



L'UFC NC MOBILISÉE CONTRE LA COVID-19



P.2

• Michel Davarend fait chevalier de l'ordre du mérite p. 2	• Électricité Pour une nouvelle grille tarifaire p. 5
• Banques Une solidarité nécessaire p. 3	• Billet d'avion et contrat de voyage p. 6
• Un devis Pour quoi faire ? p. 4	• Insécurité routière 52 morts en 2019 p. 6

MICHEL DAVAREND FAIT CHEVALIER DE L'ORDRE NATIONAL DU MÉRITE

Le 27 novembre 2019, la médaille de chevalier de l'ordre du mérite a été remise à Monsieur Michel Davarend de l'UFC Que Choisir par Madame Chantal Berghe, secrétaire générale près du Commissaire délégué de la République à la subdivision administrative de La Foa. La cérémonie a réuni les membres de sa famille et les bénévoles de l'association.

L'ensemble de la carrière de Michel Davarend, engagé dans la Marine Nationale dès 1967, a été salué, mais c'est son action comme représentant des consommateurs qui est ainsi particulièrement valorisée. Membre de l'association depuis 1998, il a intégré le conseil d'administration dès l'année suivante. A partir de 2000, il en est devenu le président jusqu'en 2015. S'il n'occupe désormais plus cette fonction, il est toujours largement investi dans l'association en tant que vice-président.

DE 200 À 1 100 ADHÉRENTS

Sous son impulsion, l'association s'est développée : l'effectif est ainsi passé de 200 en 1999 à 1 100 adhérents maintenant. Au domaine d'information et de défense des droits individuels des consommateurs, se sont rajoutées de plus en

plus d'actions dans le cadre de la défense des droits collectifs, notamment dans les domaines de l'alimentation, l'utilisation des pesticides, la distribution de l'eau, la gestion des déchets, la prise en charge des patients...

A l'échelon local, l'association est reconnue par les institutions. Elle représente les consommateurs dans des commissions mises en place par l'État, la Nouvelle-Calédonie, les provinces Nord, Sud, Îles et diverses communes et syndicats de communes. Elle a, depuis 1998, l'agrément pour agir en justice.

Pour le public et les institutions, c'est Michel Davarend qui a incarné toutes ces actions, notamment au sein du Conseil Économique, Social et Environnemental comme personnalité qualifiée désignée par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie en 2009.



Ses qualités personnelles, sa générosité associée à une grande probité, sa rigueur, tempérée par un humour subtil, son écoute ainsi que sa constance ont at-

tiré au sein de l'association des adhérents et bénévoles compétents et impliqués, qui étaient présents en grand nombre lors de la cérémonie.

L'UFC MOBILISÉE CONTRE LA COVID-19

La crise de la covid-19 et les mesures de confinement ont d'importantes conséquences pour le fonctionnement de la société. Cela a également été le cas pour les associations. Malgré les difficultés, l'UFC s'est largement mobilisée pour assurer une continuité de ses activités, notamment afin d'informer ses adhérents. En raison de la suspension de l'accueil du public dans les locaux, un message sur notre site et sur notre répondeur téléphonique invitait à poser les questions sur notre boîte courriel. Une permanence téléphonique aux heures habituelles a été réactivée dès la fin du confinement.

La crise sanitaire a conduit les autorités à adopter des mesures coercitives restreignant fortement les libertés individuelles. Pour autant, la population calédonienne a fait preuve d'un grand civisme, en sachant que certaines procédures étaient relativement curieuses.

Dans cette période particulière, la majorité des professionnels ont joué le jeu. Il n'en demeura pas moins que

cela n'a pas été le cas de tous. Les consommateurs ont pu constater certains dérapages des prix. Cela a par exemple été le cas sur les gels hydroalcooliques et les masques mais aussi sur les produits alimentaires.

LA DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

L'UFC s'est largement mobilisée sur cette question des prix afin de défendre les

intérêts des consommateurs. Cela a également été le cas sur le dossier des remboursements des billets d'avions et des prestations par les compagnies aériennes et les agences de voyages. L'UFC a effectué de nombreuses propositions afin d'éviter de pénaliser les consommateurs. Outre les prix et les remboursements, l'UFC a également fait part au gouvernement de suggestions pour aider les Calédoniens à surmonter cette crise. L'association a no-

tamment fait valoir l'importance de l'accès à internet et proposé de rendre gratuit les connexions 4G le temps du confinement et le déplaçonnement des abonnements tout en supprimant les limitations de débit.

Concernant les banques, il avait été demandé à ce qu'elles abandonnent les commissions d'intervention, qu'elles n'appliquent pas d'agios sur les découverts ou les frais de retrait dans tous les DAB.

« 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
 Site : www.ufcnouvellecaledonie.nc

Ouverture : les mardis (de 12 h à 16 h), mercredis (de 8 h à 12 h et de 12 h 30 à 16 h), 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

AJOUTER SOLIDARITÉ AUX PRATIQUES DES BANQUES ?

Dès l'annonce du confinement, nous nous sommes inquiétés, auprès des autorités, des difficultés financières auxquelles les particuliers devront faire face. Aujourd'hui, les seules mesures proposées aux clients particuliers seront éventuellement prises à leur initiative et ne concernent que les prêts immobiliers. Les professionnels se voient proposer plus de mesures, mais semble-t-il à des conditions manifestement intenable.

Les banques ne semblent pas pouvoir évoquer de difficultés particulières. Nous n'avons peut-être pas la connaissance financière fine des conventions entre les banques calédoniennes et leurs maisons-mères, ni celles du financement par les banques centrales.

Nous nous en tiendrons aux informations judiciaires et légales dont nous disposons : 5,5 milliards de francs de dividendes bruts entre 2013 et 2015 pour la BNC, 8 milliards de 2015 à 2017 pour la SGCB (2,6 milliards en 2016), 0,9 milliard en 2016 pour la BCI.

La BNP NC étant une succursale, il n'y a pas de chiffres localement, mais en Métropole, c'est la dernière banque qui vient d'annoncer la suspension du dividende cette année, prévu à 443 milliards de francs pour l'exercice 2019.

Face aux difficultés inévitables des professionnels et des particuliers, l'attitude inique des banques calédoniennes, si elle ne change pas rapidement et drastiquement, restera gravée

dans la mémoire de leur clientèle. Il est grand temps que la solidarité fasse non seulement partie de leur communication marketing, mais aussi et surtout de leurs pratiques.

Nous demandons instamment d'imposer aux banques de prendre rapidement des mesures en faveur des consommateurs et de ne pas cantonner leurs efforts aux professionnels très organisés et très appuyés par les pouvoirs publics.

SOUTENIR LES CONSOMMATEURS

Dès le 17 mars, nous nous sommes inquiétés auprès du haussariat des difficultés pour les particuliers dont les revenus allaient drastiquement baisser et nous avons demandé qu'il intervienne pour que les banques et les services financiers de l'OPT prennent des mesures fortes pour les soutenir. Nous avons formulé nos demandes le 23 mars auprès du gouvernement et du haut-commissaire.

- abandonner les commissions d'intervention

- ne pas appliquer d'agios sur les découverts

- ne pas appliquer de frais de rejet de chèques

- traiter rapidement les crédits avant les débits

- supprimer les frais de retrait dans tous les DAB des autres banques...

Nous les avons précisées le 1^{er} avril auprès du haut-commissaire :

«... les banques n'ont pas adopté de mesures simples pour participer à la limitation des déplacements, tel la suppression des frais pour opération de retrait d'espèces sur l'automate d'un autre réseau. Elles ne proposent pas non plus de mesures sur la gestion des comptes, de nature à limiter l'inquiétude des personnes confinées.

Elles n'ont pas prévu de supprimer les frais en cas de rejet de prélè-

vement ou de virement faute de versement des salaires en temps utile. Elles semblent envisager, au coup par coup, de mettre en place des autorisations de découvert, mais avec des frais imputés aux clients (frais de dossier ? agios?). Les personnes seront-elles obligées de se déplacer pour y souscrire ? Nous savons que les personnes les plus en difficulté ne sont pas en position de négocier avec la banque et, dans la plupart des cas, ne prendront même pas contact avec leur conseiller. Nous vous demandons instamment de leur imposer de prendre rapidement des mesures en faveur des consommateurs et de ne pas cantonner leurs efforts aux professionnels très organisés et très appuyés par les pouvoirs publics.»

Nous avons proposé d'ajouter également un déplafonnement des cartes bancaires. ■



« COLIS À RÉCUPÉRER » La nouvelle arnaque est arrivée en Nouvelle-Calédonie

Un courriel ou un banal texto vous invite à payer une somme modique pour vous permettre de recevoir la livraison du colis que vous attendez.

Impatient, vous cliquez sur le lien et remplissez le formulaire de paiement par carte.

Un SMS vous indique le numéro de code pour sécuriser votre achat

Quelque temps après, vous constatez que la banque vous a débité une somme se montant à plusieurs dizaines de milliers de francs ! En effet le dispositif 3D Secure encore employé en Nouvelle-Calédonie par certains établissements ne comprend pas l'indication du montant du versement.

Ne jamais cliquer sur le lien « répondre »

Allez sur les sites de vos partenaires et pour le téléphone pensez à vérifier le nom de l'expéditeur du message sur l'annuaire inversé de l'OPT <https://www.1012.nc/annuaire-inverse> et à rechercher ensuite le numéro du professionnel qui devrait intervenir.

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**

• Par virement sur SGCB – U.F.C. – Que Choisir NC : 18319 06701 10559327019 30

UN DEVIS, POUR QUOI FAIRE ?

Vous faites réaliser des travaux de rénovation par un entrepreneur ? Vous faites réparer votre véhicule dans un garage ? Vous faites préparer les repas de votre réception chez un traiteur ? Avez-vous été correctement informés par le professionnel ? Avez-vous fait établir un devis ? Notre association reçoit régulièrement des particuliers qui rencontrent des difficultés dans leurs relations avec les professionnels : fournitures non conformes « à ce qui avait été dit », travaux très en retard par rapport aux paiements effectués, ... tout problème qui aurait pu être évité si un devis détaillé avait été établi.

Le devis permet de préciser quels travaux seront engagés et avec quelles fournitures, et combien et comment vous paierez ces prestations. Il doit être le plus précis possible. C'est avec ce document que vous pourrez éventuellement négocier avec le professionnel avant la commande de l'ouvrage. Privilégiez le devis descriptif qui détaille le prix des fournitures et les différentes prestations proposées, par rapport au devis forfaitaire, qui peut entraîner des modifications ou des contestations.

Le devis, établi en double exemplaire (un pour vous, un pour le professionnel), doit comporter un certain nombre d'éléments.

CE QU'IL DOIT COMPORTER

Selon la réglementation, seulement certains sont obligatoires, mais nous vous conseillons de demander au professionnel d'y faire figurer tous les éléments suivants :

- lieu et date de rédaction du devis
- nom du professionnel, celui de l'entreprise, adresse, téléphone et numéro de RIDET
- numéro du devis
- nom et adresse du client
- lieu d'exécution de la prestation
- description précise des travaux et des fournitures : nature, prix unitaire, unité (m², mètre linéaire, heure de main d'œuvre...), quantité
- nature précise des fournitures
- frais de déplacement
- prix à payer, indiqué en hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC) ; la TGC doit apparaître et le montant total TTC doit figurer en chiffres et en lettres ; une clause de révision de prix peut être prévue pour couvrir d'éventuelles variations des coûts si la durée écoulée entre l'établissement du devis et la réalisation de la prestation doit dépasser trois mois (délai jugé raisonnable par les tribunaux) ;

- durée des travaux (éventuellement conditions spécifiques pouvant entraîner un délai dans la réalisation, comme des événements pluvieux ou venteux exceptionnels) ;

- échelonnement et modalités de paiement : l'échelonnement doit suivre l'avancement des travaux, le mode de paiement et les délais de paiement seront précisés ; le professionnel demande souvent un premier versement important pour pouvoir acheter les fournitures ;
- durée de validité du devis
- indication du caractère payant ou gratuit du devis
- signature du professionnel.

Si vous en avez la possibilité, consultez plusieurs prestataires, lisez attentivement et comparez vos devis : qualité des fournitures, délais de réalisation, échéancier de paiement. Méfiez-vous si l'échelonnement de paiement ne suit pas l'avancement des travaux (hors achat des fournitures en début de travaux).

Des devis détaillés devront vous aider dans le choix de votre prestataire. N'hésitez pas à demander à celui-ci de justifier de ses qualifications le cas échéant et de vous montrer des exemples de ses réalisations.

Demander un devis ne

constitue pas une action de défiance vis-à-vis d'un professionnel. Une fois daté et signé par vous-même (après y avoir écrit « *devis reçu avant l'exécution des travaux* ») et par le professionnel, établi en deux exemplaires (un pour vous, un pour le professionnel), c'est le contrat qui vous lie avec celui-ci et crée des obligations pour vous et pour lui : vous devez payer le prix convenu, il doit exécuter l'ouvrage dans les règles de l'art.

Enfin, une fois les travaux commencés :

- si le devis est dépassé par la faute du professionnel, celui-ci doit en assurer le surplus ;
- si des éléments et suppléments de prix, non maîtrisables, au moment de l'établissement du devis, des travaux supplémentaires ou des modifications apparaissent, le professionnel doit en informer le client et établir un avenant au devis initial, avenant qui doit être également signé par le client et le professionnel ;
- le professionnel qui n'est pas en mesure de tenir ses engagements en matière de délais, de prix, de finition des travaux, devra immédiatement en référer à son client pour en obtenir validation par écrit. ■

UNE FACTURE DÉTAILLÉE NÉCESSAIRE

Vos travaux sont terminés ? Votre véhicule est réparé ? Faites établir une facture détaillée par le professionnel. La facture vous permet de vérifier le détail des marchandises livrées, des travaux effectués, des services exécutés, avec leur quantité et leur montant. Elle constitue, pour vous, particulier, et pour le professionnel, une preuve en cas de réclamation et de justification envers les administrations, les assurances, les acquéreurs éventuels, etc.

La facture est obligatoire dans certains cas, mais le professionnel doit vous en établir une si vous le demandez. Elle doit être délivrée dès que la prestation a été rendue et avant le règlement.

Certaines mentions (en langue française !) sont obligatoires selon la réglementation, mais nous vous conseillons de demander au professionnel de faire figurer les renseignements suivants :

- lieu et date de la facture
- nom du professionnel, celui de l'entreprise, adresse, téléphone et numéro de RIDET
- numéro de la facture

- nom et adresse du client (sauf opposition de celui-ci)
- date et lieu d'exécution de la prestation
- description précise des travaux et des fournitures : nature précise, prix unitaire, unité (m², mètre linéaire,...), quantité, suppléments, frais de déplacement, ...
- montant total, indiqué en hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC) ainsi que les réductions éventuelles ; la TGC doit apparaître et le montant total TTC doit figurer en chiffres et en lettres ;
- date à laquelle le règlement doit intervenir

- signature du professionnel.

La facture se présente sous diverses formes : note, fiche, bordereau, facture, ticket de caisse...

Il existe différents types de factures :

- la quittance : elle constate à la fois la fourniture (l'eau par exemple) ou la prestation (location d'un logement) et son règlement ;
- le mémoire ou situation : c'est une facture intermédiaire qui évite d'attendre le règlement final, lors d'un chantier par exemple ;
- le proforma : c'est une facture fictive (sorte de devis) qui établit les termes du contrat entre vous et le professionnel ; la véritable facture est établie à la livraison ;
- la facture d'avoir : elle est adressée au client en cas de rabais, remise, retour de marchandises

en complément de la facture principale ou en cas d'erreur sur celle-ci.

Le professionnel doit établir la facture en double exemplaire ; il vous remet l'original.

Nos conseils :

- faites établir une facture détaillée, indiquant notamment la durée de la garantie commerciale s'appliquant aux fournitures ;
- prenez le temps de vérifier la facture ;
- indiquez sur la facture, si le professionnel ne l'a pas fait, la date et le mode de règlement que vous avez choisi (« espèces », « chèque n° XXX banque XXX », « carte bancaire ») ;
- conservez soigneusement vos factures, selon le mode de rangement qui vous convient le mieux : thème (« maison », « voiture », ...) ou par ordre chronologique. ■

LA GRILLE TARIFAIRE DE L'ÉLECTRICITÉ

L'électricité doit être fournie aux ménages au juste prix, permettant à chacun de bénéficier de ce service. Le Budget Consommation des Ménages (2008, ISEE) indique que 93 % des ménages bénéficient du service de l'électricité pour un montant mensuel moyen de 13200 CFP. Pour un ménage, toute modification du tarif du kWh, de l'abonnement ou des taxes impacte directement son pouvoir d'achat.

La grille tarifaire de l'électricité, qui comporte le coût du kWh et de l'abonnement, est identique sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie. Elle est fixée par arrêté du gouvernement, selon des principes posés par une délibération du congrès encadrant le système électrique. Ces principes assurent la rémunération des distributeurs d'électricité, indépendamment des ventes qu'ils en réalisent. L'électricité est fournie au consommateur par un concessionnaire de distribution publique d'énergie électrique (le délégataire, en l'occurrence Enercal ou EEC), l'autorité concédante (le délégant) étant la commune de résidence (ou le cas échéant un syndicat intercommunal). Un texte réglementaire encadre les contrats liant le délégataire à son délégant.

C'EST LE CONTRIBUABLE QUI PAIERA

Ce texte prévoit que le délégant peut percevoir des redevances auprès de son délégataire. Il n'y a pas de précisions réglemen-

taires sur l'assise ou le montant : la redevance peut être fixée sans lien avec le coût du service rendu par le délégant car cela n'a pas de conséquence sur le profit du délégataire. En effet, les redevances versées aux communes sont prises en compte, toutes communes confondues, dans la formule de calcul du tarif de vente de l'électricité, la rémunération globale des délégataires restant elle assurée.

En clair, plus les redevances versées aux communes sont élevées, plus le prix de vente du kWh est élevé pour l'abonné. Plus les redevances versées à une commune sont élevées, plus les abonnés des autres communes y contribuent indirectement via le prix de vente du kWh.

Le fait que le tarif du kWh n'ait pas évolué depuis plusieurs années ne change rien au raisonnement : c'est Enercal qui, dans son activité de transport de l'électricité, supporte le déficit du système électrique dans l'attente d'une compensation

financière par la Nouvelle-Calédonie. In fine, c'est le contribuable qui paiera.

TROIS REDEVANCES

Les redevances sont librement négociées par les communes dans leurs contrats respectifs de concession de la distribution. En particulier, le pourcentage appliqué à la marge commerciale fait l'objet d'une négociation entre le délégant et son délégataire en cours de contrat, et peut aussi être un élément déterminant lors de la négociation d'un futur contrat (puisque la rémunération du délégataire est de toute façon assurée par les principes du système électrique).

Tout plafonnement réglementaire de ces redevances a pour impact de limiter l'augmentation, voire de diminuer, le tarif de vente de l'électricité. Le consommateur, qui assure, par le paiement de ses factures, à la fois la rémunération des délégataires et les redevances communales, est directement intéressé par le plafonnement de ces redevances.

Le contrat de concession de la Ville de Nouméa prévoit trois redevances :

- Une redevance pour occupation du domaine public en

contrepartie des charges supportées par la Ville à cause de la présence du réseau d'électricité sur et sous la voie publique ; cette redevance est calculée sur la base de la longueur des réseaux aérien et souterrain ;

- Une redevance pour mise à disposition d'ouvrage en contrepartie des avantages procurés par l'utilisation des biens de la concession, calculée sur la marge commerciale à un taux de 6,2 % ;

- Une redevance de contrôle assise sur la longueur des réseaux. Ces redevances contractuelles représentent, pour la Ville de Nouméa, en 2017, 577 millions de CFP (en sus de la taxe communale de 9% sur les consommations d'électricité pour un montant de 1,017 milliard de CFP). Ces sommes sont versées au budget général de la commune. Il n'est donc pas étonnant que la Ville de Nouméa se soit élevée, sans succès à ce jour, contre le plafonnement des redevances, plafond posé à 8,6 % de la marge commerciale, alors qu'elle en perçoit aujourd'hui 12 %.

Pour le consommateur, ces redevances doivent être justifiées et ne pas s'apparenter à une imposition non consentie de sa consommation d'électricité. ■

SOIGNER LA CLIMATISATION

Entretien correctement son équipement est indispensable pour qu'il reste performant et que vous puissiez en bénéficier de manière optimale.

COMMENT NETTOYER LE FILTRE DE LA CLIMATISATION ?

Consulter d'abord la notice d'entretien et si elle manque procéder comme suit :

- 1) Ouvrir le panneau pour accéder aux filtres, les retirer.
- 2) Vérifier l'aspect des filtres. Si vous apercevez des trous ou toute autre anomalie alors il faudra les changer. Si l'état est bon, il suffit juste de les nettoyer.
- 3) Nettoyer les filtres avec de l'eau tiède.
- 4) Laisser sécher les filtres à l'air libre, une fois parfaitement secs, vous pouvez les remonter sur votre climatiseur.

Un filtre propre et en bon état vous protège de la pollution de l'air et des bactéries.

ENTREtenir UN CLIMATISEUR FIXE : UN TRAVAIL DE PRO

L'entretien d'un climatiseur fixe est annuel, ne le reportez pas et ne l'oubliez pas. Mieux vaut faire contrôler tous les ans sa climatisation et ne pas subir de panne. Elles surviennent toujours en pleine saison, lorsque vous utilisez votre climatiseur et qu'il fait chaud.

LE PROFESSIONNEL DOIT LORS DE L'ENTRETIEN :

- 1) contrôler la pression de votre climatiseur
- 2) nettoyer l'appareil et ses filtres
- 3) vérifier que le circuit de liquide ne présente aucune fuite.



N'hésitez pas à téléphoner à plusieurs professionnels pour leur demander le coût de leur intervention, qui peut varier

selon le nombre de climatiseurs à contrôler ou votre lieu de résidence (coût du déplacement à prévoir en sus). ■

BILLET D'AVION ET CONTRAT DE VOYAGE entre les clients et les acteurs locaux

Nous recevons de nombreux appels et courriers électroniques de personnes qui avaient prévu de voyager et n'ont pu quitter le territoire ou rejoindre leur lieu de villégiature en raison de l'annulation des vols ou qui ne savent si les vols retenus seront assurés. En effet, en ce qui concerne les vols internationaux, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie indique sur son site : « aucune garantie de retour à une date précise ne peut être apportée ».

Lorsqu'ils demandent le remboursement des sommes versées, les clients reçoivent – quand ils ont une réponse – un courriel faisant état de la possibilité d'obtenir un « avoir ». Au téléphone, personne ne répond. Les bureaux des divers acteurs locaux sont fermés au public.

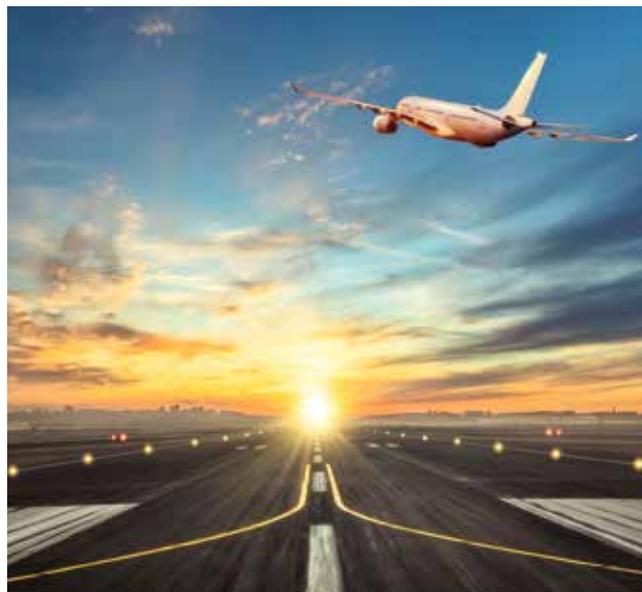
NO MAN'S LAND JURIDIQUE

Plusieurs articles parus dans la presse évoquent la préparation de textes spécifiques. Le gouvernement indique avoir arrêté, dans sa séance du 12 mai, un projet de loi du pays qui « vise à préserver la trésorerie des acteurs économiques de la filière du transport aérien et prévoit, par exception aux règles de remboursement des sommes versées en cas d'annulation, de proposer aux clients un avoir du montant des sommes versées, utilisable pendant une période de 12 mois pour les compagnies aériennes et 18 mois pour les agences de voyages. À l'issue de cette période, le client pourrait prétendre au remboursement du solde de son avoir. »

Tant qu'aucun texte n'est intervenu et n'a été publié, la situation juridique reste celle que nous avons exposée dans notre article « Coronavirus Remboursement de billet d'avion et de voyage » <https://www.ufcnouvellecaledonie.nc/coronavirus-remboursement-de-billet-d-avion-et-de-voyage>

Les personnes intéressées peuvent donc adresser, pour les vols annulés ou les séjours dont les agences ont indiqué qu'ils n'auraient pas lieu, une lettre recommandée avec accusé réception demandant le remboursement en conséquence de l'annulation de la prestation, en application des règles du Code Civil (article 1185 et suivants) et de celles de la délibération N°185 du 10 mai 2001 (article 22-4) pour les agences locales.

En ce qui concerne les acteurs locaux, les clients qui demandent un remboursement peuvent exposer aux élus et à la présidence



du Congrès (presidence@congres.nc) leur position sur le projet de texte (qui impose donc un avoir plutôt qu'un remboursement) et demander à être informés des règles envisagées pour les protéger. Pour les personnes ayant acheté des billets sur des compagnies aériennes « européennes » ou des séjours auprès d'agence de métropole, elles peuvent avoir des renseignements sur le site de la Fédération UFC quechoisir.org ([exemple https://www.quechoisir.org/actualite-vols-annules-la-](https://www.quechoisir.org/actualite-vols-annules-la-commission-europeenne-insiste-sur-le-droit-au-remboursement-n79343/)

[commission-europeenne-insiste-sur-le-droit-au-remboursement-n79343/](https://www.commission-europeenne-insiste-sur-le-droit-au-remboursement-n79343/))

Des renseignements sont également disponibles sur le site du Centre Européen des consommateurs <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/coronavirusquestions-reponses/>

En ce qui concerne les autres achats, il convient de se reporter aux conditions générales de vente du contrat pour connaître les procédures à suivre. ■

INSÉCURITÉ ROUTIÈRE : COMBIEN DE MORTS EN 2020 ?

Alcoolisation banalisée, marché automobile hors contrôle, réglementation hésitante...

En 2019, 52 morts, hausse du nombre d'accidents corporels, hausse du nombre de blessés.

NOUS VOULONS QUE ÇA CHANGE.
ET VOUS ?

SE MÉFIER DE LA PUB !

Comme beaucoup, je regarde et j'écoute les publicités de la télévision.

Parfois je reste surprise des informations véhiculées, et c'est le cas pour les protections pour les fuites urinaires. Je connais les situations dans lesquelles des protections sont utilisées pour des adultes non autonomes. Mais la publicité nous montre des personnes actives et toujours de sexe féminin. Cependant, je constate que ceux qui me parlent de la gêne quotidienne entraînée par les fuites urinaires sont des hommes, souvent après une opération de la prostate.

Conséquence de cette publicité mal orientée voire sexiste, des hommes ignorent l'existence de protections urinaires adaptées à leur morphologie. Voilà bien une publicité non productive...

Si vous avez recours à ces protections, n'hésitez pas à demander conseil à un professionnel de santé (médecin, kinésithérapeute ou encore pharmacien). Les personnes souffrant de ces troubles peuvent parfois avoir recours à des rééducations périnéales efficace aussi bien pour les femmes que pour les hommes.

Rappel : la publicité n'est pas un bon moyen d'information. Elle est souvent mal conçue, utilise des mots inappropriés et tendant à faire croire ce qu'elle ne dit pas...