



CONSOMMATEUR 53

INFORMER-CONSEILLER-DÉFENDRE

Le bulletin des consommateurs de l'UFC-Que Choisir de la Mayenne

ÉDITO

Il faut rendre à César ce qui est à César.

Je souhaite ici remercier bien sincèrement et au nom de toutes et tous notre ami Jean-Michel GUINAUDEAU qui, pendant de nombreuses années, a tenu comme président les rênes de notre association avec grande application, désintéressement, compétences alors qu'à sa prise de fonction elle se trouvait à l'agonie.

Il a souhaité quitter ses fonctions de président pour prendre du bon temps.

Il restera cependant très présent parmi nous et pourra rendre de grands services.

Ce changement nous a contraint à nous réorganiser de façon à partager les responsabilités et poursuivre le mieux possible les activités de notre association UFC 53 QUE CHOISIR.

Pour ce faire, nous avons organisé un forum destiné spécifiquement au recrutement de nouveaux bénévoles. Ainsi, une bonne dizaine de personnes nous ont rejoints soucieuses de s'impliquer pour permettre au mieux l'information, les conseils et la défense des consommateurs.

Trop de personnes souvent trop naïves et faisant confiance, cette confiance tant bafouée actuellement, tombent dans les pièges de gens sans scrupules au moyen de démarchages, arnaqueurs via internet.

Ainsi, des groupes ont été créés visant le recrutement, la communication, rendez-vous conso, représentations, enquêtes, litiges, santé, environnement. Il faut remercier tous ces bénévoles soucieux de rendre service au milieu de lois, textes divers souvent bien difficiles à comprendre.

Concernant les litiges, nous avons des conseillers en banque et assurances, automobiles, énergie, immobilier, divers par notre juriste et nous recherchons des personnes susceptibles de nous rejoindre pour traiter les nombreux cas souvent épineux.

N'hésitez pas à consulter QUE CHOISIR au besoin avant de vous engager et ne pas hésiter à venir prendre conseils et demander à être assistés en cas de litiges avant de risquer de prendre des initiatives malheureuses.

Sachez que QUE CHOISIR fonctionne au moyen de cotisations, de sa revue papier en vente dans les kiosques ou par abonnement et son site internet sans recevoir de subventions de l'Etat, publicités, ce qui lui permet une totale indépendance.

Ces moyens d'informations doivent être pour tous un bon moyen d'informations pour éviter de graves erreurs.

Je vous souhaite un bel été malgré ce monde si troublé.

Dominique HAMARD



Location de
voitures, train, avion

Notre guide pour des vacances sereines

Conseiller litiges

**Nous recherchons un bénévole pour notre
permanence de Mayenne. Formation assurée !**



SOMMAIRE

ÉDITO •	
SOMMAIRE •	
VIE DE VOTRE ASSOCIATION •	
DATES À RETENIR •	
TÉMOIGNAGES	
BON DE COMMANDE LORS D'UNE FOIRE • Vous ...	3
VÉHICULES D'OCCASION • Difficile souvent de ...	3
PRESTATIONS DES VENDEURS INSTALLATEURS •	3
GARANTIE LÉGALE DE 2 ANS • Elle s'impose ...	3
DOSSIER : GUIDES DES VACANCES SEREINES	4
A SAVOIR	
CHOCAPIES, FRISKIES • Les paquets rétrécissent ...	6
PARTICIPATION FORFAITAIRE ET FRANCHISES ... •	6
SMARTPHONES RECONDITIONNÉS • Nos conseils ...	6
DÉCRYPTAGE	
CRÈME SOLAIRE • Bien protéger sa peau du soleil	7
DURABILITÉ • Un indice à partir de 2025	7
RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE • De nouvelles règles ...	7
NOUS CONTACTER ...	8

VIE DE VOTRE ASSOCIATION

Animations et représentations

Entre le 15 mars et le 15 juin 2024, les bénévoles ont animé ou participé aux réunions suivantes :

En interne :

- Au niveau de l'association locale :
 - 2 réunions du Conseil d'administration.
 - 3 réunions mensuelles des bénévoles.
 - Réunions d'organisation de la nouvelle gouvernance en groupes de travail thématiques
 - 5 demi-journées de permanences litiges par semaine.
- **Au niveau de l'Union Régionale UFC-Que choisir** : réunion du conseil d'administration, de la commission juridique, de la commission communication. Formation des bénévoles : accueil, enquêtes, initiation au traitement des litiges.
- Participation à l'Assemblée Générale de la Fédération UFC-Que choisir, à Poitiers.

En externe – Réunions d'information des consommateurs :

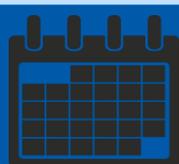
- 5 RV Conso sur la consommation responsable et les achats sur Internet et les dépannages à domicile.
- Animation d'une réunion d'information « Prévention vols de arnaques » avec la Gendarmerie à Evron.
- Animation d'un ciné débat à Laval « Effacé l'historique ».

En externe – Représentation des consommateurs et usagers :

- 19 réunions relatives à la santé (Centres hospitaliers de Mayenne, Villaines-la-Juhel, Évron, Château-Gontier) : Conseil de surveillance, Commission des usagers, diverses commissions de gouvernance.
- 1 réunion CDAC (Préfecture : Action commerciale)

NOTRE PAGE FACEBOOK

Scannez ce QR-Code pour aller dessus. Et abonnez-vous.



DATES À RETENIR

Août 2024 : fermeture annuelle de la permanence téléphonique – Une veille des demandes d'aides faites par mail et via le site sera assurée.



UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE
31, rue Oudinot, 53000 Laval

Président et directeur de publication : D. Hamard

Rédacteur en chef : J. Loisel.

Ont participé à ce numéro : Aurélie Dupont, Dominique Hamard, Jean Loisel, Jean-Michel Guinaudeau.

CPPAP : n°0121G93819. **ISSN** n°2101-4515.

Impression : Pégase Imprimeur, zone des Bozées, 53000 Laval.

Crédit images : Pixabay.com.

Avec le soutien de :



Ce numéro a été tiré à 600 exemplaires.



BON COMMANDE LORS D'UNE FOIRE

Vous ne pouvez pas vous rétracter une fois signé sauf si ...

Le 26 mars 2024, notre adhérent Monsieur H. et son épouse se rendent à la foire de Rennes pour se balader.

C'est alors qu'un vendeur de panneaux photovoltaïques les aborde et après discussion, un bon de commande est signé pour un montant de près de 18 000 euros avec versement immédiat d'un acompte.

Rapidement, toujours sur la foire, le couple prend conscience d'avoir signé trop vite. Ils retournent à nouveau au

stand pour faire part de leur volonté de tout annuler. Mais ils font face à un refus et le lendemain, une visite technique a lieu à leur domicile.

Démunis, Monsieur et Madame H. nous ont demandé notre aide.

Nous avons alors adressé, par courriel, une réclamation à la société en lui rappelant que le bon de commande aurait dû préciser que l'achat allait se faire à l'aide d'un crédit affecté, selon la volonté des clients. Or, il était mentionné « au comptant ».

Deux heures plus tard, la société a accepté, par mail, l'annulation sans frais et le remboursement de l'acompte.

Le couple est ravi et nous a remercié en faisant un don. Nous le remercions et sommes satisfaits de cette issue.

Nous ne pouvons que renouveler nos conseils de prudence. **Sur une foire, le principe est l'absence de droit de rétractation (sauf en cas de paiement à l'aide d'un crédit affecté, ce qui doit être stipulé sur le bon de commande).**

A. DUPONT

VÉHICULES D'OCCASION

Difficile souvent de trouver une solution amiable en cas de litiges avec un garage

Le code de la consommation prévoit que les **matériels d'occasion achetés chez un professionnel bénéficient de la garantie légale de 2 ans, tout défaut survenant dans un délai d'un an étant supposé existé dès la vente** pour les produits d'occasion. **Le vendeur devant, soit réparer, soit remplacer le matériel. Et seul le garage vendeur est habilité à effectuer la réparation.**

C'est la **garantie légale de conformité**.

Et pour les véhicules d'occasion, tout est dans le mot « conformité ». Pour

un véhicule d'occasion de 15 000 km ou de 7 ou 8 ans, dont on ignore comment il a été conduit et entretenu, peut-on s'attendre à ce que le turbo, la courroie de distribution ou l'embrayage, voire le joint de culasse, résistent longtemps à une nouvelle façon de conduire ou tout simplement à 10 000 km de plus ?

L'acheteur ne doit pas se contenter de « faire le tour » de la voiture. Il faut demander les justifications de l'entretien, quelles ont été les réparations effectuées. Et si ces informations ne

sont pas données, soit refuser l'achat, soit assumer le risque. Une voiture bon marché peut finir par coûter chère !

C'est pourquoi nombre de litiges avec un garage vendeur de véhicules d'occasion ne trouvent pas de solution amiable.

Par contre, si un garage a pris en charge une réparation, et que la même panne survient peu après, il est tenu à un résultat jusqu'à la remise en état définitive.

J-M. GUINAUDEAU

PRESTATIONS DES VENDEURS INSTALLATEURS

La cour de cassation rappelle leur obligation de résultat

Après la mise en marche d'une nouvelle installation de chauffage par poêle à pellets et production d'eau chaude, les clients de l'installateur se sont plaints d'un fonctionnement défectueux et notamment l'absence d'eau chaude.

Un expert constate que les pellets sont détériorés par une mauvaise manipulation au chargement ce qui entraîne de fines particules qui encombreront le système de chauffage.

L'expert estime que l'installateur aurait dû attirer l'attention de ses clients sur ce risque.

En justice la responsabilité de l'installateur a été minimisée pour remédier aux désordres et faire en sorte que l'installation puisse fonctionner normalement.

La Cour de Cassation, dans un arrêt en date du 5 juillet 2023, a estimé que le professionnel avait l'obligation de respecter son devoir de conseil et de s'assurer que les règles de bon fonctionnement à respecter étaient comprises des clients de telle sorte que les juges modifiant les décisions des premiers juges ont mis entièrement à la charge de l'installateur l'intégralité du coût de la remise en état de l'installation.

Ainsi est rappelée l'étendue de **l'obligation de résultat** qui s'impose à un vendeur installateur pour toutes prestations.

N'hésitez pas à consulter QUE CHOISIR si vous avez des difficultés vis-à-vis de professionnels qui peuvent être amenés à minimiser leur responsabilité.

D. HAMARD

GARANTIE LÉGALE DE 2 ANS

Elle s'impose au vendeur

Au petit matin d'un jour de la fin mars, M et Mme S. sont réveillés par un bruit d'explosion dans leur cuisine : la protection en verre de la hotte a explosé et le sol est jonché de petits morceaux de verre. M. S. nous interroge.

Notre analyse : comme la hotte a été vendue et posée par un cuisiniste moins de 2 ans auparavant, le **vendeur (donc le cuisiniste) est redevable de la garantie légale de conformité de 2 ans** (1). En mai, grâce à notre aide, M. S. a obtenu la remise en état de la hotte. A noter : si M. S. avait lui-même installé la hotte, le cuisiniste aurait pu chercher à prouver qu'elle avait été mal montée.

(1) Code de la consommation, articles L217-3 et suivants sur legifrance.gouv.fr

J-M. GUINAUDEAU



GUIDE DES VACANCES SERENES

Les vacanciers rencontrent parfois des difficultés lors de leurs déplacements. Voici des conseils pour les affronter.

1. Louer un véhicule

Les litiges liés à la « dégradation » du véhicule restent nombreux malgré les précautions prises par les vacanciers.

Faire un état des lieux du véhicule est important au début et à la fin de la location car cela conditionne vos éventuels recours. Si ce n'est pas le cas, le véhicule est considéré comme étant en bon état au moment de la remise des clés. Par conséquent, vous êtes présumé être à l'origine des éventuels dégâts, à moins que vous ne prouviez le contraire.

Réunissez également des éléments qui vous permettront de prouver que ces dégâts n'ont pas eu lieu pendant la location (**photos tout autour du véhicule au début et à la fin de la location ou témoignages**, par exemple). Ainsi, vous pourrez contester toute dégradation et toute facturation afférente, au besoin devant les tribunaux.

Rendez le véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence pour procéder à une constatation contradictoire de l'état du véhicule et de son kilométrage et parce que vous êtes **responsable des éventuels dégâts sur le véhicule jusqu'à l'heure d'ouverture de l'agence**.

Le véhicule a été très légèrement dégradé, mais la réparation est d'un montant qui vous paraît disproportionné.

- Soit vous avez souscrit une assurance sans franchise ou une assurance couvrant ces dégradations, vous n'avez rien à payer ;

- Soit vous n'avez pas souscrit d'assurance ou vous avez une franchise. L'agence vous facturera les réparations. Certains professionnels facturent abusivement des réparations à un montant bien supérieur à la réalité. **Pour pouvoir contester, conservez photos et/ou vidéos de la dégradation.** Ainsi, vous pourrez ensuite obtenir un devis dans des garages du réseau du constructeur.

2. Voyager en train

En cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes, vous pouvez porter réclamation auprès de la SNCF :

1. Pour obtenir le geste commercial prévu pour tout retard, vous pouvez utiliser l'enveloppe fournie à l'arrivée ou directement effectuer votre réclamation en ligne :

<https://tout-oui.sncf.com/>

2. En cas de refus, vous pourrez contacter le service client par lettre recommandée avec accusé de réception en fournissant une copie des pièces justifiant votre demande au Service relations clients SNCF, 62973 ARRAS CE-DEX 9.

Vous pouvez contester notamment en l'absence de tout justificatif ou lorsque l'équipe d'accompagnement du train a fourni une explication du retard relevant de la responsabilité de la SNCF (panne de matériel, de signalisation). Il faudra également vous tourner vers le service client si vous souhaitez demander réparation d'un préjudice résultant du retard tel que la perte d'une correspondance.

3. À défaut de réponse satisfaisante du service clients, vous avez la possibilité de saisir le médiateur des transports par Internet en scannant le QR-Code ci-dessous ou à l'adresse suivante : Médiateur de la SNCF, 45 rue de Londres, 75008 Paris.



En cas de vol des bagages dans le train

Puis-je me retourner contre la SNCF ? Non, vous êtes pleinement responsable de la garde de vos bagages. La SNCF ne pourra voir sa responsabilité engagée que pour les bagages qui lui auront été confiés.

3. Voyager en avion

Dans le cadre du transport aérien, il convient de **différencier deux situations pour lesquelles le niveau de protection des consommateurs varie** :

- **les vols dits « européens » soumis au règlement (CE) n°261/2004.** Sont définis comme vols « européens » les vols de toutes les compagnies partant du territoire de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse, ainsi que les vols des compagnies européennes (licence de vol européenne) arrivant sur un aéroport de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse ;
- **les autres vols soumis aux conventions internationales** (nous retenons ici la convention de Montréal qui s'applique le plus couramment).

• Mon avion a du retard

Sauf circonstances extraordinaires (une simple panne technique ne répond pas à cette définition), si vous subissez un **retard de plus de trois heures à l'arrivée**, vous devez être indemnisé :

- 250 € pour les vols de moins de 1 500 km,
- 400 € pour les vols intracommunautaires ou les vols de 1 500 à 3 500 km,
- 600 € pour les autres vols de plus de 3 500 km.

Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de votre préjudice, vous pourrez bien entendu exiger **une indemnisation complémentaire**. En effet, les **compagnies aériennes** sont **responsables du préjudice résultant d'un retard** tel que l'impossibilité de prendre une correspondance entraînant par exemple des frais d'hébergement et de rachats de billets **dans une limite de 4 800 €**.

En outre, la compagnie aérienne doit vous fournir **l'assistance nécessaire, pour les vols « européens »** : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.



Cette assistance est due dès que le retard au départ d'un vol atteint :

- deux heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km,
- trois heures ou plus pour les vols de 1 500 à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km,
- quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km.

Pour les retards de 5h et plus au départ, vous avez le choix entre :

- poursuivre votre voyage,
- le reporter,
- y renoncer et d'obtenir le remboursement des billets d'avion pour la ou les parties de votre voyage non effectuées et pour la ou les parties de votre voyage déjà effectuées et devenues inutiles (ex : retard de vol au départ d'une correspondance, retour pris en charge par la compagnie).

• Mon vol est annulé

Puis-je être remboursé et indemnisé ?

Pour les vols « européens », vous avez la possibilité de choisir entre un remboursement (qui doit être réalisé sous 7 jours), un réacheminement dans les mêmes conditions contractuelles et un réacheminement ultérieur.

Par ailleurs, un système d'indemnisation est prévu même en l'absence de tout préjudice selon les modalités suivantes.

- Indemnisation en cas de remboursement :
 - 250 € jusqu'à 1500 km,
 - 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et autres vols de 1 500 à 3 500 km,
 - 600 € pour les autres vols.
- Indemnisation en cas de réacheminement :
 - 250 € jusqu'à 1 500 km (limité à 125 € si retard de moins de 2 h)
 - 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et autres vols de 1 500 km à 3 500 km (limité à 200 € pour un retard de moins de 3 h)
 - 600 € pour les autres vols (limité à 300€ pour un retard de moins de 4 h)

La compagnie ne sera pas dans l'obligation de vous verser une telle indemnisation en cas de « circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises » ou si le client est prévenu :

- au moins 2 semaines avant le départ ;
- entre 2 semaines et 7 jours avant le départ s'il est proposé un vol partant au plus tôt 2 heures avant l'heure initiale de départ et arrivant au plus tard 4 heures après l'heure d'arrivée initiale ;
- moins de 7 jours avant le départ s'il est proposé un vol partant au plus tôt 2 heures avant l'heure initiale de départ et arrivant au plus tard 2 heures après l'heure d'arrivée initiale.

De plus, en cas de réacheminement, le transporteur doit offrir et prendre en charge tous les frais résultants d'un report au jour suivant (hébergement et transport).

Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de votre préjudice, vous pourrez bien entendu exiger la réparation intégrale de ce dernier.

Pour les « autres vols », vous devez être remboursé et vous pouvez exiger une réparation du préjudice subi par l'annulation du vol (perte de journées de vacances...) sauf cas de force majeure.

• **En cas de refus d'embarquement**, à la suite d'une surréservation par exemple, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les passagers réacheminés contre leur gré ont droit à une indemnisation (entre 125 et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement.

La compagnie aérienne doit également fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis

l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

• Mes bagages ont été dégradés ou perdus

Puis-je réclamer une indemnisation ?

Lorsque vous constatez que vos bagages enregistrés (les bagages en cabine restent sous votre responsabilité) ont été dégradés ou perdus, vous devez immédiatement déposer une réclamation (conservez une copie de votre réclamation).

Si vous constatez des dégradations au moment de l'ouverture du bagage, il faudra effectuer votre réclamation dans les 7 jours suivant son retrait.

Le montant de l'indemnisation sera limité à 1 100 € ou 20 €/kg selon la convention internationale applicable (Montréal et moins souvent Varsovie), sauf manipulation téméraire ou dégradation volontaire par le transporteur ou ses préposés.

Si votre bagage arrive en retard (perdu puis retrouvé, par exemple), vous devez demander réparation de votre préjudice dans les 21 jours de la récupération.

Les bagages sont considérés comme définitivement perdus au bout de 21 jours.

• Une aide à la résolution des litiges pour les « vols européens »

Si vous rencontrez un des problèmes précédents sur un vol européen, vous pouvez demander l'intervention des autorités régulant l'aviation civile de chaque pays concerné par le règlement.

Dès lors que votre vol décollait d'un aéroport français, vous pouvez contacter la Direction générale de l'Aviation civile à l'aide de ce formulaire :



Pour les vols au départ d'un autre pays, votre réclamation doit être adressée aux organismes nationaux compétents dont les coordonnées sont accessibles sur cette page :



CHOCAPIC, FRISKIES...

Les paquets rétrécissent, les prix grossissent

Comment procéder à des hausses de prix en catimini ? En substituant une gamme de produit par une autre, dans un paquet plus petit, mais guère moins cher. Une stratégie pour brouiller les tarifs qu'illustrent parfaitement Friskies et Chocapic.

Au rayon des céréales du petit déjeuner, deux boîtes de Chocapic (Nestlé), côte à côte, attirent l'œil. L'une affiche « Nouveau format 375 g » sur un fond bleu vif – elle est apparue fin mars dans les rayons des grandes surfaces. Vues de l'allée du supermarché, les deux boîtes semblent de mêmes dimensions. Les poids indiqués donnent la mesure de la baisse : on passe de

430 g à 375 g, une perte de presque 13 %. Mais si la boîte rétrécit, le prix au kilo, lui, prend de l'embonpoint ! Entre le paquet de 430 g et celui de 375 g, la hausse est de 37 %, d'après nos relevés de prix en grandes surfaces. Davantage que l'inflation de 35 % déjà enregistrée par le paquet de Chocapic entre avril 2022 et avril 2024 !

Un chat, ça coûte cher

Même scénario au rayon des aliments pour animaux. Le paquet de 2 kg de croquettes au poulet pour chatons Friskies (de la marque Purina, propriété de... Nestlé !) cède la place au conditionnement de 1,5 kg

Une stratégie habituelle

Ces pratiques tombent-elles sous le



coup de l'arrêté « shrinkflation » (ou réduflation) du 16 avril 2024, publié le 4 mai au Journal officiel ? La mesure rend « obligatoire l'information des consommateurs » pour des produits « qui ont subi une modification de poids ou de volume à la baisse entraînant une hausse de prix à l'unité de mesure », à partir du 1er juillet. À condition qu'il s'agisse du même produit... Or, dans les cas cités, ces nouveaux emballages affichent de nouveaux codes-barres, même si le consommateur achète la même marchandise.

Un seul conseil pour déjouer ces astuces : référez-vous systématiquement au prix au kilo (ou au litre).

Résumé de l'article du site QC

PARTICIPATION FORFAITAIRE ET FRANCHISES MÉDICALES

2€ par consultation

L'assurance maladie a augmenté la **participation forfaitaire sur les consultations médicales, les analyses biologiques et les examens radiologiques. Depuis le 15 mai**, cette participation est passée de 1 € à **2 € par acte**. Le montant maximum par jour est passé à 8 €, et le cumul annuel ne dépassera pas 50 €. Par exemple, pour une consultation chez un généraliste facturée actuellement 26,50 €, l'assuré devra payer 2 € de sa poche, en déduisant ce montant des 18,55 € normalement remboursés. Même les personnes en affection de longue du-

rée (ALD), normalement prises en charge à 100 % par la Sécurité sociale, sont concernées par cette augmentation.

Cependant, certaines catégories de patients sont exemptées de cette participation forfaitaire : les moins de 18 ans, les femmes enceintes à partir du 6e mois de grossesse et les bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (CSS). Par ailleurs, l'hospitalisation ne génère pas de participation forfaitaire, tout comme les actes d'exploration réalisés dans le cadre du dépistage organisé du cancer du sein.

Par ailleurs, **les franchises médicales**, revues à la **hausse au 1er avril**, s'appliquent **pour les boîtes de médicaments (1€), les actes paramédicaux (infirmiers, kinés, orthophonistes etc.) (1€), les transports sanitaires (4€)**. Il n'y a pas de plafond journalier pour les médicaments, un plafond de 4€ par jour pour les actes paramédicaux et de 8€ pour les transports. Le plafond annuel global est de 50 €.

En résumé, chaque majeur dispose de deux "lignes de compte" : une pour les participations forfaitaires et une autre pour les franchises médicales, avec un **reste à charge potentiel maximal de 100 € par an**.

Résumé de l'article du site QC

SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

Nos conseils pour bien choisir

C'est quoi un smartphone reconditionné ? Un téléphone reconditionné est un appareil remis en vente après avoir été nettoyé, réparé le cas échéant et remis en boîte par un professionnel. Il est parfaitement opérationnel, mais peut présenter des défauts esthétiques (rayures, traces d'impact) et sa batterie n'est pas toujours neuve. En fonction de leur état esthétique et de leur âge, les smartphones reconditionnés sont classés par « grade » et leur prix est 20 à 50 % moins élevé qu'en version neuve.

Grade des téléphones reconditionnés

Le grade reflète l'état esthétique du téléphone, sans que ses performances soient impactées. Vérifiez qu'on vous informe bien de l'état de la batterie et de la qualité des accessoires livrés.

Les marques les plus vendues

L'iPhone reste la star des téléphones reconditionnés, mais désormais les vendeurs proposent aussi d'autres marques, notamment Samsung et Huawei.

Notre palmarès des vendeurs de smartphones reconditionnés – Mars 2024

 SMAAART RECONDITIONNÉ EN FRANCE	17,6
 YesYes	17,1
 re!commerce	16,6
 Largo	15,2
 CertiDeal	13,7
 BackMarket	13,7

Moyenne des notes obtenues (sur 20) sur 3 achats testés.

Résumé de deux articles du site QC

CRÈME SOLAIRE

Bien protéger sa peau du soleil

Le soleil, c'est bon pour le moral mais pas pour la peau. Sans la protection de vêtements couvrants et/ou d'une crème solaire efficace, l'exposition prolongée engendre des coups de soleil mais surtout, à long terme, des cancers de la peau (mélanomes, carcinomes) et un vieillissement cutané. Voici nos critères pour choisir la « bonne » crème solaire, c'est-à-dire celle qui convient le mieux à votre peau.

Pour quel indice opter ?

On trouve sur le marché des crèmes solaires affichant des indices allant de 6 à 50+. Ils reflètent la transmission à la peau des UV selon la formule 1/indice :

- avec une crème indice 10, la quantité d'UV transmise sera de 1/10, soit 10 % ;
- avec une crème d'indice 50, elle sera de 2 % (et encore moindre pour les 50+).

Hormis le cas particulier des enfants (voir ci-après), le choix dépend de

votre type de peau :

- les indices les plus élevés conviennent aux carnations très claires avec des yeux bleus ou verts et des cheveux blonds ou roux ;
- les peaux mates, peu sujettes aux coups de soleil, se contenteront d'une faible protection.

Tout cela est à nuancer selon le contexte. Par exemple, au ski ou sur un bateau, même les bruns ténébreux opteront pour un indice 50.

Appliquer souvent et généreusement

Mettez de la crème généreusement et renouvelez régulièrement l'application, surtout après la baignade pour que la crème soit vraiment efficace.

Quelle crème choisir pour son enfant ?

Un bébé devrait être systématiquement couvert de vêtements légers, voire de vêtements anti-UV, d'un chapeau et laissé à l'ombre. Par contre, quand l'enfant grandit, il faut alors appliquer de la crème solaire régulière-



ment sur les parties du corps non recouvertes. **L'indice choisi doit être le plus élevé possible**, car l'exposition au soleil sans protection pendant l'enfance est un facteur de risque de cancer cutané à l'âge adulte.

Les crèmes solaires pour enfant contiennent quasiment aucun allergène. Elles sont donc à conseiller.

Spray, tube ou aérosol ?

Il est recommandé de prendre des tubes.

Résumé de l'article Que Choisir de Fabienne Maleysson

DURABILITÉ

Un indice à partir de 2025

Depuis le 1er janvier 2021, les fabricants sont tenus d'indiquer un indice de réparabilité sur les lave-linge, les smartphones, les ordinateurs portables, les téléviseurs, les tondeuses à gazon, les lave-vaisselles, les aspirateurs et les nettoyeurs haute pression. Il s'agit d'une note de 1 à 10 indiquée dans un logo représentant un engrenage et une clé de mécanicien dont la couleur passe du rouge au vert selon que la note est mauvaise ou très bonne. Comme pour le nutriscore. La note prend en compte 5 critères qui favorisent la facilité de réparation. Progressivement, d'autres produits seront ajoutés à la liste.

A cette disposition s'ajoute, pour un certain nombre de produits, le bonus réparation que l'on peut obtenir chez les réparateurs agréés et porteurs du label QUALI-REPAR. Ils sont de plus en plus nombreux.

L'indice de réparabilité entre dans le calcul de l'indice de durabilité, qui entrera en vigueur en 2025. Les premiers textes d'application sont publiés. Le logo représente un sablier selon les mêmes codes couleur que l'indice de réparabilité.

Les prix seront sans doute en relation avec la durée de vie du produit ... qui dépend de son usage : une machine par semaine ou 3 lessives par jour ? Il faudra se poser les bonnes questions avant d'acheter.

J-M. GUINAUDEAU

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

De nouvelles règles pour MaPrimeRénov'



Pour contrer la chute du nombre de dossiers de demandes d'aides MaPrimeRénov' en ce début d'année, le gouvernement a annoncé un réassouplissement du dispositif. Les principales mesures sont entrées en vigueur le 15 mai.

Pour rappel, MaPrimeRénov' avait fait l'objet d'une profonde refonte pour inciter les Français, en 2024, à s'embarquer le plus possible dans les rénovations dites « d'ampleur », jugées les plus efficaces mais très minoritaires jusqu'à présent.

Rien n'a changé pour MaPrimeRénov' Parcours accompagné (rénovations d'ampleur).

Un nouveau parcours, regroupant plusieurs dispositifs existants, a été lancé : MaPrimeRénov' accompagné. Pour y entrer, de multiples conditions sont à remplir dont celles de réaliser au moins deux gestes d'isolation, d'être accompagné tout au long du projet par un tiers de confiance indé-

pendant et agréé par l'État (Mon accompagnateur Rénov') ou encore de faire un bond d'au moins deux classes énergétiques au diagnostic de performance énergétique (DPE). En contrepartie, les aides sont importantes. Sur ce parcours, rien n'a changé au 15 mai.

MaPrimeRénov' Parcours par geste : le parcours monogeste réassoupli.

À partir du 15 mai 2024, et jusqu'au 31 décembre 2024, on peut bénéficier du dispositif pour réaliser des travaux simples dits mono-gestes (une seule opération de rénovation énergétique à la fois) sans être obligé d'installer en même temps un système de chauffage ou d'eau chaude sanitaire décarboné.

À noter :

MaPrimeRénov' Parcours par geste ne s'applique pas aux ménages « aux ressources supérieures » (le plafond de ressources dépend notamment du nombre de personnes composant le ménage).

Résumé l'article de Fabrice Pouliquen



NOUS CONTACTER ...

MOYENS POUR NOUS JOINDRE

 SITE INTERNET Bouton « soumettre un litige en ligne » sur la page d'accueil de notre site	 02 43 67 01 18 TELEPHONE De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 du lundi au vendredi midi	 ACCUEIL RENSEIGNEMENTS A Laval sans rendez-vous le lundi après-midi – Les autres jours, selon disponibilités des bénévoles.
 COURRIEL Envoyer le mail à : contact@mayenne.ufcquechoisir.fr	 COURRIER Envoyer à : UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE 31 rue Oudinot 53000 LAVAL	 ACCUEIL LITIGES Prendre rendez-vous par téléphone au 02 43 67 01 18

TARIFS

 RENSEIGNEMENTS ↓ Gratuit	 AIDE POUR UN LITIGE ↓ Réservé* aux adhérents + participation aux frais de dossiers de 15€
--	---

*Obligation définie par la loi.

LIENS

 SITE INTERNET https://mayenne.ufcquechoisir.fr/	 FACEBOOK @Ufc-Que Choisir De La Mayenne
--	--

ADHESION

 ADHESION ANNUELLE** 30€	 BULLETIN TRIMESTRIEL CONSOMMATEUR 53 0,50€ l'exemplaire ou 2€ l'abonnement annuel (4 numéros)	 ADHESION + 4 BULLETINS 32€
--	--	---

L'adhésion peut être souscrite à partir de notre site Internet, bouton « Adhérer ! ».

**L'adhésion à l'association locale est sans lien avec l'abonnement aux revues QUE CHOISIR.

DERNIERES PUBLICATIONS QUE CHOISIR

Que choisir mensuel JUIN 2024 : tests de vinaigres et crèmes balsamiques, détergents lave-vaisselle, caméras extérieures.

Chez votre marchand de journaux.

Que choisir « PRATIQUE » : n° 140.

Chez votre marchand de journaux.

Deux ouvrages :

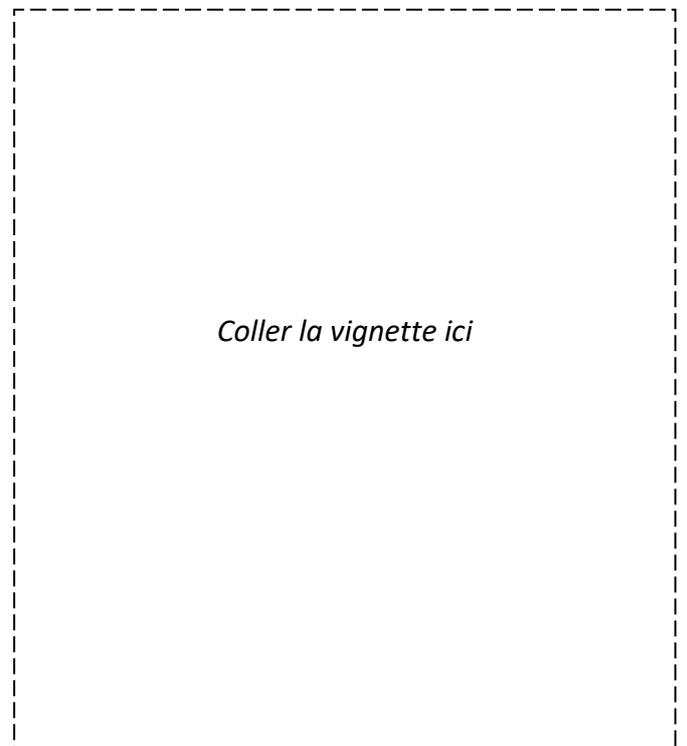
Tous les droits du consommateur 2023
1001 idées de visites en France



Abonnez-vous à la lettre d'information hebdomadaire.

C'est gratuit.

Pour cela, scannez ce QR-Code :



Coller la vignette ici



Si vous êtes responsable d'une association, nous pouvons organiser pour vos adhérents un « RENDEZ-VOUS CONSO » au cours duquel ils pourront s'informer sur les risques d'arnaque ou sur une consommation plus responsable (eau, électricité, déchets).

Contactez notre association au 02.43.67.01.18.