



## EDITORIAL

## Consommateurs et vie locale

Concertation  
et pouvoirs publics

Chacun sait que les associations de consommateurs ont vocation à défendre les victimes d'abus, d'erreurs ou d'arnaques en tous genres. C'est la face la plus connue de nos actions.

Notre action ne se limite pas à cela. Il y a le domaine moins connu, plus difficile, mais socialement indispensable, des relations avec les banques et les organismes de crédit afin de prévenir ou de traiter des situations de surendettement. La lutte que nous menons depuis des années contre les excès du crédit revolving, ou contre les pratiques d'intimidation de sociétés de recouvrement de créances en est une illustration.

Enfin, il y a un domaine d'action, presque inconnu de la plupart de nos adhérents et pourtant fort important, qui prend du temps et exige un travail préparatoire de documentation et de réflexion, c'est celui de la concertation avec les pouvoirs publics locaux.

Dans les grandes villes, il existe de nombreuses instances et commissions de concertation. Ainsi le veulent la loi et la démocratie.

De quoi s'agit-il, concrètement ? De l'aménagement de marchés couverts, de parkings, de créations de crèches, de centres d'animation et de loisirs, du nombre des taxis, de la municipalisation ou de la concession des réseaux d'adduction d'eau, de la rénovation des kiosques à journaux . . .

OR.GE.CO est là, qui vous représente, et débat de tous ces projets, parce que le consommateur n'est pas seulement la victime qu'il faut parfois défendre, c'est aussi un citoyen, utilisateur des services publics dont les avis doivent être connus et écoutés des élus politiques avant qu'ils ne décident.

Bien à vous.

James Albanhac  
Administrateur

## &gt; ENERGIE

Electricité : la loi et le marché  
ou la loi du marché ?

Des incertitudes croissantes et une certitude : l'augmentation des tarifs

Depuis 2006, et encore le mois dernier (cf. La lettre n°11) nous citons volontiers M. Marcel Boiteux, Président d'honneur d'EDF qui signait un article dans La Tribune à savoir :

*« Avec la suppression des tarifs réglementés que demande Bruxelles, il ne s'agit donc plus comme on pouvait le croire initialement d'ouvrir la concurrence pour faire baisser les prix mais d'élever les prix pour permettre la concurrence ».*

Dans ce contexte énergétique, Pierre Marx, Vice-président de l'OR.GE.CO nationale, représentant les consommateurs au Conseil Supérieur de l'Energie, a rencontré le 7 juin dernier les dirigeants d'EDF, et force est de constater de la difficulté de moderniser le marché de l'électricité par la loi qui impose de nombreuses incertitudes :



- Que ce soit l'accès des concurrents d'EDF au KW électronucléaire ou hydraulique appelé ARB - accès régulé à la base
- Du coût de cet accès et de sa répercussion sur les investissements d'EDF pour entretenir et développer son parc de production
- De la hausse des coûts de construction
  - Du renouvellement ou non du contrat de service public entre l'Etat et EDF
  - De la programmation pluriannuelle des investissements – PPI
  - Le remplacement des comptages par des comptages électroniques (cf. La lettre n°8 février 2010)
- Le coût d'accès aux réseaux de transport
- La maintenance et le renouvellement des réseaux de distribution ...

La liste des incertitudes est longue et la stratégie est difficile à percevoir. Aussi, de nombreux articles de presse ont mis l'accent sur l'augmentation des coûts induits.

**Pour l'Organisation générale des consommateurs, notre position est claire.**

**Nous préconisons un juste prix du KW pour permettre et garantir :**

- l'indépendance énergétique ;
- la sécurité des approvisionnements ;
- la qualité de la fourniture et de la maintenance ;
- des services offerts et non subis

**Le juste prix doit être un engagement vis à vis des consommateurs.**

**Quant aux tarifs sociaux ceux-ci doivent être pris en compte par la solidarité nationale afin de ne pas pénaliser une vraie concurrence si difficile à mettre en œuvre au service des consommateurs.**

# Location de véhicule

Tout ce qu'il faut savoir avant de louer une voiture – 1<sup>ère</sup> partie

A l'approche des beaux jours et des vacances, les français se tournent de plus en plus vers la location de voiture (2,86 millions de locataires français en 2008<sup>1</sup>).

Les habitants de grandes villes notamment souhaitent pouvoir disposer d'une voiture quand ils en ont besoin sans pour autant s'embarrasser des tracas qui vont avec (embouteillage, stationnement, coût excessif des assurances...). La solution ? La location. Mais, malgré l'utilité que la location peut apporter, elle n'est pas à prendre à la légère, il est indispensable de bien se renseigner avant de louer.

Dans la première partie de ce dossier, vous trouverez toutes les informations nécessaires pour bien préparer la location d'une voiture et ainsi éviter certains pièges.

Un second volet sera consacré à la prise de possession du véhicule.

## Avant la location

### Obligation du locataire

Pour pouvoir louer une voiture le conducteur doit avoir plus de 21 ans et posséder un permis valide depuis plus d'un an.

Pour certaines voitures plus luxueuses ou de type 4x4 des conditions spécifiques peuvent être exigées.

De plus, certains loueurs exigent, lorsque le conducteur est un « jeune conducteur » un supplément tarifaire

### Papiers exigés à la location

Carte nationale d'identité (ou passeport), permis de conduire.

La carte bancaire est préférable car elle simplifie les formalités de location.

Par principe, sachez que le conducteur sera le payeur.

Lisez bien votre contrat avant de le signer, les conditions peuvent varier d'une agence location à l'autre. Vous pouvez même l'emporter pour l'examiner, le loueur n'a pas le droit de s'y opposer.

### Obligation du loueur

Le loueur doit vous informer sur les prix qu'il pratique. Les prix doivent être indiqués de manière visible, toutes taxes comprises pour les prestations les plus couramment pratiquées.

Le loueur doit obligatoirement remettre un contrat au locataire précisant les conditions d'utilisation, la durée et le coût de la location. Il doit être établi en deux exemplaires signés par les deux parties et conservé, il servira de preuve en cas de litige.

## A la conclusion de la location

■ Plusieurs éléments lors de la conclusion doivent être considérés avec vigilance

### Le dépôt de garantie

Il permet de couvrir les éventuels dommages que pourra causer le locataire durant le contrat. Il est généralement constitué par une empreinte de carte bleue que prend le loueur. Le montant n'est pas prélevé sur le compte, il s'agit d'un « pré-débit », le ticket de carte bleue à en fait valeur de prélèvement au cas où la caution devrait être activée, avec ce ticket la banque ne peut pas refuser le prélèvement au loueur

### L'avance sur location

Elle pourra vous être demandée, sur le même principe que le dépôt de garantie. Aucun débit de votre compte bancaire ne pourra être effectué à ce moment là. Ce n'est qu'au retour du véhicule, que le montant définitif de votre location sera établi en tenant compte des différents éléments de celle-ci (retard, essence ...)

### Cas particuliers à prévoir

Si vous souhaitez partir à l'étranger avec la voiture, cela doit être prévu au contrat. De la même façon, si une autre personne que le locataire conduit la voiture, cela devra être précisé (pour des raisons d'assurance notamment) et un supplément tarifaire pourra vous être demandé.

### L'assurance obligatoire

est comprise dans le prix de la location, il s'agit d'une assurance responsabilité civile, souscrite par le loueur.

En cas d'accident, plusieurs situations sont à différencier :

- si le locataire cause un dommage au véhicule loué il devra payer l'ensemble des réparations ou une franchise (somme déterminée à la charge du locataire), le contrat de location prévoit ces conditions ;

- lorsque qu'un dommage est causé au véhicule loué, par autrui, c'est l'assurance de cette personne qui couvrira les frais y afférents ;

- lorsque le locataire cause un dommage à autrui, il sera couvert par l'assurance incluse au contrat pour les dommages matériels et corporels subis.

Le vol est assimilé à la faute du locataire, il devra donc une indemnité au loueur en fonction du contrat.

### L'assurance facultative

quant à elle, n'est pas comprise dans le prix du contrat de location, ce sont des options payantes que peut souscrire le locataire afin de mieux se couvrir. Il peut s'agir :

- d'une assurance couvrant le montant de la franchise (« rachat ou réduction de franchise ») ;

- d'une assurance permettant le rachat partiel de la franchise dommage en cas d'accident (« Collision Damage Waiver ») ;

- d'une assurance permettant le rachat de la franchise vol (« Theft Waiver ») ;

- d'une assurance des personnes transportées et des bagages (« Personal Accident and Baggage Insurance »).

La question de l'assurance est complexe, elle n'est donc pas à négliger lors de la conclusion du contrat. Soyez attentif à ce qui y est compris et ce qui ne l'est pas.

### Les « bons plans » location

Réservez votre voiture à l'avance, les loueurs favorisent cette démarche en accordant des réductions en fonction de la date de réservation.

Réservez par Internet sur les sites des grandes enseignes peut aussi vous faire réaliser des économies.

Des comparateurs de prix sont mis à votre disposition également sur Internet, restez vigilant, parfois les produits comparés ne sont pas de la même catégorie ou les prestations ne sont pas identiques

<sup>1</sup> ETUDE CNPA/TNS Sofres à fin 2008 sur le marché de la location courte durée



**Attention, les réclamations à destination de la Banque Postale doivent être adressées soit par courrier au centre financier de rattachement, soit par internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr) ou par téléphone au 3639 (0,15 €/min).**

**De la même manière, les réclamations concernant Chronopost doivent être directement transmises au service clients de Chronopost**

Lancé en 2009 et à l'origine uniquement disponible sur internet, le service consommateurs de la Poste, s'il ne traitait auparavant que les réclamations, se veut désormais un véritable service clients.

Ainsi, s'il est toujours possible de faire part de ses réclamations directement via le web sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou par courrier à l'adresse **Service Consommateurs 99999 La Poste**, le Service Consommateurs a également mis en place un numéro vert, le **36 31** qui permet aux usagers:

- d'obtenir des conseils et informations sur les produits et services
- effectuer le suivi des objets courriers – colis
- d'obtenir des renseignements relatifs aux conditions de distribution, et organisation le cas échéant d'une 2<sup>e</sup> présentation à domicile d'une lettre recommandée

Liberés de nombreux appels entrants, les bureaux de poste peuvent ainsi mieux accueillir leurs clients.

## > AGRO-ALIMENTAIRE

### Réglisse

ou rébaudioside A ?

Un grand fabricant de produits ultra frais vient de lancer une gamme de yaourts allégés avec un édulcorant d'origine naturelle: le rébaudioside A (Reb A) extrait de la plante stévia.

Cependant, ce formidable produit a quelques défauts reconnus par beaucoup d'industriels. Tout d'abord son prix de revient, et par ailleurs, l'obligation pour atténuer une saveur de réglisse de rajouter du sucre.

Il est évident que cela contribue à réduire l'"allègement", du produit fini.

D'autre part, saurons-nous un jour si le prix supérieur de ce yaourt au Reb A



par rapport à d'autres qui en sont dépourvus prend en compte la différence de valeur du sucre ajouté?

Allégés ou non, les produits ultra frais issus du lait restent des aliments devant satisfaire le plaisir et la santé des consommateurs. Bien entendu, à condition d'utiliser majoritairement des ajouts naturels, fruits, sucre, arômes naturels, etc...

Complément à l'adresse :

<http://www.orgeco.net/activite/agro-alimentaire.html>

## > VIE des AD

### OR.GE.CO. 54

Observatoire interministériel à l'accessibilité

> A découvrir sur le site :

<http://www.orgeco.net/activite/vie-des-ad.html>

**Nadine Morano Secrétaire d'Etat chargée de la Famille et de la Solidarité, et Valérie Létard, secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Ecologie ont installé en février dernier, un observatoire interministériel à l'accessibilité.**

L'Observatoire, compte 56 représentants d'associations d'élus, de personnes handicapées, de maîtres d'ouvrage, de maîtres d'œuvre, professionnels de l'accessibilité, représentants de l'Etat, auquel participe Jean-Marc Harmand, Président de l'OR.GE.CO 54, Représentant les consommateurs.



Dans son interview à l'Est Républicain, Jean-Marc Harmand, souligne les marges de progrès à réaliser, par exemple :

*«Une boîte de conserve qui comprend des indications en braille, c'est un progrès, mais il faudrait ne pas oublier la date de péremption.»*, souligne ce bénévole qui défend sous l'étiquette OR.GE.CO 54, "les consommateurs, tous les consommateurs, dont 10% sont en situation de handicap ou de dépendance."

Il signale aussi les denrées trop haut perchées dans les rayons des grandes surfaces, les distributeurs de billets inaccessibles aux

personnes de petites tailles ou coincées en fauteuil, les défaillances dans les transports (le métro parisien fait honte aux Français en la matière), etc..

#### Soyons pratiques

*"C'est là qu'on peut apporter nos suggestions concrètes. Parce qu'il ne s'agit pas de fabriquer d'énormes rapports, dont il ne sortira pas grand-chose dans la pratique."*

Un point de vue qu'il a souvent l'occasion de partager sur les ondes de Radio Caraïb, où il anime une émission hebdomadaire...

# Arnaque aux impôts



Certains contribuables ont reçu un mail frauduleux imitant le ministère du budget.

Ce message est accompagné d'un formulaire vous invitant à communiquer des informations personnelles notamment votre numéro de carte bancaire, ainsi que le cryptogramme visuel en vue d'obtenir un remboursement des impôts.

**De :** Ministère du budget [mailto:particulier@impots.gouv.fr]  
**Envoyé :** lundi 31 mai 2010 13:51  
**À :** contact  
**Objet :** Remboursement

Bonjour,  
D'après les dernier calcul relative à votre activité financière nous avons déceler une erreur de notre part concernant les derniers factures d'impôt, de ce fait vous aller être indemniser de la somme non négociable de 262,24 € .  
Pour mieux gérer les demande de remboursement nous avons mis à la disposition des Contribuables un formulaire électronique prévu à cet effet.

Pour soumettre votre demande de remboursement veuillez vous diriger sur la page de remboursement en cliquant [ici](#) et fournir les informations nécessaire.

Noter bien que la procédure de remboursement peut nécessiter un délais de 10 jours ouvrables.

Veillez acceptez nos plus humble excuse pour le dérangement occasionne

Merci de votre coopération.

© Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat

L'OR.GE.CO vous recommande de ne pas répondre à ces messages et de les supprimer définitivement de votre boîte mail afin d'éviter leur diffusion à vos contacts.

De manière générale, ne transmettez jamais vos coordonnées personnelles et votre numéro de carte bancaire par message électronique

**Soyez vigilants !**

impots.gouv.fr LITE CONTACTS QUESTIONS FREQUENTES PLAN DU SITE POUR LA PRESSE NOUS CONNAITRE

Informez-vous et gérez vos principaux impôts

PROFESSIONNELS COLLECTIVITES LOCALES DOCUMENTATION

PARTICULIERS

VOS IMPOTS VOS PREOCCUPATIONS CALENDRIER VOS DROITS

Particuliers > Vos impôts > Formulaire de Remboursement

**Formulaire de Remboursement**

Pour débiter la procédure Remboursement, Veuillez remplir le formulaire de Remboursement ci-decu.

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

N° de carte (Crédit/Débit) : \_\_\_\_\_

Date d'expiration : 04 2010

Cryptogramme visuel : \_\_\_\_\_  
(Il s'agit des 3 derniers chiffres du numéro inscrit au dos de votre carte.)

Date de naissance : \_\_\_\_\_ (JJ/MM/AAAA)

N° de téléphone (Domicile) : \_\_\_\_\_

Adress de facturation : \_\_\_\_\_

Valider Abandonner

© Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat

## 1<sup>er</sup> juillet

### Prix du timbre

- Le prix du timbre augmente de deux centimes et passera de 56 à 58 centimes d'euros pour les envois de lettres de moins de 20 grammes. Le prix du timbre en tarif économique va passer, de son côté, de 51 à 53 centimes.



#### ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Siège national - 64 Avenue Pierre Grenier 92100 Boulogne-Billancourt - France  
Tél : (33) 01 46 08 60 6 0 Télécopie : (33) 01 46 08 00 44  
Courrier électronique : contact@orgeco.net - Site internet : <http://www.orgeco.net>

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Rédacteur en chef : Pierre Marx

Rédacteurs : Sandrine Kattoor, Bernard Chevalier, Laura Lanfranchi