|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Union Fédérale des Consommateurs**  **UFC QUE CHOISIR Mont de Marsan**  **Maison René Lucbernet**  **6 rue du 8 mai 1945**  **BP 186**  **40004 MONT DE MARSAN CEDEX**  Tél : 05 58 05 92 88  E.mail : [ufcmarsan@free.fr](mailto:ufcmarsan@free.fr)  **L’adhésion n’est pas une contrepartie d’un service**.  La loi nous impose de conseiller et/ou de traiter les problèmes de nos seuls adhérents (loi 71-1130 du 31/12/1971).  Votre association locale est ouverte au public :   à Mont de Marsan  (adresse ci-dessus) les lundi, mardi, mercredi et vendredi après-midi de 14 h à 17 h, sans rendez-vous  Vous pouvez également nous joindre téléphoniquement les après-midi d’ouverture à Mont de Marsan ainsi que les matins des lundi, mercredi et vendredi de 9 h à 12 h.   à Dax  les 2ème et 4ème mardi de chaque mois, sur rendez-vous, de 9 h à, 12 h. Les consultations se font au CCAS de Dax, rue du Palais.  **Notre association met aussi à votre disposition un site internet gratuit mis à jour toutes les semaines :**  [montdemarsan.ufcquechoisir.fr](https://montdemarsan.ufcquechoisir.fr/) | ***Téléphonie mobile***  **Bouygues Télécom, Red by SFR et Orange se sont lancés presque en même temps dans de discutables augmentations de tarifs.**  Deux mois après les dernières augmentations de tarifs, les opérateurs de téléphonie mobile remettent ça.  En l’espace de quelques jours, Bouygues Télécom, Red by SFR et Orange ont adressé à certains de leurs abonnés des messages leur indiquant que le tarif de leur forfait allait augmenter de 2 ou 3 € par mois. Comme à leur habitude, les opérateurs ont alerté les clients concernés 1 mois avant l’augmentation de tarif et leur ont proposé en échange une augmentation de leur enveloppe de data.  Cette fois, les opérateurs ont laissé aux clients concernés la possibilité de refuser l’offre qui leur était faite. Il suffit d’en faire la demande sur leur espace client pour rester sur la formule initiale, au même prix.  **VENTE FORCÉE ?**  A priori, l’intention est plutôt bonne. Sauf qu’en pratiquant de la sorte, les opérateurs contournent la loi. D’ordinaire, quand ils veulent augmenter les tarifs de leurs forfaits, SFR, Bouygues et consorts s’appuient sur l’article L. 224-33 du Code de la consommation.  Celui-ci les autorise à modifier leurs offres à condition d’en informer les clients concernés entre 1 et 4 mois avant le changement. En contrepartie, l’abonné a la possibilité de résilier le contrat sans frais dans les 4 mois suivant l’entrée en vigueur de la modification. Cette disposition est censée permettre aux opérateurs de rendre rentables des formules qui ne l’étaient pas forcément, tout en laissant au client la possibilité de l’accepter ou non.  **Sauf que le fait que les abonnés puissent refuser le changement de tarif** montre bien que les opérateurs ont moins l’intention de rendre une offre rentable que de leur forcer la main pour qu’ils souscrivent des services payants. Une telle pratique pourrait d’autant plus s’apparenter à de la vente forcée que cette fois, la possibilité pour le client de résilier son abonnement sans frais n’est pas systématique. | ***Chèques vacances***  **Les millésimes 2019 et 2020 non utilisés seront échangeables**  Les détenteurs de chèques-vacances dont la date de validité est dépassée peuvent échanger leurs titres contre des nouveaux et bénéficier d’une nouvelle période de validité. Cette possibilité est inscrite dans le Code du tourisme (art. L. 411-12) qui prévoit que les titres non utilisés au cours de leur période de validité *« pourront être* ***échangés dans les trois mois suivant le terme de la période*** *d'utilisation contre des chèques-vacances d'un même montant »*.  Les chèques-vacances, délivrés par l’Agence nationale des chèques-vacances (ANCV), sont valables 2 ans en plus de leur année d’émission. En fin de validité, il est ainsi possible de les échanger jusqu’au 31 mars de l’année suivant leur expiration. Les chèques-vacances connect et les coupons-sport sont aussi concernés.  **DES CONDITIONS À RESPECTER ET DES FRAIS**  Les détenteurs de chèques-vacances 2019 non utilisés d’ici à la fin de l’année pourront faire la demande entre le 15 décembre 2021 et le31 mars 2022 ([leguide.ancv.com](https://leguide.ancv.com/account/trades/step-1)).  Les particuliers devront utiliser France Connect puis envoyer à l’ANCV leurs chèques-vacances s’ils sont au format papier. Ils recevront leurs nouveaux chèques-vacances par courrier dans un délai d’un mois après la réception de leur demande.  Attention, le **montant total** des titres à échanger doit être supérieur ou égal à 30 € et **l’opération a un coût** (10 € déduits pour les chèques au format papier, rien pour les chèques dématérialisés).  **UNE NOUVELLE VIE POUR LES CHÈQUES-VACANCES PÉRIMÉS**  L’ANCV affecte les montants non utilisés pour venir en soutien à des projets qui favorisent l’accès aux vacances de publics fragiles qui en sont exclus (jeunes, personnes modestes, âgées, en situation de handicap, parents isolés…). |