

## QUE FAIRE DE NOS DÉCHETS DANGEREUX ?

P.3



### • Étiquetage nutritionnel :

Mobilisons-nous ! ..... p. 2

### • Eau

Réduire sa consommation ..... p. 3

### • Accord bancaire

Baisses timides et pratiques figées ..... p. 5

### • Vol annulé ?

Il existe des recours ..... p. 6

# ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL : MOBILISONS-NOUS !

*Nous relayons aujourd'hui l'appel à la mobilisation de notre Fédération UFC-Que Choisir.*

L'UFC-Que Choisir, avec 6 autres associations de consommateurs européennes – Test-Achats (Belgique), VZBV (Allemagne), Consumentenbond (Pays-Bas), OCU (Espagne), Federacja Konsumentow (Pologne) et Ekpizo (Grèce), membres du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)- 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 à soutenir la démarche en signant cette pétition sur le site officiel et sécurisé de la Commission européenne : <http://www.pronutriscore.org>. Les données exigées pour signer la pétition découlent de la réglementation sur l'initiative citoyenne européenne. Elles sont hébergées par la Commission européenne dans un espace sécurisé et ne font, bien évidemment, l'objet d'aucun échange ou transfert.



## SIMPLIFIER LE SYSTÈME

Face à la diversité de l'offre alimentaire, le Nutri-Score permet de simplifier la lecture et la compréhension de l'intérêt nutritionnel d'un aliment en un coup d'œil. Plusieurs études nationales et internationales ont d'ailleurs souligné que le Nutri-Score était l'étiquetage nutritionnel simplifié le plus efficace pour que les consommateurs puissent être pleinement acteurs de leurs choix pour un équilibre nutritionnel au quotidien.

Une page du site Que Choisir présente de façon synthétique le combat pour le Nutri-Score : <https://www.quechoisir.org/nos-combats-etiquetage-nutritionnel-le-nutri-score-soutenu-par-l-ufc-que-choisir-n68539/>

et une vidéo détournant le film « le Silence des Agneaux » et rappelant notre implication est accessible sur Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=9-7VCfOyjk>

Si le Nutri-Score est aujourd'hui le système retenu par plusieurs États membres (France, Belgique, Espagne, etc.), il n'en reste pas moins, réglementation européenne oblige, facultatif et peine à se développer dans les rayons.

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 de rendre le Nutri-Score obligatoire.

Rendez-vous sur le site [pronutriscore.org](http://www.pronutriscore.org) pour signer la pétition ! Faites circuler notre appel auprès de vos amis dans toute l'Union Européenne !

*En Nouvelle-Calédonie, le sujet de l'étiquetage nutritionnel a fait l'objet de très nombreuses discussions sans aboutir. En cause : la réticence de l'industrie locale à engager des frais pour payer l'analyse nutritionnelle des produits et la part importante des produits importés des pays de la zone qui impliquerait pour les distributeurs de modifier l'étiquetage. Rappelons qu'indiquer la composition précise des produits n'est toujours pas une obligation réglementaire en Nouvelle-Calédonie... Voir les informations sur le site de la Direction des Affaires Economiques <https://dae.gouv.nc/pole-consommation-prix/qualite-et-securite>. Tant pis pour le consommateur calédonien.* ■



© CHT - Delphine Mayeur

## DONNER SON SANG...

**Le sang est indispensable au bon fonctionnement de notre corps, aucun produit ne peut s'y substituer complètement. C'est pourquoi la générosité des donateurs de sang calédoniens est essentielle !**

Acte citoyen et bénévole, le don du sang permet à la médecine de soigner et de sauver de nombreuses vies. En Nouvelle-Calédonie, près de huit mille dons du sang sont nécessaires, chaque année, pour assurer la survie des malades et des blessés. Ces besoins sont en constante augmentation.

Pour faire un don, quelques conditions suffisent : avoir entre 18 et 70 ans, peser plus de 50 kg et être en bonne santé. L'équipe vous accueille du lundi au vendredi dans les meilleures conditions possibles. Elle est à votre écoute et répondra à toutes vos questions.

Si vous-même ne pouvez pas donner, parlez-en autour de vous ou rejoignez l'association des bénévoles qui fait la promotion du don du sang ; c'est aussi une belle manière de s'engager.

## Nous comptons sur VOUS !



Centre de Don du Sang  
Centre Pacifique Arcade,  
1 bis rue d'Austerlitz - Nouméa

Centre de Don du Sang  
Nouvelle-Calédonie

Horaires d'ouverture :

- du lundi au jeudi de 7 h15 à 14 h
- vendredi et veille de jour férié de 7 h15 à 12 h

**P** Places de stationnement réservées sur le parking de l'ancien CHT Gaston-Bourret (marquées au sol en rouge)  
Tél. : 055 100 (appel gratuit)

Email : [contact@dondusang.nc](mailto:contact@dondusang.nc)

Site : [www.dondusang.nc](http://www.dondusang.nc)

Rejoignez-nous sur FB : Centre de Don du Sang NC

**Association des Donneurs de sang Bénévoles (ADSBNC) :**  
81 52 94 – [adsbnc.98800@gmail.com](mailto:adsbnc.98800@gmail.com)

« LE BULLETIN » est édité par l'association UFC QUE CHOISIR NC  
8 rue LACAVE-LAPLAGNE, MONT COFFYN  
TRIANON, BP 2357 - 98846 Nouméa CEDEX - Tél./Fax 28 51 20  
Courriel : [contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr)  
Site : [www.ufcnouvellecaledonie.nc](http://www.ufcnouvellecaledonie.nc)

Ouverture : les mardis (de 12 h à 16 h), mercredis (de 8 h à 12 h et de 12 h30 à 16h), jeudis (de 15 h à 19 h) et vendredis (de 8 h à 12 h)

Directrice de publication : Luce LORENZIN – Coordination : Mathurin DEREL

Rédaction/rewriting : Bernard VILLECHALANE

Impression 7 000 exemplaires sur papier recyclé 135 g par IRN

Numéro ISSN : 1956-2888

# EAU : RÉDUIRE SA CONSOMMATION

La consommation d'eau potable devrait être de l'ordre de 120 à 150 m<sup>3</sup> par an pour une famille de 4 personnes en zone urbaine, soit 30 m<sup>3</sup> par trimestre. A Nouméa, un m<sup>3</sup> de plus coûte 350 FCFP (on paie non seulement le service de l'eau mais, dans le cas de Nouméa, l'assainissement). La consommation est aujourd'hui de l'ordre de 50 m<sup>3</sup>/trimestre pour une famille de 4 personnes. Il n'y a pas de petites économies : on peut réduire de 20 à 30 % sa facture d'eau. Nos conseils :

## Installez des mousseurs...

... sur tous les robinets de la maison. Le débit passe de 15 litres / minute à 5 litres / minute pour le même effet. Un mousseur coûte 200 FCFP sur internet ; ne payez pas 2700 FCFP comme relevé dans un magasin de bricolage de la place.

## Réparez les fuites.

Relevez votre compteur le soir, n'utilisez pas d'eau la nuit et relevez-le à nouveau le matin : si le chiffre n'est pas le même, il y a une fuite. Traquez-la ! Un robinet qui goutte, c'est 5 à 50 litres par jour. Au minimum 2 m<sup>3</sup> perdus par an. Une chasse d'eau peut fuir tout doucement le long de la paroi intérieure de la cuvette : colorez l'eau du réservoir (avec du colorant alimentaire ou une cartouche d'encre de stylo-plume) et attendez quelques heures sans tirer la chasse. S'il y a une fuite, la paroi va se colorer.

Vous pouvez installer un mécanisme à double chasse qui coûte un peu plus cher à l'achat mais sera rentabilisé en un an à peu près (3 à 6 litres au lieu de 12 litres). Si vous ne voulez pas investir, mettez une bouteille remplie d'eau dans la réserve d'eau pour diminuer la quantité d'eau évacuée à chaque fois. On la pose côté opposé à l'arrivée d'eau pour ne pas bloquer le mécanisme.

Si vous avez un ballon d'eau chaude, une fuite d'eau génère de 3 à 10 litres perdus par heure. Il suffit de changer le clapet du robinet d'arrêt.

## Ne laissez pas couler l'eau pour rien

Fermez le robinet pendant que vous vous brossez les dents, ou que vous vous lavez les mains, ou que vous vous rasez : c'est 15 à 40 litres d'eau perdus...

Utilisez des bassines pour le nettoyage des légumes ou

quand vous faites la vaisselle : 12 litres au lieu de 40 litres.

## Prenez des douches

Une douche de 4 minutes, c'est 60 litres, si on ferme pendant qu'on se savonne... Utilisez une pomme de douche qui aère l'eau et diminue le débit (mais pas trop !). Un bain, c'est 150 à 200 litres d'eau...

## Arrosez le jardin lorsque c'est nécessaire...

... de préférence le matin et le soir pour limiter l'évaporation. Utilisez l'eau de pluie si vous le pouvez.

## Lavez votre voiture avec un seau et une éponge, balayez votre terrasse

200 litres d'eau au jet d'eau, 10 ou 20 litres en utilisant un seau et une éponge. Le balai plutôt que le tuyau d'arrosage pour les terrasses.

## Remplissez les machines

Rentabilisez l'eau de lavage en remplissant le lave-linge et le lave-vaisselle.

## Changez

### les modes de cuisson

Cuisez à la vapeur plutôt qu'à l'eau, récupérez les eaux de cuisson pour arroser les plantes.

## Recyclez les eaux usagées

Vous pouvez récupérer l'eau de la douche ou du lavabo dans des bacs ou des bassines et l'utiliser dans les toilettes.

## N'utilisez pas les toilettes comme une poubelle

Ne jetez pas vos déchets (mégots, serviettes hygiéniques, fils dentaires...) dans les toilettes... c'est du gaspillage d'eau et en plus ça pose des problèmes au système d'assainissement, et vous le payerez d'une façon ou d'une autre.

## Surveillez les factures

Suivez votre consommation et inquiétez-vous dès qu'elle dérape. Félicitez la famille si elle baisse.

## et enfin : faites pipi sous la douche !

## Que faire de nos DÉCHETS DANGEREUX ?

S'il y a une chose à ne pas faire avec les déchets dangereux, c'est de les jeter à la poubelle. Ces déchets sont qualifiés de dangereux car ils ont un impact négatif pour l'homme et/ou l'environnement. Cette famille regroupe trois groupes que sont les DASRI, déchets d'activités de soins à risques infectieux, les déchets dangereux diffus et les déchets issus des activités agricoles.

Les particuliers sont essentiellement confrontés aux déchets dangereux diffus. Parmi ceux-là, on retrouve les peintures, les solvants, les acides, les fréons, les résines, les hydrocarbures (boues, filtres, chiffons souillés). Pour un grand nombre de ces produits, il n'existe pas de filière de traitement.

En attendant, les collectivités recommandent d'utiliser des alternatives aux produits générant des déchets dangereux. Un drôle de conseil puisque ces produits sont très couramment utilisés. Il existe toutefois des sociétés spécialisées qui peuvent prendre en charge les déchets dangereux générés.

### Liste des opérateurs traitant les déchets dangereux

- Robex : Tél. 77 38 08 ou par courriel à [jcouly@lagoon.nc](mailto:jcouly@lagoon.nc)
- Socadis : 3 rue Saint-Antoine, Numbo  
Tél.: 27 03 08 ou par courriel à [socadis@socadis.nc](mailto:socadis@socadis.nc)
- Filtréco : Lot 41, Zico de Païta, Tél. : 46 49 08

## MUTUELLE SANTÉ UN VRAI CASSE-TÊTE

Etre bien couvert en cas de maladie est important. Dans le cas contraire, la facture peut vite grimper et s'avérer très difficile à payer. Le remboursement de la Cafat est loin de couvrir l'intégralité des soins, notamment ceux reçus à l'extérieur du territoire. Les mutuelles permettent de compléter ce remboursement. Mais attention, le choix de sa mutuelle et de la bonne formule est à étudier avec une extrême attention.

L'une de nos adhérentes en a fait l'amère expérience. Elle a souscrit une mutuelle auprès de Groupama Gan. Au mois d'avril, elle a eu des ennuis de santé et a dû subir une intervention en métropole. Après vérification, elle avait souscrit une complémentaire couvrant 200 % des soins. Elle était donc plutôt confiante d'être bien remboursée.

De retour en Nouvelle-Calédonie, elle doit faire face à un petit parcours du combattant administratif et n'a pas vraiment été remboursée de l'ensemble des frais. Au total, sa prise en charge lui a été facturée 273 322 francs. La base de remboursement Cafat pour cet acte est de 94 325 francs. Le remboursement complémentaire est calculé sur un

total de la base Cafat de 94 325 francs multipliée par 200 %, total auquel il faut retirer le montant déjà remboursé par la Cafat. Cela fait un remboursement complémentaire équivalent au remboursement Cafat, soit 94 325 francs.

Notre adhérente, qui pensait être couverte à 100 %, en bout de course, été remboursée 188 650 francs pour une dépense de 273 322 francs, soit une différence de 84 672 francs. Avant de souscrire une complémentaire, exigez des explications claires et des simulations auprès du commercial pour être bien certain de connaître les montants remboursés. N'hésitez pas à vous faire préciser les démarches à effectuer pour vous faire rembourser.

# QUELQUES TRUCS POUR ACHETER UNE VOITURE D'OCCASION

Lorsque l'on n'y connaît rien en mécanique, acheter une voiture d'occasion peut s'avérer risqué. Pour ceux qui ne connaissent pas la perle rare qui pourra les aiguiller, voici quelques conseils pour éviter les mauvaises surprises.

## 1. Les pédales

Prudence si les caoutchoucs sont trop neufs. L'usure doit correspondre au kilométrage du véhicule.

## 2. Le pavillon (toit côté intérieur)

Une toile de pavillon ayant des auréoles signale un problème d'étanchéité du pavillon, du toit ouvrant ou des joints de pare-brise. Vérifier également le tour de la planche de bord qu'il n'y ait pas de trace de fuite.

## 3. Le tapis de sol

Sous le tapis de sol et de coffre, il ne doit y avoir ni rouille, ni trace de peinture fraîche, indice d'une remise en état récente, attention aux pliures de tôle qui dénoncent une voiture accidentée et mal réparée.

## 4. Le filtre à air

Le filtre à air se démonte facilement, l'intérieur de la cartouche filtrante doit être exempt de dépôt d'huile important, signe d'usure moteur par manque d'étanchéité des soupapes.

## 5. L'huile

Ouvrez le bouchon de remplissage d'huile qui est accessible sur la culasse. Si le lubrifiant est pâle et opaque et a la consistance d'une mayonnaise ratée, le joint de culasse est HS. Si le véhicule n'a pas été déplacé, vérifiez également qu'il n'y ait pas de fuite avec la présence de tâches d'huile par exemple.

## 6. Les courroies

Vérifiez le bon état des courroies d'entraînement qui en dit long sur l'entretien mécanique, ayez la preuve du dernier remplacement de la courroie de distribution, sa rupture est catastrophique pour les organes moteurs.

## 7. L'échappement

L'orifice de sortie du pot ne doit pas être trop gras, ce qui comme une fumée bleue dénote une forte consommation d'huile ; moteur chaud, une fumée blanche signale une fuite au joint de culasse, et une fumée noire et opaque sur un diesel l'usure de la mécanique des injecteurs ou autre. Un point important concernant les véhicules équipés d'un silencieux d'échappement appelé catalyseur qui est un système antipollution, sa durée de vie est plus ou moins longue en fonction de la marque, il est bon de se renseigner, car son remplacement est très onéreux.

En dehors de la mécanique, il convient aussi de faire quelques recherches. Le prix est un élément important. Un tarif conforme à l'argus ne suffit pas. Il est recommandé de s'assurer qu'on paye bien le juste prix. Pour cela, vérifiez avec les petites annonces un véhicule similaire de la même année.

Les moteurs à essence de grosse cylindrée trouvent difficilement preneur et doivent se négocier en dessous de leur cote. Attention également aux diesels que les propriétaires ont tendance à surestimer.

## LE CONTRÔLE TECHNIQUE

Lors de l'achat d'un véhicule, il faut regarder attentivement le contrôle technique. Attention, ce contrôle ne concerne que les organes de sécurité et ne prend donc pas en compte le moteur, les équipements de direction assistée, climatisation, chauffage, boîte de vitesses, etc.

Chaque véhicule doit posséder un carnet de garantie et un carnet d'entretien qui permet de contrôler le service régulier dans le respect des cadences d'entretiens des vidanges (moteur, boîte de vitesses, ponts, etc.). Avec le numéro d'immatriculation et le nom du propriétaire du véhicule, il est possible à un expert de réclamer au concessionnaire le suivi des opérations d'entretien et éventuelles réparations effectuées dans leur garage.

Il y a également une différence entre acheter auprès d'un professionnel et un particulier. La première solution est plus chère, mais souvent assortie d'une **garantie commerciale de 6 mois**, voire plus. Le vendeur professionnel est également tenu à une garantie de conformité (article 67-4 de la délibération n° 14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique) lorsque le véhicule ne présente pas les qualités que l'acheteur pouvait légitimement attendre. Cette garantie a une durée de deux ans et, dans les six mois de la remise, c'est au vendeur de prouver que le véhicule était bien « conforme » au moment de la vente.

## VICE CACHÉ

Une fois acheté, le véhicule peut présenter un vice caché. Comme son nom l'indique, cela suppose que le défaut n'a pu être constaté après un examen normal (il est exclu de l'invoquer pour des sièges tachés, une trace de rouille ou un défaut de peinture).

Cette garantie a une durée de 5 ans à dater de la vente et si un vice est découvert, vous avez deux ans pour faire jouer la garantie (dans la limite des 5 ans). Attention, si le vendeur est un particulier, il peut inscrire dans le contrat de vente qu'il s'exonère de cette garantie. Ce que ne peut pas faire un vendeur professionnel.

Si le vendeur (professionnel ou particulier qui ne s'en est pas exonéré) refuse de reconnaître le vice caché, en aucun cas n'entamez des travaux de réparation, car toute garantie serait perdue. Faites intervenir un expert pour établir une rencontre contradictoire en présence du vendeur et éventuellement dans le garage du concessionnaire local. Si le vice est reconnu, le vendeur ne pourra se dégage de sa responsabilité. ■

## TRÈS CHÈRES CLÉS DE VOITURE...

Un de nos adhérents attire l'attention des automobilistes sur le changement de clé électronique. Propriétaire d'une Renault, il s'est rendu à la concession pour changer sa clé de contact avec biper et, surprise, le vendeur lui annonce un prix de 43 000 francs dont 6 500 francs de TGC. Après avoir fait un tour rapide des autres solutions, notre adhérent s'est rendu chez Géant Sainte-Marie et a pu refaire une clé électronique simple, en un quart d'heure, pour 17 000 francs.

## Bulletin d'adhésion à U.F.C. QUE CHOISIR NC

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

Tél. .... Courriel .....



Cotisation annuelle : 3 000 F – Cotisation "jeune" (- de 25 ans) : 1 500 F

Libellez votre chèque à l'ordre de **U.F.C. QUE CHOISIR** et adressez-le avec le présent bulletin à **U.F.C. QUE CHOISIR - BP2357 - 98846 NOUMEA CEDEX**

# ACCORD BANCAIRE SAISON 7

La loi sur l'égalité réelle outre-mer du 28 février 2017 a introduit la notion de rapprochement, dans un délai de 3 ans, de certains tarifs bancaires pratiqués en outre-mer avec ceux constatés dans l'hexagone, et plafonne les services bancaires de base (dans le cadre du droit au compte) aux tarifs pratiqués en métropole. En Nouvelle-Calédonie, c'est le haut-commissaire qui négocie avec les banques. Il a récemment communiqué sur l'accord bancaire pour 2020.

L'accord s'inscrit dans la continuité du précédent accord. Il porte sur l'ensemble des tarifs sur lesquels le haut-commissaire pouvait le faire (voir la liste de l'article L743-2-1 du code monétaire et financier), soit :

- Une baisse de 2 tarifs – les mêmes que ceux qui ont baissé l'an dernier
- Un gel de 8 tarifs
- Le maintien de la gratuité de 11 tarifs.

## Notre commentaire sur les deux baisses annoncées :

1/ Les frais d'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet : rappelons que la moyenne en métropole est de 17 CFP au 5 janvier 2018 (en baisse par rapport aux 25 CFP au 5 janvier 2017).

Tarif mensuel en CFP/banque	Au 1 <sup>er</sup> avril 2018	Au 1 <sup>er</sup> juillet 2019	Au 1 <sup>er</sup> avril 2020 (estim. UFC NC)
BCI	198	140	82
BNC	183	128	74
BNPPNC	182	128	74
SGCB	183	129	75
OPTNC	174	122	71

**On était passé d'un facteur 8 entre les tarifs calédoniens et métropolitains, à un facteur 5 en 2018, mais comme les tarifs ont baissé en métropole, le ratio ne bouge pas... Il y a encore et toujours de la marge...**

**Nous espérons que le contenu de l'abonnement internet est toujours dans l'accord (et rêvons un peu, s'est étoffé ?).** Il y a été introduit l'an dernier après que nous avons alerté le haussariat : selon notre analyse, certaines banques ne respectaient en fait pas les accords ces dernières années, en n'incluant pas dans l'abonnement internet la possibilité de virements locaux.

Il reste que le tarif d'abonnement internet **exclut toujours le coût du dispositif de sécurité** qui peut être imposé par la banque et facturé très cher. En métropole, la plupart des banques intègre le dispositif 3D Secure sans frais à leur offre. Pourquoi cette possibilité n'est-elle toujours pas offerte ? C'est évidemment sur ces frais que les banques se rattrapent !

2/ Les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement : rappelons que la moyenne est de **25 CFP en métropole** au 5 janvier 2018 (en baisse par rapport aux 30 CFP au 5 janvier 2017).

**Le tarif, pour les banques, reste entre 11 et 18 fois plus cher... Et toujours aucune justification pour un écart aussi élevé,**

Tarif mensuel en CFP/banque	Au 1 <sup>er</sup> avril 2018	Au 1 <sup>er</sup> juillet 2019	Au 1 <sup>er</sup> avril 2020 (estim. UFC NC)
BCI	670	473	271
BNC	1113	787	452
BNPPNC	1130	799	459
SGCB	1134	801	460

alors que la mise en place d'une autorisation de prélèvement peut être « gentiment » recommandée dans de nombreux cas (paiement du loyer par exemple) voire imposée (paiement d'un forfait Mobilis)... et devrait d'ailleurs être à la charge de celui qui la demande.



## A la question «les pistes de progrès que nous avons proposées en 2018 ont-elles été explorées ...

- Proposer les virements dans toute la zone SEPA au même tarif que le virement vers la métropole et revoir ce tarif à la baisse
- Facturer une seule commission d'intervention par jour, quel que soit le nombre d'opérations, à l'instar de l'OPT
- Plafonner annuellement l'ensemble des frais d'incidents bancaires (voir le communiqué de presse du 4 septembre 2018 de UFC Que Choisir) pour tous les consommateurs
- Préciser les modalités d'identification des comptes inactifs et revoir leur tarification (la BNC, la BNPPMC et la SGCB étaient pour nous hors la loi en 2018)
- Normaliser et expliciter les intitulés des tarifs dans les brochures
- Clarifier les dates d'opération et de valeur appliquées, y compris lorsqu'on utilise un automate, aux chèques, virements et prélèvements
- Effectuer les crédits avant les débits
- Informer les clients en proposant des fiches explicatives des frais facturés en cas d'incident de paiement
- Valoriser auprès de la clientèle les offres pour les personnes en difficulté
- Favoriser la mobilité bancaire en proposant un calculateur du coût du service bancaire en fonction du profil du client. (liste non limitative)

## ...LA RÉPONSE EST NON !

**Enfin, nous avons interpellé le haut-commissaire afin que les banques soient contrôlées et sanctionnées en cas de pratiques illégales. Pas de nouvelles...**

**En résumé : des baisses timides, des pratiques figées, pas de gendarme. Faut-il se réjouir ?**

**Si vous voulez comparer les tarifs bancaires, le site gouvernemental <https://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/> vient d'intégrer les tarifs calédoniens.**

## Attention aux délais indiqués par votre banque !

Ils sont en général en « jours ouvrables », qui peuvent dans les faits commencer la veille à la fermeture de la banque et se terminer le premier « jour ouvrable » suivant. Ainsi, si vous passez un ordre sur le site internet de la banque le vendredi après 16h, sur votre compte (par exemple changer votre numéro de téléphone sur lequel est envoyé le code de vérification d'un virement), l'ordre ne sera pas pris en compte avant le lundi suivant au soir ! Soit 3 jours...

# VOL ANNULÉ ? IL EXISTE DES RECOURS

Que l'on voyage pour des raisons professionnelles ou personnelles, les annulations de vols sont particulièrement agaçantes. Les Calédoniens le savent bien, les annulations sont particulièrement fréquentes pour des raisons plus ou moins surprenantes.

Lorsque cela arrive, on est bien obligé de prendre son mal en patience et cela a un coût. Les compagnies rechignent souvent à assumer leurs responsabilités mais elles ont des obligations légales et ce n'est pas aux voyageurs de prendre à leur charge les nuits d'hôtels supplémentaires, sans compter qu'ils doivent parfois déjà assumer les jours de travail perdus.

Si les passagers ont un sentiment d'impuissance, il existe des recours prévus par la loi.

• Pour les transports intérieurs en Nouvelle-Calédonie, il est fait application des règles régissant les contrats. Vous avez droit, au minimum, au remboursement intégral du prix de votre billet, quelle que soit la cause de l'annulation, sauf si le transporteur vous propose un autre moyen de transport, vous reclasse sur un autre vol, etc. Si vous subissez un préjudice particulier du fait de cette inexécution, vous avez droit à des dommages et intérêts : ce principe s'applique au contrat de transport comme à tout contrat.

## LA CONVENTION DE MONTRÉAL

• Pour les transports internationaux, les mêmes principes sont applicables si le contrat est soumis à la réglementation locale, ce qui n'est pas forcément le cas, par exemple lors d'un achat sur le site internet d'une compagnie étrangère. Il convient surtout de se reporter aux dispositions de la convention de Montréal. Cette convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999, renforce les droits des voyageurs aériens concernant la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages causés aux passagers, aux bagages et aux marchandises lors de voyages internationaux.

En plus du réacheminement ou du remboursement, le transporteur doit vous indemniser (sauf cas de force majeure), mais cette indemnisation ne pourra pas dépasser l'équivalent de 4 150 droits de tirage spéciaux (DTS, la monnaie du FMI), soit environ 600 000 CFP. La réglementation européenne a établi depuis 2004 des règles

des passagers aériens en cas de refus d'embarquement contre leur volonté (surréservation) et d'annulation ou de retard important d'un vol.

En cas d'annulation, la réglementation européenne prévoit que la compagnie est tenue de rembourser intégralement le billet dans un délai de sept jours si le passager en fait la demande. Si le passager n'en fait pas la demande, la compa-

48 000 francs pour un vol compris entre 1 500 km et 3 500 km). Concernant les retards, des indemnités peuvent être réclamées à partir de deux heures. Attention, cette réglementation a un champ d'application limité, elle s'applique aux vols intra européens, pour tous les vols au départ de l'Europe et pour ceux à destination de l'Europe effectués par une compagnie européenne.



visant à garantir un niveau de protection élevée de l'ensemble des passagers aériens. Ainsi, le Règlement (CE) n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers et vient compléter les dispositions de la Convention de Montréal en améliorant la protection

gnie à l'obligation de proposer un réacheminement vers la destination finale par un autre vol sans paiement supplémentaire et doit prendre en charge l'ensemble des frais d'hôtel et de restauration. Une indemnisation complémentaire est également prévue en fonction de la distance couverte par le vol (30 000 francs pour un vol de moins de 1 500 km,

Au sens de ce texte, AIRCALIN n'est pas une compagnie européenne et Tontouta n'est pas un aéroport européen. Mais la nationalité de l'aéronef pris en compte est celle du transporteur effectif. Ainsi, vous en bénéficiez avec un billet Aircalin pour un vol Tokyo-Paris assuré par Air France. ■

# D'où viennent les produits ? DES RÉPONSES PAS TRÈS CLAIRES

Un des nos lecteurs s'interrogeait sur l'origine des lentilles Le Montagnard dans un produit de la société Périgourdine. Il a donc écrit un courriel à la société, qui lui a répondu ne pas préciser l'origine car celle-ci variait en fonction de son fournisseur. Une réponse qui a laissé quelque peu perplexe notre lecteur.

La Direction des affaires économiques, qui est chargée de la bonne application des réglementations économiques, précise, sur son site internet : Que deux grandes règles doivent être respectées :

• L'étiquetage doit faire figurer diverses informations qui

renseignent objectivement le consommateur. Elles doivent être rédigées en langue française.

• L'étiquetage doit être loyal et précis, il ne doit pas induire le consommateur en erreur (composition du produit, origine, etc.).»

Parmi les mentions obligatoires ne figure pas l'origine géographique des ingrédients composant le produit. Dans le cas de lentilles cuisinées dans leur jus, l'affichage de l'origine des lentilles n'est pas obligatoire. Dommage pour le consommateur...

Pour rappel : la DAE peut être saisie par téléphone au 23 22 60 ou par courriel à [dae.spc@gouv.nc](mailto:dae.spc@gouv.nc). Les contrôleurs tiennent des permanences les lundis et vendredis, de 7 h 30 à 11 h 30, au 36 bis rue du général Gallieni. ■