N° 65

Décembre 2022

La Bogue Ardéchoise

Voir aussi notre site internet
https://ardeche.ufcquechoisir.fr/

Ou flashez ici:

PERMANENCES

AUBENAS
(sans rendez vous)
Maison des associations
Place de la Gare
Le mardi : 9h30 à 11h30
Le jeudi : 15h00 à 17h30

ANNONAY
(sans rendez vous)
Maison des associations
20 rue Henri Guironnet
Le mardi : 14h30 à 17h
Le samedi : 9h à 11h
Tél : 04 75 34 24 53

PRIVAS
Services Techniques
Avenue de l'industrie
Le mardi : 14h à 16h

TOURNON
Maison Municipale Pour Tous
Salle Raoul Dufy
36 Quai Gambetta
Le jeudi de : 14h30 à 17h
Tél : 04 75 06 25 03

LES VANS
Centre Socio-Culturel REVIVRE
1 Place du Temple
le lundi de 09h00 à 12h00
Tèl :07 66 88 82 86

LE CHEYLARD
Mairie
Les mercredis de 9h30 à 11h30
Sur rendez-vous au **06.85.96.11.63**

SAINT AGREVE
Le mercredi 9h - 11h
Sur rendez-vous
Tél : 06 85 97 97 79

BOURG St ANDEOL
CC DRAGA
2 avenue du Maréchal Leclerc
2ième + 4ième Vendredi du mois
De 9h30 à 11h30

COUCOURON
Mairie
Sur rendez-vous
Tél : 07 70 14 14 98

ACCUEIL TELEPHONIQUE
Aubenas : 04 75 39 20 44
Les mardis et jeudis
Aux heures des permanences

Bulletin d'information des consommateurs Ardéchois membres de l'Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR DE L'ARDECHE

LE MOT DU PRESIDENT

Les années se suivent et ne se ressemblent pas, celle ci fut riche en événements. La COVID est toujours là mais on n'en parle plus trop. D'autres actualités ont pris le pas, comme la guerre en UKRAINE ou l'inflation, les deux étant parfois liées mais pas toujours. L'inflation est aussi la conséquence du COVID . Manger, se déplacer, se chauffer, sont devenus des actes auxquels nous devons prêter une grande attention pour notre porte monnaie mais aussi pour faire face aux pénuries.

Vous avez reçu en novembre notre étude sur la fracture sanitaire en Ardèche et sur les demandes faites par courrier à nos 5 parlementaires. Nous constatons d'un simple coup d'œil que la carte est déjà pas mal « rouge » dans certains secteurs pour les médecins généralistes. Ce manque devient dominant dans notre département, pour ce qui concerne les ophtalmologues, les pédiatres et les gynécologues notamment.

Quant à notre AL, l'activité de nos 60 bénévoles est toujours aussi intense entre les litiges individuels traités dans nos 9 permanences, nos représentations dans les établissements de santé et dans les services publics, des enquêtes sur les prix (en septembre), des conférences sur les arnaques **(à ce sujet un petit rappel : Une règle absolue est de ne jamais donner vos codes bancaires)**, et notre vigilance de tous les instants dans le domaine environnemental.

Je les remercie bien sincèrement pour leur engagement à votre service.

Merci à vous pour vos adhésions et ré-adhésions, c'est vital pour notre association locale.

Au nom du conseil d'administration et de tous nos collègues bénévoles, je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année.
Que 2023 vous apporte bonheur, santé et joies familiales.
Et que cette nouvelle année, voie vos plus chers projets se réaliser.

Jean-Marie DELDON

Les bénévoles d'Aubenas ont participé au forum de la Santé et du Médico-social

Plusieurs bénévoles de notre AL ont participé à ce forum qui s'est tenu à Aubenas le 22 septembre. 40 structures locales et Départementales, très diversifiées, ont participé à ce Forum Santé et du médico-social organisé par l'ASA (Association Santé Autonomie) avec un village de stands et des animations /conférences. Pour ne citer que quelques participants, il y avait : les 3 centres sociaux d'Aubenas, la Ligue contre le cancer, France Alzheimer, Pôle emploi, Soliha, CDOS 07 …..

Notre stand rassemblait toutes les informations disponibles de L'UFC : revues (mensuelles, bogue), application quel produit, tract nutriscore, etc.

La journée a débuté à 9 h 30. Dès le démarrage un flot de jeunes lycéens a envahi l'espace. Nous en avons reçu bon nombre, se renseignant principalement sur l'alimentation et l'application Quel Produit. Des contacts ont été pris pour une éventuelle intervention dans un lycée du Teil. Quelques représentants d'autres associations présentes sont également venus prendre des informations.

A 10 h 45, nous avons animé une mini conférence de 30 mn sur le thème de la Prévention des Arnaques à la consommation. Le thème avait été choisi en partenariat avec l'association organisatrice.

A noter, l'intérêt du jeune public qui pour certains ont déjà eu affaire à ce type de mésaventure sans trop de préjudice.

Toutes les 30 mn des conférences se sont ainsi succédé :

- Vivre avec la maladie de Parkinson.
- Si l'on prenait du temps pour soi.
- La prescription d'activités physiques.
- etc…

<u>En conclusion</u> :

- Un public nombreux et intéressé, amené par les nombreuses structures ou associations présentes dont nous avons bénéficié.

- Une organisation matérielle parfaite et beaucoup de convivialité.

JM D

Ceux de Bourg Saint Andéol ont participé au forum des associations

Nous avons participé au forum des associations de Bourg Saint Andéol le 03 septembre.

L'installation s'est faite avant 9h30. 53 associations étaient représentées. La participation des usagers a été plus importante que l'année précédente. Des visiteurs arrivaient encore après 16h.

Notre stand a reçu une fréquentation plus importante qu'en 2021, car nous avons accueilli 35 personnes : Adhérents, ancien adhérents, abonnés magazine, curieux...

Certains participants avaient besoin de conseils et d'informations, pour se défendre. D'autres nous ont demandé comment devenir bénévole dans notre association.

Trois adresses E-mail nous ont été remises "personnes à recontacter".

Nous avons reçu la visite de Pascal TERRASSE et de Françoise GONNET TABARDEL mairesse de Bourg Saint Andéol.

Nous avons échangé avec les responsables de nombreuses associations et le moment du repas à été l'occasion de discuter avec des élus.

En conclusion, ce fut une journée riche, à renouveler.

JP B

Et ceux d'Annonay ont animé une réunion publique à Saint Agrève

Ce samedi 12 novembre, deux bénévoles de l'UFC Que Choisir d'Annonay, ont fait le déplacement à Saint Agrève pour rencontrer les consommateurs.

Une première partie de notre intervention, a permis à l'assistance d'acquérir quelques clés, pour déjouer certaines arnaques en ligne.

Après une collation servie par nos hôtes, chacun a pu tester ses connaissances grâce à un quizz portant sur les problématiques de la consommation.

Suite à ces deux heures et demi d'échanges et de discussions, l'assistance peu nombreuse mais très intéressée, a pris rendez-vous avec nous, sur notre page Facebook et notre site internet.

F E

La production d'électricité à l'aide de panneaux photovoltaïques

Voilà un sujet qui divise. Raison de plus pour en parler sérieusement en essayant de développer des arguments objectifs.

Si la production d'électricité à l'aide de panneaux photovoltaïques ne fait pas consensus, c'est d'abord parce que beaucoup de candidats à l'aventure ont rencontré de sérieuses déconvenues. La faute principalement aux margoulins de toutes sortes qui sont légion sur le web, et qui se sont engouffrés sur ce marché dans le seul but de ramasser beaucoup d'argent.

La deuxième raison, et on ne le dira jamais assez, c'est parce que chaque cas est un cas particulier ! En conséquence, avant de s'engager, il est indispensable de réaliser (ou de faire réaliser) une étude sérieuse qui prend en compte la multitude des paramètres qui interviennent dans le résultat final.

Les quelques pages qui suivent, n'ont pas pour vocation de tout expliquer. Leur but est de montrer la complexité du problème, pour que chacun puisse se faire une idée générale qu'il pourra éventuellement transposer à son cas particulier.

1 - Pour commencer, une définition :

La puissance de crête d'un panneau ou d'une installation photovoltaïque (qui s'exprime en kilo-Watts-crête ou KWc), c'est la <u>puissance électrique théorique maximum</u> que pourra produire ce panneau ou cette installation dans des conditions d'ensoleillement et de température idéales (plein soleil d'été, sans nuage, rayonnement solaire perpendiculaire aux panneaux et une température supérieure à 25°C).

Ainsi donc, une installation de capacité 3KWc, ne pourra jamais produire au-delà de cette puissance, même si vous ajoutez un deuxième soleil !
De plus, dès que les conditions idéales vont se dégrader, la puissance produite va diminuer rapidement.

2 – Schéma d'une installation photovoltaïque :

<u>Comment ça marche ?</u>

1 **PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES**

Créent un courant continu. Idéalement plein sud, inclinés à 30°, sans ombre d'arbre, de cheminée, de parabole etc…

1 **ONDULEUR**

Transforme le courant continu en courant alternatif.

1 **COMPTEUR DE PRODUCTION**

Décompte la quantité d'énergie en surplus injectée sur le réseau.

1 **RESEAU D'ELECTRICITE**

L'installation est reliée au réseau national pour pouvoir prélever ou injecter de l'électricité en cas de surplus.

source : www.photovoltaique.info

3 – Produire de l'électricité pour sa propre consommation :

3 – 1 En quoi cela consiste ?

Une centrale solaire en autoconsommation, est un ensemble de panneaux photovoltaïques et d'organes électriques , qui vise à produire localement une partie des besoins en électricité d'une maison. Dans les panneaux photovoltaïques, généralement implantés sur le toit de la maison, l'énergie solaire est convertie en électricité qui va alimenter la consommation instantanée du site. L'excédent sera injecté sur le réseau. Le surplus peut être vendu à EDF, à un tarif garanti pendant 20 ans. Ce contrat dit "autoconsommation avec vente de surplus" permet de recevoir une prime à l'investissement , il est différent des contrats dits de " vente totale" à prix bonifiés.

Https://www.photovoltaique.info/fr/preparer-un-projet/vente-ou autoconsommation/

3 – 2 La rentabilité :

Pour que ce soit rentable, il faut être capable de changer ses habitudes de consommation, ce qui n'est pas simple. L'autoconsommation est d'autant plus efficace que le foyer adapte ses comportements de consommation d'énergie en fonction de la production de la centrale. Par exemple : utiliser le four ou le lave-linge les jours ensoleillés, idéalement entre 10H00 et 15H00. Les équipements domotiques, en automatisant certaines tâches à la maison, peuvent optimiser cette convergence entre production et consommation, par exemple programmer le ballon d'eau chaude aux horaires les plus ensoleillés.

3 – 3 L'autoconsommation ne peut pas tout :

Toute l'électricité produite sur le toit ne pourra pas être consommée par le foyer (jours de la semaine, vacances de la famille par exemple). Il est donc impératif de calibrer la puissance de la centrale (exprimée kilo-Watts-crête ou kWc) pour que le maximum de kilowatts-heures soient consommés localement au lieu d'être soutirés au réseau. Tout commence donc par une étude des niveaux de consommation d'électricité au cours de la journée et de l'année. Chaque foyer est différent !

Deux concepts sont à maîtriser pour évaluer votre projet : le taux d'autoconsommation et le taux d'autoproduction.

3 – 3 – 1 Le taux d'autoconsommation correspond à la part de production d'électricité photovoltaïque qui est consommée sur place instantanément :

Autoconsommation (%) = Production consommée sur place x 100 / production totale.

Généralement de 50 à 75 % , il peut tendre vers 100 % si la centrale est sous dimensionnée par rapport aux besoins.

3 - 3 - 2 Le taux d'autoproduction correspond à la part de consommation d'électricité totale du foyer qui est produite sur place instantanément :

Autoproduction (%) = Consommation produite sur place x 100 / consommation totale.

C'est ce taux moyen sur l'année qui va déterminer l'économie sur la facture d'électricité du foyer. Généralement de 15 % à 25 % , il peut atteindre 50 % avec des changements profonds des habitudes de consommation.

Une plus forte puissance installée permet d'augmenter le taux d'autoproduction, mais sera plus coûteuse. C'est donc un équilibre qu'il faut trouver. Autour de 3 kWc de puissance et au dessus, l'autoconsommation avec vente de surplus (au prix de 0,1€/kWh) est à privilégier.

4 – Attention aux démarchages trop séduisants :

Les autorités ont interdit le démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique et les moyens de production d'énergies renouvelables depuis le 24 juillet 2020. C'est dire le fléau que les démarchages abusifs représentent.

Les conseils pour évaluer une proposition :

- S'informer sur le sujet et connaître ses besoins. S'il le faut, ne pas hésiter à se rapprocher d'associations locales indépendantes.
- Consulter des entreprises locales connues ayants des références de chantiers déjà réalisés.

Prendre le temps de la réflexion. Ne jamais signer (et encore moins verser d'acompte) le jour de la visite du démarcheur !

5 - Attention au prix !

Dépenses d'investissement : une centrale de 3 kWc posée et fonctionnelle vaut en 2022 entre 9 000 et 10 000 € TTC avec TVA à 10%. Une prime de 430€ par kWc installé (versée sur 5 ans) permet de réduire le coût d'autant, ce qui représente 1290€ dans le cas de 3kWc installés.

Nous avons vu à l'UFC Que Choisir de l'Ardèche, des personnes qui avaient signé un devis de 32 000 €, pour une installation de 3kWc ! Alors méfiance….

Il faut aussi rester attentif aux références de l'installateur et à ses qualifications : il doit être agréé Quali PV .

Dépenses de fonctionnement : Il faut prévoir le remplacement de l'onduleur environ tous les dix ans (mais il peut durer 15 ou 17 ans), et un éventuel surcoût d'assurance. Dans tous les cas il faut en parler à son assureur. L'installation ne nécessite que très peu de maintenance.

Sur cette base, avec un ensoleillement principalement orienté Sud, et sans aucune ombre, une centrale photovoltaïque en "autoconsommation avec vente de surplus" peut être amortie actuellement sur environ 12 ans. Le prix de l'électricité étant appelé à augmenter, l'amortissement sera peut-être plus court dans les prochaines années. On gagne donc de l'argent après, pendant tout le reste de la durée de vie de la centrale (aujourd'hui 30 à 35 ans), à condition qu'il n'y ait pas de mauvaises surprises.

Ce calcul est cependant à nuancer, car une interrogation demeure : Quand dans 30 ans (ou un peu plus car on manque de recul), il faudra se débarrasser des panneaux en fin de vie, qui va payer leur recyclage ? La collectivité ? le propriétaire des panneaux ?

Dans cette dernière hypothèse, on comprend mieux que l'estimation qui précède est à relativiser…

Pour plus d'informations :

www.photovoltaïque.info :le site d'information de référence sur le solaire.

https://evaluer-mon-devis.photovoltaique.info un outil simple et rapide.

https://autocalsol.ines-solaire.org/ un outil complet pour comparer les solutions avec ou sans stockage.

6 – Il existe d'autres solutions pour faire un geste pour la planète :

Les particuliers, les entreprises, les agriculteurs, les municipalités peuvent jouer « écolo » sans risque et sans se creuser la tête à faire des calculs, en louant leurs toits supérieurs à 200 m^2.

Les installations de panneaux photovoltaïques qui couvrent des surfaces importantes sont sans aucun doute rentables. En effet, quand on achète 4 000 panneaux, on ne les paye pas le même prix que si on en achète 10. De plus, on se retrouve en position de force pour négocier auprès d'EDF le prix de rachat…

C'est ce que proposent des entreprises Eco-citoyennes Ardéchoises de production d'énergie solaire, telles que Aurance Energies ou A Nos Watts. Ce sont des sociétés par actions simplifiées, qui prennent totalement en charge l'installation des panneaux photovoltaïques (financièrement et matériellement).

Moyennant un bail notarié de 20 ans, ces sociétés toucheront les bénéfices de la revente à EDF. Avec ces bénéfices, elles investiront dans d'autres installations, etc…

Pour le propriétaire du toit, l'intérêt financier est modeste car il touchera un loyer annuel de 1€/m^2 pour les bailleurs privés et 0,1€/m^2 pour les bailleurs publics. Par contre c'est un apport sûr, immédiat et sans surprise…et c'est un beau geste pour la planète.

L'intérêt de s'adresser à ces sociétés Eco-citoyennes est double :

- Au bout de 20 ans le propriétaire privé récupère son toit avec l'installation qui est dessus et qui est encore fonctionnelle. Il peut alors exploiter l'installation photovoltaïque à son seul profit.
- Elles s'engagent à ne pas impacter ni les terres agricoles, ni les zones boisées[1].

L'installation du local technique de Talencieux :

Puissance de crête : 36 kWc
Cout : 45 000€
Réalisation septembre 2021
Mise en service janvier 2022

C'est la société A Nos Watts qui a porté ce projet, en collaboration avec la commune de Talencieux et la communauté d'agglomération Annonay Rhône Agglo.

Un peu d'histoire :

Aurance Energies est une société citoyenne ardéchoise, qui existe depuis 2012 et a déjà réalisé une vingtaine d'installations: http://aurance-energies.fr/

C'est l'un des 4 membres fondateurs de la société A Nos Watts, au côté de l'Agglomération d'Annonay, d'Energie partagée et de Coopawatt: http://aurance-energies.fr/index.php/category/a-nos-watts/

7 – Pour les particuliers, Il existe aussi des petites solutions pour faire du bien à la planète :

Des entreprises spécialisées proposent des solutions photovoltaïques de faible puissance à installer soi-même.

C'est le cas de Solarcoop, une société éco-citoyenne coopérative d'intérêt collectif (SCIC SAS) dont l'objectif est de stimuler au niveau national, chez les particuliers, dans le cadre d'une démarche coopérative et solidaire, les initiatives d'investissement dans le domaine photovoltaïque.

Solarcoop propose plusieurs kits pour particuliers dont un qui se compose de 1 ou 2 panneaux solaires à installer soit même et que l'on branche tout simplement sur une prise de courant afin d'alimenter son installation intérieure. L'énergie produite (de l'ordre de 600 à 800 kWh/an pour un kit à deux panneaux) optimise le taux d'autoconsommation en couvrant les besoins du « bruit de fond » électrique de la maison : VMC, Box, PC portable, réfrigérateur, veilles des téléviseurs…

L'électricité solaire autoconsommée en journée réduit d'autant la consommation d'électricité en provenance du réseau. On réduit ainsi la facture d'électricité de 100 €/an pour un investissement de l'ordre de 1000 €.

L'amortissement se fait donc sur 10 ans. Le rapport est faible certes, mais l'investissement très limité reste plus à la portée de tous les budgets ! De plus, à ce prix là on ne risque pas grand-chose…

8 – S'il fallait résumer :

La rentabilité des panneaux photovoltaïques installés sur les petites surfaces des toits des maisons, est encore à prouver car le coût de l'installation reste élevé. Le prix de rachat par EDF est de 0,1 €/Kwh, ce qui n'est vraiment pas incitatif. De plus, la compagnie nationale a eu la bonne idée de taxer les particuliers producteurs en appliquant une majoration sur le prix de leur abonnement.

C'est ce que nous explique Germain BRENEY, bénévole à l'UFC Que Choisir de l'Ardèche :

« J'ai installé des panneaux solaires cette année. EDF en a profité pour appliquer une majoration auto-producteur mensuelle de 0,31 € HT sur mon abonnement, pour me récompenser de lui revendre le surplus d'électricité que je produis à 0.10 € TTC / Kwh !!! »

Cette majoration est faible, mais c'est peut-être le début d'une taxe destinée à dissuader les petits producteurs…

Restons cependant attentif à l'évolution du prix de l'électricité (fin de l'électricité pas chère liée au nucléaire) qui pourrait à terme rendre ces équipements financièrement intéressants, en plus de leur intérêt écologique.

Alors que penser ?

Un écologiste convaincu m'a dit un jour : **« *J'ai fait installer des panneaux photovoltaïques sur mon toit. Je sais qu'aujourd'hui ce n'est pas très rentable et que je ferai peu ou pas de bénéfice. Mais c'est un geste que je fais pour la planète, au lieu de garder mon argent à la banque où il ne me rapporte rien non plus* ».**

Finalement, elle est peut-être là, la vérité…

F E avec la participation des sociétés « Aurance Energies » et « A Nos Watts ».

(1) C'est un engagement important, à l'heure où des grandes sociétés s'achètent une réputation « écolo » en installant des champs de panneaux photovoltaïques dans des zones initialement boisées, qu'elles ont entièrement rasées. C'est entre autres ce que compte faire la société Total Energie, dont le projet est d'installer 44 000 panneaux photovoltaïques à proximité d'un village du Lot. Ce parc, pompeusement nommé « Agrivoltaïque », va entrainer la disparition de 20 ha de chênes au cœur du parc naturel régional des Causses du Quercy (le Canard Enchainé du 02/11/2022).

Assurance emprunteur :
Avec la résiliation à tout moment,
les milliers d'euros d'économies c'est maintenant

Après plus de 15 ans de combats politiques, et alors que l'inflation frappe durement le budget des ménages, l'UFC-Que Choisir se félicite de l'entrée en vigueur depuis le 1er septembre 2022 de la mesure pour laquelle elle a lutté :

***la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur*.**

Consciente que les gains de pouvoir d'achat rendus possibles ne se concrétiseront que si les consommateurs sont en mesure d'y voir clair sur ce marché nébuleux, l'association met en libre accès un dossier sur son site.

Parallèlement, **un comparateur « assurance emprunteur » gratuit** pour identifier le contrat le plus adapté et un service d'aide au changement sont mis à leur disposition par la SAS Que Choisir, immatriculée à l'ORIAS.

La résiliation à tout moment doit briser la rente bancaire de l'assurance emprunteur

Les emprunteurs dépensent chaque année **7 milliards d'euros** de cotisations d'assurance pour leur prêt immobilier. Généralement imposée par la banque, cette garantie prend en charge tout ou partie des mensualités du prêt en cas de sinistre (décès, incapacité, invalidité, etc.).

L'assurance emprunteur constitue surtout un produit très lucratif pour les professionnels.

Sur 100 euros de primes versées par les assurés, seulement 32 euros leur sont reversés en indemnisation. Cette marge de 68 % est plus de deux fois supérieure à celles pratiquées en assurances habitation et automobile.

Alors que les mesures prises précédemment n'ont pas pu remettre en cause la domination bancaire sur ce marché, la ***Loi Lemoine***, elle, doit changer la donne. Elle permet désormais aux emprunteurs de résilier à tout moment leur contrat bancaire pour le substituer par un contrat alternatif moins cher, et sanctionne de façon dissuasive les banques qui tenteraient de les en empêcher. L'effectivité des économies dépend donc désormais en grande partie des consommateurs qui doivent faire jouer la concurrence.

Des milliers d'euros à économiser en activant la concurrence !

Alors que l'inflation rogne le budget des consommateurs, les emprunteurs ont plus que jamais intérêt à changer d'assurance emprunteur et la substituer par un contrat alternatif.

Pour un crédit standard, l'assurance représente **un tiers du coût total** du crédit (21 000 euros contre 60 000 euros) pour un couple âgé de 40 ans et une réserve d'économies considérable.

En activant la concurrence pour un prêt en cours de remboursement depuis 5 ans, par exemple, ce ménage peut économiser plus de 11 000 euros jusqu'à l'échéance du crédit. Dans le détail, les gains varient de plus de 800 euros pour un ménage fumeur de 50 ans à environ 11 500 euros pour un couple non-fumeur de 30 ans.

En cas de changement d'assurance dès la souscription du crédit, les économies sont encore plus importantes. Les gains peuvent atteindre jusqu'à 15 000 euros pour un ménage d'emprunteurs de 40 ans, par exemple.

Le droit à l'oubli grandement facilité pour les anciens malades

Bénéfique pour la communauté des consommateurs, la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur l'est particulièrement pour les anciens malades. Elle leur permettra plus aisément de bénéficier du droit à l'oubli et ainsi obtenir un contrat sans surprime ni exclusion.

De plus, si le crédit n'excède pas 200 000 euros par emprunteur et qu'il doit être remboursé avant leur 60ème anniversaire, les consommateurs n'auront plus à renseigner un questionnaire sur leur état de santé. Alors que cette mesure a déjà entraîné des hausses de tarifs des assureurs alternatifs sur ce segment particulier (allant de 8 à 25 %), leurs tarifs restant toutefois toujours moins chers que ceux des contrats bancaires, l'association veillera dans les mois à venir à ce qu'elle ne produise pas d'effets indésirables disproportionnés (renchérissement de l'assurance emprunteur pour les jeunes ménages aux revenus intermédiaires, diminution de la qualité des garanties, etc.).

Déterminée à ce que l'avancée législative que constitue le libre choix de l'assurance emprunteur permette aux consommateurs de réaliser effectivement des gains de pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir met en libre accès sur son site un dossier pour décrypter ce marché opaque.

Parallèlement, un comparateur indépendant gratuit pour évaluer les offres disponibles et trouver le contrat le plus adapté au meilleur prix ainsi qu'un service d'aide au changement sont mis à leur disposition par la SAS Que Choisir, immatriculée à l'ORIAS comme mandataire d'intermédiaire d'assurance.

Pour des informations complémentaires, connectez-vous au site national : ***que choisir.org***

G S

Le démarchage téléphonique en assurance :

Depuis le 1er avril 2022, les compagnies d'assurance ont de nouvelles obligations

Le décret n° 2022-34 du 17 janvier 2022 relatif au démarchage téléphonique en assurance, crée de nouvelles procédures pour les compagnies qui vous démarchent par téléphone.

- Tout d'abord, en début de conversation, tout de suite après avoir donné le nom de sa société et la raison de son appel, le commercial doit recueillir votre accord explicite pour poursuivre la communication.
  Il a l'obligation de raccrocher et de s'abstenir de vous rappeler s'il ne l'obtient pas.

- De même, s'il obtient votre accord, mais qu'à un moment de la conversation vous décidez de ne pas donner suite à la proposition commerciale, le vendeur est contraint de mettre fin à l'appel et ne pas rappeler.

- De plus, avant de vous faire signer un contrat, le démarcheur doit s'assurer que vous êtes en mesure de résilier le contrat d'assurance que vous avez déjà, afin de ne pas être couvert deux fois pour les mêmes risques ! Si vous donnez votre accord, il est tenu de vous adresser par courrier ou par mail, les documents d'information obligatoires. Il doit ensuite vous laisser un délai de réflexion d'au moins 24 heures, avant de vous recontacter.

- Par ailleurs, pour conclure un contrat, vous devez y apposer votre signature manuscrite ou électronique. La conclusion d'un contrat ne peut plus s'effectuer comme avant avec un simple accord oral.

- Une fois le contrat signé, l'assureur doit notamment vous fournir sans délai, par écrit ou sur tout autre support durable, diverses informations comme la prise d'effet du contrat ou votre éventuel droit de renonciation.

Notez toutefois que ces mesures ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

⇒ Si vous êtes lié à l'assureur par un contrat en cours.
⇒ Si vous avez sollicité l'appel ou clairement consenti à être appelé.

En résumé, l'assureur doit :

- Raccrocher s'il n'a pas votre accord
- Vous laisser les documents d'information et 24h pour réfléchir.
- Obtenir de vous une signature manuscrite ou électronique.

Ph P

Ces emballages qui nous trompent (suite de la Bogue N° 64)

Voici une nouvelle sélection de photos sur le thème des emballages astucieusement conçus pour nous tromper ou nous faire croire que le produit est beaucoup plus grand qu'il ne l'est réellement.

Voilà une belle nappe, que l'on nous promet imprimée sur toute sa surface…oui mais... imprimée en blanc !

Quel beau cornet de Pop Corn !

Mais en raison du double fond de la boite, on achète un peu de Pop Corn et beaucoup de vide !

Des biscuits au chocolat et à la menthe, bien rangés par paquets de quatre, avec de la place pour qu'ils puissent respirer...

Les gourmands devront se faire une raison !

Cette boite était pleine de bonbons au chocolats, bien empilés...sur le bord.

J F

Qu'on se le dise….

Dans le cadre de la loi pour la protection du pouvoir d'achat du 16 août 2022, l'UFC-Que Choisir a obtenu des sanctions contre les banques qui ne remboursent pas immédiatement les victimes de fraudes.

Par exemple, pour un consommateur victime d'une opération non autorisée sur son compte de 500 euros et pour lequel le remboursement est intervenu avec 1 mois et demi de retard, la banque doit désormais s'acquitter d'une pénalité de 8,77 euros. Un montant qui n'est pas anodin quand on sait l'ampleur des retards et le nombre de victimes.

L'UFC Que Choisir encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse mail : fraudebancaire@quechoisir.org ou par un formulaire dédié, en scannant le QR code ci-contre.

Toujours dans le cadre de la loi pour la protection du pouvoir d'achat du 16 août 2022, l'UFC-Que Choisir a obtenu le remboursement automatique des doublons de rejet de prélèvement.
Pour un consommateur dont le budget est dans le rouge, les doublons de rejet pour une même facture (électricité, téléphone, etc.) peuvent être nombreux. A compter du 1er février 2023, chaque doublon sera automatiquement remboursé.
Dans cette attente, les consommateurs concernés peuvent utiliser notre lettre-type dédiée, en scannant le QR Code ci-contre.

Frais bancaires : Le « bouclier » du Gouvernement est une passoire !

Alors que l'inflation met sous tension le budget des ménages, Bruno Le Maire a annoncé en grande pompe ce mardi avoir obtenu de la Fédération bancaire française (FBF) l'instauration d'un « bouclier sur les frais bancaires ». Cet accord constitue pourtant un cautionnement de leurs pratiques de tarification outrancières, bien en deçà d'un plafonnement légal et global pour tous des frais d'incidents que l'UFC-Que Choisir appelle de ses vœux et qui est désormais soutenu par des parlementaires de tous bords.

BULLETIN D'ADHÉSION

à l'association locale

UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE

Je soussigné(e), M…….. …

Adresse :…….

…….

Téléphone :…….

Email :…….

> Souhaite adhérer pour 1 an à l'UFC QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE.

Ci-joint un chèque de 30 euros, libellé à l'ordre de « UFC Que Choisir Ardèche »

A adresser à : UFC QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE, Maison des Associations,
Place de la Gare, **07200 AUBENAS**

En bref

Gaz et électricité : Que faire en cas de hausse intempestive de votre facture ?

Ces derniers mois, les mauvaises surprises sont nombreuses pour les consommateurs, et certaines pratiques des fournisseurs sont clairement frauduleuses. Mais pas toujours. Ne vous a-t-il pas prévenu d'une hausse prochaine ? Aviez-vous opté pour un contrat indexé sur les prix de gros ? Il est nécessaire de bien lire son contrat avant de contester un éventuel changement de la part de votre fournisseur. Rappelons aussi qu'il est possible de changer de fournisseur à tout moment et que, dans l'actuel contexte de volatilité des prix, un contrat au tarif réglementé est une sécurité.

Pour les voyageurs utilisateurs de téléphone portable, attention au roaming !

Ce mot étrange (itinérance en français) traduit la nécessité, pour votre opérateur français, d'utiliser un réseau local pour établir la connexion hors de nos frontières. Si en Europe (hors la Suisse) votre forfait est utilisable sans frais supplémentaires, ce n'est pas du tout le cas hors Espace Economique Européen. Depuis juillet 2022, votre opérateur doit vous prévenir d'éventuels frais supplémentaires. Surtout, le dispositif ne s'applique pas si vous téléphonez de France à un abonné, même français situé en Europe. Le risque financier est surtout important pour l'utilisation de l'internet mobile.

On reparle du nutriscore :

Le fameux classement nutritionnel devrait être fixé sur son sort européen en fin d'année avec une décision de la Commission européenne pour le rendre obligatoire, ou pas. Ses promoteurs (dont l'UFC Que choisir) gardent confiance dans la mesure où il s'agit du seul classement réellement construit sur des bases scientifiques rigoureuses et qui se montre capable de capitaliser sur l'expérience pour évoluer.

Sale temps pour l'agriculture biologique :

Le moins que l'on puisse dire est que la progression de l'agriculture biologique s'essouffle depuis quelques temps. Et les causes en sont multiples : prix qui reste élevé au regard des produits conventionnels dans un contexte de crise économique, en partie du à la politique des distributeurs (on marge beaucoup sur le bio), concurrence d'autres labels (HVE, sans pesticides) beaucoup moins rigoureux, baisse des aides de la politique agricole commune, désintérêt de certaines filières de production (porc, vin…), accusations diverses sur ses méthodes de production « pas si propres ». La commission européenne d'un coté, la cour des comptes de l'autre s'en sont émues cet été, critiquant les décisions gouvernementales.

Litige avec un garagiste :

Très souvent, les garagistes sont tentés de rejeter toute responsabilité en cas de réparation qui ne résoud pas le problème. La cour de Cassation a jugé que c'est au garagiste d'apporter la preuve qu'il n'a pas commis de faute. Les consommateurs ne sont donc pas démunis dans ce type de litiges, même si les négociations sont parfois difficiles avec les professionnels.

Quelques litiges gagnés

Orange facture des services non rendus

Un adhérent est venu à l'une de nos permanences car il avait un litige avec l'opérateur Orange.

Il attendait depuis 2 ans son raccordement au réseau afin d'obtenir le téléphone, internet et la télévision d'Orange. Croyant avoir obtenu satisfaction, il se rend en juin 2022 dans une boutique pour prendre possession de sa box, mais il constate alors que sa ligne ne fonctionne toujours pas.

Après de nombreuses interventions auprès d'Orange, il obtient enfin satisfaction et l'accès au réseau le 10 Octobre 2022.

N'ayant pas eu les codes d'accès vers le réseau, il rappelle l'opérateur qui lui a demande de régler auparavant une facture de plus de 150 euros, correspondant à l'abonnement de Juin à Octobre 2022. Cette facture lui sera paraît-il, remboursée plus tard.

Notre adhérent a bien sûr refusé de régler la facture pour un service qu'il n'avait pas eu. Il nous a alors demandé de l'aider.

Après notre contact avec l'opérateur Orange, il nous a confirmé l'annulation de la facture et la mise en service immédiate de la ligne.

M B

Quand il faut se battre, pour avoir….son compteur Linky !

Madame C, propriétaire d'une maison qu'elle loue, s'étonne que l'ancien compteur électrique de ce bâtiment, n'ait pas été remplacé par le nouveau compteur Linky. Toutes les maisons du village ont pourtant eu droit à ce nouvel appareil.

Elle s'en étonne auprès de l'opérateur Enedis, responsable de la campagne d'équipement.

L'entreprise lui répond que le compteur installé est très ancien et d'un modèle plutôt rare, installé en façade, sans coffret. En effet, le compteur électromécanique fixé sur la maison est un modèle étanche comme il s'en installait quelquefois dans les campagnes, lors d'un branchement isolé.

Malheureusement, il n'existe pas de compteur Linky étanche. Enedis ajoute que l'installation ne pourra donc se faire, qu'en ajoutant aux frais de la propriétaire, un coffret en façade pour mettre le nouveau compteur à l'abri des intempéries. A défaut, l'ancien compteur restera en place, mais ce sera à la propriétaire de payer les frais de relevé.

Madame C, adhérente à l'UFC Que Choisir de l'Ardèche nous contacte alors pour nous demander notre avis. Nous lui conseillons de faire un courrier à Enedis, en faisant remarquer que la loi européenne qui a rendu le compteur Linky obligatoire, a également prévu que l'installation se fasse gratuitement. Et la loi ne prévoit pas d'exception.

Quelques semaines après, une équipe d'Enedis se déplace, enlève l'ancien compteur hors d'âge, et place un coffret sur la façade avec le nouveau compteur Linky à l'intérieur. Ceci sans facturation.

F E

Ont participé à la rédaction de cette Bogue N°65 :

G B : Germain BRENEY
M B : Maurice BILLON
R G : René GAI
G S : Gilbert SANCHEZ
JP B : Jean-Pierre BIZZARI
Ph P : Philippe PIERRON
J M D : Jean-Marie DELDON
J F : Jocelyne FRISCH
F E : François EYNARD

L'Europe des consommateurs est en cours de construction
Mais c'est encore compliqué de récupérer une créance hors de France...

Voici un traitement un peu particulier d'un litige "annulation de vol suite Covid".
J'ai acheté le 8 janvier 2020, un billet d'avion Lyon /Bucarest pour un vol prévu le 16 mai 2020, opéré par la compagnie BLUE AIR basé à Bucarest. Prix payé : 125,68 €.

Le vol a été annulé en raison de l'épidémie de Covid.

Diverses interventions par mails et courriers recommandés sont restées sans réponse.
Suite à un appel à la plateforme juridique, mon interlocuteur m'a proposé de contacter la **D**irection **G**énérale de l'**A**viation **C**ivile (mais la DGAC croule sous de nombreuses requêtes suite à l'épidémie de Covid) ou le **C**entre **E**uropéen des **C**onsommateurs France.

Le 07/02/2022 je remplis un dossier par internet au CEC avec les pièces justificatives et reçois un accusé de réception qui me précise:

« Un juriste du CEC France va analyser votre dossier. S'il est recevable, nous allons faire de notre mieux avec le CEC basé dans le pays du professionnel, pour résoudre à l'amiable votre litige ».

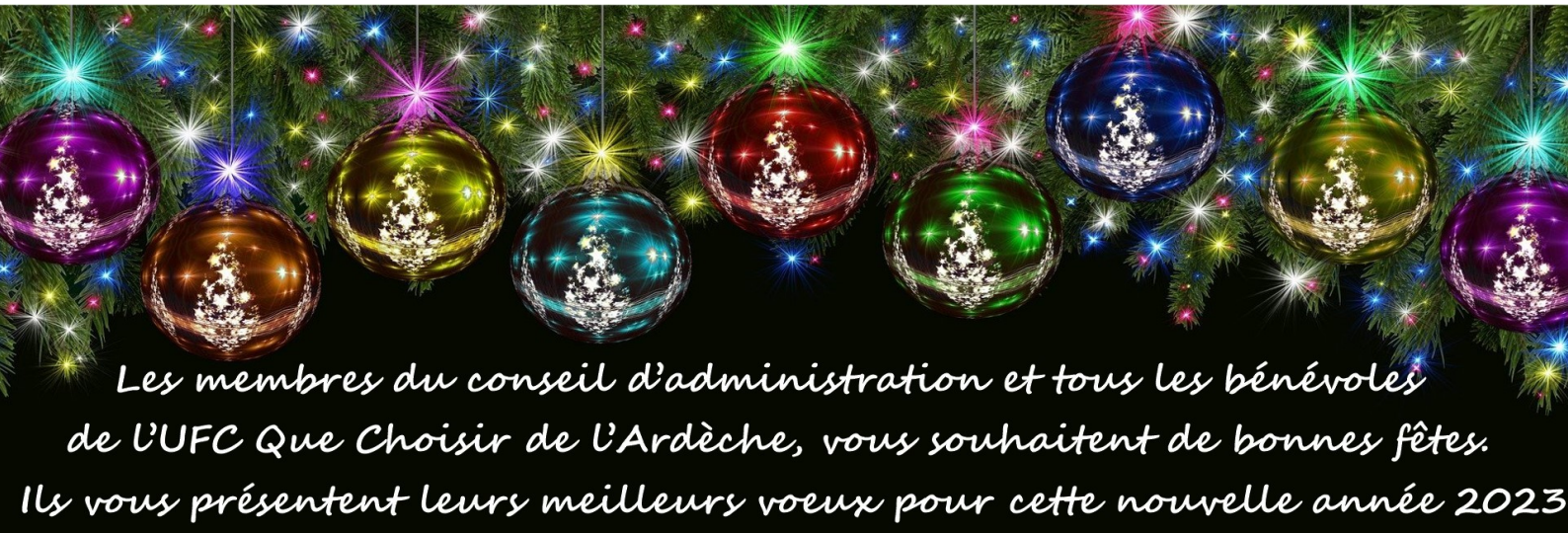
Le 1/03/2022 je reçois une réponse du CEC France :

« Depuis juillet 2020, Blue Air fait l'objet d'un plan d'arrangement (mécanisme de sauvegarde). Il ne s'agit pas d'une insolvabilité, mais la compagnie aérienne a certaines obligations envers ses créanciers pour réformer et organiser son activité afin d'éviter justement l'insolvabilité. Elle doit donc payer une partie de ses dettes. La procédure est actuellement toujours en vigueur. C'est ce qui explique pourquoi les délais de remboursement des billets d'avion sont si longs ».

« Depuis quelques temps, nos collègues roumains ont de grandes difficultés à obtenir une réponse de la part de Blue Air, et surtout à obtenir des remboursements.
Pour le moment, nos collègues roumains ont donc décidé d'arrêter de traiter ces dossiers puisque ceux-ci ne peuvent plus être résolus à l'amiable.
*Sachez que nous avons informé les autorités compétentes de la situation avec Blue Air, notamment le service en charge de la coopération européenne de la **DGCCRF** qui est l'administration française en charge de la répression des fraudes et de la protection de l'intérêt collectif des consommateurs.*
Nous avons également informé les services compétents de la Commission européenne.
Nous vous recontacterons si nous avons des nouvelles concernant la situation financière de Blue Air.
Nous regrettons de ne pouvoir vous aider davantage ».

Je décide de jeter l'éponge et de renoncer à mes 125,68 €. Mais je remercie le CEC pour son action.
J'avais déjà mis presque 2 ans pour récupérer 2 autres billets d'avion auprès de Tarom et de Wizzair ainsi que le séjour en Roumanie auprès d'Evanéos.

R G



Où rencontrer nos bénévoles ardéchois ?

APPEL A BENEVOLES !

Vous êtes motivé(e) et disponible quelques heures par semaine.

Vous êtes sensible aux problèmes de consommation, vous savez être à l'écoute des consommateurs et vous voulez œuvrer pour leur défense, alors rejoignez notre équipe de bénévoles.

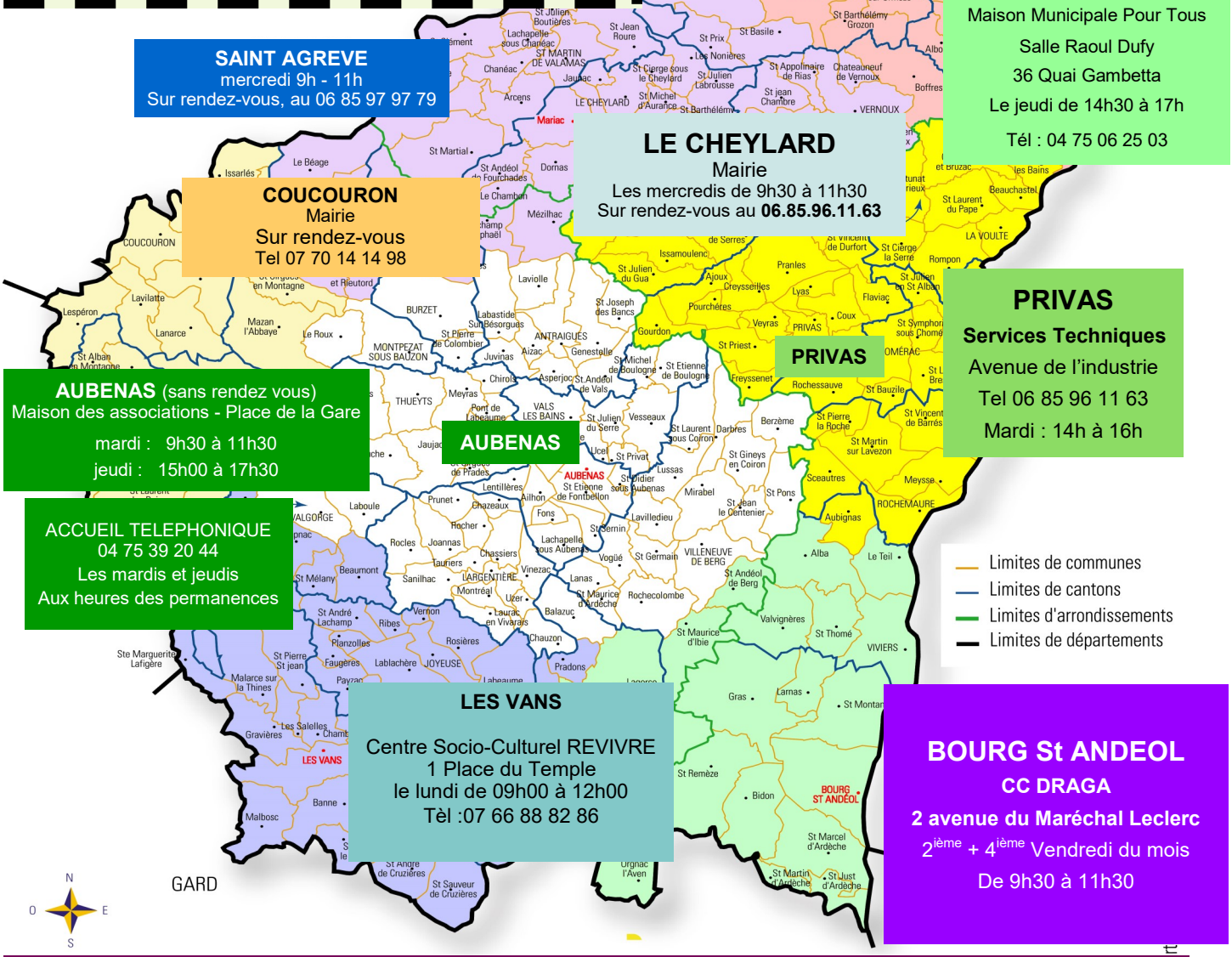
Pour débuter, ils vous accompagneront tout le temps nécessaire et des formations courtes vous seront proposées en interne.

Alors, que vous soyez retraité(e) ou en activité, quel que soit votre parcours professionnel, n'hésitez pas à franchir le pas, ne serait-ce que pour faire un essai.

Pour un premier contact, vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

Au plaisir de vous rencontrer.

La **Bogue Ardéchoise** est éditée par
L'UFC-QUE CHOISIR de l'ARDECHE
Responsable légal : **Jean-Marie DELDON**
Directeur de la Publication : **François EYNARD**



ANNONAY
Maison des associations - 20 rue Henri Guironnet
mardi : 14h30 à 17h
samedi : 9h à 11h

ACCUEIL TELEPHONIQUE
04 75 34 24 53
Mercredi, jeudi, vendredi : 9h-11h

TOURNON
Maison Municipale Pour Tous
Salle Raoul Dufy
36 Quai Gambetta
Le jeudi de 14h30 à 17h
Tél : 04 75 06 25 03

SAINT AGREVE
mercredi 9h - 11h
Sur rendez-vous, au 06 85 97 97 79

LE CHEYLARD
Mairie
Les mercredis de 9h30 à 11h30
Sur rendez-vous au **06.85.96.11.63**

COUCOURON
Mairie
Sur rendez-vous
Tel 07 70 14 14 98

PRIVAS
Services Techniques
Avenue de l'industrie
Tel 06 85 96 11 63
Mardi : 14h à 16h

AUBENAS (sans rendez vous)
Maison des associations - Place de la Gare
mardi : 9h30 à 11h30
jeudi : 15h00 à 17h30

ACCUEIL TELEPHONIQUE
04 75 39 20 44
Les mardis et jeudis
Aux heures des permanences

LES VANS
Centre Socio-Culturel REVIVRE
1 Place du Temple
le lundi de 09h00 à 12h00
Tèl :07 66 88 82 86

BOURG St ANDEOL
CC DRAGA
2 avenue du Maréchal Leclerc
2ième + 4ième Vendredi du mois
De 9h30 à 11h30

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE

La Gare 07200 AUBENAS -Tel : 04 75 39 20 44 -
Email : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 00012