



ÉDITORIAL SOMMAIRE



Chères adhérentes, Chers adhérents,

Je vous souhaitais, au mois de mai, une « chaleur raisonnable » pour l'été. La réalité a été malheureusement tout autre avec une véritable canicule, à la limite du supportable et à laquelle, je l'espère, la plupart d'entre vous a pu malgré tout faire face.

Ce 4^e numéro de notre Bulletin se poursuit au nouveau format et vous propose de nouveaux articles et conseils rédigés, en s'appuyant sur l'actualité la plus récente, par notre équipe de bénévoles rédacteurs que je remercie vivement. Comme vous l'avez sans doute appris, Alain BAZOT qui a été pendant 20 ans Président de la Fédération UFC Que Choisir a laissé la place à Marie-Amandine STEVENIN, 43 ans, avocate de profession, qui était l'une de ses vice-présidentes. Il nous appartient de reconnaître le rôle qu'a joué Alain BAZOT dans la progression et le renouvellement de l'activité d'une Fédération dont l'organisation était plus que complexe. Il a mis en place une synergie entre les salariés de la structure permanente et les bénévoles des associations locales, tout en y associant chaque fois que c'était possible les abonnés, les adhérents, et les sympathisants. Un grand chantier, à laquelle Alain l'a préparée, attend Marie-Amandine : le développement du concept de « consommation responsable ». Conseiller les produits les meilleurs sur les aspects techniques et financiers ne suffit plus : il faut aussi prendre en compte les aspects environnementaux et sociétaux qui entrent en jeu dans leur cycle de vie. Définir les critères pour placer le curseur au bon endroit pour « qualifier » un produit est un véritable challenge. On en reparlera. Notre équipe vous propose une nouvelle conférence le 16 novembre prochain à la Mairie du Vésinet sur le thème de la « Protection des Données : je ne suis pas une data » qui peut vous aider à vous rendre compte de l'importance des données et à vous protéger contre ces intrusions. Venez nombreux et accompagnés : entrée gratuite !

Régis LANGLOIS

pages

ASSURANCES

- 2 - L'assurance santé d'un animal de compagnie
- 2 - L'indemnisation d'une victime
- 2 - La vente d'affinitaires dévoyée

BANQUE

- 3 - PAYLIB et son remplacement par EPI
- 4 - Déposer des espèces sur un compte en banque
- 4 - Prêt étudiant garanti par l'État

FISCALITE

- 5 - Mesures fiscales en Sept. & Octobre 2023

CONSOMMATION

- 6 - Achat d'objets d'occasion
- 7 - Abonnement sans consentement
- 7 - Mentions à vérifier sur les étiquettes de vin
- 7 - Trois clics pour résilier ...
- 8 - Faux avis de contravention

ENVIRONNEMENT

- 9 - Tri des déchets à partir du 01/01/2024

ENERGIE

- 9 - Les acteurs de l'électricité en France

SANTE

- 11 - Le coaching en bien-être

TELECOMS / OPERATEURS

- 12 - Arnaque par SMS

TRAVAUX

- 12 - Le travail « au noir »
- 14 - Faire travailler une personne légalement

LITIGES RESOLUS

- 14 - Compagnie d'assurance réticente
- 14 - Cie aérienne : 3 ans pour rembourser ...

LES ENQUETES

- 15 - Panorama

JOURNEE DES ASSOCIATIONS LE 09/09/2023

- 15 - Le Vésinet & Chatou

- 16- QUI SOMMES-NOUS ? NOUS CONTACTER ...

Assurances

L'assurance santé d'un animal de compagnie



Cette assurance n'est pas obligatoire mais peut être utile, les frais vétérinaires pouvant être très élevés dans certaines situations.

Une comparaison des prestations entre assureurs est recommandée (délai de carence, franchises, taux de remboursement et plafond).

La race de l'animal sera prise en compte, certaines étant plus fragiles que d'autres, tout comme l'âge de l'animal : dans une grande majorité des cas, une assurance pour chien ou chat sera refusée au-delà de 6 ou 7 ans. De plus le montant des primes évolue en fonction de cet âge.

Les documents à fournir : certificat d'identification (obligatoire), carnet de santé, certificat de santé rédigé par un vétérinaire.

Il faut aussi réfléchir à une autre option : constituer une « cagnotte » sur un Livret A par exemple pour faire face à ces soins.

Paule S-L

Sources : INC

Association UD CSF 87 de l'Union des CTCR et de l'Environnement ALPC en Nouvelle Aquitaine

Indemnisation d'une victime par le responsable de l'accident

Un arrêt de cour d'appel avait décidé de ne faire payer au responsable de l'accident ou à son assureur que ce qui resterait à la charge du blessé.

La victime de l'accident contestait l'évaluation des médicaments qu'elle devrait prendre sa vie durant.



L'auteur de l'accident et son assureur avaient multiplié le prix des médicaments par le nombre de mois d'espérance de vie du blessé, avaient déduit les remboursements

attendus de la Sécurité sociale et de la mutuelle. Ils avaient obtenu de ne payer que la somme résiduelle.

La Cour de cassation a tranché en estimant que cette méthode était un mauvais calcul car, pour les juges, ce raisonnement n'assurait pas la réparation intégrale du préjudice, sans perte ni profit.

Dès lors que le traitement à vie était nécessaire et incontesté, il s'agissait de dépenses de santé futures, le juge devait donc les évaluer indépendamment des prestations attendues des organismes sociaux.

En conséquence, la Cour de cassation a établi que le responsable d'un accident devait une indemnisation totale du préjudice subi par la victime, et notamment de ses soins à venir, qu'ils soient ou non remboursés par la Sécurité sociale.

Elle a donc annulé l'arrêt de la Cour d'appel.

Paule S-L

(Cass. Crim., 4.1.2023, Y 22-81.782)

La vente d'assurances affinitaires dévoyée



Le courtier SFAM, rebaptisé INDEXIA en 2021, qui lui-même regroupe également : FORIOU, HUBSIDE, SERENA, a été frappé d'une interdiction temporaire de distribuer des contrats d'assurance en France depuis le 25/04/2023

La mesure prise par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) vise à protéger les consommateurs de ses méthodes de commercialisation « susceptibles de compromettre les intérêts des clients », comme la souscription de contrat à leur insu, des prélèvements bancaires indus, des résiliations rendues matériellement difficilement possibles ...

La société spécialisée dans l'assurance de téléphones et de produits électroménagers et multimédias a déjà écopé d'une amende de 10 millions d'euros en 2019 par la Direction Générale de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sans cesser ses pratiques trompeuses.

Ces dernières lui valent de multiples actions devant les tribunaux, dont celle de l'UFC-Que Choisir. Vous pouvez vous joindre à cette dernière en vous portant partie civile pour des prélèvements et préjudices antérieurs au 1^{er} août 2020, ou agir par vous-même en justice pour des faits plus récents.

Gilbert B.

Sources : Le Particulier juin 2023

UFC-Que Choisir avril 2022

Paylib et son remplacement par EPI

Le paiement sans contact avec un téléphone

Pour payer avec votre téléphone, si celui-ci est bien équipé de la technologie NFC, vous devez télécharger une application de paiement mobile. Pour certains téléphones, elle peut être déjà installée sur le téléphone au moment de l'achat ; pour les autres, il faudra vous rendre sur votre Google Play Store (Android) ou sur votre App Store (IOS) pour la télécharger. Le fait d'utiliser une application mobile dédiée est le seul moyen de sécuriser vos données bancaires et vos paiements mobiles.

Vous pouvez également utiliser l'application de paiement mobile Paylib, application développée par les banques.

Paylib propose trois services pour vous permettre de mieux profiter et gérer votre argent :

- le paiement sans contact depuis l'application mobile
- le paiement en ligne
- le paiement entre amis ; ce dernier service facilite l'envoi et la réception d'argent entre deux personnes possédant un compte Paylib

Paylib est actuellement proposée par plus de 15 établissements bancaires dont Crédit Agricole, BNP Paribas, La Banque Postale, Société Générale, Crédit Mutuel Arkéa, BPCE, Banque Fédérative du Crédit Mutuel. Vous pouvez utiliser Paylib directement depuis votre application mobile bancaire.

Dans ce cas de figure, vous avez une copie virtuelle de votre carte bancaire physique dans votre téléphone au lieu de la carte dans votre portefeuille.

Attention : en cas de vol de votre téléphone, vous devez faire opposition pour les cartes bancaires enregistrées sur votre application de paiement.



Évolution vers EPI

Vous avez peut être reçu de votre banque un avis que vos conditions générales d'utilisation des services de « banque à distance » évoluent. Les usagers français vont pouvoir tester, dès la fin de l'année 2023, EPI, le portefeuille numérique développé par les banques européennes qui va remplacer Paylib en 2024.

Son objectif : rivaliser avec Apple, Google et PayPal.

Alors que de nombreux pays européens (les Pays-Bas, la Grande-Bretagne, l'Espagne, les pays scandinaves, etc.) ont déjà basculé dans l'âge du « de compte bancaire à compte bancaire », l'Hexagone reste le pays de la carte bancaire. En 2022, seuls 6% des virements émis en France l'étaient en temps réel, contre 13% en moyenne dans la zone euro ... et 100%, par exemple, aux Pays-Bas.

Cela commence toutefois à bouger. Grâce à « Paylib entre amis », service désormais disponible dans les principales banques, 30 millions de Français utilisent le transfert d'argent de compte à compte en temps réel, pour rembourser leurs amis ou envoyer de l'argent de poche à leurs enfants. Parmi ses points forts : la disponibilité (24 H/24 et 7J/7), la gratuité et la disponibilité immédiate des fonds virés.

Malgré ce (relatif) succès, les jours de « Paylib entre amis » sont pourtant comptés. En effet, cette solution franco-française est appelée à se fondre prochainement dans une nouvelle solution de paiement européenne, désignée actuellement par l'acronyme EPI, pour *European Payments Initiative*.

Dès la fin de l'année 2023, la France fera partie, avec l'Allemagne, des premiers pays à tester cette nouveauté.

Selon le communiqué publié le 25/04/2023 par EPI Company, la société créée pour développer et commercialiser ce service, ce lancement est prévu pour 2024, d'abord en France, en Belgique et en Allemagne. À moyen terme, les Pays-Bas et le Luxembourg, deux pays où le paiement instantané est déjà très développé, rejoindront l'ensemble.

En clair, « Paylib entre amis » est appelé à disparaître, sous sa forme actuelle, dans le courant de l'année prochaine. Pour les usagers de Paylib, la transition vers le nouveau portefeuille sera « graduelle et fluide ».

Alain L.

Déposer des espèces sur un compte en banque

Les espèces sont un moyen de paiement pratique soumis à certaines règles afin d'éviter le blanchiment d'argent ou la fraude fiscale.

Pas de plafond, mais des justificatifs à fournir

Il n'existe pas de montant maximum pour déposer de l'argent liquide sur un compte bancaire. MAIS ... l'établissement bancaire peut demander de justifier la provenance des fonds au-delà d'un certain montant qui varie selon les établissements. Le Code monétaire et financier prévoit le signalement à TRACFIN au-delà d'une certaine somme.



Sans justificatif sur la provenance de l'argent, la banque peut refuser le dépôt et/ou le signaler à TRACFIN, service du Ministère des Finances en charge de la lutte contre le blanchiment d'argent et le

financement du terrorisme. Il peut enquêter sur la nature et la destination des fonds et transmettre le dossier au parquet si nécessaire.

Le justificatif peut être une facture, un contrat de vente (via un site marchand), un reçu, une attestation de don ou tout autre document prouvant l'origine légale de l'argent.

Des règles différentes selon les bénéficiaires

Entre particuliers : il n'y a pas de plafond pour le paiement en espèces, mais il est recommandé de rédiger un document attestant du versement, en particulier si la somme dépasse 1 500 €.

Un professionnel : le paiement en espèces est limité à 1 000 €. Le plafond peut être porté à 15 000 € s'il s'agit de régler une dépense personnelle auprès d'une personne soumise aux obligations anti-blanchiment (notaires, professionnels des assurances, de la banque, etc.) ou si le débiteur est un non-résident en France. Pour les frais liés à une transaction immobilière (achat d'un terrain ou d'un bien immobilier), le paiement en espèces peut aller jusqu'à 3 000 € auprès d'un notaire.

L'administration fiscale : pour régler des impôts ou des taxes au guichet, le plafond est de 300 €.

Percevoir un salaire : la limite est de 1 500 €

Le mandat cash : une alternative

Le mandat cash est un service qui permet de transférer de l'argent liquide à un destinataire sans passer par un compte bancaire. Il peut être utilisé uniquement entre particuliers et hors transaction commerciale. Il est limité à 1 500 € par opération et par jour.

Pour envoyer un mandat cash, il faut se rendre dans un bureau de poste avec une pièce d'identité et remplir un formulaire indiquant le montant et les coordonnées du bénéficiaire. Le coût du service varie selon le montant envoyé. Le bénéficiaire reçoit alors un code confidentiel qu'il doit présenter dans un bureau de poste avec sa pièce d'identité pour retirer l'argent. Le principe est le même pour le service Western Union par exemple.

Les personnes sans compte bancaire peuvent utiliser un service comme le Compte Nickel qui permet de créer un « compte sans banque » via un réseau de buralistes.

Il faut être vigilant car des escrocs utilisent ce moyen de paiement pour arnaquer des personnes, en particulier sur internet.

Paule S-L

Code Monétaire et Financier

Le prêt étudiant garanti par l'État

Le prêt étudiant garanti par l'État permet aux étudiants d'emprunter de l'argent pour financer les dépenses liées à la vie étudiante (frais de scolarité, équipement informatique, etc.) sans devoir fournir à la banque la caution d'un proche ou une preuve de revenus.

Il s'agit d'un prêt à la consommation qui doit donc respecter les règles en vigueur des crédits à la consommation (information préalable de l'emprunteur, droit de rétractation, etc.).

L'assurance n'est pas obligatoire pour ce type de prêt.

Le nombre de prêts étudiants garantis par l'État accordés chaque année est limité.

À savoir :

Il ne s'agit pas d'un prêt à taux zéro : au remboursement du capital s'ajoutera le remboursement des intérêts.



Qui peut bénéficier d'un prêt étudiant garanti par l'État ?

Pour pouvoir y prétendre, il faut être :

- majeur et ne pas avoir plus de 28 ans
- de nationalité française ou ressortissant de l'Union européenne ou d'un État membre de l'Espace économique européen (EEE), à condition que l'étudiant justifie de deux ans de résidence régulière ininterrompue en France au moment de la conclusion du prêt

- inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur pour préparer un diplôme de l'enseignement supérieur français (université, école de commerce, école d'ingénieur, lycée pour BTS, etc.)

Quel est le montant et la durée du prêt étudiant garanti par l'État ?

Le montant maximal du prêt est de 20 000 euros. Le taux d'intérêt est fixé librement par la banque. La durée du prêt est variable et déterminée par la banque qui l'accorde. Elle ne peut être inférieure à deux ans ni, sauf exception, supérieure à dix ans.

Comment bénéficier du prêt étudiant garanti par l'État ?

Il convient avant tout d'identifier une banque ayant signé une convention avec Bpifrance, la banque publique d'investissement. Les banques habilitées à proposer ce type de crédit sont : la Société générale, la Banque populaire, la Caisse d'épargne, le Crédit mutuel, le Crédit industriel et commercial (CIC), le Crédit agricole, la Banque postale, la Banque Française Commerciale Océan Indien (BFCOI), principalement à la Réunion et Mayotte.

Les modalités

Les étapes pour bénéficier de la garantie des prêts étudiants sont les suivantes :

1. créer un compte, se connecter et demander une attestation sur la plateforme digitale dédiée (tokens.bpifrance.fr)
2. renseigner les données nécessaires afin d'obtenir l'attestation de pré-éligibilité à transmettre à la banque partenaire sélectionnée
3. la banque partenaire se connecte sur la plateforme digitale afin de vérifier les informations transmises par l'étudiant et valider ou non la demande
4. en cas d'éligibilité de la demande à la garantie, la banque peut, sous réserve de l'étude du dossier, octroyer ou non le prêt étudiant

À savoir

- La demande peut être faite auprès de l'une des banques partenaires, même si l'étudiant n'est pas client de celle-ci. Cependant, certaines banques refusent les dossiers des demandeurs extérieurs
- Chaque banque partenaire dispose d'un quota de prêts étudiants garantis par l'État limité pour l'année, en fonction de l'enveloppe de crédit alloué par l'État. Il peut donc être utile de faire une demande le plus tôt possible

- Une demande de prêt peut être refusée par la banque si elle estime que le demandeur ne sera pas en capacité de rembourser, même avec la garantie de l'État

Comment s'effectue le remboursement ?

Le remboursement par l'étudiant de la totalité du prêt auquel s'ajoutent les intérêts, débute à l'issue de ses études. Il est cependant possible de rembourser par anticipation durant les études. Ce choix doit se faire au moment de la souscription du prêt.

Bernard I.

Source : Ministère de l'économie et des finances

Fiscalité

Ce qui a changé ...

La rentrée est signe de changements : impôts, rupture conventionnelle, bourses étudiantes ... Voici quelques mesures qui ont pris effet au 1^{er} septembre 2023.



1/ Mise à jour du taux de prélèvement à la source

Le taux de prélèvement à la source personnalisé est actualisé. Pour ce faire, la direction générale des Finances publiques (DGFiP) se base sur les revenus de 2022 déclarés au printemps dernier.

Ce nouveau taux vient se substituer au précédent et s'applique jusqu'au 31/08/2024. Aucune démarche particulière n'est à effectuer : les informations sont communiquées automatiquement aux différents tiers payeurs (employeurs, caisses de retraite, Pôle emploi, ...).

Le contribuable peut modifier ce prélèvement pour diverses raisons qui lui sont propres en allant sur son espace particulier.

2/ Réforme des retraites

Nouveau régime social de certaines indemnités

Dans le cadre de la réforme des retraites, le forfait social pour les employeurs s'élève désormais à 30 % de l'indemnité versée au salarié lors d'une rupture conventionnelle.

Cette contribution, instituée au profit de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), remplace :

- le forfait social fixé à 20 % du montant de l'indemnité de rupture conventionnelle (il ne s'appliquait qu'aux salariés ne pouvant pas bénéficier d'une pension de retraite)

- la contribution patronale de 50 % de l'indemnité versée pour la mise à la retraite du salarié

Revalorisation des pensions minimales

Les pensions minimales de retraite sont revalorisées entre 25 et 100 € brut par mois pour les personnes prenant leur retraite à partir du 01/09/2023 et disposant d'une carrière complète à temps plein. Les personnes parties à la retraite avant cette date recevront, elles aussi, une revalorisation à l'automne prochain ou au printemps 2024.

Le minimum de pension est indexé sur le Smic et non plus sur l'inflation.

3/ Revalorisation des bourses étudiantes



Cette rentrée 2023 est synonyme de bonnes nouvelles pour les étudiants : les barèmes d'éligibilité sont revalorisés de 6 %, ce qui permettra à 35 000 étudiants supplémentaires issus de

classes moyennes d'être éligibles à une bourse étudiante sur critères sociaux pour l'année scolaire 2023-2024. Par ailleurs, le montant des bourses pour chaque échelon (il en existe huit, de « 0 bis » à « 7 »), est revalorisé à hauteur de 37 €.

4/ Augmentation de la prise en charge des titres de transport dans la fonction publique

La prise en charge par l'employeur du titre de transport collectif correspondant aux déplacements effectués par les agents publics entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail a augmenté. Elle atteint 75 % contre 50 % jusqu'à présent.

Bernard I.

Source : Ministère de l'économie et des finances



Ce qui a changé ...

À partir du 01/10/2023, les revenus du conjoint ne seront plus comptabilisés dans le calcul de l'allocation aux adultes handicapés (AAH). Il rend ainsi effective la mesure votée par le Parlement en

juillet dernier. Une situation antérieure qui serait plus favorable sera conservée.

Paule S-L

Source : Ministère de l'économie et des finances

Consommation

Achat d'objets d'occasion Conseils en cas d'achat à un particulier

Les Français sont de plus en plus attirés par l'achat d'objets d'occasion. Ce comportement s'explique notamment par un pouvoir d'achat en berne qui stimule la recherche d'économies mais aussi par un désir de consommer plus responsable car les objets de seconde main sont souvent réutilisables de nombreuses années.

Les plateformes permettant d'acheter « en ligne » des produits de seconde main entre particuliers connaissent un succès grandissant.

Il convient de rappeler que la vente entre deux particuliers n'est pas soumise aux mêmes règles que celle réalisée entre un vendeur professionnel et un consommateur. Une vente entre particuliers constitue un contrat dont les règles relèvent du droit civil et non du droit de la consommation qui est plus protecteur pour le consommateur.

Si vous achetez à un particulier, vous ne pourrez pas bénéficier du droit de rétractation de 14 jours et donc vous ne pourrez pas légalement demander le remboursement si l'objet que vous avez reçu ne vous convient pas. Vous ne pourrez pas non plus bénéficier de la garantie légale de conformité de 2 ans qui permet d'obtenir la réparation ou le remplacement de l'objet que vous jugerez non conforme à la description donnée par le vendeur.



Si vous effectuez des achats en ligne sur des plateformes proposant des objets occasion (ex : leboncoin, Vinted), sachez que ces plateformes agissent en tant qu'intermédiaires dans la relation acheteur/vendeur et qu'elles ne sont pas parties au contrat de vente. En d'autres termes, elles ne sont pas responsables en cas de litige survenant entre un acheteur et un vendeur.

Prudence donc car on ne trouve pas que des personnes honnêtes sur les sites de vente d'objets d'occasion. Pour limiter le risque de mauvaise surprise, il peut être utile de prendre quelques précautions avant d'engager un achat auprès d'un vendeur particulier.

Renseignez-vous sur le vendeur pour vous faire une opinion sur son sérieux. Essayez d'entrer en contact avec lui si vous avez ses coordonnées (téléphone, mail). Certaines plateformes permettent aux acheteurs d'évaluer les vendeurs, dans ce cas prenez connaissance des évaluations.

Lisez attentivement l'annonce : si elle est imprécise elle doit attirer votre méfiance. N'hésitez pas à demander au vendeur plus d'informations sur l'objet mis en vente (raison de la vente, descriptif, etc.). Au besoin, réclamez des photos complémentaires, la notice technique, etc.

Ayez le réflexe de conserver une trace de l'annonce (copie d'écran par exemple), ce qui peut éventuellement servir de preuve en cas de problème (par exemple objet reçu différent de l'annonce).

Si l'objet mis en vente est récent, demandez au vendeur la facture d'achat, document qui peut être utile si l'objet est encore couvert par une garantie commerciale ou légale.

Lorsque vous envisagez d'effectuer un achat par une plateforme, il est fortement conseillé de lire les conditions générales d'utilisation (CGU) pour prendre connaissance de ses règles de fonctionnement.

Privilégiez les sites proposant un système de paiement sécurisé en ligne car, en principe, le vendeur n'est payé que si l'acheteur reçoit l'objet acheté.

Jean-Jacques M.

Abonnement sans consentement

La situation : le compte en banque du consommateur est prélevé de sommes correspondant à un ou plusieurs abonnements qu'il n'a pas souscrits. Ce peut être dû au procédé malhonnête d'un professionnel qui a communiqué les coordonnées de son client à un autre organisme.

Le consommateur fait bloquer le prélèvement illégal par sa banque qui est tenue de rembourser les sommes et ce sur une période de treize mois.

Le professionnel doit restituer les sommes indûment perçues.

L121-12 Code de la consommation : « Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur [...] »

Paule S-L
Code de la Consommation

Mentions à vérifier sur les étiquettes des bouteilles de vin



- 1- La catégorie réglementaire du vin (type de vin, appellation ou indication géographique protégée)
- 2- Le message sanitaire (boissons > 1,2 % d'alcool)
- 3- Le titre volumique acquis (TAVA)
- 4- Les informations sur l'embouteilleur
- 5- Le volume de liquide
- 6- La présence d'allergènes
- 7- La provenance
- 8- Le numéro du lot

Paule SL

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/etiquette-bouteille-vin>

Trois clics pour résilier ...

Trois clics suffisent désormais à résilier un contrat d'assurance, de téléphonie ou d'énergie.



Le gouvernement tente de préserver le pouvoir d'achat en favorisant la concurrence.

Finis la paperasse : depuis le 1^{er} juin 2023, la plupart des contrats liés à la consommation peuvent être résiliés en 3 clics sur Internet ou via une application mobile.

Prévu par la loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat (loi n°2022-1158 du 16 août 2022, article 17), cette mesure s'applique à tous les contrats souscrits (en cours et à venir) à titre non professionnel offrant aujourd'hui la possibilité de signer par voie électronique.

Ainsi, même si vous avez souscrit votre contrat en agence, le nouveau procédé de résiliation s'applique, à condition que le professionnel propose également la souscription à distance.

Et si la fonction de résiliation n'a pas été installée sur le site au 1^{er} juin, le vendeur s'expose à 75 000 € d'amende.

Un « délai raisonnable » accordé aux professionnels

Le décret n°2023-182 du 16 mars 2023 est venu préciser les obligations pour la résiliation des contrats d'assurance. En pratique, tous les assureurs doivent proposer sur l'interface de leur site ou application une fonction de résiliation intitulée « résilier mon contrat », affichée en caractères lisibles. Le décret précise que les assureurs peuvent utiliser une formule analogue, à condition qu'elle soit « dénuée d'ambiguïté ». La fonctionnalité « résilier mon contrat » devra rappeler les conditions de résiliation du contrat (existence d'un délai de préavis, conséquences de la résiliation pour l'assuré ...).

Dans une deuxième étape, le souscripteur doit renseigner des informations pour s'identifier (identité, adresse de contact, numéro de contrat), préciser le motif et la date de la résiliation (résiliation à échéance ou non). Une fois ces renseignements fournis, le client accède enfin au récapitulatif de sa demande puis la confirme en cliquant sur « confirmer ma demande de résiliation » (ou formule analogue). Encore faut-il que l'assureur réponde ensuite à son client pour lui préciser la date à laquelle le contrat prend fin.

Malheureusement, le décret évoque un « délai raisonnable » mais ne fixe pas de date butoir à cette réponse.

Les délais de résiliation inchangés

Cette nouvelle fonction ne change rien aux modalités légales de résiliation des contrats d'assurance. Ainsi, la plupart des contrats restent résiliables à tout moment après un an d'adhésion, sans pénalités (résiliation dite infra-annuelle). « Il ne s'agit que d'un canal de résiliation supplémentaire permettant d'éviter la paperasse et notamment l'envoi d'un courrier recommandé », commente Olivier Moustacakis, président du courtier Assurland. Attention toutefois à bien s'assurer de la continuité de la couverture, notamment pour les assurances obligatoires telles que la responsabilité civile d'un contrat auto. Le client doit se caler sur la bonne date de résiliation pour faire démarrer son nouveau contrat.

L'assurance affinitaire dans le viseur

Mais cette résiliation facilitée vise clairement le secteur de l'assurance affinitaire, ces contrats souscrits en complément d'un bien ou d'un service, parfois à l'insu du consommateur. Déjà, depuis le 1^{er} janvier 2023, la loi permet de résilier ce type de contrat sans frais ni pénalités dans un délai de 30 jours à partir de la conclusion du contrat, dès lors que celui-ci n'a pas été intégralement exécuté (absence de signature du contrat, de paiement de la prime ou d'envoi des

conditions contractuelles...) ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie.

Les règles de résiliation anticipée doivent être rappelées

Le décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 est venu apporter des précisions sur la procédure de résiliation anticipée en cas de raisons légitimes. Il indique que, lors de la nouvelle procédure de résiliation en 3 clics, le fournisseur d'un contrat de communications électroniques doit rappeler au client les pièces justificatives à lui transmettre pour préciser le motif légitime de résiliation sans pénalités en cas de surendettement, licenciement, force majeure, ou déménagement à l'étranger (article L. 224-37-1 du Code de la consommation). Ce rappel s'applique aussi aux abonnements à un service de télévision qui peuvent être résiliés à tout moment après un an en cas de changement de domicile ou d'évolution du foyer fiscal (article L. 215-1 du Code de la consommation).

Gilbert B.

Source : Le Particulier

Alerte arnaque ! De faux avis de contravention dans les boîtes aux lettres



L'alerte a été lancée par la Police nationale du Morbihan.

Les escrocs font preuve d'une capacité de renouvellement et d'une ingéniosité remarquables. Après les e-mails, appels et autres SMS, la nouvelle arnaque arrive

dans les boîtes aux lettres, sous la forme d'un avis de contravention.

Le nouveau mode opératoire des escrocs consiste à adresser de faux avis de contravention sur papier semblables à s'y méprendre aux vrais.

L'ANTAI (Agence nationale de traitement automatisé des infractions) le reconnaît : « dernièrement de faux courriers (avis de contravention ou lettre de rappel) renvoient vers des sites frauduleux dont l'objectif principal est de collecter vos données personnelles (numéro fiscal, numéro permis de conduire, carte d'identité ou passeport, certificat de cession ou destruction de véhicule...) ».

Des arnaques difficilement détectables

Dans le cas d'espèce relaté par la police du Morbihan, le faux avis de contravention mentionne un

excès de vitesse inférieur à 20 km/h et une amende de 135 €, minorée à 90 € en cas de paiement rapide et majorée à 375 € en cas de paiement après 90 jours. De façon à ce jour non élucidée, le faux avis contiendrait le numéro d'immatriculation de la victime et la marque de son véhicule. Seul le modèle du véhicule ferait défaut.

Ce document qui ressemble à s'y méprendre à un avis de contravention authentique envoyé par l'Antai mentionne « pour régler cette contravention, utilisez l'appareil photo de votre smartphone pour scanner le QR code ci-dessous ». Et, ce QR code une fois flashé, mène à un site web de paiement quasi identique à celui du site officiel.

Au moindre doute, il faut se rendre uniquement sur ces trois sites officiels pour :

- le paiement des amendes : <https://www.amendes.gouv.fr>
- le paiement du stationnement : <https://www.stationnement.gouv.fr>
- la consultation ou contestation des amendes : <https://www.antai.gouv.fr>

Gilbert B.

Source : Le Particulier-Newsletter-23.08.2023

Environnement

Tri des déchets à partir du 01/01/2024

Qu'est-ce qu'un biodéchet ? Selon l'article L. 541-1-1 du code de l'environnement, les biodéchets sont « les déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, les déchets alimentaires ou de cuisine provenant des ménages, des bureaux, des restaurants, du commerce de gros, des cantines, des traiteurs ou des magasins de vente au détail, ainsi que les déchets comparables provenant des usines de transformation de denrées alimentaires ».



À partir du 1^{er} janvier 2024, tous les ménages devront pouvoir trier leurs déchets biodégradables. L'objectif est de valoriser ces biodéchets, sous forme de compost ou de combustible (méthanisation) au lieu de les enfouir ou de les brûler, ceci afin de réduire la production de gaz à effet de serre.

Certains articles publiés par divers médias laissent penser que chaque ménage devra posséder obligatoirement un composteur individuel chez lui, même en appartement, ce qui peut présenter quelques difficultés ou même impossibilités. C'est une mauvaise interprétation : les usagers qui n'auraient pas les moyens de composter chez eux ou ne le souhaiteraient pas devront faire l'effort de déposer les biodéchets dans les collecteurs installés obligatoirement par les communes.

Introduite par la loi du 10/02/2020 contre le gaspillage et pour l'économie circulaire, l'application de cette mesure repose sur les collectivités territoriales (communes ou communautés de communes). Plusieurs dizaines de collectivités ont déjà aménagé cette obligation. Les solutions sont multiples : mise à disposition de composteurs individuels ou collectifs (pour un immeuble, une rue, un quartier), de poubelles individuelles ou de conteneurs collectifs pour une collecte spécifique en benne à ordures, comme il en existe déjà pour les emballages ou le verre.

À noter que la vente et l'utilisation des incinérateurs de jardin seront désormais interdites. L'article L541-21-1 du Code de l'Environnement précise :

- les biodéchets notamment ceux issus de jardin ou de parc, ne peuvent être éliminés par brûlage à l'air libre ni au moyen d'équipements ou matériels extérieurs (NDLR : des dérogations préfectorales exceptionnelles seront possibles)
- la mise à disposition, à titre onéreux ou gratuit et l'utilisation d'équipements ou matériels permettant le brûlage sont interdits.

Paule S-L

Source : Direction de l'information légale et administrative (Première ministre)

Energie

Les acteurs de l'électricité en France

Pour les particuliers, la partie visible de la consommation d'électricité se matérialise par le contrat avec un fournisseur et la facture reçue après relevé du compteur (à distance ou pas).

Monopoles d'État gérés depuis 1946 par EDF-GDF (Électricité de France, Gaz de France), les marchés ont été ouverts au privé à la demande de l'Union européenne à compter de 2007.

Pour permettre une libre concurrence sur l'électricité, il a été nécessaire de séparer les activités et les dissocier pour ouvrir certaines parties à la concurrence.



Créée en 1946 sous forme d'EPIC. Est depuis 2004, une Société Anonyme à Conseil d'administration.

Assure la production d'électricité majoritairement via des centrales nucléaires

(76,9%) et la vente (en tant que fournisseur d'électricité)

Créée en 2004, est une Société Anonyme à Conseil d'administration détenue, depuis 2016, à 50,1 % par la Coentreprise de transport d'électricité (CTE) appartenant à EDF.

Assure l'acheminement de l'électricité produite, la haute tension et l'équilibrage du réseau pour éviter les coupures



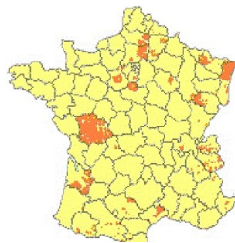
Filiale à 100 % d'EDF

Assure la deuxième partie de l'acheminement, la basse tension jusqu'aux différents points à distribuer

ELD (Entreprises locales de distribution)

Certaines villes ont le monopole sur leur propre réseau de distribution (Entreprises Locales de Distribution - ELD).

Elles font le même travail qu'Enedis dans certaines concessions sur 5% du territoire. Les ELD les plus connues sont GEG (Gaz et Électricité de Grenoble) ou ES Strasbourg. Elles desservent plus de 3 millions de consommateurs.



RTE et ENEDIS assurent l'entretien et la maintenance du réseau et reçoivent une redevance des producteurs et fournisseurs.

L'ouverture à la concurrence

La production

En France, EDF ne détient plus le monopole depuis 2007. D'autres centrales peuvent produire de l'électricité et utiliser le réseau d'acheminement pour la distribuer aux usagers. Les petits producteurs locaux ont ainsi pu s'associer en coopératives pour revendre leur

électricité à des fournisseurs, par exemple. À l'inverse, des fournisseurs ont pu construire et exploiter eux-mêmes des centrales de production.

La production d'électricité peut donc provenir de différentes sources géographiques et de différentes sources d'énergie : nucléaire, gaz, charbon, biomasse, solaire, éolien, photovoltaïque, hydraulique, etc. Seule EDF produit de l'électricité à partir de centrales nucléaires.

En 2010, la loi NOME oblige EDF à vendre un quart de sa production à des concurrents à un prix fixé - et cassé (42 € le MWh non réactualisé depuis 2010) - par la CRE (Commission de régulation de l'énergie) suivant le dispositif de l'ARENH (Accès régulé à l'électricité nucléaire historique).

La fourniture

En 2023, il existe plus de quarante fournisseurs d'électricité. 85 % des Français sont clients d'EDF. Les deux autres principaux étant Total Energie et ENGIE (ex-GDF).

Leur rôle est de revendre l'électricité directement aux usagers (via le « réseau » ENEDIS qui gère les relevés des compteurs Linky pour leur compte). Ils s'approvisionnent sur le marché dédié puis la revendent aux particuliers ou aux professionnels.

Le prix de l'électricité qu'ils revendent dépend en partie de leur capacité à négocier des prix de gros. Bien entendu, certains fournisseurs peuvent aussi être producteurs d'électricité. Mais dans tous les cas, toute l'électricité produite est tout de même mise en vente sur le marché.

ENEDIS, en charge des compteurs, transmet l'information de consommation aux fournisseurs pour leur permettre de facturer leurs clients.

Et les propriétaires individuels de panneaux solaires ?

Soit ils consomment directement l'électricité produite, soit ils la revendent à EDF (la totalité ou le surplus). Il y a un calcul à faire entre l'investissement et l'amortissement du dispositif en tenant compte des éventuelles aides gouvernementales (subventionnant le solaire comme l'éolien).

Le dispositif dépendant de l'ensoleillement, le stockage de l'électricité doit être prévu, ce qui a un coût (suivant le contrat, le surplus d'électricité peut aussi être revendu à EDF).

Il faut être très prudent avant de se lancer dans ce projet et se faire utilement conseiller. En effet, dans ce domaine, les entreprises peu fiables et même

malhonnêtes sont légion et les clients escroqués se retrouvent avec des promesses non tenues, des pertes financières et des installations défectueuses ou non finalisées.

Régis L & Paule S-L
Sources : EDF / RTE / ENEDIS /
Opera Energie / Comparateurs Energie / LITE

Santé

Coaching en bien-être : renseignez-vous avant d'y recourir !

Le secteur du « coaching bien-être » connaît un essor important en France ces dernières années. De nombreux organismes ou professionnels indépendants proposent des prestations destinées à un large public, aussi bien des entreprises que des particuliers. Le coaching est la prise en charge individuelle ou collective de personnes par le biais de conseils ou de techniques d'accompagnement personnalisés dans les domaines de la vie professionnelle et privée.



En 2021 et 2022, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a enquêté auprès de 165 professionnels du coaching. L'étude, qui vise à protéger les personnes les plus vulnérables de certaines dérives liées à cette profession, a porté plus particulièrement sur les spécialités en lien avec l'équilibre physiologique ou mental : les « coachs de vie » et les « coachs en développement personnel » proposent un accompagnement dans la gestion du stress, la perte de poids, la lutte contre certaines addictions, etc.

Les contrôles de la DGCCRF ont fait apparaître que les pratiques de 80 % des professionnels présentent au moins une anomalie.

De plus, pour environ 20 % des professionnels contrôlés, des pratiques commerciales trompeuses sont constatées : mise en avant de qualifications non détenues par le coach, entretien d'une confusion avec le corps médical en ayant recours à des termes propres à ce secteur (« consultation », « docteur »), usage d'allégations thérapeutiques, spécialisation sur

des troubles du comportement qui relèvent d'un suivi médical.

On note aussi que la moitié des professionnels contrôlés méconnaît la réglementation sur l'information et la remise de documents aux consommateurs :

- défauts d'information sur les prix
- absence de remise de note pour les prestations supérieures à 25 €
- clauses abusives dans les contrats (limitation de la responsabilité du professionnel en cas d'erreur dans les informations communiquées, limitation des droits du consommateur pour l'exercice de ses recours

Des formations et des pratiques discutables

Du côté des formations, les contrôles ont montré qu'elles sont souvent proposées à un coût élevé pour des durées parfois très courtes (de quelques heures à quelques jours) avec un contenu souvent opaque. Les attestations remises aux participants ont des dénominations libres et sont présentées à tort comme des diplômes ayant valeur de qualification (par exemple une attestation de « techniques efficaces en relation d'aide »).

Ces pratiques engendrent une confusion sur les qualités des professionnels ou les résultats attendus d'une prestation. Elles peuvent aller jusqu'à causer une perte de chance médicale pour les consommateurs.

Des pratiques de mauvais usage de données à caractère médical (demande des analyses sanguines du consommateur) ou susceptibles de s'apparenter à des dérives sectaires ont également été relevées et ont fait l'objet de signalements aux administrations compétentes.

Vérifiez avant de signer !

La DGCCRF appelle les consommateurs souscrivant à des prestations de coaching à rester vigilants, à vérifier les compétences et les titres des professionnels et à demander des justificatifs des mentions valorisantes avancées.

En cas de difficultés avec un professionnel du coaching, vous pouvez faire un signalement sur le site SignalConso. En cas de litige contractuel et si aucune solution amiable n'est trouvée, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation compétent (les professionnels ont l'obligation de souscrire à ce service).

Paule S-L
Direction de l'information légale
et administrative (Premier ministre)

Arnaque par SMS Comment éviter le piège de l'hameçonnage ?

Vous connaissez certainement le « phishing » (hameçonnage en français), cette technique d'arnaque qui consiste à inciter une personne à dévoiler ses informations confidentielles, à installer un virus sur ses appareils ou à rappeler un numéro surtaxé. Mais êtes-vous familier du smishing ? Le terme smishing vient de la contraction des mots anglais « SMS » et « phishing ». Cette pratique qui, comme son nom l'indique, a principalement cours sur nos téléphones, a pour but de récupérer nos données personnelles.



Comment reconnaître une tentative de smishing ?

Une tentative de smishing est parfois difficile à reconnaître immédiatement. Ci-après quelques clés à vérifier pour savoir s'il s'agit bien d'une arnaque ou pas.

- **Le SMS vous demande de renseigner vos coordonnées bancaires ou votre mot de passe** : c'est le premier signe qui doit vous alerter car aucune administration ou société sérieuse ne vous demandera jamais de tels renseignements par message.
- **Le SMS promet de vous faire gagner un cadeau ou de vous livrer un colis** : Pour inciter au clic, les arnaqueurs n'hésitent pas à se faire passer pour des services publics ou des entreprises. Dans ce cas, rendez-vous sur votre navigateur de recherche pour vérifier l'orthographe du site ou directement sur le site officiel de l'organisme pour vérifier l'information dans votre espace personnel. En cas de doute, vous pouvez aussi contacter directement la société pour vous assurer qu'il s'agit bien d'un message dont elle est à l'origine !

Prêtez la plus grande attention à vos mots de passe dans tous les cas. Veillez à ne pas utiliser les mêmes mots de passe pour tous vos comptes. Faites également en sorte qu'ils soient complexes et changez-les régulièrement.

En cas de smishing : le 33700 pour se protéger et protéger les autres

Pour éviter que des personnes ne se fassent arnaquer par le même SMS que celui que vous avez reçu, vous pouvez agir directement sur votre smartphone. Il vous suffit de le signaler au 33700, le numéro de la lutte anti-spam SMS et vocal.

Transférez le SMS frauduleux au 33700 en le sélectionnant puis en cliquant sur les trois points verticaux situés en haut à droite de votre écran et enfin en sélectionnant « transférer ». Il vous suffira ensuite d'indiquer 33700 comme destinataire pour que le message soit transmis au service. **Le 33700 va ensuite vous répondre** en vous demandant de lui envoyer par SMS, le numéro de téléphone qui vous a envoyé l'arnaque ; une fois le numéro envoyé, le 33700 vous indiquera que la procédure de signalement est terminée. **Plus il y a de signalements effectués, plus le service est efficace.** Les numéros ayant reçu suffisamment de signalements et certifiés frauduleux, seront immédiatement identifiés comme des « spams » auprès des prochains utilisateurs.

Lorsque ce numéro les contactera, une mention « spam ou arnaque possible » sera faite pour les prévenir. Ces numéros associés à des arnaques pourront aussi tout simplement être supprimés par l'opérateur. Donc n'hésitez pas à signaler les SMS suspects !

Gilbert B.

Source : Site ORANGE 06.2023

Travaux

Le travail dissimulé dit « travail au noir »

Un peu d'histoire

L'expression « travailler au noir » provient du Moyen Âge où la réglementation du travail voulait qu'on ne fasse pas travailler les personnes après la tombée de la nuit, d'où l'idée de faire travailler les employés à la lueur de la bougie. Ils travaillaient donc même lorsqu'il faisait noir d'où l'expression « travailler au noir ».



En France, simple contravention à partir de 1940, le « travail clandestin » est devenu un délit en 1985, relevant ainsi du tribunal correctionnel. Le terme de « travail dissimulé » a été introduit dans le Code du Travail en 1997.

La lutte contre tous les types de fraudes est coordonnée par département sous l'égide du préfet avec des représentants des différentes administrations intéressées au sein du Comité opérationnel départemental anti-fraude (CODAF). Ces administrations peuvent coordonner des actions conjointes sur des cibles désignées en comité (par exemple URSAFF + Police + CAF + DDFiP)



L'entraide, vraie ou fausse ...

L'entraide familiale est considérée comme une assistance apportée par une personne proche, de manière occasionnelle et spontanée, en dehors de toute rémunération et de toute contrainte. Cependant, s'il est établi qu'une prestation de travail est fournie moyennant rémunération, cette entraide familiale peut être requalifiée en contrat de travail, d'autant plus si ces aides deviennent régulières.

Les sanctions pénales



Pour l'employeur :

- Emprisonnement : 3 à 5 ans
- Amende : 45 000 € à 75 000 €
- Peines doublées en cas de récidive
- Redressement de l'Urssaf majoré
- Interdiction d'exercer l'activité incriminée
- Exclusion des marchés publics
- Confiscation du matériel
- Affichage du jugement

Pour l'employé :

- Interdiction des droits civiques, civils et de famille
- Suppression des prestations sociales
- Suppression des indemnités chômage

Pour le client :

- Responsabilité engagée au même niveau que celle de l'employeur
- 3 ans de prison
- 45 000 € d'amende
- Un ouvrier employé au noir peut se retourner contre l'employeur dans les cinq ans après la fin du pseudo-contrat

Le contrôle

À tout moment, un chantier peut être contrôlé par des inspecteurs de l'URSAFF (même un samedi ou un dimanche qui sont des jours « préférés » pour le travail au noir ...), contrôle dû au hasard, à une dénonciation ou à une opération CODAF.

Le responsable du chantier doit présenter a minima le devis objet des travaux, l'assurance professionnelle, les papiers d'identité des intervenants et d'autres pièces à fournir dans un second temps. (Contrats de travail, assurance, inscription au RCS ...)

En cas d'infraction, le chantier est immédiatement stoppé.

En 2022, l'Urssaf a redressé 788 millions d'euros au titre de la lutte contre le travail dissimulé.

Les risques autres

Pour l'employeur et le client :

- en cas de blessures, invalidité permanente ou décès de l'employé, prise en charge des dépenses de soins et autres, des rentes dues aux ayants droit, ce qui peut représenter de fortes sommes sur des durées très longues
- aucun recours pour le travail mal exécuté ou les dégâts occasionnés sur le chantier (notamment via les assureurs ... qui n'assurent pas !)

Pour l'employé :

- Aucune protection sociale
- Aucune cotisation retraite

Conclusion

Employer une personne non déclarée peut avoir de lourdes conséquences en cas de contrôle, d'accident et de condamnation et pénaliser à vie, non seulement le professionnel, l'employé et le client mais aussi leurs proches. L'économie financière espérée peut être dérisoire, si ce n'est nulle, face aux risques encourus.

Paule S-L
Code du travail
Code de la sécurité sociale

Faire travailler une personne légalement

Le contrat de travail (voir www.cesu.urssaf.fr)



- **Non obligatoire** si le salarié effectue une prestation dite occasionnelle :
 - de moins de 8 heures hebdomadaires
 - de moins de 4 semaines d'affilée dans l'année.
 - le CESU tient lieu de contrat de travail
- **Obligatoire en dehors de ce cadre** pour une prestation régulière, lorsque le salarié travaille de façon régulière plus de 8 heures par semaine ou si sa durée de travail excède quatre semaines consécutives par an. Toutefois, elle est fortement recommandée dans le cas contraire.

Zoom sur le travail des mineurs

Le représentant légal (sauf émancipation à 16 ans) donne son autorisation et cosigne le contrat de travail. Avant 16 ans, il faut l'autorisation de l'inspection du travail.

À partir de 14 ans puis de 15 ans, il y a des règles spécifiques

Cf : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1649>

Emploi relevant des services à la personne

Exemple : ménage, jardinage, garde d'enfants, petits travaux d'entretien et tout emploi de la liste des services à la personne définie à l'article D 7231-1 du code du travail.

Le salarié peut être déclaré par le biais du Chèque Emploi Service Universel (Cesu)

Sites : Cesu (www.cesu.urssaf.fr) ou Pajemploi (www.pajemploi.urssaf.fr) pour la garde d'enfants

Zoom sur le baby-sitting : garder son petit cousin à titre exceptionnel ... Pourquoi pas ? C'est la famille, on se connaît mais on n'est pas à l'abri d'un accident ou d'un problème. Si cela devient une habitude, il est prudent de formaliser les choses (cf. le travail des mineurs ci-dessus)

Emplois autres

Exemples : gros œuvre bâtiment, déménagement et tout emploi n'entrant pas dans le cadre de l'article D 7231-1 du code du travail

Paule S-L

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19871>
www.cesu.urssaf.fr/info

Litiges résolus

La compagnie d'assurance a du mal à indemniser correctement !

M. W. a réceptionné en juillet 2021 un appartement acheté en VEFA (Vente en l'État Futur d'achèvement) à ICADE Promotion, présentant un défaut majeur d'ajustement de la porte palière, conduisant à un courant d'air inacceptable.



AXA, assureur d'ICADE, a fini par mandater un expert en septembre 2022, qui a fixé une indemnisation de 1 550 € censée couvrir la remise en état de la porte.

M. W a demandé lui-même des devis qui se situaient entre 3 500 € et 3 800 €, soit plus du double de l'indemnisation proposée.

Fin octobre 2022, M. W demande l'assistance d'UFC Que Choisir de la Boucle. Nous adressons une 1^{ère} lettre à ICADE le 10 novembre 2022, et une seconde à AXA le 2 décembre 2022 pour dénoncer cette indemnisation de 1 550 € absolument insuffisante.

Après plusieurs relances, AXA rehausse l'indemnisation à 3 500 €. Le 13 mars 2023 M. W nous annonce l'avoir enfin reçue, et en remerciement, verse un don généreux à l'Association.

La compagnie aérienne a fini par rembourser ... au bout de 3 ans !

Mme R. a acheté des billets d'avions Air France via le voyageur Edreams, pour un montant de 2 193 €.



- Mars 2020 : annulation des vols par Air France en raison du Covid
- 2 juin 2020 : émission de 4 avoirs Air-France valables jusqu'au 31/12/2021
- N'ayant pas l'opportunité d'utiliser ces avoirs,

Mme R. multiplie les interventions jusqu'en septembre 2022 auprès d'Edreams et d'Air France pour se faire rembourser, sans succès

- Mme R. se tourne alors vers l'UFC La Boucle qui intervient auprès d'Edreams par lettre du 27 septembre 2022

- Relances multiples d'UFC auprès de la compagnie et du voyageur en novembre et décembre 2022, sans succès concret
- En janvier 2023, Mme R. demande l'intervention du médiateur Tourisme et Voyage
- En mars 2023, remboursement par Air France des 2 193 € + 100 € de dédommagement. Même si le geste peut être salué, il est loin de représenter tous les efforts déployés depuis mars 2020



En conclusion, grâce aux actions combinées menées par elle-même, UFC Que Choisir de la Boucle et le médiateur Tourisme et Voyage, Mme R. a enfin été remboursée après 3 ans d'efforts.

Christian B.
2023

Les enquêtes



Panorama

L'UFC Que Choisir comprend au sein de son organisation **un Observatoire de la Consommation**. Cette structure est en charge de mener des investigations permettant d'alimenter l'action politique du Mouvement UFC mais aussi d'alimenter des articles d'information et de conseils destinés aux consommateurs ainsi que des comparateurs internet. **Ces investigations s'appuient notamment sur le recueil d'informations** auprès de consommateurs afin de connaître leur satisfaction et leurs pratiques dans de nombreux domaines de la consommation. À ce titre des dizaines de milliers de témoignages, d'avis de lecteurs ou d'internautes sont exploités chaque année. Autre source d'information importante pour l'Observatoire de la Consommation : les enquêtes réalisées par les bénévoles de l'UFC Que Choisir.



Ces enquêtes ont pour but de vérifier le respect de la réglementation (pratiques commerciales) par les professionnels mais aussi d'évaluer la qualité des conseils que ceux-ci prodiguent aux consommateurs.

Par ailleurs certaines enquêtes consistent en la relève de prix en magasin ou sur internet ; plusieurs centaines de milliers de prix de produits ou services ont été relevés en 2022 sur l'ensemble du territoire, en métropole mais aussi dans les départements et territoires d'Outre-mer.

La place des enquêtes effectuées par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir est au cœur des grands débats politiques : baisse du pouvoir d'achat, questionnements sur la sécurité alimentaire, difficultés d'accès aux soins, etc.

Le réseau d'enquêteurs est mobilisé toute l'année ; les visites sont assurées par les enquêteurs-bénévoles qui jouent le rôle de « client-mystère ».

Notre association locale UFC Que Choisir de La Boucle participe à ces enquêtes de terrain sur les 17 communes de sa zone géographique.

En 2022, 6 enquêtes ont été réalisées.

Les qualités attendues d'un enquêteur-bénévole : rigueur, sens des responsabilités, engagement d'anonymat et de confidentialité. Les adhérents qui souhaiteraient devenir bénévole-enquêteur peuvent se renseigner auprès de notre association.

Jean-Jacques M.

La journée des associations 9 septembre 2023

Comme tous les ans, nous étions présents sur Le Vésinet (mairie) et Chatou (Ile des Impressionnistes). Malgré la chaleur, il y a eu des visiteurs, des demandes de renseignements, de futurs adhérents, tout cela dans la convivialité de la fin de l'été.



Le Vésinet



Chatou



Qui sommes-nous ?



L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir) est l'une des quinze associations agréées par l'État pour défendre les droits des consommateurs sur le plan national (code de la consommation). Elle compte plus de 140 associations, 1 400 bénévoles et plus de 135 000 adhérents.

L'association locale est exclusivement gérée et animée par des bénévoles qui ont acquis des compétences grâce à leur expérience, notamment professionnelle, et des formations régulièrement renouvelées, compétences qu'ils mettent à la disposition des consommateurs. Son action porte sur la défense du consommateur (personne physique) en rapport avec un professionnel. Ce n'est pas un cabinet d'avocats ; elle ne peut ni intervenir si une action en justice a été engagée, ni se substituer au consommateur qui a décidé d'engager une procédure.

Les bénévoles conseillent tous les consommateurs qui les sollicitent mais ne peuvent traiter au fond que les litiges présentés par les adhérents, résidant en principe sur l'une des 17 communes de notre zone géographique.

Le département des Yvelines compte quatre associations.

Adhérer

Les adhésions et les dons constituent la principale ressource financière de l'association locale (85 % de son budget). Ce soutien financier est indispensable à la poursuite et au renforcement des actions de l'association.

La cotisation annuelle est de :

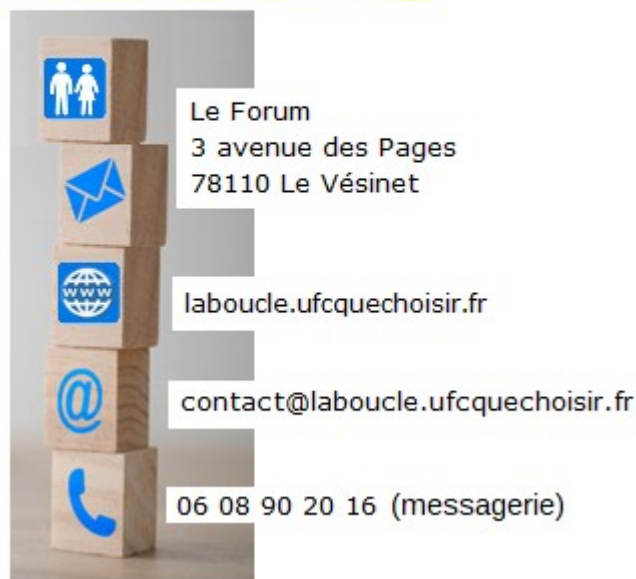
- 15€ pour l'adhésion sympathisant & 15 € supplémentaires en cas de traitement d'un litige
- 30 € pour l'adhésion pleine

Moyens de paiement

- Par carte bancaire sur notre site
- Par chèque envoyé à l'adresse ci-contre
- En espèces, lors d'une permanence

Le bulletin d'adhésion est disponible sur le site

Nous contacter



Le Forum
3 avenue des Pages
78110 Le Vésinet

laboucle.ufcquechoisir.fr

contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

06 08 90 20 16 (messagerie)

Permanences en présentiel au Forum
(sauf juillet, août et fin d'année)

Sans rendez-vous
les jeudis de 14H30 à 16H45

Sur rendez-vous (à prendre sur le site)
les 1^{er} et 3^e samedis du mois de 10H00 à 11H30

Déclarer un litige

- Pour les résidents **DANS** notre zone géographique (voir ci-après), sur notre site, accès « **SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE** »
- Pour les résidents **HORS DE** notre zone géographique souhaitant tout de même adhérer à notre association, nous contacter tout d'abord via contact@laboucle.ufcquechoisir.fr
- En apportant tous les documents utiles et leurs copies lors d'une permanence
- Par courrier Poste

Notre zone géographique

Aigremont Bougival Chambourcy Chatou
Cresprières Croissy-sur-Seine Davron
Feucherolles Herbeville Mareil-Marly
Marly-Le-Roi Montesson Le Pecq Le Port-Marly
Le Vésinet Les Alluets-le-Roi
Saint-Germain-en-Laye / Fourqueux