

Bulletin de
l'Union Fédérale des Consommateurs
Que-Choisir Région Franche-Comté
8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon

Site web : www.quechoisir-franchecomte.org

Le Consommateur Franc-comtois

N°23
juin 2017

associations locales = AL



BELFORT AL 901

BESANCON-MONTBELIARD AL 251

DOLE AL 391

VESOUL AL 701

**Bonnes
vacances**



Directrice de publication :
Monique BISSON

sommaire

- Page 2 : Edito
- Page 3 : Phishing
- Page 4 : Représentants des usagers du système de santé
Bien se nourrir malgré sa maladie
Quelques conseils aux aidants
- Page 5 : Etat de dépendance et niveaux d'interventions de l'APA
- Page 6 : suite
- Page 7 : suite — Eoliennes
- Page 8 : LOA ou LLD
- Page 9 : suite
- Page 10 : Comment acheter une voiture à un particulier en toute sécurité
- Page 11 : suite

EDITO

L'UFC-Que Choisir a voulu participer à la campagne des législatives avec 50 propositions intitulées « Vers une société plus juste et plus responsable ». La consommation ne se limite pas aux actes d'achat ; dans un monde de plus en plus complexe, l'association veut mettre l'accent sur tout ce qui touche à notre vie quotidienne .

Parmi les points soulevés :

- un monde numérique respectueux de ses utilisateurs,
- des produits et services respectueux de l'environnement,
- une consommation plus saine,
- des services du quotidien de qualité (services bancaires, internet, transports, etc.),
- des droits effectifs,
- face aux préjudices collectifs, des recours suffisamment dissuasifs,
- renforcer les missions de l'autorité de la concurrence,
- développer une coordination européenne,
- renforcer l'implication des consommateurs dans l'élaboration des textes réglementaires avant leur publication,
- faire entrer les associations de consommateurs au Conseil économique, social et environnemental.

Si vous êtes intéressés par le texte, vous pouvez contacter l'une des associations locales de Bourgogne-Franche-Comté.

Monique BISSON
Présidente AL Doubs

Substances indésirables dans les cosmétiques

Dans le dernier Consommateur Franc-Comtois (n° 22 - janvier 2017), nous avons mentionné les substances indésirables dans les cosmétiques avec 400 produits analysés.

Depuis, cette liste s'est nettement étendue avec plus de 1 000 produits épinglés. 23 produits sont hors la loi ! Ces produits enfreignent la loi de manière flagrante en incorporant dans leurs formules des substances rigoureusement interdites.

Consultez en accès libre la liste des produits cosmétiques sur

www.quechoisir.org/comparatif-ingredients-indesirables-n941

Vous êtes retraité(e) ou vous disposez d'un peu de temps

- Le bénévole idéal, c'est vous !
- Notre cause d'intérêt général a besoin de vos talents.
- Ensemble, construisons une société plus juste et plus responsable.
- Plusieurs domaines d'action sont possibles :
- • Accueillir, faire découvrir, sensibiliser
- • Enquêter pour plus de transparence
- • Défendre tous les consommateurs
- • Gérer, organiser, coordonner les activités
- • Faire entendre la voix des consommateurs



Union fédérale des consommateurs - Que Choisir

PHISHING

banque

La preuve de la négligence doit être apportée par la banque

Rappel - Définition du phishing.

Selon la DGCCRF, le *phishing* (hameçonnage ou filoutage) est une technique par laquelle des personnes malveillantes se font passer pour de grandes sociétés ou des organismes financiers qui vous sont familiers en envoyant des méls frauduleux et récupèrent des mots de passe de comptes bancaires ou numéros de cartes de crédit pour détourner des fonds.

En cas de phishing, il arrivait que la banque refuse à un de ses clients le remboursement des débits frauduleux sous prétexte que le client aurait transmis ses données bancaires à un inconnu suite à la réception d'un mél qu'il pensait provenir de sa banque.

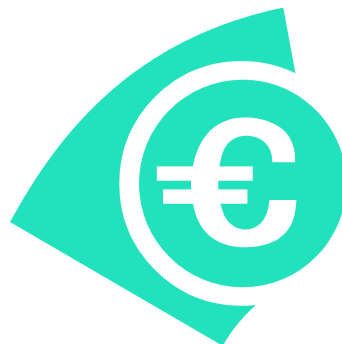
Dans un arrêt récent, la Cour de cassation précise qu'un établissement bancaire ne peut pas affirmer qu'une victime de phishing a fait preuve de négligence sans le prouver. Faute d'éléments concrets, elle est tenue de rembourser la victime.

En août 2013, Franck, un habitant du département du Nord, découvre sur son compte trois débits pour un montant total de 838 €.

Lorsqu'il se tourne vers sa banque, le Crédit mutuel de Wattignies, pour en demander le remboursement, celle-ci refuse au motif que Franck aurait transmis ses données bancaires à un inconnu suite à la réception d'un mél qu'il pensait provenir du Crédit mutuel.

Mais dans un arrêt du 18 janvier dernier, la Cour de cassation ne n'a pas entendu de cette oreille. Certes, le code monétaire et financier dispose que la banque n'a pas à rembourser des prélèvements dès lors que le client a fait preuve de « négligence ». Or, dans ce cas précis, rien ne prouve que Franck ait été négligent. « *La banque se borne à évoquer l'hypothèse du phishing [...] mais n'en apporte aucunement la démonstration* », précisent les magistrats. Les doutes sont d'au-

tant plus permis qu'au moment des faits, Franck était en vacances dans le Var alors que les opérations contestées se sont produites en région parisienne. Autre fait troublant : l'adresse mél de Franck a été remplacée par une autre adresse, inconnue.



De toute évidence, l'escroc s'est servi de cette adresse mél pour recevoir de la banque les codes de confirmation nécessaires pour procéder aux prélèvements. En envoyant ces codes à une personne qui n'était pas le titulaire du compte, les magistrats estiment que la banque a aussi commis une « *faute contractuelle* ».

Cet arrêt est intéressant dans la mesure où, pour la première fois, il précise qu'un établissement bancaire ne peut se contenter d'affirmer que les victimes de phishing ont été négligentes. Encore doit-il le prouver. Et le fait d'affirmer qu'il ne peut en être

autrement compte tenu des systèmes de sécurité mis en place ne suffit pas à le démontrer. Le même jour, la Cour de cassation a rendu un arrêt similaire dans une affaire où l'UFC-Que Choisir était intervenue pour appuyer les prétentions d'un couple de consommateurs qui s'était également heurté au refus de remboursement du Crédit Mutuel.

Grâce à cet arrêt, de nombreuses victimes de phishing devraient à l'avenir pouvoir obtenir plus facilement un remboursement de la part de leur banque. Pour autant, le meilleur moyen, c'est encore la prévention.

Jamais une banque ni aucun autre professionnel ou administration (Orange, EDF, FISC, ou autre), n'enverrait un mail pour demander des coordonnées bancaires.

Alors à chaque fois que vous recevez un mél de ce genre, demandez-vous d'où il vient et, en cas de doute, contactez directement le soi-disant expéditeur avant de transmettre des informations personnelles.

UFC-Que Choisir
Publié le 06/02/2017

Représentants des usagers du système de santé

L'UFC-Que Choisir a reçu l'agrément, prévu à l'article 111.14-L du Code de la Santé Publique, de l'Agence Régionale de Santé du Doubs pour siéger au sein de la commission des représentants des usagers au Centre hospitalier universitaire de Besançon et exerce une permanence le lundi matin à la maison des usagers du CHU et en cas d'absence, par téléphone, le numéro de la représentante figurant sur la porte de la permanence.



té ou si les explications reçues ne le satisfont pas, l'utilisateur peut alors adresser une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement.

L'ensemble des plaintes est transmis au représentant légal de l'établissement. Ce dernier doit y répondre dans les meilleurs délais et avise le plaignant de la possibilité de saisir un médiateur ou l'informe avoir procédé à cette saisine.

Le représentant des usagers agit, principalement, pour le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative du système de santé, spécifiquement du système de soins.

Il représente les usagers et participe à différentes commissions à la fois pour améliorer la vie quotidienne et pour faire valoir les droits des personnes malades mais aussi pour les accompagnants.

Tout usager peut exprimer oralement ou par écrit ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement hospitalier. En cas d'impossibi-

Le médiateur saisit rencontre le plaignant dans les 8 jours après avoir été informé de la réclamation. Si le patient est hospitalisé, la rencontre doit intervenir avant sa sortie de l'hôpital. Le médiateur adresse le compte rendu au président de la commission des usagers qui le transmet aux membres et au plaignant. Puis, elle formule des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours administratifs ou juridiques, elle peut aussi demander le classement du dossier.

Bien se nourrir malgré sa maladie

Les médecins, les soignants et l'entourage des personnes malades ne cessent de le dire et de le répéter :

« Il est important de garder, dans la mesure du possible, une alimentation équilibrée et saine quand on est malade ».



Ce sont certes des paroles sensées, mais comment faire lorsque l'appétit est inexistant, la nourriture fade, son odeur rebutante, la déglutition difficile ou la préhension de la fourchette malhabile ? Il n'existe pas de traitement ou de pilule miracle pour éliminer ou surmonter ces troubles. En revanche, des astuces alimentaires, des solutions pratiques et l'utilisation d'aides techniques permettent de retrouver peu à peu le plaisir de se mettre à table et de manger.

Quelques conseils pour les aidants

► **Eviter de rendre le temps du repas stressant.** Au lieu d'orienter la conversation sur la nourriture, discutez de sujets intéressants. Quand c'est possible, mangez ensemble avec les membres de la famille ou des amis. Cuisinez et variez les menus pour rendre les repas appétissants et amusants.

► **Ne blâmez jamais la personne malade** parce qu'elle ne mange pas. Ne faites pas non plus de chantage affectif pour qu'elle avale quelque chose.

► **Laissez-la choisir le moment de manger** ainsi que la quantité et la variété des aliments. Trop de nourriture dans l'assiette peut provoquer un sentiment de découragement. Aussi, il vaut mieux lui servir des petites portions ou la laisser se servir seule. Aidez-la sans faire à sa place.

► **Ne soyez pas étonné si elle apprécie un aliment un jour et le refuse le lendemain.** Evitez de vous sentir frustré quand elle exige un met particulier et en perd l'intérêt lorsque vous le lui présentez. Le refus de se nourrir ne signifie pas le rejet de l'aidant.

► **Ne parlez pas du poids de la personne malade** de façon régulière à moins qu'un professionnel des soins de santé vous en fasse la demande.

Etat de dépendance et niveaux d'intervention de l'APA

Le passage à la retraite est une étape financière qui demande de l'anticipation. Mais envisager son éventuelle dépendance représente un dilemme dont l'origine prend sa source dans une prise de conscience puis une peur de perdre son autonomie et/ou sa capacité à pouvoir exercer seul les actes de la vie quotidienne.

Voyons déjà quelques statistiques. Au 1^{er} janvier 2012, en France métropolitaine, 1,17 million de personnes âgées sont dépendantes au sens de **l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)**, soit 7,8 % des 60 ans ou plus. En 2040, ce chiffre avoisinera 1,5 million de personnes. À l'horizon 2060, selon le scénario intermédiaire des projections de dépendance, le nombre de personnes âgées dépendantes atteindrait 2,3 millions.

Allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour le maintien à domicile : montant 2017

Pour bénéficier de **l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)** pour le maintien à domicile, vous devez être âgé d'au moins 60 ans et résider en France, à votre domicile ou au sein de votre famille. Vous pouvez également être hébergé dans un établissement d'une capacité d'accueil inférieure à 25 places, ou dans une résidence autonomie (anciennement foyer-logement).

Pour prétendre à l'APA, vous devez subir une perte d'autonomie, c'est-à-dire être classé en GIR 1 à 4 conformément à la grille Aggir (Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources) :

- GIR 1 : concerne une personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessite une présence

indispensable et continue d'intervenants ou une personne en fin de vie ;

- GIR 2 : concerne une personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante, ou une personne dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui est capable de se déplacer et qui nécessite une surveillance permanente ;
- GIR 3 : concerne une personne ayant conservé son autonomie mentale, partiellement son autonomie locomotrice, mais qui a besoin au quotidien et plusieurs fois par jour d'une aide pour les soins corporels ;
- GIR 4 : concerne une personne n'assumant pas seule ses transferts mais qui, une fois levée, peut se déplacer à l'intérieur de son logement, et qui a besoin d'aides pour la toilette et l'habillement, ou une personne n'ayant aucun problème moteur mais qui doit être aidée pour les soins corporels et les repas ;
- GIR 5 : concerne une personne ayant besoin uniquement d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage ;
- GIR 6 : concerne une personne encore autonome pour les actes essentiels du quotidien.

L'APA est attribuée selon un plan d'aide établi par une équipe médico-sociale recensant les besoins et les aides nécessaires à la personne âgée maintenue à son domicile.

Cette aide correspond au montant de la fraction du plan d'aide que vous utilisez, diminué d'une participation restant à votre charge. Le montant du plan

APA à domicile au 1 ^{er} janvier 2017	
Niveau de dépendance	Montant mensuel maximum
GIR I	1 714,80 €
GIR II	1 376,92 €
GIR III	994,87 €
GIR IV	663,62 €

Le montant de votre participation financière dépend de vos ressources.

Participation financière au 1 ^{er} janvier 2017	
Ressources mensuelles	Montant à votre charge
Inférieures ou égal à 800,53 €	0
Comprises entre 800,53 € et 2 948,17 €	de 0 à 90 % du montant du plan d'aide utilisé
Supérieures à 2 948,17 €	90 % du montant du plan d'aide utilisé

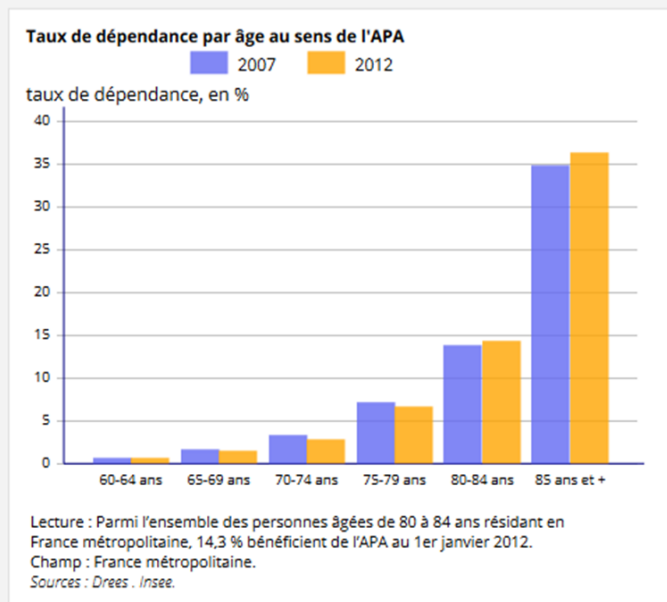
Qu'est-ce qu'une personne dépendante ?

La dépendance d'une personne âgée est définie comme un état durable de la personne entraînant des incapacités et requérant des aides pour réaliser des actes de la vie quotidienne. Le degré de dépendance d'une personne âgée dépend du niveau des limitations fonctionnelles et des restrictions d'activité qu'elle subit, et non directement de son état de santé. La frontière entre dépendance et problèmes de santé est poreuse, dans la mesure où ces limitations résultent souvent de problèmes de santé actuels ou passés.

Au-delà de 75 ans, 9 % des personnes vivent dans un établissement d'hébergement pour personnes

âgées (EHPA). Le passage du domicile à l'établissement dépend principalement du niveau de dépendance, qui croît avec l'âge : plus il est élevé et plus le maintien à domicile est difficile. Ainsi, en septembre 2011, 84 % des personnes percevant l'APA et évaluées en GIR 1 par le biais de la grille AGGIR résident dans un établissement, contre 21 % des personnes évaluées en GIR 4. À niveau de GIR donné, le fait d'être marié tend à diminuer fortement la probabilité d'entrée en institution, d'une manière plus prononcée pour les hommes que pour les femmes. Par ailleurs, pour un même niveau modéré de dépendance (GIR 3 ou 4), la transition vers un établissement apparaît plus probable pour les personnes aux revenus les plus faibles.

T14F096G1 - Taux de dépendance par âge au sens de l'APA



Aux familles

Coût de la dépendance/mois	Aide à domicile	Etablissement médicalisé
Coût mensuel	1 800 € / mois	2 330 € / mois
Montant de la retraite	1 122 € / mois	1 122 € / mois
Aide publique mensuelle (APA - Allocation Personnalisée d'Autonomie)	492 €	512 €
GIR IV	1 000 € / mois (reste à charge)	

Nous savons que les aides publiques suffisent rarement à financer une situation de dépendance des personnes âgées, à domicile comme en établissement.

Ce premier constat entraîne la réflexion suivante ou du moins deux interrogations : quelle somme d'argent mensuellement et pendant combien de temps ?

Si la première interrogation est relativement facile à

répondre le deuxième l'est beaucoup moins.

Même en y consacrant l'intégralité de sa pension de retraite et malgré les aides publiques qui sont variables en fonction de son état physique, des ressources et de son lieu de résidence entre autres, beaucoup de personnes doivent assumer un reste à charge compris entre 600 à 1 600 €.

Pour assurer cette charge, des produits spécifiques sont proposés. Le plus connu est

suite

l'assurance dépendance, mais il existe d'autres placements comme les supports mêlant épargne et garantie dépendance ou certaines assurances vie qui prévoient des rentes dépendance.

La dépendance est donc une affaire de santé, mais aussi d'argent comme on peut le voir.

Le principe d'une assurance dépendance est simple. En échange d'une prime ou d'une cotisation régulière, l'assureur s'engage à vous verser une rente mensuelle jusqu'à la fin de vos jours si vous perdez votre autonomie. Il faut être attentif à la souscription au contrat qui est proposé : le contrat prévoit-il une rente en cas de dépendance totale ou totale et partielle ? Le contrat prévoit-il un capital pour réaménager le logement ou pas si le souscripteur souhaite rester dans son logement ? Si malheureusement intervient un décès soudain que devient le contrat ? Perte totale ou reversion d'une rente à un tiers bénéficiaire ? Quelle sera l'évolution des rentes ?

Comment l'assureur évalue l'état de dépendance ? Quelle est la définition de la dépendance prévue

dans le contrat ? Actes de la vie quotidienne (Il s'agit en général de se déplacer, s'alimenter, se laver, s'habiller, effectuer ses déplacements essentiels (se lever, s'asseoir, se coucher...) ou grille Aggir ? Y a-t-il un délai de carence après la souscription ?

Il faut être en bonne santé pour souscrire. Un questionnaire, voire un examen médical, est toujours requis. Les personnes souffrant d'une « affection de longue durée » ou percevant une pension d'invalidité pourront difficilement souscrire ou alors avec majoration.

Un point très délicat à souligner se situe au moment de la souscription et lors du remplissage du questionnaire médical car toute erreur peut être sanctionnée parfois plusieurs années plus tard lors du déclenchement de la garantie par le fait que l'assuré peut se voir refuser l'intervention de l'assureur si une omission ou une fausse déclaration a été découverte par l'assureur et /ou mise à jour par l'examen médical effectué sur demande de l'assureur avant le versement des prestations prévues au contrat.

Eoliennes

L'éolien a le vent en poupe dans le Jura.

D'après l'ADEME, dans le monde l'éolien dépasse le nucléaire et le photovoltaïque va le dépasser d'ici deux à trois ans pour la production d'électricité.

Jusqu'à présent on n'avait pas de production importante d'électricité provenant des éoliennes. On ne peut pas compter sur les éoliennes de toit qui ne produisent pas grand-chose.

Mais d'ici la fin de l'année un parc éolien composé de six machines va voir le jour à Chamole sur le premier plateau du Jura. Ce parc éolien aura une puissance de 18 MW et la production électrique attendue serait de 42 GWH par an soit la consommation de 12 000 foyers (hors chauffage). Ces éoliennes seront gigantesques puisque le mât a une hauteur de 135 m et la longueur de la pale sera de 57 m.

Ce projet a été développé par la société INTERVENT début 2007. En juin 2011, une réunion d'infor-



mation qui rassemblait des habitants du secteur de Poligny, des élus et des acteurs de la vie économique locale, se termine par la création de l'association Vents de Grimonts. Le but de cette association est le financement par les citoyens d'une éolienne qui appartiendrait de ce fait aux habitants de la région et non à un fond de pension.

En 2016, une campagne de mobilisation citoyenne est lancée pour le financement de cette éolienne. On peut constater que c'est un grand succès avec la création de plus de 40 clubs d'investissement citoyens avec un apport de 800 000 €. Ces clubs sont regroupés dans une coopérative : JURASCIC.

Il faut dire que les principales raisons avancées pour adhérer à ce projet étaient :

- ♦ Devenir acteur de la transition énergétique ;
- ♦ Offrir à ses enfants un avenir serein ;
- ♦ Produire une énergie renouvelable locale et propre ;
- ♦ Participer à un projet collectif qui a du sens ;
- ♦ Créer du lien social et une dynamique de territoire ;
- ♦ Investir son épargne à un taux intéressant et en connaître sa destination.

Le chantier, démarré fin 2016, avance normalement et attire d'après la presse locale de 300 à 400 personnes chaque fin de semaine et un circuit sera ouvert au public en juin. Il est à noter que ce projet qui a su lier les citoyens par les clubs d'investissement n'a pas eu d'opposition.

La mise en service du parc éolien de Chamole est prévue en décembre 2017.

LOA ou LLD ?

La location d'une voiture se présente sous deux formes : la LOA et la LLD.

Quels sont les avantages et inconvénients de ces deux formes de contrat ?

LOA (location avec option d'achat) - ou LEASING

➤ **Qu'appelle-t-on LOA ?** (location avec option d'achat)

C'est un crédit à la consommation. Le client paye chaque mois un loyer ; il pourra s'il le veut acheter le bien en fin de contrat.

Le leasing peut s'appliquer dans le domaine automobile mais aussi pour le matériel hightech (FNAC)

C'est une acquisition temporaire ou non.

Vous êtes locataire pour une durée déterminée **et il faut insister sur le mot locataire.**

Il existe aussi un système appelé LLD ou location longue durée. Nous pourrions en reparler.

➤ **Pourquoi choisir une LOA**

C'est pratique si vous n'êtes pas sûr de garder le bien durablement. Vous êtes seulement locataire pendant la durée prévue au contrat. Et vous pouvez avoir aussi une voiture toujours en bon état.

- C'est une banque ou un organisme de crédit qui en est propriétaire.
- Vous versez un loyer mensuel.
- Vous pouvez ou non acheter le bien au terme du contrat ou le rendre.

➤ **Le contrat**

Il se fait donc :

- Soit avec une enseigne commerciale pour une voiture Renault, Peugeot, etc .

- Soit avec un établissement de crédit partenaire de l'enseigne.

La carte grise est au nom du propriétaire et vous êtes conducteur.

Vous n'êtes pas propriétaire et l'acceptation du contrat dépend bien sûr de vos revenus.

Ce contrat doit préciser :

- ◇ La description du bien
- ◇ Le prix d'achat au comptant du bien loué
- ◇ La durée de la location (2 à 5 ans)
- ◇ La somme restant à payer en cas d'achat en fin de location
- ◇ Le montant des loyers et leur nombre
- ◇ Un avertissement relatif aux conséquences d'une défaillance de l'emprunteur
- ◇ L'existence d'un délai de rétractation
- ◇ L'adresse des organismes (ex DDSCPP) compétents en cas de litige.

➤ **Peut-on acheter en cours de location ?**

Le contrat peut également prévoir l'achat en cours de location et pas seulement à la fin.

➤ **Droit de rétractation**

C'est un crédit, donc le client a 14 jours pour envoyer par LR/AR le bordereau de rétractation qui doit figurer avec le contrat et ceci à l'établissement propriétaire du bien.

➤ **Coût et dépôt de garantie**

Il est bien entendu que le loyer est fonction du prix de la voiture ou du bien, et de la durée du contrat.

Le dépôt de garantie est lui aussi fonction de la valeur du bien (un pourcentage de cette valeur).

Il ne produit pas d'intérêt et il est rendu en fin de contrat ou déduit de l'achat final.

S'il y a un premier loyer majoré celui-ci n'est pas rendu en fin de contrat.



➤ **Et en cas de non paiement de loyer ?**

Si le loueur accepte ce retard il faudra payer ces loyers avec en général une indemnité de l'ordre de 4 % à 8 % des sommes non payées.

S'il n'accepte pas, vous devez rendre le véhicule, payer les loyers dus et non réglés plus une indemnité supplémentaire basée sur la valeur du véhicule à ce moment là. Mais ceci doit figurer dans le contrat. Autrement dit, vous n'avez pas intérêt à mal gérer votre compte en banque.

➤ **Entretien**

Ces frais sont à la charge du locataire comme dans toutes les locations.

Il faut conserver le bien en bon état de fonctionnement pendant toute la durée de la location.

S'il y a un vice caché, c'est à vous de faire les démarches pour y remédier. Attention aussi à toutes les dégradations même minimales qui risquent de vous être facturées en fin de contrat.

➤ **Assurance**

On a intérêt à être très bien assuré, sinon les frais non couverts sont à la charge du locataire ; intérêt également à prendre d'une **assurance perte financière** en cas de vol ou de destruction pour payer la différence entre la valeur vénale et la valeur à neuf.

Ceci est indispensable en début du contrat où la différence est grande entre les loyers payés et la valeur à neuf du véhicule.

➤ **Comment se termine cette location ?**

Vous ne payez plus de loyers.

Deux options sont possibles :

♦ Option d'achat

Vous achetez le bien : nous mettons en garde les consommateurs : certains pourraient croire que les loyers les libèrent en fin de contrat et qu'ils peuvent acquérir la voiture, sans frais.

Vous devez payer la différence entre la valeur réelle du bien moins les loyers payés et le dépôt de garantie. Cette somme doit être indiquée sur le contrat.

Et vous devez mettre la carte grise à votre nom.

♦ Vous n'achetez pas la voiture.

Vous rendez le bien, vous récupérez le dépôt de garantie et vous n'avez plus rien à payer.

Attention : voiture en bon état et sans ajout : attention au tuning (dessins sur les voitures).

LLD (location longue durée)

La LLD s'adresse à toute personne souhaitant remplacer une voiture avec un kilométrage fixé :
15 000 km / an - voiture à essence
25 000 km / an - voiture diesel

➤ **Avantages :**

- ⇒ maîtrise du budget
- ⇒ loyer identique chaque mois
- ⇒ entretien, assurance et assistance compris dans le contrat
- ⇒ absence de capital au départ - mais si vous êtes fragile financièrement, le professionnel peut exiger un dépôt de garantie qui sera restitué à la fin du contrat.
- ⇒ le locataire peut changer de voiture aussi souvent qu'il le souhaite, sans s'occuper de la voiture qu'il laisse.
- ⇒ la LLD peut être plus économique qu'un achat à crédit

➤ **Inconvénients :**

- ◇ kilométrage à respecter (le non respect entraînant des pénalités)
- ◇ conditions pas forcément souples en ce qui concerne le choix
- ◇ impossibilité de faire marche arrière
- ◇ frais de restitution du véhicule pouvant concerner
- ◇ la carrosserie (en cas de rayures, chocs)
- ◇ la peinture
- ◇ les pneus
- ◇ les pare-chocs
- ◇ l'habitacle
- ◇ achat non prévu en fin de contrat.

Les pièges à éviter aussi bien pour les LOA que pour les LLD

Le loyer indiqué sur les publicités n'a qu'un lointain rapport avec la voiture présentée.

Faites l'expérience et vous constaterez que le loyer est assez faible mais qu'il est indiqué en petites lettres : "le modèle présenté est très nettement plus cher avec un loyer et un dépôt de garantie plus élevé".

L'apport ou 1er loyer majoré peut être très élevé et vous ne le récupérez qu'en fin de location. Choisissez de préférence un apport minimal.

Attention à l'assurance

N'oubliez pas de prendre l'assurance "perte financière" au cas où la voiture serait détruite ou volée.

Autre restriction concernant le nombre de conducteurs.

Il n'est pas limité mais avec ce type de contrat : pas de location entre particuliers type Ouicar et Drivy.

Comment se défendre

- auprès d'une association de consommateurs pour les particuliers
- à la DDSCPP
- auprès du juge de proximité pour les montants inférieurs à 4 000 €
- auprès du tribunal d'instance pour les montants compris entre 4 000 € et 10 000 €
- auprès du tribunal de grande instance pour les montants supérieurs à 10 000 €.

Comment acheter une voiture à un particulier en toute sécurité

En achetant une voiture à un particulier, plusieurs précautions sont à prendre, notamment s'assurer que ce dernier a bien fourni tous les documents nécessaires.

1. Quels sont les documents que le vendeur doit obligatoirement remettre ?

- ⇒ La **carte grise du véhicule barrée** avec indiquée clairement la mention « vendu », la date du jour de la vente (éventuellement l'heure) et la signature du vendeur.
- ⇒ Un **certificat de situation ou de non gage**, datant de moins de 15 jours.
- ⇒ Le **rapport de contrôle technique** -> obligatoire pour les véhicules de plus de 4 ans et si l'acheteur est un non professionnel. Il doit être daté de moins de 6 mois. Cependant, la contre-visite n'est pas obligatoire, l'acheteur potentiel choisissant ou non de l'acheter en l'état.
- ⇒ Le **certificat de cession** (disponible en préfecture, ou téléchargeable en ligne) -> il doit être rempli de la main du vendeur, sans rature, et en triple exemplaire (un pour le vendeur, un pour l'acheteur, et le dernier pour la préfecture). Sa signature doit impérativement être la même que celle présente sur la carte grise. Contrairement à ce que l'on pense, il est le seul document prouvant la vente et le transfert de propriété. Juridiquement, seul ce document constitue l'acte de vente.

Ces quatre documents sont les seuls obligatoires, il est toutefois conseillé de demander un reçu, qui mentionnera le nom et l'adresse du vendeur, ainsi que le prix de vente du véhicule (celui-ci n'étant pas précisé sur le certificat de cession), ainsi que le carnet d'entretien, et les factures liées aux éventuelles interventions.

2. De quelles garanties disposent l'acheteur en cas de problème ?

Dans le cas d'un achat auprès d'un particulier, il n'y a pas de garanties conventionnelles, seule la garantie légale s'applique.

L'acheteur dispose donc de :

- ◇ La **garantie des vices cachés**, prévue par l'article 1641 du code civil. Cette garantie n'a pas de limitation de durée, et couvre les défauts que l'acheteur ne peut identifier lors de l'acquisition (ce qui implique que s'il connaissait le problème préalablement à l'achat du véhicule, la garantie ne peut s'appliquer). L'acquéreur dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour engager son action.
- ◇ La **garantie d'éviction**, prévue par l'article 1626 du code civil. Cette garantie s'appliquera, par exemple, dans le cas où le vendeur ne serait pas le propriétaire du véhicule.

3. Comment se défendre en cas de vice ?

Si vous découvrez un vice sur votre véhicule, dans un premier temps, contactez le vendeur (à cet effet, il est très important de conserver les coordonnées du vendeur pendant toute la durée de possession du véhicule).

Tout d'abord, vous pouvez le contacter par téléphone, afin d'en discuter et de voir si un arrangement est envisageable: un arrangement à l'amiable vaut mieux qu'un procès.

Réitérez impérativement votre requête par une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans un premier temps, demandez un remboursement, ou au moins une participation au paiement de la facture.

Ensuite, si malgré votre courrier le vendeur ne veut rien entendre, il va falloir faire procéder à une expertise de votre véhicule, ou des pièces incriminées: grâce à cela, vous pourrez prouver que la panne résulte bien d'un vice caché, la charge de la preuve incombant au consommateur.

Pour choisir l'expert, rapprochez-vous dans un premier temps de votre assureur. Il se peut que votre contrat automobile (ou habitation d'ailleurs), possède un volet "protection juridique", qui inclut la fourniture d'un expert en cas de litige face au vendeur. Si vous ne bénéficiez pas d'une protection juridique, nous vous conseillons de rentrer en contact avec un expert "indépendant". Il en existe un peu partout en France. Ils ne sont affiliés ni à

un constructeur, ni à un garage. Ils sont donc plus à même de traiter un dossier en toute impartialité.

À l'arrivée, muni dans la majorité des cas d'un rapport d'expertise en votre faveur, concluant donc au vice caché, au défaut de fabrication, ou à l'usure prématurée, vous pourrez relancer la procédure face au vendeur, avec cette fois-ci la preuve de sa responsabilité, et donc plus de poids pour justifier vos revendications.

Pour finir, dans le cas où le vendeur ne voudrait toujours pas entendre raison, il ne restera que la voie judiciaire. Il faudra alors porter plainte au tribunal pour vice caché sur la chose vendue. Attention tout de même, cette procédure peut être longue et coûteuse, elle ne se justifie donc que pour des réparations importantes.

4. Comment éviter les arnaques ?

Profitant du succès des petites annonces automobiles, certaines personnes n'hésitent pas à escroquer les gens. Quelques signaux d'alerte doivent toutefois être repérés, méfiez-vous de certaines pratiques :

- Le vendeur souhaite être payé par un transfert d'argent Western Union, notamment à destination d'une banque étrangère -> en effectuant un télé-transfert, vous risquez fort de perdre votre argent.
- Le vendeur insiste pour être payé en espèces.
- Les offres trop alléchantes -> attention aux annonces pour des véhicules vendus à des prix excessivement bas.
- Lorsque le vendeur exige un acompte pour couvrir des frais de transport, de douane, d'assurance ...
- Lorsque le véhicule est à l'étranger, et qu'il faut payer un dépôt avant de le libérer

Pour acheter en toute sécurité, demandez des photos du véhicule, rencontrez le vendeur, essayez le véhicule, ne payez jamais l'intégralité du prix avant de l'avoir vu et essayé, n'envoyez jamais vos coordonnées bancaires à un inconnu, et ne payez jamais avec Western Union ou Money Gram.

5. Quelles sont les questions à poser au vendeur avant l'achat ?

Il est impossible de faire une liste exhaustive,

mais il est important de se renseigner sur :

- * Le kilométrage actuel du véhicule -> en effet, le kilométrage est un critère essentiel permettant de déterminer le prix, et de cerner l'usage qui a été fait du véhicule.
- * La consommation de carburant constatée -> critère très intéressant financièrement parlant, cela évite les mauvaises surprises.
- * S'agit-il d'un véhicule de première, seconde, troisième main ? Des changements de propriétaires trop fréquents peuvent être liés à des problèmes techniques, faites attention.



6. Quelles seraient les précautions d'usage avant l'achat ?

Au-delà de ce qui a été dit précédemment, il convient :

- ✓ De recueillir quelques informations de base sur le véhicule, et en particulier sa cote Argus -> vous connaîtrez ainsi les prix généralement pratiqués pour le même modèle, et éventuellement ses faiblesses. Ainsi, vous semblerez vous y connaître, le vendeur aura donc moins tendance à vanter exagérément les atouts de son véhicule.
- ✓ Ne pas s'arrêter à une seule annonce, même si elle vous a tapé dans l'œil, il vaut mieux comparer plusieurs offres.
- ✓ Demandez à voir et à essayer la voiture -> c'est le meilleur moyen de vous donner une idée concrète de l'état du véhicule, et de vous assurer de son bon fonctionnement.

Et enfin, si vous ne vous sentez pas trop à l'aise, n'y allez pas seul, faites-vous accompagner.



Pour défendre les consommateurs que nous sommes

UFC-QUE CHOISIR Région Franche-Comté

Pour votre information et vos litiges,
**LES BENEVOLES DES ASSOCIATIONS LOCALES
SONT A VOTRE DISPOSITION**

**BELFORT - AL 901 : Cité des Associations - 2 rue JP Melleville - BP 462
90008 BELFORT CEDEX 03.84.22.10.91 - ufc90@orange.fr**

Jeudi 14 h à 16 h

**BESANCON - MONTBELIARD - AL 251 : 8 avenue de Montrapon - 25000 - BESANCON
03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr**

Besançon :

8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon - 03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr

Lundi	14 h à 17 h	Banque
Mardi	14 h à 18 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, Électricité, gaz, téléphone...)
Mercredi	14h30 à 17h30	Assurances sur rendez-vous
Jeudi	14 h à 17 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, électricité-gaz, téléphone, divers...)
Vendredi	14 h à 17 h	Banque

Montbéliard :

52 rue de la Beuse aux Loups- 25200 Montbéliard - 03.81.94.52.64 - quechoisir25200@hotmail.fr

Lundi	15 h à 18h	Tous litiges
Mardi	14 h à 16h	Tous litiges
Jeudi	9 h 30 à 11h30	Tous litiges

DOLE - AL 391 - 19 bis rue d'Arènes - 39100 DOLE - 03.84.82.60.15 - quechoisir39@orange.fr

Lundi 17 h à 19 h
Jeudi 14 h à 16 h sur rendez-vous

VESOUL - AL 701 - 22 rue du Breuil - 70006 VESOUL CEDEX - 03.84.76.36.71 - ufc70@wanadoo.fr

Mardi 14h30 à 16h30
Vendredi (2ème et 4ème) 14h à 17 h
Et tous les jours sur rendez-vous

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service,
mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est
de faire évoluer la législation et la jurisprudence
vers une meilleure protection des consommateurs.**

Pour adhérer, veuillez contacter votre Association Locale