

Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir Quimper



Association Locale de Quimper : 3 Allée de Roz Avel - 29000 QUIMPER
Tel : 02 98 55 30 21
Mèl : contact@quimper.ufcquechoisir.fr
Permanences le lundi et le mercredi de 15h à 18h
Permanence téléphonique le mardi de 10h à 12h
Site internet : <https://quimper.ufcquechoisir.fr>

La lettre électronique de l'AL QUIMPER

Isolation à un euro, attention au démarchage !!!

Février 2020 - source INC

Faire des travaux de rénovation énergétique, c'est bien. Les faire avec un professionnel de confiance, c'est mieux ! Mais comment éviter les arnaques sur le dispositif d'isolation des combles à 1 euro ?

Si vous voulez faire des économies d'énergie, savoir quels travaux réaliser et connaître les aides possibles, il est important de contacter un conseiller du réseau FAIRE, service public de la rénovation énergétique.

Si vous êtes démarché, pour l'isolation à 1 euro, par une entreprise prétendant agir pour le compte d'organismes publics, soyez vigilant, les services publics ne démarchent jamais !

Il est préférable de contacter vous-même des artisans RGE proche de chez vous, de faire réaliser plusieurs devis et de les montrer à votre conseiller FAIRE avant de signer.

En effet, le professionnel doit être un artisan RGE, reconnu Garant de l'Environnement pour que vous puissiez bénéficier des aides. Vérifiez s'il possède ce label sur le site Faire.fr.

Il doit également vous fournir des attestations d'assurances, indispensables en cas de dégâts.

Mais surtout avant de signer, établissez plusieurs devis et assurez-vous de la bonne santé financière de l'entreprise sur le site societe.com.

Si vous avez fait réaliser l'isolation des combles à 1€, vous ne pourrez plus bénéficier des primes énergie pour vos combles pendant au minimum 15 ans. Par conséquent, il est important que l'isolation soit bien réalisée.

En résumé :

- Contactez votre conseiller FAIRE au 0808 800 700,
- Recherchez des artisans RGE, sur le site Faire.fr,
- Établissez plusieurs devis.

Coronavirus : le remboursement des événements annulés est possible.

Publié le : 02/03/2020 source Que Choisir

Les personnes qui devaient participer à des événements (concert, marathon...) annulés suite aux décisions prises par le gouvernement pour limiter la diffusion du virus Covid-19 sont en droit de réclamer le remboursement d'une partie, voire de la totalité, des sommes versées.

Depuis le 29 février, plus aucun événement réunissant plus de 5 000 personnes en milieu confiné n'est censé se dérouler dans le pays. Concerts, événements sportifs, salons, foires... de nombreuses manifestations ont d'ores et déjà été annulées. Certains musées et d'autres établissements ont également fermé leurs portes. Quels sont les droits de ceux qui avaient prévu de s'y rendre ?

L'événement pour lequel j'avais acheté un billet a été annulé. Puis-je en demander le remboursement ?

Oui. Le fait que la lutte contre le coronavirus soit un « *cas de force majeure* » selon l'article 1218 du code civil n'exonère pas le professionnel de ses obligations de remboursement en cas d'annulation. La seule différence avec un cas « classique » vient du fait que le consommateur ne peut, en cas de force majeure, demander de dommages et intérêts. Vous êtes donc en droit de demander à l'organisateur le remboursement de votre ticket d'entrée au musée, de votre billet de spectacle, de votre dossard, etc.

Le prestataire argue du fait que l'événement sera reporté pour ne pas me rembourser. En a-t-il le droit ?

L'organisateur a en effet le droit de repousser l'événement. Il peut également basculer les participants vers un événement « *similaire* ». Dans la réalité, toutefois, cette disposition sera souvent compliquée à mettre en œuvre dans la mesure où il y a peu de chances que l'événement puisse se dérouler avant plusieurs semaines ou plusieurs mois et que, dans bien des cas, aucun événement similaire n'existe (difficile, par exemple, de trouver un événement similaire au semi-marathon de Paris). Dans la grande majorité des cas, l'organisateur sera tenu de rembourser les participants qui en font la demande. À charge pour lui de se tourner vers son assureur ou d'engager la responsabilité de l'État s'il le juge nécessaire.

Qu'en est-il du billet de train et de la chambre d'hôtel que j'avais réservés pour participer à l'événement ?

Dans la mesure où la force majeure empêche tout versement de dommages et intérêts, ni l'organisateur de l'événement annulé ni le prestataire du service (SNCF, hôtel...) n'est tenu de rembourser ces frais annexes. Vous n'aurez d'autre choix que de tenter d'annuler la prestation par les moyens habituels ou d'obtenir un geste commercial de la part du professionnel.

J'avais pris une assurance annulation. Puis-je m'en servir ?

Dans l'absolu, oui. Néanmoins, la plupart des assurances de ce type excluent tout remboursement en cas d'épidémie.

L'événement pour lequel j'ai un billet n'est pas annulé, mais j'ai peur d'y aller. Puis-je en demander le remboursement ?

Non. L'événement n'ayant pas été annulé dans « l'intérêt général », vous n'êtes pas en droit de réclamer l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes versées.

Gendarmerie nationale: la brigade numérique en 5 questions

Source Ministère de l'intérieur

Besoin de contacter la gendarmerie ? De réponses concernant certaines démarches administratives ou judiciaires spécifiques ? D'une information sur le recrutement ?

Depuis le 27 février 2018, la brigade numérique est là pour vous répondre ! Implantée à Rennes, mais compétente pour recevoir les sollicitations de toute la France, son rôle est de favoriser, via le numérique, le contact avec la population. Le capitaine Patrice Georget, commandant la brigade numérique, nous détaille ce nouveau service de proximité.

[Contactez la brigade numérique de la gendarmerie](#)

1/ Quel est l'objectif de la brigade numérique ?

C'est avant tout une nouvelle offre de services, en réponse aux besoins et aux attentes des usagers, dont les comportements ont changé dans une société où l'hyper connectivité a bouleversé les usages et les réflexes (rendez-vous, relations entre individus, achats en ligne...).

La gendarmerie a donc entrepris sa transformation numérique afin de moderniser sa relation avec les usagers, leur rendre un meilleur service et leur permettre d'accéder à la sécurité en ligne.

C'est ainsi qu'elle a amorcé le contact rénové avec les usagers en déployant Neogend pour les unités, dispositif enrichi par la création de la brigade numérique, s'inscrivant pleinement dans la police de sécurité au quotidien.

2/ Quelle est son ambition ?

La brigade numérique est une démarche innovante, dont l'objectif est de proposer aux usagers un contact simplifié, enrichi et rénové avec la gendarmerie nationale, en tout lieu et en tout temps, pour répondre à leurs interrogations.

Partant du constat que de plus en plus d'usagers n'ont plus le temps de se rendre dans les unités territoriales, l'ambition de la brigade numérique est de fluidifier la relation entre les usagers et les gendarmes, à partir d'objets connectés tels que des smartphones, tablettes et ordinateurs devenus d'usage courant.

En intégrant les nouvelles technologies, la gendarmerie adapte ses modes d'action pour repenser sa façon d'interagir avec la population. Les gendarmes de la brigade numérique complètent et démultiplient ainsi les capacités d'accueil des unités territoriales.

3/ Comment fonctionne-t-elle ?

Elle fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans traiter les urgences qui restent de la compétence des plate-formes des services idoines (17, 18, 15 et 112). Le citoyen peut ainsi, depuis l'interface de son choix (smartphone, tablette, ordinateur...), contacter en permanence la gendarmerie. Plusieurs canaux lui sont proposés tels les réseaux sociaux; le tchat et le formulaire de contact.

Un opérateur de la gendarmerie évalue la demande et propose soit une assistance en ligne, soit un rendez-vous avec un gendarme dans le lieu de son choix. En complément, ces mêmes usagers peuvent accéder à un centre d'aide (Foire Aux Questions) qui leur permet de rechercher, en autonomie, des réponses à des questions d'ordre général.

4/ Combien de gendarmes sont affectés à la brigade numérique ?

Elle est composée de 20 gendarmes. Les personnels ont été sélectionnés pour leur expérience et leurs qualifications professionnelles (NTECH, correspondant sûreté, correspondant NTECH, référent recrutement...), ainsi que pour leurs compétences linguistiques.

La brigade numérique pourra également être renforcée par des réservistes.

5/ Quelle est la mission des gendarmes de la brigade numérique ?

Leur mission est d'accueillir, d'orienter, d'informer et de guider les internautes comme le font déjà les unités territoriales, mais en densifiant l'offre de contact par un accueil complémentaire et alternatif à celui déjà existant.

Les personnels ont été formés à l'accueil à distance par écrans interposés. L'accent a été mis sur l'accueil des femmes victimes de violences, pour lequel les militaires de la brigade numérique ont notamment suivi une formation à laquelle ont participé l'association France Victimes et 3919 violences femmes info.

A ce titre, ils accueillent depuis le 27 novembre 2018 les témoins ou victimes de violences conjugales, sexuelles ou sexistes qui se manifestent sur le portail des violences sexuelles et sexistes.

Une formation spécifique au Facile A Lire et à Comprendre (FALC) leur permet d'interagir avec les personnes en situation de handicap.

Outre ces catégories d'usagers, la brigade numérique a vocation à accueillir et à recevoir toutes les sollicitations des usagers internautes en les orientant prioritairement vers les téléservices (OTV, télé points, préplainte en ligne, Pharos, Perceval, Thésee...) ou les sites étatiques, comme service public.fr, sur lesquels les usagers pourront obtenir des réponses précises à leurs questions. En complément, ils sont en mesure selon les situations de les orienter vers une prise de rendez-vous en ligne avec une brigade de gendarmerie (Dispositif en expérimentation dans plusieurs départements).

La brigade numérique n'a pas vocation à recevoir des plaintes. Néanmoins, ses personnels, officiers de police judiciaire détenteurs d'une habilitation nationale, pourront d'initiative se saisir des faits constituant des infractions pénales dont ils auront connaissance et les transmettre à l'unité de gendarmerie ou de police compétente dans le cadre du « guichet unique ».

À la fin de chaque échange, l'utilisateur pourra indiquer s'il a été satisfait de l'aide qui lui a été apportée. Dans le même esprit, il a la possibilité d'effectuer un récit de cette relation sur le site VoxUsagers.

Covid 19 : fermeture de la permanence jusqu'à nouvel ordre !!!

Vous pouvez nous contacter sur notre boîte mail : contact@quimper.ufcquechoisir.fr

Ré adhésion

A l'échéance de votre adhésion vous recevez un courrier de relance accompagné d'une enveloppe T. Vous devez utiliser cette enveloppe T sans l'affranchir pour nous adresser votre règlement.

Cette enveloppe est déjà pré-payée par L'UFC.

Recherche de bénévoles

Votre association UFC QUE CHOISIR QUIMPER souhaite renforcer son équipe de bénévoles afin d'améliorer nos services.

Vous avez des compétences dans le domaine de l'animation ou dans celui des assurances, et vous pouvez être disponible un après midi par semaine pour assister à nos permanences du lundi ou du mercredi de 15h à 18h,

alors rejoignez la première des associations de consommateurs.

Vous pouvez nous contacter par mail : contact@quimper.ufcquechoisir.fr ou au téléphone au 02 98 55 30 21

N'hésitez pas à diffuser cette information autour de vous.