

L'été 2023 a été difficile pour beaucoup d'entre nous. Les émeutes de fin juin ont laissé des traces dans nos villes et dans nos esprits, les orages de grêles, les canicules et les gouttes froides successifs ont mis nos corps à rude épreuve, dévasté certaines productions, défiguré certains villages, raréfié l'eau, sans parler des incendies cauchemardesques qui ont sévi en Grèce, au Canada ou aux Canaries, ni de la guerre en Ukraine.

La rentrée inquiète avec le non-ralentissement de l'inflation. L'augmentation des prix est toujours importante pour les fournitures scolaires, l'alimentation, l'énergie... Depuis le 1^{er} août, l'électricité fournie par EDF (contrat tarif bleu) a augmenté de 10%, augmentation surprise après les 15% de février, 23 millions de particuliers sont concernés.

Pour l'alimentation, il semblerait que les distributeurs ne veulent pas renoncer à leurs marges, les efforts faits par les entreprises agro-alimentaires ne seraient pas traduits en rayons. En réaction, ces derniers ont estampillé certains produits alimentaires avec « un prix de vente conseillé »! Ce prix conseillé tient compte du prix de vente du produit établi par les transformateurs et une marge correcte pour les distributeurs. Une démarche intéressante, à suivre.

Cette inflation est responsable du ralentissement de la consommation, de la baisse du pouvoir d'achat, des difficultés financières pour bien des ménages. Toutefois, elle devrait aussi permettre de réduire le gaspillage, de nous pousser vers une consommation plus responsable en ayant recours aux circuits courts, aux achats de biens de seconde main, en comparant systématiquement les prix et le rapport qualité-durabilité-prix...

L'UFC-Que-Choisir et d'autres associations de consommateurs ont obtenu en 2023 des avancées importantes pour protéger les consommateurs. Quelques exemples : la résiliation des forfaits est simplifiée, facilitée, les frais d'incidents bancaires sont plafonnés, le démarchage téléphonique est encadré, vous devez être moins sollicité.

Pour vous renseigner, pour vous aider, n'oubliez pas d'appeler le 04 74 22 58 94 : notre association locale répond toujours.

Une rentrée à la recherche de bénévoles

Après quelques jours de fermeture de notre association et un été calme, seulement 20 dossiers litige ouverts en juillet et 3 en août, nous revoici confrontés à la réalité de la consommation, et du manque de bénévoles...

Pendant les six premiers mois de 2023, notre association a ouvert 195 dossiers litige dont 53 ont été gagnés à l'amiable, 11 sont passés devant le médiateur ou en procédure juridique, 122 sont encore en cours. Seulement 4 dossiers ont été définitivement perdus et 5 autres ont été clos pour diverses raisons (pas de nouvelles de l'adhérent, pas d'action possible, adhérents indécis...). Les conseillers litige font tout leur possible pour ne pas abdiquer devant la mauvaise foi de certain professionnel et gagnent le plus souvent. Il faut reconnaître que trouver une entente à l'amiable est dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels. Les poursuites juridiques sont si longues et onéreuses.

Vous pouvez, vous aussi devenir conseiller litige, il suffit d'avoir une base en informatique, le sens de l'écoute, l'envie de rendre service, de promouvoir une consommation plus équitable et bien sûr de disposer de temps libre. Pendant quelques mois, vous accompagnerez un conseiller

réfèrent dans l'une de nos permanences et une formation sur Bourg en Bresse vous sera dispensée. Pas besoin d'être juriste, les connaissances s'acquièrent au fur et à mesure des litiges traités. Vous en retirerez une source de satisfaction intellectuelle et humaine, beaucoup de fierté.

Nous avons aussi besoin de bénévoles pour nous aider à présenter l'association lors de forums, salons, pour écrire des articles dans cette lettre bimestrielle ou pour l'illustrer, pour enquêter, pour représenter les consommateurs dans structures locales, départementales ou régionales, pour notre chronique sur RadioB une fois par mois ...

N'hésitez pas à nous contacter au 04 74 22 58 94 !

Cuisine sur mesure: un rêve qui tourne vite au cauchemar

Mme T. rêve de sa prochaine cuisine et va se renseigner, chez un cuisiniste. Un vendeur « efficace » lui montre sur écran sa future cuisine, modifie les plans...Il tire sur papier un devis (24 400€ électroménagers compris) et lui demande de le signer en lui disant que cela ne l'engage pas mais fixe le prix pour 8 mois si elle verse un acompte de 4 400€.

Mme T. signe et rentre chez elle avec le devis. Elle examine ce devis et s'aperçoit vite que la description des meubles n'est pas totalement ce qu'elle souhaite, que l'électroménager inscrit ne correspond pas à sa demande. En retournant voir le cuisiniste, elle apprend que le devis signé est ferme et définitif, qu'il équivaut à un bon de commande, que toute modification entraînera des frais supplémentaires. Elle souhaite alors rompre le contrat et découvre qu'elle n'a pas droit au délai de rétractation.

Elle contacte notre association UFC-Que Choisir de l'Ain. Nous rédigeons une lettre à notre entête, mais nous sommes conscients que la signature du devis et le versement d'un acompte laissent peu de portes de sortie pour régler à l'amiable cet acte commercial. Nous tablons sur un métré non encore réalisé et difficile à réaliser avant la possession de la maison et sur la conscience professionnel du cuisiniste.

A savoir: toute signature engage celui qui signe. Toujours relire un document avant signature (un devis, un bon de commande, un contrat de prêt, d'assurance)...

Attention au vocabulaire inscrit sur le devis ou sur le bon de commande pour le premier versement d'argent: **les arrhes seront perdues si vous renoncez à la commande. Un acompte vous engage totalement à la réalisation du contrat**, il est donc plus conséquent en cas de volonté d'annulation.

Pour l'acquisition d'une cuisine, le métré sur site est obligatoire avant la commande (cf. jurisprudence de Colmar).

Il n'y a pas de délai de rétractation pour les achats en magasin (sauf si un courrier personnel vous invite à vous rendre dans ledit magasin) **ni pour les achats sur foires ou salons.** Si vous signez lors de l'achat, une demande de crédit « affecté » pour le financer, le délai de rétractation joue pour le crédit (crédit refusé, achat annulé)

Lors de la signature du bon de commande, restez vigilant sur les dates inscrites (achat, livraison), sur la description des meubles, de l'électroménager, sur les mots arrhes ou acompte.

Lors de la livraison, signez le bon en mettant des réserves.

Les crédits à la consommation, à savoir

Avec l'augmentation des prix, les dépenses de la rentrée, les projets automnaux, il est tentant de vouloir réaliser un crédit à la consommation pour satisfaire ses besoins ou envies.

Les crédits à la consommation concernent tous les prêts autres que ceux liés à l'immobilier. Ils permettent l'acquisition d'un bien ou d'un service pour un montant compris entre 200€ et 75 000€, avec une durée de remboursement supérieure à 3 mois. Parmi les crédits à la consommation, il est important de différencier les crédits amortissables (affectés ou non) des crédits renouvelables et des microcrédits.

Les crédits amortissables sont des prêts personnels. Le consommateur connaît le début du prêt, sa durée et son taux. Ils sont distribués par des établissements financiers et font l'objet d'une réglementation protégeant les consommateurs. Parmi eux, il faut distinguer :

+les crédits affectés pour lesquels l'utilisation de l'argent est précisée dans le contrat: achat d'un bien (voiture, lave-vaisselle...) ou d'une prestation (réparation d'une toiture, paiement d'une formation...). Ces prêts sont liés à la livraison du bien ou à la réalisation du service.

+les prêts personnels, l'emprunteur utilise l'argent comme il le souhaite sans avoir à le justifier. Ces crédits sont en général un peu plus chers, et plus risqués en cas de non livraison.

Les crédits renouvelables aussi appelés crédits permanents, crédits reconstituables ou encore crédits revolving ont une date début mais pas de fin. Au fur et à mesure des remboursements, le montant disponible se reconstitue. Les intérêts sont souvent supérieurs à 15%, ils sont calculés sur les montants utilisés et sur la durée de remboursement choisie par l'emprunteur. Ces crédits sont proposés par des organismes financiers en accord avec des grandes marques de distribution (Darty, Carrefour, But...) ils fonctionnent avec des cartes de fidélité, ou cartes de paiement qui doivent obligatoirement et lisiblement porter la **mention «carte de crédit»**. C'est au passage en caisse que la fonction «crédit» peut être activée ou non. Très facile d'utilisation, ce type de crédit concourt au surendettement. La loi protège le consommateur: si le montant du crédit dépasse 1 000€, le prêteur a l'obligation de proposer un crédit amortissable, ceci n'est hélas que rarement fait ou la proposition n'est pas claire pour le contractant. Le prêteur doit informer chaque mois le consommateur de l'état du prêt, capital utilisé, capital disponible, taux d'intérêt de la période...

Dans tous ces cas, l'emprunteur dispose de 14 jours calendaires pour réfléchir à la proposition de crédit faite et renoncer au prêt (délai de rétractation).

Le microcrédit personnel ou social est un prêt destiné aux personnes exclues du crédit bancaire classique (personnes à revenu faible, chômeurs, bénéficiaires des minimas sociaux, situation professionnelle fragile ...) mais il peut aussi être accordé à des personnes autres. D'un montant compris entre 300€ et 8 000€, il nécessite d'avoir un projet personnel visant à une insertion sociale ou professionnelle: achat ou réparation d'un véhicule pour aller travailler, formation professionnelle, permis de conduire, soins de santé non pris en charge par la sécurité sociale...La durée dépend du projet de 6 mois à 5 ans, voire 7 ans. Le coût du prêt est fixé par le prêteur mais encadré par la loi (1,5 à 4% actuellement), pas de frais de dossier. Une contrainte : le demandeur doit obligatoirement passer par un service d'accompagnement social (CCAS, maison de l'emploi, association à vocation sociale...) qui va servir d'intermédiaire auprès des organismes financiers.

Ce type de crédit ne doit pas être confondu avec les microcrédits express ou mini crédit que l'on trouve facilement sur internet, distribués par des organismes spécialisés, à des taux très élevés, bien supérieurs à 20%, d'une durée très courte (3 mois) qui fait que ces crédits ne sont pas concernés par les lois protégeant les consommateurs. Bien que ces microcrédits demandent peu de garanties, et qu'ils soient obtenus rapidement, ils sont fortement déconseillés, en attendant leur réglementation.

Entretien, réparer: une nécessité écologique aidée par l'État

Conformément à la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire de février 2020, fin 2022 un fonds a été créé pour réparer et ainsi allonger la durée de vie d'un certain nombre d'appareils électroménagers ou numériques. Depuis le 1^{er} juillet 2023, cette aide a été augmentée : selon l'appareil à réparer, l'aide est comprise entre 20 et 90€. Cette aide est directement déduite de la facture dépannage à condition que le professionnel soit labellisé QualiRépar. Le professionnel se fait ensuite rembourser par le fonds de réparation.

La réduction équivaut en moyenne à 20% du coût de réparation estimé. Cette remise doit apparaître clairement sur le devis et la facture. Actuellement 31 classes de biens sont concernées par cette aide. Ne donnent pas droit au bonus tous les appareils bénéficiant de la garantie légale de conformité (2 ans pour les appareils neufs, 1 an pour ceux d'occasion), ceux bénéficiant d'abonnement à la réparation (DartyMax, Boulanger infinity...) qui sont considérés comme des garanties commerciales. Si la panne provient d'un accident, d'une chute, d'une exposition à l'eau, d'un essai de réparer soi-même, le bonus ne sera pas accordé.

Actuellement, le manque de réparateurs certifiés limite le nombre de réparations ayant bénéficié de l'aide : seulement 21 000 appareils en 4 mois de mars à juin 2023.

Le montant des réparations reste élevé, en moyenne entre 115 et 125€ selon l'ADEME mais les prix sont très différents selon la plateforme de dépannage surtout à domicile. Les associations de consommateurs dont l'UFC-Que Choisir suivent régulièrement l'évolution des prix des réparations afin d'éviter que le bonus ne soit capté par les réparateurs agréés.

Rappelons que depuis janvier 2021, l'indice de réparabilité permet d'apprécier la facilité de remise en état d'un appareil. La note sur 10 doit obligatoirement figurer en magasin et aussi sur les sites de vente en ligne pour un certain nombre de biens électroménagers et numériques, cet indice ne concerne pas encore tous les biens car il est difficile à calculer. En 2024, cet indice se transformera, il deviendra « indice de durabilité » et il prendra en compte la durée de vie de l'appareil.

Pour tout savoir sur les remises accordées www.ecosysteme.com, ou sur les réparateurs qualifiés www.annuaire-qualirepar.ecosystem.eco

Le nouveau permis de conduire à l'horizon 2033 et déjà des arnaques

Le bon vieux permis de conduire rose va progressivement disparaître pour être remplacé par le nouveau format carte bancaire plastifié, mis en place en 2013 au niveau européen, pour les nouveaux conducteurs.

L'ancien permis est valable jusqu'au 19 janvier 2033.

Le nouveau permis devra être renouvelé tous les 15 ans pour actualiser la photo et les données. Actuellement le renouvellement de l'ancien permis de conduire est possible uniquement en cas de vol, perte ou détérioration, **il coûte 25€, le paiement se fait obligatoirement par l'intermédiaire d'un timbre fiscal dématérialisé.**

Soyez vigilant, il y a déjà un grand nombre d'arnaques concernant ce permis. Des menaces d'amende, des faux sites, de faux messages d'alerte par mail ou par SMS incitent les consommateurs à renouveler leur permis rapidement. Ce sont des arnaques pour vous soutirer de l'argent ou pour obtenir vos données personnelles.

N'oubliez pas, rien ne presse. La loi ne dit actuellement rien sur le renouvellement massif des permis de conduire, d'ici 2033 les textes arriveront.

Si vous souhaitez vous informer, un seul et unique site, le site officiel de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr>