

Télécharger notre nouvelle application

A lire en page 11



Le consommateur Franc-Comtois Décembre 2020

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°36 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

Sommaire

Édito par Monique Bisson

Page 2 - 3 **Aide Sociale**



Page 4 - 5 **Enquête :
Ma vie en reconfinement**

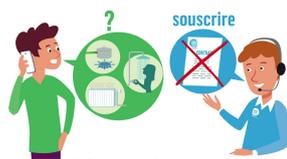
Page 6 **Litiges résolus**



Page 7 **Accueil des consommateurs
Mutuelle prévoyance**

Page 8 **Bilan activités**

Page 9 -10 **Gaz :
suppression du tarif réglementé**



Page 11 **Application
Quelproduit**



Malgré toutes les difficultés rencontrées en cette période difficile, nous avons essayé de rester présents à vos côtés par le téléphone, les courriels, les radios et journaux.

L'essentiel des litiges depuis mars concernent les annulations, de voyages et de séjours. Vous avez été nombreux à rencontrer un refus de la part des compagnies aériennes ou des agences de voyages, alors que la législation mise en place pouvait laisser espérer une résolution rapide. L'UFC Que Choisir s'est battue pour une application stricte des directives européennes, plus favorables pour le consommateur.

Nous avons aussi mis en place une application permettant de choisir les produits alimentaires, en toute connaissance sur leur composition. Certes nous avons des concurrents mais l'UFC Que Choisir veut, par ce moyen, montrer les règles qu'elle défend depuis bientôt 70 ans.

En cette fin d'année si perturbée nous vous souhaitons de garder l'espoir : pour cela de prendre soin de vous et de vos proches.

Et nous serons toujours attentifs à répondre à vos sollicitations.

Qu'en 2021 nous puissions voir un avenir moins sombre, pour reprendre, pour chacun d'entre nous, les relations familiales et sociales qui nous sont si indispensables.

Directrice de la publication :

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

Prestations d'Aide Sociale : Que faut-il savoir des récupérations ?

1 - Qu'est-ce que l'Aide Sociale ?

Il s'agit d'une prestation subsidiaire légale ou facultative délivrée principalement par l'État ou les collectivités territoriales en matière :

- d'aide à domicile : portage de repas et aide ménagère.
 - de paiement des frais de séjour en institution, en complément ou à défaut des usagers eux-mêmes, des organismes de protection sociale, et/ou des obligés alimentaires, lorsque la dette d'aliments est édictée par la loi.
 - de délivrance de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (A.S.P.A.) : minimum de pension non contributif.
- Les maisons de retraite sont en principe sous la responsabilité des conseils départementaux gestionnaires de l'aide sociale, lesquels organisent leur financement.

2 - L'Aide Sociale est-elle récupérable par le financeur ?

Financée par l'impôt et non par des cotisations sociales obligatoires ou facultatives, venant en complément de la participation des usagers pour régler des prestations temporaires ou permanentes de service ou de séjour, l'Aide Sociale peut être récupérée sur succession ou sur donation totalement ou partiellement ou même directement sur l'usager en cas de retour à meilleure fortune, lorsque celui-ci est héritier dans une succession par exemple.

3 - Quelles Aides sont récupérables dès le premier euro versé ?

L'Aide Sociale aux personnes âgées à l'hébergement est récupérable dès le premier euro d'héritage.

Le département du domicile de l'usager, généralement financeur des frais de séjour, présente un état de créance au notaire liquidateur de la succession dans la limite de l'actif successoral net, c'est-à-dire après déduction des dettes, hors aide sociale. La créance est également récupérable, si la personne âgée a fait une donation après son admission à l'aide sociale ou dans les 10 ans qui précèdent. Le remboursement incombe alors au donataire sollicité par la collectivité d'assistance.



Il y a également récupération sur le légataire universel ou à concurrence du legs à titre particulier.

Les aides remboursables sont principalement des aides de solidarité destinées aux personnes âgées qui n'ont pas des ressources suffisantes pour financer les services, prestations, frais de séjour dont elles ont besoin.

Dans ce cas, la personne âgée n'est pas obligée de vendre sa maison pour régler ses frais d'hébergement en institution; L'aide sociale complète ses ressources pour financer le prix de journée.

Le recours sur succession peut être différé jusqu'au décès du conjoint survivant.

Une hypothèque légale de l'aide sociale pourra servir de garantie à la créance.

4 - L'Aide à Domicile

Les aides sociales à domicile sont récupérables sur la succession des bénéficiaires mais seulement sur la partie de l'actif net de la succession qui dépasse 46 000 € et après un abattement de 760 €.

L'A.P.A. Allocation Personnalisée à l'Autonomie, versée par le département, qu'elle soit à domicile ou en établissement, n'est pas récupérable sur succession.

5 - L'Aide aux Handicapés

Traiter de manière favorable, les personnes handicapées sont une préoccupation constante des pouvoirs publics depuis la loi d'orientation du 30 juin 1975. La récupération de l'aide à domicile et de l'aide à l'hébergement des handicapés n'est possible que si les héritiers ont un degré de parenté éloigné du défunt.

Par contre, s'il s'agit du conjoint, des enfants, des parents ou de la personne qui a assumé la charge du défunt handicapé de manière effective et constante, aucun d'entre eux ne pourra être inquiété. Il n'y a pas non plus dans ce cas de recours contre le donataire ou le légataire.

En revanche, si les héritiers sont par exemple des cousins, des neveux, la récupération sur succession sera possible à hauteur des frais avancés par les collectivités publiques d'assistance y compris frais d'hébergement.

L'A.A.H. allocation aux adultes handicapés n'est pas récupérable sur succession.

6 - Conditions d'Exercice des Récupérations et des Recours.

Dans tous les cas, il convient que les usagers donataires ou héritiers des bénéficiaires de l'aide publique se renseignent avec précision sur l'exacte dévolution des prestations auprès des autorités d'aide sociale - Département, caisses de retraite servant le minima de pension sur les conditions d'exercice des recours possibles notamment sur succession.

Au moment du recours, l'héritier ou le donataire ou l'usager revenu à meilleure fortune pourra faire valoir sa situation s'il est lui-même démuné, bénéficiaire du RSA ou assisté par les pouvoirs publics par exemple et solliciter soit une exonération du recours soit une réfaction significative ou des délais de paiement.

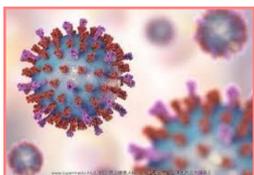
Chaque Département par l'intermédiaire de son règlement départemental d'aide sociale détermine dans le détail les conditions dans lesquelles s'exercent les différents recours . Celui-ci peut le cas échéant améliorer la loi accordant par exemple des conditions de récupération des prestations plus favorables aux usagers si elles sont financées exclusivement par le département.

7 - Conseils

Avant toute instance devant le tribunal judiciaire, un recours préalable devant l'autorité administrative est désormais obligatoire pour l'usager qui conteste la récupération d'une prestation d'aide sociale en application de la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI siècle, applicable depuis le 1er janvier 2019.

Attention, les délais de recours en la matière sont brefs et doivent être engagés dans un délai de 2 mois. L'usager, le débiteur s'entourera donc de tout conseil utile lors de ses démarches administratives ou judiciaires y compris auprès d'une association de consommateurs.

SYNTHÈSE : RÉCUPÉRATION DES AIDES SOCIALES				
AIDE	Organisme financeur	Récupération sur succession	Récupération sur donation et leg au 1er euro	Récupération sur bénéficiaire revenu à meilleure fortune
AAH	CAF	NON	NON	NON
ASPA	Caisse de retraite	OUI sur la partie de la succession dépassant 39000 € net	NON	NON
APA	Département	NON	NON	NON
Aide sociale à l'hébergement aux personnes handicapées	Département	OUI sauf si les héritiers sont le conjoint, les enfants, les parents ou la personne ayant assuré la charge effective et constance de la personne.	NON	NON
Aide sociale à l'hébergement aux personnes âgées	Département	OUI	OUI si donation postérieure à la demande d'aide ou dans les 10 ans précédant	OUI
Aide sociale à domicile	Département	OUI sur la partie de la succession dépassant 46000 € net, et après abattement de 760€		



ENQUETE : Ma vie en confinement

ENQUÊTE EN LIGNE RÉALISÉE DU 11 AU 18 NOVEMBRE 2020 AUPRÈS DE 9 729 INSCRITS À LA NLH DE QUE CHOISIR OU MILITANTS D'ASSOCIATIONS LOCALES DE L'UFC -QUE CHOISIR
Une enquête réalisée en ligne suscitant toujours un vif intérêt (95%)

Les thèmes de l'enquête



ÉTAT DE SANTÉ



GESTES BARRIÈRES ET CONFINEMENT



ACHATS ALIMENTAIRES ET PGC



OCCUPATIONS QUOTIDIENNES

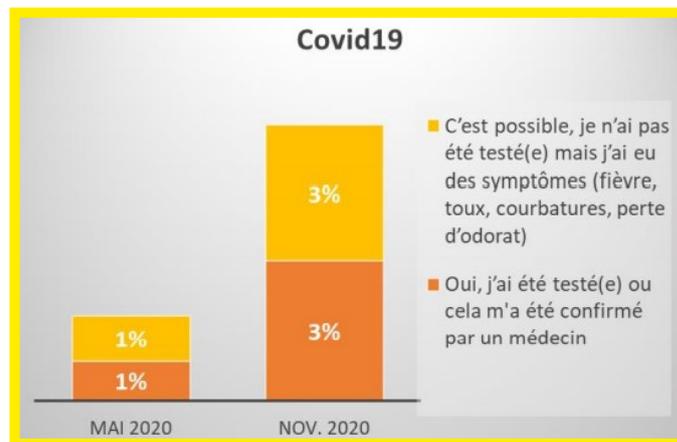
Etat de sante

-Covid-19 : combien de patients atteints ?

-3 % des personnes interrogées ont été diagnostiquées porteuses du Covid-19.

Le 18 novembre, le taux "officiel" de personnes atteintes s'établit à 3 % (*Santé public France*).

Parallèlement, 3% des répondants ont présenté des symptômes et pensent avoir été potentiellement atteints.



L'INQUIÉTUDE GLOBALEMENT STABLE ET LIMITÉE FACE AU COVID-19

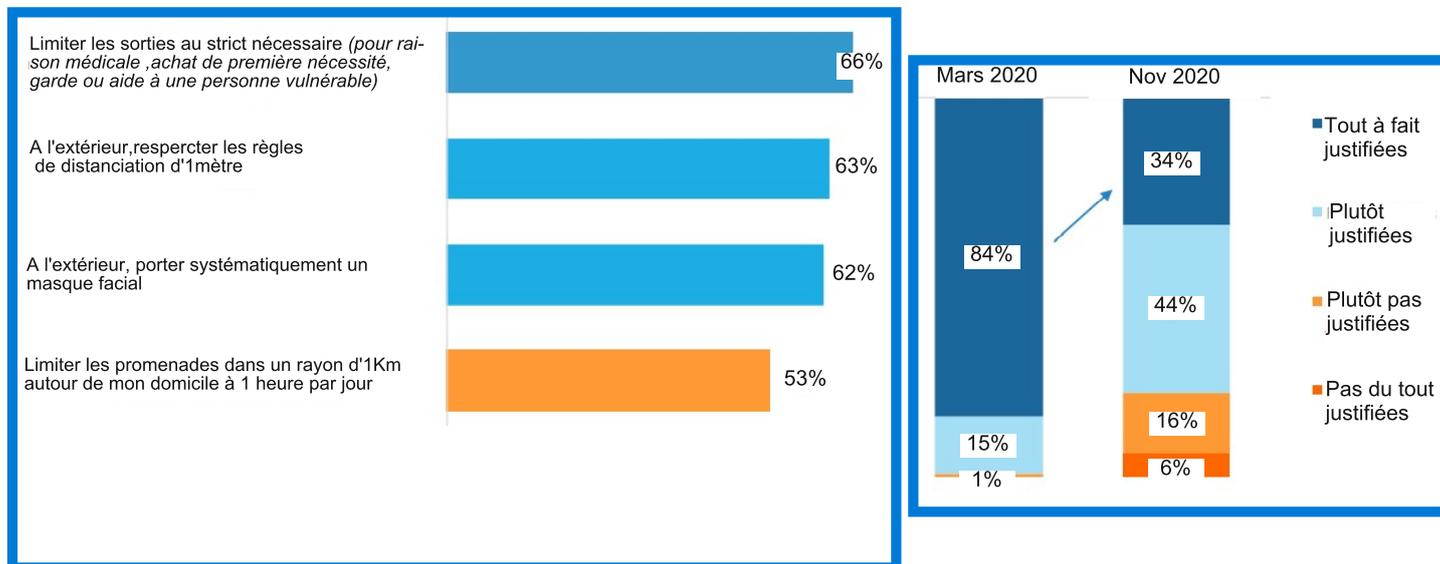
Seuls 7% (*proportion stable*) se disent très inquiets , sans différences significatives selon le sexe, l'âge, la structure du foyer ou l'habitat.

Baisse de la pratique physique et prise de poids, le revers du confinement

Geste barrières et confinement

Une application moins rigoureuse des mesures de confinement

Des mesures plus difficiles à appliquer dont la justification est moins perçue !

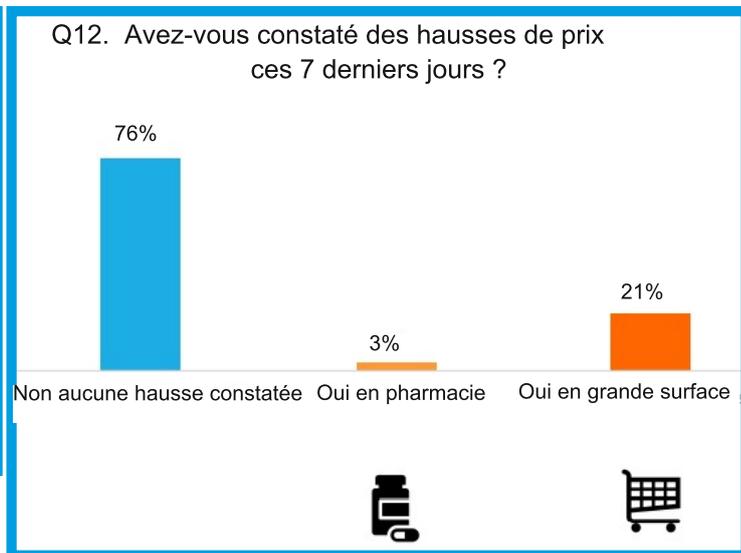
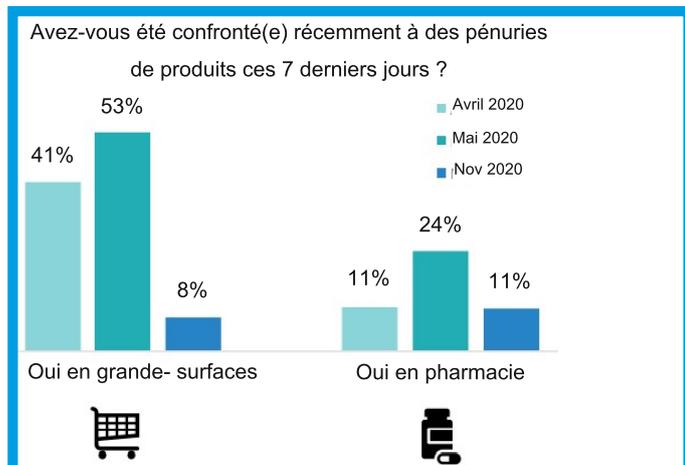


ENQUETE : Ma vie en confinement (suite)

Achats alimentaires et de première nécessité

Des pénuries sur les produits de santé dont les vaccins antigrippaux

Quelques hausses de prix constatées en grande-surface

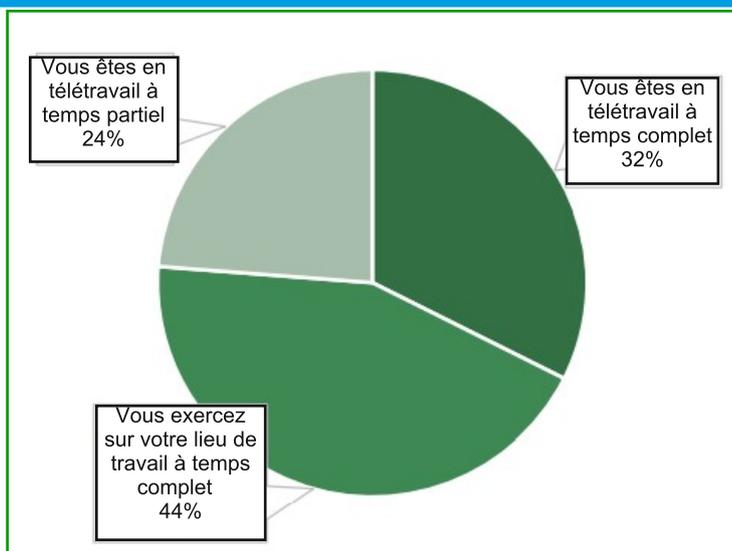
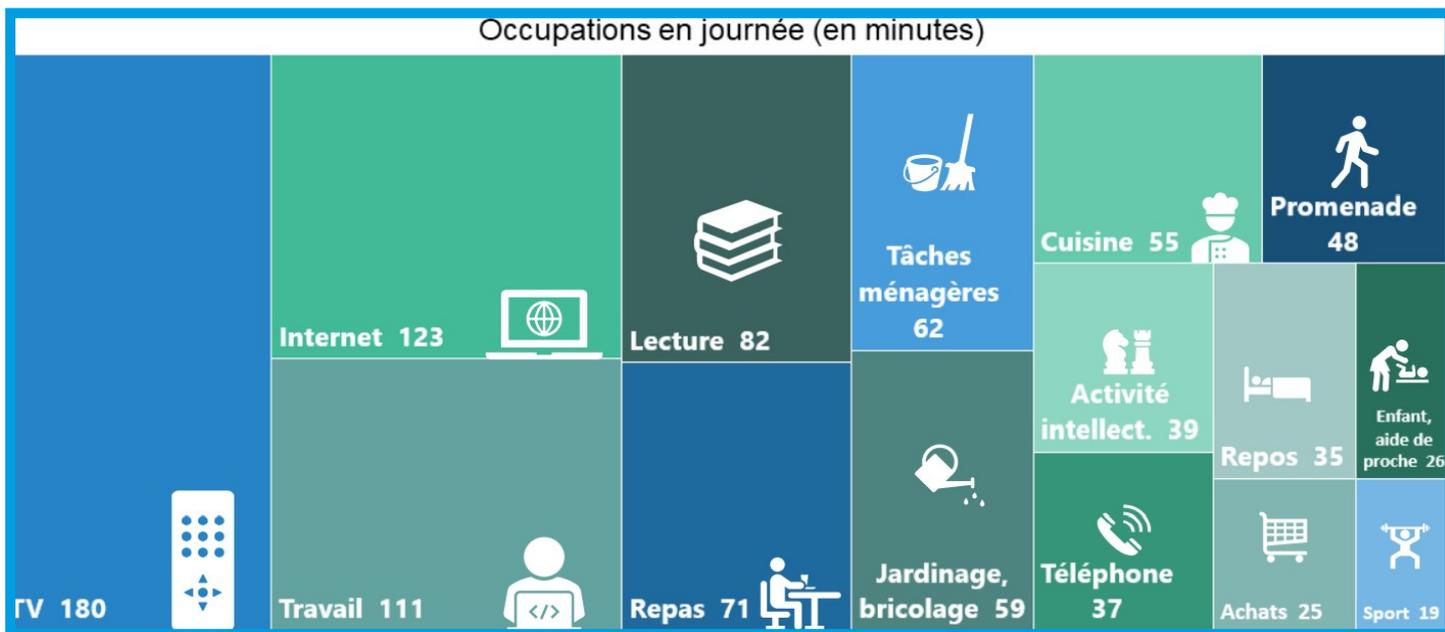


Occupation quotidienne

Comment occupent-ils leur journée ?

75% des actifs ont maintenu une activité professionnelle à temps complet

56% des actifs recourent au télétravail



Litiges résolus

Cas n°1

Monsieur B avait annulé un voyage début mars 2020 quelques jours avant la date de départ prévue en raison de son état de santé.

L'annulation intervenant peu de temps avant le départ, aucun remboursement n'a été accordé par l'agence de voyages et Monsieur B a donc sollicité son assurance afin d'être indemnisé des frais d'annulation.

L'assureur de sa carte bancaire a refusé cette demande au motif que toutes les annulations, quel qu'en soit le motif, effectuées entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 devaient donner lieu au remboursement ou à l'envoi

d'un avoir en application de l'ordonnance du 25 mars 2020.

Or les dispositions de cette ordonnance dérogoires aux dispositions du Code du Tourisme et du Code civil n'ont vocation à s'appliquer que si le motif de l'annulation constitue un cas de force majeure, et vise plus particulièrement l'épidémie de la COVID 19.

Après avoir rappelé le champ d'application de l'ordonnance et l'impossibilité d'obtenir un dédommagement de l'agence de voyages dans ces circonstances, l'assureur a finalement accepté de prendre en charge le sinistre de notre adhérent.



Cas n°2

Madame D avait réservé auprès de l'agence SALAÛN plusieurs vols devant se dérouler en mai 2020 et assurés par la LUFTHANSA et la SWISS INTERNATIONAL AIR LINES.

Les vols achetés ont été annulés en raison de la crise sanitaire.

N'étant pas remboursée, notre adhérente a sollicité notre association. Nous avons dans un premier temps rappelé aux compagnies aériennes (qui appartiennent au même groupe) leur obligation de rembourser les vols annulés.

Après avoir été informée du remboursement de l'agence par les compagnies, Madame D a eu la surprise de constater que l'agence demandait une somme forfaitaire de 60 € pour transformer un avoir envoyé par l'une des compagnies aériennes en remboursement.

Or, la réglementation européenne impose d'une part le droit au remboursement du passager en cas d'annulation d'un vol sec, et d'autre part, la Cour de Justice de l'Union Européenne a précisé fin 2018 que la compagnie devait non seulement rembourser le coût du billet, mais également les frais perçus par l'intermédiaire de vente. Enfin, cette somme de 60 € n'apparaissait nulle part dans les conditions générales et tarifaires de l'agence.

Après avoir exposé ces éléments, l'agence a finalement remboursé intégralement notre adhérente.

Cas n°3

Monsieur N avait été démarché par la société ENI en 2019. Comme souvent lors de ce type de démarchage, le commercial en a profité pour faire souscrire à Monsieur N une assurance complémentaire auprès de la société KSM.

Ne souhaitant finalement pas faire suite au contrat signé avec ENI,

Monsieur N prend alors la décision de se rétracter et en informe le fournisseur d'énergie.

Toutefois, le contrat de fourniture d'énergie et le contrat d'assurance sont deux contrats distincts souscrits auprès de 2 sociétés différentes et Monsieur N a donc continué à être prélevé par l'assureur. Il faut en effet être attentif pour constater que malgré le fait qu'il n'y a qu'un seul démarchage, le vendeur fait souscrire

deux contrats indépendants.

Malgré tout nous avons pris contact avec KSM en mettant en avant l'absence d'information claire dispensée par le démarcheur sur l'indépendance de chacun des contrats proposés.

Suite à notre action, KSM a accepté de mettre fin au contrat et de rembourser notre adhérent.

Cas n°4 :

Madame V a vu sa ligne internet coupée le 18 août 2019 en raison de la rupture du câble téléphonique la desservant au niveau du poteau situé sur la voie publique.

Malgré de nombreuses demandes auprès d'Orange pour rétablir sa ligne, aucune action de l'entreprise n'a été faite en ce sens.

C'est dans ce cadre que notre association est intervenue auprès de l'opérateur pour demander l'annulation des factures pendant la période d'indisponibilité des services, l'annulation de la facturation d'un déplacement de technicien qui n'était pas venu et enfin le rétablissement de sa ligne.

Suite à notre intervention, dans un premier temps Orange n'a fait qu'accepter l'annulation de la facturation du déplacement du technicien.

Face à l'inaction d'Orange, Madame V a donc décidé de résilier son contrat.

Orange persistant à ne pas vouloir annuler ses facturations, nous avons donc saisi le médiateur des télécommunications pour demander l'annulation des factures ainsi qu'un dédommagement supplémentaire de 150 € à titre de dommages et intérêts.

Rapidement après la saisie du médiateur, Orange a indiqué à ce dernier qu'il acceptait et nos demandes et a procédé au remboursement de notre adhérente, s'apercevant sans doute que ses refus précédents étaient infondés.

Accueil des consommateurs (Formation des bénévoles)

Les bénévoles des associations locales apportent leur motivation et leur détermination pour accueillir, informer et accompagner les consommateurs. Toutes les activités que réalisent les bénévoles engagent le mouvement : de la qualité de l'accueil, du traitement des litiges, des enquêtes, des représentations dépendent l'image et la puissance de notre mouvement. C'est pourquoi, à UFC-Que Choisir, nous accordons une grande importance au développement des compétences des bénévoles.

Chaque bénévole, qu'il soit nouveau ou expérimenté, doit pouvoir accéder à des temps de formation pour se perfectionner, échanger ses pratiques, connaître d'autres bénévoles.

Le Département des Relations Associatives de notre Fédération a engagé un développement du dispositif de formation des bénévoles avec le concours des Référents régionaux de formation, organisateurs des stages des Unions Régionales, et d'une équipe pédagogique de plus de 40 formateurs fédéraux.

Chaque année, près de 1 600 bénévoles pourront participer à un stage de formation dans leur région ou à la Fédération.

Publié le 3 novembre 2020 par Catherine GUILLERM

Mutuelle Prévoyance Une résiliation infra-annuelle possible depuis le 1er décembre 2020

Les assurés et adhérents de contrats d'assurance santé individuels ou collectifs, peuvent désormais résilier ou dénoncer leurs contrats **quand ils le souhaitent et sans motif après la première année de souscription et sans frais**. Cette règle est applicable aux contrats en cours.

Attention toutefois, cette faculté de résiliation n'est pas directement ouverte aux personnes qui bénéficient d'une complémentaire santé obligatoire dans l'entreprise. (cette possibilité étant réservée à l'employeur ou au souscripteur).

A l'inverse, les régimes à adhésions facultatives peuvent être résiliés par le salarié.

La résiliation peut se faire directement auprès de l'assureur, par l'envoi d'un écrit, de préférence par lettre recommandée avec accusé réception à titre de preuve.

La résiliation peut également se faire directement par le nouvel assureur dans le cas où un nouveau contrat est souscrit.

La résiliation du contrat prendra fin 30 jours après la réception par l'assureur de la demande.

L'assureur devra rembourser dans un délai de 30 jours après la résiliation du contrat, la partie de cotisation payée d'avance et ne correspondant pas à la période pendant laquelle le risque était couvert par l'organisme.

Bilan de l'activité (Traitement des litiges)

► Pour la période de confinement actuelle :

Même en période de confinement et alors qu'il nous est impossible d'accueillir les consommateurs pendant nos permanences, l'activité de conseil et de traitement des litiges de notre association se poursuit, tout comme lors du premier confinement.

Les demandes peuvent se faire par mail, via le dispositif de traitement des litiges en ligne (TLL) mis en place sur le site de QUE CHOISIR, et par téléphone pendant les 4 après-midi de permanence téléphonique chaque semaine.

Ainsi du 30 octobre au 30 novembre inclus nous avons traité :

18 adhésions nouvelles adhésions sur Gestal dont 8 en ligne (par le site de l'AL ou via ALED)

15 nouveaux dossiers

53 demandes TLL (Traitement litiges en ligne)

374 mails reçus

+ beaucoup d'appels pendant les permanences téléphoniques

Ce mode de fonctionnement ne permet toutefois pas de régler et d'analyser les litiges les plus complexes qui devront attendre le retour des permanences sur rendez-vous afin de pouvoir être traités dans de bonnes conditions.

► Pour l'année 2020 :

- 261 dossiers ouverts à ce jour dont :

94 sont résolus

6 perdus

16 clos sans nouvelles de l'adhérent

10 font l'objet d'une procédure judiciaire

31 sont en cours de médiation

10 sont en cours de conciliation



Le reste des dossiers étant en cours de traitement par notre association ou la partie adverse, ou dans l'attente d'éléments complémentaires.

- Sur 261 litiges :

46 portent sur le logement et principalement sur des travaux dans le logement dont la pose de pompe à chaleur, de panneaux solaires et d'isolant.

20 dossiers en assurances

16 dossiers banques

25 dossiers autos, principalement sur des achats d'un véhicule d'occasion

88 dossiers services marchands dont 45 dossiers relatifs aux voyages, les autres portant principalement sur des achats en magasin ou sur internet.

20 litiges énergies

41 litiges télécoms

► En comparaison pour 2019 :

- 351 dossiers ouverts sur 12 mois.

Il y a donc une nette baisse du nombre de dossiers ouverts en 2020, notamment en raison des périodes de fermeture de l'association. En période normale, nous traitons en moyenne une trentaine de nouveaux dossiers chaque mois.

Environ 3400 mails reçus en 2020 contre 2400 en 2019

629 dossiers ALED en 2020 contre 499 en 2019

Il y a donc moins de dossiers traités, mais il y a une très nette hausse des sollicitations par mail et dans le cadre du Traitement des Litiges en Ligne (TLL)

Suppression du tarif réglementé de vente du gaz

Emission RCF Consommation: enregistrement du 9 Octobre 2020

Le prix du gaz au tarif réglementé est fixé par les pouvoirs publics, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie.

Toutefois, la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a entériné la fin du tarif réglementé de vente du gaz naturel. À partir du 1er juillet 2023, le tarif du gaz sera exclusivement soumis au prix du marché. Les professionnels ont quant à eux jusqu'au 1er décembre 2020 pour changer de tarification. Il ne faut donc pas confondre les deux dates.

Cette loi prévoit la fin de la commercialisation des tarifs réglementés de vente du gaz naturel.

Depuis novembre 2019, il n'est plus possible de souscrire un contrat de gaz au tarif réglementé.

1) Comment savoir si je suis concerné par la suppression du tarif réglementé du gaz ?

Seuls Engie et les distributeurs locaux proposaient le tarif réglementé.

Concernant Engie, consultez votre dernière facture de gaz. Si cette dernière est à l'entête de « Gaz Tarif Réglementé », vous êtes concerné.

Si vous êtes desservi par un distributeur local, celui-ci peut aussi vous proposer un contrat au tarif réglementé et votre facture précise, si le tarif appliqué est le tarif réglementé de gaz.

2) Comment les consommateurs seront-ils informés de cette suppression ?

Le consommateur va recevoir de la part de son fournisseur plusieurs courriers officiels d'information, dont le premier a été envoyé au plus tard le 9 mai 2020.

Ce courrier, dont le contenu est défini par arrêté, doit comporter ces éléments :

la date de fin des tarifs réglementés du gaz,

la disponibilité d'offres de marché auprès de l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel,

et l'existence d'un comparateur d'offres sur le site du médiateur de

l'énergie.

Plusieurs autres courriers doivent être envoyés :

Entre le 5 janvier et le 5 février 2021

Entre le 15 mai et le 15 juin 2022

Entre le 15 novembre et le 15 décembre 2022

Et enfin, en mars 2023.

3) Quel est l'impact de la fin du tarif réglementé sur les contrats en cours ?

Les contrats au tarif réglementé restent valables jusqu'au 30 juin 2023. Jusqu'à cette date, les contrats en



cours resteront facturés au tarif réglementé. Toutefois, il n'est plus possible de souscrire un nouveau contrat au tarif réglementé.

4) Que se passera-t-il, si le consommateur ne fait rien d'ici la suppression effective du tarif réglementé ?

Si, d'ici le 30 juin 2023, le consommateur n'a pas changé pour un contrat au tarif du marché, il basculera automatiquement le 1er juillet 2023 sur une offre de marché de son fournisseur habituel de gaz naturel, afin d'assurer la continuité de son alimentation en gaz.

En avril 2023, le fournisseur communiquera par voie postale les conditions de ce nouveau contrat. Sauf opposition de la part du consommateur, celui-ci sera considéré comme ayant accepté ce nouveau contrat.

Rappelons que les consommateurs

sont toujours libres de résilier leur contrat de fourniture d'énergie à tout moment, même sur une offre avec un prix fixe pendant plusieurs années, et ce sans pénalités.

5) La fin du tarif réglementé va-t-elle entraîner une augmentation du prix du gaz ?

Les offres de marché sont bien souvent moins chères que celles au tarif réglementé. Il faut toutefois vérifier deux points :

opter pour des offres à tarifs fixes et non pour un contrat, dont le tarif est indexé sur celui du tarif réglementé.

Comparez aussi le tarif de l'abonnement et regardez la durée de l'engagement du fournisseur sur ce tarif.

6) Que faire, si le contrat au tarif réglementé a été résilié sans mon accord par un autre fournisseur d'énergie ?

Dans l'hypothèse où le changement de fournisseur n'est pas intervenu du fait du consommateur, son fournisseur habituel est tenu légalement de le rebasculer sur son ancien contrat au tarif réglementé. Il existe d'ailleurs une procédure publique de traitement des résiliations non sollicitées pour faciliter le rétablissement.

Si, en revanche, le consommateur décide de quitter les tarifs réglementés du gaz pour une offre de marché, il ne peut plus, rappelons le, depuis novembre 2019 souscrire à nouveau au tarif réglementé.

7) Que faire, si je reçois un courrier m'annonçant que j'ai changé de fournisseur de gaz suite à un démarchage téléphonique ?

Le consommateur peut être engagé par une signature manuscrite, mais aussi électronique. Un simple accord verbal en cas de démarchage ne permet pas de valider un contrat et il est possible de contester ce changement.

Si le fournisseur a donc obtenu une signature, le consommateur dispose alors d'un délai de 14 jours, pour exercer son droit de rétractation après

Suppression du tarif réglementé de vente du gaz (suite)

le jour de la conclusion du contrat.

il est également possible de se rétracter en cas de démarchage à domicile.

8) Quelles sont les conséquences de la rétractation ?

Suite à la rétractation, l'ancien fournisseur réactivera alors l'ancien contrat du consommateur aux conditions initiales, y compris au tarif réglementé, si tel était le cas.

Si le consommateur a demandé de façon expresse (sur papier ou support durable) à ce que le contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il est toujours possible de se rétracter, mais le consommateur devra payer le montant de l'abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle sa décision aura été communiquée au fournisseur. Cette information concernant ces frais doit être portée à votre connaissance préalablement

à la conclusion du contrat. À défaut, aucune somme n'est due.

9) Auprès de quels fournisseurs un abonné au gaz tarif réglementé peut-il s'adresser ?

Pour aider les consommateurs à trouver le tarif de gaz le plus compétitif et le meilleur contrat, l'UFC-Que Choisir a recensé les offres

Un simple accord verbal en cas de démarchage ne permet pas de valider un contrat

commerciales de fournisseurs de gaz présents sur le marché du particulier. Notre comparateur vous fournit le montant de votre facture pour chacune de ces offres, en précisant l'économie ou le surcoût qu'elle représente par rapport à ce que vous payez en tarif réglementé.

Il est conseillé de ne pas se précipiter et de rester vigilant face aux démarchages téléphoniques ou à domicile de fournisseurs. Il n'y a aucune urgence, la tarification ne disparaissant qu'en juin 2023.

10) Qu'en est-il des tarifs réglementés de l'électricité ?

Régulièrement attaqué, notamment par les concurrents du fournisseur historique EDF, le tarif bleu (tarif réglementé de l'électricité) est toujours considéré comme appliqué à un bien de première nécessité. Cependant, une directive européenne adoptée le 26 mars 2019 (Règles communes pour le marché intérieur de l'électricité) conditionne strictement le maintien des tarifs réglementés de l'électricité. Cette directive engage la révision du mode de calcul du tarif réglementé pour le rapprocher le plus possible des prix du marché.

Utilisez notre comparateur Gaz et Electricité gratuit



Faites baisser

votre consommation

d'énergie

Copier ce lien

<https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/>

Téléchargez l'application gratuite QuelProduit

UFC Que-Choisir le 26/11/2020

Appli QuelProduit

Une application gratuite pour choisir ses produits alimentaires, cosmétiques et ménagers



"**QuelProduit**" est une application mobile gratuite et collaborative qui permet de vérifier l'innocuité et la composition des produits que vous achetez. QuelProduit couvre à la fois les articles alimentaires, ménagers et cosmétiques. Elle permet de faire ses courses en toute connaissance de cause, en scannant les produits sur son smartphone avant de les acheter. Décryptage et mode d'emploi.

Avec l'application gratuite QuelProduit, financée par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir, finies les questions et les mauvaises surprises que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile ! Quel que soit son usage, chaque produit est évalué selon sa composition afin que chacun puisse disposer de l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits sains.

Comment fonctionne l'application QuelProduit

Le mode de fonctionnement est simplissime : il suffit de télécharger gratuitement l'application QuelProduit sur Apple Play ou Google Play, de scanner le code-barre d'un produit alimentaire, cosmétique ou ménager et une note apparaît sur l'écran.

La notation des produits

Les produits alimentaires sont évalués en tenant compte de la qualité nutritionnelle du produit exprimée par le Nutri-Score et de la présence d'additifs évalués par l'UFC-Que Choisir dans la liste d'ingrédients du produit.

- **Les produits cosmétiques** sont évalués de manière automatique sur leur niveau de risque en fonction de la présence ou de l'absence d'une ou plusieurs substances indésirables ou allergènes listées par l'UFC-Que Choisir.

- **Les produits ménagers** sont évalués en fonction du niveau de danger des substances présentes dans leur composition et des conditions d'utilisation des produits. quelProduit.

- **La note Santé** est un repère commun à tous les types de produits pour permettre d'identifier rapidement le niveau risque associé au produit scanné. Elle est organisée en 5 niveaux de risques progressifs repérés par les couleurs ci-contre. Une application interactive qui dépend aussi de vous.



Que ce soit pour les produits alimentaires, ménagers ou cosmétiques, vous avez la possibilité de contribuer à augmenter le nombre de références présentes dans l'application. Si vous scannez un produit que nous n'avons pas dans notre base de données, l'application vous proposera de nous envoyer des informations sur celui-ci. C'est ce que vous avez déjà fait concernant les cosmétiques : grâce à vous, plus de 200 000 produits cosmétiques sont ainsi déjà présents dans QuelProduit.



UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

■ BELFORT AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville
BP 462

90008 BELFORT CEDEX

TEL : 03 84 22 10 91

contact@belfort.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14h à 17h (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

Tous les Jeudis de 14h à 17h hors vacances d'été

■ BESANCON AL 251

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14 h à 17 h

Banque

Mardi , Jeudi de 14 h à 18h

Tous litiges

(administration , automobile

, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)

Vendredi de 14 h à 17 h

Banque et assurance

■ DOLE AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

contact@jura.ufcquechoisir.fr

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation
salle N° 3

Lundi de 17h à 19h

■ VESOUL AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr

Contact uniquement sur rendez-vous par

message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71

(Réponse sous 48H)



**En raison du Covid 19 toutes nos
AL sont fermées . Le traitement
des litiges se fait uniquement par
téléphone ou en ligne.**

<https://doubs.ufcquechoisir.fr/>

■ MONTBELIARD AL 251

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbeliard

TEL : 03 81 94 52 64 [contact.montbeliard@-](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 9h 30 à 11h30

Mardi de 14h à 16h

Jeudi de 9h30 à 11h30

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un
mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence
vers une meilleure protection des consommateurs**

Pour adhérer veuillez contacter votre association locale