

CONSUMMATION

L'UFC Que choisir fait toujours le choix d'aider les consommateurs

À l'occasion de ses 70 ans, l'UFC Que choisir est en tournée dans le département. Hier à Narbonne, elle a rappelé ses missions et les litiges à la consommation les plus fréquents.

Choisir, c'est préférer, c'est aussi renoncer, c'est préférer la qualité au nombre, la durée à l'instant, la sauvegarde de la nature à son exploitation. Cette citation d'André Romieux, le fondateur de l'UFC Que Choisir qui fête ses 70 ans cette année n'a pas pris une ride. Le van de l'association de défense des consommateurs sillonne ainsi le territoire et fait escale dans l'Aude cette semaine. Ville-

moustaussou lundi, Narbonne hier et Port-La Nouvelle aujourd'hui. L'occasion de rencontrer Martial Verschaeve, le président départemental et Philippe Balbastre, le vice-président à Narbonne où l'association est très dynamique.

Installés devant la médiathèque, ils ont reçu tout au long de la journée de nombreux Narbonnais venus leur raconter leurs déboires avec différentes enseignes. « Il faut quand même savoir que l'on obtient 80 % de résultat positif à l'amiable, seul 20 % partent au tribunal », rappelle le président.

Parmi les secteurs les plus fréquemment cités, encore et toujours la téléphonie avec des opérateurs particulièrement retors. Autre sujet à litige fréquent : le démarchage à domicile autour des chaudières, isolation ou pompe à chaleur

à 1 euro. « Beaucoup de gens se font avoir avec ce dispositif d'aides de l'état qui est soumis à des conditions très précises ! Tout le monde n'y a pas droit et des vendeurs peu scrupuleux aux méthodes de démarchage agressives ne le disent pas. Si les gens n'ont pas la patience et les moyens de lutter, nous, on l'a », reprend Philippe Balbastre. Une procédure a été engagée au niveau régional à l'encontre de trois sociétés concernant les chaudières à 1 euro.

Autre secteur souvent pointé du doigt, les garages automobiles pour des ventes de voitures

neuves ou d'occasion. « On a récemment eu le cas d'un monsieur qui avait acheté une voiture de Narbonne et dont le véhicule est tombé en panne 4 jours après ! Le garage ne voulait rien savoir, mais il y a des droits et des lois. Le garage est responsable durant 3 mois minimum », souligne-t-il lassé de ce type de comportement. « En général quand on intervient avec notre casquette UFC Que choisir, on nous parle souvent d'un malentendu... » remarque le président.

L'association bénéficie en effet d'un solide bureau juridique qui sait répondre à toutes les questions. Elle a également mis en place des conventions avec les mairies des petites commu-



► Très dynamique à Narbonne, l'équipe de l'UFC Que choisir compte 1 500 adhérents dans le département de l'Aude. Ph. L.

nes rurales pour faciliter les procédures.

Le covid a lui aussi joué un rôle. Si l'association a eu plus de dif-

ficultés pour maintenir les liens avec les consommateurs, elle s'est aussi adaptée en proposant un service drive. « Les gens nous envoyaient leurs documents par mail et on les recevait sur le parking pour leur donner les réponses ! » confie le président qui est à la recherche de nouvelles bonnes volontés pour rejoindre

l'équipe. La crise a fait apparaître de nouveaux problèmes. « On a remarqué que les grandes sociétés étaient plus agressives concernant le service après-vente en mettant en avant le manque de personnel et le télétravail qui est

devenu l'excuse absolue des SAV »

devenu l'excuse absolue, en conséquence les litiges durent plus longtemps », analyse le vice-président. À noter également, la hausse des litiges avec les syndicats de copropriété dans

les stations du littoral. « Les propriétaires sont loin, ne viennent pas aux AG, donnent leur pouvoir au syndic qui fait voter des hausses et tout cela se fait au détriment des propriétaires qui habitent à l'année » résume-t-il en annonçant une vigilance particulière sur ce domaine. Quand aux foires et salons qui vont reprendre, l'UFC Que Choisir prévient : « il n'y a pas de délai de rétraction sur les achats réalisés sauf s'il y a un crédit ou si vous répondez à l'invitation d'un professionnel et dans ce cas il faut bien garder une copie de l'invitation ».

Caroline Lemaître

Pratique

Le van de l'UFC Que Choisir sera aujourd'hui à Port-La Nouvelle qui fait partie des municipalités qui ont signé une convention avec l'association. Les personnes peuvent venir à la mairie scanner leurs documents pour les transmettre à l'association et faciliter les démarches. Renseignements auprès de contact@audef.ufoquechoisir.fr et par téléphone au 04 68 32 68 72 pour le Narbonnais et le littoral et au 04 68 47 64 00 pour le Carcassonnais.

EXPOSITIONS

Visites et conférences pour découvrir les Arts de l'Islam

L'exposition sur les Arts de l'Islam, un passé pour un présent présentée à la chapelle des Pénitents bleus dans le cadre d'une vaste opération qui concerne 18 villes dans toute la France est l'occasion de découvrir la richesse de toute une civilisation à travers les siècles et de favoriser le dialogue interculturel.

Des œuvres de plusieurs périodes mais aussi de provenances géographiques très différentes sont proposées. Initiée par le ministère de la Culture, cette manifestation a pour objectif de « mieux faire connaître sur notre territoire les cultures islamiques [...] et de rappeler l'importance des échanges anciens, étroits et féconds tissés entre la France et l'Orient », explique le ministre de l'Éducation, Jean-Michel Blanquer.

Elle sera largement ouverte aux scolaires avec des visites organisées pour les élèves de collèges et de lycées. Des ren-



► Parmi les pièces exposées, cet imposant vase du Louvre. Ph. L.

dez-vous sont également proposés. Visites commentées gratuites et tous publics, les jeudis à 15 h et les samedis à 14 h 30 et 15 h 30. Réservation en semaine au 04 68 90 31 34. Des ateliers d'initiation à la calligraphie (jeune public/famille) auront lieu les mercredis 22 et 29 décembre à 14 h 30 (places limitées). Un cycle de conférences aura également lieu de décembre à mars, en partenariat avec le musée du Louvre.

ANNUAIRE PROFESSIONNELS

VOITURES SANS PERMIS
Ets **LEBERT** LIGIER CHATEAUBERT
Vente • Location • Réparation
04 68 32 04 27
Face à la gare 12, Av. Pierre-Semard Narbonne - www.voiture-sans-permis.fr

ARCHITECTURE D'INTÉRIEUR
Design CUCINE
RÉALISATION DE TRAVAUX CLEF EN MAIN
66, avenue d'Espagne Face à Grand Frais
NARBONNE 04 68 93 74 61

JARDINAGE
Lm Jardins
La compétence d'un professionnel NARBONNE
06 81 42 39 70 www.lmjardins.com

- Élagage
- Abattage
- Plantations
- Engazonnement
- Abris de jardin
- Pergola bois
- Terrasse bois

Déduction fiscale de 50%

À VOTRE SERVICE

Pour rejoindre nos annonceurs, contactez-nous au : **04 3000 7000**

L'OPPORTUNITÉ DU MOMENT

4 FROMAGES SPÉCIAL FONDUE
(Emmental, Comté, Beaufort, Tome) au lait cru - 32% MG - 1 kg

origine France

11,99 le sachet

9,99 Pièce

Soit 9,90€ le kg

M pour 2 Marché
Vous êtes dans le frais!

JOUR 2 MARCHÉ NARBONNE
24 avenue du Champ de Mars
À côté des cuisines Maxima
04 68 44 31 04
www.j2m.fr
- @j2m Narbonne
Du lundi au samedi de 8h à 19h NON STOP