

Soyez vigilants



Achat internet sur un site commercial

Pensez à consulter les informations sur le site du vendeur !

- ▶ son existence ; certains sont virtuels ou fermés !
- ▶ le « forum » des acheteurs

Vérifiez la sécurisation de vos paiements.

À réception, vérifiez la marchandise. Si elle n'est pas conforme à la commande ou abîmée, avertissez immédiatement le vendeur (par mail ou téléphone ou, de préférence, par écrit recommandé) qui doit reprendre et rembourser ou échanger la marchandise.



Contrats de téléphone mobile et internet



Si le contrat est conclu à distance ou en démarchage à domicile, vous avez un **droit de rétractation de 14 jours**. Mais, attention, si c'est le consommateur qui appelle le vendeur, la commande est confirmée immédiatement sans signature manuscrite obligatoire.

À noter : Pas de droit de rétractation si le contrat est conclu en boutique (comme c'est le cas pour tous les contrats et achats faits en magasins et foires commerciales) ■

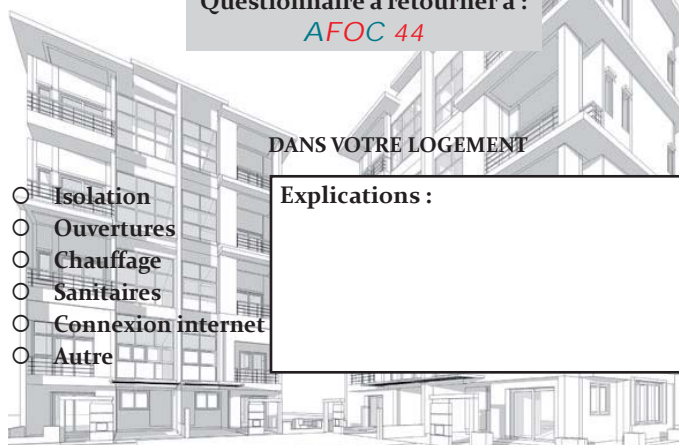
Médiation



L'appel à un médiateur est aujourd'hui recommandé dans tous les domaines avant un éventuel recours en justice mais il faut veiller aux conditions de recevabilité (démarches faites et délais). C'est pourquoi, en cas de litige, il est recommandé de faire le plus tôt possible une réclamation au vendeur ou prestataire, par lettre recommandée avec Accusé de Réception. Pour ces démarches, vous pouvez recevoir l'aide de votre Association de Consommateurs. ■

L'AFOC souhaiterait connaître les difficultés que vous pourriez rencontrer dans votre logement ou dans les espaces communs.

Questionnaire à retourner à :
AFOC 44



DANS VOTRE LOGEMENT

- Isolation
- Ouvertures
- Chauffage
- Sanitaires
- Connexion internet
- Autre

Explications :

DANS LES PARTIES COMMUNES

- Hall et cage d'escalier
- Ascenseur
- Stationnement
- Locaux poubelles
- Espaces verts
- Autre

Explications :

Bailleur : Nom :
 Résidence : Prénom :
 Adresse : Tél :
 E-Mail :

AFOC 44

Association Force Ouvrière Consommateurs de Loire-Atlantique

<p style="text-align: center;">NANTES</p> <p style="text-align: center;">2, place de la Gare de l'Etat 44200 Nantes ☎ 02 28 44 19 00 associationafoc44@gmail.com</p> <p style="text-align: center;">Permanences Le lundi de 14h00 à 17h00 Le mercredi de 14h à 17h Le jeudi de 9h30 à 12h30</p>	<p style="text-align: center;">SAINT-NAZAIRE</p> <p style="text-align: center;">4, rue François Marceau 44600 Saint-Nazaire ☎ 02 40 22 52 35</p> <p style="text-align: center;">Permanence Le jeudi de 14h à 17h</p>
---	--



**INFORMER,
CONSEILLER,
REPRESENTER,**

Parce que le salarié est aussi un locataire et un consommateur, l'AFOC est là pour le défendre



Pour la défense de vos droits de locataire
N'hésitez pas à contacter l'AFOC



L'AFOC intervient aussi lorsqu'un différend vous oppose à un commerçant, si vous ne comprenez pas les pratiques de votre banquier, d'un prestataire de services (téléphonie, assurances, eau, énergie, etc.), ou que vous pensez avoir été lésé par un professionnel

L'AFOC réagit

<http://www.afoc.net/>

■ Le prix du gaz en hausse de plus de 20% depuis le 1^{er} janvier

Communiqué national de l'AFOC du 1^{er} septembre 2021

Après une hausse continue des tarifs réglementés de vente de gaz depuis le mois de mai, une nouvelle augmentation a eu lieu en ce 1^{er} septembre.



Cette énième augmentation représente une hausse de 2,7 % pour les clients qui utilisent le gaz pour la cuisson, de 5,5 % pour ceux qui ont un double usage, cuisson et eau chaude, et de 9,0 % pour les foyers qui se chauffent au gaz.

Depuis le 1^{er} janvier dernier, les tarifs du gaz affichent donc une hausse de plus de 20 % et dépassent de 15 % le niveau le plus haut atteint le 1^{er} janvier 2019.

Avec plus de 5 millions de ménages abonnés aux tarifs réglementés de gaz, dont une majorité de familles modestes, le pouvoir d'achat des ménages est en baisse.

À ce constat s'ajoute un hiver

plus long et plus froid augmentant significativement la consommation en énergie pour se chauffer.

Au vu du contexte actuel, l'AFOC s'inquiète de ces augmentations répétées et attend de l'État qu'il reconsidère la perspective de mettre fin aux tarifs réglementés du gaz prévue au 30 juin 2023 pour les particuliers.

La libre concurrence pourrait accentuer les hausses tarifaires ainsi que les mauvaises pratiques commerciales de certains fournisseurs (démarchage abusif, vente forcée, etc.) ■

APL

Aide
Personnalisée
au logement

■ Réforme des APL : 41% des allocataires ont perdu au change

Extrait du bulletin Logement de l'AFOC n°45

Avec la réforme des APL, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2021, seulement 26% ont vu leur aide au logement augmenter, selon la Caisse nationale d'allocations familiales.

Une autre enquête, celle de l'Union professionnelle du logement accompagné, publiée le 7 juin, pointe que la part des allocataires de l'APL est passée, entre avril 2020 et avril 2021, de 53 % à 48 % ; le montant moyen de l'aide a, lui, chuté de 7 %, passant de 265 euros à 247 euros par mois, voire 240 euros pour les jeunes.

Avec 41 % des allocataires qui ont observé une baisse de leurs versements, la réforme des

APL se révèle pour beaucoup très douloureuse, avec une perte parfois conséquente de revenus, et qui pénalise surtout les jeunes en voie d'insertion professionnelle.

Au surplus, les retards de versements se sont accumulés depuis le début de l'année du fait de la mise en place chaotique d'un nouveau logiciel au sein des CAF et de l'absence d'effectifs suffisants pour traiter le flux. ■



■ Retour de l'inflation : l'AFOC demande la préservation du pouvoir d'achat des ménages !

Communiqué de presse de l'AFOC du 21 septembre 2021

La liste des augmentations tarifaires commence à s'étendre : après le gaz (+8.7% en septembre), les prix des produits de consommation et des carburants s'envolent eux-aussi... et l'électricité pourrait même atteindre un niveau extrêmement haut en début d'année prochaine (+10% en prévision).



Le contexte de reprise économique et de forte croissance n'est pas sans conséquence. À cela, s'ajoutent l'augmentation du coût des transports et des tensions au niveau de la reprise de la production engendrant une pénurie de nombreux biens de consommation. La rareté de certains produits se fait déjà sentir dans le porte-monnaie des consommateurs français. Seul le recours exceptionnel au chèque énergie d'une valeur de 100 € a pour l'instant été annoncé par le gouvernement. Il bénéficiera aux six millions

de ménages bénéficiaires mais, selon l'AFOC, ne permettra pas de limiter l'impact de la crise actuelle, d'autant que cette situation risque de perdurer jusqu'en 2022.

C'est pourquoi, l'AFOC demande au gouvernement d'augmenter le montant du chèque énergie et son seuil d'éligibilité, mais également de prendre d'autres mesures avant que la situation ne se détériore et provoque un ralentissement de la consommation des ménages, principal moteur de la croissance économique. ■