



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir 56

Siège : Maison des familles, 2 rue du Professeur Mazé, 56100 LORIENT
 Tel / Fax : 02 97 84 74 24 Mèl : contact@morbihan.ufcquechoisir.fr
 Antenne de Vannes : Maison des Associations, 31 rue Guillaume Le Bartz - 56000 VANNES
 Tel : 02 97 47 49 90 Mèl : vannes@morbihan.ufcquechoisir.fr
 Antenne de Pontivy : Maison pour tous, Bat. H, 6 quai du Plessis - 56300 PONTIVY
 Tel : 02 97 79 16 95 Mèl : pontivy@morbihan.ufcquechoisir.fr
 Permanences également à Belle Ile, Hennebont, Ploërmel, Plouay et Séné.



La lettre électronique du MORBIHAN

Démarchage téléphonique

La loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux interdit les appels téléphoniques ayant pour but d'inciter les consommateurs à faire réaliser des travaux de rénovation énergétique (changement de chaudières, isolation des combles...).

En effet, la vente d'équipements, la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables ne peuvent plus être proposées par téléphone, à l'exception des appels concernant les contrats en cours.

Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces dispositions est nul.

Depuis des années, l'UFC-Que Choisir pèse de tout son poids pour tenter de faire pencher la balance en faveur des consommateurs. Ainsi, les 450 000 signatures recueillies par le biais de la dernière pétition, « Démarchage téléphonique : interdisons le fléau ! », ont contribué à ce que des mesures favorables aux consommateurs, qui avaient un temps été écartées, soient réintroduites dans la proposition de loi. On doit néanmoins se rendre à l'évidence : cette mobilisation est encore loin d'avoir permis de régler le problème. Il faut dire qu'en face, les professionnels se sont mis en ordre de bataille pour empêcher qu'un encadrement trop strict du démarchage téléphonique ne soit instauré. Pour arriver à leurs fins, ils n'hésitent pas à brandir la menace de la destruction d'une bonne partie des 55 000 emplois que représenterait le secteur, lesquels sont peu qualifiés et souvent situés dans des villes de province où le taux de chômage est déjà élevé.

Pompe à chaleur

La suppression programmée des chaudières au fioul à l'horizon de 10 ans et l'interdiction de leur installation dès le 1^{er} janvier 2022 fait la part belle aux pompes à chaleur. Si les installations de plus de 12kW sont déjà soumises à un contrôle obligatoire tous les 5 ans par un technicien agréé, rien ne concernait jusqu'à présent les modèles moins puissants. Les installateurs conseillent généralement une visite annuelle, mais celle-ci n'a pas de caractère obligatoire. Les pompes à chaleur d'une puissance supérieure à 4 kW devraient cependant être soumises à un contrôle obligatoire tous les 2 ans à compter du 1^{er} juillet 2022.

PTZ : délais de réalisation des travaux

L'emprunteur qui bénéficie d'un prêt à taux zéro, d'un prêt conventionné ou d'un éco-prêt à taux zéro peut désormais solliciter un allongement du délai de réalisation des travaux par une demande motivée déposée auprès de l'établissement de crédit, dans l'un des quatre cas suivants :

En cas de force majeure ;

En cas de maladie ou d'accident de l'emprunteur ayant entraîné une incapacité temporaire de travail d'une durée de trois mois minimum ou en cas de décès de l'emprunteur ;

En cas de procédure contentieuse liée à la réalisation de l'opération ;

En cas de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle ou de catastrophe technologique.

Cette demande doit être présentée au plus tard trois mois avant l'expiration du prêt et doit être accompagnée des documents justificatifs définis par l'arrêté du 29 juin 2020. Les autorisations de prolongation du délai seront accordées selon les cas par l'établissement financier ou par la Direction du Trésor. A défaut de réponse dans les deux mois suivant la transmission de la demande motivée et des pièces, y compris celles complémentaires demandées par le prêteur, la demande d'allongement du délai est réputée rejetée, et les avantages financiers du prêt réglementé sont perdus pour les opérations non terminées à la date d'achèvement prévue.

Trottinettes électriques (suite)

Pour les personnes utilisant une trottinette électrique, une assurance garantie responsabilité civile est obligatoire. Cette assurance n'est généralement pas incluse dans les contrats souscrits de manière habituelle. Pour en savoir plus, consultez le dossier proposé sur ce sujet par l'INC (Institut National de la Consommation) à l'adresse : <https://www.inc-conso.fr/content/lassurance-des-trottinettes-electriques>.

Consultez aussi notre site internet : <https://morbihan.ufcquechoisir.fr>

Retrouvez-y notamment nos lieux, conditions et horaires de permanences

ACCUEIL TELEPHONIQUE du lundi au samedi de 9h à 11h30 au **02 97 84 74 24**

(cet accueil est assuré à Lorient le lundi, le jeudi, le vendredi et le samedi, à Pontivy le mercredi et à Vannes le mardi).

Si vous ne souhaitez plus recevoir notre lettre, vous pouvez utiliser ce lien pour vous désinscrire