



La LETTRE de l'URFU

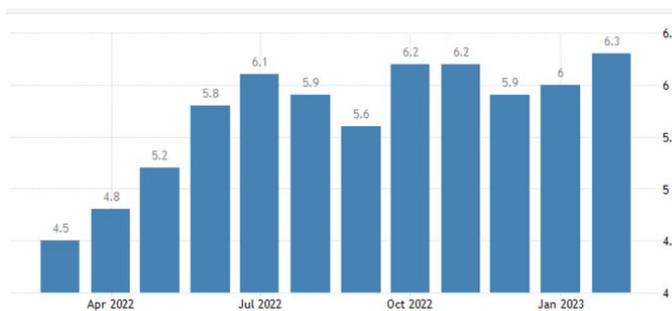
N° 54
Mars 2023

Φ Pauvres de nous ! Φ

L'inflation nous ronge ?

Ils ont beau faire les beaux, les gouvernants sont loin d'être convainçants quand il s'agit de juguler l'inflation. Incompétence, manque de volonté ?

Sur un an, selon l'estimation provisoire réalisée en fin de mois, les prix à la consommation augmenteraient de 6,3 % en février 2023, après +6,0 % le mois précédent. Cette légère hausse de l'inflation serait due à l'accélération des prix de l'alimentation et des services. Les prix des produits manufacturés augmenteraient sur un an à un rythme proche du mois précédent et ceux de l'énergie ralentiraient.



Sur un mois, les prix à la consommation augmenteraient de 0,9 %, après +0,4 % en janvier.

Sur un an, l'indice des prix à la consommation harmonisé a augmenté de 7,2 %, après +7,0 % en janvier. Sur un mois, il croîtrait de 1,0 %, après +0,4 % le mois précédent.

Indices des prix à la consommation

Évolutions annuelles (en %) ; base 100 : année 2015

	Pondérations 2023	février 2022	Janvier 2023	février 2023 (p)
Ensemble IPC*	10000	3,6	6,0	6,2
Alimentation	1624	2,1	13,3	14,5
- Produits frais	238	5,9	10,2	14,2
- Autre alimentation	1386	1,4	13,9	14,6
Tabac	185	-0,1	0,2	0,2
Énergie	857	21,1	16,3	14,0
Produits manufacturés	2322	2,2	4,5	4,6
Services	5012	2,2	2,6	2,9
Ensemble IPCH**	10000	4,2	7,0	7,2

(p) données provisoires

*: indice des prix à la consommation **: indice des prix à la consommation harmonisé

Champ : France

Source : Insee - indices des prix à la consommation

Plus que de larges exégèses la lecture des tableaux joints vous en dit long.

Il s'agit de l'indice INSEE dont on sait qu'il a tendance à largement minorer les évolutions de prix. Rappelons que nous avons été augmentés de 0,8% en janvier et que le gouvernement refuse toute autre augmentation cette année

Fermons le ban !

FX DEWASMES Président de l'URFU

EDITO : Des CD aux Steaks

L'interview donnée dernièrement par un directeur d'hyper Marché est révélatrice de la paupérisation des Français. Il était question des vols et chapardages dans son magasin ; et ce brave cadre de révéler qu'il y a quelques années les pauvres volaient ce qu'ils estimaient ne pouvoir s'acheter : CD et DVD par exemple ! Et de rappeler, les mesures antivol prisées sur ces objets. Tout en indiquant qu'à l'heure actuelle le rayon qui fait l'objet des vols les plus nombreux est celui de la boucherie préemballée.

On ne se distrait plus à peu de frais ; on a faim. L'article contigu est explicite... Bravo Borne et Macron !

Sommaire

- Page 1 : Pauvres de nous.
- Page 2 : Exonération CSG
- Page 3 : Faites attention
- Page 4 : Arnaques
- Page 5 : Arnaques (suite)
- Page 6 : Achats en ligne
- Page 7 : Achats en ligne (suite)
- Page 8 : Extension de garantie
- Page 8 : Péages : hausses perpétuelles
- Page 9 : Où acheter moins cher
- Page 10 : Où acheter (suite)
- Page 10 : Scandale ORPEA
- Page 11 : Batteries
- Page 12 : Batteries (suite)
- Page 12 : Bornes SNCF
- Page 13 : Tarifs du gaz
- Page 13 : Aide au voyage
- Page 14 : Aide au voyage
- Page 15 : Légitimité démocratique
- Page 16 : Adhésion

Dédié à Jupiter :

L'excès de zèle c'est l'ambition du médiocre

Jean-Pierre Mocky

Êtes-vous exonérés de CSG en 2023 ?

Le point sur les différentes contributions applicables en 2023.

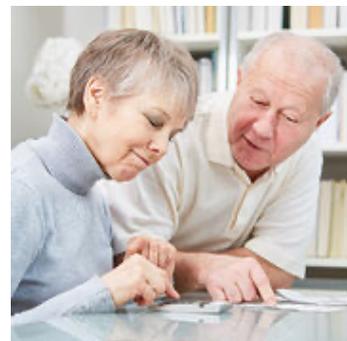
Les retraités les plus modestes sont exonérés du paiement des contributions sociales sur leur pension de retraite. Les autres pensionnés y sont soumis à un taux qui varie en fonction des revenus de leur foyer fiscal.

Les pseudos nantis !

Le montant de vos pensions de retraite est normalement diminué de **8,3 % de CSG** (contribution sociale généralisée), **de 0,5 % de CRDS** (contribution au remboursement de la dette sociale) et d'une contribution additionnelle de solidarité pour l'autonomie (**Casa**) **de 0,3 %**. Ces contributions sont prélevées sur le montant brut de vos retraites (sauf sur la majoration pour tierce personne) et sont précomptées par la caisse de retraite.

Soit 9,1% : là tu es riche...Sauf que :

Par exception, si les revenus de votre foyer fiscal ne dépassent pas certaines limites, vous en êtes exonérés cette année, totalement ou partiellement.



L'exonération totale des contributions sociales.

Pour déterminer les contributions applicables sur vos pensions de 2023, le fisc s'est appuyé sur le revenu fiscal de référence (RFR) de votre foyer fiscal de 2021, indiqué sur votre avis d'imposition 2022. **Si son montant ne dépasse pas 11 614 € pour une part de quotient familial, plus 3 101 € par demi-part supplémentaire (soit un RFR maximal de 17 816 € si vous êtes mariés ou pacsés)**, vous êtes exonérés de la CSG cette année, mais aussi de la CRDS et de la Casa. Vos pensions de 2023 ne subiront donc aucun prélèvement. Attention, ces plafonds concernent les retraités résidant en métropole, ils sont plus élevés si vous vivez dans les DOM (Guadeloupe, Martinique, La Réunion, Guyane et Mayotte).

Soit 0% ! Donc tu es pauvre...

Vous êtes également exonérés de toute contribution sociale si vous percevez certaines pensions spécifiques comme la retraite du combattant ou la retraite mutualiste des anciens combattants majorée par l'État. Il en va de même si vous êtes titulaire de l'allocation veuvage de la Sécurité sociale, de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) ou d'un autre avantage vieillesse non contributif accordé sous condition de ressources.

Bon à savoir :

Vous pouvez être soumis aux contributions sociales sur votre retraite alors que vous n'êtes pas imposables. La raison ? Le fisc réintègre certains revenus exonérés d'impôt et certaines charges déductibles dans votre RFR. Son montant peut ainsi être supérieur au seuil d'imposition à la CSG alors que votre revenu imposable est inférieur au seuil d'imposition à l'impôt...

(Mais tu peux être riche tout en étant pauvre ! En fait...)

L'exonération partielle des contributions sociales.

Si votre RFR de 2021 dépasse les limites précédentes mais qu'il **est inférieur à 15 184 € pour une part de quotient, plus 4 054 € par demi-part supplémentaire (soit un RFR maximal de 23 291 € si vous êtes mariés ou pacsés)**, votre pension est soumise à la CSG au **taux réduit de 3,8 %** cette année. Par ailleurs, vous êtes **exonérés de la Casa** mais vous restez **soumis à la CRDS**.

Soit 4,3% ! Là tu es semi pauvre !

Notez que si votre RFR de 2021 dépasse les limites d'application de la CSG réduite, vous en bénéficiez malgré tout cette année si votre RFR de 2020 (indiqué sur votre avis d'imposition de 2021) ne les dépasse pas. Vous perdez le bénéfice du taux réduit de CSG uniquement lorsque votre RFR dépasse les plafonds requis deux années de suite.

Donc là tu es un pauvre en sursis !

Enfin, si votre RFR de 2021 est compris **entre 15 184 € et 23 563 €** pour une part de quotient familial, plus un montant **compris entre 4 054 € et 6 290 € par demi-part supplémentaire**, votre pension est soumise à la CSG au **taux médian de 6,6 %** cette année.

Si vous êtes **mariés ou pacsés**, vous bénéficiez donc de ce taux si votre RFR de 2021 est compris **entre 23 292 € et 35 872 €**. Dans ce cas, vous restez soumis à la CRDS et à la Casa comme les pensionnés qui sont redevables de la CSG au taux normal de 8,3 %.

Soit 7,4% ! Là tu es semi riche !

En définitive, en France nous sommes les rois de l'embrouille grâce à nos législateurs et fiscalistes. Une vache n'y retrouve pas son veau....

Faites attention !

Petit lexique à usage de ceux qui n'ont pas fait Silicon Valley première langue !

Confirm shaming	Instiller un sentiment de honte
Dark Patterns	Orienter des choix sous des motifs fallacieux
Shoulder Surfing	Espionner le code bancaire
Vishing	Escroquer par téléphone

C'est quoi le « shoulder surfing », méthode utilisée par les voleurs de cartes bancaires ?

Trois femmes et un homme ont été interpellés le 26 février pour de multiples vols de cartes bancaires en France et en Europe. Le montant du butin se chiffre à plus de 150.000 euros, souvent au préjudice de personnes âgées.

Les gendarmes alertent sur cette technique du « shoulder surfing », qui consiste à espionner une personne au moment où elle compose son code de carte bancaire.

La technique n'est pas nouvelle, mais elle a désormais un nom : le « shoulder surfing ». Littéralement : espionner par-dessus l'épaule. Cette ruse utilisée par des bandes de voleurs a été identifiée à de multiples reprises dans l'ouest de la France en 2022. Particulièrement concerné, le département du Finistère a été le théâtre de plusieurs arnaques de ce type, souvent au préjudice de personnes âgées.

Dimanche 26 février, quatre individus soupçonnés d'avoir escroqué plusieurs centaines de personnes ont été interpellés dans un hôtel de Brive-la-Gaillarde (Corrèze). L'occasion pour la gendarmerie d'alerter sur les dangers du fameux « shoulder surfing ».

Parfois utilisée pour dérober des mots de passe, cette technique consiste à observer le code de carte bancaire des personnes en regardant par-dessus leur épaule au moment du paiement. D'après la gendarmerie du Finistère, les voleurs agissent en général au sein des supermarchés. « Ils dérobent ensuite discrètement le portefeuille des victimes.

Ensuite, ils utilisent les cartes des victimes pour retirer du numéraire et réaliser des achats », expliquent les enquêteurs. Ces derniers précisent que ce sont souvent des personnes âgées, moins alertes et moins promptes à repérer les comportements suspects, qui sont visées. La moyenne d'âge des victimes recensées est de 77 ans.

La technique utilisée est loin d'être amateur. D'après les enquêteurs, les trois femmes et l'homme interpellés appartiennent à un groupe criminel organisé international bosnien. De retour d'Espagne, les quatre mis en cause s'apprêtaient à retourner au-delà de nos frontières pour y poursuivre leurs vols, toujours sur le même mode opératoire. Ils ont sur eux 12.000 euros, soit l'équivalent de trois jours de « shoulder surfing ».

Attention à bien rester discret

Âgés de 22 à 35 ans, les quatre suspects sont déjà connus de la justice. Ils ont été placés sous mandat de dépôt en attendant leur jugement en comparution immédiate le 7 avril.

Pour éviter de se faire dérober son code de carte bancaire, il est primordial de s'assurer que personne ne se trouve à proximité de vous lorsque vous composez votre code confidentiel. Cette mise en garde est également valable pour les paiements en ligne. Il est parfois intéressant de placer sa main au-dessus de celle qui compose le code.



Arnaques du nord au sud en passant par l'ouest

Nord : Si le département vous propose de financer votre pompe à chaleur, c'est une arnaque

Des annonces circulent sur les réseaux sociaux ou par SMS promettant des aides pour l'installation de pompes à chaleur ou de poêles à granulés. Les auteurs utilisent le nom et le logo du département du Nord, affirmant que l'institution finance 100 % de l'installation. Il s'agit d'arnaques dans le but de voler des données personnelles et bancaires.

« Bonne nouvelle, le Nord finance enfin l'installation d'un poêle à granulés + une tonne de pellets. » Voici l'une des publicités qui circule actuellement sur les réseaux sociaux ou qui arrive directement sur votre téléphone sous forme de SMS. Une offre trop belle pour être vraie qui donne envie de cliquer. » Mais il s'agit d'une arnaque.

C'est le département du Nord lui-même qui alerte sur ces tentatives de phishing usurpant son nom et son logo.

Les pseudo-sociétés portent des noms qui inspirent confiance : Solutions éco énergies, France aide énergie... Toutes mentionnent sans scrupule l'institution, usant frauduleusement de son (ancien) logo.

Certaines vont même jusqu'à placarder, dans leur annonce la tête de la Première ministre, Elisabeth Borne, dans le but de vous vendre l'installation d'une pompe à chaleur ou celle d'un poêle à granulés. Et bien entendu, il n'en coûtera rien au particulier, puisque l'on vous assure que c'est le département qui régale.

Des « publicités trompeuses »

Eh bien non. « Le département du Nord ne finance pas l'achat ou l'installation de poêles à granulés ! », a réagi l'institution, ajoutant qu'il s'agissait là de « publicités trompeuses ».

Du phishing plus précisément, parce que, quoi que vous fassiez, vous ne recevrez jamais le matériel commandé. Le but, pour les auteurs de ces annonces, est plutôt de récupérer vos données personnelles et bancaires pour les utiliser

frauduleusement.

Si vous tombez sur l'une de ces publicités, sur Facebook par exemple, ne cliquez surtout pas sur le lien. En revanche, le Nord vous invite à lui signaler par mail (dircom@lenord.fr) ou directement auprès de la Cnil. S'il s'agit d'un SMS, il faudra l'envoyer au dispositif d'alerte créé par les opérateurs télécoms, au 33700. Concernant les vraies aides mises en place par le département, la liste est consultable sur son site Internet.

Bretagne : J'ai renversé un chiot » : Attention à cette arnaque qui sévit sur Facebook

Les comptes relayant des annonces pour les animaux perdus ou retrouvés morts sur la voie publique se multiplient sur les réseaux sociaux. Si dans la majorité des cas il s'agit d'associations comme Pattes en cavale ou de pages certifiées comme Pet Alert, des escrocs peuvent également se glisser parmi les différentes publications, notamment sur Facebook.

L'une d'entre elles met en scène un chiot victime d'un accident de la route. « J'ai frappé ce chiot avec mon camion. Il est vivant mais il ne peut pas tenir debout, peut-on lire dans le post. Je l'ai emmené chez le vétérinaire. Il n'est pas pucé.

Je sais que quelqu'un le cherche. Veuillez cogner ce post pour m'aider à trouver ce propriétaire ». En illustration, la photo d'un jeune chien blessé, qui a visiblement été opéré d'une patte.

Une photo datant de 2018

Or, l'image du chien de chasse a en réalité été prise aux Etats-Unis, en 2018. Le but des personnes qui se cachent derrière ces publications est donc d'arnaquer les internautes en les amadouant avec des animaux en détresse.

Les escrocs réclament ainsi de l'argent pour couvrir les frais vétérinaires à ceux qui s'inquiètent du sort du chien.

L'annonce en question a été repérée dans de nombreux départements mais surtout en Bretagne.

A chaque fois, son auteur change la commune où l'accident aurait eu lieu. Il faut donc faire preuve de

vigilance, notamment lorsque la syntaxe comporte des fautes ou que le texte semble avoir été traduit de l'anglais de façon approximative.

En règle générale, il ne faut pas échanger ses données personnelles ou envoyer de l'argent via les réseaux sociaux.

Pays basque : Attention à cette arnaque à la location immobilière

La préfecture des Pyrénées-Atlantiques annonce avoir alerté le parquet de Bayonne, après avoir été saisie « du signalement d'une tentative d'arnaque à la location ».

« En contrepartie d'une somme importante d'argent, payée par un transfert en cash via Transcash pour un soi-disant dépôt de garantie, l'arnaqueur sévit sur une plateforme d'annonces en ligne comme Le bon coin et se fait passer pour un propriétaire bailleur proposant un bien à louer ».

Il existe plusieurs sortes d'arnaques à la location qu'il convient de connaître pour se protéger : les escroqueries liées au mandat cash, marchands de listes, diagnostics incomplets. Dans la majorité des cas, le faux propriétaire exige le transfert de la somme en cash et le contact se fait uniquement par mail.

Pour se protéger de ce type d'arnaques : « il est recommandé de ne procéder à aucun versement d'argent avant signature du bail. » Si vous êtes victime, vous êtes invité à vous adresser au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie.

Partout : Vishing » : le faux conseiller bancaire qui explose en France

C'est devenu un véritable fléau. Les arnaques au « vishing » sont en pleine explosion en France. Ce terme, contraction de « voice » (voix) et « phishing » (hameçonnage) désigne une nouvelle escroquerie par téléphone.

En un appel de quelques minutes, les escrocs arrivent à siphonner le compte bancaire des victimes. En six mois, pas moins de 1.500 personnes ont été abusées de cette manière.

Une arnaque qui se base sur le sentiment d'urgence

Pour parvenir à leurs fins, les escrocs achètent d'abord les coordonnées de futures victimes sur le darknet. Ils les appellent ensuite en se faisant passer pour un conseiller bancaire très au fait de leur dossier, et qui vient de repérer des opérations frauduleuses sur leur compte.

Au nom de l'urgence de la situation, quitte à contourner les dispositifs de sécurité comme la double authentification, le faux conseiller bancaire met la victime en confiance, lui dérobe les identifiants de son compte en banque et en vole le contenu.

Dominique Strauss-Kahn et Michel Drucker volés !!

L'arnaque très rentable. « Chaque victime se fait voler entre quelques milliers et des dizaines de milliers d'euros ». Et tout le monde se fait avoir : des jeunes actifs avertis aux personnes plus fragiles en passant par des personnalités comme Dominique Strauss-Kahn et Michel Drucker.

Pour être encore plus efficaces, les escrocs arrivent parfois à imiter le numéro de téléphone de la banque via des logiciels spécifiques. Un centre d'appel frauduleux a d'ailleurs récemment été démantelé par Europol.

Toutes les banques sont concernées par le phénomène et refusent dans la majorité des cas de rembourser la victime. La prudence est donc d'autant plus de mise.



Achats en ligne : Vous faire cliquer à tout prix

Des e-commerçants poussent les clients à dépenser plus que prévu ou à s'inscrire à leur newsletter.

Ils s'appuient pour cela sur des techniques bien rodées, appelées **dark patterns**, littéralement, des « motifs sombres ». Ces techniques s'appuient sur l'exploitation de biais cognitifs pour orienter les internautes, et inciter ces derniers à établir des choix qu'ils n'auraient pas forcément faits dans d'autres conditions.

Ces procédés sont connus depuis longtemps, mais plus le temps passe, et plus ils sont employés et poussés à l'extrême, ils deviennent toujours plus intrusifs et redoutables.

Si, en matière de dark patterns, tout n'est pas permis, leur encadrement est encore très léger. En attendant, peut-être, l'adoption d'une future loi (lire l'encadré), les consommateurs ont intérêt à apprendre à les détecter et à les déjouer.

Les duperies :

1. Instiller un sentiment d'urgence

Faire croire à l'acheteur qu'il risque de passer à côté d'une bonne affaire s'il ne commande pas immédiatement, la technique est vieille comme le Web, mais elle s'est considérablement développée. Cela peut prendre l'apparence d'un compte à rebours annonçant la fin prochaine d'une promotion ou d'un chronomètre montrant

le temps qu'il reste pour que le colis soit livré le lendemain.

Cela passe aussi par des phrases telles que « Plus qu'un seul en stock », « Quatre personnes regardent cet article », « Plus que trois places disponibles à ce tarif », « Dépêchez-vous, les prix vont augmenter », etc.

Explications

Ces mentions n'ont pas d'autre objectif que de vous inciter à commander, alors ne vous laissez pas intimider ! Rien ne dit qu'elles sont exactes et, même si tel était le cas, il y a de grandes chances que la bonne affaire se représente. Prenez le temps de comparer et vérifiez les conditions d'annulation ou de rétractation.

2. Inciter le client à remplir davantage son panier :

Les sites ne se contentent plus de conseiller des produits en lien avec ceux dans le panier (des cartouches d'encre si on achète une imprimante, par exemple). Ils suggèrent aussi des articles « que vous pourriez aimer » ou que « d'autres clients ont acquis ».

Lors du récapitulatif de la commande, ils n'hésitent pas non plus à proposer la souscription d'une assurance ou d'un service premium (distribution express ou embarquement prioritaire, notamment), ou à recommander de prendre autre chose pour bénéficier de la livraison gratuite.

Explications

Elles ne sont pas interdites, mais quand on abuse de ces pratiques, cela devient pénible. D'autant qu'il n'est pas rare, pour exprimer son refus, de devoir aller au bas de la page, fermer une fenêtre ou cliquer sur « Non ». Seul le fait d'ajouter d'office un produit dans le panier est proscrit.

3. Afficher des prix artificiellement bas

Qui n'a jamais découvert au moment de sortir sa carte bancaire que la somme à payer était plus élevée qu'annoncé ? Le marchand peut avoir ajouté des frais ou « oublié » de mentionner que le prix était soumis à conditions. C'est le cas, par exemple, chez Amazon, où il faut, pour profiter de la livraison gratuite, adhérer au service Prime facturé 69,90 €/an.

La pratique est très prisée des sites de voyage, qui n'hésitent pas à indiquer, au moment de confirmer la commande, qu'il faut payer plus cher afin de bénéficier de services de base comme emporter un bagage... Le site Opodo va plus loin en mettant en avant son « tarif Prime », réservé aux clients ayant contracté l'offre de fidélité à 54,99 €/an.

Explications

Gonfler un prix au cours du processus d'achat n'est pas interdit, à condition de le signaler de façon explicite. En cas d'abonnement, la reconduction tacite n'est autorisée que pour une somme

et une durée identiques, et en informant le client entre 15 jours et 3 mois avant la date d'échéance.

4. Mettre en avant des recommandations sociales :

Outre les avis de clients, des e-commerçants publient des vidéos d'influenceurs vantant les mérites de leurs produits ou des photos tirées du réseau social Instagram. **D'autres vont même jusqu'à indiquer sur ce même type de réseau quand l'un de vos « amis » a acheté l'article que vous regardez.**

Explications

C'est ce qu'on appelle la « recommandation sociale ». Et plus la personne donnant son avis est proche de l'internaute, plus les chances que ce dernier l'achète sont grandes. Cela ne garantit pourtant pas de réaliser une bonne affaire, surtout lorsque celui qui est à l'origine de cette recommandation a fait l'objet d'une rémunération.

5. Embrouiller sciemment le consommateur

Formules complexes, phrases à rallonge, emploi de doubles négations... certains sites multiplient sciemment les tournures compliquées en comptant sur le fait que les clients consentiront sans vraiment comprendre. Une autre technique consiste à mélanger des cases à cocher obligatoirement (pour accepter les conditions générales) et d'autres facultatives (pour recevoir une newsletter ou des « bons plans »), ou encore à ne pas permettre de rejeter une proposition. Il en est de même avec les cookies. Sur

plusieurs sites, la procédure de refus de ces petits logiciels espions est bien plus complexe que celle permettant de les accepter.

Explications

Décrocher l'accord d'un maximum d'internautes afin de récupérer leurs données personnelles et d'installer des cookies sur leur ordinateur est un enjeu stratégique pour les e-commerçants. Ils pourront revendre ces précieuses informations à des sociétés de démarchage ou les utiliser dans le but de fidéliser les acheteurs. Si la loi interdit de précéder les cases, elle n'encadre ni leur nombre ni leur emplacement. Quant au recueil des cookies, il ne peut se faire qu'après que le client a donné un avis « libre » et « éclairé », sans plus de précision.

6. Culpabiliser ceux qui ne font pas le « bon » choix

L'une des techniques utilisées par les marchands pour orienter les clients est de culpabiliser ceux qui ne prennent pas les décisions allant dans leur sens. Concrètement, cela peut se traduire par le fait de devoir choisir entre « Oui » et « Non, je préfère porter des vêtements ringards » quand un site vendant des habits vous demande de vous inscrire à sa newsletter, ou de devoir cliquer sur « Non merci, je déteste économiser de l'argent » si l'on refuse de recevoir ses « bons plans ».

Explications

Sous leur aspect drôle et décalé, ces mentions s'inscrivent dans un procédé appelé

confirmshaming qui vise à orienter le choix de l'internaute en instillant chez lui un sentiment de honte. Le comportement de celui qui y est confronté peut en être impacté.

Bientôt une loi ?



Les dark patterns ont beau être discutables d'un point de vue éthique, la plupart n'en sont pas moins légaux. Seul le fait de précéder une case ou d'ajouter d'office un article dans un panier est contraire à la réglementation.

L'encadrement des dark patterns est encore bien léger. Cela pourrait toutefois évoluer. Un amendement à un projet de loi visant à garantir le « libre choix du consommateur dans le cyberspace » a été adopté lors de sa lecture en commission au Sénat.

Il propose d'interdire ces pratiques aux plus grandes plateformes et [de] s'assurer de la clarté et de la lisibilité des interfaces utilisateurs.

Si elle était votée, cette disposition viendrait préciser l'article L. 211-1 du Code de la consommation, selon lequel les clauses des contrats doivent être « rédigées de façon claire ».

Extensions de garantie : Un délai de rétractation plus long

Le délai de rétractation permettant de résilier une extension de garantie ou un contrat d'assurance vendus en complément d'un bien ou service (téléphone, électroménager, voyage...) a été prolongé.

Après un achat vous avez succombé au discours bien rodé du vendeur sur la nécessité de souscrire une extension de garantie, mais vous regrettez votre décision ? Depuis le 1^{er} janvier 2023, le délai de rétractation est prolongé. Désormais, il n'inclut plus l'éventuelle période de gratuité du contrat.

Auparavant de 14 jours, il a été porté à **30 jours calendaires** par un arrêté publié le 5 décembre 2022. Et surtout, « ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime », indique l'arrêté.

L'objectif de cette mesure est d'éviter que les consommateurs ne se voient piégés par des offres de type « un mois d'assurance offert », à l'issue desquelles ils se retrouveraient engagés sans avoir pensé à faire jouer leur droit à la rétractation. (Cette mesure s'applique uniquement pour les contrats souscrits à des fins non professionnelles et pour lesquels aucun sinistre n'a été déclaré).

La résiliation peut se faire par lettre ou tout autre support

Avant de souscrire une extension de garantie, il convient donc de peser le pour et le contre. Si la marque est fiable, l'appareil durera sans doute plus longtemps que l'extension. Et si d'aventure il tombe en panne, le prix moyen d'une réparation (gros électroménager inclus) s'établit à 120 € environ. Certains contrats d'assurance vous coûteront plus cher, sans certitude que l'appareil sera remis en état !

durable adressé à l'assureur du contrat : courrier, e-mail, message dans le compte client, etc. Une résiliation par téléphone peut donc ne pas être prise en compte. **L'arrêté précise que l'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de votre renoncement.**

Des extensions souvent inutiles

Cette mesure est une bonne avancée pour la protection des consommateurs. Une enquête réalisée en 2016 avait montré que plus de 80 % de nos lecteurs avaient entendu la formule rituelle « Souhaitez-vous garantir votre produit ? » lors de leur dernière acquisition d'un appareil électronique ou électroménager. Et plus d'un tiers s'était laissé tenter par ces contrats, alors que les données de fiabilité montrent chaque année qu'ils sont souvent inutiles.

A l'exception des aspirateurs balais, dont les premières pannes apparaissent en moyenne au bout de 3,7 ans, le petit électroménager fonctionne souvent pendant des années sans problème : 7,5 ans pour les micro-ondes, 6,5 ans pour les friteuses, etc.

Au bout de 5 ans d'utilisation, 86 % des aspirateurs traîneaux sont toujours en service. **Et il faut attendre par exemple, près de 11 ans pour que la moitié des robots multifonctions soient bons pour la déchetterie !**

Hausses perpétuelles

Un feuilleton continu : Qui l'eut cru ?

Péages : Les prix vont encore augmenter, selon le PDG de Vinci Autoroutes. Comme vous pourrez le lire ci-dessous, nous avons trouvé un nouveau Pinocchio !

Après une hausse de 4,75 % du prix des péages déjà entrée en vigueur en février, une « répercussion de l'inflation, que les sociétés concessionnaires subissent aussi » selon le PDG de Vinci Autoroutes. Il indique ainsi que ça va continuer à la hausse !

Une révélation qui intervient après la parution d'un article du *Canard Enchaîné*, mettant en avant une rentabilité d'environ 12 %. Un chiffre bien supérieur à l'estimation qui avait été faite au moment de la privatisation.

L'inflation prise en compte

Concernant la ou les hausses à venir, le PDG de Vinci Autoroutes explique : « Dans le calcul de compensation des investissements est prévue une loi d'indexation des tarifs qui sera appliquée ». Car le prix des péages est revalorisé chaque année, bien que contrôlé par l'État qui doit valider les tarifs. C'est notamment l'inflation qui est prise en compte, à hauteur d'au moins 70 %.

Au sujet des superprofits dont les principaux acteurs du marché sont accusés, le dirigeant de Vinci rappelle que de très importants investissements ont été effectués, créant donc des dettes.

Mais Pierre Coppey l'assure : **« Nous avons le meilleur réseau autoroutier du monde »**. Il ajoute également que malgré ces hausses, le trafic continue d'augmenter, avec « des usagers toujours satisfaits ». Ce gugusse ne doute décidément de rien.

Participation des automobilistes étrangers

Après la première hausse de février, l'État avait demandé aux principaux concessionnaires de faire un geste pour les automobilistes, pour réduire l'impact de cette augmentation sur leur portefeuille.

« Nous avons fait l'effort de geler tous les tarifs courts, ceux des tarifs périurbains, et d'accroître le taux de réduction des abonnements des navetteurs de 30 à 40 % » assure le PDG de Vinci.

Ce dernier a tenu à rappeler qu'il n'y avait pas que les Français qui payaient les péages. Car la France serait, selon lui, « le pays le plus traversé du monde », de quoi faire contribuer les étrangers. Nous supposons qu'il se croit sérieux !

C'est de plus en plus dur ! Où acheter moins cher !

Confrontés à l'inflation, les ménages reprennent le chemin des supermarchés hard-discounts. Mais ces enseignes sont-elles réellement moins chères ?

Face à l'énorme renchérissement des produits alimentaires et d'hygiène, les consommateurs resserrent les boulons. Ils rognent sur la qualité, et leurs achats baissent petit à petit en gamme.

Le bio a été le premier segment à pâtir de cette conjoncture difficile. Viandes, poissons, fromages et alcools enregistrent également une chute de leur volume d'achat. À l'inverse, les articles en promotion et les premiers prix rencontrent un franc succès.

Les clients se restreignent aussi sur les quantités, même s'ils dépensent toujours autant en valeur. En témoigne la chute des volumes totaux écoulés par les grandes surfaces, qu'elles compensent sans vergogne par de nouvelles augmentations de tarifs ! Ce qui induit un cercle vicieux où nous sommes quoiqu'il arrive perdants...

Les Français fréquentent davantage les hard-discounters (ces derniers préfèrent l'expression « magasins à dominante marques propres », moins péjorative) ! Mazette ! Réputés meilleur marché que les supermarchés traditionnels. Lidl, Aldi et Netto tirent leur épingle du jeu.

Cependant, on est encore loin d'un bouleversement du paysage. Les hard-discounters avaient gagné jusqu'à 15 % de parts de marché au début des années 2000, portés par différentes crises économiques. À titre de comparaison, en Allemagne, où est né ce type de commerces, ils représentent plus de 40 % des achats du quotidien. La période actuelle leur profite certes indéniablement. Mais ces chaînes sont-elles vraiment moins chères que celles des distributeurs classiques ?

Marques nationales

Valeur d'un même panier de produits de marques nationales Plus abordables mais rares



Si vous cherchez vos produits habituels dans les linéaires des hard-discounters, vous ne les trouverez peut-être pas. En effet, ces enseignes proposent un choix très réduit de marques nationales : en moyenne, leurs points de vente alignent

300 références, contre plus de 5 000 dans un hypermarché classique. Et encore, ils se cantonnent aux produits phares de chaque rayon, comme les inévitables Coca-Cola ou Nutella.

Certes, ces marques sont globalement vendues moins cher qu'en grandes surfaces traditionnelles, mais la différence n'est pas toujours significative. Ainsi, le même panier composé de plusieurs articles de marques nationales coûte 275 € chez Aldi et 279 € chez Lidl... contre 281 € chez E.Leclerc drive. Et celui de Netto s'élève à 284 €, soit seulement 2 € de moins que chez Hyper U. **Somme toute des écarts peu significatifs, ne justifiant pas un allongement ou la multiplication de trajets à l'heure où le carburant est hors de prix.**

En revanche, l'écart s'accroît avec les autres concurrents puisque ce panier atteint notamment 292 € chez Casino et 305 € chez Carrefour.

Attention aux quantités !

Si vous souhaitez comparer les tarifs, référez-vous uniquement au prix au kilo, les conditionnements variant en fonction des enseignes. Lidl et Aldi commercialisent des bouteilles de Coca-Cola de 2 l, alors que les autres supermarchés présentent des flacons de 1,75 l. Un autre exemple : le café Grand'Mère est vendu en paquet de 225 g dans les magasins de hard-discount, contre 250 g ailleurs. Résultat, si sa valeur faciale apparaît nettement inférieure, son prix au kilo s'avère parfois proche de celui de la concurrence (15,10 €/kg chez Aldi, contre 15,50 €/kg chez U). Même chose aux rayons droguerie et hygiène : les shampoings affichent des grammages spécifiques (500 g vs 400 g), et les lessives sont proposées avec un nombre de doses propre à chaque distributeur. Vérifiez avant d'acheter !

Premiers prix

Valeur d'un panier de 12 produits premiers prix équivalents sous marque propre



Pas si intéressants chez les hard-discounters !

Aldi, Lidl et consorts disposent d'une offre vaste en produits d'entrée de gamme sous marque propre... qui ne s'avèrent pas meilleur marché que les marques de distributeurs (MDD) des enseignes classiques. Surtout, ils sont plus chers que les marques premiers prix (MPP) de ces dernières : Simpl (Carrefour), Eco + (E.Leclerc), Pouce (Auchan), Top Budget (Intermarché) ou Prix Mini (U) se positionnent à des niveaux de

tarifs inférieurs à ceux des hard-discounters, un comble !

En résumé, mission accomplie pour les groupes de distribution traditionnels, qui avaient développé leurs MDD et MPP pour riposter à l'arrivée de ces supermarchés low cost en France.

Si vous achetez un panier de 12 produits premiers prix sous marque propre équivalents, il vous coûtera 42 € chez Auchan drive, 43 € chez Hyper U, Intermarché hyper et Carrefour, et 44 € chez E.Leclerc drive, tandis que chez Lidl et Aldi, vous débourserez respectivement 54 et 56 €. Casino ferme la marche, à 63 €.

Un panier moins cher : Car moins de tentations

Finalement, les magasins des enseignes de hard-discount ne se révèlent pas beaucoup moins chers que ceux de la grande distribution traditionnelle dès lors que l'on compare produit par produit. Toutefois, si le consommateur y dépense moins d'argent, c'est parce qu'il remplit son caddie de références meilleur marché, en privilégiant les MDD au détriment des marques nationales, plus onéreuses. **Et, vu que ces dernières sont moins nombreuses en rayon, donc moins visibles, il est forcément moins tenté d'en acheter.**

Question subsidiaire :

ce panier moins coûteux contient-il des aliments de moins bonne qualité, avec davantage de substances indésirables ou d'ingrédients moins nobles ? Pas nécessairement, comme le montre notre test consacré aux produits premiers prix. MDD ou MPP ne sont pas systématiquement synonymes de qualité dégradée par rapport à des articles similaires de marques nationales.

Cependant, n'en abusez pas et préférez les denrées brutes ou peu transformées, à cuisiner vous-même, selon les recommandations des autorités sanitaires.

Grande distribution • Publicité massive

Le budget promotionnel de la grande distribution, toutes enseignes confondues, a de quoi donner le tournis. Il s'élevait à plus de 2,3 milliards d'euros en 2021, dont plus de 470 millions d'euros pour Lidl et de 450 millions pour E.Leclerc. Des dépenses qui ne devraient guère avoir baissé en 2022...(chiffres non connus à l'heure actuelle).

La grande distribution, ça rapporte ! Le clan Mulliez, notamment à la tête d'Auchan, Leroy Merlin et Decathlon, se classe, en 2022, 8^e fortune de France, avec un patrimoine de 22 milliards d'euros (Md€).

Comment nous avons procédé

701 magasins des enseignes de hard-discount Lidl, Aldi, Netto, Leader Price et Norma ont été visités par les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir. Les prix d'un assortiment de plus d'une centaine de références de marques nationales et de marques propres y ont été relevés.

9 000 sites drives de la grande distribution classique (E.Leclerc, Carrefour, Intermarché, Système U, Casino et Cora) ont été consultés en parallèle. Les prix des produits des mêmes marques nationales ou des marques de distributeurs équivalentes ont été enregistrés.

Librement inspiré de que choisir

Scandale Orpéa :

Dans sa réédition des « Fossoyeurs », Victor Castanet révèle les pressions et les manipulations subies lors de son enquête !

Le journaliste indépendant fait le récit, dans dix nouveaux chapitres, du « jeu de ces acteurs de l'ombre qui peuvent agir pour empêcher que l'information sur un groupe coté en Bourse n'arrive jusqu'au grand public ».

Qui a tenté d'enterrer Les Fossoyeurs ? Dans une nouvelle édition de son enquête sur Orpea, qui est sorti en librairie le 25 janvier, Victor Castanet raconte « le nid de vipères » dans lequel il a « mis les pieds » en menant l'enquête pendant trois ans sur le premier groupe européen de maisons de retraite commerciales.



Espionnage, tentative d'interception des informations, contre-feu des communicants... Le journaliste indépendant fait le récit de sa plongée en milieu hostile à travers dix chapitres inédits à l'occasion de la réédition de l'ouvrage en format poche (J'ai Lu, 512 pages, 9,50 euros).

Son enquête initiale a provoqué un électrochoc. Parue chez Fayard en janvier 2022 – près de 170 000 exemplaires vendus –, elle racontait des cas de maltraitements et de rationnement alimentaire envers des personnes âgées dans des établissements Orpea, liés, selon Victor Castanet, à des pratiques d'optimisation des coûts et de détournement d'argent public.

Le « système Orpea », comme il l'a défini, est aujourd'hui entre les mains des juges et l'onde de choc politique n'est pas terminée. **« J'ai voulu dans cette nouvelle édition raconter le jeu de ces acteurs de l'ombre qui peuvent agir pour empêcher que l'information sur un groupe coté en Bourse n'arrive jusqu'au grand public, explique Victor Castanet.**

Dans le cas d'Orpea, cela n'a pas fonctionné. Mais il faut être particulièrement vigilant face à des procédés à l'œuvre dans ce type d'investigation. »

La vie n'est pas toujours un long fleuve tranquille

Une filière à plat

Renchérissement du lithium, crise de l'énergie et concurrence américaine fragilisent la filière en Europe. Conséquence, en 2022, les prix des batteries des voitures électriques ont augmenté pour la première fois.

Les politiques en Diafoirus !

Le patron de Stellantis (Peugeot, Citroën, Opel, Fiat, Chrysler...), Carlos Tavares, n'a de cesse de le clamer haut et fort dès qu'on lui tend un micro : la voiture électrique constitue un choix politique, mais ce n'est, en aucun cas, celui qu'auraient décidé les constructeurs automobiles.

Qu'ils soient européens, américains ou asiatiques, tous sont tenus néanmoins de s'atteler immédiatement au développement de véhicules « zéro émission » pour remplacer les moteurs thermiques.

L'engouement de l'ensemble du secteur dans l'électrification du parc auto devait, selon les promesses des politiques, conduire à une baisse substantielle des prix des batteries. Ce qui aurait permis de proposer rapidement des modèles électriques à des tarifs plus abordables. Malheureusement, aujourd'hui, le mécanisme se grippe.

Métaux • Des marchés volatils :

Lithium ça se délite !

L'année 2022 a été la première à voir les effets d'une ruée sur certains métaux. Prenez le lithium, le premier composant des batteries actuelles au lithium-ion. On en trouve en abondance partout sur Terre. Et pourtant, selon les chiffres du site d'indices boursiers Tradineconomics.com, il a vu son coût s'envoler de 77,2 % par rapport à janvier 2022.

Début 2023, la tonne s'achetait à 75 699 \$ (70 440 €) sur les marchés internationaux, soit **313,6 % de plus** qu'en 2018. Pourquoi ? Parce que la demande mondiale a explosé, alors que les autorités chinoises auraient récemment mis à l'arrêt plusieurs usines de transformation à Yichun, ville considérée comme la « capitale asiatique » du lithium.

À cause de son renchérissement, on a relancé l'exploitation des mines abandonnées depuis longtemps car elles n'étaient plus rentables. En France, dans l'Allier, un site vient de rouvrir...

Nickel : pas tant que ça ?

Le nickel, qui abonde notamment dans les sous-sols de Nouvelle-Calédonie, est aussi essentiel, et nécessaire en grande quantité dans les accumulateurs de dernière génération. La tonne s'échangeait à 27 599 \$ (26 650 €) en janvier 2023. Son prix a enregistré **une hausse de 35 %** l'an passé et en cinq ans, **une progression de 129 %**. Certes, cette dernière est moins élevée que celle observée pour le lithium, mais ces fortes variations inquiètent les industriels.

Ainsi, le cours de nickel a atteint un pic à 48 110 \$ (44 800 €) la tonne en mars 2022, avant de s'effondrer aussi vite qu'il avait bondi. « L'environnement des matières premières a acquis une volatilité que l'on ne connaissait pas avant ». Il faut dire que le nickel dit de « classe 1 » est très convoité : il entre dans la composition de l'inox, un matériau utilisé dans de nombreux objets de la vie courante. Pour ne rien arranger, son exploitation est devenue plus compliquée. Les minerais facilement extractibles c'est fini. Les coûts d'extraction continueront à augmenter en 2023.

Pas de Cobalt inutile !

Sans oublier le cobalt, un autre minéral indispensable à l'élaboration des batteries. Cependant, les fabricants

parviennent à minimiser sa présence. Le taux de cobalt dans les accus diminue constamment : il représenterait aujourd'hui 10 % de leur teneur totale en métaux. Voilà six ans, cette proportion s'élevait à 33 %. Conséquence ? Son cours a reculé dernièrement.

Énergie : Ça continue à flamber

Au-delà des coûts de l'extraction, du traitement et du transport des matières premières, la crise de l'énergie a également rendu les batteries beaucoup plus onéreuses. Leur fabrication nécessite des kilowattheures d'électricité. Or, la pandémie de Covid-19, le dérèglement du trafic maritime mondial et la guerre en Ukraine ont rebattu les cartes. « *Les prix de marché spot [ceux établis en Bourse] de l'électricité ont été quasiment multipliés par six entre mars 2021 et mars 2022.*

Dans ce contexte, les prix moyens hors TVA de l'électricité pour les entreprises s'accroissent de 31 % en un an. Des hausses qui varient toutefois en fonction de l'activité. « *Les [sociétés] les plus consommatrices, plus sensibles au prix de marché, subissent des évolutions encore plus fortes : + 87 % pour celles utilisant entre 70 et 150 gigawattheures (GWh).*

Bref, cette année, le coût des batteries restera élevé. Aucune baisse n'est prévue avant 2024.

Recyclage : la préhistoire !

On pourra vraiment apprécier l'aspect économique des batteries haute tension lorsqu'une véritable filière de recyclage aura été créée. **Aujourd'hui, en France, elle est purement anecdotique.** Selon les chiffres 2019 (les plus récents) de l'Agence de la transition écologique (Ademe), seulement 400 véhicules hybrides et électriques ont été pris en charge par les centres de démolition, sachant qu'environ 1,5 million d'autos (toutes motorisations confondues) partent à la casse chaque année.

Renault, qui compte sur la récupération et la réutilisation des métaux pour fabriquer ses batteries neuves, a fondé, en octobre dernier, une filiale dédiée à l'économie circulaire. L'objectif ? Valoriser 4 500 tonnes d'accumulateurs en fin de vie à l'horizon 2030.

Le recyclage est fondamental à déployer, mais en ayant bien en tête qu'on ne couvrira jamais nos besoins avec cela. [Celui-ci] ne permettra même pas de satisfaire 50 % de nos besoins en lithium, nickel ou cobalt. Quand le recyclage donnera sa pleine mesure, il ne répondra qu'à 20 ou 30 % de la demande en métaux.

Lithium et nickel en surchauffe, énergies qui flambent... autant de faits qui ont provoqué l'année dernière, pour la première fois, une hausse du coût des batteries de 7 %.

Quid du prix des voitures électriques ?

L'impact du renchérissement des batteries est visible. Une Peugeot e-208 d'entrée de gamme était facturée, en juin dernier, 33 950 €. Six mois plus tard, il faut déboursier 34 800 €, soit 2,5 % de plus. L'exemple est encore plus criant chez Nissan. Comptez désormais 36 900 € pour le modèle de base de la Leaf, ce qui représente une évolution de 7,2 % sur un an, soit peu ou prou le même niveau d'augmentation que celui des batteries.

Batteries LFP • Moins chères, mais moins efficaces

Une nouvelle génération de batteries s'affranchit du cobalt et du nickel et échappe donc aux fortes variations tarifaires des métaux. Il s'agit des LFP (lithium, fer, phosphate). L'agence de presse Bloomberg estime que la majoration des prix des accumulateurs en 2022 aurait été encore plus élevée si cette technologie n'avait pas existé.

« Les cellules LFP sont 20 % moins chères que les NMC (nickel, manganèse, cobalt) », note-t-elle. Certes, les LFP sont moins

onéreuses, mais elles se montrent aussi moins efficaces. Leur densité énergétique serait inférieure de 15 % environ à celle des lithium-ion.

En Chine, les LFP, déjà largement utilisées, permettent de proposer des véhicules électriques d'entrée de gamme à des tarifs abordables. Elles pourraient donc atténuer le renchérissement actuel. Mais elles sont nettement moins efficaces ! Alors !

Bornes SNCF : Adieu ! Le jeu des 3000 bornes F...le camp !

Les machines à composer les billets vont progressivement disparaître dans les gares. Les voyageurs sans billet dématérialisé devront, en leur absence, se présenter au chef de bord afin de le faire composer.

C'est une petite partie du patrimoine ferroviaire qui disparaît. Les machines à composer les billets de train qui ornaient les quais des gares vont progressivement être retirées à partir de cette année.

Ces totems, d'abord oranges puis jaunes, sont plus de 3 000 en France : 725 sont dédiés aux billets TGV et Intercités et 2 468 à ceux des TER. Tous sont appelés à disparaître.

Voilà qui ravira les usagers, qui dans notre dernière enquête de satisfaction sur la SNCF n'étaient que 44 % à se satisfaire de l'état de marche des composteurs !

La SNCF explique cette décision par la charge de maintenance importante

que représente ces machines... mais aussi et surtout par le fait que selon les lignes, 96 % à 99 % des billets sont désormais dématérialisés. Sur les trains TGV et Intercités, il est même impossible depuis novembre 2021 d'acheter un billet cartonné, sauf offres très spécifiques.



Quelques exceptions

Qu'en est-il pour les quelques voyageurs qui continuent à utiliser des billets papier (billets de TER, fichets papier pour les ayants droit...)? Dans les TGV, en l'absence de machine à composer, il faut se présenter de soi-même au chef de bord, sur le quai ou

immédiatement à la montée dans le train.

Dans les TER, le compostage n'est plus obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2022 car les billets ne sont désormais valables qu'une journée, contre deux mois auparavant : le contrôle du billet fait office de compostage.

Afin d'éviter toute incompréhension, des autocollants seront placés sur les composteurs avant leur disparation. L'information sera également affichée sur les bornes d'achat de billets.

Attention, cette mesure ne concerne pas les Transilien, TER Sud Paca (Provence-Alpes-Côte d'Azur) et TER Nouvelle-Aquitaine, pour lesquels le compostage reste d'actualité. Pour les lignes des TER AURA (Auvergne-Rhône-Alpes), la fin du compostage était prévue pour le 1^{er} mars 2023.

Fx Dewasmes et 20 minutes

Fin du tarif réglementé du gaz : de plus en plus inquiets

L'échéance pour la fin des tarifs réglementés du gaz est fixée au 30 juin prochain, en pleine crise énergétique européenne et nationale.

La sinistrose

La guerre en Ukraine a bouleversé l'approvisionnement en gaz, l'Europe renonçant au gaz russe qui lui était fourni en abondance. Il a fallu en urgence trouver d'autres sources d'approvisionnement, tout cela s'est fait à un prix d'autant plus prohibitif que la reprise économique mondiale post-Covid a fortement augmenté les besoins en gaz.

Seule l'anormale douceur de l'hiver a

fait chuter les prix de gros. Cette baisse actuelle est cependant purement conjoncturelle, il est peu probable qu'elle dure. Il ne faut donc pas compter sur des offres de gaz à prix compétitif en juin prochain.

Si des fournisseurs alternatifs en proposent pour engranger un maximum de nouveaux clients, il y a fort à parier que leur tarif bas explosera au-delà de l'été, la demande de gaz pour passer l'hiver prochain sans coupures faisant remonter les cours.

« Marché à prendre »

Face à cette crise énergétique inédite, ce couperet du 30 juin est malvenu. Antoine Autier, responsable des études à l'UFC-Que Choisir, redoute que « les consommateurs soient noyés sous les messages commerciaux tarabiscotés, vu qu'il y a un marché à prendre dans un laps de temps réduit ».

Quelques infos utiles

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) doit cependant publier d'ici peu un tarif de référence qui permettra de comparer les offres. En attendant, le bouclier tarifaire en vigueur sur le gaz depuis octobre 2021 est prolongé jusqu'au 30 juin 2023. La

hausse de 15 % intervenue le 1^{er} janvier dernier est donc la dernière d'ici là, que vous soyez au tarif réglementé ou en offre indexée dessus. Toutes les offres de marché souscrites depuis le 1^{er} septembre 2022 en bénéficient également.

Questions-réponses :

Que faire si vous êtes au tarif réglementé ?

Restez-y tant qu'il existe. L'UFC-Que Choisir espère encore un report de sa suppression.

Si le tarif prend fin le 30 juin ?

Le gaz ne sera pas coupé, vous serez

automatiquement dirigé vers une offre de marché d'Engie ou de votre opérateur historique local. Si elle ne vous convient pas, vous pourrez en changer à tout moment sans pénalité. Rien n'est acté à ce jour, mais le tarif de référence de la CRE pourrait servir de support à une prolongation du bouclier tarifaire.

Et dans les zones sans concurrence ?

Quelques opérateurs historiques locaux restent en situation de monopole, comme à Bordeaux.

La fin du tarif réglementé risque d'y faire flamber les prix, seul un contrôle très strict de la CRE pourra protéger les

consommateurs.

Vous êtes démarché à domicile et sous la pression, vous changez d'offre ?

Vous avez alors un droit de rétractation de 14 jours pour annuler le contrat.

Dans un tel cas, le nouveau fournisseur doit contacter l'ancien pour qu'il réactive votre précédent contrat dans les mêmes termes, y compris s'il s'agit du tarif réglementé.

Extraits de que choisir

L'URFU vous aide à voyager

Voyages organisés

Une nouvelle réglementation relative aux voyages à forfait est entrée en application le 1^{er} juillet 2022. Elle renforce l'information du consommateur sur le contenu des voyages et prévoit une responsabilité automatique du vendeur en cas de problème.

Quels sont les voyages concernés par la nouvelle réglementation ?

Cette réglementation s'applique aux « forfaits touristiques », c'est-à-dire la combinaison de différents éléments appelés services de voyages aux fins d'un même voyage ou séjour dépassant 24 heures ou comprenant une nuitée.

Les services de voyages sont des prestations portant sur le transport des passagers, sur l'hébergement, sur la location d'une auto ou moto, mais aussi sur tout autre service touristique (places de concert, excursions, visites guidées, soins au spa...) s'ils représentent au moins 25 % du prix du forfait ou constituent une caractéristique essentielle de la combinaison. A noter que les assurances et navettes ne sont pas des services de voyages.

Le voyage peut être vendu par un seul vendeur, dans une agence ou sur Internet, qui gère l'ensemble du processus. Il peut aussi être conçu par un particulier sur un site Internet, lors d'un processus intégré appelé « package dynamique » (par exemple, le choix de vols et d'un hébergement sur un seul et même site).

La réglementation s'applique enfin aux sociétés qui émettent des bons ou des coffrets cadeaux offrant un séjour touristique. Elle ne s'applique pas, en revanche, aux voyages d'affaires, à la seule délivrance de titres de transport (billets d'avion...) et aux personnes ne proposant un voyage à forfait qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement (écoles, associations caritatives, clubs sportifs, etc.).

Quel est l'intérêt, en cas de problème, du forfait touristique ?

Les démarches du consommateur sont simplifiées puisqu'il n'a qu'un seul interlocuteur : le vendeur ou l'organisateur du forfait.

En cas de difficultés rencontrées lors du séjour, le préjudice indemnisable portera sur l'ensemble des services de voyages inclus dans le forfait. Si le voyage n'est pas un forfait touristique, le consommateur a donc acheté différents services de voyages : chaque prestataire répond des obligations qui lui sont propres.

Quelles informations doivent m'être fournies avant mon voyage ?

Le texte renforce l'information du consommateur en obligeant l'organisateur du voyage à lui remettre préalablement à la vente un Formulaire récapitulant ses droits et les informations principales du voyage. **Il s'agit de :**

- La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour (heure approximative si l'heure exacte n'est pas connue) ;
- La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- Les repas fournis ;
- Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- Si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- La langue dans laquelle les services (visites guidées, etc.) seront fournis ;
- Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur.

Doivent également figurer :

- Le nom et l'adresse de tous les professionnels concernés par la vente du voyage ;
- Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (une indication approximative si tous les coûts additionnels ne peuvent être calculés) ;
- Les modalités de paiement ;
- Le nombre de personnes minimum nécessaires pour la réalisation du forfait ;
- Les informations sur les documents nécessaires pour le voyage (dont la durée approximative d'obtention du visa, le cas échéant) ;
- Les conditions de résiliation et de rétractation ;
- Les informations sur les assurances obligatoires et facultatives.

Quelle est la législation pour l'annulation du voyage ou séjour ?

La nouvelle réglementation reconnaît un droit pour le consommateur d'annuler son voyage ou son séjour. Si frais d'annulation il y a, ils doivent être « appropriés, justifiables et raisonnables ». Ils doivent être justifiés par l'organisateur ou le détaillant à la demande du consommateur. **Le consommateur peut annuler sans frais son voyage sous plusieurs circonstances :**

- Modification d'un élément essentiel avant le début du voyage ;
- Hausse du prix de plus de 8 % ;
- Non-conformité d'un service perturbant considérablement le voyage.

En outre, si le voyageur décide que des circonstances exceptionnelles risquent d'affecter le déroulement de son voyage (événement climatique majeur, éruption volcanique, épidémie, etc.), il peut désormais annuler sans frais sa réservation.

De son côté, l'organisateur peut annuler un séjour faute de participants. Le délai dépend de la durée du séjour, il est de :

- 20 jours avant le départ pour les séjours de plus de 6 jours ;

- 7 jours avant le départ pour ceux de 2 à 6 jours ;

- 48 heures avant le départ pour ceux inférieurs à 2 jours.

L'organisateur ou le détaillant peut aussi annuler un séjour s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, à condition qu'il notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Que faire si le voyageur décide de modifier le prix du voyage ?

La hausse du prix est possible si le contrat le prévoit expressément et s'il donne droit dans les mêmes conditions à une réduction du prix. Le changement de prix doit être la conséquence directe de la hausse (ou de la baisse) des coûts de carburant, du niveau des taxes et redevances imposées par des tiers (taxe de séjour, d'atterrissage...) ou des taux de change. Le changement doit être notifié aux consommateurs avec la justification et le calcul au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

En cas de baisse du prix, le consommateur bénéficie de cette baisse moins les « dépenses administratives réelles supportées par l'organisateur ou le détaillant » qui doit les prouver. **Si la hausse est inférieure à 8 %, le consommateur ne peut rien faire** dès lors que les conditions préalables sont respectées (mention au contrat, délais de notification, justification et calcul de la hausse).

Si la hausse est supérieure à 8 %, le consommateur peut accepter cette hausse ou la refuser et annuler sans frais le voyage ou le séjour. L'organisateur doit donner au consommateur un délai de réponse pour accepter ou refuser cette hausse, l'informer des conséquences en cas d'absence de réponse et le rembourser dans les 14 jours après l'annulation du contrat.

Quels sont mes droits en cas de modification du voyage par l'opérateur ?

Les modifications mineures sont possibles, mais cette possibilité doit être prévue dans le contrat et le consommateur doit être informé de manière claire, compréhensible, apparente et sur support durable. Les modifications d'éléments essentiels du contrat doivent être la conséquence d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, qui rend impossible le respect des éléments du contrat.

Dans un tel cas, l'organisateur doit le plus rapidement possible alerter le consommateur de cette situation et l'informer des modifications proposées et des répercussions éventuelles sur le prix du voyage. Le consommateur est alors en droit d'annuler sans frais le séjour.

Puis-je céder mon voyage à un tiers ?

La cession du contrat est possible sans que l'organisateur ou le détaillant ne donnent leur accord, mais l'acquéreur doit satisfaire

toutes les conditions éventuelles du contrat (majorité, etc.) et il faut en informer l'organisateur ou le détaillant par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception. L'accusé de réception de cette information doit être obtenu au plus tard 7 jours avant le début du voyage. **Vérifiez si le contrat prévoit des frais en cas de cession :**

- Le cédant et l'acquéreur sont solidaires du paiement de ces frais ;

- L'organisateur ou le détaillant doivent informer le cédant du montant des frais éventuels ;

- Ces frais ne doivent pas être « déraisonnables » et ne peuvent être supérieurs à ceux effectivement supportés par l'organisateur ou le détaillant du fait de cette cession. L'organisateur ou le détaillant doivent prouver le montant des frais supportés.

Comment réagir face à une non-conformité ou un problème d'exécution du voyage ?

Si l'une des prestations du contrat n'est pas respectée (excursion annulée, hôtel d'une gamme inférieure à celle prévue, etc.), la nouvelle réglementation oblige le voyageur à y remédier. Face à un manquement ou une non-conformité, le consommateur doit informer dans les meilleurs délais l'organisateur, son représentant local ou le vendeur des problèmes constatés.

La forme des messages, demandes et plaintes est libre. L'usage d'un écrit, d'un message électronique permet d'avoir la preuve de la démarche et est donc à privilégier.

En cas de non-conformité mineure, le professionnel doit y remédier dans un délai raisonnable fixé par le consommateur, sauf si c'est impossible ou si cela entraîne un coût disproportionné compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur du service de voyage concerné.

En cas d'absence de solution ou de refus, le voyageur peut demander une réduction du prix et en cas de dommages distincts, des dommages et intérêts. Le voyageur peut aussi y remédier par lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

En cas de non-conformité importante, l'organisateur ou le vendeur doit proposer sans supplément de prix des prestations de substitution si possible de qualité égale ou supérieure. Si le séjour ou le voyage de substitution est de qualité inférieure, l'organisateur ou le vendeur doit octroyer une réduction du prix appropriée.

Le consommateur peut refuser les prestations de substitution si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction du prix n'est pas appropriée. Le consommateur peut demander une réduction du prix pour toute période de non-conformité et demander des dommages et intérêts en cas de préjudice distinct.

En cas de non-conformité qui perturbe considérablement le séjour, le consommateur dispose des mêmes droits qu'en cas de non-conformité importante. En plus, il peut annuler le contrat (qui est en cours d'exécution) sans frais et obtenir des vols retour sans frais supplémentaires.

Qui contacter en cas de litige persistant après mon retour de voyage ?

Dans un premier temps, contactez l'organisateur du séjour (de préférence avec un support, lettre ou e-mail, permettant de recevoir un accusé de réception) et constituez un dossier rassemblant la description du problème, tous les éléments de preuve recueillis, un chiffrage du préjudice (frais d'hôtel, de transport...) et du préjudice moral. Envoyez de préférence votre lettre en recommandé avec accusé de réception.

En cas de refus ou d'absence de réponse, vous pouvez saisir le médiateur tourisme voyage sur Internet (<https://www.mtv.travel>) ou par courrier (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17).

Inspiré de Que Choisir

Où il est question de légitimité démocratique !

Présider contre son peuple !

Que penser d'une présidence provocatrice alors qu'elle a exaspéré la population ?

Que penser d'une présidence dont l'arrogance n'est plus à démontrer, y compris à l'international ?

Que penser d'une présidence qui n'entend pas son peuple ?

Que penser d'une présidence qui renvoie toujours la « faute » aux autres ?

Que penser d'une présidence qui n'ayant pas de majorité légitime à l'Assemblée nationale passe en force depuis un an ?

Que penser d'une présidence qui rejette le référendum ?

Que penser d'une présidence, à la légitimité bien relative (21% des inscrits au 1^{er} tour de la présidentielle), se permet d'imposer une réforme que rejettent les 3/4 de la population ?

Que penser d'une présidence aux multiples mises en examens dans son entourage (cabinets, gouvernement, conseillers ! + de 10) ?

Que penser d'une présidence qui couvre un ministre de la Justice mis en examen, qui ne démissionne pas ?

Que penser d'une même présidence qui accuse son peuple d'être antidémocratique parce qu'il s'oppose à l'injustice d'une réforme impensable ?

Que penser d'une présidence qui trouve des milliards d'euros quand il faut favoriser les puissants à coup de subventions ?

Que penser d'une présidence qui est en fait à leur solde ?

Que penser d'une présidence qui ment sur la prétendue absence de propositions des forces syndicales ?

Que penser d'une présidence qui utilise un argument fallacieux, (déficit non prouvé) pour justifier une mesure injuste pour nos futurs collègues retraités ? Nos enfants en fait !

Que penser d'une présidence qui a supprimé (avec l'ISF) 3,5 milliards d'euros de recette et se plaint de manquer de 10 milliards pour les retraites.

Que penser d'une présidence qui abandonne le service public ?

Que penser d'une présidence qui procède à des arrestations arbitraires démenties par les juges dans la foulée ?

Que penser d'une présidence qui une nouvelle fois fait brutaliser par sa police zélée des manifestants pacifiques, les amalgamant aux casseurs ? *

Que penser d'un président qui ne peut plus *traverser la rue* pour aller saluer son peuple ?

Je vous laisse penser !

FX DEWASMES

*Le 16 mars dernier à Nantes notre militant Pascal Priou qui faisait partie du « Carré de tête » d'une manifestation pacifique s'est fait blesser et gazer en même temps que tous les responsables syndicaux...

L'union fait la force

BULLETIN D'ADHESION



*Je remplis
Et j'envoie
Mon bulletin*



à François Xavier DEWASMES

URFU/URD

Villa Domitia B- 4 rue Paul Bert – 05000 GAP

M., M^{me}, M^{elle} :
Prénom : né(e) le :
Adresse complète :
Téléphone domicile (fixe) : Portable :
Adresse électronique personnelle :
Syndicat en tant qu'actif :
Grade :
Ex-Fonctions exercées :
EX-Direction Régionale :
Ex-Résidence Administrative :

Retraité depuis le :

J'autorise l'URFU/URD à me communiquer les informations syndicales sur mon adresse e-mail :
.....

Mon adhésion comporte une entière souscription aux dispositions statutaires régissant le Syndicat et je m'engage à payer annuellement ma cotisation.

A le

(Signature)

Cotisation annuelle unique : 40 €
(Chèques à établir au nom de URFU)

Ces 40€ ouvrent droit à une réduction d'impôt nette des deux tiers soit 27 € ! Soit un coût réel pour l'adhérent de 13€ euros.