

Bulletin de  
l'Union Fédérale des Consommateurs  
**Que-Choisir Région Franche-Comté**  
8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon  
Site web : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

# Le Consommateur Franc-comtois

## Novembre 2018

N°28



**BELFORT AL 901**

**BESANCON-MONTBELIARD AL 251**

**DOLE AL 391**

**VESOUL AL 701**

*Nouveau site web*  
[https://  
doubs.ufcquechoisir.fr](https://doubs.ufcquechoisir.fr)

*P.2*

Directrice de publication :  
Monique BISSON

## Sommaire

Page 2	Edito Nouveau site web Fioul : contre la flambée tarifaire
Page 3	Absence de campagne énergie moins chère ensemble en 2018 QuelCosmetic - substances indésirables
Page 6	Pétition - fiscalité : stop à l'alibi écologique
Page 7	Tarifs vétérinaires – du simple au triple
Page 8	La résiliation des contrats d'assurance Un litige résolu
Page 10	Le bail d'habitation

# EDITO

*Les consommateurs ne savent pas qu'ils ont un réel pouvoir et Que Choisir leur offre d'user de cette prérogative : en refusant d'acheter des produits qui sont nocifs et qui pourtant sont présents dans les rayons de vente. L'UFC depuis de nombreuses années vous met en garde contre la présence d'éléments classés potentiellement cancérigènes, contre les perturbateurs endocriniens, contre les particules qui elles aussi nuisent à notre santé...*

*Pas de consigne de boycott mais pour chacun d'entre nous le droit de choisir. Et pour cela vous pouvez être aidés par des applications comme celle qui est présentée dans ce numéro pour choisir des cosmétiques. De même pour les additifs dont certains, relativement faciles à détecter, sont suspects (voir Que Choisir de novembre).*

*Notre seul pouvoir, et il est grand, c'est de refuser, par nos achats, que l'industrie nous impose ses lois. La réglementation, souvent trop favorable aux industriels, ne permet pas la totale sécurisation des produits. Prenons l'habitude de regarder le Nutriscore et de faire nos choix en fonction de ces informations. Refusons les listes totalement incompréhensibles qui sont un moyen pour cacher ces éléments que nous dénonçons. A nous donc d'agir !*

**Monique BISSON**  
**Vice-Présidente AL du Doubs**

## Notre nouveau site web

L'AL du Doubs a ouvert son nouveau site web

<https://doubs.ufcquechoisir.fr>

Dans la forme, la maquette en est plus actuelle, Dans le fond, les différentes rubriques adaptées aux besoins des consommateurs ont été mises en valeur et une attention particulière a été portée à l'ergonomie.

## Fioul : contre la flambée tarifaire

Tandis qu'avec la remontée du cours du pétrole le prix du fioul explose (+ 30% sur un an), soit 200 € de plus pour une commande de 1 000 litres, l'UFC -Que Choisir se félicite du bilan de sa campagne « Choisir son fioul ». En effet, elle a déjà permis aux 5 300 souscripteurs d'économiser plus de 250 000 € depuis le début de l'année.

Compte tenu des dates différentes de remplissage des cuves, et des prix très fluctuants de cette énergie (3e mode de chauffage en France), l'opération est désormais mensualisée, avec un achat groupé tous les premiers vendredis du mois. Comme pour le gaz et l'électricité, l'objectif est, par le rassemblement des consommateurs, de créer un

pouvoir de marché et de peser sur l'offre, afin de bénéficier de prix attractifs en mettant en concurrence les distributeurs locaux.

**Résultat : 50 € en moyenne d'économies** par commande comparé au prix de vente moyen national, participation aux frais de 5 € déduite. La flambée des prix de l'énergie ne doit pas être une fatalité. Consommateurs chauffés au fioul, mobilisez-vous sur notre site

[www.choisirsonfioul.fr](http://www.choisirsonfioul.fr)

ou par téléphone au **09 75 18 02 38** (du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30). L'inscription est gratuite et sans engagement.

## ABSENCE DE CAMPAGNE ENERGIE MOINS CHERE ENSEMBLE EN 2018

Nombreuses ont été les interrogations sur le lancement ou non d'une campagne « **Énergie moins chère ensemble** » cette année.

Cette opération que l'UFC-Que Choisir a lancée pour la première fois en 2013 sur le marché du gaz n'est pas une campagne annuelle, mais dépend du contexte des marchés de l'énergie.

Notre objectif étant de dynamiser les marchés de l'énergie en faisant jouer la concurrence au service des consommateurs, pour leur offrir des tarifs attractifs et une sécurité juridique, il faut s'assurer que toutes les conditions sont réunies avant de se lancer.

Or depuis plusieurs mois maintenant, les prix de marché de gros repartent fortement à la hausse (ceux de l'électricité sont aujourd'hui deux fois plus élevés que ceux de l'an dernier) et ceci empêche d'obtenir des tarifs très attractifs. De plus, l'essentiel des souscripteurs de la dernière campagne « **Énergie moins chère ensemble** » avait opté pour les offres gaz et électricité classiques à prix fixes 2 ans pour plus de prévisibilité, le prix étant garanti jusqu'à la fin de l'année 2019.

S'agissant des 25 000 souscripteurs à l'offre soutien aux petits producteurs de renouvelables, à prix fixe un an, dont l'échéance est fin octobre, ils recevront une nouvelle offre tarifaire, un mois avant cette date, étant entendu que, conformément au cahier des charges de la campagne « **Énergie moins chère ensemble** », elle devra être au moins aussi attractive que la meilleure offre de marché d'Ekwa-teur.

L'UFC-Que Choisir met d'ailleurs toujours à disposition des consommateurs son [comparateur indépendant et gratuit des offres énergie](#).

Ce comparateur permet de connaître l'offre la plus attractive au vu des profils de consommation.

S'il n'y aura pas de campagne « **Énergie moins chère ensemble** » en 2018, il n'est pas à exclure qu'il y en ait une l'an prochain en fonction du contexte.

L'UFC-Que Choisir ne manquera pas de communiquer au préalable sur le lancement de celle-ci.



## QuelCosmetic

### Substances indésirables :

**Plus de 120 000 cosmétiques passés au crible de la nouvelle version de l'appli QuelCosmetic**

Sept mois après le lancement de son application gratuite **QuelCosmétique**, l'UFC-Que Choisir publie une nouvelle version encore plus pratique et adaptée à chaque profil de consommateur. Téléchargée par 800 000 consommateurs, l'application couvre déjà un large spectre des cosmétiques grâce aux très nombreux produits signalés par les utilisateurs. Elle permet aujourd'hui de détecter la présence ou l'absence de 143 substances indésirables ou allergisantes<sup>1</sup> dans plus de 120 000 références de produits.

#### ➤ 40 000 produits à éviter<sup>2</sup> :

Ecarter les produits à risque est d'autant plus indispensable que près d'un cosmétique sur trois recensés dans notre base contient des substances indésirables (hors allergènes), soit 40 000 produits à ce jour ! En tête des cosmétiques les plus à risque, se trouvent les rouges à lèvres dont 82 % contiennent des hydrocarbures toxiques ou cancérigènes. On trouve également des colorants fortement allergisants dans 80 % des teintures capillaires, ou encore des filtres UV et des émollients perturbateurs endocriniens dans près de trois quarts des crèmes teintées pour le visage !

<sup>1</sup> En plus des 35 substances indésirables présentes dans la première version de l'application, ont été ajoutées 83 substances colorantes allergisantes, ainsi que 25 parfums et substances allergisantes à déclaration obligatoire.

<sup>2</sup> Les appréciations portées sur les produits ne concernent que la présence ou l'absence de substances indésirables et en aucun cas leur efficacité ou leur conformité à la réglementation. Par ailleurs, ces appréciations ne concernent que les produits cités et ne sauraient être généralisées aux autres produits de ces marques. L'application *QuelCosmetic* entend ainsi permettre au consommateur de faire un choix éclairé sur la base de nos recommandations expertes, fondées sur des bases scientifiques.

Catégories de cosmétiques		Proportion de produits à risque <sup>1</sup>	Principales substances indésirables rencontrées	Risques pour la santé
1 <sup>er</sup>	Rouges à lèvres	82 %	- Huiles minérales et hydrocarbures de synthèse	- Toxiques, cancérogènes
2 <sup>e</sup>	Colorations capillaires	80 %	- P-phenylenediamine, Resorcinol, Toluene-2,5-diamine (colorants)	- Allergisant - Perturbateur endocrinien - Allergisant
3 <sup>e</sup>	Crèmes pour le visage teintées	73 %	- Ethylhexyl methoxycinnamate (filtre UV), - Siloxanes (émollients)	- Perturbateurs endocriniens
4 <sup>e</sup>	Lissants capillaires	68 %	- Siloxanes (émollients), - Lilial (parfum)	- Perturbateurs endocriniens, - Toxique pour la reproduction
5 <sup>e</sup>	Eaux de toilette et parfums	66 %	- Ethylhexyl methoxycinnamate (filtre UV), - Lilial (parfum)	- Perturbateurs endocriniens, - Toxique pour la reproduction

➤ **D'inquiétants cocktails de substances indésirables :**

Loin de se limiter à une seule molécule indésirable, certains produits cumulent les risques pour les consommateurs. Par exemple, le baume à lèvre « *intensif peaux sèches anti-dessèchement* » de Mixa renferme à lui seul un perturbateur endocrinien et 4 huiles minérales et hydrocarbures de syn

thèse susceptibles d'être toxiques, soit au total 5 substances à risque. Quant à la coloration capillaire « *Olia coloration permanente* » de Garnier, on dénombre 4 substances à risques dans sa formulation et pas moins de 3 dans celle du déodorant Rexona « *Maximum crème protection anti-transpirant* ».

Catégories de cosmétiques	Exemples de produits	Nombre de substances indésirables <sup>4</sup>	Total
Baume à lèvre	Mixa - intensif peaux sèches anti dessèchement	- Molécule présentant des risques de perturbation endocrinienne : x 1 - Molécules présentant des risques de toxicité : x 4	5 substances à risque
Coloration capillaire	Garnier - Olia coloration permanente	- Molécule présentant des risques de perturbation endocrinienne : x 1 - Molécules présentant des risques de réaction allergique : x 3	4 substances à risque
Déodorant	Rexona - Maximum crème protection anti-transpirant	- Molécules présentant des risques de perturbation endocrinienne : x 2 - Molécules présentant des risques de toxicité : x1	3 substances à risque
Fond de teint	L'Oréal - Infaillible	- Molécules présentant des risques de perturbation endocrinienne : x 3	3 substances à risque
Shampooing	Aussie - Miracle nourish	- Molécules présentant des risques de réactions allergiques : x 2	2 substances à risque

### ➤ Des alternatives sans risque en un clin d'œil grâce à l'appli :

QueiCosmetic permet d'identifier dans toutes les catégories de produits, un grand nombre d'alternatives indemnes de ces composés indésirables, faisant ain-

si la preuve qu'il est parfaitement possible de s'en passer. Il est à noter que ces produits sans risques ne sont pas nécessairement plus chers, les cosmétiques de marques de distributeurs étant souvent bien placés.

Catégories de cosmétiques	Exemples de produits sans risques <sup>5</sup>
Baume à lèvres	Le Petit Olivier - Baume à lèvres hydratant
Coloration capillaire	Garnier - Color herbalia 100 % végétale
Crèmes visage teintées	Galénic - Teint lumière DD perfection beauté
Déodorant	Monoprix - Magnolia déodorant 24h parfumé
Fond de teint	La Roche-Posay - Toleriane - Teint - fond de teint
Rouges à lèvres	Couleur Caramel - Rouges à lèvres
Shampooing	Casino - Très doux aux œufs - Tout type de cheveux

### ➤ Une nouvelle version pour répondre aux demandes des consommateurs :

L'application a été améliorée, notamment grâce aux suggestions et retours des consommateurs. Il est désormais possible d'ajouter à la recherche les substances allergisantes. Le profil de l'utilisateur peut également être affiné pour permettre une lecture encore plus immédiate et personnalisable. Ainsi, le profil femme enceinte est maintenant distinct du profil bébé. La recherche de produits est rendue plus facile et précise avec l'historique des produits scannés et la possibilité d'utiliser plusieurs mots clés. Enfin, grâce aux nombreux produits ajoutés par les consommateurs eux-mêmes, la base de données contient désormais plus de 120 000 produits cosmétiques.

### ➤ Des références scientifiques reconnues :

A la différence d'autres applications existantes, les appréciations données par *QueiCosmetic* sont exclusivement basées sur les études et positions publiées par les instances scientifiques reconnues, notamment

l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) au niveau national, le Comité Scientifique pour la Sécurité des Consommateurs (CSSC) à l'échelon européen et le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC) à l'international. De quoi assurer des appréciations indépendantes reposant sur des bases scientifiques sérieuses, tout en évitant les écueils du laxisme et de l'alarmisme.

**Alors que *QueiCosmetic* couvre désormais une très grande partie de l'offre de produits cosmétiques et que son utilisation est rendue encore plus ergonomique, l'UFC-Que Choisir appelle les consommateurs à utiliser quotidiennement cette application gratuite et interactive pour :**

- Faire la chasse aux ingrédients indésirables en magasin et dans leur salle de bain,
- Peser sur l'offre en incitant par leurs actes d'achat les fabricants à améliorer la composition de leurs produits.

<sup>3</sup> Proportion de produits contenant une ou plusieurs substances représentant un risque significatif ou moyen.

<sup>4</sup> Substances indésirables relevées pour des produits ajoutés à la base de données entre novembre 2017 et octobre 2018

– Mixa soin lèvres anti dessèchement : Cera Microcristallina, polybutene, hydrogenated polyisobutene, ozokerite, Ethylhexyl Methoxycinnamate.

– Garnier – Olia coloration permanente : M- aminophenol, toluene-2,5 diamine, n,n-bis(2-hydroxyethyl)-P-phenylenediamine sulfate, resorcinol.

– Rexona – Maximum protection anti-transpirant crème : cyclopentasiloxane, cyclomethicone, butylphenyl methylpropional.

– L'Oréal – Infaillible : cyclopentasiloxane, ethylhexyl methoxycinnamate, butylparaben.

– Aussie – Miracle nourish : methylchloroisothiazolinone, methylisothiazolinone.

Les appréciations portées sur ces produits ne concernent que la présence ou l'absence de substances indésirables et en aucun cas leur efficacité ou leur conformité à la réglementation. Par ailleurs, ces appréciations ne concernent que les produits cités et ne sauraient être généralisées aux autres produits de ces marques. L'application *QueiCosmetic* entend ainsi permettre au consommateur de faire un choix éclairé sur la base de nos recommandations expertes, fondées sur des bases scientifiques.

<sup>5</sup> Les appréciations portées sur ces produits ne concernent que la présence ou l'absence de substances indésirables et en aucun cas leur efficacité ou leur conformité à la réglementation. Par ailleurs, ces appréciations ne concernent que les produits cités et ne sauraient être généralisées aux autres produits de ces marques. L'application *QueiCosmetic* entend ainsi permettre au consommateur de faire un choix éclairé sur la base de nos recommandations expertes, fondées sur des bases scientifiques.

# PÉTITION - Fiscalité : STOP à l'alibi écologique

**Refusons une fiscalité environnementale punitive** visant simplement à lever davantage de recettes pour l'Etat !

Exigeons que les recettes des taxes environnementales servent véritablement à **financer la transition écologique** au plus près des Français et de leur territoire !

**En 2019, une famille paiera en moyenne 360 € de taxes environnementales prélevées par l'État avec a minima :**

- 10 milliards d'euros de taxe carbone en 2019 sur vos factures d'énergie et de carburant.
- 500 millions d'euros de taxe sur l'élimination des déchets sur vos factures de collecte et de traitement des déchets ménagers.
- 300 millions prélevés sur le budget des agences de l'eau sur vos factures d'eau.

Auxquelles il pourrait être ajoutés 5,5 milliards de Contribution aux Charges de Services Publics de l'Électricité sur vos factures d'électricité qui abondent désormais le budget de l'État.

**Mais cette fiscalité visant à faire évoluer les comportements n'a de sens que si le produit de ces taxes est utilisé à encourager ces bonnes pratiques dans le quotidien des Français.**

**Or ces taxes, et donc les recettes de l'État, ne font qu'augmenter au nom de l'environnement, mais les moyens pour accompagner au quotidien les Français et les territoires en faveur de solutions économes et vertueuses pour l'environnement, eux, ne progressent pas !**

Pourtant les constats sont alarmants : le réchauffement climatique s'accélère, la précarité énergétique continue d'augmenter, les déchets résiduels continuent de s'accumuler sans solution de recyclage, et nos ressources en eau se réduisent. La France est en train de dévisser de la plupart de ses objectifs environnementaux et nous en voyons les conséquences au quotidien dans notre environnement proche (inondations, canicules, dépôts sauvages, pollution de nos cours d'eau et de nos plages...).

**Il est donc urgent que ces taxes servent enfin à financer principalement la transition écologique :**

- Plus de soutiens à la rénovation énergétique, aux équipements de chauffage et aux énergies renouvelables pour m'aider à réduire ma facture énergétique.
- Plus de soutiens aux solutions de transports et aux véhicules économes et propres.
- Plus de moyens pour réduire mes déchets et

mieux les recycler.

- Plus de moyens en faveur des économies d'eau et de la rénovation des réseaux de distribution d'eau et en faveur de la protection des rivières et des mers.

**Refusons une fiscalité environnementale punitive** visant simplement à lever davantage de recettes pour l'Etat !

Exigeons que les recettes des taxes environnementales servent véritablement à **financer la transition écologique** au plus près des Français et de leur territoire !

**L'écologie n'est pas un alibi !**

**La fiscalité environnementale doit financer la transition écologique dans mon quotidien et sur mon territoire.**

**Signez la pétition et faites-la circuler, nous avons besoin de vous !**  
[ufcqc.link/taxeseco](http://ufcqc.link/taxeseco)

**À QUOI SERVENT VRAIMENT VOS TAXES SUR L'ENVIRONNEMENT ?**

**360€ /FAMILLE\***  
ET PAR AN DE TAXE ENVIRONNEMENTALE POUR L'ÉTAT SUR VOTRE FACTURE D'ÉNERGIE, DE CARBURANT, DE DÉCHETS ET D'EAU

**UNE FISCALITÉ EN HAUSSE MAIS PAS DE MOYENS SUPPLÉMENTAIRES POUR MON ENVIRONNEMENT**

Alors que les français veulent :

- + de rénovation énergétique, d'énergies renouvelables, de systèmes de chauffage et de véhicules économes
- + de recyclage
- + de protection de nos rivières et de nos mers

**MOBILISEZ-VOUS ! L'ÉCOLOGIE N'EST PAS UN ALIBI LA FISCALITÉ ENVIRONNEMENTALE DOIT FINANCER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DANS MON TERRITOIRE !**

Engagez-vous en signant la pétition sur : [ufcqc.link/taxeseco](http://ufcqc.link/taxeseco)

AMORCE  
CLCV  
UFCV

(pétition lancée à l'initiative de plusieurs associations : AMORCE, la CLCV et l'UFC-Que Choisir)

# Tarifs vétérinaires

## Du simple au triple



Les tarifs des consultations des vétérinaires à destination des chiens et des chats ont peu augmenté ces dernières années. Mais, dans chaque région, les prix font le grand écart. Renseignez-vous sur le niveau des prestations et demandez un devis.

La profession de vétérinaire se porte bien. Entre 2011 et 2016, le nombre de praticiens a progressé de 10,99 % en France. Ils sont désormais plus de 18 000, répartis dans 8 050 établissements. Le nombre de nos compagnons à quatre pattes, lui, reste stable (13,5 millions de chats et 7,3 millions de chiens). Mais, les vétérinaires profitant d'une médicalisation accrue, leur activité croît tant en volume qu'en valeur. S'ils font partie des professions libérales les moins rentables – la faute à de lourdes charges de personnel et de moyens techniques –, leur revenu moyen a augmenté de 8,53 % de plus que l'inflation entre 2011 et 2016. Le revenu brut moyen des vétérinaires libéraux s'est ainsi établi à 67 097 € en 2016.

### Des hausses mesurées...

Au moment de prendre leur téléphone pour se faire passer pour de futurs clients, les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir pouvaient donc s'attendre à obtenir des prix bien plus élevés que lors de leurs précédents relevés. Pas du tout ! En six ans, les prix moyens des actes pour les chats ont gagné de 2 € (la vaccination est passée de 59 à 61 €) à 8 € (125 € au lieu de 117 € pour une stérilisation de femelle). Ceux pour les grands chiens ont augmenté de 4 € (le rappel de vaccination est passé de 47 à 51 €) à 19 € (la stérilisation mâle, de 161 à 180 €). Ce n'est pas excessif, sachant que l'inflation sur la période était de 6 %.

« Ces augmentations limitées montrent que la concurrence fonctionne bien », sourit Pierre Buisson, président du Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral (SNVEL). Il semble presque étonné, voire inquiet, que nos résultats ne montrent pas de plus fortes hausses. La raison ? Le code de déontologie des vétérinaires a été révisé en 2015, ce qui s'est traduit par un cahier des charges plus sévère pour les cliniques vétérinaires, le type de structures le plus fréquent. Elles ont notamment dû s'équiper de systèmes d'anesthésie gazeuse, comme pour la médecine humaine. La présence obligatoire d'un échographe, d'un appareil de radiographie ou d'un analyseur d'hématologie coûte cher. Pour les rentabiliser, l'ensemble des tarifs grimpe.

### ... mais la consultation bondit

Un acte a tout de même vu son prix augmenter plus

fortement : la consultation de base, qui a bondi de 18 %, à 37 € en moyenne. L'explication avancée est organisationnelle. La révision du code a renforcé la permanence des soins, qui jusque-là était gérée de manière informelle. Or, à la différence des médecins et pharmaciens, les vétérinaires ne perçoivent pas d'indemnité d'astreinte. « La seule façon de financer les soins qui se font en dehors des heures classiques – et ne sont pas rentables même avec une majoration – est d'augmenter le prix des consultations de base », décrypte Pierre Buisson. D'autant que la profession n'est plus exclusivement libérale : les salariés représentent plus du tiers des effectifs et sont de plus en plus nombreux. Ce changement générationnel est générateur de coûts, car un salarié d'astreinte doit être payé, même s'il ne reçoit aucun appel pendant la nuit. Là où un libéral se contentait bien souvent de sacrifier son temps libre.

### Comparez les prix !

Grâce à nos données, on peut estimer que le coût des soins vétérinaires pendant la première année de la vie d'un chat (primo-vaccination et rappel sans rage, stérilisation et une consultation de base au cas où) sera d'environ 227 € pour un mâle et 284 € pour une femelle. La facture est respectivement de 268 € et 377 € pour un labrador mâle et femelle, et de 243 ou 339 € pour un yorkshire mâle ou femelle.

Ces moyennes en tête, il est déconseillé de consulter les yeux fermés, tant les tarifs font le grand écart. Sans surprise, les praticiens d'Île-de-France et du Sud-Est (tiré par la Côte d'Azur) sont, en moyenne, les plus gourmands. Mais dans le détail, les extrêmes ne sont pas forcément là où on s'y attend. Ainsi, les tarifs minimaux et maximaux de stérilisation d'une chatte ont été relevés dans la même région, le Nord-Ouest : 70 € à Champdeniers-Saint-Denis (79) et 230 € à Saran (45). Dans le Bas-Rhin, les communes de Marlenheim et d'Illkirch-Graffenstaden ne sont distantes que de 25 kilomètres l'une de l'autre, mais une ovariectomie de yorkshire pourra vous coûter 124 € dans la première et 450 € dans la seconde ! Derrière ces variations, deux explications. La liberté des prix, qui permet à un vétérinaire de choisir son positionnement tarifaire ; mais aussi le niveau de prestations

## Tarifs vétérinaires - suite

bien différents si le praticien se contente d'opérer l'animal et de le rendre dans la foulée à son propriétaire, ou s'il le garde une nuit en observation et inclut dans son devis deux visites de contrôle. D'où l'importance, avant de s'engager avec ce professionnel, de se renseigner sur ses pratiques, pas seulement sur son prix. « Les vétérinaires qui se

voient reprocher leur facturation sont souvent ceux qui restent dans la globalité : quand la facture est détaillée et signale le coût de l'anesthésie, de la chirurgie, du box, etc., il est très rare qu'elle soit remise en cause », témoigne Laurent Perrin, vétérinaire dans l'Indre (36).

Extraits de Que Choisir - novembre 2018

Une enquête a été réalisée par téléphone, de façon anonyme, entre le 9 et le 23 juin 2018, par les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir.

Les résultats sont les suivants pour le **NORD-EST**

### TARIFS VETERINAIRES POUR UN CHAT



	Tarif mini	Tarif moyen national	Tarif maxi
Consultation de base	24 €	37 €	76 €
Stérilisation mâle	37 €	68 €	96 €
Stérilisation femelle	85 €	125 €	164 €
1ère injection de vaccination	25 €	61 €	82 €
Rappel de vaccination (sans rage)	25 €	61 €	79 €

### TARIFS VETERINAIRES POUR UN LABRADOR



	Tarif mini	Tarif moyen national	Tarif maxi
Consultation de base	22 €	37 €	70 €
Stérilisation mâle	66 €	180 €	350 €
Stérilisation femelle	112 €	289 €	500 €
Rappel de vaccination (sans rage)	22 €	51 €	70 €

## La résiliation des contrats d'assurance



Il existe de nombreux motifs de résiliation d'assurances, aussi bien pour l'assuré que pour l'assureur. La résiliation des contrats d'assurance a été facilitée par plusieurs lois ces dernières années dont la loi HAMON de 2014.

### ❖ Quand un consommateur peut-il mettre fin à son contrat d'assurance de façon générale ?

En principe, il faut attendre l'échéance annuelle du contrat d'assurance pour que ce dernier prenne fin. Le consommateur doit alors envoyer une lettre de résiliation au moins 2 mois avant la date d'échéance de son contrat. Cette date est normalement marquée sur les documents de l'assurance.

Certaines assurances bénéficient toutefois d'une possibilité de résiliation infra-annuelle à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la souscription. C'est notamment le cas des assurances habitation et automobiles ou qui assurent un bien venant d'être acheté. Dans ce cas, le contrat prend fin 1 mois après la réception de la lettre de résiliation par l'assureur.

### ❖ Existe-t-il des motifs permettant de résilier une assurance plus rapidement ?

Le consommateur peut mettre fin aux contrats se résiliant à échéance annuelle à l'expiration d'un délai de 1 mois après notification à l'assureur en cas de changement de situation :

- changement de domicile
  - changement de situation ou de régime matrimonial
  - changement de profession
  - retraite ou cessation d'activité professionnelle
- Attention, le contrat résilié doit garantir des risques en relation directe avec la situation modifiée et qui sont absents dans la nouvelle situation. Ex. : résiliation mutuelle facultative après embauche.



La vente du bien assuré permet également de mettre un terme au contrat sans préavis ou à l'expiration d'un préavis de 10 jours pour les véhicules.

Le décès de l'assuré permet aussi de mettre fin au contrat immédiatement.

**Une hausse du prix de l'assurance permet-elle de mettre fin au contrat ?**

Si la hausse du prix n'est pas la conséquence d'une disposition légale ou contractuelle, il est possible de mettre fin au contrat d'assurance après un préavis d'un mois.

#### ❖ **Quelle forme doit prendre la résiliation ?**

La résiliation doit se faire par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Si la résiliation se fait en raison d'un motif spécifique, il faut indiquer ce motif particulier dans la lettre et de préférence fournir un justificatif. Il est également conseillé de faire une copie de la lettre en cas de litige futur.

En cas de changement d'assureur, le nouvel assureur peut être mandaté par le consommateur afin d'effectuer la résiliation de son ancien contrat. En cas d'erreur, c'est alors le nouvel assureur qui aura la responsabilité de l'absence de résiliation et qui devra indemniser le consommateur en conséquence.

Le fait de ne pas payer sa prime ne met pas fin au contrat, mais le consommateur risque d'être contraint de payer sans pour autant être assuré.

#### ❖ **L'assureur doit-il rembourser la prime versée d'avance en cas de résiliation infra-annuelle ?**

Lorsque le consommateur résilie son contrat alors qu'il a déjà payé une cotisation pour une période plus longue que celle où le contrat a été en vigueur, l'assureur doit en principe restituer la fraction de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.

Attention, cette disposition n'est pas applicable en

cas de décès de l'assuré.

#### ❖ **L'assureur peut-il mettre fin au contrat ?**

Tout comme l'assuré, l'assureur peut mettre fin au contrat à chaque échéance annuelle, mais également en cas de non-paiement des cotisations, de fausse déclaration ou de déclaration inexacte, d'aggravation du risque garanti ou encore en cas de survenance d'un sinistre. Rappelons que la fausse déclaration intentionnelle est un délit pénal pouvant faire l'objet d'une condamnation importante.

Dans tous les cas, l'assuré sera averti de la résiliation de contrat par lettre recommandée avec AR précisant les motifs de cette résiliation.

La résiliation ne peut parfois intervenir qu'à la suite d'une procédure stricte. Ainsi en cas de non-paiement des cotisations, la résiliation ne peut intervenir qu'après un délai de 40 jours suivant la mise en demeure de payer envoyée au consommateur.

En cas de résiliation pour survenance d'un sinistre, la résiliation n'a pas lieu immédiatement pour les assurances automobiles, mais à la date d'échéance annuelle, sauf en cas de conduite sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiant.

Attention, lorsque l'assureur suspend le contrat, l'assuré n'est plus couvert en cas de sinistre.

#### ❖ **Qu'advient-il du contrat en cas de destruction du bien garanti ?**

Si la destruction du bien n'est pas la conséquence d'un risque garanti par le contrat d'assurance, alors le contrat est résilié à la date de la perte du bien et l'assureur doit restituer la fraction de prime pendant laquelle le risque n'a pas couru.

Si la destruction est la conséquence d'un risque garanti par le contrat, alors si le bien n'est pas remplacé le contrat prendra fin, car il n'existe plus d'aléa sur la survenance d'un sinistre. Toutefois l'assureur ne doit pas forcément reverser la totalité de la prime versée par avance.

## Un litige résolu avec l'intervention de l'UFC-Que Choisir

Notre adhérent, M. X, a signalé en novembre 2016 à la MACIF, auprès de laquelle il est assuré, avoir été victime d'un cambriolage au cours duquel la porte de son appartement a été endommagée. Lors de sa déclaration de sinistre, il demandait que sa porte d'entrée soit remplacée.

La MACIF a mandaté à cette fin une société agréée par sa compagnie. Cette société, au mois de

mai 2018, n'avait toujours pas remplacé la porte. En effet, la dernière intervention de cette entreprise n'avait pas été effectuée de manière satisfaisante et notre adhérent avait adressé à la MACIF une lettre pour informer que la porte posée n'était pas sécurisée et s'ouvrait facilement. L'appartement de notre adhérent a d'ailleurs été visité pendant son absence suite à cet état de fait.

L'UFC-Que Choisir a demandé à la MACIF de remplacer la porte de notre adhérent et de prendre en charge l'intégralité des coûts correspondants.

Au bout de 2 ans, la MACIF a enfin mandaté une nouvelle entreprise pour poser une porte sécurisée.



# Le bail d'habitation :

## les obligations des parties

Emission radiophonique RCF Besançon 19 septembre 2018

➤ **La ville de Besançon compte plus de 20 000 étudiants, pour les bisontins d'adoption la rentrée est souvent synonyme de déménagement, de recherches d'appartement infructueuses, de mauvaises surprises alors pouvez-vous nous donner quelques clés ou réflexes à avoir avant la signature du bail ?**

Nous parlerons bien ici du contrat de bail d'un local à usage d'habitation, que la loi du 6 juillet 1989 régit. Cette dernière tend à améliorer les rapports locatifs. Avant d'aborder le contrat en lui-même, il est tout de même nécessaire d'évoquer la période pré-contractuelle.

Le choix est parfois difficile, faut-il ou non louer un appartement meublé ou non ? Ce choix a son importance car les conséquences du contrat ne seront pas les mêmes : alors qu'est-ce qui les diffèrent ?

Tout d'abord, la durée du contrat d'un local d'habitation vide est réputé être établie pour une durée de trois ans tandis que celle d'un local meublé est d'un an (ou 9 mois pour les étudiants).

Ensuite, le montant du dépôt de garantie, que l'on appelle par abus de langage « la caution », pour un local vide est égal à un mois de loyer charges déduites, alors que pour un local meublé le dépôt de garantie peut s'élever à deux mois de loyer hors charges (en fonction des éléments de mobiliers mis à la disposition du locataire). Enfin un logement meublé doit être équipé suffisamment pour permettre d'y vivre convenablement, à noter que l'inventaire des meubles devra être annexé au contrat de bail.

Pour ce qui est de l'état des lieux, servant à mentionner tous les défauts (comme des fissures, des trous, l'état du sol des sanitaires...), il est nécessaire d'en effectuer un avant d'établir le contrat de bail.

Il devra être fait en présence du locataire et du bailleur (ou son mandataire si la location se fait par le biais d'une agence immobilière). A compter de l'établissement du document, le locataire qui n'aurait pas remarqué certains défauts lors de l'état des lieux d'entrée disposera d'un délai de 10 jours pour demander au bailleur de le modifier. Si ce dernier

refuse, le locataire peut saisir la commission départementale de conciliation des rapports locatifs. De même, un état des lieux devra être établi à la sortie de votre logement, il pourra être comparé au premier et conditionne la restitution de votre dépôt de garantie.

➤ **Pour ce qui est du contrat de bail *stricto sensu*, y a-t-il une forme particulière ou un contenu à respecter ?**

Oui c'est l'article 3 de la loi du 6 juillet 1989 qui encadre la rédaction du contrat. C'est donc nécessairement un écrit et il doit respecter un contrat type. La loi prévoit un certain nombre de mentions obligatoires telles que

Par ex. le nom ou la dénomination du bailleur et du locataire, la date de prise d'effet du contrat, la surface habitable, le montant du loyer, ses modalités de paiement ainsi que ses règles de révision éventuelle, le montant du dépôt de garantie etc. Au total 10 mentions sont prévues.

Comme évoqué précédemment, la durée du bail varie selon que la location est vide ou meublée. : trois ans dans le premier cas et un an dans le second. Le contrat est tacitement reconduit, c'est-à-dire qu'il se renouvelle automatiquement après trois ans ou un an, sauf si l'une des parties en décide autrement.

➤ **Le bailleur doit respecter certaines obligations durant la vie du contrat, en matière de réparation notamment, a-t-il d'autres obligations ?**

Tout d'abord le bailleur est tenu de mettre à disposition un logement en bon état, sans vices cachés, et d'assurer au locataire une jouissance paisible du logement.

Ensuite, en effet, peut se poser la question des réparations. Lesquelles sont à la charge du bailleur ?

Le bailleur a une obligation d'entretien et de réparation du logement qu'il loue pendant toute la durée du bail, en dehors des réparations dites locatives (menues réparations et entretien courant à la charge du locataire). Sont à la charge du bailleur :

## **Le bail d'habitation — suite**

Ex. les réparations urgentes (du type: panne de chauffe-eau en hiver), les travaux d'amélioration des parties communes ou des parties privatives du même immeuble (réfection de la cage d'escalier, ravalement de façade...), les travaux nécessaires au maintien en l'état et à l'entretien normal du logement (volets défectueux, robinetterie vétuste...), les travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement (isolation, chaudière performante...), les travaux qui permettent de remplir les critères d'un logement décent.

### **➤ Il est évident que ce contrat implique des obligations également de la part du locataire, quelles sont –elles ?**

Le locataire est, en premier lieu, tenu de payer le loyer. Il doit par ailleurs occuper de manière paisible le logement.

En second lieu, pour en revenir aux réparations, le locataire doit veiller à garder en l'état l'appartement qu'il loue. À ce titre, il doit assurer l'entretien courant du logement et de ses éléments d'équipement. Il doit ainsi prendre à sa charge les « petites » réparations et les réparations locatives, sauf si elles sont occasionnées par la vétusté, une malfaçon ou un vice caché.

Par ex. le locataire assure le maintien en l'état de propreté des plafonds, murs et cloisons de son logement ou l'entretien des revêtements de sol (parquets, moquettes, lino...).

À défaut, le bailleur peut retenir sur le dépôt de garantie les sommes correspondant aux réparations locatives qui n'ont pas été effectuées par le locataire.

Le bailleur dispose d'un délai d'un mois, à compter de la remise des clefs, pour restituer le dépôt de garantie. Si des dégradations sont constatées, il dispose alors de deux mois. Au-delà, le bailleur doit s'acquitter de pénalités fixées à 10 % du loyer par mois de retard.

### **➤ Comment cela se passe-t-il lorsque le locataire ou le bailleur souhaite mettre fin au contrat de bail ?**

#### **◆ Lorsque l'initiative émane du locataire**

Le locataire peut mettre fin au bail à tout moment, sous réserve d'un préavis de trois mois pour une location vide et d'un mois pour un meublé. Il doit formaliser sa demande par lettre recommandée

avec demande d'avis de réception. Le locataire est tenu de payer son loyer jusqu'à la fin du délai de préavis ou jusqu'à l'arrivée d'un nouveau locataire (avec l'accord du bailleur).

#### **◆ Lorsque l'initiative émane du bailleur**

À l'expiration du contrat de location, le bailleur peut, en respectant un préavis de six mois pour les locations vides ou de trois mois pour les locations meublées uniquement, proposer un renouvellement du contrat en modifiant certaines conditions (par exemple, l'équipement du logement) ; si le locataire accepte, le contrat se renouvelle pour un an ;

Il peut mettre fin au bail, sous conditions. Il doit alors justifier :

- soit de la volonté de vendre le logement ;
- soit de la volonté de reprendre le logement (à son profit ou à celui de son conjoint, de ses ascendants ou descendants ou de ceux de son conjoint, etc.) ; dans ce cas, le congé donné par le bailleur doit indiquer les nom et adresse du bénéficiaire de la reprise, ainsi que la nature du lien existant entre le bailleur et le bénéficiaire et justifier du caractère réel et sérieux de sa décision de reprise ;
- soit d'un manquement du locataire aux obligations du bail

par ex., le non-paiement du loyer.

On constate donc que la possibilité pour le bailleur de mettre fin au contrat est très limitée et encadrée.

### **➤ Que conseillez-vous de faire en cas de litige ?**

Si vous estimez être victime d'abus, ou de mauvaises pratiques, c'est le tribunal d'instance qui sera compétent pour régler les conflits d'ordre civil tels que la résiliation, l'exécution du contrat, une caution non remboursée etc.

Toutefois, avant toute démarche devant une juridiction qui peut s'avérer longue, je vous conseille de saisir des instances de conciliation ou des associations de consommateurs comme l'UFC Que choisir pour tenter de régler le litige à l'amiable.

Pensez également à vous renseigner sur vos droits auprès de l'agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL) compétente. Ces agences tiennent des permanences juridiques gratuites.



**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 -  
contact@doubs.ufcquechoisir.fr**

### **Besançon :**

**8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon - 03.81.81.23.46 - contact@doubs.ufcquechoisir.fr**

<b>Lundi</b>	<b>14 h à 17 h</b>	<b>Banque</b>
<b>Mardi</b>	<b>14 h à 18 h</b>	<b>Tous litiges (administration, automobile, copropriété, Électricité, gaz, téléphone...)</b>
<b>Jeudi</b>	<b>14 h à 17 h</b>	<b>Tous litiges (administration, automobile, copropriété, électricité-gaz, téléphone, divers...)</b>
<b>Vendredi</b>	<b>14 h à 17 h</b>	<b>Banque et assurances Litiges santé : sur rendez-vous</b>

### **Montbéliard :**

**52 rue de la Beuse aux Loups- 25200 Montbéliard - 03.81.94.52.64 -  
contact@montbeliard.ufcquechoisir.fr**

<b>Lundi</b>	<b>9h30 h à 11h30</b>	<b>Tous litiges</b>
<b>Mardi</b>	<b>14 h à 16 h</b>	<b>Tous litiges</b>
<b>Jeudi</b>	<b>9 h 30 à 11h30</b>	<b>Tous litiges</b>

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

**Lundi 17 h à 19 h**

**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 17h**  
**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**