

Conso'

2006

Sois
un consommateur **avisé**
et **responsable**



J

Jeune



Etablissement Régional Léo Lagrange

Languedoc-Roussillon

24, rue Monteils l'Eglise - BP 45586

34072 Montpellier Cedex 3

Tél. : 04 67 34 00 02 - Fax : 04 67 58 24 47



la Région
Languedoc
Roussillon

www.leolagrange-conso.org

S'engager pour changer le quotidien

Vous possédez l'envie d'aller plus loin pour vous-mêmes et pour lancer, développer ou partager un projet. Vous avez des attentes, des espérances, des exigences assez fortes pour balayer tous les obstacles.

Nous voulons relever, avec vous, le défi de l'avenir. Celui d'une région qui peut avoir sa place dans les territoires émergents et dynamiques. Ce défi prend tout son relief quand vous êtes des milliers de jeunes à vous donner rendez-vous pour défendre vos droits et vous faire écouter, bref, pour préparer votre avenir. L'avenir. C'est bien de cela qu'il est question.

Ne pas prendre en compte votre parole serait mépriser l'avenir. Que vous soyez lycéens, étudiants, demandeurs d'emploi ou jeunes salariés, que vous viviez chez vos parents, en foyer ou en colocation, vous avez en commun des aspirations, un certain regard sur la vie et l'envie d'agir.

Nous nous sommes engagés, en mars 2004, à combler le fossé qui s'était creusé entre l'institution régionale et les jeunes. Rompre avec le passé signifiait d'abord ouvrir tout grand les portes et les fenêtres du débat et de la confrontation. Le Conseil régional des jeunes mis en place est déjà une instance vivante, un espace de dialogue entre vous, les jeunes, et l'assemblée régionale. Et nous ne doutons pas que le travail que nous engageons aujourd'hui aura d'importantes répercussions sur votre quotidien et notre avenir commun.

Georges Frêche,
Président de la Région Languedoc-Roussillon

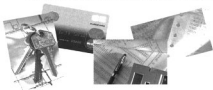
Défendre le citoyen, dont les droits fondamentaux peuvent être lésés par les lois du marché ; favoriser des filières de production plus respectueuses de l'homme et de l'environnement ; développer une éthique de la consommation basée sur les commerces éthique et équitable : ces enjeux, Léo Lagrange ne peut les ignorer.

C'est pourquoi nous éditons ce document pour toi, jeune consommateur afin de te sensibiliser à ces questions tout en te donnant quelques conseils pratiques te permettant d'acheter tel ou tel produit ou service, d'avoir tel type de conduite et de développer un esprit critique, une responsabilité.

Yves HUGET Délégué National à ALLDC (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs)

SOMMAIRE

Les Assurances	2
L'Auto-école	3
La Banque	4
La Location d'un logement	6
Le Logement	8
Les Prêts étudiants	9
Le Téléphone portable	10
La Vente à distance	12
L'Enseignement à distance	13
Le Développement durable	14
Le Respect de l'environnement	15-16
Le Commerce équitable	17
Le Commerce éthique	18



LES ASSURANCES

Avant de prendre une décision, explore ces deux pistes : la Compagnie d'Assurance de tes parents, et compare les prix et les services des différentes Compagnies que tu consultes.

TU ASSURES TON LOGEMENT :

⌘ Qu'est-ce que le contrat "multirisque habitation" ?

Le contrat contient les garanties à souscrire : ta responsabilité civile pour les dommages que tu pourrais causer à ton propriétaire ou à un tiers, le dégât des eaux, l'incendie, les explosions, et facultativement le vol.

Demande à ton assureur un contrat spécialement adapté aux petites surfaces. L'âge limite pour en bénéficier est de 25 ou 28 ans selon le cas, et tu ne dois pas être marié !

Si tu veux résilier le contrat, respecte un préavis de 2 mois et fais-le avec LR+AR.

Attention : Il s'agit d'une assurance obligatoire. Tu dois impérativement remettre l'attestation d'assurance à ton propriétaire. Le défaut d'assurance peut entraîner la résiliation du contrat de location.

TU ASSURES TON VÉHICULE :

⌘ Qu'est-ce qu'un conducteur novice ?

Sais-tu qu'un conducteur novice ayant moins d'un an de permis a 3,5 fois plus de risque d'être impliqué dans un accident qu'un conducteur expérimenté ? Ta prime pourrait se situer entre 2300 et 3000 Euros. Mais certaines Mutuelles n'appliquent aucune majoration aux jeunes conducteurs. Renseigne-toi.

⌘ Quelles garanties choisir ?

Une seule garantie est obligatoire : la responsabilité Civile. Les autres garanties sont facultatives : le vol, l'incendie, le bris de glace et les dommages causés à ton propre véhicule. Une assurance individuelle conducteur est conseillée afin de couvrir les

Que dois-je assurer ?
Comment peux-tu réduire le coût d'un premier contrat ? Que dois-tu assurer ?

dommages corporels que tu subiras suite à un accident dont tu étais responsable.

⌘ Comment réduire le coût de ton premier contrat ?

Grâce à la "conduite accompagnée" ou en te déclarant "conducteur occasionnel" sur le véhicule de tes Parents. Si tu as pratiqué la conduite accompagnée, la compagnie d'assurances appliquera une surprime de 50% au lieu de 100% sur le montant de ta prime. Et, sauf en cas d'accident, un bonus de 5% te sera accordé dès la deuxième année.

Si tu te declares en qualité de deuxième conducteur (conducteur occasionnel) sur le véhicule de tes Parents, tu bénéficies du bonus qu'ils ont engrangé. Mais leur prime sera augmentée d'une surprime "jeune Conducteur" ou, il y aura application d'une franchise plus importante en cas d'accident dont tu serais responsable. Ne cours pas le risque de conduire régulièrement le véhicule de tes Parents, sous peine de fausse déclaration.

LA DURÉE DES CONTRATS D'ASSURANCE

Tes contrats ont une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction. Tu peux donc demander la résiliation en respectant un préavis de deux mois avant la date d'échéance (c'est à dire le terme de l'année assurée). Tu dois le faire par courrier recommandé avec AR. Attention ! Si tu ne respectes pas ce délai le contrat sera renouvelé automatiquement pour une année. Afin d'éviter une erreur, l'assureur a l'obligation de t'adresser un avis d'échéance annuel sur lequel est indiquée la date limite d'exercice du préavis. Tu dois le recevoir au plus tard 15 jours avant cette date (s'il ne le fait pas, contacte-nous).

Concrètement, l'échéance de ton contrat est le 31 décembre. Avant le 15 octobre l'assureur doit t'informer que tu as jusqu'au 31 octobre pour résilier le contrat. Si tu le fais après c'est trop tard, et tu auras les « nerfs... »



Pour obtenir un permis, apprendre à conduire n'est pas forcément le plus difficile. En effet, ta relation avec ton auto-école peut te réserver quelques surprises, notamment au niveau du prix, de la qualité de l'enseignement, etc.

COMMENT CHOISIR TON AUTO-ÉCOLE ?

Pour t'aider dans ton choix tu dois tenir compte d'un certain nombre d'éléments :

» L'agrément :

Toute Auto-école doit être agréée par l'administration. Si tu as un doute, contacte la Préfecture.

» Le résultat :

La moyenne française de réussite des candidats lors de la première présentation du permis s'élève à 50%. Pour connaître les résultats de l'auto-école qui t'intéresse, contacte la Préfecture. Méfie-toi des taux de réussite de plus de 60% affichés par les professionnels. Ces chiffres exceptionnels doivent être confirmés par l'administration.

» La garantie financière :

Elle doit apparaître sur le contrat (qui est obligatoire). Elle te permettra d'être dédommagé si l'auto-école dépose le bilan en cours de formation. A défaut, tu perds tout.

» Signe de qualité :

Certaines auto-écoles se sont engagées sur la qualité de leurs services. Il s'agit d'une démarche de certification. Pour faire simple, l'auto-école s'engage à fournir un service de qualité décrit dans un référentiel (document qui décrit les engagements du professionnel), et garanti par un label (le label Qualicert par exemple). En cas de non-respect de ses engagements, tu pourras saisir l'organisme certificateur (Qualicert).

Comment éviter les problèmes

» L'affichage des tarifs :

Les tarifs doivent obligatoirement être visibles de l'extérieur de la boutique. Si ce n'est pas le cas, c'est mauvais signe.

QUEL SERA LE COÛT DE LA FORMATION ?

La réglementation t'oblige à prendre un minimum de 20 heures de cours. Sois prudent lorsque tu vois des offres alléchantes t'annonçant des tarifs d'environ 460 Euros. En effet, généralement les prix ne comprennent uniquement que les coûts des leçons. Tu devras y rajouter d'autres frais tels que les frais de dossier, le livret d'apprentissage, les frais d'inscription aux examens, etc. Renseigne-toi bien avant.

QUAND DEVRAS-TU PAYER ?

Tu dois éviter de payer la totalité de la formation lors de ton inscription. Prévois un règlement échelonné, ou paie les leçons au coût par coût. Cela te permettra de ne pas perdre ton argent si l'auto-école fait faillite ou, si tu souhaites en changer. Ne fais jamais de chèque antidaté, c'est illégal et dangereux.

Permis de conduire à 1€ par jour

Attention on ne te fait pas une fleur, tu ne payeras pas moins cher ton permis. Le principe est de te permettre de financer ta formation en étalant son paiement sur plusieurs mois. Il s'agit en fait d'un prêt à taux zéro alloué par les banques. Et malheureusement, elles seules décideront de t'accorder ce « crédit » en fonction du critère de solvabilité.

LA BANQUE

PUIS-JE AVOIR DROIT À UN COMPTE BANCAIRE ?

Depuis quelques années, les banques recherchent la clientèle des Jeunes.

» Le compte chèque

• **Avant 18 ans** : de nombreux établissements te proposent un service réduit qui peut associer un livret jeune, un chéquier et une carte de retrait aux distributeurs de billets.

Toutefois, une autorisation de tes Parents est requise. Il leur sera aussi souvent demandé de signer une décharge de responsabilité et une autorisation de prélèvement automatique sur leur compte pour le cas où tu serais débiteur.

• **Après 18 ans** : tu n'as plus besoin d'autorisation parentale, même si tu n'es pas encore financièrement autonome. Pour faciliter le fonctionnement de ton compte, tu as le plus souvent intérêt à choisir le même établissement que tes parents, notamment s'ils sont bien connus avec des revenus réguliers.

Ton banquier peut te proposer des comptes services à prix réduit.

À ce propos, pense, avant de signer, à demander les conditions générales ainsi que les tarifs appliqués. En effet, ces derniers peuvent varier selon les banques du simple au triple.

» Le livret "jeunes"

C'est un compte d'épargne réservé aux Jeunes âgés de 12 à 25 ans. Tu peux y déposer jusqu'à 1600€, et effectuer des retraits quand tu le souhaites. Tes économies sont ainsi rémunérées à un taux d'environ 4%.

Connaître le fonctionnement de ces services bancaires pour les utiliser au mieux et éviter toute mauvaise surprise.

A QUEL MOYEN DE PAIEMENT AI-JE DROIT ?

» Le carnet de chèques :

Bien que cela ne soit pas obligatoire, à l'ouverture de ton compte, le banquier peut te proposer et te délivrer un chéquier.

Le chèque n'est pas un paiement à crédit : tu dois obligatoirement avoir la provision sur ton compte au moment où tu effectues ton règlement. On dit que celle-ci doit être préalable, suffisante et disponible.

Si ce n'est pas le cas, le chèque risque d'être rejeté et impayé pour défaut de provision. La banque devra alors t'informer de la situation afin que tu puisses réapprovisionner ton compte.

Attention au découvert

Ta banque peut accepter de t'accorder un découvert. Ton compte pourra être ainsi débité dans une certaine limite, sans t'exposer à un rejet de chèque pour insuffisance de provision. Cette facilité doit être utilisée avec précaution : elle est onéreuse. Elle doit servir uniquement pour faire face à un court décalage dans ta trésorerie. En effet, le découvert autorisé n'est pas une somme supplémentaire mise à ta disposition, mais une avance sur ta prochaine entrée d'argent !



Si tu n'as pas les moyens de régulariser ta situation, tu recevras une lettre recommandée t'indiquant que tu n'as désormais plus le droit d'émettre de chèques, et que tu dois restituer ton chèque.

Tu es "interdit bancaire".

A défaut de régulariser cet incident de paiement, tu resteras privé de chèque pendant 5 ans et la plupart des services bancaires te seront refusés.

En cas de **perte** ou de **vol** d'un ou de plusieurs de tes chèques, n'oublie pas de faire immédiatement une déclaration au Commissariat de Police ou à la Gendarmerie. Tu dois aussi prévenir ton agence bancaire le plus rapidement possible. Tu peux le faire par téléphone, mais tu devras, dans tous les cas, confirmer ta déclaration par écrit, soit en passant signer le document dans ton agence, soit en envoyant un courrier recommandé avec AR (pense à fournir dans les deux cas la copie de ta déclaration à la gendarmerie)

La carte bancaire :

Contrairement au chèque, elle est payante. Toutefois, certains établissements en font cadeau la première année.

On distingue :

- **la carte de retrait** : c'est la moins chère. Mais elle permet seulement de retirer de l'argent aux distributeurs.
- **la carte de paiement** : Elle te permet de retirer des espèces aux distributeurs et de régler tes achats chez les commerçants. Certaines cartes ne sont utilisables qu'en France, d'autres sont internationales.

En cas de **perte** ou de **vol**, tu dois immédiatement appeler le centre d'opposition Carte Bleue (ouvert 24h/24, 7j/7).

Tu trouveras ce numéro d'appel sur tes documents bancaires ou sur n'importe quel distributeur automatique. Tu devras leur communiquer le numéro à 16 chiffres, inscrit en relief sur ta carte, et la date d'expiration. Tu dois ensuite passer dans ton agence pour signer le formulaire d'opposition ou adresser une confirmation écrite à ton agence bancaire par courrier recommandé avec AR.

Attention à la fraude

Attention à la fraude à la carte bancaire : Sois vigilant.

Avec le développement des achats sur Internet, les arnaques augmentent rapidement.

Pour éviter les fraudes, il ne faut jamais communiquer ton code confidentiel et les informations figurant sur ta carte.



Attention... Sois vigilant

LA LOCATION D'UN LOGEMENT

Quels sont tes droits ?

Les dispositions protectrices de la loi du 06 juillet 1989 ne s'appliquent qu'aux locations vides.

LE CONTRAT-ÉCRIT

Bien qu'un bail conclu verbalement soit valable, un écrit peut être exigé. C'est préférable car cela te permettra de connaître tes droits et tes obligations, mais aussi d'obtenir des aides de la CAF. En effet, pour obtenir une prestation sociale pour un logement on te demandera de fournir un contrat de location (Bail).

L'ÉTAT DES LIEUX

Attention, c'est une étape essentielle car tous les désordres constatés dans l'état des lieux de sortie qui n'apparaissent pas dans celui d'entrée te seront reprochés.

Tu dois donc le rédiger d'un commun accord avec ton propriétaire avec beaucoup de précaution mais aussi de fermeté. En cas de difficulté, fais appel à un Huissier de Justice. Les frais sont partagés.

Si un état des lieux d'entrée n'a pas été établi, tu seras présumé avoir pris possession des lieux dans un bon état.

LES CHARGES LOCATIVES

Le propriétaire ne peut pas récupérer n'importe quelle charge. En effet, il existe une liste limitative fixée par la loi. Celles qui te seront généralement « facturées » sont la consommation d'eau et d'électricité, les frais d'entretien courants, les menues réparations, et les taxes d'ordures ménagères.

Chaque année, le propriétaire doit te faire un récapitulatif des charges auxquelles il déduira le total les provisions que tu auras versé tous les mois.

Attention, il doit être en mesure de justifier le montant des charges au moyen de factures. Elles devront être mises à ta disposition pendant une durée d'un mois après l'envoi du récapitulatif. N'hésite pas à les lui réclamer.

Sa durée est généralement de 3 ans renouvelable. Tu peux le résilier à tout moment par courrier recommandé avec AR en respectant un préavis de 3 mois.

De son côté le bailleur (le propriétaire) pourra ne pas renouveler le bail au terme des trois années mais uniquement pour des raisons bien précises, à savoir : pour l'habiter lui-même, pour le vendre ou, pour des raisons légitimes ou sérieuses. Il devra te donner un préavis de six mois.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Il est égal au maximum à 2 mois du loyer hors charges.

Après ton départ, le propriétaire doit te le restituer dans un délai de 2 mois. Evidemment le montant du dépôt pourra être réduit par les frais de remise en état constatés sur l'état des lieux de sortie.



Le cas particulier du "meublé"

LES RÉPARATIONS LOCATIVES

Le bailleur doit, au cours de la location, effectuer toutes les grosses réparations qui s'avèrent être nécessaires. Elles sont généralement dues à la vétusté ou à la malfaçon. Il doit, de façon générale, t'assurer la jouissance paisible de ton logement.

Cependant, tu dois de ton côté, entretenir le logement et y effectuer toutes les petites réparations. Il existe une liste réglementaire, n'hésite pas à la consulter.

Sache bien évidemment, que tu devras répondre de toutes les dégradations que tu feras.

LA CAUTION

N'ayant certainement pas de revenus, le propriétaire te demandera une caution. Généralement, ce seront tes parents qui s'y colleront. Il faut que tu saches qu'il ne s'agira pas, pour eux, d'un engagement pris à la légère car ils devront garantir la bonne exécution du bail. Si par exemple, tu ne règles pas le loyer ou si tu dégrades l'appartement, ce sont tes parents qui devront payer.

LE DROIT À UN LOGEMENT DÉCENT

Attention, on ne doit pas te louer n'importe quoi, même si tu n'es qu'un « petit étudiant » victime de la pénurie de logement.

L'appartement, même ancien, doit répondre à des normes relatives à la composition du logement, à son confort, et aux normes de salubrité et de sécurité. Renseigne-toi.

Les Tribunaux exigent que le "meublé" fourni par le propriétaire soit "suffisant pour la vie quotidienne du locataire".

Les dispositions de la loi du 06 juillet 1989 ne s'appliquent pas. C'est le contrat signé par les parties qui régit librement tous les aspects de la location. Lis le bien avant de le signer car il peut contenir des clauses abusives. N'hésite donc pas à te renseigner.

Toutefois, il est important de noter qu'il a une durée obligatoire de 1 an renouvelable. Tu peux le résilier à tout moment en respectant un préavis de 1 mois. Le propriétaire, lui, ne peut le résilier qu'à la date anniversaire moyennant un préavis de trois mois, et pour l'un des trois motifs suivants : soit il souhaite le récupérer pour lui-même ou pour l'un de ses proches, soit pour un motif légitime et sérieux, soit pour le vendre.



LE LOGEMENT

OÙ TROUVER SON LOGEMENT ?

Les Résidences Universitaires

Pour en bénéficier, tu dois être âgé de moins de 26 ans, être inscrit dans un Etablissement d'Enseignement Supérieur. Priorité est donnée aux étudiants à faibles revenus. Il faut

déposer ton Dossier Social (DES) entre le 15.01 et le 30.04. Si tu es admis, tu devras verser une garantie de 150 à 300 €.

Les Résidences d'Etudiants privées

Aucune condition n'est requise.

Tu demandes au CROUS le Guide Pratique de Logement Etudiant.

Les Résidences gérées par les Mutuelles

Aucune condition n'est requise.

Les Mutuelles Etudiantes peuvent te fournir leurs fichiers d'annonces.

Les Foyers privés pour les Jeunes

Tu dois être âgé de 16 à 25 ans.

Renseigne-toi car les règles et fonctionnements diffèrent d'un foyer à l'autre.

Les Logements individuels du CROUS

Ils sont destinés aux étudiants mariés. Consulte les annonces au Point Logement du CROUS.

Les Offres dans le secteur public

Les Jeunes se bousculent pour trouver un logement dans ce secteur. Sois obstiné et patient. Fais les Agences Immobilières, passe des annonces, dès le mois de mai.

SUR QUELLES AIDES PEUT TU COMPTER ?

L'aide personnalisée au logement (APL)

Tu es locataire d'un logement qui a fait l'objet d'une convention entre le propriétaire et l'Etat. Ton propriétaire ne doit pas être un de tes Parents ou Grands-Parents. Renseigne-toi sur les conditions de ressources exigées. Le logement doit être ta résidence principale. Si tu n'as aucun revenu, l'APL est calculée sur la base de 3 887 € (3 660 € si tu es boursier).

L'allocation de logement social (ALS)

Tu peux la toucher si tu ne bénéficies ni de l'APL, ni de l'ALF. Le propriétaire ne doit être ni un Parent ni un Grand-parent. Le logement doit être salubre et d'une superficie d'au moins 9 m² pour une personne, 16 m² pour deux, plus 7 m² par personne supplémentaire. Certaines conditions de ressources sont exigées. Renseigne-toi.

OÙ TE RENSEIGNER ?

Auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou auprès de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole si tu relèves du Régime Agricole.



LES PRÊTS ETUDIANTS

UN PRÊT ETUDIANT, POUR QUOI FAIRE ?

Payer tes frais d'inscription dans la Faculté ou l'École que tu as choisi, financer l'achat d'une voiture ou d'un ordinateur, régler certaines dépenses exceptionnelles et incontournables. Les banques consentent souvent un taux d'intérêt plus avantageux que pour les autres crédits, car le prêt étudiant est un "produit d'appel" qui leur permet de conquérir de nouveaux clients.

COMBIEN EMPRUNTER ?

En général, le prêt se situe dans la fourchette de 1 500 à 21 500 €.

Comme pour tout crédit à la consommation tu disposes, après l'accord de la banque, d'un **délai de réflexion de 7 jours**, pour éventuellement te rétracter. Le montant du prêt sera fonction de tes besoins prévisibles, de la durée de tes études et de ta future capacité de remboursement. Le plus souvent, la banque exigera qu'une personne se porte **caution** pour toi. Cette personne sera obligée de payer à ta place si toi-même tu ne peux le faire.

DOIS-TU FAIRE UN PRÊT UNIQUE OU PLUSIEURS PRÊTS SUCCESSIFS ?

Même si tes études doivent durer plusieurs années, il est plus rassurant de demander un prêt unique. Toutefois, il convient de prévoir un déblocage échelonné des fonds. Ainsi, tu ne paieras les intérêts que sur les sommes que tu auras reçues. Et tu es certain de recevoir progressivement la totalité du prêt accordé.

Même si tu ne disposes pas encore de revenus réguliers, les banques peuvent te consentir un prêt si tu es majeur.

COMMENT REMBOURSER LE PRÊT ?

Les banques peuvent te proposer trois solutions :

➤ Le remboursement immédiat

Tu commences à rembourser le capital emprunté et les intérêts dès le premier mois qui suit l'octroi du crédit.

➤ Le différé partie

Pendant la durée de tes études, tu ne rembourses que les intérêts calculés sur le capital emprunté.

➤ Le différé total

Cette formule paraît la plus séduisante, mais elle est la plus onéreuse. Tu ne commences à rembourser le capital et les intérêts qu'à la fin de tes études.

QUELLE EST LA DURÉE MAXIMUM DU CRÉDIT ?

Selon la formule de remboursement choisie (immédiat ou avec un différé), le crédit étudiant s'articule autour de deux phases : la phase de différé et la phase d'amortissement. Le cumul de ces deux phases ne peut pas excéder 10 ans.

Crédit

Le coût du crédit et les modalités de remboursement doivent être des éléments qui doivent déterminer ton choix.

Renseigne-toi bien, et surtout, n'hésite pas à faire jouer la concurrence.

LE TELEPHONE PORTABLE

Les galères du mobile

LE TÉLÉPHONE PORTABLE TOMBE EN PANNE

Pas de réel problème à priori pour obtenir la réparation du portable par le service après vente (SAV) du vendeur. En effet, ton mobile est garanti. Si ce n'est plus le cas, demande un devis avant de le faire réparer. S' il est payant, pense a en déduire le coût sur la facture de réparation.

Si le mauvais fonctionnement persiste malgré l'intervention du SAV, ton appareil a certainement un vice caché. Tu es alors parfaitement en droit de te le faire remplacer par un nouveau.

L'abonnement est-il dû pendant le temps de la réparation ?

Oui, si tu as acheté l'appareil dans le cadre d'un forfait (téléphone et abonnement compris).

Pense à demander la suspension de la ligne.



TON PORTABLE A ÉTÉ VOLÉ

Ton téléphone est volé ou perdu, il faut le plus rapidement possible prévenir ton opérateur afin de suspendre ta ligne. Ensuite tu devras porter plainte au commissariat ou à la gendarmerie.

Attention au vol

Attention, le vol ou la perte de ton portable n'est pas une cause de résiliation de ton contrat. Ton opérateur peut continuer de prélever l'abonnement jusqu'à la fin de la durée de ton engagement. Tu devras donc racheter un téléphone pour pouvoir bénéficier de l'abonnement jusqu'à son terme.

Tu avais souscrit une assurance.

Dans ce cas lis bien le contrat et l'étendue des garanties, c'est à dire les risques couverts. C'est généralement à cet instant précis que tu réalises que ton assurance n'assure pas grand chose... Eh oui ! Le vol ne sera généralement garanti que s'il est fait avec violence ou à l'arraché... En dehors de ces cas, l'assureur n'interviendra pas.

LE PRIX AUGMENTE EN COURS D'ABONNEMENT

Le prix peut augmenter de deux façons, soit c'est le forfait qui augmente, soit c'est le coût des communications. Dois-tu les accepter sans rien dire ?

Tout dépend de ton contrat. Si rien n'est prévu, tu es parfaitement en droit de les refuser. Généralement le contrat prévoit qu'en cas d'augmentation des tarifs l'abonné sera en droit de résilier le contrat. En conséquence soit tu les acceptes, soit tu résilies le contrat sans frais ni pénalités.



TA FACTURE COMPORTE DES ERREURS

Les exemples sont nombreux, comme le non-respect d'offre promotionnelle (2 mois d'abonnement gratuit), la facturation d'options non demandées, facturation incompréhensible etc.

Quoiqu'il arrive ne suspend jamais le prélèvement ou le paiement de l'abonnement, cela te mettrait dans une situation très compliquée. En effet, l'opérateur peut résilier le contrat et te demander de payer la totalité des mensualités restant dues jusqu'au terme de la durée d'abonnement. Il aura aussi la possibilité de t'inscrire sur le fichier GIE PREVENTEL (le fichier des incidents de paiement des factures de téléphone fixe et mobile). Cette inscription t'empêchera de souscrire un autre contrat téléphonique.

» Que dois-tu faire ?

La première des choses c'est de s'armer de patience et contacter le service clientèle. Si la relation que tu as avec eux est difficile pour diverses raisons, ne perd pas de temps et adresses leur un courrier recommandé. Si tu n'arrives pas à te faire entendre contacte nous.

LE MOBILE PRÉSENTE-T'IL UN DANGER POUR LA SANTÉ ?

Plusieurs études scientifiques ont démontré que le rayonnement émis par ton mobile a des effets biologiques sur ton organisme. Cependant, les effets négatifs n'ont pas été clairement établis.

En conséquence, tu dois appliquer le célèbre principe de précaution et utiliser ton mobile le plus brièvement possible.



Attention

Danger ! _____

Ton portable représente en revanche contre un danger certain lorsque tu l'utilises en conduisant.

En effet, des études montrent que le risque d'avoir un accident est multiplié par cinq.

Le taux de risque est aussi important que si tu conduis en état d'ivresse.

LA VENTE A DISTANCE

C'EST QUOI ?

On appelle vente à distance toute technique de vente qui n'implique pas la présence physique du consommateur chez le vendeur, ni celle de vendeur auprès du consommateur. C'est la fameuse Vente Par Correspondance cher à nos grands parents. Pourquoi en parler ici ? Aujourd'hui la vente à distance ne se limite plus aux achats sur catalogue, par courrier ou par téléphone. La faculté d'acheter un produit n'importe quand et n'importe où sans sortir de chez soi connaît un essor considérable grâce à internet. Mais bien que ces techniques de ventes peuvent être avantageuses ne te dispense pas d'être vigilant sur plusieurs points importants.

QUI EST LE VENDEUR ?

Le vendeur doit être clairement identifiable. Il doit te communiquer au minimum le nom de la société, l'adresse de son siège social, et son numéro d'enregistrement au registre du commerce et des sociétés (preuve que la société existe réellement). Fais attention aux sociétés qui n'ont pas pignon sur rue et à celles dont le siège social n'est pas en France.

QUE VEND T-IL ?

Dans le cadre de ce type de commerce tu n'as pas un accès direct au produit, tu n'as accès qu'à son image. Il est donc important que tu aies un minimum d'information. La loi impose que le vendeur doit t'informer des caractéristiques essentielles du produit, son prix TTC, les modalités de paiement, les frais de livraison, et les conditions d'application des garanties.



LA CONCLUSION DU CONTRAT :

Le vente est conclue dès l'envoi du bon de commande où la validation de ton panier sur Internet. Toutefois, le vendeur est tenu de te confirmer par écrit les termes de ton engagement, ceci accompagné des conditions générales.

LE DÉLAI DE RÉFLEXION :

La vente à distance te permet de revenir sur ton engagement. Sache que cette possibilité exceptionnelle est inédite, mais elle se justifie par le fait qu'au moment de l'acte d'achat, tu n'as pas le produit entre les mains, tu peux donc t'en faire une fausse idée. Ainsi, la loi t'accorde un délai de réflexion de 7 jours à compter de la date de réception. C'est à dire qu'avant cette échéance tu pourras renvoyer à tes frais le colis. Le vendeur en retour devra te rembourser le prix.

LE PAIEMENT :

Des précautions doivent être prises si tu paies par carte bancaire. Ne communique ton numéro de carte que sur des sites sécurisés. Ne donnes jamais ton code secret. Tu dois savoir que les informations que tu communique, telles que la date d'expiration de ta carte, son numéro, peuvent être exploitées frauduleusement. Sois très vigilant.

LE PRODUIT N'ARRIVE PAS :

Si le contrat ne prévoit pas de délai de livraison, le vendeur est tenu de livrer le bien dans un délai de trente jour après la commande. Si ce n'est pas le cas tu peux :

- soit demander la livraison forcée par courrier recommandé
- Soit te rétracter par courrier recommandé en demandant le remboursement du prix.



L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE

QU'EST CE QUE C'EST ?

Ce sont les enseignements qui ne sont pas dispensés directement par un professeur. La quasi-totalité de cet enseignement se fait par correspondance.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Les conditions dans lesquelles l'enseignement à distance est donné aux élèves sont précisées dans les contrats. Nous te rappelons que le contrat doit être impérativement lu, car lorsqu'on le signe on s'engage à faire tout ce qu'il décrit. Le contrat doit prévoir :

- Le service d'assistance pédagogique. Comment obtenir des explications si on ne comprend rien aux cours ?
- Les directives de travail
- Les travaux à effectuer et leurs corrections

Il te faudra contrôler aussi s'il figure bien en annexe des indications sur le niveau de connaissance préalable que requiert l'examen, le niveau d'étude, la durée moyenne de l'enseignement et les emplois auxquels il prépare. Ne choisis pas un enseignement de niveau bac +2 si tu n'as pas le bac.

PEUX-TU ARRÊTER DE POURSUIVRE L'ENSEIGNEMENT AVANT SON TERME ?

Deux cas de figures sont à considérer :

» Tu peux résilier le contrat à tout moment pour des raisons dues à la force majeure ou cas fortuit

Il s'agit d'un événement indépendant de ta volonté comme la maladie par exemple. Tu ne devras payer que la somme correspondant à la durée effective de ton enseignement, le reste devant t'être remboursé.

» Jusqu'à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat

Tu peux demander la résiliation du contrat sans avoir à te justifier. Tu devras alors régler une indemnité dont le montant ne pourra dépasser 30 % du prix de la formation.

Attention !

Passé le délai de trois mois, si ta demande de résiliation n'est pas due à la force majeure tu devras payer la totalité du montant de l'enseignement.



C'EST QUOI ?

Notre Planète, et par voie de conséquence, l'humanité, ne pourront plus supporter un développement tel que nous le concevons aujourd'hui, ceci :

» Pour des raisons d'inégalité sociales

Actuellement, 800 millions de personnes souffrent de la faim. Combien seront-elles lorsque la terre sera peuplée de 10 milliards d'individus comme l'envisagent les prévisions démographiques pour le milieu du siècle ?

» Pour des raisons environnementales

Nos modes de production semblent avoir des effets néfastes sur le climat, ils causent des déséquilibres écologiques et des catastrophes technologiques.

» Pour des raisons énergétiques

Nos seuls besoins énergétiques entraînent l'épuisement général des ressources naturelles.

*« Il est donc nécessaire de repenser notre développement afin qu'il réponde à nos besoins sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »**

Le développement durable se conçoit comme un ensemble d'actions et de mesures mises en place dans l'objectif de répondre aux questions suivantes :

- Comment concilier progrès économique et social sans mettre en péril l'équilibre naturel de la planète ?

- Comment assurer un minimum de besoins aux millions d'individus alors que les ressources énergétiques naturelles de la planète semblent déjà s'épuiser ?
- Et surtout, comment faire en sorte de léguer une terre en bonne santé aux générations futures ?

AS-TU UN RÔLE À JOUER ?

Il est évident que la mise en place de mesures, suffisamment efficaces pour changer notre façon de concevoir notre développement économique, passe nécessairement par l'implication des États et des Entreprises. Mais cela ne doit pas te déresponsabiliser, bien au contraire.

Car en tant qu'acteur économique tu disposes d'un pouvoir certain, celui d'acheter ou de ne pas acheter.

■ A titre d'exemple, si tu n'achètes pas une paire de baskets pour une raison quelconque, le fabricant devra en tenir compte. En effet, il doit adapter ses produits à la demande et donc à tes besoins. C'est vital pour lui s'il désire les vendre.

Acheté n'est donc plus un acte innocent, car il a des répercussions sur notre environnement. Souvent néfaste, l'acte d'achat peut aujourd'hui devenir positif voir, salutaire.

Afin de favoriser une consommation citoyenne, des initiatives voient le jour, et de plus en plus de garanties sont apportées aux consommateurs.

■ A titre d'exemple, nous avons retenu ici trois thèmes significatifs, la préservation de l'environnement, le commerce éthique et équitable.

* Mme Brundland, Premier Ministre norvégien, présidente de la commission mondiale sur l'environnement et le développement



LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Comme nous l'avons vu dans la présentation du développement durable, tu peux participer activement à la protection de ton environnement en modifiant ton comportement par de gestes simples.

POUR LES DÉCHETS

Aujourd'hui, nous produisons 1 kg de déchets par jour et par personne. C'est énorme ! Pourtant seulement 18% ne sont pas biodégradable ou recyclable (source ADEME). Il est donc important que tu participes activement au tri sélectif, en déposant dans des endroits prévus à cet effet, le verre, les plastiques, les métaux, et les papiers et cartons. Attention ! Tu dois déposer impérativement les produits toxiques dans des lieux agréés (les piles, les batteries, les huiles de vidange, etc.).

POUR L'EAU

Evite de gaspiller l'eau inutilement, car c'est un bien précieux et rare. Sais-tu que 1,3 milliards de personnes n'ont pas accès à l'eau potable dans le monde. Tu peux l'économiser en faisant de petits gestes : En buvant l'eau du robinet, en préférant la douche au bain, en luttant contre les fuites d'eau, en ne la laissant pas couler inutilement le robinet.



POUR L'AIR

50% des émissions de gaz carbonique (CO2), un gaz à effet de serre, sont liées aux usages domestiques des ménages...

- 28% déplacement des personnes
- 18% chauffage des logements
- 4% eau chaude, électricité domestique (source ADEME)

Tu peux donc participer activement à la lutte contre la pollution atmosphérique.

» A la maison :

En profitant pleinement chez toi de la lumière du jour, en éteignant la lumière et en coupant la veille des appareils électriques. Et en limitant la température à 19°C c'est largement suffisant.

» En déplacement :

En privilégiant les transports en commun, et en n'hésitant pas à laisser la voiture ou scooter au garage pour le petit déplacement. Si ce n'est pas possible, ne t'excite pas et roule tranquillement. Enfin, évite la climatisation, et coupe le contact à l'arrêt.

En tant que consommateur tu as un pouvoir certain, et ton acte d'achat peut être un acte citoyen pouvant avoir aussi un impact positif sur l'environnement. Afin de t'aider dans tes choix, il existe des labels garantissant que le produit qui en bénéficie répond à une qualité déterminée. Cependant ne te trompe pas et fit toi essentiellement aux labels que voici :

En tant que consommateur tu as un pouvoir certain, et ton acte d'achat peut être un acte citoyen pouvant avoir aussi un impact positif sur l'environnement. Afin de t'aider dans tes choix, il existe des labels garantissant que le produit qui en bénéficie répond à une qualité déterminée. Cependant ne te trompe pas et fit toi essentiellement aux labels que voici :

POUR LES PRODUITS NON-ALIMENTAIRES RESPECTANT L'ENVIRONNEMENT



Ecolabel Européen



Ecolabel Français

POUR LE BOIS : L'OBJECTIF EST DE PRÉSERVER LES FORÊTS, SURTOUT TROPICALES



Label International
(Forest Stewardship Council)



Label Européen
Program for the Endorsement of Forest Certification)

POUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES ISSUS DE L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE



Label Européen



Label Français

PRODUIT RECYCLABLE



Attention ce symbole ne signifie pas qu'il est recyclé. C'est à toi de faire en sorte à ce qu'il le soit. Notamment en respectant les consignes de tri sélectif.

LE COMMERCE ÉQUITABLE

« Quiconque travaille a droit à une rémunération équitable lui assurant ainsi qu'à sa famille une existence conforme à la dignité humaine »

LE COMMERCE ÉQUITABLE, C'EST QUOI ?

C'est celui qui garantit aux artisans et aux agriculteurs du Sud une juste rémunération pour les produits qu'ils exportent dans le monde. Le but est qu'ils puissent à la fois, vivre décemment, et accéder au développement.

Ce système permet d'améliorer significativement leur niveau de vie. Ils sont moins exploités et plus autonomes économiquement grâce aux conditions commerciales suivantes :

- Une partie des récoltes est payée d'avance, ce qui leur évite d'avoir recours aux crédits et donc de s'endetter.
- L'importateur s'engage sur une relation durable. On ne lâchera pas le petit producteur au bout d'une année.
- Un prix d'achat minimum est garanti indépendamment des fluctuations du marché.
- Enfin, l'importateur paie, en plus du prix d'achat des marchandises, une prime au développement.

Cet argent pourra être affecté à des projets d'éducation, de santé, de transport, etc....

COMMENT PEUT-TU AIDER LE DÉVELOPPEMENT DE CE TYPE DE COMMERCE ?

En tant que consommateur responsable, tu peux agir directement pour l'amélioration des conditions de vie dans les pays du Sud, en privilégiant l'achat de produits issus du commerce équitable. En effet, ces produits peuvent te concerner car ils ne se limitent plus aujourd'hui au café ou au chocolat. Tu peux trouver des vêtements, et aussi des baskets très tendance ! Tu peux même donner du sens à tes voyages en choisissant un tourisme solidaire et équitable.

Renseigne-toi, il existe dans notre région des agences et des associations qui organisent de tels séjours.

Cela dit, il est tout de même difficile d'identifier, dans les commerces, les produits équitables. En l'absence d'un label officiel tu peux te référer aux articles bénéficiant du label le plus connu, qui est Max Havelaar :



Ou te rendre dans des boutiques spécialisées comme notamment « Artisans du Monde » :



Pour nous contacter



AUDE

Aude Consommation
27, avenue de Lattre de Tassigny - 11100 NARBONNE
Tél. : 04 68 65 84 84
Fax : 04 68 65 84 84

GARD

Léo Lagrange Conso 30
7, Place de la Placette - 30900 NÎMES
Tél. : 04 66 36 66 50
Fax : 04 66 36 23 95

HÉRAULT

Léo Lagrange Défense des Consommateurs
Antenne d'Agde
5 bis, rue du 11 Novembre- 34300 AGDE
Tél. : 04 67 94 39 10 - Fax : 04.67.21.32.91
Antenne de Béziers
2, rue de Générale Pailhès - 34500 BÉZIEERS
Tél. : 04 67 28 25 70 - 04 67 49 37 16

PYRÉNÉES-ORIENTALES

Association Catalane Léo Lagrange Défense des Consommateurs
26, rue de la fusterie - 66987 PERPIGNAN
Tél. : 04 68 51 11 52 - Fax : 04 68 51 11 46
Maison Catalane de la Consommation
10, rue Aristide-Briand - 66870 PERPIGNAN
Tél. : 04 68 50 10 95
Fax : 04 68 50 10 95

Pour tout autre département, contactez l'Association
Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs
(ALLDC) au 01 48 10 65 65,

ou bien visitez notre site internet :

www.leolagrange-conso.org

La Région, des actions 100 % concrètes pour les jeunes

TER : 50 % de réduction pour tout trajet en Languedoc-Roussillon.
Lancement de la carte "Via études" pour les déplacements domicile - études des collégiens, des lycéens, des étudiants, des apprentis...

Lycées : Réhabilitation de 70 lycées publics sur 88, construction de 9 lycées entre 2005 et 2010.
100 % des lycées câblés en 2006.
A la rentrée 2006 : gratuité des manuels et de l'outillage scolaire pour tous les lycéens.

Apprentissage : Création de 700 places supplémentaires dans les CFA, et de 325 dans des diplômes nouveaux. Gratuité du premier équipement, meilleure prise en charge de l'aide à la restauration, de l'aide au transport et de l'aide à l'hébergement.

Formation professionnelle : Mise en place d'écoles de la deuxième chance pour tous ceux qui sont sortis du système éducatif sans qualification et sans emploi.

Enseignement supérieur : Financement d'allocations doctorales en partenariat avec les organismes de recherche. Incitation des étudiants à la mobilité.

La
tribu
les jeunes en tête



la Région
Languedoc
Roussillon

Pour poursuivre ce dialogue
sur la toile : www.tribu-lr.fr

Coordinateur :

- Michel Boutet

Comité de Rédaction :

- Patricia Guincy, Jean-Claude Leydier, Jean-Marc Viemont

Photographies :

- Stéphane Couchet - Offset 2000

Nous remercions pour leur aimable participation :

- Cindy, Jean-Charles, Johanna, Mariem et Olivier
- Carmen Lazaro de Finances & Pédagogie

www.leolagrange-conso.org

FORMATIONS **BAFA BAFD**

Animateurs et directeurs
de Centres de Vacances et de Loisirs

2005 / 2006

**LEO LAGRANGE
LANGUEDOC-ROUSSILLON**

27 av de Lattre de Tassigny, 11100 NARBONNE
tel : 04.68.32.00.83, fax : 04.68.32.05.12
Leolagrange.jeunesse@wanadoo.fr



www.leolagrange-conso.org