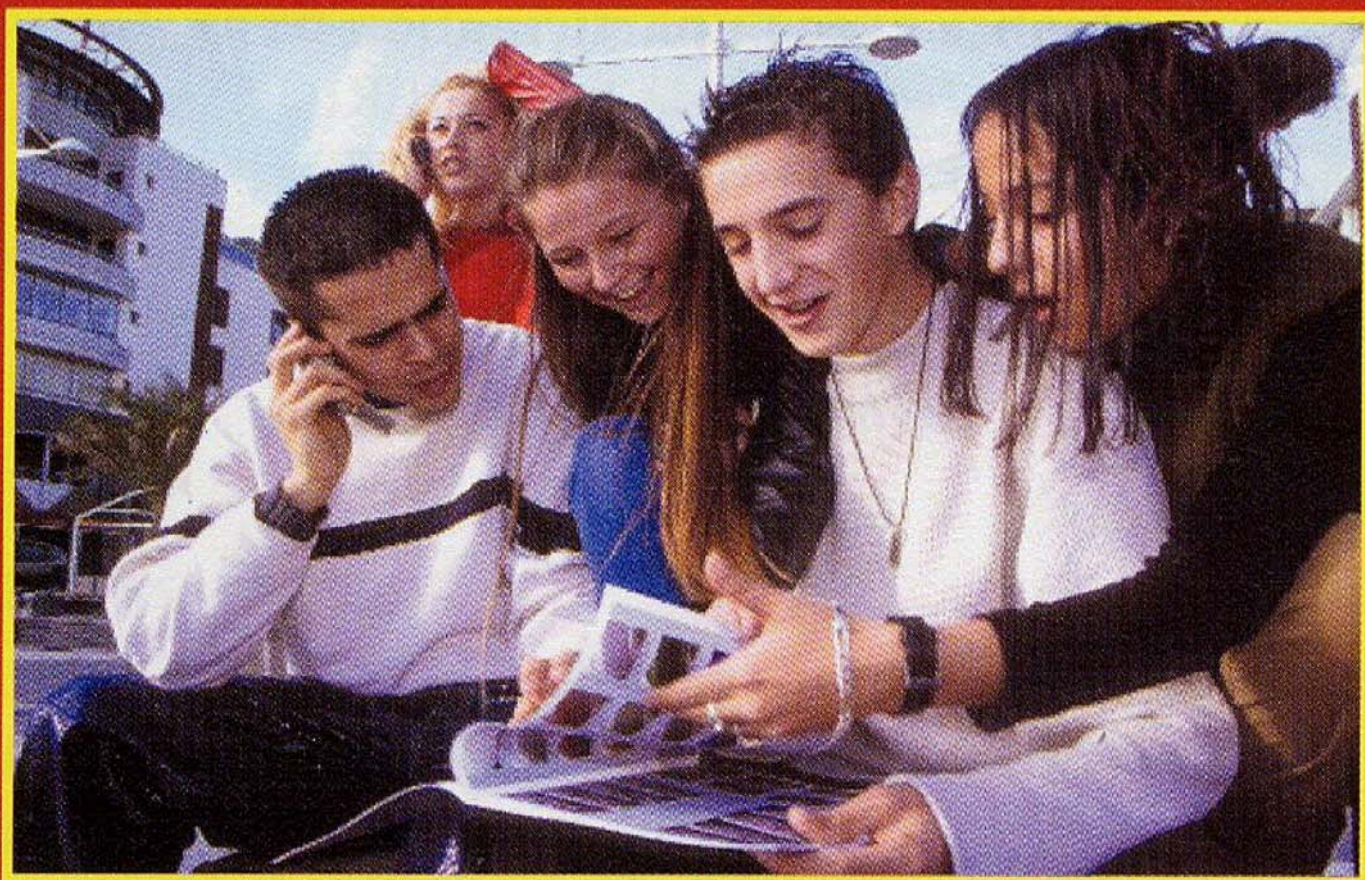


CONSO' JEUNE

«Sois un consommateur avisé»



Etablissement Régional
2, Rue Massane - BP 70008
34001 Montpellier Cedex 01
Tel: 04 67 60 91 52
Fax: 04 67 60 55 41

Coordinateur :
Michel BOUTET

Réalisé avec la participation de
M. Jean-Claude LEYDIER
et M. Jean-Marc VIEMONT

Photographie :
Stéphane COUCHET

Nous remercions pour leur sympathique participation :
Cindy,
Jean-Charles, Johanna,
Mariem,
Olivier

Association d'éducation populaire reconnue d'utilité publique, Léo Lagrange dispose de l'agrément national pour représenter les consommateurs en justice.

Un consommateur, c'est quoi ? Et bien, c'est toi lorsque tu achètes ou loues un bien ou une prestation de service à un professionnel.

Le statut de consommateur te confère des droits, mais aussi des obligations.

L'objet de ce petit ouvrage est de te donner quelques informations pratiques afin que tu puisses faire respecter ces droits dans ta vie quotidienne.

Saches toutefois que nous sommes là, au travers de nos permanences pour fournir, à toi ou tes parents, une écoute personnalisée, une assistance juridique, et une aide au règlement amiable des litiges que tu aurais avec un éventuel professionnel.

POUR NOUS CONTACTER, REFERES-TOI A LA DERNIERE PAGE DE CET OUVRAGE.

SOMMAIRE

Les assurances	P.4
L'auto-école	P.5
La banque	P.6 et 7
L'enseignement à distance	P.8
Les établissements privés	P.9
L'Euro	P.10
L'Internet	P.11
Le logement	P.12
La location d'un logement	P.13 et 14
Le prêt étudiant	P.15
Le téléphone portable	P.16 et 17

LES ASSURANCES

*Quelle Compagnie d'Assurances choisir ?
Comment peux-tu réduire le coût d'un premier contrat ?
Que dois-tu assurer ?*

Avant de prendre toute décision, explore ces deux pistes : la Compagnie d'Assurances 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" ? _____

Il 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, mais il ne faut pas être marié !

Si tu veux résilier le contrat, respecte un préavis de 2 mois et fais-le avec Lettre Recommandée (LR) + Accusé de Réception (AR).

Tu assures ta voiture : 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 2 300 et 3 000 €. 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 tes dommages corporels que tu subirais suite à un accident dont tu serais 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.

Tu assures ta moto : Quelles garanties choisir ? _____

A engins particuliers, contrats spécifiques. Certaines Compagnies d'Assurances sont spécialisées dans les deux-roues, renseigne-toi.

Les Contrats d'assurance moto fonctionnent sur le même principe que les assurances-auto.

L'AUTO-ÉCOLE

Comment éviter les problèmes ? _____

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. Elles sont certifiées par le label Qualicert.

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. Soit prudent lorsque tu vois des offres alléchantes t'annonçant des tarifs d'environ 460 €. 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 paies les leçons au coup par coup. 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.

LA BANQUE

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

Puis-je avoir droit à un compte bancaire ? _____

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

LE COMPTE CHEQUE:

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.

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.

LE LIVRET "JEUNES" :

C'est un compte d'épargne réservé aux jeunes âgés de 12 à 25 ans. Tu peux y déposer jusqu'à 1 525 € et effectuer des retraits quand tu le souhaites. Tes économies sont ainsi rémunérées à un taux qui était de l'ordre de 4% au premier semestre 2001, supérieur à la plupart des autres taux de livrets d'épargne.

A quel moyen de paiement ai-je droit ? _____

LE CARNET DE CHEQUES :

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

Pour effectuer un paiement par chèque, tu dois naturellement disposer d'une provision d'argent préalable et suffisante. Si ce n'est pas le cas, le chèque risque d'être rejeté et impayé pour défaut de provision.

Tu recevras alors une lettre recommandée t'indiquant que tu n'as désormais plus le droit d'émettre de chèques et que tu dois restituer ton chéquier. **Tu es "interdit bancaire"**.

A défaut de régulariser cet incident de paiement, tu resteras privé de chéquier 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; et de prévenir par téléphone ton banquier avec confirmation par écrit en LR + AR.

LA CARTE BANCAIRE :

Contrairement au chéquier, 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 faire une opposition téléphonique en donnant le numéro à 16 chiffres inscrit en relief sur ta carte, puis une déclaration aux autorités de Police, et adresser une confirmation écrite à ton agence bancaire.

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 faut notamment :

- Conserver tes facturettes et tickets de retrait. En effet, sur ces documents, figure le numéro de ta carte. Un fraudeur pourrait l'utiliser pour payer ses propres achats par correspondance, par téléphone ou par Internet.
- Ne communique jamais ton code confidentiel et prends garde aux regards indiscrets lorsque tu le tapes.

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 leur correction

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 auquel il prépare. Ne choisis pas un enseignement de niveau bac +2 si tu n'as pas le bac.

Puis-je arrêter de poursuivre l'enseignement avant son terme ? _____

Plusieurs cas 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 sans avoir à te justifier, demander la résiliation du contrat. 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.

LES ETABLISSEMENTS PRIVES

***Quelle Ecole choisir ?
Où peux-tu t'informer ?
Quel est le coût de la scolarité ?***

Comment choisir ton école ? _____

Il existe trois labels qui permettent d'identifier le sérieux de l'Ecole :

- La validation du diplôme par l'Etat : l'Education Nationale contrôlant la qualité de la formation,
- La reconnaissance de l'Ecole par l'Etat : l'Ecole recevant des subventions et accueillant des boursiers,
- L'homologation du titre, le niveau d'études obtenu étant clairement indiqué.

Première démarche à effectuer : la phase de documentation.

Tu peux te renseigner auprès du Centre d'Information et d'Orientation de ton lycée, et auprès du Centre d'Information et de Documentation Jeunesse : 10 Quai Branly, 75015 PARIS.

Deuxième démarche : demander à l'Etablissement des informations sur:

la formation proposée, les horaires, les locaux, les tarifs et les modalités d'admission.

Quels sont les informations que tu dois avoir pour éviter les pièges ? _____

Les frais de scolarité sont d'environ 3 000 € par an dans des Facultés Privées et de 4 500 à 9 000 € dans les Ecoles de Commerce et d'Ingénieurs.

- Demande à l'Administration de l'Ecole le détail de ces frais.
- Tes frais d'inscription sont-ils inclus dans les frais de scolarité ?
- Des suppléments te sont-ils demandés pour certaines activités ?
- Ces frais sont-ils payables par année, par trimestre ou par mois ?
- En cas d'abandon de tes études, que se passe-t-il au sujet de ces frais ?
- La formation que tu obtiens te permet-elle de t'insérer professionnellement et rapidement ?
- N'est-il pas possible d'obtenir le même enseignement dans un Etablissement public ?

L'EURO

Comme tu ne peux l'ignorer, le franc c'est fini, et à partir du 1^{er} janvier 2002 tu devras te mettre à l'Euro. Pour t'aider quelques repères...

Le Calendrier

- **Le 15 décembre 2001** : Les particuliers pourront se procurer des sachets de 40 pièces en euros (équivalent à 100 frs) auprès de leur banque uniquement en vue de s'habituer à leur utilisation.
- **Le 1^{er} janvier 2002** : L'Euro est introduit dans onze pays de l'Union Européenne. Tous les paiements par chèque, carte ou virement se font en euros. Attention à la double circulation franc/euro pour les paiements en espèces.
- **Le 18 février 2002** : Le franc est bel et bien mort et enterré, il n'existe plus. En conséquence, impossibilité totale de payer ses achats avec des pièces et des billets en francs ; l'euro est désormais notre monnaie.

Comment convertir presque simplement ?

Tout le monde sait que 1 € équivaut à 6,55957 frs. Mais la règle de conversion est peu évidente. Pour t'aider, un petit truc :

Pour passer du franc à l'euro en prenant l'exemple de 200 frs : 200 divisé par 2 = 100 (facile) Ensuite on additionne la somme initiale au résultat soit 200 + 100 = 300 (trop simple). Enfin, on divise le nouveau résultat par 10 soit 300 : 10 = 30 (félicitation !). Et effectivement, 200 frs valent bien 30 euros.

Inversement, pour passer de l'euro au franc, en gardant notre exemple de 200frs :

30 € multiplié par 10 = 300. On divise par 3 = 100 puis on le soustrait au premier résultat, soit 300 – 100 = 200 (de la rigolade !). En effet, 30 euros valent bien 200 francs.

Quelques valeurs de références :

10 € valent ≈ 65 frs

15 € valent ≈ 100 frs

30 € valent ≈ 200 frs

Combien ça coûte ?

Un café ≈ 1 €

Une Baguette ≈ 10,6 €

Un timbre ≈ 0.46 €

Une place de ciné ≈ 7,6 €

INTERNET

Comment choisir ton Fournisseur d'Accès Internet (FAI) ? _____

Avant de choisir ton fournisseur d'accès, il te faut définir tes besoins. Est-ce que tu es le seul chez toi à l'utiliser ? Combien de temps passes-tu sur le réseau ? Quelle somme peux-tu consacrer par mois aux communications téléphoniques ?

Une fois cela fait, il ne te reste plus qu'à comparer les nombreuses offres commerciales. Ne t'arrête pas uniquement aux heures gratuites offertes.

Lorsque tu vas sur Internet, que paies-tu ? _____

Pour toute connexion à Internet, il te faut un fournisseur d'accès (FAI). A partir de ton ordinateur en passant par le réseau téléphonique, le FAI t'ouvre les portes du réseau et te permet d'échanger des courriers électroniques (E-Mail). Savoir combien va te coûter l'accès à la toile est important, et sera certainement décisif dans ton choix de FAI. Mais alors que paie t'on ?

Il y a actuellement 3 sortes de FAI :

Les payants _____

Tu paies une somme forfaitaire tous les mois qui comprend la prestation du FAI et les communications téléphoniques (exemple 20 heures par mois à 12 €).

♥ **Avantage** : Le forfait te permet de prévoir ton budget. Tu sais que tous les mois tu devras payer tant.

♣ **Inconvénient** : Si tu as consommé moins que ton forfait te le permet, tant pis pour toi, tu paies quand même. Et attention si, à l'inverse, tu dépasses ton forfait, le coût des minutes sera alors très élevé. Et ta facture te réservera une mauvaise surprise.

Les gratuits _____

Entrent dans cette catégorie, les FAI qui ne font pas payer leurs prestations (accès au Web et E-Mail). Par contre, tu devras payer le coût des communications téléphoniques, généralement au tarif local. Dans ce cas se sera France Télécom qui te les facturera.

♥ **Avantage** : Tu ne paieras que tes consommations téléphoniques effectives. Tu passes deux heures sur Internet, tu paies deux heures de communication au tarif local.

♣ **Inconvénient** : Le Web te sera peu accessible en période de pointe.

Les gratuits gratuits _____

Certains FAI proposent un nombre d'heures limité pendant lequel le service et les communications sont gratuites. En bref, tu ne paieras que si tu dépasses le volume d'heure gratuite dépassée.

♥ **Avantage** : C'est gratuit

♣ **Inconvénient** : Est-ce que cela va durer ... ?

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 faible revenu. 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 peux-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 3 900 € (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.

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 _____

Il est obligatoire et tu devras le fournir à la CAF, si tu sollicites une aide au logement.

Les clauses obligatoires et les clauses abusives _____

Elles sont nombreuses. Afin de connaître les unes et d'éviter les autres, consulte les contrats vendus dans le commerce (bureau de tabac).

La durée du contrat _____

En général 3 ans (sauf pour les HLM, illimitée). Tu peux le résilier à tout moment à condition de respecter un préavis de 3 mois par LR+AR. Le propriétaire ne pourra récupérer son bien qu'à l'échéance du contrat et uniquement pour des raisons bien précises, à savoir soit pour l'habiter lui-même, soit pour le vendre, ou soit 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; ou dès qu'un nouveau locataire prend possession de l'appartement avant cette échéance. Bien évidemment le montant du dépôt pourra être réduit par les frais de remise en état constatés sur l'état des lieux de sortie.

L'état des lieux _____

Tu peux le rédiger d'un commun accord avec ton propriétaire. 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 censé avoir pris possession des lieux en parfait état.

Les charges _____

Elles correspondent à la consommation d'eau et d'électricité, aux frais d'entretiens courants, aux menues réparations, et aux taxes locatives. Tu fais une régularisation annuelle avec ton propriétaire.

Les réparations

Sont à ta charge les petites réparations. C'est à dire celles qui ne sont pas dues à :

- la vétusté (l'usure due à une utilisation normale du bien)
- les malfaçons ou vices de construction (comme les infiltrations)
- le cas fortuit ou la force majeure (tempête, dégâts des eaux provoqués par le voisin).

Ceci étant à la charge du propriétaire. Bien évidemment tu devras répondre de toutes les dégradations que tu feras.

Les litiges

Dans ce cas, privilégie la piste de la négociation et de l'accord amiable. Renseigne-toi, si nécessaire, auprès de L'Association Nationale des Etudiants Locataires ou auprès de l'Association Nationale pour l'Information sur le Logement.

L'assurance locative

Elle est obligatoire. Tu dois fournir une attestation à ton propriétaire. Ton assurance doit couvrir le dégât des eaux, l'incendie, les explosions et facultativement le vol.

La caution

N'ayant certainement pas de revenu, le propriétaire te demande une caution. Généralement, ce sont tes parents qui se portent caution. Il faut que tu saches qu'il ne s'agira pas pour eux d'un engagement à la légère. En effet, ils devront garantir la bonne exécution du contrat de location (contrat de bail). Si par exemple, tu ne règles pas le loyer, ou si tu dégrades l'appartement, tes parents devront payer.

Le cas particulier du « meublé »

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.

LES PRETS ETUDIANTS

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

Un prêt Etudiant, pour quoi faire ? _____

Payer tes frais d'inscription dans la Faculté ou l'Ecole que tu as choisie, financer l'achat d'une voiture ou d'un ordinateur, régler certaines dépenses exceptionnelles et incontournables. Les banques consentent souvent un taux d'intérêts 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 15 000 €.

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 as reçues. Et tu es certain de recevoir progressivement la totalité du prêt accordé.

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.
- **La franchise partielle** : Pendant la durée de tes études, tu ne rembourses que les intérêts calculés sur le capital emprunté.
- **La franchise totale** : 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.

LE TELEPHONE PORTABLE

Les galères du téléphone portable

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, il te doit la garantie de l'appareil. Si ce n'est plus le cas, pense à demander un devis avant de le faire réparer.

Si le mauvais fonctionnement persiste malgré l'intervention du SAV, c'est certainement que l'appareil a 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). Si ce n'est pas le cas, l'abonnement reste dû.

Ton portable a été volé _____

Dans ce genre de situation, la première chose que l'on pense faire c'est de demander la résiliation de l'abonnement. Mais si tu lis bien ton contrat, tu pourras constater que le vol n'est pas une cause de résiliation du contrat. En conséquence, dans ce genre de situation le professionnel a deux options. Soit il refuse simplement d'accorder la résiliation, soit il l'accepte, mais tu es alors obligé de payer la totalité des mensualités à venir. Or, depuis une décision récente du juge, il semblerait que dorénavant la résiliation de l'abonnement soit possible.

Que dois-tu faire ?

- **Contactez rapidement le service clientèle de l'opérateur pour demander la suspension de la ligne.**
- **Faire une déclaration de perte ou de vol au commissariat de police ou à la gendarmerie**
- **Demander la résiliation de la ligne par lettre recommandée avec accusé de réception, en y joignant le double de la déclaration.**

Si le professionnel continue à effectuer les prélèvements, tu peux saisir le tribunal afin d'en obtenir le remboursement.

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.

Ta facture comprend des erreurs _____

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

Que dois-tu faire ?

La première chose est de s'armer de patience et de contacter le service clientèle. Si ta relation avec eux est difficile pour diverses raisons, ne perd pas ton temps et contacte les par courrier. Tu dois savoir que pour les exemples précédemment cités, tu es parfaitement en droit de demander la résiliation de l'abonnement. Si le professionnel te la refuse, contacte-nous. Ne suspends jamais le paiement sans avoir obtenu la résiliation du contrat.

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.

Ton portable représente par 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 conduisais en état d'ivresse.

Où peux-tu nous contacter ?

Aude

Aude Consommation
27, avenue de Lattre de Tassigny
11 100 NARBONNE
Tel : 04.68.65.84.84
Fax : 04.68.65.84.84

Gard

Léo Lagrange Conso 30
7, place de la Placette
30 900 NIMES
Tel : 04.66.36.66.50
Fax : 04.66.36.23.95

Hérault

Léo Lagrange Défense des Consommateurs
5 bis, rue du 11 Novembre
34 300 AGDE
Tel : 04.67.21.32.91
Fax : 04.67.21.32.91

Pyrénées Orientales

Maison Catalane de la Consommation
44, rue de la Fusterie
66 987 PERPIGNAN
Tel : 04.68.34.71.38
Fax : 04.68.34.71.42

Pour tout autre département,
contacte l'Association Léo Lagrange pour la Défense
des Consommateurs (ALLDC) au 01.48.10.65.65.
Visite notre site Internet : <http://www.leolagrange-conso.org>

Contact:

N° Tél:



Brevet
d' **Aptitude**
aux **Fonctions**
d' **Animateur**

*Oite ! Appelle nous
au 04.68.32.00.83*

*Etablissement Régional Léo Lagrange
Languedoc Roussillon
27, Avenue de Lattre de Tassigny
11100 NARBONNE
Fax : 04.68.65.81.06*

**L
E
O

L
A
G
R
A
N
G
E**