



SOMMAIRE DU MOIS DE JANVIER :

1. COMMENT BIEN DEMARRER SON PROJET DE RENOVATION ENERGETIQUE ? AVEC ANAH.
2. ETAT DES LIEUX D'ENTREE : UNE ETAPE CLE POUR PROTEGER VOS INTERETS AVEC L'AFOC.
3. LES SOLDES : VRAI/FAUX
4. COMMENT SE PREPARER PHYSIQUEMENT AVANT DE SKIER ?

COMMENT BIEN DEMARRER SON PROJET DE RENOVATION ENERGETIQUE ? AVEC ANAH

Date de publication : 13/01/2025 - Logement/immobilier source INC



Bonjour, j'envisage la rénovation énergétique de mon logement. Pouvez-vous me dire par quoi je dois commencer ?

La rénovation énergétique, c'est l'ensemble des travaux destinés à améliorer la performance énergétique d'un logement. Plusieurs travaux sont envisageables :

- isolation,
- nouvelles fenêtres,
- changement de chaudière...

Il n'y a pas de rénovation énergétique "type", chaque logement est différent.

Bien préparer votre projet de rénovation énergétique, ce n'est pas le construire en fonction des aides financières, c'est l'adapter à vos besoins et à votre logement.

Pour réussir votre projet de rénovation énergétique, l'État a créé **France Rénov'**, le service public de la rénovation de l'habitat.

Vous pouvez obtenir gratuitement des conseils d'experts pour :

- identifier les bons travaux à réaliser,
- bénéficier des aides financières,
- vous orienter vers les professionnels compétents.

Vous pouvez rencontrer un conseiller dans l'un des 600 guichets France Rénov' répartis sur le territoire, ou bien sur sa plateforme internet france-renov.gouv.fr ou par téléphone au : 0 808 800 700.

Sur le site [France-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr), vous pourrez trouver également l'annuaire des espaces conseils France Rénov', des professionnels qualifiés RGE (reconnus garant de l'environnement) et des Accompagnateurs Rénov'.

Pour les rénovations les plus ambitieuses (gain de 2 étiquettes énergétiques), un Accompagnateur Rénov' propose un accompagnement sur mesure. Sa prestation est payante, mais elle bénéficie d'une prise en charge pouvant aller jusqu'à 100 %, notamment pour les ménages les plus modestes.

Cet interlocuteur de confiance va venir chez vous :

- pour réaliser l'audit énergétique de votre logement,
- vous proposer plusieurs scénarios de travaux,
- vous aider à bâtir le plan de financement avec le reste à charge le plus faible possible.

Attention ! Pour bénéficier de MaPrimeRénov', sachez qu'il faut impérativement faire appel à un accompagnateur Rénov', déposer votre demande d'aide AVANT de débiter vos travaux, et enfin avoir recours à des professionnels qualifiés RGE.

ETAT DES LIEUX D'ENTREE : UNE ETAPE CLE POUR PROTEGER VOS INTERETS AVEC L'AFOC

Date de publication : 15/01/2025 - Logement/immobilier source INC



Bonjour, j'aimerais savoir comment se déroule un état des lieux d'entrée et quels sont les éléments essentiels à vérifier pour s'assurer que tout se passe dans les meilleures conditions ?

Merci pour cette question. C'est un sujet qui revient souvent et vous êtes nombreux à vous y intéresser.

Faire un état des lieux d'entrée d'une location, qu'elle soit vide, meublée ou saisonnière, ne doit pas être pris à la légère. Ce document, établi lors de la remise des clés, sur papier ou électroniquement, détaille l'état général du logement et liste les équipements présents dans chaque pièce. Mais comment être sûr de ne rien oublier ?

Soyez précis, méthodique !

Passez pièce par pièce en inspectant chaque détail :

- murs,
- plafonds,
- sols,
- mais aussi interrupteurs, serrures, radiateurs, robinets qui doivent être testés.

Pensez également à vérifier et décrire l'état des équipements sur place.

Prendre des photos est vivement conseillé pour compléter les descriptions.

N'oubliez pas non plus d'ajouter les relevés des compteurs individuels d'énergie et d'eau.

Même si vous disposez de 10 jours calendaire, à compter de l'établissement de l'état des lieux (1) pour signaler un défaut oublié, il est vivement conseillé d'être attentif dès l'établissement de ce document.

Il est également possible de demander une modification de l'état des lieux d'entrée durant le premier mois de la période de chauffe. Lors de votre départ, c'est la comparaison entre l'état d'entrée et de sortie qui permettra d'établir les responsabilités de chacun.

Ce bilan permettra aussi de déterminer si vous récupérerez votre dépôt de garantie, en totalité ou en partie.

De plus, si l'état des lieux d'entrée n'est pas réalisé, la loi considère que le locataire a reçu le logement en bon état. En cas de dégradation constatée lors de l'état des lieux de sortie, le locataire pourrait être tenu responsable des réparations.

(1) Article 3-2 loi 1989 : le locataire peut demander au bailleur ou à son représentant de compléter l'état des lieux d'entrée dans un délai de dix jours à compter de son établissement. Si cette demande est refusée, le locataire peut saisir la commission départementale de conciliation territorialement compétente.

LES SOLDES : VRAI/FAUX

Vérifié le : 07/01/2025 - Commerce/services source INC



Chaque année, la période des soldes est un moment attendu.

Mais attention : ce n'est pas l'occasion de brader vos droits !

Cette fiche pratique de l'Institut national de la consommation vous présente quelques situations auxquelles vous pourriez être confronté pendant ces soldes.

VRAI ou **FAUX** ?

- 1 - Sur Internet, je peux faire les soldes avant la date et l'heure officielles prévues pour les magasins "physiques"
- 2 - J'ai acheté un pantalon soldé mais la taille ne convient pas. Il n'est pas possible de procéder à un échange ou de se faire rembourser
- 3 - L'objet que je souhaite acheter bénéficie d'un important rabais. Je vais forcément faire une bonne affaire
- 4 - Dans un magasin de chaussures, je suis obligée de faire moi-même le tri afin de trouver les paires soldées et celles non soldées. Cela est normal, c'est le principe des soldes
- 5 - Le vendeur n'a plus la petite table basse soldée. Je peux lui demander de la commander
- 6 - J'ai acheté un ordinateur soldé mais celui-ci ne fonctionne pas. Lors de mon achat, il était indiqué "ni repris, ni échangé". Je n'ai donc pas la possibilité de le retourner au vendeur
- 7 - Le vendeur propose une garantie commerciale sur les achats non soldés. Il doit aussi me la proposer sur le lave-linge soldé que je veux acheter

1 - Sur Internet, je peux faire les soldes avant la date et l'heure officielles prévues pour les magasins "physiques"

FAUX

Les **sites de vente en ligne** (quel que soit le lieu du siège social de l'entreprise) sont soumis à la **même réglementation** en matière de soldes que les magasins "physiques". Ils doivent eux-aussi respecter les dates officielles et ne pourront donc pas prendre de commandes avant la date officielle de début des soldes, 8 heures.

Le calendrier des dates de soldes est fixé par l'[arrêté du 27 mai 2019](#) fixant les dates et heures de début des soldes ainsi que leur durée en application de l'article L. 310-3 du code de commerce (modifié par celui du [21 avril 2023](#)).

Attention

L'emploi du terme "soldes" est restreint : "*Dans toute publicité, enseigne, dénomination sociale ou nom commercial, l'emploi du mot solde(s) ou de ses dérivés est interdit pour désigner toute activité, dénomination sociale ou nom commercial, enseigne ou qualité qui ne se rapporte pas à une opération de soldes*" ([article L. 310-3 du code de commerce](#)). Ainsi, l'emploi du nom commercial "Palettes de solderie" ne peut pas être utilisé pour désigner une activité qui ne se rapporte pas à une opération de solde ([Cass. crim., 17 janvier 2018, n° 16-87.753](#)).

Peuvent en revanche être utilisés les termes "promotions", "destockage", "ventes privées", "ventes flash"...

Le fait d'utiliser indûment le mot « solde » ou ses dérivés est passible d'une amende de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale ([article L. 310-5 du code de commerce](#)).

2 - J'ai acheté un pantalon soldé mais la taille ne convient pas. Il n'est pas possible de procéder à un échange ou de se faire rembourser

VRAI dans certaines circonstances

Si vous avez fait votre achat dans un **magasin "physique"**, vous ne pouvez pas exiger le remboursement ou l'échange d'un article soldé (règle valable également en dehors des soldes), et ce, même si vous n'avez pas eu la possibilité de l'essayer (le vendeur peut ne pas permettre l'essayage). Il peut cependant vous proposer un échange ou un remboursement à **titre commercial** : pensez à vérifier ce point avant votre passage en caisse ! Le vendeur peut aussi le faire à titre exceptionnel, après la vente : n'hésitez pas à le lui demander.

Il sera tenu d'appliquer toute disposition relative à l'échange ou au remboursement dont il a fait la publicité, quelle qu'en soit le support (affichage dans le magasin, e-mailing, ticket de caisse...). Sinon, cela pourra être constitutif d'une pratique commerciale trompeuse au sens de l'[article L. 121-1 du code de la consommation](#).

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC "[Les pratiques commerciales déloyales](#)".

Bon à savoir

Si vous avez acheté votre pantalon sur **Internet, via les réseaux sociaux** et qu'il ne vous convient pas ou que vous avez changé d'avis, vous bénéficiez d'un **droit de rétractation, qu'il soit soldé ou non**. Vous devrez manifester votre décision de vous rétracter dans les **14 jours** à compter du lendemain de sa réception - livraison à domicile, retrait en relais-colis...-, sans avoir à vous justifier, par le biais du formulaire de rétractation (remis avec votre commande ou disponible en annexe des conditions générales de vente ou via le formulaire disponible sur le site web du vendeur) ou par le biais de toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

ATTENTION : Vous devrez payer les frais de renvoi sauf si le commerçant les prend en charge à titre commercial ou s'il a omis de vous informer que ces frais étaient à votre charge.

Il existe toutefois des **exceptions au droit de rétractation** comme les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; tout comme ceux descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (voir l'ensemble des exceptions à l'article L. 221-28 du code de la consommation). Sachez que le commerçant doit vous en informer avant que vous ne passiez votre commande.

3 - L'objet que je souhaite acheter bénéficie d'un important rabais. Je vais forcément faire une bonne affaire

FAUX

L'annonce d'un rabais ne signifie pas forcément que le prix est intéressant, et ce, pour deux raisons :

1- Des abus sont régulièrement constatés : après avoir gonflé le prix de départ d'un produit appelé "prix antérieur" quelques temps avant les soldes, certains vendeurs font miroiter des rabais importants. Ainsi, la réduction n'existe pas ou est, en réalité, moins importante que celle affichée.

Bon à savoir

Depuis mai 2022, les professionnels ont l'obligation de calculer la réduction de prix à partir du "prix antérieur" (qui remplace la notion de "prix de référence"). Ce prix "est celui pratiqué avant l'application de la réduction de prix" (article L. 112-1-1 du code de la consommation). Il correspond "au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix". Cette mesure concerne les produits et les services.

Toutefois, lorsque les annonces de réductions de prix sont successives, "le prix antérieur est celui pratiqué avant l'application de la première réduction de prix" (même texte).

Notre conseil

Afin d'éviter les "faux rabais", vous pouvez faire du repérage plusieurs semaines avant l'ouverture des soldes sur les produits qui vous intéressent. Vous pouvez aussi faire des captures d'écran pour conserver la trace des offres consultées.

Par ailleurs, pensez à vérifier l'application des rabais promis avant votre paiement. Toute publicité qui tendrait à vous proposer des rabais non applicables en pratique pourrait être qualifiée de pratique commerciale trompeuse.

Le commerçant qui annonce une baisse de prix doit le faire par rapport au prix antérieur qui doit être affiché à côté du prix soldé.

La réduction peut être faite par escompte à la caisse, cette modalité doit alors faire l'objet d'une publicité et l'avantage annoncé s'entend par rapport au prix de référence (- 30 % sur les étiquettes jaunes, - 50 % sur les vertes...) : le prix final avec réduction sera alors communiqué à la caisse, en fonction du prix antérieur.

Notez bien que **c'est le prix antérieur qui doit être affiché**. Et non pas, par exemple, un "prix de comparaison" qui est alors trompeur sur la portée de la réduction.

2 - Ce qui est annoncé comme "moins cher" peut être au même prix ailleurs. Autrement dit, celui qui annonce la réduction la plus importante n'est pas forcément celui qui vous offrira le prix le plus bas. **Pensez alors à bien comparer les prix, ce qui est d'autant plus simple si vous faites vos soldes sur Internet.**

Vous devez aussi être attentif aux **éventuels frais accessoires** qui pourraient rapidement faire augmenter le prix global à payer : frais de préparation du colis, frais de livraison, frais de dossier... Toutes ces composantes peuvent faire la différence !

> Pour signaler une anomalie relative à l'affichage et à l'information sur les prix, vous pouvez utiliser le modèle de courrier de l'INC "[Un commerçant de votre quartier n'affiche pas les prix. Vous le signalez aux agents de la DGCCRF](#)". Vous pouvez aussi faire un signalement à la DGCCRF via la [plateforme SignalConso.gouv.fr](#), via l'application SignalConso ou par téléphone au 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé).

4 - Dans un magasin de chaussures, je suis obligée de faire moi-même le tri afin de trouver les paires soldées et celles non soldées. Cela est normal, c'est le principe des soldes

FAUX

Les articles soldés doivent toujours être clairement distinguables des articles non soldés, généralement constitués par la nouvelle collection. Dans le cas contraire, cela peut constituer une pratique commerciale trompeuse. En pratique, cela se traduit par un étiquetage précis (prix antérieur, rabais proposé, nouveau prix remisé), des rayonnages spécifiques, etc. En pratique, le professionnel peut afficher par exemple un panneau "nouvelle collection" pour indiquer que les articles ne sont pas soldés.

Assurez-vous que votre article soit bien soldé afin d'éviter les mauvaises surprises lors du paiement en caisse : le même article, selon la taille ou la couleur peut ou non être soldé ! En effet, le vendeur n'a pas l'obligation de solder tous ses articles.

Bon à savoir

Le vendeur peut se dispenser d'étiqueter tous les produits soldés s'il décide d'un **taux de réduction unique par rayon**, par catégorie de produits ou pour tout le magasin, **clairement affiché**.

5 - Le vendeur n'a plus la petite table basse soldée. Je peux lui demander de la commander

FAUX

Les soldes doivent uniquement porter sur des **articles ayant été proposés à la vente et payés depuis au moins un mois** à la date de début des soldes ([article L. 310-3 du code de commerce](#)). Le vendeur ne peut donc pas s'approvisionner spécifiquement pour cette période, ni se réapprovisionner après écoulement du stock.

Bon à savoir

Un bien non disponible dans un magasin peut être obtenu auprès d'un autre magasin de la même marque. Pensez-y !

Le fait de réaliser des soldes portant sur des marchandises détenues depuis moins d'un mois est passible d'une amende de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale ([article L. 310-5 du code de commerce](#)).

6 - J'ai acheté un ordinateur soldé mais celui-ci ne fonctionne pas. Lors de mon achat, il était indiqué "ni repris, ni échangé". Je n'ai donc pas la possibilité de le retourner au vendeur

FAUX

Les **limitations de garanties légales** sur les soldes sont **illégal**es. Le vendeur doit appliquer les garanties légales de conformité et celle des vices cachés, que vous ayez fait votre achat sur Internet ou en magasin "physique". Si votre appareil ne fonctionne pas ou tombe en panne, vous pourrez demander, en fonction de la situation, la réparation, l'échange, la diminution du prix ou le remboursement.

Bon à savoir

Pour l'application de la garantie légale de conformité, pour tous les produits achetés neufs, le défaut est présumé exister depuis la date de leur acquisition. C'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas à cette date.

Attention

Un défaut apparent, telle une rayure sur l'écran, ne sera pas couvert par ces garanties.

> Pour en savoir plus, consultez le dossier de l'INC "[Les garanties du vendeur](#)".

7 - Le vendeur propose une garantie commerciale sur les achats non soldés. Il doit aussi me la proposer sur le lave-linge soldé que je veux acheter

FAUX

Le vendeur qui propose habituellement une garantie commerciale en complément des garanties légales, peut décider de la supprimer sur les articles soldés. Il doit vous en informer avant l'achat.

Si un de vos droits n'a pas été respecté, vous pouvez vous adresser à une association de consommateurs ou contacter les agents de la **Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes** (DGCCRF) du département dans lequel se situe le siège social du professionnel (voir leurs adresses). Vous pouvez aussi faire un signalement à la DGCCRF via la plateforme SignalConso.gouv.fr, via l'application SignalConso ou par téléphone en contactant le 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé).

Bons achats !

Source INC

COMMENT SE PREPARER PHYSIQUEMENT AVANT DE SKIER ?

Date de publication : 23/12/2024 - Loisirs/tourisme source INC



Bonjour, nous partons bientôt en vacances à la montagne. Est-il nécessaire de se préparer physiquement avant de chausser ses skis ?

Réponse avec le docteur Jean-Baptiste Delay, président de l'association des Médecins de montagne.

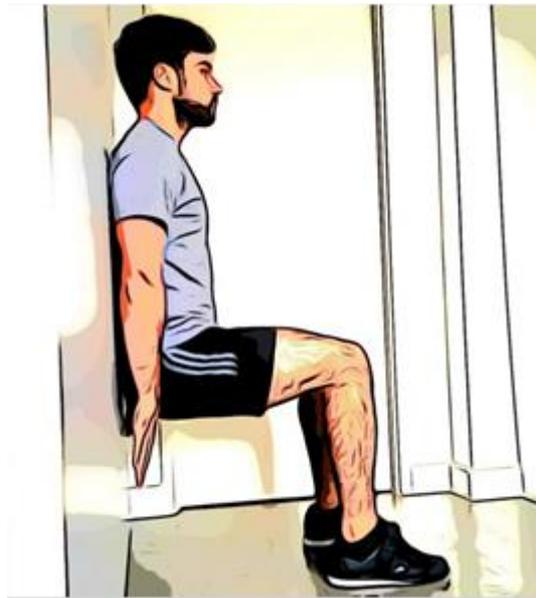
Le ski est un sport qui demande de l'équilibre, et il est facile de tomber, même à faible vitesse. Pour éviter cela, surtout si vous ne faites pas de sport régulièrement, il est important de se préparer physiquement, au moins un mois avant votre séjour.

94 % des blessures sur les pistes sont dues à des chutes où la personne blessée est seule en cause. De manière générale, afin d'éviter les accidents et passer des vacances plus sereines, une préparation physique est fortement recommandée.

Au ski, on sollicite des muscles rarement utilisés, ce qui augmente le risque de blessures. Les skieurs sont particulièrement exposés aux blessures au genou, tandis que les snowboardeurs sont plus susceptibles de se blesser au poignet ou à l'épaule.

Il existe de nombreux exercices simples à faire, sans matériel.

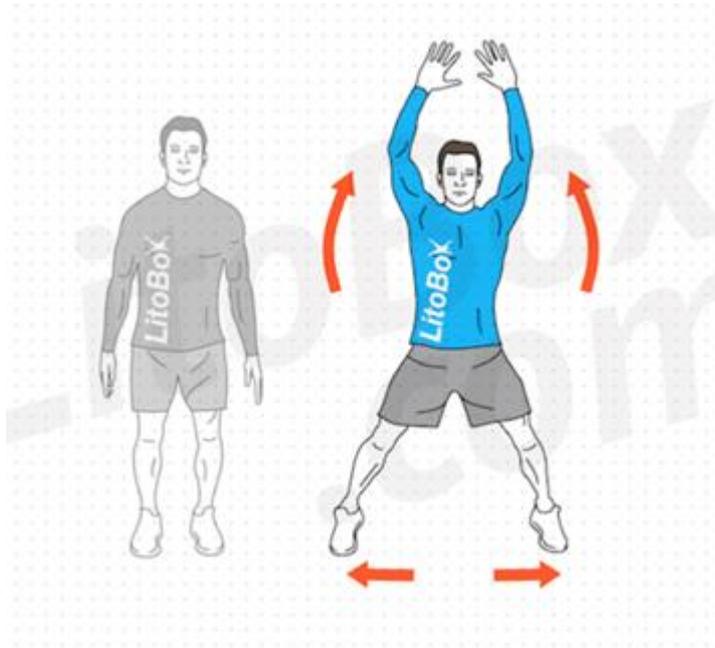
Pensez à travailler prioritairement les muscles des jambes (image 1), la ceinture abdominale (image 2) et le cardio (image 3). Vous pouvez également pratiquer des exercices d'équilibre (image 4).



renforcement



gainage



cardio



proprioception

Une fois sur place, un bon échauffement avant de s'élancer est indispensable ! Car si le ski est un loisir, cela reste avant tout une activité sportive !

L'échauffement skis au pied est également possible. Vous pouvez, par exemple, commencer par quelques flexions de genoux.

Il est aussi conseillé de progresser doucement en ski, en commençant par les pistes faciles. Avant et pendant votre séjour, veillez aussi à bien vous hydrater en eau et à surveiller votre alimentation.

Évitez les excès d'aliments gras et d'alcool, car ils rendent le sommeil et la récupération plus difficile et compliquent la reprise le lendemain. Enfin, quelques étirements le soir peuvent aider à prévenir les courbatures.

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE :

**Rapprochez-vous de votre association de consommateur
AFOC ANTENNE DE PAU,**

Par tél. 06/99/00/50/08 ou par mail : afoc64pau@gmail.com

L'AFOC accompagne ses adhérents.

Rédacteur : Frédéric Couture.