

Bulletin de
Que-Choisir Région Franche-Comté
8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon
Site web : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

Le Consommateur Franc-comtois

Juin 2019

N°30



BELFORT AL 901

BESANCON-MONTBELIARD AL 251

DOLE AL 391

VESOUL AL 701

**Bonnes
vacances**



Directrice de publication :
Monique BISSON

Sommaire

Page 2	Edito Pétition pour le Nutri-Score
Page 3	Electricité et Gaz : Choisir ensemble - nouvelle campagne 2019
Page 4	Achats sur foires et salons
Page 6	La responsabilité des hôteliers en cas de vol
Page 8	Isolation à 1 €
Page 10	Des litiges résolus à l'UFC-Que Choisir du Doubs

EDITO

Bon été à tous. Et bien sûr, ne relâchez pas votre vigilance.

C'est la bonne période pour remplacer le barbecue et on peut en trouver à des prix défiant toute concurrence. Que choisir a testé ces appareils très bon marché et la conclusion, prévisible, c'est de fuir ces achats, pour une simple question de sécurité.

La canicule conduit à l'acquisition d'un climatiseur. Des comparatifs sont consultables sur le site de Que Choisir.

Sur la route des vacances, c'est tentant de s'arrêter près des marchands de fruits et légumes, de plus en plus nombreux le long de nos routes. Mais attention, pour ces ventes au déballage, vous ne trouverez généralement, que des produits déclassés, des prix exagérés par rapport à la qualité, l'absence de conditions d'hygiène, pas de chaîne du froid...

Et pourquoi pas faire soi-même sa crème solaire ? Sur les réseaux sociaux les conseils sont nombreux. Pour un minimum de protection, il faut un indice d'au moins 30. Et les composants conseillés par des biologistes amateurs ne sont que de 6 ou 7. L'huile de karanja ne permet pas de filtrer les UV. Attention surtout aux enfants dont la peau est très fragile. Consultez notre application « cosmétiques » et vous pourrez faire un choix issu de tests comparatifs totalement indépendants.

Vous partez et laissez votre appartement ou votre maison. Que choisir a pensé aux mauvaises surprises et vous propose des tests sur les sociétés de surveillance.

Bien préparées, les vacances seront belles

Monique BISSON



L'UFC-Que Choisir, avec 6 autres associations de consommateurs européennes lance une initiative citoyenne européenne « PRO NUTRI-SCORE » pour demander à la Commission de rendre obligatoire le Nutri-Score, étiquetage nutritionnel simplifié ayant fait la preuve de son efficacité, sur les produits alimentaires. Nécessitant un million de signatures pour aboutir, l'association appelle l'ensemble des consommateurs, associations, sociétés savantes et institutionnels à soutenir la démarche en signant la pétition sur le site de la Commission européenne.

La mauvaise qualité nutritionnelle d'un trop grand nombre d'aliments industriels est une des principales causes du taux élevé d'obésité, de maladies cardio-vasculaires et de diabète. La complexité des tableaux de chiffres réglementaires européens figurant sur les emballages aboutit à ce que 82 % des consommateurs ne les comprennent pas et ne puissent déjouer les pièges des stratégies et allégations marketing.

Si le Nutri-Score est aujourd'hui le système retenu par plusieurs Etats membres (France, Belgique, Espagne, etc.), il n'en reste pas moins, réglementation européenne oblige, facultatif et peine à se développer dans les rayons. Les 7 associations à l'origine de l'initiative citoyenne entendent donc presser la Commission de le rendre obligatoire. **Un million de signatures sont nécessaires pour que la Commission réponde.**

Alors, pour savoir ce que nous mangeons, protéger notre santé, et inciter les industries à améliorer la composition de leurs produits, ensemble, exigeons de la Commission européenne de rendre le Nutri-Score obligatoire en signant la pétition sur :

<https://eci.ec.europa.eu/009/public/#/initiative>



**IMPOSONS
LE NUTRI-SCORE
DANS TOUTE L'EUROPE !**

**SIGNEZ LA PÉTITION
#PRONUTRISCORE**



Alors que le tarif réglementé de l'électricité a bondi de près de 6% au 1er juin, avant une possible prochaine hausse en août, que celui du gaz devrait connaître le même sort inflationniste avant de prochainement disparaître, l'**UFC-Que Choisir** entend tout mettre en oeuvre pour permettre aux consommateurs d'échapper à ces flambées tarifaires. Dans ce cadre, nous lançons une nouvelle campagne nationale "Energie moins chère ensemble" pour les abonnés au gaz naturel et à l'électricité.

❖ **Pour des économies et une énergie plus durables**

Pour une meilleure prévisibilité et sécurité tarifaire, mais aussi pour favoriser les énergies renouvelables, la campagne s'articule autour de 3 lots :

- **les lots « gaz » et « électricité » classiques, à prix fixes pendant 2 ans** et sans limitation du nombre de souscripteurs,
- **et le lot « électricité - soutien aux petits producteurs de renouvelable » à prix fixes pour 1 an.**
Conformément au cahier des charges établi par l'UFC-Que Choisir, l'électricité de ce lot doit provenir majoritairement de petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France, étant entendu qu'un audit sera réalisé pour vérifier la réalité de l'approvisionnement. Compte tenu de ses caractéristiques, le bénéfice de cette offre « soutien aux petits producteurs » ouverte à l'ensemble des inscrits, est limité aux 40 000 premiers souscripteurs.

❖ **Des tarifs attractifs avec en outre une sécurité juridique**

Le récent rapport du Médiateur national de l'énergie souligne la recrudescence de litiges dans ce secteur.

L'UFC-Que Choisir entend donc, au-delà des prix, offrir une sécurité juridique aux consommateurs à

travers des conditions contractuelles sûres et protectrices, et l'accompagnement des souscripteurs par la Fédération en cas d'éventuelles réclamations.

Parmi les éléments imposés aux fournisseurs dans le contrat, on trouve, par exemple, la pluralité des modes de paiement quel que soit le mode de facturation, le choix de la date de prélèvement en cas de mensualisation, la facturation bimestrielle, la possibilité de ne régler que le reliquat non contesté en cas de litiges, ou encore l'obligation de respecter les recommandations faites par la Commission des clauses abusives et le Médiateur national de l'énergie, qui ne sont normalement pas contraignantes.

De même, le cahier des charges prévoit l'obligation pour le fournisseur de tenir informée l'UFC-Que Choisir des réclamations et des réponses que le fournisseur y apporte.

Par ailleurs, **il appartient au nouveau fournisseur d'effectuer toutes les démarches nécessaires** au changement d'abonnement

Décidée à faire une nouvelle fois la preuve du pouvoir de marché des consommateurs, l'UFC-Que Choisir invite donc tous les abonnés au gaz naturel et à l'électricité à se rassembler sur

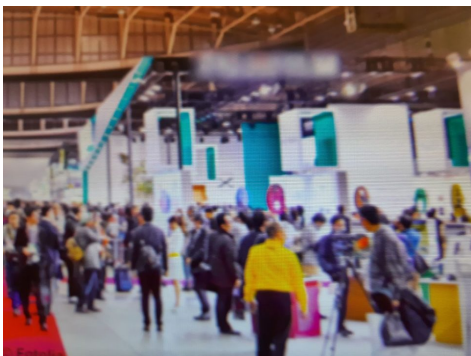
www.choisirensemble.fr

afin d'obtenir les meilleures offres énergie : plus les inscrits seront nombreux, plus les tarifs obtenus pourront être bas. Soyons plus pour payer moins !

❖ **Calendrier de la campagne :**

- **Inscription jusqu'au 9 septembre 2019 inclus**
- **Enchères : le 10 septembre 2019**
- **Envoi des offres personnalisées : à compter du 7 octobre 2019**

Achats sur foires et salons



Chaque année, de nombreux consommateurs se rapprochent de l'UFC-Que Choisir, après leur visite sur des foires ou salons. Ils se sentent souvent désespérés après avoir signé, sur place, un bon de commande de plusieurs milliers d'euros. Cuisines équipées, pompes à chaleur, panneaux photovoltaïques, ventilation, ballons thermodynamiques, travaux d'isolation ou de toiture ou achat de mobilier (matelas, literie...), tout y est proposé !

Concentration de professionnels dans un seul lieu, les foires et salons attirent les consommateurs, qui espèrent, secrètement, y faire de bonnes affaires. Cependant, il faut savoir que les stands coûtent cher aux exposants. Ils veulent donc rentabiliser leur venue. Aussi, certains professionnels ne sont pas à court d'arguments pour pousser à l'achat. Il peut être toutefois intéressant de se rendre sur une foire, pour se renseigner, pour comparer (diversité des offres, nouveautés...) mais pas forcément pour acheter.

➤ **Il n'existe pas de droit de rétractation pour les achats effectués sur Foires et Salons**

Les consommateurs sont habitués à disposer d'un droit de rétractation pour les achats qu'ils effectuent en dehors des magasins. Attention toutefois, il existe de nombreux cas, où ce droit n'existe pas et tel est notamment le cas des achats effectués sur foires et salons.

Les foires et salons sont assimilés à des lieux destinés à la commercialisation et la loi ne prévoit donc pas la possibilité de se rétracter après la signature d'un contrat.

Pour clarifier cette situation, plusieurs mécanismes d'information doivent être respectés lors des achats sur foires.

D'une part, chaque professionnel doit afficher, de manière visible, sur un panneau, dont la taille minimale est A3 la phrase suivante : "*Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand]*"

D'autre part, Les offres de contrat proposées par le professionnel doivent mentionner, de manière lisible, la phrase suivante : "*Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon*". L'encadré comportant cette phrase doit être situé en tête du contrat et dans une taille de caractère qui ne peut être inférieure à celle du corps douze.

Ces affichages et mentions ont pour but d'informer le consommateur sur le fait que sa signature l'engage de manière définitive.

Attention donc à ne pas signer de contrat trop hâtivement. Il convient également de ne pas croire sur parole les commerciaux, qui indiquent que le consommateur pourra annuler le contrat sans frais.

Enfin, il faut également se méfier de la manière dont est présenté le document que la société veut faire signer. Le nom de celui-ci importe peu, seul son contenu est important et de nombreux professionnels n'hésitent pas à déguiser des bons de commande ou des devis sous d'autres appellations (par exemple « *étude de faisabilité* »). Une fois le document signé, le consommateur est engagé.

➤ **La possibilité de se rétracter par le mécanisme de crédit affecté**

Si le professionnel propose, pour financer l'achat, une offre de crédit affecté (c'est-à-dire un crédit destiné à financer exclusivement un achat précis), il doit informer le consommateur de la possibilité de se rétracter. Cette rétractation entraîne automatiquement, c'est-à-dire de plein droit, la résolution du contrat de vente ou de la prestation de services, objet du financement.

Le consommateur dispose alors d'un délai de 14 jours après la signature pour se rétracter (ou de 3 jours en cas de demande expresse de livraison ou de fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services).



L'information doit apparaître dans le contrat de vente ou de prestation de services, qui doit mentionner, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent, que :

- ♦ l'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat,
- ♦ le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de quatorze jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté (...),
- ♦ en cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix..

Attention à bien vérifier que le professionnel indique sur la commande que le financement de l'achat se fera par un crédit. Si tel n'est pas le cas, l'achat sera réputé comme étant effectué au comptant et le consommateur ne pourra pas se rétracter.

Bon à savoir : toute facilité de paiement sans frais s'étalant sur plus de 3 mois pour financer le bien est un crédit à la consommation et doit en respecter les règles. Cela permet notamment de bénéficier du droit de rétractation associé.

Dans le cas d'un acompte versé par chèque, celui-ci est immédiatement encaissable, contrairement aux promesses des commerciaux.

➤ **Comment exercer son droit de rétractation ?**

Pour exercer son droit, le consommateur doit transmettre sa demande par écrit au professionnel. Il est très fortement conseillé de faire cette démarche par lettre recommandée avec AR, afin de conserver une preuve.

Le consommateur peut aussi bien utiliser le bordereau, qui doit être présent dans le contrat ou le faire sur papier libre en veillant à bien mentionner les indications obligatoires (numéro du contrat par exemple).

Dans le cadre du crédit affecté, il faut envoyer cette demande à l'organisme de prêt et en adresser une copie pour information au vendeur.

➤ **La meilleure chose à faire : comparer et prendre son temps**

Il est très fortement recommandé de ne pas signer sans avoir comparé les offres. Pour cela, il est recommandé de demander au moins 3 devis gratuits

auprès de différentes sociétés.

Il est également conseillé de se renseigner avant la foire sur les prix, les caractéristiques et sur les autorisations nécessaires concernant les

biens ou services convoités.

En faisant ainsi jouer la concurrence, le consommateur peut négocier une finition plus haut de gamme, des accessoires, voire une remise commerciale.

Il faut également bien vérifier la faisabilité du projet et les informations données par le commercial (« RGE », crédits d'impôt...).

Si le projet nécessite d'éventuelles autorisations administratives pour des travaux ou bien la réalisation d'un mètre pour une cuisine équipée, ne vous précipitez pas ! Prenez le temps de construire votre projet et de lire attentivement la proposition faite.

Si votre projet est encore incertain, ne signez pas ou alors pensez à insérer des conditions (lorsque l'accord préalable de l'Assemblée Générale est nécessaire, par exemple...). Vous pourrez ainsi revenir sur votre engagement si la condition ne se réalise pas.

Attention également aux astuces de vente visant à faire croire aux consommateurs que le prix proposé est exceptionnellement bas.

➤ **Des pratiques parfois douteuses**

Dans le numéro d'avril 2019 de sa revue, L'UFC-Que Choisir a publié les résultats d'une enquête nationale sur les achats sur foires et salons concernant les professionnels du photovoltaïque et des fenêtres.

Le premier enseignement de l'étude porte sur la difficulté pour les consommateurs à obtenir un devis. En effet, plus de deux professionnels sur trois (67 %) ont refusé de leur remettre un devis à l'issue de l'entretien. Cette difficulté peut notamment s'expliquer par la différence des prix pratiqués (par exemple de 2000 à 7000 € par kWc2 pour le photovoltaïque).

Les pratiques commerciales de ces entreprises vont des allégations fantaisistes aux fraudes caractérisées. (Fausses promesses de rentabilité, montant des aides exagéré, absence de l'entreprise des entreprises RGE, alors qu'indiqué sur les documents de l'entreprise...). Peu d'entreprises ont eu l'honnêteté de confirmer que la pose d'une installation photovoltaïque n'était pas rentable actuellement, les autres préférant gonfler le chiffre des économies réalisées pour obtenir la signature du contrat.

Enfin, et si ce n'était déjà pas suffisant, plus des trois quarts des exposants en foires (82 %), toutes activités confondues, se sont exonérés de leur obligation d'informer les consommateurs, par un affichage sur leur stand, de l'impossibilité de se rétracter lors de ce type de manifestation.

► **En cas de litige ou de doute**

Vous pouvez consulter une association de consommateurs ou vérifier si un stand de médiation existe sur la foire ou le salon.

La responsabilité des hôteliers en cas de vol¹

Les vacances arrivent à grands pas. Il est donc opportun de connaître la possibilité d'obtenir la réparation du dommage subi au cours d'un voyage, notamment dans le cadre d'un vol commis lors d'un séjour à l'hôtel.

❖ **En quoi consiste la responsabilité des hôteliers ?**

Selon le code civil, elle s'applique lorsqu'un contrat de dépôt est passé. Le dépositaire, en l'occurrence l'hôtelier, n'a alors vocation qu'à garder la chose et la restituer au client. Il sera responsable en cas de vol ou de dégradation des affaires laissées par le client au sein de l'hôtel.

Il convient de noter que ce type de contrat n'est valable que lorsque la chose en question est remise à l'hôtelier.

❖ **A qui s'applique la responsabilité des hôteliers ?**

La responsabilité de l'hôtelier lui-même est engagée, mais il est aussi responsable des dommages causés par ses préposés, ainsi que par les tiers, c'est-à-dire les personnes qui vont et viennent dans l'hôtel.

❖ **A qui cette responsabilité profite-t-elle ? Qui est considéré comme client d'un hôtel ?**

Le déposant, en l'occurrence le client, est la personne qui voit sa chose gardée et conservée par l'hôtelier. Il s'agira du client de l'établissement, cela implique donc nécessairement que la personne ait « logé » dans l'hôtel.

❖ **Pour quels biens la responsabilité de l'hôtelier joue-t-elle ?**



Cette responsabilité s'applique aux bagages, vêtements et objets divers du client. Elle concerne également la voiture qui serait stationnée sur le parking de l'hôtel. Elle couvre donc tous les effets personnels qui sont déposés dans l'établissement.

En vertu du code civil, la responsabilité de l'hôtelier ne s'applique toutefois pas aux animaux vivants.

❖ **A quels dommages s'applique la responsabilité ?**

A la lecture du code civil, cette responsabilité couvre les vols et détériorations des effets du client commis par les hôteliers, leurs préposés ainsi que les personnes de passage au sein de l'établissement.

❖ **Quel sera le montant de l'indemnisation ?**

Il faut distinguer trois cas :

- ♦ Tout d'abord, si l'objet est directement placé entre les mains du professionnel, l'indemnisation sera illimitée. Il s'agit de la situation dans laquelle le client dépose ses objets de valeur, par exemple des bijoux, dans le coffre de l'hôtel. La situation sera toutefois différente lorsque le client dépose les objets dans sa chambre dans un coffre individuel mis à sa disposition et fonctionnant avec la combinaison de son choix.

Il est donc conseillé, dès l'arrivée du client au sein de l'établissement, de placer les biens de

valeur qu'il détient (ordinateur, bijoux...) dans le coffre de l'hôtel et de demander une preuve de ce dépôt (reçu), ce placement ne pouvant être refusé par l'hôtelier.

- ♦ Ensuite, si l'objet a été introduit par le client dans l'hôtel, qu'il se trouve dans sa chambre par exemple, l'indemnisation sera alors égale à la valeur du bien plafonnée à cent fois le prix de location de la chambre par journée. Il a été également jugé que la voiture stationnée sur le parking de l'hôtel est considérée comme un objet introduit dans l'hôtel, mais pas les objets laissés à l'intérieur du véhicule.

- ♦ Enfin si l'objet se trouve dans la voiture du client stationnée sur le parking privé de l'établissement, l'indemnisation est alors plafonnée à cinquante fois le prix journalier de location du logement.

Pour les deux derniers cas, le code civil dispose que l'indemnisation sera intégrale, s'il est prouvé que l'hôtelier a manqué à un devoir de prudence et de surveillance.

❖ **Comment l'hôtelier peut-il s'exonérer de sa responsabilité ?**

Tout d'abord, l'hôtelier peut refuser de garder certains biens s'il a un motif légitime, par exemple, lorsque des travaux dans l'établissement diminuent temporairement son niveau de sécurisation.

De même, lorsque le client commet une faute, qui induit le vol ou la détérioration de l'objet, la responsabilité de l'hôtelier ne peut être engagée. Le client doit donc veiller au dépôt de ses objets de valeur dans un lieu sûr tel que le coffre-fort de l'hôtel. En cas de négligence de sa part, son droit à indemnisation peut être réduit ou perdu.

En ce sens, les juges ont pu refuser l'indemnisation de clients qui ont laissé la porte et les fenêtres ouvertes durant la nuit et qui n'ont pas, malgré les avertissements de l'hôtelier, déposé leurs biens de valeur dans le coffre mis à leur disposition. Dans une autre affaire, la responsabilité de l'hôtelier a également été écartée parce que le client s'était endormi sans fermer sa porte à clef.

Enfin, la responsabilité de l'hôtelier ne peut être engagée lorsque la détérioration du bien résulte de sa nature ou d'un défaut, qui lui était propre, qui ne peut donc être la faute de l'hôtelier.

❖ **L'hôtelier peut-il limiter sa responsabilité par des clauses ?**

En principe, les clauses qui limitent la responsabilité de l'hôtelier ne sont pas autorisées. Les juges considèrent que la présence d'un panneau indiquant « parking non gardé » ne permet pas à l'hôtelier de s'exonérer de sa responsabilité. Également, le seul fait de faire figurer une clause de non-responsabilité pour les vols d'objets dans les chambres sur une carte de bienvenue et sur une affiche placée dans la chambre ne peut pas suffire à établir que le client a accepté une telle clause.

❖ **Comment mettre en œuvre cette responsabilité ?**

Il est conseillé au client victime d'une détérioration ou d'un vol de contacter l'hôtelier au plus vite et de déposer une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

Il convient alors d'adresser à l'hôtelier une lettre recommandée avec avis de réception détaillant le déroulement des faits, le dommage ou vol causé et l'étendue du préjudice en indiquant le montant de l'indemnisation réclamée ainsi que les justificatifs nécessaires, tels que la facture de réparation ou d'achat du bien en question.

❖ **Que faire en cas de réponse défavorable de l'hôtelier**

Si l'hôtelier ne donne pas de réponse positive à votre demande, vous pouvez vous tourner vers une association d'aide aux consommateurs, telle que l'UFC-Que Choisir.

Il vous est également possible de saisir une juridiction. Pour les litiges inférieurs à 10 000 €, il conviendra de saisir le Tribunal d'instance et, pour les litiges supérieurs à cette somme, le Tribunal de grande instance.



Isolation à 1 €



Les propositions d'isolation à 1 € s'inscrivent dans le cadre du mécanisme **Certificats d'Économies d'Énergie (CEE)**. Grâce aux aides proposées par ce programme, certaines entreprises proposent **d'isoler les combles ou le garage** pour seulement 1 €. Ces propositions s'appliquent également maintenant pour **le remplacement d'une chaudière** pour 1 €.

➤ **Que sont les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) ?**

Le dispositif des CEE, créé en 2006, repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie. Ceux-ci doivent ainsi promouvoir activement l'efficacité énergétique auprès des consommateurs d'énergie

Ce programme oblige les fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, chaleur, froid, fioul domestique et carburants) à réaliser des économies d'énergie qui, s'ils ne respectent pas leurs obligations, seront sanctionnés par de fortes pénalités financières. Ainsi, **pour éviter une sanction**, les fournisseurs d'énergie peuvent choisir d'aider financièrement les particuliers lors de la réalisation de travaux de performance énergétique.

Au sein de ce programme, un autre dispositif a été mis en place ; intitulé « **Coup de pouce économies d'énergie** » et valable jusqu'en décembre 2020, il permet des aides bonifiées pour la réalisation de certains travaux.

C'est dans ce cadre que s'inscrivent les offres d'isolation à 1 €.

➤ **Quelles sont les conditions d'éligibilité ?**

Les aides prévues par le Coup de pouce économies d'énergie sont accessibles à tous, sans conditions de revenus, pour des logements achevés depuis plus de 2 ans.

Concernant les revenus, ceux-ci vont déterminer l'importance de la prime minimale, qui sera versée. Dans le cadre d'un logement loué, il faut prendre en compte les revenus du locataire comme base de calcul.

Nombre de personnes composant le ménage	Plafonds de revenus du ménage en Île-de-France (€)	Plafonds de revenus du ménage pour les autres régions (€)
1	24 918	18 960
2	36 572	27 729
3	43 924	33 346
4	51 289	38 958
5	58 674	44 592
Par personne supplémentaire	+ 7 377	+ 5 617

➤ **Quels sont les travaux visés ?**

Le Coup de pouce économies d'énergie vise les travaux suivants :

⇒ le changement de la chaudière fuel et remplacement par :

- ♦ une chaudière biomasse ;
- ♦ une pompe à chaleur air/eau ou eau/eau ;
- ♦ une pompe à chaleur hybride ;
- ♦ un système solaire thermique combiné.

⇒ le raccordement à un réseau de chaleur alimenté majoritairement par des énergies renouvelables ou de récupération.

⇒ l'isolation d'une toiture ou d'un plancher bas.

Attention, le mécanisme des CEE peut fonctionner pour d'autres travaux. Dans ce cas, l'attribution et le montant de la prime se feront selon les revenus.

➤ **Quel est le montant des aides ?**

Les aides prévues par le dispositif sont des aides minimales, elles peuvent être plus importantes, si une entreprise titulaire de CEE en fait le choix.

	Chaudière biomasse performante	Pompe à chaleur air/eau ou eau/eau	Système solaire combiné	Pompe à chaleur hybride	Raccordement à un réseau de chaleur EnR&R**	Chaudière au gaz à très haute performance énergétique
Prime pour les ménages modestes	4 000 €	4 000 €	4 000 €	4 000 €	700 €	1200 €
Prime pour les autres ménages	2 500 €	2 500 €	2 500 €	2 500 €	450 €	600 €

	Isolation des combles et toiture	Isolation de planchers bas
Prime pour les ménages modestes	20 €/m ² d'isolant posé	30 €/m ² d'isolant posé
Prime pour les autres ménages	10 €/m ² d'isolant posé	20 €/m ² d'isolant posé

Ainsi en fonction des ressources, une isolation à 1 € ne sera réalisable que si le coût des travaux par m² est inférieur au montant de la prime.

➤ **Quelles sont les démarches à accomplir ?**

1. Vérifier son éligibilité et le niveau de la prime
2. Choisir l'opération à effectuer
3. Choisir une entreprise signataire de la charte correspondant aux travaux à réaliser
4. Accepter l'offre du signataire de la charte (ou un de ses partenaires) avant de signer le devis des travaux. Cette offre devra obligatoirement comporter un document décrivant la proposition
5. Signer le devis proposé par un professionnel RGE
6. Faire réaliser les travaux par le professionnel
7. Retourner les documents au signataire de la charte ou à son partenaire dans les délais prévus

Les entreprises qui proposent les offres « **Coup de pouce Chauffage** » et « **Coup de pouce Isolation** » sont référencées sur le site Internet du ministère.

➤ **Que faut-il vérifier avant de s'engager ?**

De nombreuses entreprises effectuent des démarchages pour vendre ce type de prestation. S'il est bien possible de profiter d'une isolation à 1 €, il

convient de vérifier les offres proposées.

De manière générale, il est conseillé de ne pas s'engager lors d'un démarchage et de prendre le temps d'étudier l'offre et de la comparer avec d'autres. De plus, si l'isolation s'inscrit dans le cadre d'un projet plus global, il est préférable d'étudier le projet dans son ensemble pour bénéficier au mieux des différentes aides.

Attention : certaines entreprises peu scrupuleuses récupèrent les avis d'imposition et les autres documents pour se faire verser la prime, alors même qu'elles n'ont pas l'intention d'effectuer les travaux !

Il faut également vérifier que l'offre détaille notamment les travaux précis, qui seront effectués ainsi que les caractéristiques techniques des biens installés (pour le remplacement de la chaudière) ; la facture doit expressément mentionner la dépose de l'équipement de chauffage existant ainsi que la mention de l'énergie de chauffage et les équipements en place.

Il faut vérifier si les combles ne font pas l'objet de courants d'air, qui pourraient faire s'envoler l'isolant. Il est également conseillé que l'entreprise pose un pare-vapeur, pour éviter que l'isolant ne soit humide.

Il est souhaitable aussi de s'assurer que le devis est bien à 1 €, le consommateur ne doit pas faire l'avance des frais et ne doit payer que 1 €.

Enfin, il faut bien vérifier que l'entreprise exécute les travaux correctement (densité de l'isolant, pose dans les endroits plus difficiles d'accès ...). Si tel n'est pas le cas, il convient alors de faire des réserves sur le PV de réception des travaux.

➤ **Peut-on cumuler l'aide des CEE avec d'autres mécanismes ?**

Les aides du dispositif sont cumulables avec les offres "**Habiter mieux agilité**" de l'ANAH, et le reste à charge peut bénéficier du crédit d'impôt pour la transition énergétique (30 %) et de l'éco-prêt à taux zéro (PTZ).

Le bénéficiaire ne peut prétendre pour une même opération qu'à une seule prime versée dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

➤ **Où se renseigner ?**

➔ Il est possible de se renseigner sur l'ensemble des aides disponibles pour la rénovation de son logement auprès de l'**Espace Info Énergie local** ou à l'ADIL du Doubs.

Source des tableaux : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020#e1>



Quelques exemples

Travaux mal réalisés :

Plusieurs personnes ont contacté l'UFC-Que Choisir après avoir fait réaliser des travaux d'isolation de leur sous-sol pour 1 €. Le constat est le suivant : l'isolant posé se détache du plafond ou l'entreprise n'a pris le temps et le soin nécessaire pour isoler des parties plus compliquées du plafond.

Dans ce cas, l'entreprise doit effectuer les travaux dans les règles de l'art et il est possible d'exiger une nouvelle intervention.

Démarchage abusif :

Suite à un démarchage, plusieurs personnes ont consulté l'UFC-Que Choisir suite à des travaux d'isolation. Les entreprises proposent alors des isolations à des prix exorbitants : 17 400 € pour 100 m² ou encore 16 900 € pour 80 m², soit 4 à 6 fois le prix pour l'isolation effectuée.

Pour financer les travaux, ces entreprises font signer des contrats de crédit et affirment aux personnes qu'elles prendront en charge les mensualités en reversant les aides de l'Etat. Ainsi, dans les exemples précédents, il ne devait rester à charge que 1 400 € et 1 € pour les consommateurs. De bien belles promesses, mais que les entreprises n'ont pas mises par écrit.

Renseignements pris, l'une de ces entreprises n'a jamais effectué de démarches auprès du fournisseur d'énergie pour obtenir la prime des CEE.

Pour faire apparaître leur bonne foi, elle reverse 1 000 € ou un peu plus après quelques mois. Mais quand vient l'heure des autres versements, les consommateurs n'obtiennent plus aucune réponse.

Difficultés pour obtenir le versement de la prime :

Certaines personnes rencontrent des difficultés pour obtenir le paiement de la prime des CEE.

L'un de nos adhérents est venu nous consulter en raison des difficultés rencontrées avec **TOTAL** pour obtenir sa prime. TOTAL lui réclamait en effet un document du dossier à compléter avec un numéro de page précis alors même qu'il existait avec un autre numéro de page. De plus, la société redemandait des informations sur le matériel qu'elle avait déjà.

Dans l'impasse, notre adhérent a sollicité l'intervention de notre association et TOTAL s'est engagé à verser la prime.

De même, l'une de nos adhérentes rencontre des difficultés avec **EDF** suite à des travaux d'isolation de ses combles et pose d'un bardage. Malgré l'envoi des documents dans les règles, EDF redemande des informations dont elle dispose.

DES LITIGES RESOLUS PAR L'UFC-QUE CHOISIR DU DOUBS

Résiliation de contrat d'assurance en cas d'envoi tardif de l'avis d'échéance:

Notre adhérente avait souhaité procéder à la résiliation de son contrat d'assurance santé auprès de GENERALI suite à la réception d'une lettre écopli postée le 17 décembre 2018 dans laquelle la compagnie l'informait de son

nouveau taux de cotisation pour l'année 2019.

Notre adhérente a donc souhaité utiliser son droit de mettre fin au contrat prévu par la loi lorsque l'avis d'échéance du contrat est envoyé moins de 15 jours avant cette date d'échéance. Dans ce cas l'assuré dispose en effet d'un délai de 20 jours pour rompre le

contrat à compter de la date figurant sur le cachet de la poste.

Malgré plusieurs demandes la compagnie n'avait pas pris en compte cette résiliation.

Notre association est intervenue pour rappeler à la compagnie ses obligations légales et cette dernière a rapidement annoncé qu'elle mettait fin au contrat.

Résistance abusive de AXA :

Notre adhérent avait fait poser des panneaux photovoltaïques intégrés au bâti en 2012. La société à l'origine de la pose a été placée en liquidation judiciaire en 2015.

Notre adhérent a constaté une infiltration d'eau provenant des panneaux. La société étant liquidée, il a donc demandé à l'assurance décennale de la société de prendre en charge son sinistre, à savoir la compagnie AXA.

Une expertise a été réalisée en janvier 2017 démontrant que l'origine des infiltrations d'eau était bien la conséquence d'une mauvaise étanchéité des panneaux. Expertise à laquelle AXA n'a pas participé bien que convoquée.

Notre adhérent a alors rencontré de nombreuses difficultés pour obtenir le paiement par l'assurance, à savoir 3 532,28 €. En effet AXA a invoqué plusieurs arguments pour refuser le paiement :

- En niant être l'assureur de l'en

treprise ;

- En affirmant que les panneaux posés n'avaient pas fait l'objet d'un avis technique du CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) ;
- En affirmant être dans l'attente du rapport de son service technique.

Malgré plusieurs demandes de notre adhérent, d'un conciliateur de justice et de notre association, AXA a systématiquement refusé de payer dans l'attente de ce rapport. Depuis décembre 2017, la réponse d'AXA était donc toujours la même.

Fin mai 2018, notre adhérent est venu nous consulter pour résoudre ce litige. Notre association a alors écrit à AXA pour demander le paiement. Malgré les arguments développés, AXA n'a jamais accepté de payer et n'a pas transmis son rapport du service technique.

Nous avons ainsi assisté notre adhérent dans la saisine du juge compétent alors que presque 2 ans s'étaient écoulés depuis le

sinistre.

AXA n'a même pas pris la peine d'être représentée à l'audience. Dans sa décision, le juge a notamment décidé que l'attitude d'AXA caractérisait une résistance abusive qui devait être sanctionnée. La société a ainsi été condamnée à payer :

- ♦ 3 532,28 € au titre de la garantie décennale
- ♦ 500 € de dommages et intérêts
- ♦ 750 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile (article visant à rembourser des frais engagés pour sa défense lors d'une instance judiciaire).

Soit un total de 4 782,28 € auxquels s'ajoutent les dépens (frais d'huissier engagé par notre adhérent).

AXA a donc tout fait pour faire pourrir ce dossier mais a été légitimement sanctionnée par le juge.

Cette attitude pour une somme réclamée relativement faible est intolérable pour une grande compagnie d'assurances telle qu'AXA !

Indemnisation en cas de retard de vol :



Notre adhérent et sa compagne devaient effectuer un vol EASY JET depuis l'aéroport de Mulhouse et à destination de Malaga le 5 août 2014. Lors du vol, notre adhérent a subi un retard important. En effet le vol devant initialement partir de Mulhouse à 16h25 n'a

décollé en réalité qu'à 23h15, soit avec un retard de près de 7h.

Pour obtenir une indemnisation, notre adhérent s'est tourné vers le site « refund.me ». Le site à demandé à la compagnie une indemnisation basée sur les textes européens. Un versement de 400 € en application du règlement européen a alors été effectué par EASY JET au profit de la compagne de notre adhérent (le versement de 400 € étant amputé de la commission du site : 29,75 % de la somme).

Toutefois, aucun versement n'a été effectué au profit de notre adhérent. En l'absence de résultat, le site a donc proposé de mandater un avocat espagnol fin 2018 pour obtenir satisfaction

devant les tribunaux.

C'est à ce moment que notre adhérent est venu nous consulter sur ce dernier point. Après échanges, celui-ci a accepté que nous déposions une réclamation auprès de EASY JET avant d'accepter l'offre de refund.

Notre association a alors adressé une réclamation auprès de la compagnie en novembre 2018. En janvier 2019, **la compagnie confirmait qu'un paiement de 400 € serait effectué au profit de notre adhérent suite à notre demande.** A noter que le versement de cette indemnité a été longue puisque seulement versée en mai 2019 après plusieurs relances.



Pour défendre les consommateurs que nous sommes

UFC-QUE CHOISIR Région Franche-Comté

Pour votre information et vos litiges,
**LES BENEVOLES DES ASSOCIATIONS LOCALES
SONT A VOTRE DISPOSITION**

BELFORT - AL 901 : Cité des Associations - 2 rue JP Melleville - BP 462
90008 BELFORT CEDEX 03.84.22.10.91 - contact@belfort.ufcquechoisir.fr

Jeudi 14 h à 16 h

BESANCON - MONTBELIARD - AL 251 : 8 avenue de Montrapon - 25000 - BESANCON
03.81.81.23.46 - contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Besançon :

8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon - 03.81.81.23.46 - contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi	14 h à 17 h	Banque
Mardi	14 h à 18 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, Électricité, gaz, téléphone...)
Jeudi	14 h à 17 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, électricité-gaz, téléphone, divers...)
Vendredi	14 h à 17 h	Banque et assurances

Sur rendez-vous, de préférence le mardi et le jeudi : Litiges santé

Montbéliard :

52 rue de la Beuse aux Loups- 25200 Montbéliard - 03.81.94.52.64
contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi	9h30 h à 11h30	Tous litiges
Mardi	14 h à 16 h	Tous litiges
	16 h à 18 h	Sur rendez-vous, tous litiges
Jeudi	9 h 30 à 11h30	Tous litiges

DOLE - AL 391 - 27 rue de la Sous-Préfecture - 39100 DOLE - 03.84.82.60.15 -
contact@jura.ufcquechoisir.fr

Pour les permanences : 3 A, avenue Aristide Briand - La visitation - salle N° 3
Lundi 17 h à 19 h

VESOUL - AL 701 - 22 rue du Breuil - 70006 VESOUL CEDEX - 03.84.76.36.71
contact@hautesaone.ufcquechoisir.fr

Mardi 14h30 à 16h30
Vendredi (2ème et 4ème) 14h à 17 h
Et tous les jours sur rendez-vous

**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