

## Les droits des consommateurs

### Le 15 mars journée internationale des droits du consommateur depuis 1983.

La date du 15 mars a été choisie à la suite du premier discours du président américain John F. Kennedy sur les droits des consommateurs (15 mars 1962). A cette époque, 4 droits seulement étaient exprimés : le droit à la sécurité, le droit à l'information, le droit de choisir et le droit d'être entendu.

10 ans plus tôt, naissait en France l'Union Fédérale de la Consommation qui est devenue dans les années 60 l'UFC - Que Choisir.

Depuis, grâce aux différentes associations de consommateurs nos droits ont progressé. En France nous bénéficions en plus des quatre droits fondamentaux, du droit à l'équité, du droit à l'éducation, du droit à la satisfaction et à la rétractation, du droit à être représenté, du droit à la réparation des torts. Plus récemment, nous avons acquis le droit à un environnement sain, le droit à la satisfaction des besoins essentiels (eau potable, logement, soins).

Mais il ne faut pas oublier que ces droits sont fragiles, qu'il faut les défendre sans cesse, que certains ne sont pas respectés pour tous les consommateurs...

Il ne faut pas oublier non plus que tout droit entraîne des devoirs. Les consommateurs ont le devoir d'être actifs, de rechercher l'information, d'agir pour sa défense. Les consommateurs ont le devoir de payer leurs achats. Ils ont le devoir d'être socialement, écologiquement responsables et solidaires, ils doivent aller vers une consommation durable.

L'UFC Que Choisir s'est engagée dans cette voie dans son projet d'orientation 2023-2026, et notre association locale va faire en sorte de vous informer, de faire respecter ces différents droits le 15 mars et tout au long de l'année.

### Arnaques à la carte bancaire Conférence à Châtillon sur Chalaronne

Un public nombreux, attentif a participé à notre réunion avec la gendarmerie à Châtillon sur Chalaronne sur le thème des arnaques à la carte bancaire et aux solutions pour les limiter.



## LLD ou LOA, prenez vos précautions

Madame T., une de nos adhérentes, a opté en 2018 pour l'acquisition d'une voiture en Location longue durée LLD, le contrat était de quatre ans.

Tout se passe bien, elle prend soin du véhicule, n'a pas d'accident et n'a parcouru que 26 714 km sur les 45000 km prévus au contrat. Le jour de la remise, pas de surprise, la société mandatée par le concessionnaire lui remet un document en bonne et due forme, sans remarques particulières et signé par les deux parties. Quelques jours plus tard, Madame T. reçoit par mail, un document de la même société annonçant un coût de remise en état du véhicule pour quelques griffures de 647,40€, il est précisé « non facturé: le lustrage du boîtier du rétroviseur extérieur droit » un geste commercial !

Après des heures au téléphone, renvoyée sans cesse à différents services de réclamations, Madame T. nous a contactés pour nous faire part de sa mésaventure et de la nécessité de la faire connaître aux consommateurs. Nous avons contacté le service financier du concessionnaire qui a remboursé la moitié de la somme, trois mois après notre intervention! Un nouveau geste commercial de sa part...

Nous avons également continué l'étude du document remis par la société mandatée, ce document mentionne bien la possibilité d'effectuer un contrôle non contradictoire après la remise. Nous poursuivons l'analyse pour vérifier l'éventualité d'une clause abusive.

L'acquisition d'un véhicule en LLD ou en LOA ( location avec option d'achat) connaît un grand succès. Toutefois **il est bon de savoir que ...**

- la LOA et la LLD sont deux formules permettant de disposer d'une voiture sans l'acheter, en payant un loyer mensuel. Mais la LOA est un contrat de crédit qui offre la possibilité en fin de contrat d'acquiescer le bien alors que la LLD est une simple location avec obligation de restitution du véhicule en fin de location.

- dans les deux cas, le véhicule n'est pas à vous pendant toute la durée du contrat

- il est difficile et coûteux de rompre un contrat avant le terme choisi

- le loyer mensuel correspond à la décote du véhicule. Il correspond à un crédit à un taux bien supérieur au taux bancaire, il est estimé à 6-8% mais il n'est jamais communiqué.

- dans le contrat de location, il est souvent prévu la remise en état du véhicule. Attention les prix sont souvent supérieurs à 1000 € et atteignent quelques fois plus de 5000€

- le contrat prévoit un forfait kilométrique annuel, personnalisable au moment de la souscription mais en lien avec la mensualité. Le dépassement est facturé selon un barème qui doit être mentionné dans le contrat.

- un apport personnel lors du premier loyer permet d'abaisser le coût du crédit et donc des loyers.

- les paquetages «tranquillité» qui promettent de mettre le conducteur à l'abri de tout souci d'entretien et de réparation incluent rarement les pièces de rechange qui sont facturées à un prix très élevé, de nombreux litiges en témoignent. La LLD, en général, ne laisse pas le choix des services (assurances, entretien, réparation, assistance).

**Un conseil : prenez le temps de bien lire le contrat de location avant de l'accepter, il n'y a jamais d'urgence,**

## Le sucre : quel délice et quelle addiction !

Un Français sur deux est adepte des produits sucrés. Et pourtant le sucre a été reconnu comme 8 fois plus addictif que la cocaïne! L'OMS recommande de limiter notre consommation à 50g/jour soit 10 morceaux de sucre. Cela peut vous sembler beaucoup, mais la consommation directe, visible n'est que de deux morceaux de sucre par jour, le reste est sous des formes « cachées » consommées régulièrement avec les fruits, les sodas, les gâteaux, la charcuterie ...

L'usage courant veut que le mot sucre désigne le saccharose, sucre simple issu de la betterave ou de la canne à sucre. Tous les sucres forment le groupe des glucides. Il existe plus de cinquante formes et noms de glucides et 16 édulcorants. Parmi les plus fréquents dans l'alimentation: le saccharose, le glucose, le fructose, le lactose et autres molécules finissant en « ose », le caramel, la mélasse, le miel, tous les sirops, tous les sucres invertis, la cassonade, l'amidon... Apparus plus récemment des sucres au nom exotique : muscovado, stévia, rapadura, tagatose, démerara, panéla, pain de vesou, gur, sirop de coco, de dattes, de yacon ... Bien souvent ces sucres aux noms évocateurs sont issus de la canne à sucre plus ou moins transformée dans des pays lointains...

Le sucre est responsable d'une dizaine de problèmes de santé: le surpoids, les risques de diabète, de maladies cardio-vasculaires, les caries, les fatigues chroniques, les troubles de la concentration, les problèmes digestifs, les flatulences, les maux de tête, la baisse de la vitalité, l'hépatite...

L'UFC-Que Choisir dénonce souvent la main lourde des industriels sur le sucre. Les pouvoirs publics après avoir mis une taxe sur les sodas (2012 et 2018), traînent à imposer des teneurs maximales dans les aliments industriels. **Les grands noms de l'agroalimentaire se retranchent derrière la responsabilité des consommateurs. Soyez donc responsables, surveillez la liste des ingrédients, obligatoire sur tous les produits alimentaires, limitez vos achats de produits transformés ou très transformés, privilégiez les boissons simples (eau, thé, tisane, eau aromatisée) plutôt que les sodas, consommez de préférence les aliments sous leur forme naturelle (fruits entiers par exemple) et pour les personnes ayant des problèmes de santé choisissez les sucres ayant un index glycémique faible.**

## 1<sup>er</sup> mars : démarchage téléphonique plus encadré.



A partir du 1<sup>er</sup> mars 2023, le démarchage téléphonique avec des numéros commençant par 06 et 07 devient interdit. L'utilisation des numéros dits géographiques (01 à 05) est également limitée.

Seuls sont autorisés 09 48, 09 49, 01 62, 01 63, 02 70, 02 71, 03 77, 03 78, 04 24, 04 25, 05 68 et 05 69.

Le démarchage téléphonique est aussi limité dans le temps. Les appels sont autorisés du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 20h, interdits les samedis, dimanches et jours fériés. Sauf accord du consommateur, celui-ci ne peut être sollicité plus de 4 fois par mois par le même professionnel !

Le démarchage incitant à rappeler un numéro surtaxé est interdit.

L'UFC Que-Choisir regrette que l'option *opt-in*, qui exige l'accord du consommateur pour être démarché n'a pas été retenue.

**Conseil : rappelez la loi si vous êtes sollicité ou mieux ne répondez pas à ces appels intrusifs et trop souvent frauduleux.**

## Fin de l'impression systématique des tickets de caisse et de carte bancaire

Pour éviter le gaspillage de papier et la pollution engendrée par les encres, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire de février 2020 a instauré la fin de l'impression automatique des tickets.

Devant entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2023, cette disposition a été reportée au 1<sup>er</sup> avril 2023 pour permettre aux commerçants de s'adapter.

Les tickets visés sont les tickets de caisse, les tickets de paiement par carte bancaire, les tickets délivrés par des automates (retrait d'argent liquide, paiement autoroute...), les tickets visant des promotions, des réductions de prix ou les bons d'achat... Les exceptions: les tickets d'achat de biens durables, les tickets imprimés par des instruments de pesage, les tickets de cinéma ou de spectacle, les tickets de carte bancaire si le paiement est annulé.

**Pour beaucoup de consommateurs ces bouts de papier sont indispensables pour :**

- surveiller les prix des produits facturés en caisse, les prix scannés deux fois...

- demander le remboursement immédiatement en cas d'erreurs

- justifier de ses achats en sortie de magasin

- exiger la garantie si le produit est défectueux

- tenir ses comptes personnels

**car la lecture d'un ticket est toujours plus simple, plus pratique qu'une recherche de mail ou d'une trace dans une application.**

La délivrance de tickets de caisse n'a jamais été obligatoire, mais tellement pratique que tous les commerçants l'avaient adoptée. A partir du 1<sup>er</sup> avril, c'est bien l'impression systématique qui devient interdite. Le consommateur peut demander son ticket, même les automates seront modifiés pour le proposer. Un commerçant ne peut pas refuser l'impression d'un ticket au prétexte qu'il est disponible sur votre compte fidélité ou autre. Par contre, il n'est pas tenu de vous demander si vous souhaitez un ticket, **c'est au consommateur de le réclamer.** Une affiche lisible doit rappeler ce droit aux endroits de paiement. **Un commerçant ne peut pas exiger d'avoir vos coordonnées internet pour vous envoyer votre ticket par mail ou sms.**

Les tickets de caisse pourront être communiqués, avec l'accord du consommateur, de manière dématérialisée par mail, par sms, par QR code, enregistrés sur votre carte de fidélité ou envoyés par message dans l'appli de votre banque !

**UFC Que-Choisir conseille de réclamer ses tickets de caisse vu le gaspillage publicitaire toujours pas interdit, le nombre de personnes ne disposant pas d'internet, afin de se simplifier les recherches en cas de besoin pour faire jouer une garantie, pour surveiller plus facilement l'évolution des prix. Réclamer ses tickets vous évitera de donner vos coordonnées numériques et de les voir utilisées à d'autres fins.**

**Samedi 25 mars 2023, à 10h....**

Retenez bien cette date, notez-la dans votre agenda... et venez nous rejoindre à la MCC.... Pour notre...

**ASSEMBLEE GENERALE**