

1	Editorial
2	Frais de tenue de compte
3	- Paiement sans contact - Téléspectateurs, attention écrans noirs
4-5	L'insalubrité et le péril dans un logement
5	Le démarchage téléphonique
6	Le compteur Linky
7	- Consommateurs ayez l'œil - Quelques chiffres

Editorial

Chère Adhérente, cher Adhérent,

Ce premier bulletin "Que Choisir Touraine" de l'année 2016 est l'occasion pour l'UFC Que Choisir 37 de rappeler que 2015 a été une année riche en événements tant au niveau national qu'au niveau local.

En effet, au niveau national, la Fédération UFC Que Choisir a mis en œuvre de nombreuses réalisations, dont l'application "Anti retards" afin de mieux connaître la réalité de la situation des RER/TER, le calculateur nutritionnel pour une meilleure alimentation ou encore, dans le domaine de la santé, le comparateur de mutuelles.

Ces réalisations viennent compléter d'autres outils, dont le comparateur de tarifs bancaires, la publication de différents guides de consommation que vous avez pu trouver sur notre site Internet et bien sûr la réalisation de différentes enquêtes, dont une nouvelle en 2015 sur les établissements d'hébergement pour personnes dépendantes (EHPAD).

Au niveau local, en Indre-et-Loire, l'UFC Que Choisir 37 a contribué à faire connaître ces réalisations et participé aux différentes enquêtes nationales dans le département, cela sans négliger l'essentiel de notre "métier" : le conseil aux consommateurs, la prise en charge de leurs litiges, l'assistance dans leurs démarches et leur représentation dans les diverses commissions du département (alimentation, environnement, santé, services publics, etc).

Par ailleurs, effectuer plus de prévention par une information consumériste plus fréquente de nos adhérents reste une priorité pour 2016.

C'est à l'occasion de l'assemblée générale ordinaire du **samedi 5 mars 2016 à 14 h 30**, Salle du Champ Girault à TOURS, que le bilan de l'année 2015 sera effectué et nos projets 2016 détaillés, dont l'ouverture en 2016 d'une permanence à Tours-Nord pour compléter notre présence actuelle rue Camille Flammarion à Tours et dans les quatre permanences existant dans le département.

Un nouveau site Internet "Que Choisir 37", plus complet et plus participatif, sera aussi mis à disposition des consommateurs tourangeaux avant l'été 2016.

Nous espérons que vous serez nombreux à répondre positivement à notre invitation, votre présence à cette assemblée générale sera aussi une source de motivation supplémentaire pour tous les bénévoles qui contribuent à défendre vos droits et intérêts de consommateurs.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous souhaitons une excellente lecture du présent bulletin "Que Choisir Touraine" n°16.

Bien cordialement,

UFC Que Choisir 37



Banque

Frais de tenue de compte : les banques s'alignent vers le haut !

Des banques appliquaient déjà des frais de tenue de compte, aux comptes actifs et inactifs, mais depuis le 1er janvier 2016, la facturation de ces frais s'est généralisée, environ 80 % des banques l'appliquent.

Les trois plus grandes banques l'ont décidé presque en même temps. Quel ensemble !

Ces frais ne sont pas anodins, jusqu'à 30 ou 40 euros par an, la moyenne nationale serait de 18 euros. Ils concernent les comptes de chèques actifs des particuliers.

La détention de plusieurs comptes dans des banques traditionnelles peut donc coûter cher ! A priori, la gratuité subsiste pour les banques en ligne.

Mais à quoi correspondent ces "frais de tenue de compte" ?

Les réponses des banques sont très diverses : il s'agit de mieux protéger les données personnelles ; les coûts de gestion augmentent, la surveillance des comptes avec le e-commerce et ses fraudes coûte cher, il faut préserver l'emploi, etc, bref les temps sont durs pour les banques !

Nous avons noté l'annonce parallèle, en décembre 2015, d'une nouvelle technologie concernant la venue prochaine sur les cartes bancaires d'un cryptogramme (les 3 chiffres au dos de la carte) variable et affiché sur un petit écran LED intégré à la carte, cette nouveauté arrivant à point pour justifier de nouveaux frais !

A ces arguments, on peut opposer que Internet et le e-commerce ont été l'occasion pour les banques de vendre des produits d'assurance des moyens de paiement et que les commissions générées par les transactions du e-commerce ont évolué à la hausse par l'augmentation du nombre de transactions.

Une autre explication (celle de l'UFC Que Choisir)

Il s'agit surtout pour les banques de trouver un moyen de compenser les limitations de frais et de commissions obtenues ces dernières années. C'est un moyen de rattraper une baisse de 6 % constatée depuis 2010, notamment liée à la limitation des commissions d'intervention et à la transparence des tarifs imposée par la réglementation depuis

2011 sous la pression des associations de consommateurs.

Un autre intérêt pour les banques : inciter à souscrire une "offre de services" (package) dans laquelle les frais de tenue de compte sont inclus et pouvoir limiter la multi-bancarisation.

A noter : les jeunes jusqu'à 26 ans, les personnes en précarité financière (droit au compte) et donc les titulaires de "packages" ne sont pas concernés.

Ces "frais de tenue de compte" figurent dans les 11 tarifs standards de chaque banque, dans sa plaquette tarifaire et sur son site Internet.



Le consommateur peut-il refuser de payer ces frais ?

Sauf notification d'un refus à votre banque, avant la date d'entrée en vigueur d'une modification de tarifs, vous êtes censé les accepter.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les tarifs, la clôture d'un compte de chèques étant gratuite, vous pouvez clôturer votre compte de chèques sans frais par un courrier en R/AR avant la date d'entrée en vigueur de la modification ou après cette date. Attention : voir la grille tarifaire de votre banque pour la résiliation de services et produits liés à ce compte.

A ce sujet, en décidant cette prise de frais en 2014/2015, les banques traditionnelles savaient, par expérience, que peu de leurs clients risquaient de partir vers une banque en ligne restée gratuite. Par ailleurs, les écarts de tarifs des services entre banques traditionnelles ne justifient pas souvent un changement de banque si l'on considère le coût de l'ensemble des services utilisés par le consommateur.

Cette généralisation des frais de tenue de compte dans les banques traditionnelles peut être une occasion de faire le point avec son conseiller ... en ayant sous la main les conditions d'une banque qui ne prend pas de frais de tenue de compte (il y en a en Indre-et-Loire !)

Nous vous tiendrons informés des suites que pourra donner UFC Que Choisir sur ce qui peut apparaître comme une entente faussant les règles de la concurrence.



Banque

Paiement sans contact : rappel

Environ 50 % des français ont, à juste titre, une confiance relative dans la sécurité des cartes bancaires avec la fonction paiement sans contact (petit logo ressemblant à celui du wifi).

En effet, il a été prouvé qu'il est possible de "siphonner" votre numéro de carte et sa date d'expiration et en passant à proximité de vous, par exemple avec un smartphone équipé d'un logiciel pirate.

Si vous êtes dans ces 50 %, nous rappelons qu'une banque ne peut pas vous imposer une carte bancaire avec le paiement sans contact intégré :



1) Si vous êtes déjà en possession d'une carte bancaire avec le logo sans contact, (technologie dite "NFC"), avant la date d'échéance de votre carte :

- Vous pouvez demander à votre banque de disposer au moment de son renouvellement d'une nouvelle carte qui n'intégrera pas la fonction dite "NFC" ;
- Vous pouvez faire désactiver par la banque la puce électronique (RFID) ou encore utiliser un étui protecteur spécifique afin d'éviter tout risque de piratage dans l'attente de votre nouvelle carte. Dans ce dernier cas, en enlevant la carte de l'étui protecteur, vous disposez si besoin de la fonction



paiement sans contact, ces étuis sont disponibles et gratuits dans les points d'accueil de Que Choisir 37.

2) Si votre carte bancaire n'a pas le logo sans contact, il vous suffit seulement de demander à votre banque de vouloir une prochaine carte sans la fonction "paiement sans contact" au moment de son renouvellement.

Ces demandes ne vous seront pas facturées, contrairement à une demande de changement de carte immédiat.

Nos infos conso

TELESPECTATEURS, ATTENTION ECRANS NOIRS !!!

À compter du **5 avril 2016**, une nouvelle norme de diffusion concernera, après la télévision numérique, la haute définition (HD), système MPEG2 devient MPEG 4.

Cela impactera toutes les chaînes pour une meilleure qualité d'images et de son.

Seront concernés tous les possesseurs d'antennes râteau ne disposant pas de téléviseurs HD.

Nota : Les téléviseurs acquis à partir de 2012 sont tous HD ou FULL HD ainsi que ceux achetés en 2009 si l'écran est supérieur à 66 cm.

Un test est possible pour contrôler le standard de votre téléviseur :

- 1- Afficher la chaîne 7 ARTE, si le logo HD apparaît, le téléviseur est compatible.
- 2- Si le logo n'est pas visible, afficher la chaîne 57 ARTE ; si toujours absent, le téléviseur n'est pas compatible.

Que Faire : Acheter avant la date fatidique un décodeur à partir d'environ 30 €. A l'issue de l'installation, effectuer une recherche auto ou manuelle avec mémorisation des chaînes.

Ne sont pas concernés les téléviseurs qui reçoivent l'ADSL ou la fibre optique (box). Pour le satellite et le câble, il faut vérifier la compatibilité du décodeur avec la HD.



Important :

Les personnes âgées pourront bénéficier d'un accompagnement (interventions à domicile...)

Des aides financières sont prévues sous conditions de ressources (foyers exonérés de redevance TV) pour l'achat d'un décodeur (25€ pour un matériel d'entrée de gamme).

Possibilité de renseignements et d'aides en appelant le **09.70.818.818**, coût d'un appel local ou en consultant le site www.recevoirlatnt.fr.



Logement

L'INSALUBRITE ET LE PERIL DANS UN LOGEMENT

1 - L'insalubrité

Qu'est-ce qu'un logement insalubre ?

Un logement est dit "insalubre" dès lors qu'il présente un danger pour la santé du locataire et/ou du voisinage du fait de son état ou de ses conditions d'occupation.

Les facteurs d'insalubrité sont :

- un bâti ou équipement dégradé (humidité, risques d'incendie, chauffage défectueux),
- des conditions anormales d'occupation (mauvais usage, surpeuplement, manque d'ouverture sur l'extérieur).



L'insalubrité est évaluée suivant des critères relatifs à l'hygiène et à la santé :

- superficie du logement (moins de 9 m² et une hauteur sous plafond inférieure à 2,20 m, il est insalubre),
- murs fissurés, escaliers et sols instables,
- sanitaires : absence d'arrivée d'eau potable ou de siphon d'évacuation des eaux, absence de douche et toilette séparées de la cuisine et de la pièce principale,
- installation électrique pas aux normes,
- installation de chauffage insuffisante,
- présence d'amiante ou de plomb,
- absence d'ouverture donnant sur l'extérieur.

Les sanctions

La lutte contre l'insalubrité est mise en œuvre par arrêté préfectoral et fait l'objet d'une procédure spécifique. Le Préfet peut ordonner au propriétaire les mesures nécessaires pour remettre le logement en état entraînant automatiquement la suspension du loyer, déterminant les obligations et conditions du relogement et la possibilité d'inscrire une hypothèque légale en garantie de la créance des travaux, des frais d'expulsion, d'inscription hypothécaire du relogement ou de l'hébergement s'il y a lieu.

Que faire en cas de doute ?

L'arrêté d'insalubrité ne peut pas être effectué par le locataire du logement mais par une autorité compétente. L'expertise et le rapport concluant à l'insalubrité pourront être réalisés :

- soit par la DDASS,
- soit par la police du maire.



Deux types d'arrêtés peuvent être rendus :

- l'arrêté d'insalubrité remédiable : travaux à réaliser pour remédier à la situation ; le Préfet donne au propriétaire la liste des travaux à réaliser et un délai à respecter,
- l'arrêté d'insalubrité irrémédiable (aucun moyen pour y remédier par des travaux) ; le Préfet prononce une interdiction définitive d'habiter dans les lieux.

La procédure

Envoyer au propriétaire une lettre recommandée avec accusé de réception. Si le courrier reste sans suite, saisir l'Agence Régionale de la Santé qui procédera à la visite des lieux et évaluera l'insalubrité du logement.

2 - Le péril

Etre locataire dans un bâtiment dangereux

Un bâtiment, qu'il soit ou non d'habitation, est dit dangereux lorsqu'il existe un danger encouru par les occupants compte tenu des défauts de solidité des éléments bâtis, y compris les éléments intérieurs du bâtiment (escalier, plancher, etc).

Les sanctions

L'arrêté de péril entraîne automatiquement la suspension du loyer et détermine les obligations et conditions de relogement définitif. Pour le cas où le propriétaire est défaillant, la collectivité peut se substituer au propriétaire.



Que faire ?

Deux conditions sont requises :

- Il doit y avoir péril pour la sécurité des locataires, y compris celle des autres occupants de l'immeuble et le danger doit émaner de l'édifice lui-même (structure du bâtiment ou d'une construction) et non pas d'une cause extérieure.
- S'il s'agit d'un problème de sécurité, il est de la compétence du maire qui peut prescrire la réparation ou la démolition des murs ou des bâtiments.

La procédure

Il existe deux procédures :

- La procédure péril ordinaire qui permet de prescrire des mesures définitives à rétablir la sécurité.
- La procédure d'urgence, lorsque le péril est imminent, qui consiste à saisir en référé le tribunal administratif pour désigner une expertise dans les 24 heures et la prescription de mesures provisoires.

CONCLUSION

A chacune des notions ci-dessus correspond un mode opératoire :

- l'insalubrité relève d'une procédure administrative,
- le péril relève du pouvoir de police du maire.

Nos infos conso

Limitation du démarchage téléphonique : où en sommes nous ?

Je suis toujours et souvent démarché au téléphone, que fait la Police !!!

Pour limiter ce démarchage, une première liste a été créée (Pacitel) où l'on pouvait s'inscrire. Mais Pacitel s'appuie sur le bon vouloir des entreprises, donc liste peu efficace.

Le démarchage abusif par téléphone était un des volets de la loi Consommation qui prévoyait de mettre fin aux appels intempestifs grâce à une nouvelle liste d'opposition "Pacitel 2". Obligation est faite pour les entreprises de consulter cette liste et d'expurger de leurs fichiers les numéros y figurant. L'amende peut aller jusqu'à 75 000 €. Un an après le vote de la loi, le décret d'application se fait toujours attendre.

Alors la situation restera-t-elle ainsi ?

En principe, la nouvelle législation devrait produire ses premiers effets fin 2015 ou début 2016. Le démarchage abusif a été sensiblement réduit dans d'autres pays

avec des systèmes semblables.

Les contrôles et les sanctions seront-ils appliqués ?

Il est prévu que la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) mène des contrôles et que les amendes soient effectivement prononcées. Problème : Les entreprises étrangères ne seront pas soumises à cette obligation mais il est prévu une extension du dispositif à toute l'Europe, là encore, il faudra attendre.

Les entreprises de marketing ont-elles déjà réagi ?

Oui, elles font quelque peu grise mine, l'enjeu est important, et elles savent que cette fois les décrets passeront.

Dans l'attente de ces décrets, quels sont les principaux pièges à éviter ?

Les consommateurs appelés par une société qui leur propose un produit ou une pres-

tation ne sont engagés qu'après réception et renvoi dûment signé d'un bon de commande. Mais, attention, le consommateur qui appelle lui-même un professionnel et lui passe commande (ce qui est de plus en plus "à la mode") est immédiatement engagé.

On constate que des sociétés appellent puis raccrochent immédiatement ou encore communiquent un numéro de téléphone à rappeler où l'on pourra demander davantage de détails... et passer commande : dans ce cas on est engagé, sans nécessité de bon de commande ! A noter : dans les deux cas, le droit de rétractation de 14 jours s'applique.

Enfin, lorsque l'on communique ou dépose son numéro de téléphone, penser à "la petite case à cocher" qui permet de limiter l'utilisation commerciale de son numéro de téléphone, c'est une première nécessité.



Compteur Linky : un intérêt pour les consommateurs ? On peut en douter !

C'est parti ! L'installation des compteurs électriques Linky a démarré le 1er décembre 2015. 35 millions de compteurs électriques sont à remplacer en 6 ans.

1 - Pourquoi remplacer les compteurs actuels par des compteurs Linky ?

C'est un compteur de consommation d'électricité communiquant avec ERDF, ou "intelligent", car il communique effectivement et permet aux usagers par cet échange de données de mieux maîtriser leur consommation d'électricité.

Le compteur Linky devient obligatoire, il entre dans le cadre de la loi relative à la "transition énergétique pour la croissance". On peut noter le déploiement en pleine COP 21, pas un hasard.

Il se présente sous forme d'un boîtier de 20 x 12 cm, d'un jaune-vert très voyant, avec un écran d'affichage. Sa pose par ERDF est gratuite, en revanche, dire qu'il est gratuit serait excessif. Dans la réalité, il apparaît que ce compteur très contesté profite avant tout aux fournisseurs...



3 - Et quel intérêt pour le consommateur ?

Tel que livré et posé "gratuitement", aucun intérêt mais des inconvénients :

- 1) Tout d'abord, l'UFC Que Choisir craint que le coût de son déploiement ne soit pas compensé par des économies, notamment celles faites sur l'économie des relevés, et se répercute sur la facture des usagers.
- 2) Tel qu'il est fourni aujourd'hui par ERDF, le Linky n'apporte rien.
- 3) Les ménages consomment occasionnellement au-delà de leur puissance d'abonnement. Les compteurs actuels, notamment les plus anciens, supportent ces dépassements ponctuels sans disjoncter, le Linky non. Il disjoncte donc plus souvent, ce qui peut conduire l'usager à souscrire une puissance plus élevée, avec un abonnement plus cher à la clé.

5 - Que dit la CNIL pour la récupération de données par ERDF ?

La collecte d'informations par ces compteurs communicants permet une étude des habitudes de consommation, soi-disant pour proposer des services adaptés.

Pour la Cnil, ces données, appelées "courbes de charge" permettent de déduire des informations relatives à la vie privée.

La CNIL a donc imposé un consentement des utilisateurs pour autoriser une remontée des données et permettre ainsi à ERDF leur utilisation pour en déduire par exemple les horaires de lever, de coucher, les absences, vacances, etc ou encore leur revente à un tiers.

2 - Quel est l'intérêt du Linky pour EDF/ERDF ?

L'intérêt est indéniable pour l'équilibre du réseau électrique national. La connaissance quasi-instantanée des puissances consommées avec les compteurs Linky permet un meilleur ajustement des consommations d'électricité entre les centres de production et permet ainsi à ERDF de mieux les anticiper.

Autre avantage, il permet aussi le relevé à distance par transmission via le réseau électrique lui-même, sans intervention d'un agent ERDF et sans besoin du propriétaire ou locataire présent sur place.

LES NOUVEAUX COMPTEURS INTELLIGENTS D'EDF SONT INSTALLÉS ...



4 - Le compteur Linky permet-il de faire des économies d'énergie ?

Initialement, il devait permettre un affichage des consommations en temps réel, le Linky étant placé dans un endroit visible du logement pour juger de ses dépenses d'électricité, incitant ainsi à réduire sa consommation d'énergie et donc sa facture. Il n'en est rien, il faudra payer pour ce type de service. Une première offre serait au prix de 6,80 euros par mois !

Seuls les ménages en précarité énergétique doivent bénéficier de cet affichage et voir leur consommation s'afficher en temps réel, en kWh et euros (Loi de transition énergétique). Sinon, une consultation de sa consommation sur un site Internet sécurisé est possible.

6 - Puis-je refuser l'installation d'un compteur Linky ?

Non, vous ne pourrez pas le refuser, d'ailleurs vous pourriez déjà avoir ce nouveau compteur car l'Indre-et-Loire a été un département d'expérimentation, il est maintenant imposé malgré les oppositions. Pour savoir quand il sera installé chez vous, allez sur le site <http://www.erdf.fr/linky-bientot-chez-vous>

UFC Que Choisir 37



Nos infos conso

Consommateurs ayez l'œil !!!

En regardant de près les produits vendus en magasin, on constate de plus en plus de bizarreries liées aux nouveaux conditionnements et pas visibles au premier coup d'œil.

Exemple, pour une eau de consommation courante, à première vue l'emballage est le même mais, en regardant de près, on s'aperçoit que le pack habituel de 6 bouteilles de 1,5 litre a évolué vers 6 bouteilles de 1,25 litre. Par contre le prix est passé de 3 à 4,98 €.

Un rapide calcul et on arrive à 0,66 € le litre au lieu de 0,33 €.

Des constats identiques ont été relevés sur :

- des œufs vendus à la douzaine avec 10 unités (difficile d'en prendre 3 ou 6 !)
- des pâtes vendues apparemment au kilo et qui ne pesaient, en fait, que 800 g

Produits plus chers en PROMOTION pour 2 fois 500 g plutôt qu'un kilo, etc.

Regardez bien de près les conditionnements, les exemples ne manquent pas...



EN CONCLUSION

TOUJOURS VERIFIER LE PRIX AU LITRE, AU KILO OU A L'UNITE AVANT D'ACHETER

Quelques chiffres

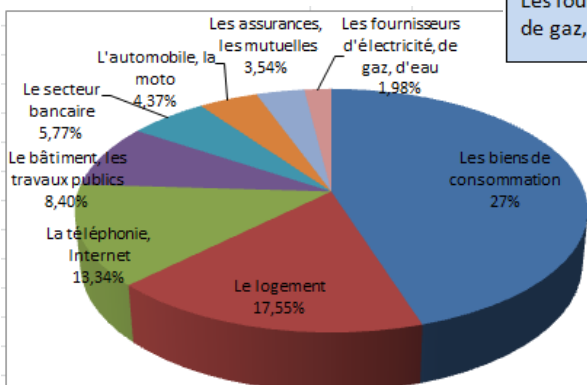
**ALLO UFC QUE CHOISIR 37
(02 47 51 91 12)**



Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles de l'accueil pour des renseignements (1 345 dont 1 214 pour litiges entre le 15 septembre 2015 et le 16 décembre 2015).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs :

Les biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, arnaques téléphoniques, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, infos détecteurs de fumée, contrats entretien, commandes sur internet, billets transport...	547
Le logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives...	213
La téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, abonnements...	162
Le bâtiment, les travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	102
Le secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, pertes CB, litiges prélèvement automatique, paiement sans contact, placements, crédit revolving, amortissement, chèques impayés...	70
L'automobile, la moto	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non-conformes au bon de commande, garanties...	53
Les assurances, les mutuelles	Assurances prêt, auto, différends avec experts, contestations, résiliation, escroquerie	43
Les fournisseurs d'électricité, de gaz, d'eau	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz moins cher ensemble (UFC), conseils autres, fournisseurs....	24



En conclusion, on note que l'Association Locale 37 est très sollicitée et que les différents intervenants ne ménagent ni leur temps ni leur peine pour répondre aux sollicitations et satisfaire vos demandes. C'est pourquoi, pour être encore plus nombreux à défendre les intérêts des consommateurs et pour que l'Association vive, **n'hésitez pas à nous rejoindre.**

Nota : notre association ne traite pas les dossiers concernant la CAF, Pôle Emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.

Suivez notre actualité : www.ufc-quechoisir-tours.org

Tours. Ouverture des bureaux et accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h sur rendez-vous.

Le mercredi après-midi, sans rendez-vous, de 14 h à 17 h.

Amboise : le jeudi à la mairie, de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, 60 rue de la Concorde.

Bourgueil : le 2e mardi de chaque mois, de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, Espace communautaire de la Villatte, 12 ter avenue de Saint-Nicolas.

Chinon : les 2e et 4e vendredis de 13 h 30 à 16 h 00, sans rendez-vous, au Cias de Chinon, 10, rue des Courances.

Loches : le lundi de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, au Cias de Loches, 7 rue de Tours (entrée côté Alfred de Vigny).

Si vous changez d'adresse

Pensez à nous aviser de votre modification d'adresse (en précisant l'ancienne afin d'éviter toute erreur d'homonymie) même si vous faites suivre votre courrier.

UFC Que Choisir 37
12, rue Camille-Flammarion
37000 Tours

Tél. 02 47 51 91 12

Contact mél. :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

Pour tout conseil ou problème lié à la consommation :

<http://www.quechoisir.org/app/un-litige/>



est publiée par UFC Que Choisir 37.

Direction de la publication :

UFC Que Choisir 37

Rédaction : les membres du comité de rédaction de l'UFC Que Choisir 37

Conception et mise en page :

Ghislaine Jacques

Assistance : Jean-Luc Brochard

ISSN 245-5285

Dépôt légal à parution

Tous droits réservés

Reproduction interdite sans autorisation

Imprimé par Fortin Le Progrès

Devenez bénévoles

Afin de défendre au mieux les consommateurs, l'UFC Que Choisir d'Indre-et-Loire recherche des bénévoles. La consommation couvre des domaines d'intervention variés : logement, environnement, commerce, énergie, téléphonie, banque, santé, etc.

Actuellement, nous recherchons un spécialiste en assurance et des personnes pour pouvoir représenter les consommateurs, au nom de Que Choisir 37, dans les commissions locales ou départementales auxquelles nous participons. Les domaines concernés sont les **services publics, services de l'eau, transports ferroviaires et agriculture.**

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité de représentation des consommateurs dans ces domaines, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :

par téléphone au 02 47 51 91 12

ou par courriel :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

Abonnement au magazine national

Tarif préférentiel pour la première année :

- 33 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 49 € par an (au lieu de 60 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 63 € par an (au lieu de 80 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros spéciaux)
- 29 € par an pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir "Santé"

Cochez la case correspondant à votre choix et envoyez votre bon, accompagné d'un chèque de règlement à **UFC Que choisir 37 - 12, rue Camille-Flammarion 37000 Tours**

UFC Que Choisir 37 garantit ses différents prix (adhésion et abonnements) pendant 2 mois après leur proposition.

Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs

Prénom _____ Nom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone fixe _____ Mobile _____ Courriel _____

Mode de paiement : chèque bancaire espèces

Adhésion et réadhésion

- première adhésion 35 €
- réadhésion..... 29 €
- je fais un don de €

Ces montants comprennent l'abonnement à **Que Choisir Touraine** envoyé par courriel. Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis avant votre déclaration de revenus.

Une **adhésion** (ou une ré-adhésion) à l'association locale UFC Que Choisir 37 est indépendante d'un **abonnement** au site Internet national "Que Choisir" de la Fédération. Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à UFC Que Choisir, 233 boulevard Voltaire 75011 PARIS. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre