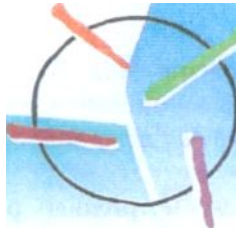


INFOS CONSO N°10 MARS2003



Mars 2003

**INFOS**

**CONSO**

## LA DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

La Commission européenne estime que, pour mener à bien la nouvelle stratégie qu'elle a définie en mai 2002 pour guider la politique des consommateurs de l'Union jusqu'en 2006, les règles de financement de cette politique, désormais quinquennale, devaient être modifiées. La Commission propose ainsi d'allouer chaque année une enveloppe de 18 millions d'euros pour financer les actions qui seront menées en faveur des consommateurs. Ce financement couvrira le développement de la politique des consommateurs et la mise en oeuvre de cette politique communautaire qui concerne la sécurité alimentaire, les centres de consommateurs ou les réseaux de règlement à l'amiable des litiges de la consommation. Il appartient au Parlement et au Conseil de se prononcer.

La stratégie de politique communautaire de protection des consommateurs 2002-2006 poursuit 3 objectifs : assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, garantir l'application effective des règles de leur protection et assumer la participation des associations de consommateur aux politiques communautaires. L'objectif à long terme est d'intégrer les préoccupations des consommateurs dans toutes les politiques sectorielles de l'Union qui ont effet sur les consommateurs.

### Sommaire

- LA DÉFENSE DES CONSOMMATEURS p. 1
- ÉNERGIE : LA NÉCESSITÉ DE FAIRE DES ÉCONOMIES p. 1
- LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR L' EAU p. 2
- SANTÉ : VERS UNE CARTE EUROPÉENNE D' ASSURANCE MALADIE p. 2
- LOISIRS ET TOURISME : COMMENT FAIRE VALOIR VOS DROITS p. 3
- LE DÉPANNAGE À DOMICILE : LE DEVIS p. 4
- INDICES .....p. 4

## ÉNERGIE : LA NÉCESSITÉ DE FAIRE DES ÉCONOMIES

Les appareils électriques (chauffage, électroménager, cuisine, eau chaude... ) consomment beaucoup d'énergie. Des économies peuvent facilement être "réalisées. Il existe un bon nombre d'exemples

- La consommation d'un réfrigérateur de 280 litres pendant un an revient à 20, 64€; si vous ne le dégivrez pas, sa consommation double à partir de 4 cm de givre.
- Un téléviseur de 70 cm qui fonctionne pendant 5 heures par jour pendant 1 an revient à 16, 95 €. Éteindre son téléviseur au lieu de le laisser en veille permet de réaliser une économie de 7,16 €

**Pour plus de renseignements, contactez les conseillers EDF au N°AZUR 0 810 126 126 (prix d'un appel local - 24h/24 et 7j/7). Consultez aussi le site Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr) dans l'espace « pour la maison ».**



### LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR L'EAU

Le 12 février 2003 le Conseil des ministres a examiné la transposition en droit français de la directive cadre communautaire pour la protection des eaux continentales souterraines et côtières. Adopté en 2000 par l'Union Européenne, ce texte vise à établir un respect certain de l'écosystème (selon Bernard Barraqué, chercheur au CNRS dans la revue « Responsabilité et Environnement »). La directive indique que les États membres doivent « prévenir la détérioration de toutes les masses d'eau de surface », « protéger, améliorer et restaurer les masses d'eau souterraines » et « assurer le respect de toutes les normes et de tous les objectifs au plus tard d'ici à 2015, dans les zones définies comme protégées ».

Chaque pays doit définir localement les ensembles de masse d'eau, analyser précisément l'état dans lequel elles se trouvent, déterminer qui contrôle l'évolution et permettre que les masses d'eau atteignent ce fameux bon état écologique, avec des programmes d'amélioration établis et mis en oeuvre par étape de six ans.

L'objectif du projet de loi est de mettre en place en France les structures nécessaires, afin d'organiser au mieux la gestion de l'eau. Depuis la loi sur l'eau de 1964, la France est découpée en Comités de Bassins et Agences de l'eau, géographiquement définis. Pour les 6 grands

bassins hydrographiques, des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) sont prévus depuis 1996, ils devront être adaptés selon les exigences de la Directive.

Le texte impose le principe de la récupération du coût du service lié à l'utilisation de l'eau, dans le respect du Code de l'environnement.

Cette transposition est le premier pas du Ministre de l'Écologie et du Développement durable, Roselyne BACHELOT. Après le débat national (qui a eu lieu courant février), elle a l'intention de lancer un débat local dans le courant du deuxième semestre 2003, éventuellement sous la forme d'un symposium, en liaison avec le Parlement français. Il convient de remarquer que la Ministre ne compte pas faire adopter de dispositions réglementant le taux de nitrates dans l'eau avant 2006, la Directive actuelle contient cependant des dispositions en ce sens.

L'ensemble devrait déboucher sur un nouveau projet de loi, qui pourrait venir en discussion devant l'Assemblée Nationale en 2004.



**SANTÉ : VERS UNE CARTE  
EUROPÉENNE D'ASSURANCE  
MALADIE**

Dès le 1<sup>er</sup> juin 2004, les vacanciers européens pourraient ne plus avoir besoin de se munir du fameux formulaire « E11 » pour bénéficier du remboursement éventuel des soins dispensés dans un autre pays de l'Union européenne. Conformément à une décision prise par les Quinze au sommet de Barcelone en mars 2002, la Commission européenne a adopté un projet de « *carte européenne d'assurance maladie* » qui pourrait avoir une validité non seulement au niveau européen mais aussi au niveau national par la disparition de la Carte Vitale. Cette nouvelle carte ne remettra pas en cause l'indépendance des systèmes nationaux d'assurance maladie. La première étape en juin 2004 verra sa substitution au formulaire « E11 ». Le remplacement du « E128 » (détachement dans un autre pays par l'employeur), du « E110 » (transport international) et du « E119 » (recherche d'emploi) interviendra vers fin 2005. La troisième phase, une carte et un support électronique, pourra apparaître dès lors que des efforts d'harmonisation seront réalisés par les régimes nationaux.

## LOISIR ET TOURISME: COMMENT FAIRE VALOIR SES DROITS?

Il existe de nombreuses situations qui peuvent vous faire rater vos vacances.

- **Le retard d'avion**

Si vous perdez une journée ou votre correspondance vous êtes en droit de demander un dédommagement auprès de votre transporteur. Cependant, les cas de force majeure sont souvent invoqués par les compagnies aériennes qui sont soumises à une lourde obligation de sécurité. Il convient de se référer aux conditions générales de contrat qui peuvent apporter des éléments de réponse ou alors se prémunir contre ces retards par la souscription d'une assurance. Si le vol est annulé, vous avez le droit au remboursement de votre billet d'avion. Une indemnisation est envisageable s'il existe un préjudice moral ou financier important et certain.



- **Le surbooking**

Il existe un droit à réparation indéniable. De plus, la jurisprudence considère que la surréservation est constitutive d'un dol qui ne permet pas aux compagnies aériennes de se prévaloir de leur clause limitative de responsabilité.

Un règlement européen du 4 février 1991 fixe les droits du passager en cas de refus d'embarquement pour tous les vols réguliers en partance de l'Union européenne, des Etats Unis ou du Canada. Cette réparation va de 75 à 300 € selon la distance à parcourir et le temps perdu à l'aéroport. La Compagnie aérienne doit également offrir une communication téléphonique, un repas et un hébergement si cela s'avère nécessaire.

- **Un hôtel médiocre**

Quand vous réservez un hôtel, demandez d'abord, par écrit ou par téléphone, à l'hôtel des précisions sur l'établissement, sa situation et son confort et ses prix. Confirmez ensuite votre réservation en indiquant que vous attendez les prestations fournies et que vous désirez recevoir une confirmation écrite de l'hôtel. Ces démarches peuvent éviter des problèmes. Il convient de faire attention, lorsque

vous réservez des hôtels à l'étranger, aux catégories « étoiles », qui diffèrent

d'un pays à l'autre. En effet les « étoiles » relèvent de normes locales et peuvent ne pas correspondre aux normes françaises.

De plus, il faut savoir que dès lors que des arrhes sont versés, l'hôtel peut les conserver si vous annulez votre réservation à moins de trouver un accord amiable avec le personnel hôtelier. Si l'annulation provient de l'hôtel, les arrhes devront être remboursés pour le double. Enfin, si vous arrivez en retard à l'hôtel, votre chambre doit vous attendre au moins jusqu'au lendemain midi si les arrhes ont été versés.

- **Les voyages organisés**

L'agence est responsable de tout c'est à dire du vol, de l'hébergement, voire du circuit touristique en vertu de la loi de juillet 1992. Il faut alors ramasser un maximum de preuves (photographies, témoignages, catalogue). Si des manquements sont constatés, une indemnisation pourra être obtenue soit par la voie amiable soit par la voie contentieuse de la procédure simplifiée, devant le tribunal d'instance, si le préjudice est inférieur à 3 800 €.



3

- **Les problèmes de bagages**

Si vous ne retrouvez pas vos valises, la faute en revient au transporteur. En cas de perte, n'oubliez pas de faire une déclaration auprès du service compétent immédiatement et de faire une lettre de contestation dans les plus brefs délais. Si vous constatez des détériorations, faites des réserves précises et en voyez un courrier de contestation dans les 7 jours. L'indemnisation est de 24 E par Kilo. Une assurance complémentaire peut être souscrite.

L'émission CONSOMAG, préparée par le CNAFAL, sera réalisée prochainement, pour éviter tous les pièges. N'hésitez pas à faire parvenir vos réactions et commentaires à l'attention de Monsieur FOUNDOULIS.

## LE DÉPANNAGE A DOMICILE LE DEVIS

Lorsque des travaux sont réalisés à votre domicile et qu'il présente une certaine urgence, il convient de savoir auprès du professionnel si le devis est gratuit ou payant.

En effet, les professions de dépannages, de réparation et d'entretien des domiciles sont soumises à l'arrêté du 2 mars 1990. Ce texte prévoit l'obligation pour les entreprises des secteurs de la maçonnerie, serrurerie, ramonage, vitrerie, peinture, moquette, plomberie d'indiquer dans leurs publicités écrites (prospectus)

- Les références de l'entreprise (nom, raison sociale, adresse, n° RCS)
- Les taux horaires de main d'oeuvre
- Les modalités de décompte du temps passé
- Les **prix** TTC des prestations forfaitaires proposées
- Les frais de déplacement
- Le caractère payant ou gratuit du devis

Par ailleurs, si le montant de la prestation dépasse les 152 €, l'entreprise doit remettre un ordre de réparation. C'est également à partir de cette somme que le devis devient obligatoire. En dessous, il doit être demandé par le client. Dès lors qu'un devis est établi, il doit comporter le nom du client, le lieu d'exécution, le décompte en quantité et en prix de chaque prestation et de chaque produit, les frais de déplacement éventuels, la durée de validité du devis, les coûts du devis et le prix global HT et TTC. Attention, par la signature du devis, le client s'engage au paiement des prestations ainsi acceptées.

## LES INDICES

- S.M.I.C. horaire : 6,83 € au 1<sup>er</sup> juillet 2002, soit une augmentation de 2,4%
- Plafond mensuel de la Sécurité sociale au 1<sup>er</sup> janvier 2003 : 2 432 €, soit 1216 € par quinzaine, 516 € par semaine et 112 € par jour
- Indice INSEE du coût de la construction : 1163 au 2<sup>ème</sup> trimestre 2002
- Taux de l'intérêt légal pour l'année 2002 : **4,26 %**
- Prix de l'eau potable : **2,3259 € par mètre cube** (TVA et redevances annexes comprises, prix valables pour Paris)
- Évolution du prix du gaz : **les tarifs ont augmenté de 3% au 1<sup>er</sup> novembre 2002, soit 0,0594 € le kWh**
- Évolution du prix de l'électricité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2003, **une taxe de 3,5 à 4%**, dite de « compensation des missions du service public », serait prélevée sur les factures. Cette taxe devait être compensée pour les ménages par une baisse équivalente des tarifs, **mais EDF a inscrit dans son budget 2003 une hausse de ses tarifs de 4,8% au 1<sup>er</sup> avril 2003**

*INFOS CONSO* est édité par le **CNAFAL**  
**Conseil National des Associations Familiales Laïques**

**108-110, avenue Ledru-Rollin**  
**75011 PARIS**

**Téléphone : 01.47.00.02.40**  
**Télécopie : 01.47.00.01.86**  
**Messagerie : [cnafal@libertysurf.fr](mailto:cnafal@libertysurf.fr)**

Directeur de publication **Daniel FOUNDOULIS**

**Rédactrices : Déborah ADATTO & Chrystèle REMY**