ! Je tiens aussi à remercier tous les adhérents qui nous suivent depuis fort longtemps. Sans vous, rien ne serait possible. ■

Ce trimestre verra les sunlights dirigés vers le futur ! Nous avons besoin de vous pour ouvrir une antenne sur Epinal.

Coup de projecteur

Déjà présents à BAR LE DUC, PONT-A-MOUSSON, LUNÉVILLE et VARRANGEVILLE, nous souhaitons créer une antenne dans les Vosges et plus particulièrement à EPINAL. Cela permettrait aux nombreux consommateurs vosgiens de nous rencontrer dans un lieu plus proche pour eux que Nancy ou Lunéville. Pour cela, nous avons besoin de l'aide de 4 à 5 personnes qui se répartiraient les tâches de recevoir les consommateurs et d'effectuer des enquêtes. Nous vous demandons de pouvoir nous consacrer une demi-journée par semaine à minima. Les tâches sont multiples mais vous ne serez jamais seuls. En effet, des formations seront assurées pour permettre de découvrir et renseigner les consommateurs. Internet permet de réaliser des prouesses

en matière de communication. Si vous souhaitez nous rejoindre, nous vous demandons de nous adresser soit un mail avec un petit CV et vos disponibilités (contact@adc54.fr) soit un courrier à adresser à Nancy (voir adresse sur la couverture). Vous serez rapidement contactés pour discuter des modalités pratiques. Nous avons déjà un accord de principe pour un local dans une commune toute proche d'Epinal. Je vous remercie par avance de cette aide qui nous permettra de continuer notre développement. Plus que jamais, nous sommes déterminés à faire respecter les bonnes pratiques – et à lutter contre les mauvaises – dans les relations commerciales. Mais nous ne pouvons pas faire tout sans vous !

Compteurs communicants L'avatar GAZPAR d'ENGIE ex GDF-SUEZ

Après EDF avec LINKY, nous avons le déplaisir de vous annoncer l'arrivée de son cousin qui sera utilisé pour le gaz. Nous avons publié sur notre site <www.adc54.org> notre avis sur le peu d'intérêt et les inconvénients des compteurs LINKY pour l'électricité. La problématique est la même pour GAZPAR ! Nous restons plus que jamais très réservés sur cette nouveauté.

La donne n'a pas changé et les conséquences seront les mêmes :

- On pourra entrer dans votre intimité et « scruter » votre mode de vie.
- Le compteur permettra d'établir des tarifs variables selon les tranches horaires ! Pour les fournisseurs, ce système ouvrira des possibi-

lités nouvelles de booster le chiffre d'affaires.

- Les informations relevées par ces compteurs seront transmises par le circuit électrique, ce qui augmentera encore la diffusion d'ondes électriques dans nos logements et autour ! Nous savons par ailleurs qu'il se prépare le même type de compteurs pour l'eau ! STOP !

- Le releveur de compteur étant devenu inutile, un grand nombre d'emplois seront supprimés... On nous rétorquera que la fabrication de ces appareils créera d'autres emplois et permettra de nouvelles embauches. C'est vrai, mais outre que cela ne sera pas dans les mêmes endroits, que deviendront ces personnes une fois les compteurs fabriqués ???

- On nous dit que grâce à ces compteurs, les consommateurs pourront connaître leur consommation en temps réel, un peu comme dans les voitures modernes l'ordinateur de bord vous permet de voir votre consommation en temps réel et donc de « lever le pied » si vous constatez que le chiffre grimpe trop. C'est vrai en principe, mais qui ira réellement voir son compteur à gaz tous les jours ? Comment feront les gens qui n'ont pas Internet ? L'expérience montre que les compteurs de gaz sont TOUS à l'intérieur des maisons ou des im-

meubles, parfois dans des endroits bizarres... Si les compteurs ne sont pas déplacés, nous connaissons des cas où il sera « sportif » d'aller voir les économies réalisées... La belle prose de GrDF ne change rien au problème.

Que faire ? Les compteurs ne vous appartiennent pas. Il est évident que les compteurs situés à l'extérieur seront changés sans que vous puissiez l'empêcher. Mais relevez bien l'index AVANT le changement. Il arrive que des erreurs d'index génèrent des factures étonnantes... Pour ceux qui se situent à l'intérieur des logements, GrDF aura besoin de votre accord pour entrer chez vous.

Surtout n'achetez pas les gadgets qui vont fleurir pour mesurer votre consommation de gaz. Le coût de ces objets n'est pas toujours anodin. Il faudra du temps pour amortir l'achat ! Il reste deux points importants qui demandent des réponses de grande qualité. Qui aura accès à ces données et quelles garanties aurons-nous sur la sécurisation informatique de ces données quand on voit les capacités des hackers... Nous restons donc opposés à ce soi-disant progrès, du moins aussi longtemps que sur les points soulevés ici nous n'aurons pas obtenu les explications et assurances qui s'imposent... ■

ARISTOPHIL : L'embrouille !

Nous savions que nous aurions des surprises avec le dossier ARISTOPHIL, mais elles dépassent finalement tout ce que nous avions imaginé ! Nous n'avions jamais vu de procès intenté par le mandataire judiciaire chargé de la liquidation d'une société contre un administrateur judiciaire intervenant dans le dossier pour empêcher la réalisation d'un contrat ! Ce n'est qu'un des sombres aspects de ce dossier hors du commun. Les repreneurs des actifs constitués notamment des œuvres appartenant à la société nous ont étonnés. Il est vrai que les sommes en jeu sont considérables et donnent du cœur à l'ouvrage... Nous vous rappelons que si vous avez fait l'action de revendication au plus tard le 10 juin, vous êtes et restez propriétaires

de vos œuvres ou de vos parts d'indivisions. Les mandataires ne pourront pas vendre ce qui ne leur appartient pas ! Nous aimerions par ailleurs que tous les intervenants fassent leur travail. Maître LEGRAND n'a toujours pas convoqué d'Assemblée Générale pour les 52 indivisions dont elle assume la gestion. Cela fait tout de même 5 mois qu'elle a été nommée... Il est vrai que le contrat signé en février 2016 lui permettait d'échapper à cette corvée... Quant au juge commissaire en charge de la liquidation, il n'a pas encore donné son avis sur les actions en revendication du mois de juin... Aucune information n'a été donnée aux clients depuis la lettre de Maître POLI d'août 2015 ! Il est vrai que le dossier a une amplitude exceptionnelle. Il

représente 2000 classeurs (!). Quant au nombre de personnes concernées, le chiffre de 18000 mentionné partout est très en dessous de la vérité. Maître POLI a dénombré à fin août 25781 clients répartis dans 54 indivisions. Nous en avons identifié 20 de plus omises. Au vu du nombre d'indivisaires indiqués par la société dans ces indivisions, on peut penser que le nombre réel tourne autour de 35000 personnes en incluant les contrats individuels ! L'ADC LORRAINE est et restera toujours dans une approche de défense des intérêts des consommateurs. Nous sommes très attentifs à tout ce qui circule comme information. Plus que jamais, nous vous recommandons de ne rien signer sans nous consulter auparavant ! >>

Coup de gueule

>>

Nous proposons aux consommateurs détenteurs de contrats AMADEUS la possibilité de vendre les œuvres par l'intermédiaire de la société ANTITHERMAL dirigée par Maître Sylvie TEITGEN. Cette possibilité est apparue avec le souhait de Maître LELOUP THOMAS, en charge

de la liquidation judiciaire, de restituer au plus vite les œuvres dans les chambres fortes. Nous remercions vivement Maître TEITGEN de ses propositions.

Elle ne demandera pas de frais aux vendeurs et assumera toute la partie entre Paris et Nancy y compris le transport des œuvres, l'expertise ou les assurances. Il reste en suspens la décision du juge commissaire pour l'attribution du stock d'œuvres d'ARISTOPHILE, de son logiciel et de son fichier client. La décision rendue le 12 mai sera lourde de conséquence.

Nous adressons chaque semaine un mail à nos adhérents pour les informer de l'évolution du dossier. Si vous êtes concernés, surtout contactez nous.

Placement FAIRVESTA MERCATUS : Nous avons été sollicités par plusieurs adhérents sur ce placement immobilier allemand aux promesses alléchantes. Si vous avez acquis des parts dans cette société, nous sommes intéressés. Vous pouvez nous contacter par courrier à l'adresse de l'association ou par mail à livres@adc54.fr ■

NUMERICABLE L'avertissement de la CNIL

Nous ne souhaitons à personne ce qu'a vécu ce consommateur ! Ses mésaventures sont à peine croyables... Nous reproduisons le communiqué de la CNIL :

Une enquête pénale a révélé la communication par NC NUMERICABLE d'informations erronées sur un abonné, vers la Hadopi et vers les services de police et gendarmerie. Dans le cadre du dispositif de réponse graduée de la Hadopi (Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet), qui lutte contre la contrefaçon sur internet, et dans plusieurs enquêtes pénales dont l'une visait des faits de pédopornographie, un abonné de la société NC NUMERICABLE a été mis en cause à tort de manière répétée pendant deux ans. Identifié 1 531 fois pour délit de contrefaçon et inculpé 7 fois, cet abonné a en outre fait l'objet de nombreuses perquisitions à son domicile et de plusieurs saisies de ses équipements informatiques. La raison en était un dysfonctionnement imputable à

NC NUMERICABLE sur l'exactitude des données d'identification transmises à la Hadopi et aux autorités de police, dysfonctionnement qui a persisté durant 1 an et 9 mois. Ce problème n'a été identifié que sur l'insistance d'un service de police chargé d'une procédure pénale ouverte à l'encontre de l'abonné. NC NUMERICABLE avait développé une application informatique lui permettant de traiter de manière automatisée les demandes relatives à l'identification des adresses IP provenant de la Hadopi et des services de police ou de gendarmerie. Lorsque l'application ne parvenait pas à associer une adresse IP à une personne, elle ne générait pas de message d'erreur et renvoyait par défaut à un même abonné.

Informée de ce dysfonctionnement, la Hadopi a saisi la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). La Présidente de la CNIL a alors décidé d'une mission de contrôle auprès de l'opérateur, mission qui a permis de confirmer l'existence d'un dysfonctionnement au sein de l'application informatique et ses conséquences pour l'abonné. La Présidente de

la CNIL a donc décidé d'engager une procédure de sanction à l'encontre de la société. Au vu des éléments du dossier, la formation restreinte de la CNIL a considéré que la société NC NUMERICABLE n'avait pas respecté son obligation légale de transmettre des données exactes aux autorités de poursuite, en vertu de l'article 6-4° de la loi Informatique et Libertés. La formation restreinte de la CNIL a décidé de prononcer un avertissement public à l'encontre de la société NUMERICABLE. Cette sanction est justifiée par la nécessité de renforcer la vigilance des fournisseurs d'accès à internet sur les données qu'ils transmettent aux autorités administratives et judiciaires chargées de lutter contre des comportements délictueux commis via Internet, et de les sensibiliser aux conséquences préjudiciables qu'une transmission de données inexactes peut avoir sur leurs abonnés. ■

Info- alertes :

Le Réseau Anti Arnaques est toujours aussi actif. Nous en publions deux qui montrent bien les arnaques !

PADRE, messenger des anges

PADRE exerce uniquement par internet. Voici la présentation qui en est faite : « Nous avons tous besoin d'un guide. Alors, pourquoi ne pas faire appel au meilleur d'entre eux : notre ange gardien protecteur. Grâce à ses dons extrasensoriels, PADRE, messenger des Anges, vous révèle qui est votre ange gardien personnel et vous aide à établir le contact avec lui. Dès lors, quels que soient vos problèmes, vous disposez d'un véritable soutien céleste du quotidien. » Une récente offre vous propose ses « Grandes révélations angéliques » en trois paiements de 19,68 €. Le Réseau anti-arnaques vous révèle à son tour qui est PADRE : 1) une simple enseigne commerciale pour identifier un voyant robotisé ; 2) un site voyance-ange-gardien.com exploité par la société SESAM Ltd implantée à Hong-Kong ; 3) des paiements gérés par un prestataire installé à Gibraltar. L'ange gardien du Réseau anti-arnaques vous suggère de ne pas donner suite aux sollicitations de PADRE. ■

Le trésor de Cléopâtre

Il ne s'agit nullement du titre du dernier album d'Astérix et Obélix.

Stacy LEWIS, membre du Jury de la Grande Académie Mondiale de la Voyance, a été chargée « de vous remettre un trésor dont vous êtes l'unique et légitime propriétaire pendant encore 21 jours ».

Il s'avère que Stacy LEWIS, « messagère de la Providence », a été en contact avec l'esprit de Cléopâtre et vous garantit que vous êtes l'heureux élu. Et elle vous indique amicalement : « Un tel trésor ne se refuse pas. » Les ingrédients de l'offre « bidon » sont réunis : référence à un personnage historique, délai de réponse rapide imposé, gain garanti, intitulé pompeux pour une entité fictive, participation financière modique (20 € dans le cas présent). ■

LES PIÈGES DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

En préambule, nous publions un communiqué de la DGCCRF (ex-Répression des Fraudes) également dénommée Direction Départementale de la Protection des Populations qui permet de comprendre pourquoi nous faisons ce dossier.

Paris, le 19 novembre 2015

Les énergies nouvelles renouvelables (EnR) : alerte aux pratiques commerciales agressives !

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a constaté de graves manquements de la part de professionnels peu scrupuleux dans le secteur de la commercialisation de dispositifs domestiques (éoliennes domestiques, panneaux solaires photovoltaïques...) permettant la production et l'utilisation d'EnR.

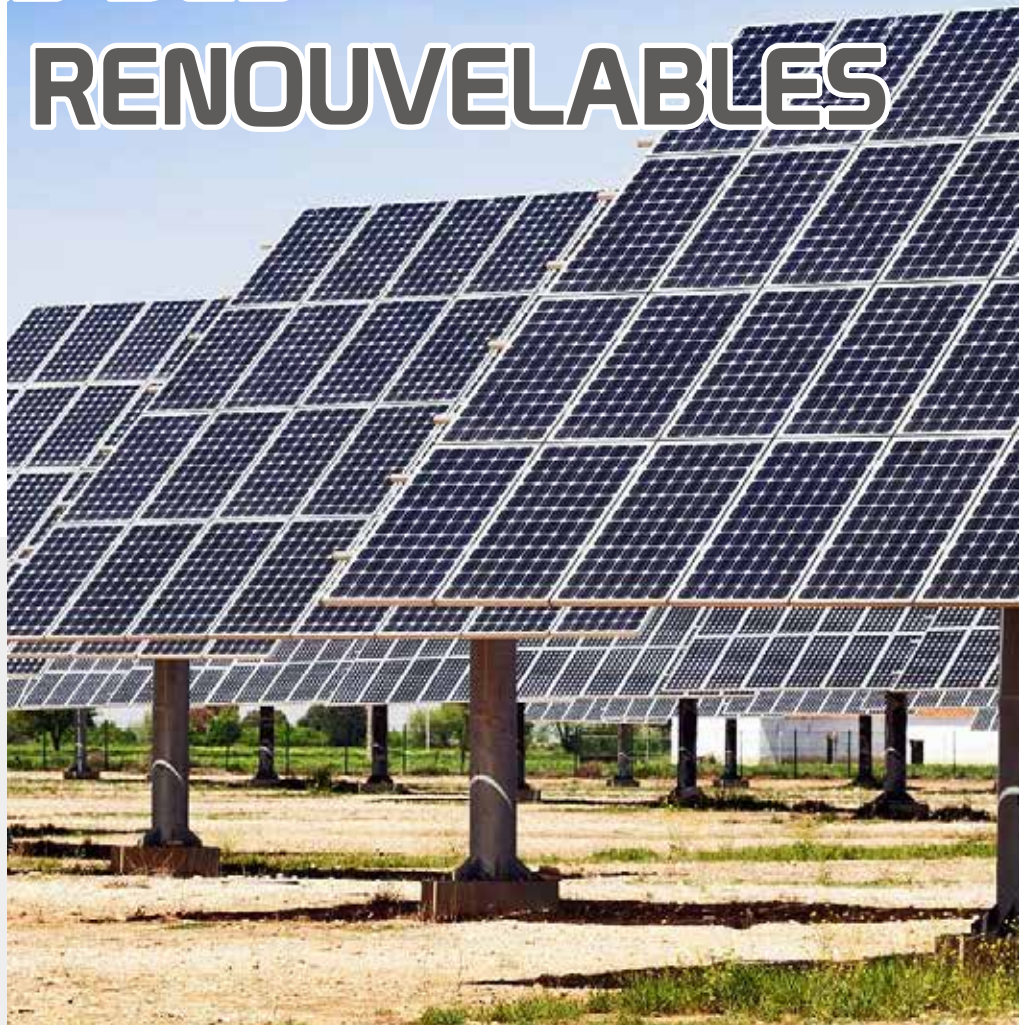
Les principaux manquements constatés relèvent des pratiques commerciales trompeuses et/ou du non-respect des règles de démarchage à domicile. Cette enquête concernant un secteur en pleine croissance a été réalisée en 2014 auprès de 73 professionnels et a fait apparaître un taux infractionnel très élevé de 50 %. Les principales infractions constatées sont la tromperie sur les coûts et gains attendus des installations, le paiement par les consommateurs aux professionnels avant expiration du délai de 7 jours, le non-respect du délai de rétractation et le non-respect dû au formalisme des contrats de vente et de crédit.

Il ressort, par ailleurs, que 64 % des entreprises qui ont fait l'objet d'un procès-verbal détiennent la mention RGE (reconnu garant de l'environnement) qui ne constitue donc pas une garantie de bonne pratique commerciale du professionnel. Dans le cadre du

démarchage à domicile, le consommateur dispose du droit à une information précontractuelle, d'un délai de rétractation de 14 jours, la remise obligatoire d'un contrat et l'interdiction pour l'entreprise de percevoir une contrepartie financière pendant un délai de 7 jours. La DGCCRF invite les consommateurs à signaler systématiquement les abus ou les dérives dont ils seraient victimes auprès de la Direction Départementale chargée de la Protection de Populations (DDPP ou DDCSPP) de leur lieu de résidence.

Compte tenu de la persistance d'infractions graves commises par un certain nombre de professionnels, la DGCCRF recommande la plus grande vigilance lors de l'achat de ce type d'installations domestiques et entend maintenir une surveillance dans le secteur des EnR. Des actions répressives sont programmées afin d'assainir le marché.

Nous partageons totalement cette analyse mais comment agir? Nous allons vous donner des clés qui vous permettront de mieux comprendre les diverses obligations existantes. Nous avons acquis une certaine expertise pour ce type de dossiers, vu le nombre de dossiers que nous devons traiter. Nous vous donnons ci-après un certain nombre d'informations. Vous pourrez alors vous défendre si vous êtes concernés par une commande que vous contestez. Nous avons aussi remarqué un effet de mode. Après le Grenelle de l'environnement, nous avons vu fleurir les arnaques dans ce secteur. Cela a duré 3 à 4 ans. La COP 21 a remis d'actualité ce secteur... Les effets sont quasi immédiats, hélas.



Enquête

QUELS SONT LES TYPES DE PRODUITS CONCERNÉS ?

La liste est longue, mais on peut essayer de citer les principaux. Nous avons dans le paysage: les panneaux solaires (destinés à l'autoconsommation), les panneaux photovoltaïques, les pompes à chaleur, les ballons thermodynamiques, les éoliennes de toit (!), les poêles à pellet, la géothermie, etc.

Tous ont comme caractéristiques soit de produire de l'électricité, soit de réduire la facture du fournisseur d'énergie. De plus, selon les vendeurs, tous peuvent bénéficier de diverses aides plus ou moins importantes et dans certains cas de récupérer la TVA... Au final, si on écoute les voix de ces sirènes, non seulement on peut économiser beaucoup d'argent mais même en gagner ! La réalité est assez éloignée de ces promesses...

LA FORMATION DU CONTRAT

Tout commence par le premier contact. Nous avons identifié deux modes opératoires. Le premier est le démarchage à domicile. Le deuxième, en très forte progression, concerne les ventes lors de foires expositions. En tout état de cause, au vu des prix de vente de ces produits, nous vous conseillons vivement de faire jouer la concurrence. N'hésitez pas à demander des informations à deux voire trois sociétés.

A) Les méthodes de vente :

a) Le démarchage à domicile :

Il concerne tous les produits imaginables et même les autres ! Cela commence par un appel téléphonique d'une plate forme qui vous contacte pour vous présenter un produit innovant qui peut vous faire gagner beaucoup d'argent. Les arguments sont toujours bien rodés et utilisent les mots clés auxquels le consommateur est sensible... Si vous acceptez de recevoir le commercial, celui-ci va venir et discuter avec vous. Son argumentaire est impeccable et il est difficile, sauf si vous connaissez bien la matière, de ne pas être convaincu... Le commercial vous proposera souvent un crédit à la consommation, compte tenu du prix élevé de l'appareil ou de l'installation qu'il veut vous vendre. Le taux d'intérêt est toujours supérieur à 5 % avec des durées dépassant parfois 10



ans. Attention aussi aux faux partenariats : pour appâter le consommateur, certaines sociétés mentionnent des noms rassurants : **partenaires « Bleu Ciel » d'EDF**. Des partenariats qui n'existent pas et qu'il vaut mieux vérifier. Attention aux vrais engagements : un commercial qui gribouille sur une feuille blanche sans en-tête plein de chiffres qui vous démontrent que les panneaux solaires ne vont quasiment rien vous coûter grâce à la fiscalité... ne s'engage à rien ! C'est du vent. Il faut un devis officiel de leur société. Ne vous laissez surtout pas presser par le temps.

b) Les foires exposition :

En préambule, nous sommes surpris que ce mode de vente datant des foires du Moyen-Âge existe encore à l'heure d'Internet. Nous avons maintenant tous les moyens à notre disposition pour obtenir des informations sans perdre de temps dans un lieu qui ne présente plus beaucoup d'intérêt. Les vendeurs sur les stands sont redoutables ! Ils doivent « harponner » le chaland qui se promène dans les allées. Là, la « force de vente » va tenter de vous convaincre de signer le bon de commande. Nous disposons, concernant la société SEVEA ENERGY installée en Gironde, de très nombreux témoignages qui donnent tous la même tonalité. Pour les contrats que nous avons pu examiner, la case comptant est systématiquement cochée même si un crédit est prévu. Cela prive en apparence le consommateur de la possibilité de se rétracter dans le délai de 14 jours. Sachez cependant que cette mention fait perdre ipso facto toute validité au contrat de vente.

Les informations nécessaires pour l'exécution du contrat ne sont JAMAIS prises avant la signature mais TOUJOURS lors d'une visite au domicile dans les jours qui suivent. Cette démarche viole les dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la Consommation. Sachez que cette violation peut permettre l'annulation de la vente avec restitution de l'acompte !

La promesse de gros rabais est aussi un argument souvent utilisé... Il ne faut pas oublier la présence sur le stand du « technicien » qui va vous poser l'appareil et qui va diriger la future agence qui va s'ouvrir... Autre astuce : la participation (imaginaire, faut-il le souligner ?) de la société à un important programme immobilier qui permet de faire des remises importantes et d'assurer une garantie... N'oublions pas, enfin, la présence, « par hasard », du soi-disant responsable de la société qui vous accordera des remises que lui seul peut accorder... Pensez donc à lui demander son nom et ses fonctions exactes...

La rencontre, dans les deux cas exposés ci-dessus, peut durer plusieurs heures ! Le montant de la commission versée par l'employeur n'est pas anodin en cas de signature... Elle est encore majorée pour les vendeurs de foire exposition. Ces méthodes de vente sont des pratiques commerciales agressives qui relèvent du Code Pénal... Nous attendons toujours un droit de réponse à notre article paru en juin 2015 relatif aux méthodes utilisées concernant des ventes sur la foire exposition de Nancy par la société SEVEA... Nous avons déjà constaté ces méthodes avec deux cuisinistes. Le premier VOGICA a heureusement disparu du paysage.

Le deuxième, Ital cuisine, a été condamné par le Tribunal Correctionnel d'Aubenas. Nous avons ainsi une multiple jurisprudence qui permet d'agir.

B) Vos recours :

A ce stade de la relation avec l'entreprise, vous disposez d'un certain nombre de protections. Encore faut-il les connaître et surtout ne rien signer si les réponses à vos demandes ne sont pas écrites...

1) Les points à vérifier avant de signer le bon de commande :

Pour commencer, un point très important :

Tout document mentionnant le prix de l'installation, s'il est signé par vous, devient un bon de commande. Peu importe qu'il s'appelle un devis, une candidature, un bon pour étude, ou n'importe quoi d'autre.

Le matériel et les prestations

Le descriptif de l'installation est-il un minimum détaillé ? En d'autres termes, savez-vous vraiment ce que vous avez acheté ? Souvent, ces entreprises écrivent juste « installation photovoltaïque », sans aucun autre détail.

Pouvez-vous répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la puissance exacte de l'installation photovoltaïque ? Par exemple : 3000 Wc, ou 3 kWc
- Quelle est la marque, la référence et la puissance des panneaux photovoltaïques ? Par exemple : Q-Cells Q.Pro G2 de 250 Wc
- Quelle est la marque et la référence de l'onduleur ? Selon la marque, le prix peut varier du simple au triple, ce qui reflète les différences en termes de longévité et de rendement...
- Qui prend en charge les démarches administratives ?
- Qui paie le raccordement au réseau ?
- Vérifiez que la marque et la référence précises soient mentionnées sur le bon de commande.

Pensez aussi à vérifier les points suivants :

La société : Nous vous conseillons de suivre les conseils ci-dessous qui vous permettront de voir qui est cette entreprise. On a parfois de mauvaises surprises.

– Vérifiez l'ancienneté de la société qui vous fait des propositions et de voir si elle est ou pas en redressement judiciaire. Cette démarche est facile à faire sur le site <http://www.societe.com/> . Il suffit d'entrer le numéro à 9 chiffres de la société.

– Vérifiez dans votre moteur de recherche (Google™ ou d'autres) ce que disent les internautes sur l'entreprise sélectionnée.

– Demandez les noms et adresses de clients dont l'installation est finie.

Assurances : Demandez une copie de l'assurance décennale qui doit porter la mention « photovoltaïque » afin de vous protéger contre les malfaçons du professionnel sur ce poste de travaux. Si l'entreprise n'en a pas, ne signez rien. Cela va vous protéger. Il ne faut pas hésiter à contacter son assureur pour vérifier la validité de sa décennale pour l'année en cours. Depuis le 1er janvier 2016, cette mention est obligatoire.

Installation : Attention aux commerciaux qui n'ont pas d'équipe d'installation, ils font appel à des sous-traitants. Le vendeur, qu'il soit intermédiaire ou installateur en direct, devra vous apporter la preuve que les sous-traitants ont une assurance et qu'ils sont à jour de cotisations. Vous pourrez, là aussi, contacter l'assureur pour vérifier la situation...

Crédit d'impôt : L'installateur vous donne les fiches techniques (estampillées avec le cachet de l'installateur) des équipements installés pour vous aider à justifier l'éligibilité des produits au crédit d'impôt. Nous vous conseillons de contacter votre centre des Finances Publiques pour valider avec leurs agents le montant de votre crédit d'impôt et les justificatifs attendus.

Réception de l'installation : Un installateur sérieux vous délivrera une « Attestation sur l'honneur de conformité de l'installation photovoltaïque », une fiche d'autocontrôle du matériel installé, un document explicatif sur le fonctionnement de votre installation

Les capteurs solaires photovoltaïques : Il peut être rassurant de choisir une marque connue et reconnue dans le monde des équipements électroniques grand-public quand on n'a pas le temps de se documenter (magazines spécialisés, documents techniques fabricants, site Internet ...). Vous trouverez des informations dans la Base de Données de suivi de production de sites Photovoltaïques : BDPVou de l'Association de particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque : GPPEP

Installation : Un installateur doit obligatoirement se déplacer chez vous pour relever les masques solaires (les ombres) apparaissant au cours de la journée et de l'année sur votre

Enquête

toiture. Un masque solaire peut être causé par une cheminée, une parabole satellite, une antenne de TV, des fils électriques/téléphoniques, de la végétation, le relief (montagne). Pour une toiture comportant des masques solaires (ombres portées) au cours de la journée, il faut privilégier les panneaux solaires équipés du plus grand nombre de diode (voir documentation technique du fabricant). Bien évidemment, il faut retenir un installateur qui optimise votre future installation (technologie de capteurs, type d'onduleur) en fonction de la configuration de votre toiture et de son environnement. A défaut vous risquez d'avoir de grosses déceptions... Pensez aussi à vérifier que tout est réellement prévu y compris le raccordement au réseau ErDF. La tranchée coûte chère...

Pour finir cette partie, attention au remplacement des panneaux et de l'onduleur. Faites préciser qui prendra en charge le remplacement de l'onduleur et des panneaux quand ceux-ci seront à remplacer. La durée de vie des panneaux est de l'ordre de dix ans. Cela sera difficile à faire respecter si l'entreprise n'existe plus...

2) Que faire pour annuler un contrat :

Vous avez réfléchi et ne souhaitez plus donner suite à cette offre mirifique ? La situation peut être compliquée ! Tout va dépendre du lieu de signature, d'un accord de la mairie dans certains cas et de l'achat à crédit ou non de ces biens.

En préambule, si vous installez des panneaux sur votre toit, il faut effectuer une déclaration préalable de travaux à la mairie, qui délivre alors une autorisation (ou pas). Il n'est pas permis à l'entreprise de commencer les travaux sans cette déclaration. Si elle passe outre, faites immédiatement arrêter le chantier. A défaut, vous risquez des ennuis sérieux surtout en cas de refus de la mairie ou du service des monuments historiques. Ceux-ci refusent systématiquement cette installation. C'est une des raisons qui font que nous n'avons pas de panneaux sur les toits de Nancy ! Il y a trop de monuments historiques. Cet accord concerne toutes les maisons ou immeubles dans un rayon de 500 mètres... Après avoir fait cesser le chantier, vous devez adresser un courrier recommandé avec AR pour exiger le strict respect de cette obligation. Les entreprises qui travaillent de la sorte

ont tellement peur que le client annule sa commande qu'elles effectuent souvent les travaux tout de suite, avant même que le client ait reçu les autorisations nécessaires !

a) Situation du démarchage à domicile :

Le vendeur doit s'assurer avant la signature par tous moyens à sa disposition que l'installation est possible.

b) Situation d'un contrat signé sur une foire exposition :

Les ventes en foire exposition sont à part dans le monde du droit. Il s'agit d'un lieu de vente où il n'existe pas de délai de rétractation sauf achat à crédit (14 jours). Mais dès lors que le produit ou le service vendu doit être personnalisé, compte tenu de sa nature, le Code de la consommation renforcé par de multiples jurisprudences apporte des moyens d'agir importants. Le vendeur a une obligation d'informer AVANT la signature du contrat en application de l'article L. 111-1 du Code de la Consommation. Ce non-respect de cette obligation est sanctionné par une jurisprudence considérable. Ainsi, bien qu'il n'existe pas de « loi qui annule une vente si le mètre n'a pas été réalisé » il ne faut pas perdre de vue que les décisions de justice font parties intégrantes du droit français, et ce, d'autant plus lorsque dans le même contentieux, les juges ont élaboré une solution qu'ils réaffirment à plusieurs reprises, constituant ainsi une jurisprudence constante. Invoquer cette situation juridique à l'appui d'une solution juridique est l'argument d'autorité par excellence. A titre d'exemple, nous citerons la 1ère chambre civile du TGI de Nancy, par un jugement en date du 4 février 2008, puis deux arrêts de la Cour de Cassation en date du 18 mars 2008 et du 25 mars 2010 (soit par la plus haute juridiction de l'ordre judiciaire français), ou le tribunal d'instance de Thionville par un jugement du 1er juin 2010, ont unanimement frappé de nullité les ventes dès lors que les mètres relatifs aux ventes de cuisine ne sont pas réalisés au moment de la signature du bon de commande. C'est une jurisprudence constante en la matière.

Si vous êtes dans cette situation, vous devez adresser un courrier recommandé avec AR en utilisant cet argumentaire. En cas de refus ou de non réponse, recontactez-nous.

LE DÉROULEMENT DU CONTRAT

La société a de nombreuses obligations. Le non respect de celles-ci peut entraîner la nullité du bon de commande. Vous devez être vigilant sur le strict respect des engagements. Si les choses se déroulent selon ces engagements, vous aurez une installation conforme. S'ils ne sont pas respectés, il faut rapidement adresser un courrier recommandé avec AR à la société.

Cela peut concerner :

- des travaux sur la toiture ayant générés des fuites notamment.
- des retards dans les travaux
- les différentes aides mentionnées sur le contrat.
- les travaux supplémentaires non mentionnés par écrit
- l'impossibilité de raccorder l'installation au réseau

La liste n'est pas limitative hélas.

Bien évidemment, ne signez pas le certificat d'achèvement des travaux tant que les travaux ne sont pas réellement terminés et conformes. La société de crédit va verser les fonds à l'entreprise sur la base de ce document. Elle fera alors commencer la période de remboursement même si un différé de remboursement est inclus. Le contrat sera alors en pleine exécution. En cas de problème avec la société, surtout n'oubliez pas la société de crédit. Vous devez l'informer que vous avez des problèmes empêchant la finition de l'installation. Certaines, échaudées par des escrocs, demandent par courrier une confirmation que les travaux sont finis... C'est dire la méfiance !

Pour ne pas alourdir cet article, nous ne citerons pas les très nombreuses jurisprudences dont nous disposons sur le sujet. La Cour de Cassation a déjà eu à trancher de nombreux litiges. Vous pouvez aussi vous faire aider dans la partie technique par une association compétente en la matière. Il s'agit de l'ALEC (Agence Lorraine de l'Économie d'Énergie) installée Rue Jeanne d'Arc à Nancy. Elle dispense de bons conseils sur son site www.eie-lorraine.fr

LA FIN DU CONTRAT ET LES CONSÉQUENCES

Vous avez réussi à rompre le contrat ? Surtout n'oubliez pas de prévenir la société de crédit de la situation et de faire opposition à tout prélèvement présenté par la banque. En effet, depuis février 2015, il n'est pas nécessaire

de demander votre accord pour prélever sur votre compte...

Par ailleurs, la société a l'obligation de remettre le toit ou toute autre partie de la maison dans l'état où elle l'a trouvé et de récupérer son matériel. Gare aux dégâts, infiltrations et autres ennuis nés de ces travaux. Vous devrez alors la mettre en demeure de réparer dans les règles de l'art.

La société refuse d'accéder à votre demande ou ne répond pas ? Deux grands cas sont alors à envisager :

a) La société n'est pas en redressement ni en liquidation judiciaire. Nous ferons alors le maximum pour vous aider. En cas d'échec, vous pourrez saisir les tribunaux. Certaines sociétés utilisent des artifices juridiques, par ex. en n'allant pas retirer, suite à un avis reçu, la lettre recommandée avec AR envoyée par le consommateur. Elle vous revient donc au bout de deux semaines. Surtout ne l'ouvrez pas ! Vous en connaissez de toute façon le contenu et vous détruiriez la valeur réelle de la mention « absent avisé ». Il faut, dans cette hypothèse préparer DEUX LETTRES : Envoyez la première en lettre simple avec la copie de la lettre en AR revenue « absent avisé ». Il suffira d'indiquer dans cette lettre simple que vous envoyez en pièce jointe le double du courrier envoyé précédemment en AR et que vous envoyez parallèlement une copie de cette lettre simple en courrier recommandé avec AR. Quant à la deuxième lettre, envoyez-la en lettre recommandée avec AR avec la copie de la lettre en AR revenue « absent avisé ». Indiquez dans cette deuxième lettre que vous y joignez le double du courrier recommandé avec AR et qu'une copie de la présente lettre est envoyée en courrier simple. Le fait de mentionner l'existence de chaque lettre permettra d'agir. En effet, même si la deuxième lettre en AR revient « absent avisé », le pli simple sera considéré comme distribué.

b) La société est en redressement ou en liquidation judiciaire.

Il n'y a hélas plus aucun recours amiable possible. Le mandataire judiciaire ne peut pas privilégier un créancier... Il faut alors saisir un avocat pour défendre vos droits et faire examiner le dossier pour voir comment les fautes commises permettent d'annuler le contrat ainsi que le crédit éventuellement souscrit car il s'agit d'un crédit dédié à cet achat.

Nous espérons que ces conseils vous serviront pour mieux vous préparer si vous êtes intéressés. ■

LES CHANGEMENTS !

Nous avons noté plusieurs changements importants dans le paysage juridique relatif à la consommation !

LA GARANTIE DE CONFORMITÉ

La vente de biens bénéficie depuis le 18 février 2005 d'une garantie légale de deux ans. Aucun commerçant en Europe ne peut raccourcir ce délai. Il s'agit d'une directive européenne. Dans ce délai de deux ans et jusqu'au 17 mars 2016, les biens avaient une garantie de conformité de 6 mois à compter de la livraison. En cas de panne dans ce délai de 6 mois, le commerçant a un mois pour remplacer ou réparer. Passé ce délai d'un mois, si l'appareil n'est pas réparé, il doit vous proposer le remplacement ou le remboursement. Si l'appareil se révèle défectueux au-delà du délai de 6 mois et jusqu'à deux ans, il bénéficie toujours d'une garantie légale, mais c'est au consommateur d'apporter la preuve du défaut. A compter du 18 mars 2016, ce délai de 6 mois passe à deux ans. La garantie de conformité devient donc la seule garantie applicable. La charge de la preuve incombera donc au commerçant. Cela change beaucoup de choses dans la relation juridique. En cas de panne, nous vous conseillons de garder toutes les preuves de la remise de l'appareil au SAV. Cela deviendra l'élément clé pour l'application de cette garantie de conformité si l'appareil n'est pas réparé. Pour finir cette information, certains magasins en sont encore à la garantie d'un an... C'est tout simplement inadmissible ! Demandez bien la durée de garantie. Si l'on vous donne comme réponse UN AN, n'achetez pas le produit ou faites bien écrire DEUX ANS. Attention, cette garantie de conformité reste à 6 mois pour les biens d'occasion.

LE RECouvreMENT AMIABLE

DES CRÉANCES PAR HUISSIER

À COMPTER DU 1ER JUIN 2016

À partir du 1^{er} juin 2016, la procédure simplifiée de recouvrement de créances inférieures

à 4 000 € peut être mise en œuvre par huissier à la demande du créancier et avec l'accord du débiteur. Lorsqu'une dette ou un impayé n'a pas pu être réglé à l'amiable (après relance et mise en demeure), il est possible d'obliger son débiteur (celui qui doit de l'argent) à payer ses dettes. Cette procédure, dite procédure de recouvrement de créance, peut se faire soit à travers la procédure simplifiée via un huissier de justice, soit à travers la procédure judiciaire de l'injonction de payer. La procédure simplifiée concerne uniquement les dettes inférieures à 4 000 € (capital principal + intérêts). La mise en œuvre de la procédure simplifiée de recouvrement, à la demande du créancier, nécessite au préalable l'envoi au débiteur par un huissier de justice d'une lettre recommandée avec avis de réception l'invitant à participer à cette procédure (l'accord du débiteur, constaté par l'huissier, suspend la prescription). Le débiteur a un mois pour répondre, soit en acceptant explicitement la procédure, soit en ne répondant pas (l'absence de réponse vaut refus implicite). L'huissier, qui a reçu l'accord du créancier et du débiteur sur le montant et les modalités du paiement, peut alors délivrer, sans autre formalité, un titre exécutoire (saisie de biens ou saisie sur salaire par exemple). Les frais occasionnés par la procédure sont à la charge exclusive du créancier. Jusqu'au 31 décembre 2016, l'huissier de justice pouvant être mandaté pour mener la procédure est celui du ressort du tribunal de grande instance (TGI) où le débiteur a son domicile. À partir du 1^{er} janvier 2017, ce sera l'huissier de justice du ressort de la cour d'appel où le débiteur a son domicile. En cas de refus du débiteur de participer à la procédure simplifiée, le créancier doit alors saisir le juge au travers de l'injonction de payer (source: service public.fr).

Nous sommes devant une situation inédite. Ce changement résulte clairement d'un problème judiciaire mais ne change rien sur le fonds. Ce n'est pas parce qu'un huissier vous écrit que vous devez la dette même en lettre en AR! Si vous contestez la dette, il suffit de ne pas répondre. Mais ces courriers en AR ve-

nant d'huissiers risquent d'impressionner... Nous serons particulièrement vigilants sur cette nouveauté. En tout état de cause, si vous recevez un tel courrier, surtout venez nous voir et ne signez pas !

LA RÉFORME DU CODE

DE LA CONSOMMATION

Nous sommes comme d'habitude depuis un certain temps dans l'apparence et le faux-semblant. Nous avons eu droit il y a quelque temps aux (fausses) actions collectives, qui ne présentent que peu d'intérêt pour les consommateurs, vu les conditions draconniennes prévues pour leur mise en œuvre et les résultats limités qu'elles permettent d'obtenir. Nous aurons droit à compter du 01/07/2016 à une nouvelle écriture, plus « moderne » du Code de la Consommation. Celui-ci n'a rien demandé à personne...et remplissait très bien son rôle. Mais on a voulu le rendre plus « dynamique » (!). On a donc réorganisé les différentes parties mais avec les mêmes bases juridiques ! C'est ainsi que la garantie de conformité qui était prévue par l'article L. 211-7 devient le L. 217-7 ! Intérêt de ce changement ? Aucun à part perturber les juristes qui se servent de l'outil...

LA RÉFORME DU CODE CIVIL

Le changement est plus sérieux. On modifie à compter du 01/10/2016 la partie du droit des contrats du Code Civil. Cette partie, qui a comme base le code publié en 1804, fonctionnait tranquillement. Nous disposions d'une base jurisprudentielle sur plus de deux siècles. La nouvelle rédaction introduit des nouveautés. Nous aurons ainsi deux codes civils à utiliser ! Celui d'avant et celui d'après le 01/10/2016... Nous publierons dans la revue d'octobre les changements intervenus et en quoi ils modifieront les relations entre les consommateurs et les professionnels. La première conséquence est que tous les contrats devront être modifiés... Nous souhaitons bien du plaisir aux entreprises – qui, comme

chacun le sait, n'ont que cela à faire. Par contre, les cabinets d'avocats spécialisés dans la matière doivent se frotter les mains. Nous vous conseillons de garder ce numéro spécial car il vous permettra d'avoir quelques repères dans cette mutation.

Nous sommes perplexes devant ces changements. Que cherche-t-on ? Si le but est d'embrouiller tout le monde, c'est réussi ! Le droit n'est pas une matière que l'on peut modifier par un simple trait de plume. Il régit les relations entre les divers acteurs économiques du pays. Introduire un tel changement laisse songeur...

UN PETIT RAPPEL SUR

LE PROBLÈME DES TERRAINS

EN FRICHE S'IMPOSE

Tout propriétaire est obligé d'entretenir son terrain. Il est possible de couper soi-même les haies d'un voisin qui dépassent sur son propre terrain. Deux cas de figure se présentent

Le propriétaire du terrain est connu :

Le propriétaire d'un terrain privé, agricole ou non, qui laisse son terrain en friche, c'est-à-dire non entretenu, peut causer un préjudice aux propriétaires des terrains voisins. Ce préjudice peut être la présence de mauvaises herbes ou d'animaux nuisibles par exemple. Pour y mettre un terme, il convient d'adresser un courrier au propriétaire du terrain en lui demandant de défricher son terrain. En cas de refus, il est possible de saisir le juge de proximité.

Le propriétaire est inconnu :

Lorsque le propriétaire du terrain litigieux n'est pas identifié, le service communal d'hygiène et de santé de la mairie doit être saisi.

Si le propriétaire n'est pas retrouvé, le maire dresse un procès-verbal d'abandon de terrain et ordonne les travaux nécessaires. (Source service public.fr)

Mais dans un cas comme l'autre, il vous appartient d'apporter la preuve du désordre que provoque un terrain en friche.

Par ailleurs, si saisir la justice peut être la solution, pensez aussi aux relations de voisinage après ! ■



LES SACS EN PLASTIQUE DISPARAISSENT AU 1^{ER} JUILLET

Initialement prévue pour le 1er janvier 2016, l'entrée en vigueur du décret sur l'interdiction des sacs de caisse en plastique à usage unique, qu'ils soient gratuits ou payants, aura finalement lieu le 1er juillet 2016 : les sacs de caisse à usage unique en plastique d'une épaisseur inférieure à 50 µm sont tous interdits à partir de juillet 2016 (y compris les sacs biodégradables).

À cette date, seuls pourront être distribués pour emballer les marchandises dans les points de vente :

– les sacs plastique réutilisables de plus de 50 µm d'épaisseur (vendus ou non en caisse), quelle que soit la matière plastique utilisée, les sacs pour emballage alimentaire, distribués en rayon boucherie, poissonnerie ou pour la pesée des fruits et légumes en vrac par exemple, quelles que soient l'épaisseur et la matière plastique utilisée, les sacs constitués d'une autre matière que le plastique (papier, carton, tissu, etc.), les sacs compostables constitués de matières biosourcées, c'est-à-dire à base de matière végétale (amidon par exemple), à condition d'avoir une épaisseur supérieure à 50 µm s'ils sont distribués en caisse.

– Tous les commerces sont concernés, aussi bien les supermarchés que les marchés en plein air ou les commerces de proximité : boulangerie, épicerie, pharmacie, station-service... Les commerçants sont autorisés à distribuer les sacs plastique qui vont être interdits, pour écouler leur stock, jusqu'au

1er juillet 2016. Les sacs de moins de 50 µm d'épaisseur, autorisés pour être distribués ailleurs qu'aux caisses, doivent comporter un marquage informant le consommateur de façon visible et compréhensible quant à sa teneur en matière biosourcée (valeur chiffrée et norme de référence). Sur tous les autres sacs, une mention doit indiquer qu'ils peuvent être réutilisés et ne doivent pas être abandonnés dans la nature. Par ailleurs, sont dorénavant interdites la production, la distribution, la vente, la mise à disposition et l'utilisation d'emballages ou de sacs fabriqués à partir de plastique oxo-fragmentable, matière dégradable, mais ni assimilable par les micro-organismes, ni compostable.

À partir du 1er janvier 2017, l'interdiction est étendue : aux sacs en matières plastiques à usage unique (de moins de 50 µm d'épaisseur) non compostables, destinés à l'emballage de marchandises au point de vente autres que les sacs de caisse, notamment les sacs distribués en rayon, aux emballages plastique non biodégradables et non compostables, pour l'envoi de la presse et de la publicité (mise sous blister). La teneur en matière biosourcée des sacs plastique compostables autorisés doit augmenter de façon progressive : 30 % en janvier 2017, 40 % en janvier 2018, 50 % en janvier 2020, 60 % en janvier 2025. En 2020, ce sera au tour de la vaisselle jetable en plastique (gobelets, verres et assiettes jetables) d'être interdite, sauf si elle est compostable en compostage domestique et constituée de matières biosourcées (source service-public.fr). ■

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE NOUVELLE LISTE D'OPPOSITION EN PLACE À PARTIR DU 1ER JUIN 2016

A partir du 1er juin 2016, les consommateurs pourront s'inscrire sur la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique, gérée par la société Opposetel. C'est ce que vient d'indiquer la secrétaire d'État en charge du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire dans un communiqué du mercredi 2 mars 2016.

À cette date, les consommateurs pourront s'inscrire gratuitement sur ce registre d'opposition.

Pour cela, il leur faudra communiquer leur numéro de téléphone à Opposetel soit par courrier, soit par le biais d'un site web dédié. Ils recevront alors un récépissé précisant la date à laquelle leur inscription sera effective sachant que ce délai sera au maximum de



30 jours après la délivrance du récépissé. Le récépissé indiquera également la durée d'inscription sur cette liste d'opposition.

C'est un arrêté publié au Journal officiel du 28 février 2016 qui a désigné la société Opposetel pour gérer la liste d'opposition

au démarchage téléphonique. La société dispose maintenant de trois mois pour mettre en place cette nouvelle liste d'opposition. Cet arrêté fait suite à la loi consommation de 2014 (article 9 et suivants). Rappel : cette nouvelle liste remplace Pacitel dont le service a fermé le 1er janvier 2016. ■

PORTABILITÉ DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE PORTABLE

La portabilité du numéro vous permet de changer d'opérateur tout en conservant votre numéro de téléphone portable. Vous devez vous adresser à votre nouvel opérateur et lui fournir votre relevé d'identité opérateur (RIO). Le délai pour réaliser cette démarche (le portage) est d'un jour, sauf exceptions. Le portage est obligatoirement gratuit.

Démarches : Obtention du RIO : Pour demander la portabilité de son numéro, il faut d'abord se procurer son relevé d'identité opérateur (RIO). Vous devez pour cela appeler le 3179. Un serveur vocal vous donnera alors votre code. Ce service fonctionne quel que soit votre opérateur. Suite à votre appel, vous recevrez un SMS vous précisant les informations nécessaires et la date de fin d'engagement avec votre ancien opérateur.

Après du nouvel opérateur : Ces démarches se font le jour où vous signez votre contrat

pour votre nouvel abonnement. Vous devez directement vous adresser à votre nouvel opérateur, qui prendra en charge le portage de votre numéro mobile. Il effectuera, dans le même temps, les démarches pour la résiliation de votre contrat auprès de l'opérateur que vous souhaitez quitter. Pour effectuer votre demande de portabilité, vous devez pouvoir prouver que vous êtes le titulaire du numéro mobile objet de la demande. Le contrat signé avec votre ancien opérateur peut constituer une preuve. Attention : si vous conservez votre téléphone portable, vous devez en demander le déverrouillage (oudésimlockage) après de l'opérateur que vous quittez, avant de faire porter votre numéro.

Délai : Le portage de votre numéro s'effectue normalement dans un délai d'un jour, sauf demande contraire de votre part.

Les portages sont effectués seulement les jours ouvrables. Le point de départ du délai correspond à l'obtention par votre nouvel opérateur de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation de votre numéro par l'opérateur que vous quittez. Un SMS vous prévient dès que votre numéro mobile est porté. En cas de retard dans le portage de votre numéro, vous pouvez être indemnisé. Cette indemnisation doit être prévue dans le contrat signé avec votre nouvel opérateur. À savoir : si vous avez conclu votre offre à distance ou suite à un démarchage à domicile, le délai de portage débute à la fin de votre droit de rétractation de 14 jours.

Coût : La portabilité est obligatoirement gratuite. Votre opérateur, l'ancien comme le nouveau, ne peut pas vous facturer ce service. ■

Chiffres clés

Depuis le 1er janvier 2006, les loyers sont revalorisés avec l'IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) composé de trois indices. Un nouvel indice est publié chaque trimestre au JO. Il sert de référence pour tous les baux signés locatifs quelque que soit la date de signature.

Le mode de calcul a été modifié par la loi 2008-111 publiée le 12/02/2008. Dorénavant, c'est un indice des prix hors loyers et hors tabacs qui servira de référence. Pour les baux locatifs signés entre le 15/10/2014 et le 17/1/2015, **la hausse sera de 125.28 / 125.29 x100 = - 0.01 %**

Pour une parfaite information, ce nouveau système remplace toute référence aux anciennes méthodes.

	4e Tr 15	3e Tr 15	2e Tr 15	1e Tr 15	4e Tr 14
Indice	125.28	125.26	125.25	125.19	125.29
JO du	15/01/2016	15/10/15	16/07/2015	16/04/2015	17/01/2015

SMIC au 1er janvier 2016 Horaire **9.67 €** Mensuel (151,67 h): **1 466,45 €**

Intérêt légal Taux 2016 : 1,01 % (JO du)1er semestre

	Taux moyen (1e Tr 16)	Seuil de l'usure (JO du 24/03/2016)
Prêt immobilier à taux fixe	3.06 %	4.05 %
Prêt immobilier à taux variable	2.66 %	3.55 %
Prêt < 3000 €	15.04 %	20.05 %
Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 €	9.90 %	13.20 %
Prêts personnels > 6000 €	5.72 %	7.63 %



BULLETIN D'ADHESION OU DE RÉ-ADHÉSION À L'ASSOCIATION

NOM PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Adhésion avec « ANTIPAC » (revue trimestrielle) | 47 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion sans « ANTIPAC » | 35 € |
| <input type="checkbox"/> Ré adhésion avec « ANTIPAC » | 42 € |
| <input type="checkbox"/> Ré adhésion sans « ANTIPAC » | 30 € |
| <input type="checkbox"/> JE FAIS UN DON | _____ € |

Total versé (montant à préciser) : _____ €

Règlement à : **ASSOCIATION DE DÉFENSE
DES CONSOMMATEURS DE LORRAINE**

3/5 Rue Guerrier de Dumast - 54000 NANCY

Association sans but lucratif composée de bénévoles qui agit pour la défense et l'information des consommateurs. Elle assure la représentation des Consommateurs auprès des Pouvoirs Publics et des Professionnels, et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

**ASSOCIATION
DE DÉFENSE
DES CONSOMMATEURS
DE LORRAINE**

3/5 Rue Guerrier de Dumast
54000 NANCY
Téléphone : 03 83 85 51 95
contact@adc54.fr

www.adc54.fr | www.adc54.org | www.adc54teg.biz
www.adc54.info | www.adc54tel.fr

Tirage : 1200 ex. - Parution : avril 2016
ISSN : 0249-2903 - CPPAP : 0708G83634
Trimestriel : janvier - avril - juillet - octobre

Impression : Lorraine Graphic
Directeur de la Publication :

Guy Grandgirard

Rédacteur en chef :

René Métrich

Reportages :

ADC 54

Mise en page/Infographie :

Thierry Laurent

Credits Photos et Illustrations :

ADC 54, www.sxc.hu

