

Attention, nouveau n° de tél :
09 78 81 69 68

Info Conso INDECOSA CGT 86

JANVIER 2024

EDITO

Les soldes, avantages d'un côté, mais inconvénients de l'autre !

Les soldes sont très attendus par les consommateurs, car ce moment permet de faire, la plupart du temps, et en restant très attentifs, des économies sur des articles qu'ils projettent d'acheter.

C'est parfois l'occasion d'acquérir des articles de marque à des prix plus abordables, que les consommateurs ne pourraient pas acquérir hors période de soldes.

Avantages d'un côté, inconvénients de l'autre à prendre en compte. Attention !

Cette période peut engendrer chez certaines personnes accros aux achats de la confusion et du stress générés par des ruptures de stocks sur des articles repérés auparavant, et par les longues files d'attente qui s'allongent dans les magasins. Les soldes peuvent aussi inciter les clients à des achats compulsifs qui ne leur sont pas toujours nécessaires, mais simplement parce qu'ils sont soldés.

Pour les entreprises, c'est une période souvent bénéfique leur permettant de liquider leurs stocks excédentaires et faire place pour de nouveaux produits. Cela leur permet également d'augmenter leurs chiffres d'affaires. A contrario, les soldes peuvent aussi avoir des inconvénients, car baisse des marges bénéficiaires.

En définitive, les soldes sont un événement incontournable, car les entreprises comme les consommateurs y trouvent leur compte. Mais ce phénomène présente aussi de nombreux revers souvent minimisés.

Comme pour les achats de seconde main, à chacun de consommer de manière responsable et de façon maîtrisée, pour rester dans une démarche environnementalement responsable.

Indécosa CGT 86



DOSSIER DU MOIS

Les soldes

La résiliation des contrats
en 3 clics

Vie de l'Association

INDECOSA CGT, c'est quoi ?

INDECOSA CGT vous accueille, sur rendez-vous, dans ses locaux :

21 Bis Rue Arsène Orillard à POITIERS ou au
téléphone : 05 49 60 34 70 ou **09 78 81 69 68**.

(Détail des autres points d'accueils en dernière page).

CONSO

Soldes : consommateurs, quels sont vos droits ?



Les soldes sont l'occasion pour les particuliers de faire de bonnes affaires, et pour les commerçants d'écouler leurs stocks. Quelles sont les règles pendant les soldes ? Quels sont vos droits en tant que consommateur ?



Quelle est la différence entre les soldes et d'autres réductions ?

Les soldes sont les seules périodes promotionnelles pendant lesquelles les commerçants ont le droit de vendre leur stock à perte. Cette pratique commerciale répond à plusieurs caractéristiques :



- Ils sont accompagnés ou précédés de publicité,
- Ils comportent une annonce de réduction de prix (qui peut aller jusqu'à une revente à perte) dans la limite du stock à écouler,
- Ils sont pratiqués pendant des **périodes fixes de quatre semaines** (soldes d'été et d'hiver).

Les dates des soldes d'hiver en 2024

Dans la **majorité des départements métropolitains**, la **date du début des soldes** est fixée au **mercredi 10 janvier 2024 à 8 heures du matin**.



La durée de chaque saison de soldes est fixée à **quatre semaines**. La **date de fin des soldes d'hiver** est donc le **mardi 6 février 2024**. Ces dates sont déterminées conformément à l'arrêté du 27 mai 2019 fixant les dates et heures de début des soldes et à l'[article L. 310-3 du code de commerce](#).

À propos des soldes en ligne

Pour le commerce en ligne ou vente à distance (e-commerce), **les dates des soldes sont alignées sur les dates nationales** du commerce traditionnel, **quel que soit le lieu du siège de l'entreprise**.



- En dehors des périodes légales de soldes, les commerçants peuvent organiser des opérations commerciales pour vider leurs stocks, sous réserve qu'ils n'utilisent pas le mot « soldes » et qu'ils ne revendent pas à perte.
- Par ailleurs, un commerçant n'a aucune obligation de participer aux soldes.

Quels sont les articles qui peuvent être soldés ?

Les commerçants peuvent solder uniquement des **articles payés et proposés à la vente depuis au moins un mois** à la date de début de la période de soldes.

CONSO

Quelles sont les obligations d'affichage durant les soldes ?

En magasin, vous devez pouvoir identifier clairement quels sont les articles soldés et quels sont ceux qui ne bénéficient pas de réductions.



Le commerçant doit **indiquer le rabais par rapport au prix de référence** qui doit être obligatoirement être affiché à côté du prix soldé.

À ce titre, depuis le 28 mai 2022, une directive européenne **précise le mode de détermination du prix de référence par les professionnels**. Désormais, lorsque les commerçants pratiquent une réduction sur le prix d'un produit, ils **doivent afficher le prix le plus bas pratiqué au cours des 30 jours précédant cette offre**.

La réduction peut être faite par escompte à la caisse, cette modalité doit faire l'objet d'une publicité.

Cette règle s'applique dans toute l'Union européenne sur les ventes en ligne comme hors ligne. Elle **permet de renforcer la protection des consommateurs contre les faux rabais**.

Concrètement, s'il souhaite vendre 90 € un produit qu'il a vendu entre 100 et 130 € dans les 30 jours précédant la promotion, le prix barré devra être de 100 €. La réduction affichée sera donc de 10 %.



- Il est **interdit d'augmenter le prix d'un produit** avant la période des soldes afin de faire croire au consommateur qu'il bénéficie d'une offre promotionnelle plus importante qu'elle ne l'est vraiment.
- Il est également **interdit de ne pas appliquer les réductions de prix** affichées en vitrine.

Soldes : quels sont les droits des consommateurs concernant les retours et les garanties ?

Les limitations de garanties sur les soldes sont illégales.

- Un article soldé bénéficie en effet des **mêmes garanties que tout autre article non soldé** en matière de défauts de fabrication non apparents, de défaut de conformité ou de service après-vente. **La mention « Ni repris, ni échangé pendant les soldes » est abusive.**
- En cas de vice caché identifié, vous pouvez demander au vendeur le remplacement ou le remboursement du produit acheté.
- En cas de défaut de conformité identifié dans les deux ans après l'achat, le vendeur est tenu de vous proposer la réparation ou le remplacement du bien non-conforme, ou, en cas d'impossibilité de ces deux options, de vous rembourser le bien.
- En l'absence de vice caché ou de défaut de conformité, le vendeur n'est toutefois pas tenu juridiquement de procéder à l'échange ou au remboursement, mais il peut le faire à titre purement commercial.



Par ailleurs, les commerçants sont tenus d'appliquer toute disposition relative à l'échange ou au remboursement dont ils font la publicité, soit sous forme d'affichage dans le magasin, soit mentionnée sur les tickets de caisse ou tout autre support.

CONSO

Soldes sur Internet : des droits spécifiques ?

Les dates des soldes sur Internet sont les mêmes que les dates nationales, quel que soit le lieu du siège de l'entreprise.

Les entreprises de vente à distance, notamment sur Internet, sont soumises à la même réglementation que les magasins physiques en matière de soldes.

Que l'article soit acheté en solde ou non, le consommateur peut retourner le produit au vendeur pour échange ou remboursement, sans aucune pénalité, dans un **déla**i de **14 jours à compter de la livraison**.

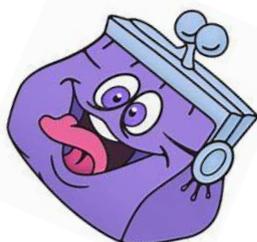
**Dans tous les cas, soyez attentifs
et restez vigilants aux soldes au rabais !**



Sur Internet, pratiques douteuses pour amplifier l'intérêt réel des promotions. En réalité peu de produits sont réellement soldés.

Attention à l'annonce de rabais très alléchants que nous avons d'ailleurs du mal à trouver. Pour attirer le client, des sites mettent en avant un rabais très élevé sur des produits peu chers et en très faible quantité.

La moitié des sites présentent des soldes au milieu d'autres articles non soldés, accrocheurs par des étiquettes « *ventes flash* » ou « *à saisir* », etc. Des offres qui ne sont pas encadrées comme les soldes. Ce qui rend alors impossible pour le consommateur d'être sûr d'avoir fait une bonne affaire.



Vie de l'Association

Comme déjà rappelé dans notre dernière gazette, le 6 décembre, INDECOSA 86 a participé au tournage « Instant Conso » qui devrait être diffusé sur France 3 (vers 19H05) dans le courant du mois de janvier (fin janvier) ou février (sur le thème de « La résiliation des contrats en 3 clics ». Dans le doute, soyez vigilants !

Nous vous faisons parvenir l'information qui sera diffusée lors du passage sur l'antenne.

LA RESILIATION EN 3 CLICS DES CONTRATS



Vous avez désormais la possibilité de résilier vos abonnements en quelques clics seulement. L'Union des CTRCE/ALPC en Nouvelle-Aquitaine, INDECOSA CGT 86 et la Banque de France vous l'expliquent.

La résiliation en 3 clics est gratuite et applicable pour tous vos contrats d'assurance, d'abonnement, de service et de location. Dorénavant, il n'est plus nécessaire d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette procédure simplifiée est en effet valable pour votre contrat d'assurance auto ou habitation, votre abonnement téléphone ou à une plateforme de vidéos ou audio, ou encore votre contrat de fourniture d'électricité ou de gaz. Plus précisément, sur son site Internet, chaque professionnel a maintenant l'obligation de mettre en place une option de résiliation avec un « accès facile, direct et permanent ».

Cette nouvelle procédure de résiliation simplifiée est applicable pour tous les contrats pour lesquels le professionnel propose une souscription contractuelle en ligne.

Même si vous n'avez pas souscrit votre contrat sur internet et peu importe la date de souscription, il suffit que le professionnel propose une souscription en ligne pour qu'il soit soumis à cette obligation. Par exemple si vous avez souscrit sur place un abonnement à la salle de sport, mais que l'enseigne propose aussi une souscription en ligne, vous pouvez désormais résilier votre abonnement en 3 clics.

Dans la plupart des cas, cet accès facile, direct et permanent, se fait par un bouton sur la page d'accueil indiquant « résiliation ».

A noter que cette fonctionnalité « résilier votre contrat » devra en rappeler les conditions comme l'existence d'un délai de préavis ou encore, les conséquences de la résiliation pour le consommateur.

Attention, même si 3 clics suffisent, vérifiez bien les termes de votre contrat car vous êtes susceptible d'avoir des pénalités en cas de résiliation anticipée ou de devoir fournir un document justifiant la résiliation.



Rectificatif complémentaire suite publication décembre 2023

Le 18 décembre dernier, lors du Comité Général de l'UD 86 qui s'est tenu Salles des Fêtes à Montamisé, la présidente de l'association INDECOSA, Jocelyne ANTUNES, a eu l'occasion de rappeler aux secrétaires généraux des syndicats ainsi qu'aux camarades présents, l'importance de l'association, son rôle d'appui auprès de nos structures CGT dans les dossiers stratégiques comme le transport, l'accès à l'eau, à la santé, mais également le logement dans lequel l'association INDECOSA est fortement impliquée.

Vie de l'Association

Dossiers 2023

NOMBRE DES DOSSIERS TRAITES PAR INDECOSA 86 EN 2023 (Toutes antennes confondues)

SECTEUR OU ACTIVITÉ	NOMBRE DE DOSSIERS	EN COURS	SOLUTIONNÉS	SANS SUITE
Energie (électricité, gaz)	1	1		
Eau				
Surendettement				
Logement loyer et charges	9	5	2	2
Immobilier (achat/vente)	2	1	1	
Automobile	7	3	3	1
Transport				
Communication (téléphonie, internet)	2	1	1	
Banque	2	1	1	
Assurance/Prévoyance/Retraite	3	2	1	
Crédit				
Aides ANAH	1		1	
Artisans	5	4	1	
Commerce	4	0	4	
Hôtellerie, restauration				
Sports, loisirs, clubs gym				
Agences voyages	2		1	1
Impôts				
Litige e-commerce	2	1	1	
Formation CPF	1	1		
Nombre total de litiges traités	41	20	17	4

Vie de l'Association

Syndiqué (e) CGT ou adhérent (e) extérieur (e) à INDECOSA,
vous souhaitez intégrer l'association et tenir des permanences,

Formation Découverte d'INDECOSA Groupe : formations générales – 1 jour

Première approche d'INDECOSA : qui sommes-nous, que faisons-nous,
quel est notre lien avec la CGT, quels sont les forces et les besoins du
territoire organisateur ?

Cette journée (découpable en 2 1/2 journées) est un premier pas pour mieux
comprendre INDECOSA, ses enjeux et ses ressources.

Inscriptions : A l'initiative des associations départementales organisatrices.

Formation prévue pour accueillir également de très petits groupes.

3 Avril 2024 – TOURS

Nous contacter : INDECOSA CGT 86 au 09 78 81 69 68 ou indecosa86@laposte.net

Infos de dernière minute

INDECOSA CGT 86 vient de recevoir 3 arrêtés de nomination de représentant des usagers dans le domaine de la santé, **mandats portés par notre camarade, Claudine KEPINSKI** pour une durée de 3 ans renouvelable.

Centre Régional Basse Vision et Troubles de l'Audition (CRBVTA) à SAINT BENOIT	Mandat TITULAIRE
Etablissement de soins médicaux et de réadaptation « La Colline ensoleillée à LA ROCHE POSAY	Mandat TITULAIRE
Centre Hospitalier Henri LABORIT à POITIERS	Mandat SUPPLEANTE

Un premier contact a été pris avec la Directrice du Centre Régional de la vision et de l'audition.

De plus amples informations vous seront communiquées dans un prochain bulletin.

INDECOSA, C'EST QUOI ?

INDECOSA-CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés) est une association loi 1901 créée par la Confédération Générale du Travail en 1979. Son principal objectif est la défense de tous les consommateurs du salarié au retraité. Elle pratique ainsi la défense individuelle et/ou collective. Reconnue et agréée par l'État comme représentative, elle participe aux principales instances de concertation où sont débattues avec les professionnels sous l'arbitrage des pouvoirs publics, les intérêts des consommateurs.

Elle est présente sur l'ensemble du territoire français, avec plus de 280 points d'accueils répartis dans les départements, villes et parfois au cœur d'une entreprise dans le cadre des activités du CSE. Chaque année, elle prend en compte et traite des milliers de litiges liés à ses domaines d'intervention. Ses missions s'articulent autour des points suivants : transport et mobilité, banque et argent, habitat et logement, consommation, la santé et l'accès aux soins, l'environnement et la valorisation des déchets. Pour l'INDECOSA-CGT il est impératif de renforcer la présence des organisations de consommateurs dans la gouvernance des questions environnementales. Au niveau institutionnel, INDECOSA-CGT intervient dans un grand nombre d'instances où les intérêts des consommateurs sont en jeu. Au plan national, elle est membre, entre autres, du Conseil National de la Consommation (CNC), du Conseil National des Déchets (CND), du comité consommation de l'AFNOR, ou du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Elle entretient également des concertations avec les directions des opérateurs historiques. Aux niveaux local et régional, elle représente les consommateurs au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Au niveau européen, elle est membre de l'association European Consumer Union (ECU) créée en novembre 2009. Elle intervient également auprès du Système européen des paiements automatisés (SEPA). Elle participe à des initiatives organisées par le Comité Economique et Social Européen (CESE).

INDECOSA CGT 86

Composition du Bureau

Présidente : Jocelyne ANTUNES

jose.antunes@wanadoo.fr

Tél : 07 86 45 04 34

Vice-Président : Jean-Claude SARDIN

Tél : 06 10 20 06 07

sardin.jean-claude@orange.fr

Trésorier : François BONNIN

Tél : 06 52 87 55 65

f.bonnin86@laposte.net

Trésorier adjoint : Pascal ZANCHETTIN

Pascal.zanchettin@gmail.com

Tél 06 70 61 11 00

Secrétaire : Marylène RAFFIN-HERAULT

Tél : 06 76 64 68 90

maryleneraffin@hotmail.fr

Secrétaire adjoint : Claude FUZEAU

claud.fuzeau@sfr.fr

Tél : 07 67 42 41 00

Membres du Conseil d'Administration

Marie Jo BAUDENEAU UL CHATELLERAULT

Béatrice GUILMIN – POLE EMPLOI

Julien HEMON – LC ARMATIS/UD CGT 86

Astrid SINGARRAUD LC ARMATIS

Lionel BONNIFAIT – RETRAITE FAPT

Xavier LARTIGUE— SECURIT DOG MAN

Jean-Philippe GUITTONNEAU – TERRITORIAUX POITIERS

Brigitte ORGERET – POLE EMPLOI

Marie-Nicole TIFFANEAU – Retraitée commerce

Joana CARNEIRO – SERVICES ET COMMERCE

Patrick AUDEBERT – Retraité FAPT

Claudine KEPINSKI – Retraitée CARSAT

Accueils :

Le mardi et le jeudi de 14h à 17h (sans RV), 21 bis Rue Arsène Orillard à POITIERS

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net

Le jeudi de 16h30 à 18h30 sans RV et sur RV, 11 Rue du Cognet à CHATELLERAULT

Tél : 05 49 21 15 39 - Mail : indecosachatellerault@gmail.com

Uniquement sur RV, 1 rue du Moulin St Léger à CHAUVIGNY (attention changement)

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net