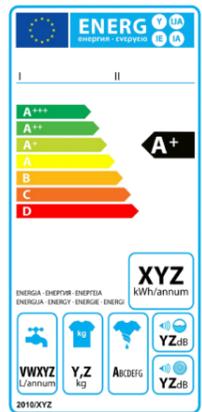
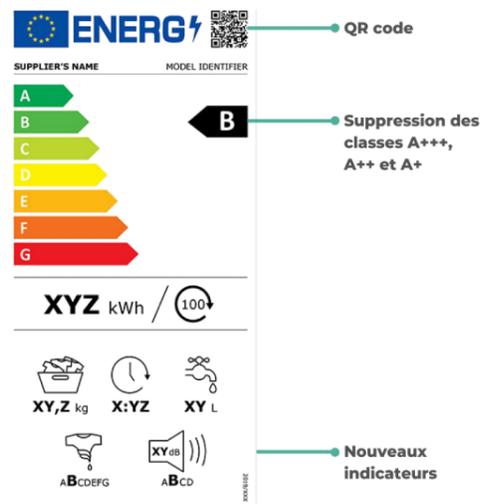


## Ancienne étiquette



## Nouvelle étiquette en vigueur le 1er mars 2021



L'indice doit permettre au consommateur de savoir, dès l'achat d'un équipement neuf, s'il est réparable, difficilement réparable ou non réparable.

L'objectif est d'atteindre 60% d'appareils électriques et électroniques en panne réparables d'ici 5 ans, contre seulement 40% actuellement.

Le logo comporte une note de 1 à 10 (10 étant le meilleur score).

A côté, figurent une clé et un écrou colorés du rouge vif au vert foncé, selon le taux de réparabilité.

Le vendeur doit mettre à la disposition du consommateur les paramètres ayant permis d'établir l'indice.

L'indice est calculé par les fabricants eux-mêmes, et la note finale repose sur 5 critères comptant chacun pour 20% :

- \* la durée de mise à disposition de la documentation technique et du guide d'utilisation et d'entretien,
- \* le caractère démontable de l'appareil,
- \* la disponibilité des pièces détachées,
- \* le rapport entre le prix de vente des pièces et celui du produit.
- \* Le dernier critère est spécifique à la catégorie de l'équipement (compteur pour lave-linge, possibilité de réinitialisation logicielle d'un ordinateur ou smartphone).

*A savoir : c'est seulement à partir du 1er janvier 2022 que les agents de la répression des fraudes (DGCCRF) seront tenus de contrôler le respect de l'affichage et la justification de la note globale. En attendant, aucune sanction n'est prévue.*

## Indice de réparabilité



## Le CLICK & COLLECT

L'achat en ligne avec retrait en magasin s'est imposé pendant les 2 confinements. Cette solution offre des avantages, mais connaissez-vous vos droits ?

### Une façon de consommer plébiscitée

Le Click & Collect consiste à passer une commande à distance (en ligne, par téléphone, courrier électronique ou sms) puis à le récupérer en magasin. Généralement, le délai est plus court que celui d'une livraison classique, parfois, c'est prêt en 2 heures.

### Vos garanties

Cette pratique s'est développée sans que les consommateurs ne connaissent leurs droits. Que le paiement se fasse en ligne ou sur place, il s'agit d'une vente à distance.

En effet, en vertu de l'article L 221-1 du code de la consommation, «*tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur [...] sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat*» est considéré comme un contrat à distance.

Vous disposez donc **d'un droit de rétractation**. Vous pouvez pendant un délai de 14 jours à compter du retrait en magasin renoncer à votre achat ; vous devez le rapporter pour être remboursé. Attention : ce droit ne s'applique pas si vous réservez un produit, en gardant la liberté de le régler ou non sur place. Dans tous les cas, vous bénéficiez des garanties légales de conformité et des vices cachés, voire de la garantie commerciale contractuelle.

### A retenir

Des avantages certains :

- pas de déplacement pour rien
- sûr de la disponibilité du produit
- si le magasin possède un site marchand, vous disposez d'un large choix d'articles
- dernier avantage : vous économisez les frais de port car il n'y a pas de livraison.

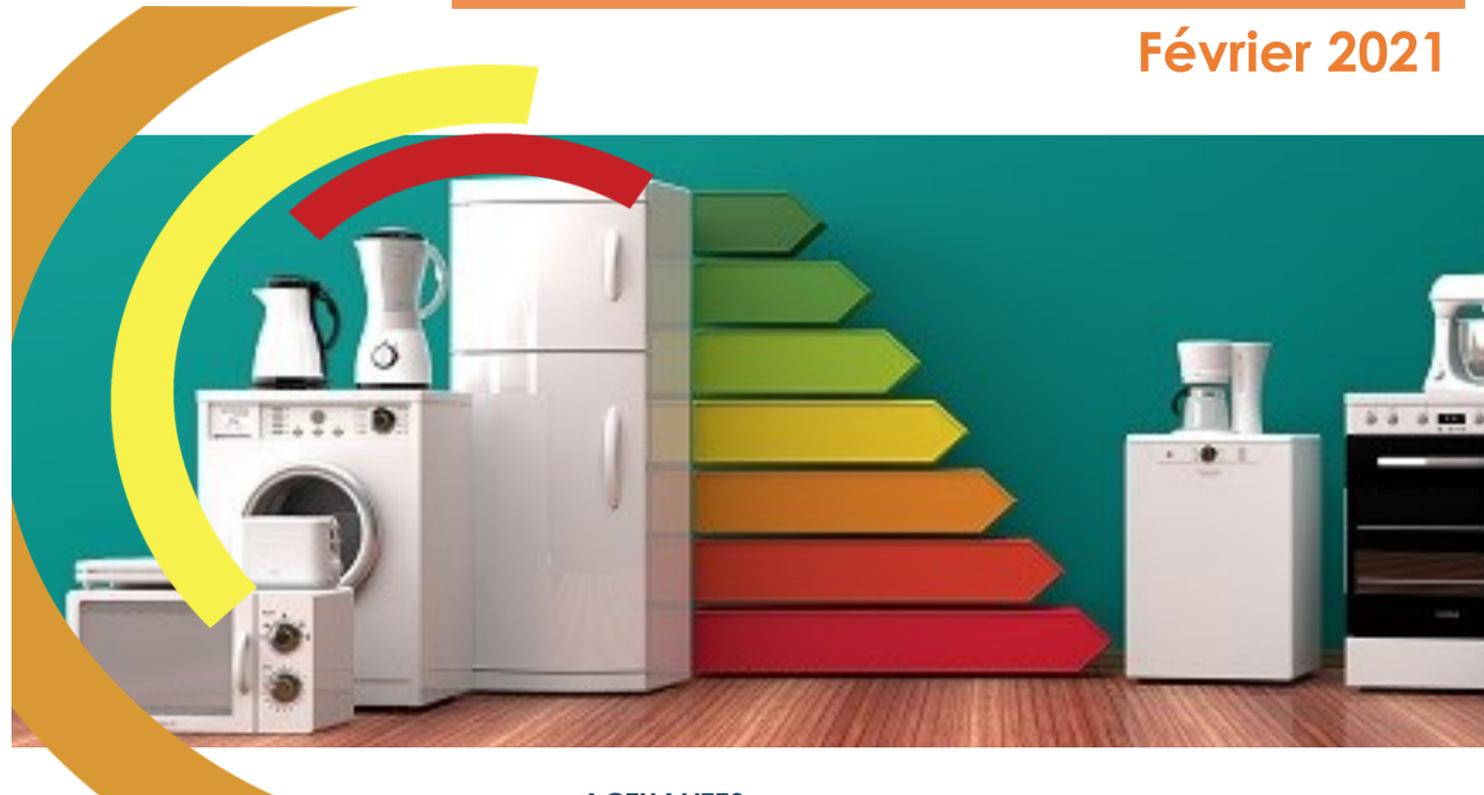
Des questions pour le prochain numéro de notre INFOS CONSOMMATEURS ?

jacquinet9@aol.com  
pascale.laty@famillesrurales.org  
louis.cartier@famillesrurales.org



# INFOS CONSOMMATEURS

Février 2021



## ACTUALITES

Le SMIC a été revalorisé au 1er janvier 2021 : il est passé à 10,25 € brut/heure.

Les pensions de retraite de base sont revalorisées de 0,4% depuis le 1er janvier.

Depuis le 1er janvier, les sites de locations touristiques doivent préciser si l'offre émane d'un particulier ou d'un professionnel (décret n°2020-1585 du 14/12/2020)

## INFORMATIONS PRATIQUES

**Les Français désirant s'installer plus de 6 mois au Royaume Uni** doivent demander un visa. La frontière est rétablie, ainsi que les contrôles douaniers, sanitaires et phytosanitaires. Vous pourrez entrer au RU avec votre carte d'identité jusqu'au 30/09/21. Ensuite, il faudra un passeport sans visa pour les séjours de moins de 6 mois.

## Marquage obligatoire pour les vélos au 1er janvier 2021

Tout vélo neuf est vendu «marqué» depuis le 1er janvier : un identifiant relié aux coordonnées de son propriétaire est apposé sur le cadre. Il est enregistré dans un fichier national unique pour faciliter la restitution du vélo en cas de vol, dans l'hypothèse où l'engin serait retrouvé par la police.

L'obligation s'étendra aux cycles de seconde main commercialisés par des professionnels à partir du 1er juillet prochain. Seuls les modèles pour enfants (roues de dimension inférieure à 16 pouces) sont exemptés. Les détenteurs de bicyclettes actuellement non marquées, ou achetées d'occasion auprès de particuliers peuvent démarcher des opérateurs agréés (associations de cyclistes, revendeurs, collectivités...) pour les faire «tatouer».



## TOUTES NOS PERMANENCES

### POINT D'ACCÈS AU DROIT (PAD)

Le lundi de 9h00 à 12h00  
Cyber Base  
55 rue Ampère à Chaumont  
au 0325017692

### PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Le mardi de 9h00 à 12h00  
au 0683642603

### FAMILLES RURALES

13 rue Victor Fourcault - BP 77  
52003 Chaumont cedex  
au 0325351277



PRÉFET  
DE LA  
HAUTE-MARNE



## DOSSIERS du MOIS



### JE NE PEUX PLUS REMBOURSER MON CREDIT



### RÉAGIR FACE À UNE SOCIÉTÉ DE RECOUVREMENT



### ELECTROMENAGER, DU NEUF SUR LES ÉTIQUETTES



### LE CLICK AND COLLECT

### ON ME REFUSE LE DROIT DE ME RÉTRACTER

*J'ai commandé sur internet un peignoir avec une broderie personnalisée pour ma petite fille, avec son prénom et un personnage de dessin animé. Dans la journée, je me suis aperçue que je m'étais trompée de taille. Je suis donc retournée sur le site pour modifier ma commande. Mais l'e-marchand me le refuse. Puis-je me rétracter ?*

### Vous ne bénéficiez pas de droit de rétractation car le produit est très personnalisé.

En principe, en cas de vente à distance, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Mais ce droit disparaît si le contrat porte sur la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Sauf si le vendeur accorde la possibilité de changer d'avis, à titre commercial. En pratique, c'est rare.

### Peu importe que la fabrication n'ait pas commencé

Le fait que vous reveniez sur votre commande le jour même de votre achat, et donc certainement avant que le vendeur ait lancé la personnalisation du peignoir, ne change rien à la situation. C'est ce qu'a précisé la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) dans un arrêt récent. Elle a justifié sa décision par le fait que l'existence ou l'absence du droit de rétractation ne dépend pas « de l'état d'avancement de l'exécution du contrat par le professionnel, état d'avancement dont le consommateur n'est en règle générale pas informé et à l'égard duquel il ne dispose, à plus forte raison, d'aucune prise ».

Article L 221-28 du code de la consommation  
CJUE du 21/10/2020, affaire 529/19

### Je ne peux plus REMBOURSER mon CREDIT

*J'ai souscrit un crédit à la consommation mais à la suite de ma mise au chômage partiel, du fait de la crise sanitaire, je subis une baisse de revenus et j'ai des difficultés à le rembourser. Que puis-je faire ? Vers qui puis je me tourner ?*

Un crédit vous engage et doit être remboursé ; toutefois des solutions existent si vous ne parvenez plus à payer vos mensualités.

### Le prêteur peut exiger un remboursement immédiat.

Ce remboursement concerne le capital restant dû. Jusqu'à la date du règlement effectif du prêt, cette somme produit des intérêts de retard, à un taux égal à celui du prêt. Le prêteur peut aussi réclamer une indemnité jusqu'à 8% du capital dû à la date de défaillance. S'il n'exige pas le remboursement immédiat du capital dû, l'indemnité est plafonnée à 8% des échéances échues impayées. Son montant est ramené à 4% des échéances reportées, s'il accepte un report des échéances à venir.



L'organisme peut, en outre, vous demander de rembourser les frais taxables occasionnés par votre défaillance (des frais de justice, pour l'essentiel) à l'exclusion de tout remboursement forfaitaire des frais de recouvrement.

### Recherchez une solution amiable avec le prêteur

Regardez dans votre contrat de prêt s'il vous autorise à suspendre ou diminuer vos mensualités. Si ce n'est pas le cas, contactez rapidement le prêteur pour trouver un arrangement amiable, afin d'éviter les intérêts de retard et votre inscription au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) de la Banque de France. Vous pouvez convenir d'un rééchelonnement du crédit : le report des échéances ou une modulation de vos mensualités à la baisse. L'accord doit vous être notifié sous forme d'un avenant au prêt.

### Demandez des délais de paiement au juge

Si les négociations échouent, saisissez le juge des contentieux de la protection (au tribunal judiciaire) pour lui demander un délai pendant lequel les échéances seront suspendues.

Le juge vous l'accordera, ou non, en fonction de votre situation financière. Vous devrez lui fournir les preuves de vos difficultés (justificatifs de ressources, de dépenses, de mise au chômage partiel...). Cette suspension n'excédera pas 2 ans. L'ordonnance du juge peut prévoir que les sommes dues ne produiront pas d'intérêts pendant ce délai de grâce. Ensuite, vous devrez honorer les mensualités reportées selon les modalités fixées par le juge. Par exemple, il peut ordonner que les paiements s'imputent d'abord sur le capital. Si cela ne permet pas de rembourser le crédit, vous pourrez déposer gratuitement un dossier de surendettement auprès de la commission de votre département (par l'intermédiaire de la Banque de France).

Source : Le Particulier de février 2021 (Articles L312-39, D312-16, D312-17, L312-38, L314-20 du Code de la Consommation)

### REAGIR

### face à une SOCIÉTÉ de RECOUVREMENT

### Je viens de recevoir une relance pour impayé. Que faire ?

Lisez attentivement le document de la société de recouvrement pour savoir qui vous réclame de l'argent.

Connaissez-vous cet Organisme ?

Avez-vous auprès d'elle une facture impayée que vous n'avez pas soldée ?

Si vous devez bien de l'argent, assurez-vous du respect des délais ; ainsi, aucun paiement ne peut être réclamé pour la plupart des factures au-delà de 2 ans après leur date d'émission.

Ce délai est même parfois réduit à 1 an pour le téléphone et internet, mais porté à 5 ans pour les charges de copropriété.

### En plus de la somme due, dois-je régler les frais réclamés ?

Si la société de recouvrement ne détient pas un jugement du tribunal vous enjoignant de payer (on parle de titre exécutoire), aucun frais ne peut vous être réclamé en dehors éventuellement d'intérêts ou de pénalités de retard.

### Comment procéder si je ne peux pas payer ?

L'idéal est de régler l'intégralité de la dette (conservez la preuve de votre versement). Si ce n'est pas possible, contactez l'émetteur de la facture pour demander un échéancier pour fractionner votre paiement. Demandez une acceptation écrite et adressez ce document avec un premier versement à la société de recouvrement, en recommandé avec avis de réception. Vous pouvez aussi envoyer une copie à votre créancier.

*A noter : en cas de difficultés financières, si vos démarches amiables échouent, vous pouvez également saisir le juge pour lui demander de reporter ou d'échelonner vos paiements dans la limite de 2 ans (voir plus haut).*

### ELECTROMENAGER

### Du neuf sur les étiquettes

L'étiquette énergie qui permet de repérer les appareils les plus économes est simplifiée à partir de mars. Elle devient surtout plus exigeante.

Bientôt, il sera impossible de trouver un modèle de lave linge ou de réfrigérateur avec une étiquette énergie A++ ou A+++, les repères traditionnels des meilleures machines.

Ces appareils les moins gourmands en électricité et en eau auront-ils disparu ? NON, une échelle de notation plus exigeante va entrer en vigueur.

**A partir du 1er MARS**, la nouvelle étiquette énergie doit s'afficher, dans les magasins comme sur les sites de vente en ligne. Elle s'applique aux réfrigérateurs et autres appareils produisant du froid (congélateurs, caves à vin), aux lave-linge, aux lave-vaisselle, mais aussi aux téléviseurs.

Un modèle qui arborait A+++ dans l'ancienne version va se retrouver classé B ou C le plus souvent (alors que sa consommation énergétique est inchangée).

*A noter : certains appareils -ceux qui s'apprêtent à disparaître du marché- pourront continuer à afficher l'ancienne étiquette jusqu'à la fin de 2021.*

### Le nouvel indice de réparabilité

Depuis le 1er janvier, une étiquette est apparue sur certains appareils électroniques pour donner un aperçu rapide de leur capacité à être réparés.

**Un nouveau logo écolo** Sur le modèle de l'étiquette énergie, l'indice de réparabilité est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour 5 familles de produits : les smartphones, ordinateurs portables, téléviseurs, lave-linge à hublot et tondeuses à gazon. Il sera ensuite étendu à d'autres types d'appareils.