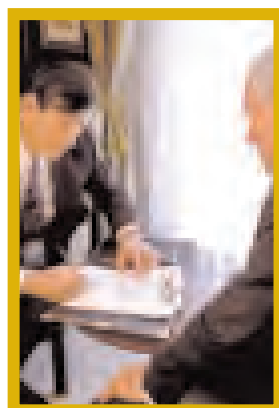
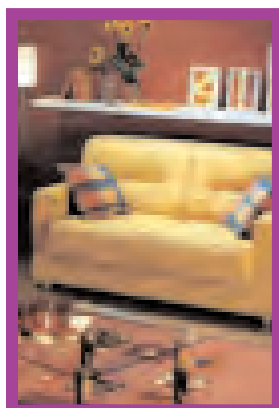
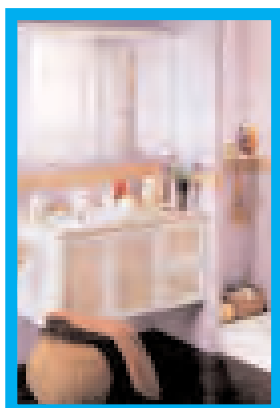
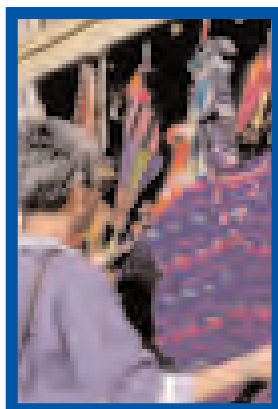
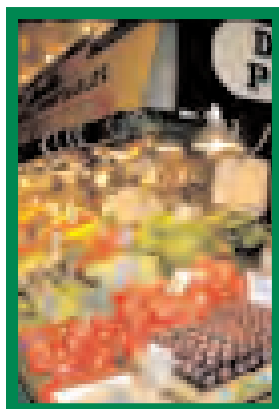


# **121 astuces** pour devenir un **consommateur** **averti**

**- Le guide anti-arnaques -**



**Voici un guide pour déjouer tous les  
pièges quotidiens de la consommation !**

**Guide Pratique**

**121 astuces  
pour devenir un  
consommateur averti**

***- Le guide anti-arnaques -***

*Guide pratique*

© 2012 cdch.fr

# Sommaire

- Introduction ..... 7
- 1e partie - Devenez un consommateur averti ..... 9**
- Dépanneur ou arnaqueur ? Certains abusent de la situation, défendez-vous ! ..... 10
- Certains cuisinistes vous mijotent de bien mauvaises surprises et vous salent la facture... ..... 12
- Ce que vous devez lire entre les lignes des catalogues des agences de voyages ..... 15
- Locations de vacances : ce que les propriétaires de logements évitent soigneusement de vous dire ..... 16
- Les prix d'appel dans les grandes surfaces : bonne affaire ou publicité mensongère ? ..... 18
- Labels de qualité : quels sont ceux auxquels vous pouvez vous fier ? ..... 19
- Poulet, saumon, foie gras, caviar... comment éviter de payer des ersatz à prix d'or ? ..... 20
- Vins : "piquette" ou grand cru ? Pouvez-vous vous fier aux étiquettes ? ..... 22
- Les trucs infailibles pour éviter qu'on ne falsifie vos chèques ..... 25
- Téléachat : ce qui se cache parfois derrière le sourire des présentateurs... ..... 27

- Soins dentaires : comment stopper  
la surenchère des honoraires ? ..... 28
- Chirurgie esthétique :  
quel est le seul et unique réflexe qui vous permet  
d'éviter tout problème ? ..... 30
- Thalassothérapie : curiste,  
comment éviter de boire le bouillon ..... 32
- Guérisseur ou charlatan ?  
11 astuces pour débusquer les escrocs ..... 35
- Voyance : l'art divinatoire existe-t-il vraiment ? ..... 37
- Tapis d'orient : 9 moyens d'en avoir pour votre argent ... 39
- Antiquités : comment distinguer le vrai du faux ? ..... 42
- Bijoux : tout ce qui brille n'est pas de l'or...  
et surtout pas à l'étranger ! ..... 43
- Agences matrimoniales :  
l'âme sœur proposée est-elle vraiment libre ? ..... 45
- Chien de race ou tocard ?  
Tous les éleveurs de chiens méritent-ils votre  
confiance ? ..... 47
- Aliments biologiques, naturels ou non traités :  
pouvez-vous vous fier à l'étiquette ? ..... 51
- Meubles : comment éviter de payer  
le plaqué au prix du massif ..... 52
- Les produits allégés, plus cher,  
tiennent-ils réellement leurs promesses ? ..... 53

<b>2e partie - Défendez vos droits</b> .....	56
- Contrats de vente : comment débusquer et annuler les clauses illégales .....	57
- Envoi forcé : comment déjouer les pratiques de certaines maisons de vente par correspondance .....	59
- Crédit : stop à l’arnaque, tous les taux ne sont pas admis ! .....	60
- Abus de faiblesse : commander ou signer n’est pas payer... Voici comment revenir sur vos engagements .....	60
- Achats et contrats divers : profitez du délai de réflexion pour annuler votre décision .....	61
- Refus de vente : quand est-ce légal ? .....	63
- Soldes : “Ni repris, ni échangé”... La loi est de votre côté, profitez-en ! .....	64

Cher lecteur consommateur,

Voici une excellente nouvelle pour vous : le guide que vous venez de recevoir peut vous faire économiser des milliers d'euros. Et ce n'est pas tout : ce guide va aussi vous éviter toutes sortes de tracas et de soucis, des tas de mésaventures dont sont victimes la plupart des consommateurs. Voici quelques exemples :

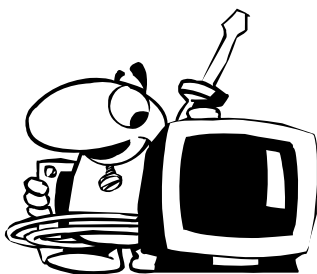
- Vous achetez un tapis, persuadé qu'il vient d'Orient, persuadé - comme le soutient le vendeur - qu'il est fait de laine et de soie... En êtes-vous sûr ? Et si vous vous apercevez, une fois le vendeur parti, une fois votre chèque encaissé, que votre superbe tapis n'est en fait qu'une grossière copie ?... Page 39 vous allez découvrir les astuces qui vous éviteront ce premier piège.
- Tout le monde rêve d'avoir un sourire éclatant, de belles dents. Et vous aimeriez bien profiter des miracles de la science : les implants, ça coûte cher, mais c'est tellement beau. Attention, stop ! Courez page 28 et voyez comment éviter de payer une note salée pour des implants qui ne résisteront pas au temps. Pire, qui sont peut-être dangereux pour votre santé.
- Les labels de qualité, les étiquettes qui figurent sur tous les produits de consommation courante, devez-vous croire tout ce que vous y lisez ? Voyez pages 19 et 20 les trucs pour acheter des produits de qualité.

Voyages, thalasso, location de vacances, prix d'appel dans les grandes surfaces, antiquités, téléachat : chaque jour vous êtes sollicité et chaque jour vous pouvez être victime d'une publicité plus que racoleuse, d'un vendeur qui va vous embobiner, bref, avouez qu'il est difficile de tout savoir et comme beaucoup d'entre nous, vous tombez dans le panneau.

Aujourd'hui, c'est terminé. Le guide "121 astuces pour devenir un consommateur averti" est un véritable outil pour lutter à armes égales contre les arnaqueurs de tout genre. Grâce à lui, non seulement vous allez acheter et consommer en toute connaissance de cause mais vous allez découvrir aussi quelques astuces juridiques que beaucoup ignorent : les clauses illégales dans les contrats de vente, les taux de crédit abusifs, les envois forcés...

Si nous avons juste un petit conseil à vous donner c'est d'imprimer ce guide et de toujours le garder à portée de main, sur votre table de nuit ou de salon. Dans la boîte à gants de votre voiture. Relisez-le avant d'aller faire vos courses ou un achat important. Devenez un consommateur averti et vous serez le premier surpris des économies d'argent et de souci que vous allez réaliser.

Très bonne lecture et bonne chance !





**Devenez  
un consommateur averti !**



## ***Dépanneur ou arnaqueur ? Certains abusent de la situation, défendez-vous !***

---

Nous avons tous vécu cette situation à la veille du week-end. Vous ouvrez les pages jaunes de l'annuaire et vous appelez le premier dépanneur qui sera disposé à vous rendre service. Service que vous regrettez au moment de payer la note... salée le plus souvent, chacun pratiquant des tarifs plus ou moins fantaisistes et des prestations parfois douteuses.

### ***➔ Voici comment prévenir l'arnaque, même en cas d'urgence***

- Tout d'abord, prenez la précaution de noter le nom de quelques entreprises réputées sérieuses, cela vous évitera un choix précipité à la dernière minute.
- Choisissez pour cela une entreprise qui adhère à une charte de qualité : Qualibat (pour les entreprises du bâtiment), Qualifélec (pour les électriciens) ou encore auprès d'EDF qui dispose d'une liste de dépanneurs agréés.
- Vous pouvez également, si vous habitez en co-propriété, demander la liste des artisans qui interviennent régulièrement dans votre immeuble.

### ***➔ Une fois le dépanneur sur place, suivez ces 4 conseils :***

1. Demandez un devis, même si la prestation n'atteint pas 150 € (somme à partir de laquelle il devient obligatoire). Méfiez-vous aussi d'un dépanneur qui profiterait de son

intervention pour vous proposer des travaux n'ayant qu'un lointain rapport avec la panne en question. Sachez de plus que s'il parvenait à vous convaincre, vous disposez d'un délai de sept jours pour confirmer ou annuler votre commande.

2. Une fois les travaux effectués, veillez - avant de payer - à ce que le prestataire vous remette une facture détaillée correspondant au devis et précisant :
  - le taux horaire de la main-d'oeuvre,
  - le temps passé,
  - les frais de déplacement, le détail des pièces changées (dénomination, quantité, prix).
3. Si des pièces ont été remplacées, gardez-les, elles pourraient vous servir en cas de litige.
4. Enfin, ne versez pas d'acompte avant que la réparation ne soit terminée. Réglez toujours par chèque, c'est encore la meilleure preuve de paiement.

➔ ***Les adresses à retenir pour connaître les coordonnées d'entreprises agréées :***

- Qualibat : composez le 0810 000 308 ou, sur internet, l'adresse [www.qualibat.com](http://www.qualibat.com)
- Qualifélec : pour tout savoir sur ce label appelez au 01 53 06 65 20, ou allez voir à l'adresse [www.qualifelec.fr](http://www.qualifelec.fr)
- CAPEB (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment) a son site internet où les sociétés sont classées par département et profession : [www.capeb.fr](http://www.capeb.fr)



## *Certains cuisinistes vous mijotent de bien mauvaises surprises et vous salent la facture...*

---

En matière d'installation de cuisines, l'arnaque est malheureusement trop courante : vous êtes démarché au téléphone, à domicile, c'est toujours l'affaire du siècle, mais une fois la cuisine installée, vous déchantez sérieusement et la note que vous croyiez s'élever à 4 500 € subit une augmentation de 50 %. Dur-dur ! Il n'y a rien de mieux pour vous couper l'appétit.

### ➔ *Voici les 20 recommandations publiées par le SNEC\**

1. Adressez-vous à un spécialiste qui pourra vous donner des références de clients.
2. Vérifiez qu'il soit bien adhérent au SNEC.
3. Visitez plusieurs magasins spécialisés pour vous faire une idée des prix et des matériaux utilisés.
4. Demandez un plan d'implantation avec dessin en perspective.
5. Faites-vous remettre un devis précisant : la marque et le type proposés, le descriptif des meubles et des appareils électroménagers proposés, le prix TTC de l'installation livrée et posée, les conditions générales de vente, le délai d'installation.
6. Demandez les devis des éventuels sous-traitants.

7. Ne versez jamais d'acompte avant la réalisation du plan d'implantation, précédée d'une visite chez vous pour le relevé des mètres.
8. Si le devis est fait d'après vos mesures, sans déplacement d'un technicien chez vous, mettez-y vos réserves.
9. Vérifiez le bon de commande. Il doit reprendre les éléments du devis avec délai et indication de l'acompte à valoir sur cette commande.
10. Veillez à faire mentionner sur ce bon les promesses du vendeur et les accords particuliers que vous auriez pu conclure. S'il diffère du devis, établissez un avenant.
11. Exigez les plans techniques des travaux annexes (plomberie, électricité, carrelage...).
12. Veillez à ce que le cuisiniste assure la coordination des travaux sur place.
13. Si vous choisissez les appareils électroménagers chez le même installateur, exigez la mise en service de ces derniers par des techniciens spécialisés.
14. Veillez également à ce que la pose des meubles soit effectuée par des installateurs qualifiés.
15. Vérifiez la facture : elle doit être à en-tête de l'entreprise et reprendre le détail du mobilier et des appareils fournis (avec leurs références).

## 16. Les conditions de paiement :

- si le cuisiniste ne prend pas en charge les travaux annexes de raccordement, de pose ou d'installation, versez 25 % du prix total à la commande, 75 % à la livraison,
- si le cuisiniste prend tout en charge, versez 25 % du prix des meubles et 25 % du prix des travaux à la commande, 75 % du prix des meubles et appareils à leur livraison, 25 % du prix des travaux lorsqu'ils démarrent, et 50 % du prix des travaux lorsqu'ils seront terminés.

17. Demandez à votre cuisiniste s'il est assuré contre les dommages pouvant survenir avant, pendant et après la pose des meubles.

18. Inquiétez-vous du service après-vente : sera-t-il assuré par le revendeur tant pour le mobilier que pour les appareils fournis ?

19. Sachez, qu'en plus de la garantie commerciale du vendeur, vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés. Pour en profiter, vous devez, évidemment, utiliser les appareils dans les conditions prévues.

20. Si la livraison ou l'installation tardait, sachez que vous pourriez annuler la vente, à condition d'en apporter la preuve et obtenir réparation du préjudice.

➡ *Ultime conseil*

Contactez le SNEC qui vous enverra sur simple demande une

documentation générale et une liste de leurs adhérents signataires du contrat “approuvé”.

\* SNEC (Syndicat national de l'équipement de la cuisine),  
10, rue du Débarcadère, 75017 Paris. Tél.: 01 40 55 13 76,  
Internet : [www.snec.org](http://www.snec.org)



### ***Ce que vous devez lire entre les lignes des catalogues des agences de voyages***

---

Avant de vous décider pour votre destination estivale et de signer quoi que ce soit, vous avez intérêt à bien lire les différents catalogues. Un prix à lui seul ne signifie rien.

Et ne comptez pas vous retourner contre l'organisateur, qui se protège derrière des conditions générales de vente - que vous omettez encore trop souvent de lire attentivement. C'est pourtant tout ce qui fera la différence entre le voyageur que vous voulez être et le (pigeon) voyageur que vous serez.

➔ ***Alors, méfiez-vous et prenez garde aux points suivants :***

- Vérifiez que les activités fonctionnent toute la saison, si vous ne trouvez rien à ce sujet, posez la question à votre organisateur de voyage, et demandez-lui une confirmation écrite.
- Qu'entend-on par “pension complète” ? Les boissons (eau et vin) sont-elles incluses ?

- Vérifiez également que vous pouvez utiliser votre carte bancaire même si c'est indiqué en clair dans le catalogue.
- Essayez de connaître à l'avance les heures de départ et de retour de l'avion : vous pouvez perdre une journée si vous partez un samedi soir pour rentrer un samedi matin. Vérifiez également que votre transfert de l'aéroport à l'hôtel est compris.
- Si vous aimez le calme, demandez des chambres à l'écart des points chauds : bars, discothèques.
- Sur place, gardez le descriptif des prestations sur vous, pour faire valoir vos droits (si nécessaire).
- Enfin si le séjour ne correspondait pas au descriptif de l'agence, récoltez le maximum de preuves que possible : photos, témoignages, brochures, etc. pour faire valoir vos droits à votre retour.



### ***Locations de vacances : ce que les propriétaires de logements évitent soigneusement de vous dire***

---

Chouette, cet été, c'est décidé, vous partez en vacances avec toute la famille. Et vous optez pour une solution économique : la location. Mais avant que ce séjour ne se transforme en cauchemar, parce que vous résidez à côté d'une décharge, lisez ce qui suit.

➔ ***Voici comment déjouer les pièges les plus courants***

#### **1. Exigez un descriptif écrit :**

Veillez à ce qu'il mentionne bien le nombre de pièces, la surface, le nombre et la dimension des lits. Ne vous fiez surtout pas



aux photographies que vous pourriez recevoir. Exigez des réponses écrites : y a-t-il d'autres locataires dans l'immeuble, le propriétaire habite-t-il sur place, les animaux sont-ils admis, le jardin est-il commun à tous les locataires, à quelle distance se trouve la plage ou les pistes de ski, le centre ville ? Allez plus loin : assurez-vous que vous ne vous trouvez pas près d'une gare ou d'un aéroport.

## **2. Exigez un contrat de location qui mentionnera :**

Le prix et les charges locatives. Mais aussi les dates et heures de départ et d'arrivée, le montant du dépôt de garantie si votre propriétaire l'exige. Dans tous les cas ne payez pas plus de 25 % du montant de la location.

## **3. Evitez de laisser un acompte :**

Préférez les arrhes que le propriétaire devra vous rembourser (au double de leur montant) au cas où il résilierait le contrat. Si l'annulation est de votre fait, vous perdez tout simplement les arrhes, sans être obligé de payer la totalité du montant de la location.

## **4. Le propriétaire est-il assuré ?**

Si une assurance n'est pas obligatoire en ce qui vous concerne, il vaut mieux que vous soyez couvert par une multirisques souscrite par le propriétaire.

## **5. Indispensable : l'état des lieux**

Faites-le dès que vous entrez dans l'appartement, pointez tout le matériel et vérifiez l'état de fonctionnement. Pensez également

aux robinets et à la climatisation s'il y en a une. De même, prenez la précaution de relever les compteurs d'électricité et de gaz : certains locataires ont dû payer les charges des locataires précédents !

➔ ***Deux adresses à noter pour limiter les risques de mauvaises surprises***

- La FNAIM (Fédération nationale de l'immobilier) dispose d'une liste de logements par département. Consultez le site internet : [www.fnaim.fr](http://www.fnaim.fr). Si vous avez rencontré des problèmes pendant vos dernières vacances, vous pouvez également lui écrire : 129, rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris. Tél.: 01 44 20 77 00.
- Vous pouvez aussi contacter l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) dont vous dépendez. Vous trouverez ses coordonnées au 01 42 02 65 95, ou sur internet à l'adresse [www.anil.org](http://www.anil.org).



***Les prix d'appel dans les grandes surfaces : bonne affaire ou publicité mensongère ?***

---

Combien de fois vous arrive-t-il de suivre un car qui arbore à l'arrière une publicité attractive sur la bonne affaire de l'hyper du coin ? Souvent...

Vous pensez, pouvoir acheter une mini-chaîne stéréo à moins de 150 €, il y a de quoi vous faire courir...

Et vous courez... mais vous êtes vite arrêté dans votre course une fois dans le magasin : la mini-chaîne en question est en rupture de stock et vous devez subir le baratin du vendeur qui vous en propose une beaucoup plus chère.

➔ *Ce que vous devez savoir*

Si vous vous êtes fait piéger, vous avez deux moyens de réagir :

1. Vous portez plainte auprès du procureur de la République.
2. Ou vous saisissez la DDCCRF (Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).

Car le commerçant qui userait de ces pratiques en constituant un stock trop faible ou en rognant abusivement sa marge commettrait une infraction sanctionnée par la loi...



*Labels de qualité :  
quels sont ceux auxquels  
vous pouvez vous fier ?*

---

Lorsque vous faites vos courses, vous voyez éclore sur différents produits, une série de mentions toutes plus pompeuses les unes que les autres. Il s'agit le plus souvent d'opérations publicitaires, d'arguments de marketing destinés à tromper le consommateur.

➔ *Comment éviter de vous faire berner ?*

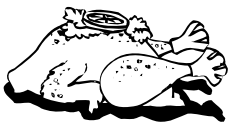
Tout simplement en connaissant les signes et les marques de qualité dûment validés par l'Etat, à savoir :

- la marque NF,
- les AOC (appellations d'origine contrôlée),
- les labels nationaux (label rouge) ou régionaux (logo spécifique à la région concernée),
- les indications géographiques protégées (IGP), qui garantissent l'origine de production. Par exemple, les poulets de Bresse ne doivent pas être élevés en... Normandie,
- les produits Bio (avec le sigle AB notamment).

Seules ces mentions sont un gage de qualité à condition que l'étiquetage mentionne en plus :

- les caractéristiques de production ou de fabrication du produit (pour les labels et CCP),
- l'adresse de l'organisme certificateur (pour les labels, les produits bio et CCP),
- le numéro d'homologation pour les labels.

Les organismes, privés ou publics, qui délivrent ces distinctions sont totalement indépendants. Les contrôles sont permanents, effectués à la fois par les organismes certificateurs et les services de contrôle de l'Etat. Les produits doivent alors répondre à des critères stricts de qualité.



***Poulet, saumon, foie gras,  
caviar... comment éviter  
de payer des ersatz à prix d'or ?***

---

Comment vous y retrouver dans ce maquis des étiquettes souvent trop belles pour être vraies ?

## ➔ *Voici 3 conseils pour déjouer les pièges des arnaqueurs*

### **1. Les labels rouges s'appliquent au domaine alimentaire :**

Ainsi, si vous privilégiez les produits portant cette mention, vous devriez éviter les mauvaises surprises.

### **2. Lisez soigneusement les étiquettes :**

- Quelques éleveurs, plutôt que de baisser leurs prix pour vendre plus, vous proposent des volailles d'une dizaine de jours de plus... ce qui se répercute indiscutablement sur leur saveur.
- En ce qui concerne le saumon, méfiez-vous de ceux qui, prétendus "frais", ont été conservés des semaines en chambre froide. Prenez donc la précaution d'acheter du saumon qui vous dit tout : la date de pêche, la date de fumage, etc. Choisissez enfin celui dont la date limite de conditionnement ne dépasse pas 21 jours et n'essayez pas de profiter des promotions lorsque les distributeurs se mettent à le brader en janvier.
- Si vous êtes amateur de foie gras, sachez que le foie gras "entier" est meilleur que le bloc, souvent reconstitué et composé de morceaux d'agglomérés. Les plus gros foies ne sont pas les meilleurs : arrêtez-vous à 400 g pour un foie de canard, 800 g maxi pour un foie d'oie...
- Le caviar : le Beluga (gros grains gris clair à gris foncé) est le plus cher, suivi de l'Ossetra (ou Oscietre, à grains moyens jaune doré à brun), puis du moins cher, le Sevruga, à petits grains gris clair à gris foncé.

### 3. Enfin, méfiez-vous des prix trop attractifs :

Par exemple, lorsque vous comparez le prix des surgelés : prenez garde que le poids indiqué ne tienne compte du poids de l'eau contenue dans les aliments. Vous risqueriez, une fois décongelés, de comprendre que le prix beaucoup moins élevé correspondait en fait à un poids égoutté bien inférieur !



*Vins :*  
*“piquette” ou grand cru ?*  
*Pouvez-vous vous fier aux étiquettes ?*

Si vous parcourez les rayons des grandes surfaces et prenez le temps de lire les étiquettes sur les bouteilles, vous risquez fort d'acheter votre vin en vous fiant à la notoriété de la marque, à la beauté de l'étiquette et surtout aux pompeuses mentions qui y figurent. Pire, vous êtes sans doute persuadé qu'en y mettant le prix, vous achetez forcément un vin de qualité. C'est loin d'être toujours vrai.

Les grandes surfaces restent la source d'approvisionnement la moins chère (surtout en période de foires aux vins). Hélas, il y a une chose que vous y trouverez rarement, c'est le conseil personnalisé...

#### **Un minimum de culture s'impose donc :**

- 1. Ce qui doit obligatoirement figurer sur l'étiquette :** la classification, le volume, la teneur en alcool, les initiales et le code postal de l'embouteilleur.

**2. Ce qui est facultatif** : le millésime (l'année de la récolte), l'appellation, le pays producteur (obligatoire s'il s'agit d'un vin destiné à l'exportation), le nom et l'adresse du propriétaire, une illustration, la mention concernant une originalité du vin.

**3. La classification** - obligatoire - vous renseigne sur la qualité du vin :

- **“Vin de table”** : c'est le bas de gamme... Si la mention précise “de France” ou “Français”, il est bien de chez nous. Si elle précise “Vin provenant de différents pays de la Communauté Européenne”, il provient d'un mélange de différents vins produits en Europe.
- **“Vin de pays”** : vous montez d'un cran. La provenance doit figurer sur l'étiquette
- **“VDQS”** (Vin Délimité de Qualité Supérieure) : encore un échelon de franchi sur l'échelle de qualité. Pour obtenir cette appellation, les vins sont soumis à des critères encore plus stricts et subissent également l'épreuve du comité de dégustation.
- **“AOC”** (Appellation d'Origine Contrôlée) : buvez tranquille... les conditions de sélection sont draconiennes et seuls 30 % de la production française méritent cette appellation.
- **“VQPRD”** (Vin de Qualité Produit dans une Région Délimitée) : cette appellation n'est autre que l'AOC européenne...

**4. L'appellation** - facultative - définit la qualité du vin dans sa région. Dans le vignoble bordelais, les grands crus désigneront des propriétés : des “châteaux”. En Alsace et en Bourgogne, elles désigneront des vignobles.

Le problème est que certains producteurs profitent de l'ignorance des consommateurs pour "inventer" des mentions toutes plus vendeuses les unes que les autres, sans qu'elles soient un gage de qualité.

#### ***4.1 Quelques unes des appellations auxquelles vous pouvez vous fier :***

- *Les appellations de Bordeaux :*

- Le Haut-Médoc,
- les "1er, 2e, 3e, 4e et 5e cru classé",
- les Pessac-Léognan (Graves) "Cru classé",
- les Saint-Emilion, "1er grand cru classé", et "Grand cru classé",
- les Pomerol,
- les Sauternes, "1er et 2e cru classé".

- *Les appellations de Bourgogne :*

- Appellations communales : Nuits-St-Georges, Vougeot, Vosne-Romanet, Pouilly-Fuissé...,
- ou "Grand cru", ou "1er cru".

- *Les appellations de vins d'Alsace :*

- Les Alsace "Grand cru" (plus nom du cépage, plus nom du lieu-dit),
- les "Crémant d'Alsace",
- les "Vendanges tardives" ou "Sélection de grains nobles".

#### ***4.2 Et celles qui ne veulent absolument rien dire... parce que non réglementées :***

- "Vieilli en fut de chêne", "Vieilles vignes",



- “Cuvée prestige”, “Grand vin”, “Sélection personnelle”, “Réserve”, “Grande Réserve” : encore une fois le producteur utilise des artifices... que personne n’a avalisés,
- “Médaille d’or”. Dans ce cas vérifiez que la médaille récompense bien le vin que vous achetez. Vous pourriez acheter un millésime 94 récompensé par une médaille qui date de... 87 !
- “Production limitée”, “bouteille numérotée”... du bluff la plupart du temps... à part pour les très très grandes bouteilles !

**5. Le millésime** : non obligatoire, il ne figure pas toujours sur l’étiquette... mais préférez quand même les producteurs qui jouent la transparence car en général si l’année de la récolte ne figure pas sur l’étiquette, c’est que le vin est constitué de mélanges d’années différentes.



### ***Les trucs infailibles pour éviter qu’on ne falsifie vos chèques***

---

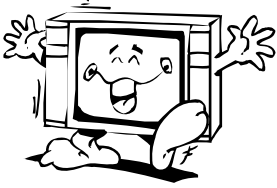
Surprise (mauvaise) ! Alors que vous avez émis un chèque de 750 €, vous constatez un débit sur votre compte de 1 750 € !!! Qui a osé falsifier votre chèque ? Comment retrouver le fraudeur ? Comment récupérer la somme en question ?

Pour retrouver le fraudeur, il suffit de demander une photocopie à votre banque du recto de votre chèque, les

coordonnées bancaires du bénéficiaire y figurent. Pour récupérer la somme en question, il faudra que vous apportiez la preuve que votre chèque a bien été falsifié. Et il y a falsification en cas de rature ou de surcharge apparente. Votre banquier peut dans ce cas être tenu pour responsable car il a pour devoir d'honorer uniquement les chèques qui en sont dépourvus. Si sa responsabilité est prouvée, il devrait vous rembourser.

Votre chèque est signé de votre main... s'il tombe entre les mains d'une personne indélicate qui le falsifie proprement, votre banquier sera tenu de l'honorer, alors comment éviter ces problèmes ?

- Laissez de côté votre stylo à encre et rédigez plutôt vos chèques à l'aide d'un feutre ou d'un stylo indélébiles.
- Evitez de laisser un espace avant la somme en chiffres et finissez par un trait. Idem pour la somme en lettres. Attention si leurs montants sont différents, c'est celui de la somme en lettres qui sera retenu.
- Rédigez complètement vos chèques, surtout la zone bénéficiaire. N'importe qui pourrait y porter son nom et vous n'auriez aucun recours.
- L'écriture en lettres majuscules est plus facile à imiter ; à éviter également. De plus, seule la signature doit être manuscrite, vérifiez bien les chèques qui ont été remplis automatiquement à la caisse.
- Enfin, évitez de payer par chèque vos petits achats.



## ***Téléachat : ce qui se cache parfois derrière le sourire des présentateurs...***

---

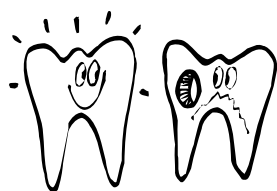
Le téléachat est strictement réglementé mais s'il est interdit de citer des marques, des noms de fabricants ou de distributeurs à l'antenne, rien ne vous empêche de les demander au téléphone lorsque vous passez commande. Vous pouvez ainsi éviter de vous ruer sur un article que vous trouveriez moins cher dans une boutique près de chez vous.

### **➔ *Voici 4 recommandations pour bien "télé-acheter"***

1. Vous pouvez tout à fait retourner l'article commandé dans un délai de 7 jours qui suit la date de livraison. Le téléachat relève en effet de la même réglementation que la vente par correspondance où le "satisfait ou remboursé" est de rigueur.
2. Préférez payer par chèque. La raison est simple : cette forme de vente provoque des achats dits "d'impulsion". En clair, l'objet est tellement attirant et l'offre bien présentée que vous vous jetez sur le téléphone pour commander. Si vous communiquez votre numéro de carte bancaire, comment voulez-vous prendre le temps de réfléchir ?
3. Le paiement par chèque présente néanmoins un inconvénient : vous risquez d'être livré moins rapidement que si vous payez par carte bancaire. Faites-vous préciser le délai de livraison exact au téléphone (en moyenne une vingtaine de jours !) lorsque vous passez commande et ne

vous laissez pas impressionner par une hôtesse qui vous demanderait d'emblée votre numéro de carte. Dans tous les cas, vous avez le choix du mode de règlement.

4. Gardez une photocopie de votre chèque : en cas de litige, vous vous éviterez des frais de recherche auprès de votre banque.



### ***Soins dentaires : comment stopper la surenchère des honoraires ?***

---

Les soins - qu'ils soient conservateurs (détartrage, plombage), chirurgicaux, ou de prothèse, sont tous remboursés à 70 % par la sécurité sociale. Pourtant, là où le bât blesse, c'est au niveau des honoraires libres consentis par la sécurité sociale pour les prothèses qui provoquent une flambée des prix. Certains chirurgiens-dentistes n'hésitant pas à multiplier le prix de revient par deux, trois, quatre, voire six !

- Si vous avez le malheur d'avouer que vous êtes bien protégé par votre mutuelle complémentaire : difficile à admettre de la part du corps médical, mais certains médecins peu scrupuleux n'hésitent pas à faire "casquer" les caisses...
- Si vous frappez à la porte d'un praticien de grande notoriété, implanté dans un quartier chic...
- Si vous tombez sur un arracheur de dents, qui optera d'emblée pour une extraction dentaire, elle-même suivie de la pose d'une prothèse (beaucoup plus lucrative)...

- Si vous tombez sur un praticien qui travaille avec les pays d'Asie du Sud-Est pour la fabrication de ses prothèses. Non seulement vous paierez le même prix, mais le Syndicat des prothésistes est formel : certains matériaux utilisés sont très nocifs pour la santé.
  
- Si vous confiez votre mâchoire au premier venu pour la pose d'implants : non seulement les prix, peuvent varier du simple au triple, mais vous accentuez les risques de rejets avant 10 ans, durée de vie moyenne d'un implant (non remboursé par la sécurité sociale d'ailleurs)...

➔ **Si vous êtes prêt à engager des frais, suivez donc ces 6 conseils :**

1. Contactez toujours plusieurs praticiens : plusieurs avis pour un meilleur choix. Pourquoi feriez-vous arracher des dents récupérables ?
2. Renseignez-vous auprès d'anciens patients.
3. Demandez des devis détaillés.
4. Tâchez de connaître le nom du prothésiste.
5. Posez des questions : pourquoi tel traitement plutôt que tel autre ?
6. Si vous ne pouvez avancer la somme nécessaire, voyez dans quelle mesure il est prêt à vous aider : certains dentistes ont la gentillesse d'établir une facture pour que vous obteniez le remboursement de votre mutuelle avant d'avoir payé la

somme totale. Si ce n'est pas possible, négociez des conditions de paiement : en plusieurs fois sans frais.

➔ ***Adresse utile :***

Si les soins que vous avez reçus ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez également obtenir de l'aide auprès d'une association de consommateurs. Contactez le Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL) au 108-110, avenue Ledru Rollin, 75011 Paris, Tél.: 01 47 00 02 40, Internet : [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)



***Chirurgie esthétique : quel est  
le seul et unique réflexe qui vous  
permet d'éviter tout problème ?***

---

Le bon réflexe, le seul et le premier à avoir, est de vous adresser au Conseil de l'Ordre des médecins qui, sur serveur minitel, vous donne l'adresse des spécialistes qualifiés de votre région. Commencez donc par consulter sur internet le site : [www.conseil-national.medecin.fr](http://www.conseil-national.medecin.fr). Vous y trouverez les coordonnées des spécialistes en chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice et celles de chirurgiens spécialisés dans certaines sphères (ORL, stomatologie, etc.).

➔ ***Si vous persistez à consulter un autre chirurgien,  
voici 14 mises en garde et précautions à prendre***

1. Méfiez-vous de la publicité : les meilleurs médecins ne sont pas forcément sur les plateaux de télévision, à la radio ou à la une de la presse grand public.

2. Demandez conseil à votre généraliste avant de consulter : la chirurgie esthétique peut-elle réellement quelque chose pour vous ?
3. Méfiez-vous de certains chirurgiens qui pratiquent sans aucune spécialisation. La chirurgie esthétique est un acte chirurgical à part entière.
4. Assurez-vous que vous serez bien opérée par le spécialiste que vous avez consulté : certains chirurgiens, surchargés, sous-traitent leurs interventions.
5. Attention aux prix compétitifs : ils sont souvent pratiqués par de jeunes chirurgiens pressés de se faire une clientèle mais malheureusement sans expérience.
6. Vérifiez la compétence du chirurgien : quel est son parcours professionnel ? Où a-t-il appris sa spécialisation ? Quelle est sa réputation ? Préférez ceux qui ont fait leurs armes en hôpital public.
7. Vérifiez son expérience : combien d'opérations esthétiques et lesquelles a-t-il pratiqué ? Depuis combien de temps ?
8. Renseignez-vous sur les risques, les séquelles éventuelles - provisoires ou définitives - de votre opération.
9. Renseignez-vous sur le prix, la prise en charge ou non par la Sécurité sociale.
10. Faites-vous expliquer l'opération : en quoi consiste-t-elle, subirez-vous une anesthésie générale, combien de temps

garderez-vous les séquelles de l'opération (rougeurs, ecchymoses, cicatrices...)?

11. Tâchez de savoir comment il réagira en cas de ratage ou si la transformation ne vous convient pas : devrez-vous payer une seconde fois ?
12. La transformation demandée se fera-t-elle par étapes ou en une seule fois ? Quel est le coût global ?
13. Quelles sont les précautions pré et postopératoires : tests d'allergie en cas d'injection de produits (collagène, silicone...), bilan complet ou non, interdiction de soleil, port de lunettes, soins particuliers...
14. En cas de prothèses mammaires, quel est le type de poche utilisé ? Demandez la marque, le numéro de série... cela vous servira en cas de problèmes après l'opération.



### ***Thalassothérapie : curiste, comment éviter de boire le bouillon***

---

Les cures de thalassothérapie ne sont pas remboursées par la Sécurité Sociale. Tout au plus pouvez-vous obtenir le remboursement des actes de kinésithérapie entrant dans le programme de cure.

Certains curistes font encore trop souvent les frais d'une absence de réglementation officielle. C'est consciente de cela que la Fédération Internationale de Thalassothérapie Mer et Santé a



mis en place un label de qualité qui assure au curiste le respect d'un certain nombre de points indispensables au bon déroulement d'une cure.

➔ *Les 6 commandements du curiste averti*

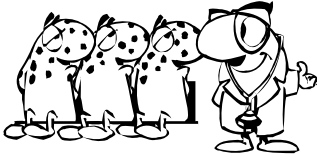
1. Veillez à ce que le centre dispose d'un médecin en permanence. C'est lui, et lui seul, qui peut prescrire le traitement dont vous avez besoin, mais surtout celui que vous pourrez supporter.
2. Aussi bizarre que cela paraisse, assurez-vous que le centre de thalasso soit bien situé près de la mer. Il est de plus en plus courant de découvrir des centres en montagne, en ville ou à la campagne. Et l'on aura beau vous dire qu'il s'agit d'eau de mer reconstituée ou transportée par camion citerne... sachez que dans le premier cas c'est entièrement faux : la thalasso signifie "eau de mer vivante" et que ce ne sont pas les oligo-éléments chimiquement ajoutés qui rendront à l'eau ainsi reconstituée les vertus de l'eau de mer. Quant au transport en camions-citernes, il s'agit bien d'eau de mer, mais elle aura perdu la quasi-totalité de ses vertus lorsqu'elle parviendra dans votre baignoire ! Si vous choisissez un centre agréé par la Fédération, vous avez en plus l'assurance d'une eau de mer de qualité, non polluée car pompée très au large et très en profondeur.
3. Assurez-vous que vos soins seront bien encadrés par un hydrothérapeute : un personnel chargé de remplir votre baignoire, de la nettoyer, etc. Ce n'est pas à vous d'entreprendre ces tâches !

4. Sachez qu'une cure ne coûte pas cher. Mais vous devez savoir que de nombreux centres vous fournissent des prix hébergement compris (et cela varie autant que dans l'hôtellerie traditionnelle). Ne vous laissez pas impressionner, en aucun cas, vous n'êtes tenu de loger sur place. Demandez donc le prix de la cure seule, trouvez une location ou un autre hôtel à proximité et comparez les prix.
5. Renseignez-vous préalablement sur la durée de certains soins : une douche au jet doit durer 4 minutes, un bain bouillonnant, une quinzaine de minutes - sans recommandation contraire du médecin.
6. Renseignez-vous également sur le nombre de kinésithérapeutes dans l'établissement : il va de soi que plus le centre est important, plus il doit compter de masseurs diplômés.

➡ *L'adresse à noter*

Fédération Internationale de Thalassothérapie - Mer et Santé,  
57 Rue d'Amsterdam, 75008 Paris, Tel : 01 44 70 07 57,  
Internet : [www.mer-et-sante.asso.fr](http://www.mer-et-sante.asso.fr).

En plus de nombreuses informations, vous pourrez commander directement les documentations des centres qui vous intéressent.



## *Guérisseur ou charlatan ? 11 astuces pour débusquer les escrocs*

---

Quand la médecine traditionnelle est impuissante, il reste une solution : les magnétiseurs, chiropracteurs, rebouteux, guérisseurs... Pas question ici d'en faire le procès, d'autant que certains patients désespérés trouvent régulièrement auprès d'eux remèdes à leurs maux. Par contre, vous savez fort bien que cette activité particulièrement lucrative attire de nombreux charlatans.

### **➔ *Alors comment identifier l'escroc ?***

1. L'escroc vous promet de tout guérir, y compris les maladies dites incurables ou infectieuses (cancer, sida, sclérose en plaques...) et se vante de ne jamais connaître d'échec.
2. Il prétend que vous êtes envoûté pour ensuite vous proposer un désenvoûtement moyennant une somme élevée.
3. Il propose un traitement de longue durée et exige un forfait payable à l'avance.
4. Il utilise une publicité extravagante et outrancière, souvent sous un pseudonyme, sans adresse précise, avec seulement un numéro de boîte postale et de téléphone qu'il change très souvent.
5. Il est de style "folklorique" (vêtements, ambiance), pour vous impressionner...

6. Il se fait appeler "Maître", ou "Professeur", et exhibe des diplômes bidons dans son cabinet, sans aucune valeur, faciles à acheter ou à se procurer.
7. Il vous demande de cesser votre traitement médical en cours ou de ne plus consulter votre médecin (attention, si c'est le cas, il est vraiment dangereux) !
8. Méfiez-vous de ceux qui vendent des gadgets...
9. De ceux qui pratiquent des prix exorbitants : au-delà de 50 €... c'est de l'arnaque !
10. Fuyez celui qui vous conseille des médicaments de son cru...
11. Et abandonnez celui avec lequel vous n'obtiendriez aucun résultat au bout de trois consultations !

➡ *Et à qui vous fier ?*

- A celui qui commencera par vous demander si vous avez consulté un médecin et vous y enverra en cas de doute,
- celui qui voudra connaître le diagnostic et les résultats des examens prescrits,
- celui qui vous encouragera à poursuivre votre traitement et à ne le modifier que sur avis médical,
- celui qui se reconnaîtra impuissant si, au bout de 3 séances, vous ne percevez aucune amélioration,

- celui qui fera preuve de bonté, de modestie, d'humilité et de générosité...

Certains soignent même gratuitement, ce qui est loin d'être le cas des charlatans qui n'ont d'yeux que pour le profit et certainement pas pour votre santé !

Pour plus d'informations sur ce sujet, vous pouvez contacter le GNOMA (Groupement national pour l'organisation des médecines alternatives), 14 bd de la Bastille, 75012 Paris. Tél.: 01 53 17 00 01. La liste de leurs adhérents est disponible sur internet à l'adresse [www.gnoma.com](http://www.gnoma.com).



### *Voyance : l'art divinatoire existe-t-il vraiment ?*

---

Thèmes astraux, tarots, pendule, numérologie, chiromancie... les moyens de prédire l'avenir sont légion. Et les vecteurs utilisés de plus en plus variés : le plus ancien, la voyance en direct cède peu à peu le pas à la voyance par internet ou par téléphone. La majeure partie d'entre nous recourt à la voyance en cas de problème : un besoin de réconfort, d'écoute, une question sur un point préoccupant (professionnel ou affectif), nous poussent à consulter.

Bref, pour savoir, nous sommes tous prêts à dépenser beaucoup. Le drame, c'est qu'il est difficile de faire la différence entre charlatan et voyant et que si vous aviez affaire à un charlatan, la loi est loin de vous protéger : vous devriez prouver l'escroquerie pour qu'il soit poursuivi.

## ➔ *Comment faire le tri ?*

- Méfiez-vous des banalités énoncées : curieusement les rois de l'arnaque opposent qualité et défaut... un moyen de ne pas se tromper. Ainsi découvrirez-vous que vous êtes quelqu'un de sûr de vous, mais que vous traversez une période de doute. Que vous avez une forte personnalité mais que vous subissez actuellement une baisse d'énergie, une difficulté à convaincre. Que l'on vous envie... Ces vérités sont vraies pour tout le monde - mais elles ne vous renseignent certainement pas sur l'avenir !
- Méfiez-vous de ceux qui indexent leurs tarifs au temps passé... car justement, vous ne voyez pas le temps passer, que ce soit en direct ou au téléphone.
- Renseignez-vous sur la fiabilité du voyant consulté. Vous avez sans doute quelqu'un dans vos relations qui consulte. Prenez des références.
- Par voie de conséquence, méfiez-vous de ceux qui viennent de s'installer...
- Essayez de vérifier certains points, de votre passé par exemple.
- Attention, certains voyants vous font parler et vous guident : ainsi finiront-ils par savoir ce que vous faites en posant des questions orientées.
- Fuyez la voyance par internet : comment voulez-vous qu'une machine vous "perçoive". Un minimum de contact s'impose,

au moins avec la voix.

- Attention aux thèmes abstraits réalisés par ordinateur... La plupart du temps, ce ne sont que des gadgets que vous pouvez vous offrir mais à considérer tels quels, sans plus.
- Méfiez-vous de la dépendance : ne consultez qu'en cas de problème réel.



### ***Tapis d'orient : 9 moyens d'en avoir pour votre argent***

---

Ne vous laissez pas embobiner : ni par les marchands de tapis à l'étranger, ni par ceux, de plus en plus nombreux en France, qui vous font miroiter des remises de 20 à 60 %. D'autant que la fourchette des prix est vaste : entre un tapis récent et un tapis ancien, entre un tapis fait main traditionnel et un tapis fait main "à la va-vite" !

Sans être un expert en la matière, il est des critères à respecter avant de signer le chèque pour l'achat de votre tapis.

#### **➔ Vos critères de choix**

- 1. Où l'acheter ?** Préférez tout d'abord le commerce sérieux, honorablement connu et implanté depuis longtemps dans votre ville. Fuyez tous les démarcheurs à domicile, au téléphone, les marchés, les halls d'hôtel et même les enchères. Évitez aussi les tentations des vacances à l'étranger.

- 2. La composition :** méfiez-vous des mentions pompeuses du style “en laine véritable” ou “soie véritable”. Vous n’en savez pas plus avec cela : car la laine devrait être prélevée sur des animaux vivants. La tonte a lieu plus souvent sur des animaux morts et le traitement qu’elle subit pour la rendre aussi brillante la fragilise particulièrement. Il en est de même pour la pure soie qui n’est en fait que de la véritable viscose. Si vous avez un doute sur la véracité des propos du vendeur, réalisez le test suivant : prélevez un fil du tapis et faites le brûler : la viscose se consumera sans pratiquement laisser d’odeur alors que la soie dégagera une forte odeur de cochon brûlé. Pour la laine, c’est plus délicat : elle doit être douce au toucher.
- 3. La couleur :** naturelle ou chimique ? Pincez le tapis et regardez la teinte des fibres. Si celle-ci est différente en surface de celle en profondeur, il y a toute les chances que le tapis ait subi un traitement de décoloration. Plus difficile comme test à réaliser mais probant : frottez l’un des coin avec un mouchoir légèrement humide. Si le tapis déteint, c’est qu’il s’agit de couleurs artificielles. Si vous vous apprêtez à mettre le prix pour un superbe tapis, vérifiez que les couleurs soient vives, variées et harmonieuses. Les couleurs artificielles sont souvent beaucoup plus fades.
- 4. Fait main ou pas ?** Le tapis peut effectivement avoir été confectionné à la main, mais... à la va-vite ! Et le prix s’en ressentira forcément car un travail soigné demande au moins 7 mois de travail pour un tapis de 3 m<sup>2</sup> seulement ! Comment faire la différence ? Les nœuds sont plus ou moins serrés : plus il y en a au mètre carré, meilleure sera la qualité du tapis. Le meilleur truc est de retourner le tapis. Si



le point est suffisamment serré, le motif sera aussi net à l'envers qu'à l'endroit. Mais vous le paierez : l'écart de prix est de 1 à 20 !

- 5. La provenance :** le tissage traditionnel, jadis réalisé par des nomades, est de plus en plus souvent remplacé par le travail à la chaîne, mécanisé. C'est d'Iran, qui a su tant bien que mal préserver la tradition, que proviennent la plupart des tapis réellement faits main.
- 6. Récent ou ancien ?** Méfiez-vous des tapis pakistanais qu'un vendeur prétendrait anciens. C'est de plus en plus rare, la tradition nomade ayant quasiment disparue. Ils sont tous fabriqués en série et inspirés de modèles persans les plus vendus. La qualité est médiocre, le prix doit être en rapport !
- 7. Quel prix investir ?** Cela dépend de votre budget : le prix au mètre carré varie de 35 à 75 € pour un tapis d'importation de faible qualité, à 1 300 € pour un tapis réalisé dans les règles de l'art. A ce sujet, vous ne disposez que d'un seul recours : jouer l'acheteur naïf et questionner le vendeur sur tous les points que nous venons d'énumérer en insistant sur l'ancienneté du tapis, le procédé de coloration, la qualité de la laine, et le nombre de points.
- 8. Exigez des garanties :** n'achetez jamais un tapis de prix sans demander un certificat avec les coordonnées précises du vendeur.
- 9. Enfin, l'ultime conseil est de faire jouer la concurrence.** Voyez plusieurs vendeurs, comparez la qualité et les prix.



## *Antiquités : comment distinguer le vrai du faux ?*

---

... Difficile, à moins d'être un expert.

Ne désespérez pas, le temps et la patience feront de vous un acheteur critique. Mais en attendant prenez plutôt quelques précautions que préconise le SNCAO (Syndicat national du commerce de l'antiquité et de l'occasion) :

- Exigez une facture du vendeur. Complète et détaillée : en plus des mentions obligatoires (prix, montant HT, TVA, raison sociale et adresse), exigez une description détaillée de l'objet acheté (composition, bois massif ou placage, description des serrures, époque, etc.). Le vendeur s'engage par sa facture, en cas de litige, vous pourrez vous retourner contre lui.
- Si vous avez le moindre doute, faites expertiser le meuble acheté, il vous en coûtera de 1 à 3 % de la valeur du meuble. Le certificat d'expertise vous permettra de poursuivre le vendeur s'il vous a vendu un objet qui ne correspond pas à la description indiquée sur la facture. Si vous devez choisir un expert, préférez ceux qui ont une spécialité. Procurez-vous le Guide Emer (Editions Emer - 51, rue Vivienne 75002 Paris, Tél : 01 44 88 55 17) qui recense la liste des experts spécialisés.

➡ *Bon à savoir*

Certains experts sur les salons d'antiquaires (à Paris et en

Province), certains commissaires-priseurs, estimeront gratuitement vos objets : à Paris par exemple, ils se relaient chaque jour à Drouot Estimations, un service d'estimations gratuites. Commencez donc par là !

- Drouot Estimations : 7, rue Drouot, 75009 Paris.  
Tél.: 01 48 01 91 00, Internet : [www.drouot-estimations.com](http://www.drouot-estimations.com)
- SNCAO : 18 rue de Provence, 75009 Paris.  
Tél.: 01 47 70 88 78, Internet : [www.sncao-syndicat.com](http://www.sncao-syndicat.com)
- Syndicat français des experts professionnels en objets d'art,  
1, rue Rossini, 75009 Paris.  
Tél.: 01 40 22 91 14, Internet : [www.franceantiq.fr](http://www.franceantiq.fr)
- Compagnie nationale des experts, 10, rue Jacob, 75006 Paris.  
Tél.: 01 40 51 00 81, Internet : [www.cne-experts.com](http://www.cne-experts.com)
- La Chambre Nationale des experts spécialisés (C.N.E.S.),  
vous fera parvenir sur simple demande, un annuaire gratuit répertoriant les experts suivant leur domaine de compétences :  
16, rue de la Grange Batelière - 75009 Paris.  
Tél.: 01 45 58 18 00, Internet : [www.expertscnes.fr](http://www.expertscnes.fr)



***Bijoux :***  
***tout ce qui brille n'est pas de l'or...***  
***et surtout pas à l'étranger !***

---

Comment éviter de revenir d'un pays européen avec un bijou "creux" qui titre à 375 millièmes alors qu'on vous l'aurait vendu pour du 585 ou du 750 millièmes ? La différence de prix est

forcément alléchante dans ce cas, mais le bijou est loin d'être le même : il peut être creux et se bosseler rapidement et surtout valoir beaucoup moins que le prix payé.

En France, la réglementation est stricte : l'alliage d'or à 375 ou 585 millièmes est autorisé et le bijoutier doit le mentionner sur l'étiquette. Ainsi que le poids et le prix. Mais attention, si ces bijoux sont peu cher, ils sont moins résistants. Préférez plutôt un bon plaqué or (Fix ou Murat) qui fera autant d'effet et durera beaucoup plus longtemps.

Si le 750 millièmes est plus cher, cela se justifie par la proportion contenue dans l'alliage or-cuivre-argent : il contient 75 % d'or fin.

La garantie des bijoux en or à 750 millièmes est certifiée par un poinçon : la tête d'aigle. Le 585 millièmes par une coquille Saint-Jacques, le 375 millièmes par un trèfle à trois feuilles.

A l'étranger, méfiance... Tout d'abord les poinçons ne sont pas les mêmes qu'en France, vous avez donc tout intérêt à préférer le bijoutier qui a pignon sur rue aux vendeurs ambulants. La réglementation est également beaucoup moins stricte : en Allemagne par exemple, certains bijoux peuvent contenir moins de 375 millièmes d'or... Et en Italie, c'est la débâcle : on vous vend du 585 millièmes pour des bijoux étiquetés à 750 millièmes d'or fin !

Moralité : plus la proportion d'or fin (le nombre de carats ou de millièmes) est importante, plus le bijou sera cher...

## ➔ *Bon à savoir*

Les carats ont été remplacés par les millièmes qui correspondent en réalité à la proportion d'or fin contenu dans un bijou. Voici les équivalences :

- 9 carats = 375 millièmes,
- 14 carats = 585 millièmes,
- 18 carats = 750 millièmes.



***Agences matrimoniales :  
l'âme sœur proposée  
est-elle vraiment libre ?***

---

Hélas non ! Et même si une loi (du 23 juillet 1989) a posé quelques garde-fous, les arnaques sont encore nombreuses...

## ➔ *Ce qu'il est bon de savoir avant de vous engager*

1. Méfiez-vous des annonces alléchantes... Ce sont des appâts destinés à vous faire signer un contrat. Lorsque vous prendrez contact avec l'agence, vérifiez en premier lieu qu'elle dispose bien d'un accord avec la personne proposée dans la petite annonce. Mieux, ne donnez pas suite à la petite annonce si celle-ci ne mentionne pas clairement les coordonnées de l'agence (nom, adresse, siège social, numéro de téléphone).
2. Méfiez-vous des faux candidats : la loi vous autorise à demander l'engagement écrit du candidat proposé.

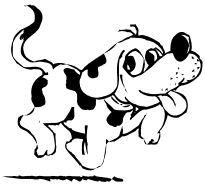
3. Veillez à ce que l'annonce diffusée par l'agence comporte bien le sexe, l'âge, la situation familiale, le secteur d'activité professionnelle, la région de résidence de la personne et les qualités que vous recherchez.
4. Veillez à ce qu'un exemplaire du contrat vous soit remis avant la signature. Et avant de le signer, prenez le temps de l'étudier sérieusement. Ne signez jamais un contrat non daté ou antidaté, vous risqueriez de perdre l'avantage du délai de réflexion de 7 jours qui vous permet de revenir sur votre décision.
5. Sachez que vous pouvez mettre fin à un contrat (dont la durée ne peut excéder un an), pour cas de force majeure : accident, maladie, mutation professionnelle, perte d'emploi, ou si l'agence ne vous présentait pas de candidats dans les délais prévus. A ce propos, mieux vaut poser un maximum de questions avant de signer : à combien de rencontres avez-vous droit ? Quelle sera la fréquence des rencontres ? Serez-vous suivi ou l'agence se contentera-t-elle de vous fournir des adresses ? Cela pourrait bien justifier l'écart des prix pratiqués !
6. Sachez qu'aucune agence ne peut proroger la durée du contrat sans votre accord. Le principe du renouvellement par tacite reconduction est interdit par la loi.
7. Vérifiez l'adéquation entre ce que vous promet l'agence et les termes du contrat : nombreuses sont celles qui vous font miroiter des tas de promesses qu'elles "omettent" de consigner... dans ce cas ayez recours à un avenant où vous ferez figurer les requêtes particulières.

8. Préférez une agence qui accepte les paiements échelonnés.  
Il est toujours plus facile d'arrêter un règlement en cas de litige que de tenter de récupérer l'argent versé !

Vous pouvez contacter la Fédération Française Matrimoniale qui vous communiquera les coordonnées de ses adhérents : 34 bd Haussmann 75009 Paris, Tél.: 0 820 200 052.

Enfin, en cas de litige ou de non-respect de la réglementation, adressez-vous à la DDCCRF (Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) dont vous dépendez.

- ➔ *A lire avant de chercher l'âme sœur* : "Les agences matrimoniales", aux Editions Balland.



***Chien de race ou tocard ?  
Tous les éleveurs de chiens  
méritent-ils votre confiance ?***

---

Un petit bâtard, on vous l'offrira volontiers. Mais à moins que vous ayez de la chance, vous paierez cher le chien de race dont vous rêvez ! Cela vaut la peine de prendre quelques précautions pour choisir ce nouveau membre de la famille !

- ➔ *Voici comment éviter toutes déceptions*

**1. Comment trouver l'éleveur sérieux ?**

- **Première piste** : la société centrale canine (les responsables des clubs des races y sont affiliés). Elle vous informera sur

les portées à venir dans la race que vous avez choisie, en vous donnant une liste d'éleveurs et en vous procurant un calendrier des expositions canines.

- **Deuxième piste** : les expositions.
- **Troisième piste** : les revues spécialisées, qui publient les offres d'éleveurs et le calendrier des expositions.
- **Quatrième piste** : votre vétérinaire.

A fuir ou à contacter avec méfiance : les magasins spécialisés - ce ne sont pas des éleveurs mais des revendeurs !

## **2. Attention à l'arnaque !**

Attention aux "fabriques à chiens de race"... Certains éleveurs exploitent leurs chiennes reproductrices jusqu'à l'épuisement et n'hésitent pas à vous vendre un chien plus ou moins dégénéré au même prix qu'un chien de race.

Voici quelques précautions qui vous éviteront le pire :

### **• Exigez des documents :**

- Le certificat de naissance : votre éleveur a jusqu'à 6 mois après la naissance pour vous le donner. Ce document atteste de son inscription sur le LOF (Livre des Origines Françaises) et certifie le pedigree des deux parents.
- Le carnet de santé : mentionnant les vaccins prodigués.



- La carte de tatouage : obligatoire et incluse dans le prix de la vente.
- L'attestation (contrat) de vente - non obligatoire : à lire attentivement car elle peut contenir des clauses abusives contraignantes (l'éleveur pourrait vous demander de faire les saillies chez lui...). En plus des mentions classiques (nom et cachet du vendeur, nom de l'acheteur, date de la vente, prix, date de livraison, descriptif du chien de race : nom, espèce, race), vérifiez également que le numéro d'immatriculation du chien à la SCC (Société Centrale Canine) y soit bien mentionné.

• ***Quels sont vos recours si la marchandise n'est pas conforme ?***

- Quoi qu'il arrive, montrez toujours l'animal à un vétérinaire, dans les 15 jours qui suivent la date de livraison. C'est en effet le délai dont vous disposez pour vous retourner contre le vendeur si l'animal était malade.
- Si vous désirez annuler la vente, vous disposez d'un délai d'un mois à compter de la date de livraison de l'animal pour entamer la procédure.. Attention, il faut une bonne raison : si c'est parce que l'animal fait ses besoins partout, ce n'est pas suffisant !
- Si l'animal venait à décéder quelques jours après l'acquisition, vous disposez également de 15 jours pour annuler la vente.
- Enfin, une fois ces délais passés, vous bénéficiez toujours de la garantie légale des vices cachés : à vous de prouver que le

chien était malade dès sa naissance ou au moment de la vente...

• ***Le pedigree ne coule pas de source !***

Entre 12 et 15 mois révolus suivant les races, votre chien passera sa “confirmation”. Il sera soumis à l’examen d’experts qui décréteront si oui ou non il mérite le pedigree... Et il suffit qu’il présente un défaut morphologique ou de comportement pour se voir refuser à jamais le pedigree définitif. Dommage, car si vous le destinez (ne serait-ce qu’une fois) à la reproduction, il aura moins de valeur.

• ***Et si vous soumettiez votre nouvelle recrue à quelques tests sensoriels ?***

- allumez une allumette devant lui,
- montrez-lui un miroir,
- lancez une balle vers lui,
- remuez une feuille de papier blanc,
- tirez un objet au bout d’une ficelle...
- sifflez, klaxonnez ou tapez des mains,
- pincez doucement les oreilles entre le pouce et l’index puis appuyez sur son arrière-train pour l’amener à s’asseoir : attention, s’il ne réagit pas, il sera dur-à-cuire, s’il se plaint, il est sans doute craintif et vous aurez du mal à le dresser.

➡ ***L’adresse à noter***

Société Centrale Canine : 155, avenue Jean-Jaurès,  
93535 Aubervilliers Cedex, Tél.: 01 49 37 54 00.  
Internet : [www.scc.asso.fr](http://www.scc.asso.fr)



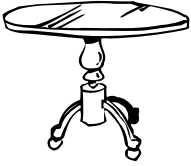
## *Aliments biologiques, naturels ou non traités : pouvez-vous vous fier à l'étiquette ?*

Si c'est à l'étiquette du prix, oui, certainement... Ils sont toujours plus chers que les produits traités. Mais ce ne sont pas les appellations toutes plus fantaisistes les unes que les autres qui vous renseigneront sur l'authenticité du produit.

La culture biologique est réglementée : elle condamne l'emploi de produits ou engrais chimiques de synthèse (c'est-à-dire créés artificiellement et non issus du traitement des composts par exemple) pour la fertilisation des sols, et préconise le respect des rythmes naturels pour travailler la terre.

Aussi, seuls les producteurs vendant des produits sous des marques agréées (Terre et Vie, Paysan biologique, Demeter, Nature et Progrès, Biofranc) méritent votre attention. Ils doivent avoir été contrôlés et certifiés, et le nom de l'organisme certificateur doit y être mentionné. Un logo officiel du ministère de l'Agriculture figure sur l'étiquette de certains produits homologués. C'est la seule garantie à laquelle vous pouvez vous fier : n'escomptez pas identifier un produit biologique à sa saveur, des goûteurs professionnels soumis à des tests arrivent rarement à faire la différence ! La différence essentielle, vous la connaissez, c'est la qualité de ces produits, réputés sans résidus de pesticides.

Ouvrez donc l'œil lorsque vous achetez en magasin biologique et encore plus si vous vous approvisionnez dans un rayon de supermarché. Quant aux vendeurs du marché, s'ils ne vendent pas sous une marque reconnue et contrôlée, vous ne pouvez vous fier qu'à leur bonne foi !



## ***Meubles : comment éviter de payer le plaqué au prix du massif***

---

Comment éviter de déboursier 2 500 à 4 500 € pour une fausse copie d'ancien, ou un faux meuble massif ? C'est simple, cherchez l'estampille !

Celle qui porte la mention "NF", contrôlée par le CTBA (Centre technique du bois et de l'ameublement, organisme indépendant et officiel), est apposée sur chaque meuble et porte un numéro d'identification.

### **➔ *Un conseil...***

Vérifiez, si vous achetez une chambre à coucher ou plusieurs pièces d'un même lot, que chaque élément porte bien l'estampille "NF" : certains vendeurs pourraient bien en profiter pour vous caser des pièces non conformes... au même prix !

### **➔ *Bon à savoir***

- Les 3 marques NF Ameublement :
  - "NF Référence" : garantit un usage courant sans souci,
  - "NF Exigence" : garantit une solidité et une durabilité supérieures,
  - "NF Prestige" garantit l'utilisation de matériaux de qualité supérieure, et une fabrication authentique vérifiée.
  
- Le certificat de qualification :

C'est un document remis au fabricant qui a fait certifier ses produits. Il précise les différentes caractéristiques du meuble : désignation, référence, dimensions, matières et procédés utilisés, pouvant faire augmenter ou baisser le prix.

Si vous optiez pour un meuble non estampillé, n'achetez jamais sans étiquette informative. Ainsi éviterez-vous peut-être de payer cher un meuble dit "massif" alors qu'il s'agit d'un vulgaire plaqué.

➔ *Pour en savoir plus...*

- Vous trouverez toutes sortes d'infos auprès du CTBA, 10, avenue de Saint-Mandé, 75012 Paris, Tél.: 01 40 19 49 19, Internet : [www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)
- Consultez sur internet le site : [www.nf-ameublement.com](http://www.nf-ameublement.com) (actualités de la filière, normes, etc.)



***Les produits allégés,  
plus cher, tiennent-ils  
réellement leurs promesses ?***

---

Les allégés font maigrir. C'est certain.

Oui... mais pas vous. Plutôt votre porte-monnaie ! Et les fabricants se garderont bien de vous le dire. Même si sur l'étiquette de leurs produits figure fièrement la mention "allégé de 50 %". Ne vous méprenez surtout pas. D'abord, les nutritionnistes pourront vous confirmer que les obsédés de la balance ne maigriront pas en "carburant" au light. Pourquoi ? Tout simplement parce qu'il est prouvé qu'ils absorbent deux fois plus

de produits light que d'aliments normaux. Que si cela ne se fait pas au moment de la prise de repas light, il y a souvent compensation : le soir après vous être contenté d'une paëlla allégée le midi, par exemple, vous vous jetterez sur un plat de charcuteries. Ou encore, vous vous défoulerez sur le super casse-croûte de 17 h, en rentrant du boulot.

### ➔ *Autre inconvénient de ces produits*

Ils contiennent des édulcorants qui remplacent le sucre (aspartham, saccharine... entre autres) mais favorisent l'accoutumance au goût sucré et poussent à la consommation de desserts et de friandises diverses...

### ➔ *Continuons, ce n'est pas tout*

Vous pensez probablement que le fait d'être allégé en sucre implique une diminution significative du nombre de calories (après tout, ce sont elles qui vous font prendre du poids)... Vous faites erreur ! Le chocolat allégé par exemple n'a que 100 calories de moins pour 100 grammes par rapport à un chocolat "entier" ! Un yaourt à 0% contient 10 calories de moins qu'un yaourt normal... Pour les biscuits, c'est pareil : l'allègement en sucre est souvent compensé par un enrichissement en graisses. Résultat : vos lipides en prennent un coup et votre surcharge pondérale ne risque pas de diminuer de cette façon !

### ➔ *Pourquoi ces produits font maigrir à coup sûr votre porte-monnaie ?*

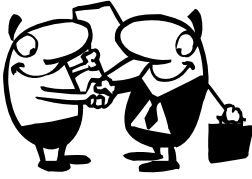
Simple question de bon sens, vous pouvez vérifier dès votre prochain passage en supermarché. Les prix varient quasiment du

simple au double... parfois beaucoup plus. Alors un conseil, un seul : payer deux fois plus cher pour deux fois moins de graisses, d'accord. Mais payer le double pour économiser 10 calories... cela fait cher de la calorie ! Prenez donc la précaution de bien lire les étiquettes, de comparer les prix si vous persistez à croire en ces produits. Mais si vous êtes un tant soit peu volontaire et si vous désirez réellement maigrir, réduisez tout simplement et légèrement vos portions normales quotidiennes. Non seulement vous obtiendrez un résultat plus probant mais vous préserverez également le plaisir de consommer des aliments aux saveurs authentiques.



**Défendez vos droits !**





## ***Contrats de vente : comment débusquer et annuler les clauses illégales***

---

Pouvez-vous revenir sur un contrat que vous auriez signé ? Oui.

Un vendeur peut-il y faire figurer n'importe quelle clause dans un contrat ? Non.

### ***➔ Qu'est-ce qu'une clause abusive ?***

La clause abusive crée un déséquilibre significatif au profit du professionnel. Une telle clause peut être annulée par un tribunal.

### ***➔ Comment débusquer ces fameuses clauses illégales ?***

Tout simplement en vous procurant la liste publiée au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Adressez-vous à la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dont vous dépendez. La Commission des clauses abusives, qui dépend du Ministère de l'économie peut également vous faire parvenir une liste de recommandations pour pointer vos contrats.

### ***➔ Les clauses dont vous devez vous méfier...***

- celles qui concernent l'éventuelle responsabilité du vendeur ou du prestataire,
- celles qui concernent la garantie,
- celles qui concernent vos éventuels recours judiciaires,
- celles qui concernent la variation des prix au gré du vendeur,

- celles qui concernent les points du contrat indiqués “à titre indicatif”,
- celles qui concernent la durée et les conditions de résiliation du contrat,
- celles qui prévoient des indemnités abusives,
- etc., etc.

➔ ***Ce que vous pouvez également contester...***

- une clause quasiment illisible parce qu’écrite en caractères très petits.
- une clause renvoyant à des conditions générales qui ne figureraient pas au contrat ou que l’on ne vous aurait pas transmises.
- deux clauses contradictoires dans un même contrat, vous ne savez pas laquelle appliquer.
- une clause rédigée dans un jargon technique incompréhensible du consommateur...

➔ ***Et pour conclure...***

Un contrat bourré de clauses abusives n’est pas forcément source de litiges. Le vendeur a tendance à se protéger à votre détriment. Mais s’il respecte ses engagements, si tout se passe bien, vous aurez probablement accepté certaines de ces clauses sans même vous en être rendu compte.

➔ ***Les adresses utiles***

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, met à votre disposition des adresses d’associations de consommateurs agréées et celle de la

DDCCRF, dont vous dépendez. Sur internet, consultez le site : [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



## ***Envoi forcé : comment déjouer les pratiques de certaines maisons de vente par correspondance***

---

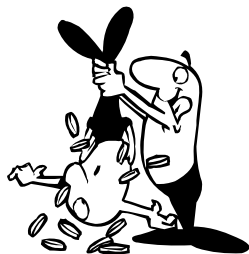
Surprise ! Ce matin le facteur vous livre un colis... Vous n’attendiez rien, mais pas de doute il vous est bien destiné. Intrigué, vous cherchez qui vous envoie ce “cadeau”.

***Deuxième surprise : une carte de renvoi est jointe au paquet.***

*“Si vous ne voulez pas conserver le produit envoyé, vous pouvez le retourner dans les 10 jours. Dans le cas contraire, il vous suffit de régler la somme de...”* Que faire si vous n’avez jamais rien demandé et si vous ne voulez pas payer ? Que faire si le commerçant vous relance ?

Rien... Ou presque. Car la loi sanctionne sévèrement ce genre de pratique. Même sans frais, vous n’avez pas à retourner un produit que vous n’avez pas commandé. Le produit ne vous appartient pas pour autant, vous devez le tenir à la disposition du vendeur. Mais vous n’êtes pas son préposé et c’est à lui de faire ce qu’il faut pour le récupérer.

Ces pratiques ne doivent pas vous intimider. Si vous voulez manifester votre mécontentement, faites-le en adressant une lettre recommandée à l’expéditeur et rappelez-lui l’article R. 40-12 du Code pénal qui interdit formellement ces pratiques.



***Crédit :  
stop à l'arnaque, tous  
les taux ne sont pas admis !***

---

Savez-vous ce qu'est un taux usuraire ? C'est un taux de crédit anormalement élevé. Il est tout à fait illégal et vous l'ignorez probablement. Comment le savoir ? Les taux sont publiés régulièrement au Journal Officiel.

Ainsi pouvez-vous savoir si le TEG (Taux Effectif Global) qui englobe tous les frais annexes (assurances diverses, frais de dossier, etc.) auquel vous remboursez vos emprunts - est "normal". Rassurez-vous, inutile d'acheter le Journal Officiel, un service internet vous renseigne sur ces taux :  
[www.cbanque.com/credit/teg1.php](http://www.cbanque.com/credit/teg1.php).

Si vous étiez victime de tels abus, déposez une plainte auprès du Procureur de la République, de la police ou de la gendarmerie. C'est peut-être le moment de jeter un coup d'œil à vos dossiers de crédit, qu'en pensez-vous ?



***Abus de faiblesse : commander ou  
signer n'est pas payer... Voici  
comment revenir sur vos engagements***

---

Les bons vendeurs ont en commun l'art et la manière de vous faire craquer. S'ils perçoivent chez vous un besoin, ils sauront déployer l'argumentaire qui leur fera décrocher la vente. C'est de bonne guerre. Ce qui l'est moins, c'est lorsqu'ils abusent de votre faiblesse pour vous faire signer un contrat à la hâte...

Sachez que dans ce cas la loi vous protège. Ne vous croyez pas obligé de payer ou d'honorer votre engagement si c'était le cas. Envoyez plutôt une lettre recommandée avec accusé de réception au siège de la société et rappelez-lui que "l'abus de faiblesse" est un délit réprimé par la loi. Si la société n'obtempère pas, portez plainte auprès du Procureur de la République qui tranchera en votre faveur, à condition toutefois que vous fournissiez la preuve de cet abus.

Cela est valable dans le cas d'une vente :

- à domicile,
- par téléphone,
- par réunion,
- sur une foire ou un salon,
- sur un marché ou sur le lieu de travail (par un camelot),
- si l'on vous a fait venir sur le lieu de vente en utilisant une ruse du style "vous avez gagné un voyage...",
- si le vendeur a profité d'une situation d'urgence (un dépannage à domicile par exemple),
- et surtout si le vendeur a abusé de votre âge, de votre état de santé, de votre méconnaissance de la langue française ou de votre niveau d'instruction.



***Achats et contrats divers :  
profitez du délai de réflexion  
pour annuler votre décision***

---

Vous croyez que parce que vous avez signé, c'est trop tard ? Pas du tout... La loi protège le consommateur en lui accordant un délai de réflexion qui court à partir du lendemain de la date de

commande, de l'engagement d'achat ou de la réception du produit. Et ce n'est pas tout, la loi interdit aussi tout versement d'argent à la signature.

➔ *Faisons le tour des différents cas possibles*

- 1. La vente à domicile (porte-à-porte, téléphone, réunions...)** : le délai est de 7 jours pour vous rétracter. Ne payez rien à la signature du bon de commande (qui doit vous être remis avec un bordereau de rétractation).
- 2. La vente par correspondance** : le délai est de 7 jours à partir du lendemain de la livraison. Vous serez remboursé des sommes payées sans pénalités.
- 3. Les cours par correspondance** : vous disposez de 6 jours pour signer à partir de la réception du plan d'étude et du contrat. Ne payez rien avant.
- 4. Le crédit à la consommation** : le délai de rétractation est de 7 jours à partir de l'acceptation de l'offre préalable (taux, assurance, coût...). Ne payez que le montant exigé comptant.
- 5. Le crédit immobilier** : profitez des 10 jours à partir de la réception de l'offre pour l'accepter ou la refuser. Ne payez rien avant l'acceptation.
- 6. L'assurance-vie et les bons de capitalisation** : vous avez 30 jours à compter du premier versement de prime pour vous rétracter... et récupérer la somme versée, sans pénalités.



## ***Refus de vente : quand est-ce légal ?***

---

Théoriquement, jamais. En pratique certaines situations peuvent amener un commerçant, un banquier ou un pharmacien à refuser de vendre certains de leurs produits tout à fait en accord avec la loi.

### **➔ *Quand pouvez-vous contester ?***

- Si un commerçant refuse de vous vendre un objet en vitrine sous prétexte qu'il va l'endommager.
- Si un commerçant vous interdit l'accès à sa boutique lors d'une opération de soldes réservées à ses meilleurs clients. L'absence d'une carte d'invitation, pseudo laissez-passer, n'est pas un argument valable.
- Si un restaurateur refuse de vous servir sous prétexte que votre mine ne lui revient pas.
- Si un pharmacien refuse de vous vendre des pilules contraceptives ou des préservatifs, même avec une ordonnance.
- Si un hôtelier vous refuse une chambre d'hôtel sous prétexte que vous ne consommez pas votre dîner sur place, à moins que cela ne se passe durant la saison haute, bref, si le motif n'est pas légitime, frappez une fois de plus à la porte de la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dont vous dépendez.

## ➔ *Quand devez-vous vous incliner ?*

- Evitez d'enquiquiner un commerçant sous prétexte que vous voulez acheter 50 kilos de farine ou une cuillerée de haricots secs... Il est tout à fait en droit de refuser si votre demande est anormale.
- Evitez de contraindre un pharmacien à vous servir des médicaments uniquement vendus sur ordonnance si vous ne pouvez la présenter. Et même sans obligation de prescription, si le pharmacien estime votre commande dangereuse, il est en droit de refuser de vous servir !
- Contrairement à ce qu'il est coutume de penser, la vente par lots, interdite, ne vous autorise pas tous les excès : ainsi, vous ne pouvez exiger qu'un commerçant sépare un pack de yaourts sous prétexte que vous n'en désirez qu'un. Quand plusieurs éléments d'un lot constituent un seul et même article, vous ne pouvez exiger qu'ils vous soient vendus séparément.
- Quant aux banquiers, la loi est également de leur côté : vous n'avez aucun recours s'ils vous refusent l'ouverture d'un compte bancaire. Tout ce qu'il vous reste à faire, c'est d'en trouver un qui y consente !



### *Soldes :*

*“Ni repris, ni échangé”...*

*La loi est de votre côté, profitez-en !*

C'est souvent le cas lorsque vous achetez un article en solde. Vous êtes persuadé de faire une bonne affaire. Mais vous auriez



bien tort d'appliquer à la lettre les interdictions du commerçant. L'éclosion des panneaux "soldes" s'accompagne généralement d'une éclosion de panneaux "ni repris, ni échangé"...

Totalement sans fondements : qu'il s'agisse d'articles vendus en solde ou pas, vous bénéficiez toujours de la garantie des vices cachés. Comprenez les défauts non visibles au moment de la vente : un tissu dont les fibres lâchent, une chaussure dont la semelle se décolle au premier usage... Dans ce cas-là, ramenez votre article, le vendeur sera tenu de vous l'échanger.

Attention, ne confondez pas vice caché et vice apparent : si l'article ne vous plaît plus et que vous invoquez une taille ou une pointure trop petite, le vendeur reviendra sur sa position uniquement s'il a le sens commercial. Le droit, dans ce cas, ne pourra rien pour vous !



# Voici le nouveau guide anti-pièges !

Comment économiser des milliers d'euros et vous épargner beaucoup de soucis ? La recette est simple : quelques notions de droit et des trucs. 121 trucs pour déjouer les pièges de la consommation quotidienne. Savoir faire le tri entre les arguments des vendeurs et les réelles qualités des produits que vous achetez... et savoir vous défendre si malheureusement vous êtes "fait avoir"...  
Bons achats !



Voici une arme redoutable pour combattre les arnaqueurs en tout genre. Un outil anti-pièges à lire et à relire avant tout achat important !