

# ANTIPAC <sup>3€</sup>

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°134 juillet 2015

## Coup de gueule

p.3 **L'affaire ARISTOPHIL**

## Juridique

p.9 **Comment utiliser les règles de base du droit**

## Consommation

p.11 **La loi Hamon en vigueur**

Enquête

# LE TEG

## DANS TOUS SES ÉTATS

### ► **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



## LA VIE PRIVÉE À L'ENCAN !



Nous vivons une époque bizarre. L'apparence semble être devenue une constante fondamentale. C'est ainsi que nous avons l'impression, avec Internet, de disposer d'une liberté jamais atteinte. Tout faux ! Nous n'avons jamais été aussi surveillés par les Etats que maintenant avec des intrusions dans notre vie privée qui n'auraient jamais été acceptées il y a 40 ans ! La CNIL et la loi Informatique et Liberté sont nées d'une tentative de gouvernement de l'époque de nous fichier. Que dire de nos téléphones mobiles ? La violation est constante comme le montrent les informations que nous recueillons ! Même les banques sont potentiellement intéressées par le contenu de ces machines... On peut continuer par les compteurs LINKY, qui doivent nous faire théoriquement des économies mais qui vont permettre de savoir combien de personnes ont utilisé leur grille pain et quand ! Les gigantesques réseaux ainsi constitués sont souvent vulnérables. Notre vie privée risque donc d'être offerte en pâture à n'importe qui. L'e-commerce, si pratique, permet aussi aux sites de connaître vos us et coutumes et garde en mémoire vos visites... Quand on additionne ainsi toutes les possibilités qui sont apparues, on peut légitimement se poser la question de savoir ce qui reste à l'abri... On ajoute une petite pincée de réseaux sociaux où un grand nombre de consommateurs mettent en ligne des informations privées et on a un paysage impressionnant. Il reste peu d'espaces réellement libres. La réaction sera peut-être à la hauteur de cette volonté de tout connaître. On voit apparaître des applications qui permettent de masquer ses traces... C'est aussi à nous de savoir ce que l'on veut. Notre protection ne viendra plus de l'Etat qui souhaite nous « protéger » mais de nos actes. A nous de savoir gérer ces nouveautés avec prudence et surtout de bien mesurer les informations personnelles rendues publiques.

**GUY GRANDGIRARD**  
PRÉSIDENT

Votre association a tenu son Assemblée Générale le 16 juin. Une assistance nombreuse y participait et nous remercions les consommateurs qui ont pu y assister. L'année 2014 ne restera pas comme une grande année. Nous avons perdu un certain nombre d'adhérents du fait des problèmes rencontrés avec la Fédération UFC QUE CHOISIR. Cette situation, née notamment de l'utilisation par la nouvelle association UFC de notre fichier adhérents sans notre accord, a généré une confusion. Nous espérons vivement que les consommateurs qui ont réadhéré à tort nous rejoindront. S'ajoute à cette situation la perte de la subvention de 4000 € de la Mairie de Nancy. Le résultat financier est une conséquence de ces deux éléments. Il se traduit par une perte de 12046 €. Nous aurions dû être excédentaire. Nous avons donc une situation qui est complexe. Nous devons gérer le départ de l'UFC QUE CHOISIR avec des frais nés de cette mutation. Nous agissons pour que l'association se revigore le

plus rapidement possible mais cela demande des investissements. Vous pouvez nous aider à assurer notre pérennité et nos actions de développement en faisant un don. Ce soutien financier est aussi un encouragement dans la continuation des luttes que nous menons. Bien évidemment, nous établirons un reçu fiscal pour chaque don. Toute l'équipe et moi-même vous en remercions. Quand nous voyons l'ampleur des défis qui sont dans le paysage, nous pouvons dire que nous avons du pain sur la planche ! Il me reste à remercier toutes les personnes qui ont œuvré dans l'association durant cette année 2014. Cela concerne tant nos trois collaboratrices que les bénévoles qui ont fourni un travail important et de qualité. Cela n'a pas toujours été facile mais nous y sommes arrivés. Pour finir ce billet, nous avons eu la satisfaction de constater qu'à trois exceptions près tous les bénévoles sont restés fidèles à notre association qui est plus que jamais la vôtre ! ■

**Le dossier Aristophil EST EXCEPTIONNEL. Nous avons souhaité vous faire connaître deux juristes qui ont beaucoup travaillé pour aider les consommateurs. Je tiens à remercier Cécilia et Anastasia de la tâche accomplie. J'associe à ces remerciements le reste du pôle qui a su rapidement agir pour répondre à vos attentes. Commençons par Cécilia :**



*A la suite de l'obtention de mon master II en droit public, j'ai eu l'opportunité d'intégrer l'association à partir de janvier 2015. Cette expérience, toujours en cours, me permet d'avoir une approche*

*pratique du droit. En effet, les dossiers traités par l'association touchent une grande variété de domaines : le droit des obligations, le droit bancaire, le droit locatif, le droit des assurances, ... De plus, l'accueil physique et téléphonique permet des échanges intéressants avec les consommateurs. Je m'investis aussi dans des actions plus spécifiques mises en place par l'association. Tout d'abord, le Pôle bancaire dans lequel j'étudie principalement le Taux Effectif Global (TEG) des prêts immobiliers. Grâce aux compétences de la juriste chargée de l'action, j'appréhende plus facilement la matière. En deuxième lieu, l'action Aristophil mise en place en mars 2015 me permet de mettre en lumière des connaissances en droit financier*

## Coup de projecteur

*ou encore en matière de procédures collectives. C'est également l'occasion d'aider les victimes de cette société, afin qu'elles soient épaulées et soutenues dans les démarches juridiques qui s'imposent, notamment à l'aide d'études de dossiers, de boîtes mails dédiées ou encore par téléphone. Enfin, ce coup de projecteur est aussi pour moi l'occasion de remercier M. Grandgirard, les trois juristes de l'association, dont les compétences et l'écoute ont été d'une grande aide, ainsi que l'ensemble des bénévoles. Je souhaite également remercier Anastasia, qui est d'un soutien important.*

**Cécilia**

**Anastasia a toute sa place dans le dispositif et je lui laisse la parole :**



*Lorsque j'ai intégré l'Association de Défense des Consommateurs de Lorraine au mois de février 2015, je ne connaissais ni le milieu associatif, ni la matière qui était pratiquée dans cette association. Diplômée d'un Master en Droit Public, le Droit de la consommation ne faisait pas partie de mon cursus. De ce fait, cette expérience m'a fait découvrir un domaine*

## Les nouveautés du trimestre

*Cet article se divise en deux parties, une partie juridique et une partie informative.*

### LA PARTIE JURIDIQUE

Le deuxième trimestre 2015 ne laissera pas un bon souvenir pour les clients de la société. Ils ont découvert la complexité des procédures collectives. En outre la situation va encore évoluer avec la liquidation judiciaire inéluctable.

Il paraît utile de faire un point sur ces obligations. La SAS ARISTOPHIL est en redressement judiciaire depuis le 16 février. La publication au BODACC est du 10 mars. Vous aviez donc jusqu'au 10 mai pour produire vos créances auprès des mandataires judiciaires en charge de recenser les dettes et les créances de la société. Vous aviez jusqu'au 10 juin pour écrire à l'administrateur judiciaire pour l'informer

*passionnant et en perpétuel mouvement.*

*Les diverses missions que l'équipe m'a confiées, comme le téléphone et les permanences, m'ont permis de me familiariser avec le monde de la consommation et de faire face à des cas concrets. J'ai également eu l'occasion d'étudier des dossiers bancaires, ce qui m'a fait découvrir un domaine très pointu et parfois compliqué à appréhender, ce qui le rend d'autant plus intéressant.*

*De plus, la prise en charge du dossier Aristophil dès son commencement m'a appris à mettre en place divers outils afin de gérer au mieux cette affaire « atypique », mais également à travailler avec une équipe évoluant sans cesse.*

*Outre le côté professionnalisant, cette expérience m'a beaucoup apporté humainement. Grâce à toute l'équipe, les salariées comme les bénévoles, j'ai pu développer des contacts et me sentir utile au sein d'une équipe.*

*Pour cette expérience très enrichissante, je tiens à remercier Monsieur Grandgirard pour m'avoir offert cette opportunité, ainsi que Léa, Stéphanie et Roxane pour leur accueil « hors normes » et pour m'avoir fait évoluer à tout point de vue. Je tiens également à remercier Cécilia, arrivée au même moment que moi, et qui a grandement facilité mon intégration.*

**Anastasia**

de votre souhait de récupérer les œuvres ou de lui indiquer que vous êtes propriétaires de parts d'indivision. Maître PHILIPPOT est en charge de la gestion de la société en lieu et place de M. L'HERITIER. A compter de la signature de l'AR par Maître PHILIPPOT, celui-ci devait vous répondre dans un délai de 30 jours. Au vu des dossiers et des informations en notre possession, il n'a écrit à personne. Vous deviez donc, passé ce délai de 30 jours, écrire au juge commissaire- M. Guy ELMALEK avec un délai maximal de 30 jours.

Si ces démarches n'ont pas été faites dans les délais indiqués, contactez-nous le plus rapidement possible. Nous vous mettrons en contact avec notre avocate pour tenter de rattraper la situation.

### LES INFORMATIONS :

L'examen des dossiers en notre possession nous a permis de constater certaines anomalies. Nous allons vous en indiquer quelques unes.

La société a vendu des œuvres littéraires, des peintures, des dessins ou des ballons montés ( il s'agit de timbres utilisés lors du siège de Paris entre 1870 et 1871 mis dans des ballons). Le contrat de vente prévoyait expressément ces 4 possibilités dans son article 1.

Il a été proposé des parts d'indivision au quart du prix affiché par certains courtiers.

Nous détenons deux documents datant de 2009 et 2011 qui donnent une indication sur plus de 20 ans de l'évolution du prix des œuvres littéraires. Ces documents montrent qu'en fait, la société a pris des prix sur une période de 10 ans pour évaluer l'évolution. Elle a ensuite fait une moyenne...

Plusieurs lettres ou publicité explicitent comment les œuvres sont expertisées. Curieusement, ces informations ont toutes disparues à partir de 2009/2010...

Les ventes d'œuvres dans les années 2000 étaient souvent accompagnées d'un descriptif très détaillé que nous n'avons plus à compter de 2009/2010.

Certains clients ont réussi à acheter des parts d'indivision durant la période de 5 ans. Celles-ci avaient été rachetées au prix coûtant par la société. Mais il était appliqué une majoration du nominal tenant compte

du nombre d'années restant à courir.

Plusieurs adhérents avaient réussi, à force de pugnacité, à obtenir le paiement annuel des intérêts.

La société a bien des filiales en Belgique, en Suisse, en Autriche et à Hong Kong (ouverture en 2012). Nous ignorons totalement ce qui s'est passé dans ce territoire lointain. De même, la situation des clients autrichiens ou suisses nous est inconnue.

Le prix de vente inclut tous les frais annuels de la société. La valeur des œuvres est donc forcément inférieure au prix réglé. Selon un reportage réalisé par TF1 publié sur notre site, le coefficient serait d'environ de 3 soit pour une vente à 15 000 €, un prix d'achat de 5000 € par la société. Il ne peut s'agir que d'une approximation. En effet, certains auteurs ont pu prendre de la valeur et d'autres en perdre. mais cette indication nous paraît sérieuse au vu des frais de marketing considérables que la société a engagés durant la période 2009/2014.

La théorie du complot pour abattre la société est une invention. Selon un article non démenti paru le 30 novembre (12 jours après la perquisition), M. L'HERITIER a injecté durant l'année 2004 35.5 millions d'€ pour éviter le dépôt de bilan dont 5.5 € millions d'€ en octobre 2014.... On peut donc penser que la situation que nous vivons serait arrivée en 2015. Les émetteurs de cette théorie bien arrangeante pour la société étaient au mieux mal informés au pire des personnes un peu trop intéressées par le placement de ces produits.

Nous avons découvert qu'un courtier proposait le même système avec des monnaies anciennes ! La société HERITHEOR a été créée en 2013. Elle revendique 500 000 clients dans le monde (!), vend des parts d'indivisions sur 5 ans avec des intérêts à percevoir au terme du contrat ! Cerise sur le gâteau, les pièces sont achetées dans des salles des ventes et expertisées par des hommes de l'art... Nous vous déconseillons totalement de donner suite.

Nous avons découvert une autre société qui fait exactement le même métier qu'ARISTOPHIL. Il s'agit de la société ARTECOSA. Si vous avez des produits de celle-ci, contactez-nous rapidement. ■



# Piratage de la carte SIM : les informations utiles.

Nous publions un extrait d'une page du site CBANQUE qui contient des informations intéressantes sur cette nouvelle arnaque. « Dans le cas de l'arnaque à la carte SIM, les fraudeurs ne simulent pas le site d'une banque mais celui d'un opérateur mobile. Selon Boursorama, les clients de l'opérateur Free Mobile sont particulièrement ciblés. Les informations fournies permettent ensuite

aux fraudeurs de demander un duplicata de la carte SIM de la victime du stratagème. Cela leur permet de prendre le contrôle de sa ligne mobile, et donc de contourner 3D Secure, dans le cadre d'achats en ligne. Ce dispositif d'authentification renforcé, le plus couramment utilisé actuellement, permet en effet de valider un achat grâce à un code à usage unique expédié par SMS. » ■

## Les banques doivent rembourser les préjudices, selon le médiateur FBF

Dans sa newsletter, la banque en ligne demande à ses clients de respecter un certain nombre de consignes de sécurité assez classiques (lire à ce propos : Compte bancaire : les 5 réflexes sécurité pour éviter le piratage). Mais elle les encourage également à réagir « immédiatement », en contactant leur opérateur mobile, dans le cas où leur téléphone mobile ne peut plus se connecter au réseau ou annonce une carte SIM invalide. ■

### Info-alertes :

Le Réseau Anti Arnaques est toujours aussi actif. Nous publions quelques pépites !

**L'imagination des escrocs est étonnante ! Vous ne connaissiez sûrement pas le Serophoton de l'Opulence Absolue ! Nous non plus...**

### Le secret de l'OMDIPJ

Le courrier émane d'un certain Alain PARKER, représentant l'Organisation Mondiale de Défense des Intérêts et de Protection des Joueurs (OMDIPJ), qui mentionne un siège social en Suisse.

Vous avez été recommandé par l'un de ses membres pour pouvoir « gagner à coup sûr aux courses de chevaux, au loto, aux jeux à gratter et de façon générale à tous les jeux d'argent de fortes sommes et de façon régulière ». D'ores et déjà, un gain de 152 475 € vous est annoncé. L'OMDIPJ déclare être en possession de quelques modèles de « Serophoton de l'Opulence Absolue » et un exemplaire vous a été réservé. Il vous en coûtera uniquement la somme de 25 €, correspondant à un dédommagement dû à son inventeur.

Le chèque est à libeller à l'ordre du PNSF, centre d'encaissement cité dans la majeure partie des offres publicitaires douteuses (voyances santé, loteries), et à expédier à une boîte postale à Prague (République Tchèque).

L'OMDIPJ s'intéresse surtout à la défense de ses propres intérêts en collectant un maximum de règlements à 25€. ■

### Un moment de joie éphémère

Le courrier qui vous parvient sur votre messagerie émane de MOMENT DE JOIE LOTERIE S.A. avec une adresse postale à Lisbonne.

Il vous informe d'une bonne nouvelle : « Nous avons l'honneur de vous annoncer les résultats du programme de promotion touristique du royaume de Portugal/Espagne organisé par MOMENT DE JOIE LOTERIE S.A. Le tirage a eu lieu le 26 janvier 2015 mais, pour des raisons de confidentialité et de sécurisation de vos gains, les résultats n'ont été rendus publics que le 26 février 2015. »

Vous apprenez ainsi que votre gain s'élève à 815 810 € et que vous devez téléphoner d'urgence au directeur des opérations étrangères Dr DONGA AMANDO PEREZ.

Dans le passé, de telles propositions provenant notamment d'Espagne, avaient déjà circulé sur le net et abusé le consommateur crédule. MOMENT DE JOIE LOTERIE S.A. en est une version dérivée.

L'objectif, après avoir appâté le bénéficiaire par un gain important, est d'obtenir progressivement le paiement de différentes sommes (frais de dossier, frais de transfert, intervention d'un tiers...). Le mode de règlement reste le mandat WESTERN UNION. ■

# LE TEG

## DANS TOUS SES ÉTATS



*Notre association a lancé, en novembre 2011, une action sur le Taux Effectif Global des prêts immobiliers.*

*Cette action consiste à fournir aux consommateurs les outils afin de déterminer si le TEG indiqué par leur banque est exact.*

Après avoir examiné près de 500 dossiers de toute la France, voici ce que nous avons pu constater :

Tout d'abord, les TEG présentés dans les offres de prêt que nous avons pu étudier sont très souvent faux. Nous avons toutefois pu noter une amélioration sensible de la qualité des offres ces dernières années, en tout cas pour certains établissements bancaires. Là où nous ne voyons pas d'avancée en revanche, c'est dans la qualité des réponses que les banques adressent à leurs clients !

Certaines banques soutiennent qu'elles ont vérifié le dossier et que le TEG est exact, sans rien démontrer. D'autres se contentent d'indiquer qu'elles restent sur leur position. Ou elles affirment que toute action du consommateur serait prescrite alors que ce n'est pas le cas. D'autres enfin ne prennent même pas la peine de répondre !

Tout ceci découle d'une stratégie visant à décourager les consommateurs de toute action amiable ou judiciaire sur la base du TEG erroné.

Or la législation en vigueur doit être respectée. Une action pour TEG erroné ne relève pas d'un effet d'aubaine, mais bien d'une volonté pour les consommateurs de remettre les choses à leur place. Il est important de souligner, ainsi que nous le verrons plus loin, que le TEG est un outil indispensable

permettant de comparer plusieurs offres de prêt immobilier. Un prêt immobilier est un engagement symbolique et financier important dans la vie des particuliers. Les erreurs, parfois volontaires, de TEG, impactent donc directement les clients car ils se trouvent engagés auprès d'établissements bancaires pour des années, par le prêt qu'ils viennent de souscrire, mais aussi par toute une panoplie de comptes, d'assurances emprunteur, habitation, chômage,...

Le législateur n'a pas souhaité dresser la liste des frais à inclure au calcul du TEG. La jurisprudence s'y emploie, au coup par coup. Tant que les banques ne se conformeront pas à ces règles juridiques, nous serons là pour aviser les futurs acquéreurs et défendre les emprunteurs lésés.

# Enquête

**Revenons maintenant dans le mystère du TEG !**

**L'un des critères essentiels pour choisir son prêt immobilier est son taux.**

Mais si le taux d'intérêt mis en avant par le prêteur est important, le **Taux Effectif Global** (ou TEG) est, quant à lui, primordial.

Ce taux est en effet censé représenter le coût réel du crédit, car il englobe, outre le taux d'intérêt, un certain nombre de frais déterminés par la loi. Nous disons bien « censé » car malheureusement, il est très fréquent que le TEG ne comprenne pas tous les ingrédients nécessaires à une bonne comparaison des taux.

**Ainsi, dans les 500 dossiers de prêts immobiliers que nous avons eu l'occasion d'étudier, la quasi-totalité présentait un TEG erroné !**

Or le rôle premier de ce taux spécifique est de permettre à l'emprunteur de choisir l'organisme prêteur, en fonction certes du taux d'intérêt, mais également du coût de l'assurance-emprunteur, des frais de dossier,... Et si le calcul devait différer d'un établissement à l'autre, il serait alors impossible pour quiconque de s'y retrouver.

**Nous vous proposons donc aujourd'hui de faire le point sur les éléments devant entrer dans le calcul de votre TEG, afin de vous permettre, avant la signature de votre prêt immobilier, de vérifier si celui-ci est exact et, dans le cas contraire, d'en demander la rectification à votre banquier.**

**L'article L 312-8 du Code de la consommation** exige que le Taux Effectif Global soit impérativement indiqué dans l'offre préalable du crédit, qui est le document officiel et contractuel que chaque organisme bancaire est tenu de fournir à un client avant toute signature d'un crédit.

C'est le document que les acquéreurs retournent signé lorsqu'ils acceptent la proposition faite par leur banque.

Cet article est complété par **l'article L 313-2**, qui impose que ce taux soit spécifié dans le contrat de prêt lui-même.



A défaut, votre banque encourt une amende de 3750 euros et une autre de 4500 euros (**articles L 312-33 alinéa 1 et L 313-2 alinéa 2**).

Mais ce fameux TEG ne doit pas simplement être présent sur les documents contractuels. Il doit également être calculé de manière exacte, de façon à refléter le plus fidèlement possible le coût réel du crédit, et vous permettre ainsi de comparer sereinement les TEG des diverses banques mises en concurrence.

Voyons plus précisément les coûts que doit englober le TEG.

**Voici la définition du TEG, donnée par l'article L313-1 (alinéa1) du Code de la Consommation:**

**« Dans tous les cas, pour la détermination du taux effectif global du prêt, comme pour celle du taux effectif pris comme référence, sont ajoutés aux intérêts les**

**frais, commissions ou rémunérations de toute nature, directs ou indirects, y compris ceux qui sont payés ou dus à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l'octroi du prêt, même si ces frais, commissions ou rémunérations correspondent à des débours réels. »**

Mais à quoi cela correspond-il ?

La jurisprudence <sup>1</sup> et la doctrine <sup>2</sup> ont apporté des éléments concrets de réponse.

Le Taux Effectif Global doit ainsi intégrer :

**> Le taux d'intérêt** proprement dit, qui correspond à la rémunération du prêteur. C'est le taux mis en avant par votre banque.

Le taux moyen pratiqué par les établissements bancaires s'est établi à 2,59% pour le mois de septembre 2014 (2,69% pour l'accession dans le neuf, 2,57% pour l'accession dans l'ancien)<sup>3</sup>.

> **Les frais de dossier** : lorsque vous souscrivez un prêt immobilier, des frais de constitution de dossier sont très souvent demandés par la banque. Ils lui permettent de se rémunérer. Ils sont variables d'un établissement à l'autre, et peuvent aller de 100 à 915 euros environ. Ils sont négociables. Mais quel que soit leur montant, votre banque doit les intégrer au TEG.

> **La souscription de parts sociales** : votre banque peut vous proposer d'investir dans son capital. Elle vous offrira ainsi de souscrire des parts sociales, qui sont des valeurs mobilières, correspondant chacune à une partie du capital social. Elles vous permettent d'accéder au statut de sociétaire de la caisse locale ou régionale de votre banque. Vous disposez alors d'un droit de vote à l'assemblée générale, et percevez des revenus annuels.

Si ces parts sociales vous sont imposées par votre banque pour obtenir votre financement, leur coût doit être intégré dans le TEG. (Cass.civ.1ère, 09 décembre 2010)

> **Les frais d'inscription ou de constitution de garanties** : pour bénéficier du prêt, vous devrez en général constituer des garanties. Elles permettent à l'établissement prêteur de se protéger en cas de défaillance de l'emprunteur. En cas de problèmes de remboursement de l'emprunt, ces dispositifs juridiques (hypothèque<sup>4</sup>, privilège de prêteur de deniers<sup>5</sup>, caution mutuelle<sup>6</sup>) permettent aux établissements prêteurs d'appréhender et de faire vendre le bien financé pour récupérer les fonds octroyés.

Ces garanties ont un coût qui, là encore, doit être intégré au TEG dès lors que celui-ci est déterminable à la date de conclusion du prêt. (Cass.civ.1ère, 23 novembre 2004, Cass. civ. 1ère, 09 décembre 2010 – pour la caution mutuelle)

Des simulateurs existent sur internet pour vous permettre de connaître, en fonction du montant de votre acquisition, le coût probable d'une telle sûreté.

> **Les frais d'information des cautions** : la caution peut être une personne physique. Dans ce cas, la loi du 1er mars 1984 impose aux établissements de crédit de renseigner annuellement les

cautions sur l'engagement qu'ils ont souscrit et sur le montant restant dû par ces dernières en principal, intérêts, frais et accessoires.

Selon la doctrine, le coût de cette information doit être intégré au TEG, à tout le moins pour le coût connu au jour de la conclusion du prêt.

> **Les primes des assurances emprunteurs** : l'assurance emprunteur est une assurance temporaire, limitée à la durée du crédit, qui garantit le remboursement de celui-ci en cas de décès. Elle est le plus souvent complétée par des garanties d'assurance de personnes couvrant les risques d'incapacité, d'invalidité et éventuellement de perte d'emploi.

Cette assurance est généralement une condition nécessaire à l'obtention d'un prêt. En ce cas, le montant des cotisations payées tous les mois (les primes) doit être intégré au TEG, excepté pour le coût des assurances facultatives. (Cass.civ 1ère, 3 février 2011)

Il appartient à la banque de se renseigner sur le coût d'une telle garantie afin de l'intégrer au TEG de votre prêt (Cass.civ.1ère 13 novembre 2008)

**A noter** : ces primes doivent être incluses même si vous souscrivez cette assurance auprès d'un autre organisme que votre banque.

> **Les primes de l'assurance-incendie** : la jurisprudence s'est durcie sur ce point depuis des arrêts rendus par la Cour de cassation le 12 juillet 2012. Ces primes ne sont à intégrer que si la banque a exigé la souscription de cette assurance comme condition d'octroi du crédit, et non comme condition d'exécution.

> **Les primes des assurances vie** : la première prime d'assurance sur la vie, dont la souscription subordonne l'octroi d'un prêt, doit entrer en compte pour le calcul du TEG. (Cass. Crim., 12 octobre 1976)

> **Les frais non mentionnés sur l'offre de prêt** mais qui peuvent résulter d'un acte distinct du contrat de prêt, et même d'un accord verbal, doivent être pris en compte. (Cass. Crim., 30 janvier 1975)

> **Les commissions de courtiers<sup>8</sup> et apporteurs d'affaires<sup>9</sup>** : si la banque fait appel à l'un de ces intermédiaires pour conclure le prêt, et qu'elle met cette somme à votre charge, leur montant est à intégrer au TEG. (Cass. Crim., 5 juin 1989)

> **Les frais d'acte notarié** : l'intervention du notaire dans l'opération de prêt immobilier doit également transparaître dans le TEG. Il faut toutefois distinguer la nature de ceux-ci et vérifier qu'ils constituent bien une condition d'octroi du prêt. (Cass.civ 1ère, 1er octobre 2014)

De nombreux simulateurs existent sur internet et vous permettent d'évaluer si votre TEG semble exact (TEG dit « proportionnel », non actuariel). Attention, ces outils sont parfois approximatifs, utilisez plusieurs simulateurs.

L'offre de prêt adressée par votre banque mentionne un TEG qui ne vous semble pas conforme ? Demandez un rendez-vous avec votre banquier, et demandez-lui de recalculer votre TEG en fonction de la totalité de ces frais. Vous pourrez alors mieux le comparer



## Enquête

aux offres du marché. Mais attention ! Votre banque n'est peut-être pas la seule à avoir fait une erreur...

Vous avez déjà signé votre prêt immobilier et l'un seulement de ces frais n'a pas été intégré au TEG? La loi prévoit une sanction efficace contre la banque en cas de TEG erroné. Il s'agit de la déchéance du droit aux intérêts conventionnels, organisée par l'article L 312-33 du Code de la consommation.

Ainsi, le taux d'intérêt mentionné par la banque dans votre contrat de prêt « tombe », et c'est le taux d'intérêt légal prévu au jour de la signature de votre contrat qui le remplace. Notez bien que vous n'avez pas remboursé plus que prévu, le TEG étant un « indicateur » du coût de votre crédit, et non le taux auquel vous remboursez. Le délai pour agir est de cinq ans à partir de la découverte de l'erreur affectant le TEG.

**Vous souhaitez être aidé dans vos démarches ?** Tout d'abord, vous trouverez des informations complémentaires sur notre site [www.adc54teg.biz](http://www.adc54teg.biz).

Ensuite, pour les adhérents à notre association, le site présente une partie privée, avec des lettres-types et de la jurisprudence.

Enfin, nous proposons également aux adhérents qui le souhaitent une analyse juridique de leur dossier. Il faut nous adresser la copie du dossier à l'adresse suivante : ADC LORRAINE, Pôle Bancaire, 3-5 Rue Guerrier de Dumast, 54000 NANCY. La liste des documents à nous envoyer se trouve sur notre site [adc54teg.biz](http://adc54teg.biz), rubrique « L'action ».

Du fait de la complexité de la matière, ces dossiers demandent un temps de traitement plus long que les dossiers « classiques », et un savoir-faire particulier. Aussi, une participation complémentaire de 40 euros par TEG étudié est demandée.

Ainsi, un premier examen du dossier est né-



cessaire pour voir si tous les documents nous ont été fournis. Si tel est le cas, nous les analysons, puis effectuons une étude poussée sur un simulateur afin de vérifier si le TEG mentionné par la banque est exact. Ensuite, nous contactons le consommateur pour lui indiquer la lettre-type à utiliser en fonction de sa situation. Enfin, nous répondons à la banque ou lui adressons un courrier quand elle « oublie » de répondre au consommateur.

Vous n'êtes pas adhérent ? Pour adhérer à notre association, c'est très simple ! Il vous suffit de renvoyer le bulletin d'adhésion se trouvant au dos de notre revue avec un chèque à l'ordre d'ADC Lorraine (sans oublier le complément de 40 euros pour les dossiers TEG) ou d'adhérer en ligne à partir du site [www.adc54teg.biz](http://www.adc54teg.biz), rubrique « ADC

Lorraine », onglet « Adhésion ».

### Dernières remarques :

Nous déconseillons cette action aux personnes ayant des difficultés à rembourser leur prêt. Nous pouvons les aider, mais par d'autres voies.

Les taux des prêts immobiliers sont actuellement très bas. Nous ne savons pas pour combien de temps encore. Avant toute action sur le TEG, il peut être intéressant de renégocier son prêt immobilier avec sa propre banque, et parfois même avec une autre banque, malgré les indemnités de remboursement anticipé que vous aurez bien souvent à payer. ■

<sup>1</sup> L'ensemble des arrêts et des jugements qu'ont rendu les Cours et les Tribunaux pour la solution d'une situation juridique donnée

<sup>2</sup> Travaux contenant les opinions exprimées par des juristes

<sup>3</sup> Source : observatoire crédit logement/CSA

<sup>4</sup> Droit accordé à un créancier (par exemple une banque) sur un bien immobilier (ou exceptionnellement sur un bien meuble assimilable à un immeuble tel un navire) en garantie d'une dette, sans que le propriétaire du bien qui

constitue la garantie en soit dépossédé.

<sup>5</sup> Garantie moins coûteuse que l'hypothèque, n'étant pas soumise à la taxe de publicité foncière

<sup>6</sup> Garantie de remboursement moins coûteuse pour l'emprunteur qu'une hypothèque. C'est une mutualisation du risque qui consiste pour l'emprunteur à verser une caution à un fonds de garantie chargé d'intervenir en cas de défaut de paiement. A l'issue du remboursement, l'emprunteur récupère une grande partie de sa caution.

<sup>7</sup> L'assurance-vie est un contrat par lequel l'assuré s'engage à verser une rente ou un capital à une personne, le souscripteur, moyennant une prime.

<sup>8</sup> Entreprise ou personne qui sert d'intermédiaire pour une opération, le plus souvent financière, entre deux parties.

<sup>9</sup> Personne qui met en relation un prospect avec un vendeur ou une entreprise, en contrepartie d'une commission ou rétribution financière fixe.

# COMMENT UTILISER LES RÈGLES DE BASE DU DROIT



*En complément à l'article sur la gestion des litiges, il nous paraît important de vous expliquer comment fonctionne la relation contractuelle. Depuis quelques années, tout devient objet de contrats dans tous les domaines ! Même des secteurs qui ne connaissaient pas ces mœurs s'y mettent ! Il est donc indispensable au regard de cette évolution que vous ayez le « minimum vital » pour vous défendre et mettre en application nos conseils. Cet article n'est évidemment pas exhaustif mais vous donne une bonne idée de la matière.*

Il convient d'abord de vous préciser que toutes les références d'articles que vous allez découvrir sont d'ordre public. Toute clause d'un contrat violant ces dispositions est réputée non écrite et donc n'existe pas ! Le cas est plus fréquent qu'on ne l'imagine !

## LA DÉFINITION DU CONTRAT

Un contrat, c'est d'abord la volonté de deux parties de souscrire ! L'article 1101 du Code

Civil est important à ce titre. La violation de cette condition va tordre le cou aux faux contrats et engagements de tous poils réalisés sans notre accord.

Le professionnel a une obligation d'informer prévue par l'article L. 111-1 du Code de la Consommation. Selon cet article, le professionnel doit mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service. Depuis le 16/05/2009, en cas de litige, il doit même apporter la preuve que l'obligation d'informer a été bien respectée !

Il est vital que nous ayons donné notre consentement au contrat comme le prévoit l'article 1108 du Code Civil.

La violation de cette condition essentielle va annuler l'engagement. Sans votre consentement librement accordé, un contrat ne peut être valide. Attention toutefois à trois secteurs d'activité protégés dans le Code de la Consommation par des articles qui nous paraissent scandaleux. Dans les secteurs de la banque, de l'énergie et des télécommu-

nications, les sociétés peuvent modifier les clauses d'un contrat sans votre accord. Elles ont cependant l'obligation de vous avertir un mois à l'avance et de vous laisser 4 mois pour résilier sans frais ni pénalités.

## L'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le contrat est signé ? Tout semble clair ? Pas si sûr ! Il doit être réalisé de bonne foi en application de l'article 1134 du Code Civil. Ce n'est parfois pas évident.... Ainsi SFR tente de limiter l'usage d'un contrat de téléphonie illimité par des... limites « raisonnables » non définies dans le contrat !

## LES LITIGES NÉS DE L'EXÉCUTION D'UN CONTRAT

Vous avez signé ? Le contrat a été exécuté... mais mal ! Ce sont les dossiers que nous avons le plus actuellement...

L'arsenal à votre disposition est très efficace. Vous pouvez demander l'application de l'article 1147 du Code civil qui définit l'obligation de résultat. Le professionnel doit vous



fournir la prestation prévue au contrat. Il ne réussit pas ? Tant pis pour lui : Vous pouvez demander la résiliation en constatant que le résultat n'a pas été atteint (cas d'Internet ou de téléphonie mobile) ou de demander que l'entreprise assume une nouvelle intervention et ce totalement gratuitement ! (cas des garages ou des entreprises du bâtiment notamment).

Attention, c'est toujours le vendeur qui doit assumer le problème et non un vague sous-traitant ou le fabricant. Le dicton « c'est chinois, c'est pas cher, c'est pas garanti » peut amener le professionnel à botter en touche. Tout faux ! Refusez catégoriquement et envoyez votre lettre au vendeur. A ce stade du litige, il n'est pas anodin de savoir qu'en application des articles 1382 à 1384 du Code Civil, les salariés engagent leur entreprise !

Vous avez aussi une nouvelle garantie définie par les articles L. 211 et suivants du Code de la Consommation. Un produit est réputé non conforme s'il ne correspond pas au bon de commande ou qu'il présente une défectuosité dans un délai de six mois après l'achat ! Le code prévoit que le commerçant doit, soit le réparer, soit l'échanger. Si le problème n'est pas résolu dans un délai d'un mois, vous pouvez annuler la commande !

L'obligation d'informer mentionnée à l'article L. 111-1 du Code de la Consommation évoquée ci-dessus est aussi à utiliser sans modération si besoin est ! Toute l'information sur un produit ne vous a pas été donnée ? Le professionnel a tout faux car vous avez signé sans connaître les caractéristiques d'un produit ou d'un service...

Il nous paraît important aussi de vous signaler l'article 1315 du Code Civil sur la charge de la preuve. Le portable que vous avez renvoyé en garantie était soi disant cassé, oxydé, rempli de sable... Il appartiendra au vendeur d'en apporter la preuve et pas simplement par un vulgaire papier de 10 lignes appelé pompeusement « rapport d'expertise ». Les vendeurs de portables adorent jouer à ce jeu...

## VOTRE ADVERSAIRE NE VEUT PAS COMPRENDRE ? PLACE AU JUDICIAIRE !

L'article L. 141-5 du Code de la Consommation créé le 16/05/2009 vous permet d'assigner votre adversaire au tribunal du lieu de conclusion du contrat ou de survenance du fait dommageable tout en respectant bien sûr les plafonds. Au-delà d'une certaine somme (à partir de 1500 €), nous vous conseillons de prendre un avocat pour vous défendre en cas d'échec de nos interventions.

Comme vous pouvez le voir, l'architecture est finalement assez claire. La complexité de notre société « moderne » nous empêche souvent de voir une certaine simplicité. Il faut dire que tout est fait pour ! Vous avez par cet article suffisamment de notions pour savoir gérer un litige de la consommation !

Si, malgré ces conseils, cela ne marche pas (certaines entreprises osent tout!), nous aurons un dossier d'une grande force entre les mains. Nous pourrons alors agir au mieux de vos intérêts. Petit détail à ne jamais oublier : le temps qui s'écoule est un ennemi si rien ne bouge. ■

Pour finir cette rubrique, nous vous rappelons la présence de nos antennes et une demande !

Nous vous rappelons que nous sommes toujours à la **recherche de bénévoles pour notre future antenne sur EPINAL**. Vous pouvez nous contacter. Nous souhaitons apporter notre expertise aux consommateurs vosgiens qui sont nombreux à nous connaître. La distance est parfois un obstacle pour une bonne information. Nous avons toujours voulu privilégier les relations humaines mais en apportant le plus possible les acquis et l'expérience d'une association créée en 1979 et qui a su développer des moyens importants. Internet permet des miracles et notamment le travail à distance ! Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas à nous contacter soit par courrier à ADC Lorraine 3/5 Rue Guerrier de Dumast, 54000 NANCY soit par mail à [contact@adc54.fr](mailto:contact@adc54.fr). Nous vous recontacterons rapidement.

Vous pouvez aussi rencontrer nos bénévoles dans nos antennes :

**VARANGEVILLE** : 44 Rue Jean Jaurès le mercredi de 18h à 19h

**LUNEVILLE** : 11 Avenue de la Libération, le vendredi de 13h30 à 16h

**PONT-A-MOUSSON** : 3 Rue des Carmes, le lundi et le mercredi de 18h à 19h

**BAR LE DUC** : Centre social Marbot Hinot, 9 Boulevard de la Chapelle, le samedi de 9h à 12h.

# LA LOI HAMON EN VIGUEUR !

CONSOMMATION...

Au quotidien

L'application de la loi HAMON publié le 19 mars 2014 : où en est-on ? Cette loi importante entre en vigueur progressivement. Il nous a paru utile de faire le point selon le calendrier publié par la DGCCRF.

<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Auto-écoles</b>	Ne plus payer de frais à mon auto-école pour la restitution de mon dossier	19 mars 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Tests de grossesse &amp; produits pour lentilles</b>	Acheter des tests de grossesse et du liquide d'entretien pour lentilles dans n'importe quel commerce	19 mars 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Maisons de retraite</b>	Ne plus avoir à payer des prestations non réalisées lorsqu'un parent quitte sa maison de retraite. Bénéficier d'un état des lieux à l'entrée et à la sortie de la maison de retraite	19 mars 2014 Pour tout cocontrat conclu depuis le 19 mars 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Transposition de la directive droit des consommateurs</b> (information précontractuelle et formulaires de résiliation pour la vente à distance et le démarchage, etc.)	Être mieux informé lors d'un achat, en magasin, en ligne, ou par démarchage - bénéficier de 14 jours de délai de rétractation - être mieux protégé dans le cadre du démarchage - être remboursé sous 14 jours en cas de rétractation ou d'annulation	13 juin 2014, le décret du 17 septembre 2014 en précise les modalités
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Interdiction des cases précochées</b>	Ne plus avoir à payer des prestations précochées auxquelles je n'ai pas fait attention	13 juin 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Remboursement des taxes aériennes en cas de non-utilisation du billet d'avion</b>	Me faire rembourser les taxes et redevances	Contrats conclus après le 13 juin 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Création de la mention « Fait maison » en restauration</b>	Savoir quels sont les plats faits maison réalisés à partir de produits crus transformés sur place sur le menu des restaurants	15 juillet 2014 (décret du 11 juillet 2014, modifié par le décret du 6 mai 2015)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Résiliation de l'assurance emprunteur</b>	Résilier mon assurance emprunteur, dans le cadre d'un prêt immobilier, pour une autre offre moins coûteuse. (pendant un an à compter de la signature de l'offre)	Contrats souscrits à partir du 26 juillet 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Optique</b>	Avoir la mesure de l'écart pupillaire sur mon ordonnance	17 septembre 2014 (6 mois après promulgation de la loi)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Action de groupe</b>	Adhérer à une action de groupe pour obtenir réparation des dommages matériels subis à l'occasion d'un acte de consommation. Les associations peuvent alors assigner des professionnels en action de groupe	1er octobre 2014 (décret du 24 septembre 2014)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Contrats de fourniture de GPL</b> (gaz de pétrole liquéfié)	Etre mieux informé et protégé lors de la fourniture de GPL pour mes besoins domestiques	1er octobre 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Information sur la disponibilité des pièces détachées</b>	Savoir si des pièces détachées seront disponibles pour réparer le produit que j'achète. Le fabricant sera tenu de les fournir dans un délai de 2 mois aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs	Pour les produits mis pour la première fois sur le marché à compter du 1er mars 2015 (décret du 9 décembre 2014)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Foires et salons</b>	Etre informé que je n'ai pas de droit de rétractation dans les foires et salons, et ainsi acheter en connaissance de cause	12 décembre 2014
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Résiliation des assurances tacitement reconductibles</b>	Résilier à tout moment après un an de contrat mon assurance automobile ou multirisque habitation	1er janvier 2015 (décret du 29/12/2014)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Renonciation assurances affinitaires</b>	Renoncer à une assurance associée à un bien ou service - voyage, téléphone portable, etc. - pour laquelle je suis déjà couvert	1er janvier 2015 (arrêté du 29 décembre 2014)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Optique</b>	Acheter sur Internet mes lunettes en toute sécurité en disposant d'un opticien-lunetier lors de mes achats d'optique en ligne et en étant informé de cette possibilité	Un décret précisera les modalités de délivrance des produits d'optique en ligne
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Création des « Indications Géographiques » pour les produits manufacturés et les ressources naturelles</b>	Identifier les produits manufacturés et ressources naturelles de nos territoires, reconnus pour leur qualité et leur tradition.	4 juin 2015 (décret du 2 juin 2015)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Auto-écoles</b>	Ne plus payer de frais de transfert de dossier vers une autre auto-école	1er juillet 2015 (décret du 27 mai 2015)
<b>EN VIGUEUR</b>	<b>Tarifification des parkings par tranche de 15 minutes</b>	Payer mon parking au quart d'heure au plus	1er juillet 2015

Il reste encore quelques mesures non entrées en vigueur dont notamment la garantie de conformité très importante pour les consommateurs qui est portée de 6 mois à deux ans pour les biens vendus neufs. ■

# 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 18/04/2014 et le 11/07/2014, **la hausse sera de 125.19 / 125 x100 = 0.15 %**

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

	1e Tr 15	4e Tr 14	3e Tr 14	2e Tr 14	1e Tr 14
Indice	<b>125.19</b>	<b>125.29</b>	<b>125.24</b>	<b>125.15</b>	<b>125</b>
JO du	16/04/2015	15/01/2015	15/10/2014	11/07/2014	18/04/2014

**SMIC au 1er janvier 2015** Horaire **9.61 €** Mensuel (151,67 h): **1 456,94 €**

Intérêt légal Taux 2015 : 0,99 % (JO du 24/06/2015) 2ème semestre

	Taux moyen (1e Tr 15)	Seuil de l'usure (JO du 27/03/2015)
Prêt immobilier à taux fixe	3.37 %	4.49 %
Prêt immobilier à taux variable	3.07 %	4.09 %
Prêt < 3000 €	15.17 %	20.23 %
Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 €	10.61 %	14.15 %
Prêts personnels > 6000 €	6.78 %	9.04 %



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

NOM ..... PRÉNOM .....

ADRESSE .....

CODE POSTAL ..... VILLE .....

- Adhésion avec « ANTIPAC » (revue locale trimestrielle) 47 €
- Adhésion sans « ANTIPAC » 35 €
- Ré adhésion avec « ANTIPAC » 42 €
- Ré adhésion sans « ANTIPAC » 30 €
- Don supplémentaire éventuel (montant à préciser) :  €

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 : 1700 ex. - Parution : juillet 2015  
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

**Crédits Photos et Illustrations :**

ADC 54, www.sxc.hu

