

## Le mot du président

Après un printemps et un été moroses à tous égards, voici venu le temps de la rentrée et l'espoir d'une normalisation de nos activités au service des consommateurs et des usagers aindinois.

Le 11 septembre, nous serons présents sur le forum des associations à Oyonnax.

Voir ici : <https://ain.ufcquechoisir.fr/2021/09/03/forum-des-associations-2021-a-oyonnax/>

Et n'oubliez pas, **le 21 octobre à 18 heures, également à Oyonnax, notre réunion publique en partenariat avec le Groupement de gendarmerie de l'Ain** sur le thème : « Arnaques sur internet, fraudes à la carte bancaire et autres escroqueries ». Cette manifestation ne pourra pas se dérouler à Valexpo, comme initialement prévu, les travaux de rénovation ayant pris du retard. La municipalité est en recherche d'une autre solution, restez informés en consultant régulièrement les affichages de la Ville, notre compte twitter, notre page Facebook, ou la page «agenda» de notre site internet <https://ain.ufcquechoisir.fr/agenda-2/>. Et sachez que nous envisageons de rééditer cet événement dans d'autres villes du département au fil des années.

D'autres projets sont en gestation.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de notre secrétaire Fabienne (04 74 22 58 94, [contact@ain.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ain.ufcquechoisir.fr)) sur les possibilités qui vous sont offertes de participer vous-aussi aux activités de votre association : devenir bénévole, c'est rendre service à autrui mais aussi élargir ses propres horizons !

Excellente rentrée à toutes et à tous.

Daniel Mesplès

## Activités de l'AL

Les permanences litiges en présentiel reprendront à Montluel le 14/09, à Bourg le 20/09, à Bellegarde le 05/10. En attendant, les TLL continuent et les conseillers litiges vous reçoivent sur rendez-vous téléphonique.

Le 11 septembre, l'UFC Que Choisir de l'Ain sera présente à Oyonnax lors du forum des associations.

Notre partenariat avec Radio B se poursuit : vous pouvez donc nous suivre sur 90 FM chaque 3ème mardi du mois, en direct ou en podcast.

Le partenariat avec la clinique juridique se poursuit cette année encore, d'ici fin septembre, puisque la rentrée étudiante n'est pas encore faite.

Christine Dumergue

## Les achats en ligne : des livraisons problématiques

Mme V commande en février 2021 une console de jeux et ses accessoires sur le site d'un commerçant connu. La livraison est prévue, en point relais, le 2 mars. La commande n'est jamais arrivée.

Mme V fait une première réclamation par mail, à la mi-mars, sans réponse.

En avril, Mme V réclame par téléphone, le service client lui demande de fournir un certain nombre de documents dont attestation sur l'honneur, pièces d'identité... Mme V s'exécute et envoie toutes les pièces demandées. Aucun retour. Après plusieurs appels téléphoniques, Mme V apprend, sans aucune justification, qu'elle ne sera pas remboursée. Elle porte alors sa réclamation auprès de Paypal, et obtient une réponse surprenante : Paypal affirme avoir une preuve de livraison mais refuse de transmettre cette preuve.

Mme V s'adresse alors à notre association locale, le dossier est en cours.

*Nombre de litiges concernant le e-commerce portent sur les livraisons (23%) : délai non respecté, livraisons incomplètes, non conformes à la commande, non parvenues au client... Dans ces cas, il convient :*

*- de prendre contact avec le vendeur afin de trouver une solution amiable.*

*- en l'absence de réponse satisfaisante, d'adresser au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), en rappelant les détails du litige et en fixant un délai de livraison ou de réponse. Le délai écoulé, le client est en droit d'annuler la commande par LRAR, et de réclamer le remboursement sous 15 jours.*

**Notre association peut vous aider à tout moment dans cette procédure.**

Joëlle Boissy

## Ne pas oublier !

**Le 21 octobre à 18h, à Oyonnax, se tiendra une réunion publique autour du thème des arnaques, dans le cadre de notre partenariat avec la gendarmerie.**



Christine Dumergue

## L'assurance extrascolaire : la sécurité

Une assurance scolaire doit garantir les dommages que l'élève pourrait **causer** à des tiers (garantie responsabilité civile), mais aussi les dommages qu'il pourrait **subir** (garantie accident corporel).

Théoriquement l'assurance scolaire est facultative pour les activités qui se déroulent dans le strict temps scolaire (en savoir plus :

<https://www.moneyvox.fr/assurance/assurance-scolaire.php>.

En pratique cependant l'assurance est fortement conseillée voire obligatoire. En effet, **cette assurance est exigée (circulaire N°99-136 du 21-09-99) :**

- **pour les activités scolaires facultatives comme les sorties, les activités qui dépassent les horaires normaux de la classe, ou qui incluent une nuit ou la pause déjeuner,**
- **pour les activités périscolaires, ou extra scolaires organisées après la classe ou pendant les vacances (sport, activités des mercredis après-midi, études surveillées...),**
- ♦ **si l'élève fréquente la cantine.**

En général les assureurs proposent plusieurs formules d'assurance scolaire. La plus simple, autour de 10€ par an, assure l'enfant pendant les activités scolaires et sur le chemin de l'école. Les formules plus complètes dites extrascolaires, plus onéreuses, incluent toutes les activités extra scolaires même pendant les vacances, les cas de harcèlement, de cyberharcèlement, de racket ou d'agression...

La souscription d'une assurance scolaire se réalise auprès de son assureur, ou auprès d'une association de parents d'élèves.

**Avant de souscrire une formule, il convient de vérifier les risques déjà couverts par le contrat d'assurance multirisque familiale.**

Joëlle Boissy

## Les mini-crédits : DANGER et COÛT EXCESSIF

Les mini-crédits sont des petites sommes d'argent prêtées par des organismes spécialisés. Ils présentent de nombreux avantages :

- argent disponible très rapidement (quelques clics sur le net suffisent),
- pas de justification d'utilisation,
- peu de documents exigés,
- accessibles à tous, même aux interdits bancaires.

**Mais les inconvénients de ces mini-crédits ne sont pas anodins :**

- un coût extrêmement élevé ; exemple, pour un prêt de 200€, le remboursement 15 jours plus tard est de 250€ : calculé à l'année le taux est de 500% !!!
- La somme prêtée est faible (de 50 à 1000 €).
- La durée de remboursement très réduite, 30 jours maximum.

Ces 2 derniers critères permettent aux mini-crédits de ne pas être considérés comme des prêts à la consommation, ils échappent ainsi à la réglementation des crédits.

- En cas de non remboursements les pénalités sont sévères, une inscription au Fichier des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) est possible.

- Les mini-crédits ne sont accordés que sur le net, par des organismes spécialisés français ou étrangers.

**L'UFC Que Choisir a déposé, en avril 2021, une plainte contre ces organismes et demande au législateur de soumettre les mini-crédits à la réglementation des crédits à la consommation.**

Mieux vaut un «prêt sur gage», ou un micro-crédit accordé par les organismes sociaux.

Joëlle Boissy

## La garantie de conformité s'affiche

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, pour les achats de biens électroménagers, d'équipements informatiques, de téléphones, d'appareils photos, d'outillages de bricolage ou de jardinage avec moteur, de jeux, de jouets, de montres, de luminaires, de meubles... **les factures remises aux clients doivent mentionner l'existence et la durée de la garantie légale de conformité (décret N°2021-609 du 18-05-21).**

La garantie légale de conformité concerne tous les biens acquis **neufs, d'occasion ou reconditionnés**. Elle s'applique au produit mais également à l'emballage et aux instructions de montage. Cette garantie certifie que le bien est conforme au descriptif du vendeur et à l'usage attendu du bien. La vente doit être conclue entre un consommateur et un vendeur professionnel. C'est le vendeur qui est seul responsable de la garantie de conformité.

La garantie de conformité doit apparaître sur la facture, ou sur le ticket de caisse ou sur le courriel qui les remplace, elle est en général de 2 ans.

Cette mesure va permettre de bien différencier la garantie légale de conformité de la garantie commerciale (également appelée garantie contractuelle ou conventionnelle). La garantie commerciale, non obligatoire, est proposée par les professionnels ; elle est le plus souvent payante et fait l'objet d'un document écrit annexe, à lire attentivement car les garanties proposées sont trop souvent contraignantes et moins avantageuses que celles de la garantie légale de conformité. Ne pas oublier que les garanties commerciales sont source de revenu pour les professionnels, d'où l'insistance des vendeurs pour vous les faire souscrire.

**ATTENTION : L'obligation d'inscrire la garantie de conformité sur la facture ne concerne pas les achats à distance (e-commerce) ou les achats effectués hors établissement c'est à dire lors d'un démarchage, d'une foire, d'une excursion...**



## Encore quelques jours pour la campagne « énergie moins chère ensemble »

Les litiges en lien avec les fournisseurs d'énergie progressent fortement (+19 % en 2020) : démarchages abusifs, factures non émises, trop perçus non remboursés, résiliation brutale et inexplicite...

Pour vous éviter ces désagréments, rejoignez la campagne 2021 « énergie moins chère ensemble » mise en place par UFC Que Choisir, inscription gratuite jusqu'au 20 septembre 2021. Au besoin, notre secrétaire vous aidera à établir votre dossier.

Joëlle Boissy

## Pass culture jeune 300 euros

Pour tous les jeunes qui ont ou auront 18 ans en 2021, le ministère de la culture a mis en place une application téléchargeable par l'intermédiaire de laquelle le jeune dispose de 300€, pendant 24 mois, pour financer des biens ou des activités culturelles : livres, concerts, abonnements numériques, cours de musique ou de dessin, sport ...

Pour plus de précisions : <https://jeunes.gouv.fr/pass-culture-pour-tous-les-jeunes>

Pour télécharger l'application : <https://pass.culture.fr/>

Joëlle Boissy