

1	Editorial
2	Les complémentaires santé
3-4	La consommation responsable
4	La garantie de parfait achèvement
5	Que Choisir 37 partie civile
6-7	La location-accession à la propriété
7	Nouveau site Internet UFC 37
8	"On a gagné"
9-10	La voiture électrique
10	Les ondes des compteurs Linky
11	- L'activité litiges en 2016 - Quelques chiffres

Editorial

Tarifs 2017, hausses en tous genres... stop !

En présentant ses vœux, Alain BAZOT, Président national de l'UFC Que Choisir, n'a pas manqué de rappeler que l'année 2017 commençait mal avec l'envolée des frais bancaires et du prix des énergies.

Les banques ont prétexté une conjoncture défavorable pour elles, notamment les taux d'intérêt bas, mais le Président ne croit évidemment pas à une baisse des frais lorsque ces taux vont remonter !

Dans ce contexte, Alain BAZOT a invité les consommateurs à jouer leur rôle de régulateurs en n'hésitant pas à changer de banque. Le service de mobilité bancaire simplifié, pour lequel l'UFC-Que Choisir s'est battue et qui doit entrer en vigueur en février prochain, est un outil à utiliser pour tenter "d'arrêter les frais".



Pour le prix des énergies, **compensant les hausses du mois de janvier, la campagne nationale "Energie moins chère ensemble" de Que Choisir a permis aux souscripteurs d'obtenir, en moyenne, une baisse de 17 % sur le tarif réglementé du gaz et de 23 % sur celui de l'électricité.** La défense des consommateurs, c'est aussi la défense de leur pouvoir d'achat, ce fut le cas, **tant mieux, pour le portefeuille des souscripteurs.**

C'est à cet effet qu'au niveau local, en Indre-et-Loire, Que Choisir 37 est restée mobilisée en 2016 afin de conseiller au mieux les usagers et consommateurs tourangeaux, les représenter dans les commissions de services publics ou privés et mener des enquêtes de prix et de qualité des prestations dans le département.

La mobilisation des bénévoles et votre confiance en notre association a permis une hausse dont Que Choisir 37, cette fois, se réjouit : + 7 % d'adhésions pour l'année 2016. Nous vous remercions de votre soutien.

Mais c'est à l'occasion de l'**assemblée générale du samedi 11 mars 2017 à 14 h 30**, salle du Champ Girault à Tours, que le bilan des actions de l'année 2016 sera effectué.

Les projets de 2017 seront également à l'ordre du jour de cette assemblée, notamment la possibilité donnée aux tourangeaux peu disponibles ou éloignés de nos points d'accueil de soumettre un litige à distance à partir du nouveau site Internet de Que Choisir 37 (voir l'adresse en page 12). Les consommateurs d'Indre-et-Loire peuvent ainsi profiter de cette nouvelle application développée par la Fédération UFC Que Choisir qui complète le dispositif existant de prise en charge des litiges dans les associations locales.

Nous espérons que vous répondrez positivement à notre invitation et serez nombreux à venir assister à notre assemblée générale, votre présence sera une source de motivation supplémentaire pour 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° 19.

Bien cordialement,
UFC Que Choisir 37



Les complémentaires santé



Comment s'y retrouver ?

L'Assurance Maladie rembourse une partie des frais des actes médicaux ou paramédicaux payés par le patient. Le remboursement est basé sur un tarif de référence (la Base de Remboursement) qui dépend de l'acte (consultation d'un généraliste, spécialiste, dentiste, opticien...) et du mode d'exercice du praticien (adhérent au contrat d'accès aux soins, secteur 1 ou secteur 2, lequel correspond aux médecins conventionnés avec honoraires libres). Les hospitalisations en chirurgie sont prises en charge à 100 % par l'assurance maladie alors que les hospitalisations pour raison médicale ne le sont qu'à 80 %.

La complémentaire santé

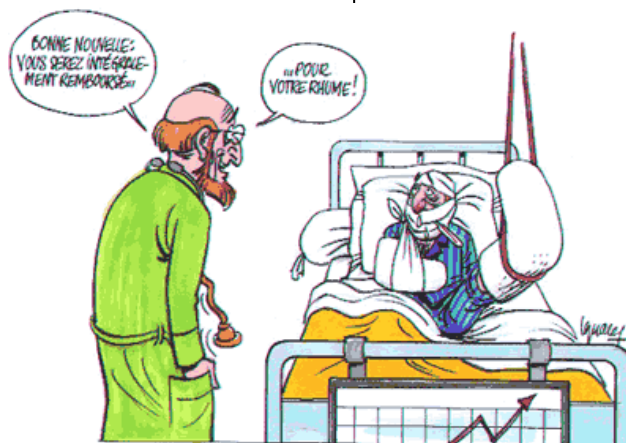
Que ce soit une mutuelle ou une société d'assurance, la complémentaire santé rembourse une partie de ce qui n'est pas pris en charge par l'assurance maladie. Selon le niveau des garanties prévu par contrat, la complémentaire permet un remboursement à 100 %, 150 % ou 200 % de la base de remboursement (BR) :

- **Calcul du remboursement à 150 %** : pour une consultation de 50 € (secteur 2), la base de remboursement de l'assurance maladie est fixée à 28 €. Elle rembourse 70 % soit 19,60 €. Une complémentaire santé à 150 % de la BR porte le remboursement à 42 € (28 € x 1,5). En réalité, elle ne rembourse au patient que 42€ - 19,60 € (part remboursée par l'assurance maladie) - 1 € (participation forfaitaire non remboursable) = 21,40 €. 19,60 + 21,40 = 41 €. Le reste à charge pour le patient est 50 - 41 = 9 €.

- **Remboursement aux frais réels** : la mutuelle rembourse la totalité des honoraires réglés par le patient, moins le montant remboursé par l'assurance maladie et moins 1 €.

Les plus de 18 ans, étudiants ou non, doivent avoir une complémentaire santé ; les garanties indispensables sont les consultations, la pharmacie et les hospitalisations. La souscription peut se faire :

- soit à titre individuel ou familial,
- soit dans le cadre de l'entreprise. C'est obligatoire pour tous les employeurs depuis 2016. Ils sont tenus de prendre en charge au moins 50 % des cotisations. Un contrat collectif est plus avantageux pour les salariés.



Une **mutuelle** est une **association à but non lucratif** qui offre à ses membres (appartenant souvent à une même branche professionnelle) un système d'assurance ou de prévoyance volontaire. Moyennant une cotisation, une mutuelle rembourse à ses adhérents le complément de certains frais non couverts par l'assurance maladie et assure une protection sociale (maladie, maternité, invalidité...). Certaines mutuelles disposant d'un réseau de soins, notamment en optique et en dentaire, permettent à leurs adhérents de bénéficier de prestations moins chères.

Contrairement aux sociétés d'assurance (à but lucratif), les **mutuelles santé** proposent des cotisations indépendantes du risque individuel de l'adhérent (antécédents, addictions...). Il ne lui est pas demandé de remplir un questionnaire de santé.

En revanche, les **mutuelles d'assurance**, bien qu'à but non lucratif, sont réglementées par le Code des assurances et peuvent sélectionner les risques. Le questionnaire de santé est autorisé.

Les prestations complémentaires

Elles ne sont allouées que dans le cadre du **contrat responsable (CR)** c'est-à-dire en parcours de soins.

Conseils pour choisir sa mutuelle :

1/ Comparer les cotisations

La cotisation à l'assurance maladie est fonction des revenus.

La cotisation à une mutuelle santé dépend de l'âge de l'adhérent et des garanties médicales qu'il a choisies.

2/ Etudier les garanties

Elles doivent être déterminées :

- en établissant la liste de ses besoins et de ses risques individuels. Il faut anticiper en "pointant" les soins probables à venir : hospitalisation, lunettes, prothèses auditives... **Vérifier que ces soins sont bien remboursés par la mutuelle.**
- en étudiant de près **les garanties proposées** :
 - . remboursement des médicaments en cas de prise régulière,
 - . forfait hospitalier, chambre individuelle,
 - . prise en charge des dépassements d'honoraires,
 - . forfait petit appareillage : orthopédie, bas de contention...
 - . prothèses auditives.
- en mettant en concurrence les mutuelles à niveau de garantie équivalent.

Chaque mutuelle propose des **niveaux de garantie allant de 1 à 5**. Le montant de la cotisation n'est pas l'élément décisif le plus important, ce sont les **garanties qui comptent**.

La consommation responsable



Comment consommer mieux

La consommation responsable, appelée aussi consommation durable ou soutenable, est une démarche qui vise à réduire les impacts de notre consommation sur l'environnement. Elle comprend trois étapes : mieux acheter, mieux utiliser et mieux jeter.

L'enquête nationale menée par l'UFC Que Choisir en 2015 a montré que les Français aspirent à une consommation plus citoyenne. L'UFC Que Choisir 37 s'est donc penchée sur les bonnes pratiques pour mieux consommer car pour pouvoir agir il faut d'abord être informé. Le sujet étant d'envergure,



nous nous concentrons ici sur la première étape : l'achat.

Il existe de multiples façons de choisir ses produits. Le prix est bien sûr une donnée essentielle mais la consommation responsable nous invite à prendre en compte d'autres critères.

De quoi ai-je besoin ?

Il est important de déterminer ce dont nous avons réellement besoin en amont de l'achat, pour éviter la surconsommation et les dépenses inutiles. Ai-je vraiment besoin de ce produit ? Comment et à quelle fréquence vais-je l'utiliser ? Ne pourrais-je pas l'emprunter ou le louer ?

Concernant l'alimentation, la quantité achetée doit être évaluée avec précision pour éviter les gaspillages. En France, le gaspillage alimentaire dans la consommation des ménages représente 20 kg de déchets par personne et par an*. Ce gaspillage impacte négativement l'environnement



ment et le budget des ménages. Le coût est estimé entre 100 et 160 € par personne et par an en France**.

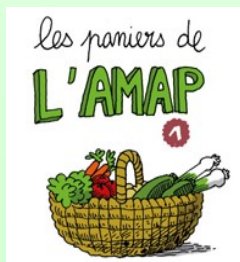
D'où provient ce que j'achète ?

Plus un produit vient de loin, plus on a dépensé de l'énergie pour le transporter. Un consommateur responsable ou éco-consommateur préfère ce qui a été produit, élevé, cultivé près de chez lui. Depuis 2010, l'étiquetage de la provenance des fruits et légumes frais est obligatoire, il est donc plus facile d'être informé. On constate aussi que les enseignes mettent de plus en plus en avant les produits "locaux", de proximité.

Par ailleurs, certains pays disposent d'une législation du travail très différente de la nôtre, qui leur permet de produire à coût moindre et de proposer des prix très bas, notamment dans le textile. Le consommateur responsable préfère donc les produits "made in France" ou provenant de pays qui respectent certaines normes (salaire minimum, interdiction du travail des enfants...).

Où vais-je acheter ?

L'éco-consommateur privilégie les circuits de distribution courts, favorisant l'économie locale et limitant les gaz à effet de serre liés au transport. Pour ses achats alimentaires, il préfère les marchés de producteurs, les AMAP (association pour le maintien d'une agriculture paysanne) ou l'achat directement sur le lieu de production (ferme, vignoble...). Pour ses autres achats, il a recours dans la mesure du possible au marché d'occasion.



Pour aller faire ses courses, le consommateur responsable se déplace plus volontiers en transport en commun, à vélo ou à pied. S'il est obligé de prendre sa voiture, il regroupe ses achats pour réduire la fréquence

de ses courses.

Que contient ce que j'achète ?

Les produits qui contiennent des substances néfastes pour l'environnement nuisent souvent aussi à notre santé. Pour son alimentation, le consommateur responsable se tourne davantage vers le bio qui



s'est développé rapidement depuis quelques années, en réponse à la perte de confiance des Français dans les produits alimentaires.

Pour ses vêtements et ses meubles, il préfère les matières naturelles (coton, lin, bois...).

Dans son jardin, l'éco-consommateur bannit les pesticides et utilise son compost. Il est aussi vigilant sur les produits d'entretien et les cosmétiques, dont la plupart contiennent des substances toxiques (l'UFC Que Choisir a publié en février 2016 un article sur les substances préoccupantes dans 185 produits cosmétiques). Le plus sûr est sans doute de les fabriquer soi-même à partir d'ingrédients naturels (bicarbonate de soude, vinaigre blanc, cire d'abeille, huiles essentielles...).

Combien consomme ce que j'achète ?

C'est une donnée à prendre en compte avant l'achat d'un produit électroménager, électronique ou même d'une ampoule. L'étiquette énergie doit obligatoirement être apposée lors de la vente des appareils de froid, lave-linge, lave-vaisselle et téléviseurs. Le consommateur responsable prend soin de choisir les appareils les moins énergivores. L'économie réalisée en électricité doit en principe largement amortir le prix d'achat de l'appareil, parfois plus élevé. Par exemple, un réfrigérateur de classe A+++ consomme en moyenne moitié moins d'électricité qu'un appareil

La consommation responsable (suite)

classé A+ **. De même, pour l'achat d'un véhicule neuf, il est utile d'examiner l'étiquette énergie, qui affiche les consommations de carburant et les émissions de CO2.

Comment est conditionné ce que j'achète ?

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les sacs plastiques à usage unique sont interdits dans tous les commerces, on a donc pris l'habitude d'avoir toujours sur nous un sac réutilisable. Réfléchissons maintenant aux emballages qui pèsent 80 kg de déchets par personne et par an**, alors que nous, con-

sommateurs, les payons dans le prix du produit (matière première, impression, conditionnement). L'éco-consommateur opte pour les produits rechargeables (savon, lessive...) et l'achat en vrac. On constate d'ailleurs que la vente en vrac se développe en France dans les magasins bio, dans des enseignes 100 % vrac mais aussi en supermarchés.

* Source : www.developpement-durable.gouv.fr

** Source : www.ademe.fr

BONNE NOUVELLE

En Touraine, il existe de nombreuses façons d'acheter local (marchés, vente directe, livraison de paniers...), bio ou en vrac !



Info conso

La garantie de parfait achèvement

La garantie de parfait achèvement est une **couverture beaucoup plus large** que celle offerte par la garantie décennale. Voici un résumé de son objet et de son intérêt pour les consommateurs.

Durant l'année qui suit la réception des travaux, le professionnel : constructeur, entrepreneur ou artisan, est tenu d'une **obligation de parfait achèvement**. Cela signifie qu'il doit **réparer tous les désordres** mentionnés sur le procès-verbal de réception des travaux (réserves) et également ceux intervenus dans l'année suivant la réception et signalés par courrier recommandé avec accusé de réception, peu importe leur nature et leur importance; à l'exclusion, bien sûr, des dommages dus à l'usure normale.



L'objectif de la garantie de parfait achèvement est de permettre une **réparation rapide des malfaçons** par le constructeur qui a effectué les travaux. Elle doit être mise en œuvre **dans le délai d'un an après la réception des travaux**.

Attention : passé ce délai, vous ne pourrez plus invoquer la garantie de parfait achèvement.

C'est pourquoi vous devez **immédiatement demander à l'entrepreneur de réparer les désordres et de fixer un délai d'exécution des travaux**.

Important : cette demande par courrier recommandé ou toute autre mise en demeure n'interrompt pas le délai, c'est-à-dire que si le professionnel n'a pas réparé dans le délai d'un an après la réception des travaux, vous ne pourrez plus l'y obliger sur le fondement de la garantie de parfait achèvement.

Seule l'introduction d'une action en justice pourra interrompre la prescription d'un an.

Cela est important à savoir car très souvent les entrepreneurs et constructeurs "jouent la montre", laissent traîner les choses en espérant que le délai soit écoulé.

Donc, si la gravité des désordres justifie une action en justice, il faut agir, et vite,



pour ne pas risquer la prescription.



Justice



Que Choisir 37 partie civile

La demande de constitution de partie civile de notre association déclarée recevable par le Tribunal Correctionnel de TOURS dans une affaire gravement préjudiciable aux consommateurs.

Notre association locale s'est constituée partie civile à l'audience du Tribunal Correctionnel de TOURS dans une affaire particulièrement emblématique, touchant la défense des intérêts économiques et moraux des consommateurs, victimes des pratiques commerciales de Technik Habitat, entreprise tourangelle aujourd'hui en liquidation.

Ce type d'action est pour notre association l'occasion de participer à la reconnaissance et à la réparation de préjudices qui touchent l'intérêt collectif des consommateurs.

Le dossier pénal relevait, à l'encontre des trois commerciaux de cette entreprise, différents délits d'une particulière gravité : *abus de faiblesse, pratiques commerciales trompeuses, pratiques commerciales agressives, tromperie, démarchage à domicile non conforme* aux dépens de consommateurs. Les activités de cette entreprise portaient principalement sur l'isolation thermique, le traitement de toitures et de façades, le traitement de charpentes.

Le préjudice économique des victimes était particulièrement conséquent puisque, à l'occasion de démarchages à domicile insistants et répétés et au prix d'artifices divers, les commandes ont pu atteindre, se-

lon les clients, de 15 000 € à 90 000 € en quelques semaines ou mois.

Les trois commerciaux ont été condamnés à des peines d'emprisonnement avec sursis et mise à l'épreuve (10 et 12 mois), ce qui veut dire qu'un juge d'application des peines vérifiera si les trois personnes reconnues coupables s'investissent effectivement dans un travail dont la rémunération est susceptible de venir réparer les dommages causés aux victimes.

Une peine complémentaire d'interdiction définitive d'exercer l'activité professionnelle ayant permis la commission de l'infraction est prononcée à l'égard des trois commerciaux.



Le tribunal a retenu l'ensemble des infractions précitées.

Les commerciaux n'ont pas fait appel de cette décision. C'est dire...

Dans sa décision, le tribunal a mis l'accent sur plusieurs points importants :

* Il a relevé que les commerciaux visaient des personnes précédemment démarchées dans le cadre d'une entreprise où ils étaient eux-mêmes salariés. Leur procédé consistait à indiquer aux consommateurs que les travaux précédents avaient été mal exécutés et à leur tenir, sur cette base, un discours

technique anxiogène sur l'avenir de leur bien immobilier.



* Il a souligné le profil des victimes qui n'étaient évidemment pas choisies au hasard mais étaient ciblées comme vulnérables. Cette technique d'approche permettait la conclusion de ventes en abusant de l'ignorance des clients, à la fois sur le bien-fondé des travaux et sur leurs prix. Le caractère intentionnel de leur démarche frauduleuse était donc clair.

* Le jugement démontre aussi les démarchages successifs, répétés au domicile des mêmes consommateurs, sur des courtes périodes, amenant à la signature de plusieurs bons de commandes pour des montants importants. A cette occasion, de nombreux arguments fallacieux et mensongers étaient utilisés.

* Enfin, le tribunal constate que les commerciaux, dénués de compétences techniques, ont agi au mépris complet des obligations de diligence et de conseil auxquelles des professionnels sont tenus à l'égard des consommateurs.



Logement

Acheter progressivement un bien immobilier

Le contrat de location-accession permet à un locataire, dès la signature du contrat, d'acquérir tant un immeuble à usage d'habitation qu'un immeuble à usage mixte, collectif ou individuel, achevé ou en cours de construction, tout en l'occupant à titre de résidence principale. Cette convention s'adresse à toutes les personnes ayant loué un bien pendant une période déterminée avec le propriétaire. Il offre des avantages tels que :

- la constitution d'un capital progressif pendant la durée du bail,
- l'accession à la propriété pour la première fois ; c'est une solution intéressante dans l'éventualité où l'accédant a repéré un bien mais ne peut pas l'acheter de suite (pas d'apport suffisant, droits à Plan d'Epargne Logement pas encore ouverts),
- l'assurance d'un prix ferme et définitif du bien immobilier de suite,
- le temps de la réflexion sur l'achat ou non du bien immobilier, etc.



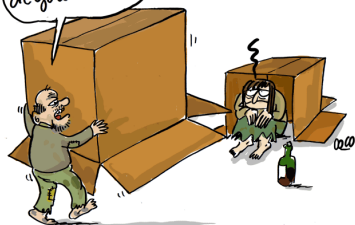
Il nécessite deux contrats distincts, chacun rédigé par un notaire, à savoir :

1) Un contrat de location-accession qui peut être précédé d'un avant-contrat appelé "contrat préliminaire" qui oblige l'accédant à verser un dépôt de garantie limité à 5 % du prix pour engager le vendeur à lui réserver le logement et à bloquer les fonds déposés en garantie jusqu'à la conclusion définitive du contrat ; l'acquéreur dispose également du droit de rétractation. Ledit contrat devra stipuler :

- la description du logement
- le prix de vente du bien avec les modalités de paiement révisables
- la condition suspensive d'obtention de prêt
- la période de jouissance de la location

IMMOBILIER:
BIENTÔT LA FIN DE LA CRISE?

Chérie!
J'nous ai
dégoté un F2!



- le délai pour l'acquérir ; à la fin de cette période, le locataire-accédant doit faire un choix : acheter ou renoncer à l'achat (ce qu'on appelle la levée d'option)

- la redevance avec sa périodicité et les modalités de sa révision
- les charges incombant à l'accédant

- la nature des garanties
- les conditions de résiliation anticipée du contrat et le calcul des indemnités prévues en cas de résiliation
- le contrat d'assurance souscrit, etc.

2) Un contrat de vente définitif publié à la conservation des hypothèques.

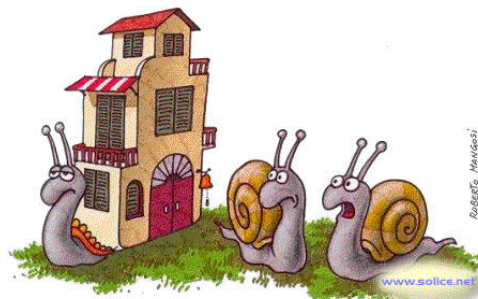
Pendant la période de jouissance, le locataire-accédant est tenu :

- au paiement d'une redevance comportant une partie acquise au propriétaire égale à la fraction locative et une partie appelée fraction acquisitive correspondant au paiement anticipé,
- à l'entretien courant et aux réparations du logement, le locataire ne peut effectuer des travaux de construction sans l'autorisation du vendeur, toutefois les grosses réparations incombent au vendeur, de plus ce dernier demeure garant du paiement des charges vis-à-vis de la copropriété à proportion de sa quote-part, de même que le propriétaire peut accorder au locataire-accédant le droit de participer à l'assemblée générale et au syndic de copropriété,
- de s'assurer contre les risques en sa qualité de locataire-occupant,
- au paiement des contributions, taxes et impôts liés au contrat.

Déroulement de la location-accession

La fraction locative de la redevance ne doit pas excéder les plafonds mensuels par mètre carré de surface, révisés au 1^{er} janvier de chaque année sur la base de la variation de l'indice de référence des loyers.

La fraction acquisitive du contrat de location-accession est fixée en fonction des capacités financières du locataire-accédant en accord avec le propriétaire.



Trois mois avant l'échéance du contrat, le vendeur est tenu de mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception le locataire-accédant de lever l'option, c'est-à-dire d'acheter ou non, si ce dernier lève l'option, un acte notarié conclut l'acte définitif.

Si le locataire-accédant décide de résilier sans motif son engagement, il n'aura aucun droit pour rester dans les lieux, devra les rendre en bon état. Toutefois le vendeur peut prétendre à une indemnité mais conserve la partie de la redevance correspondant au loyer et rembourse toutes les sommes qu'il a reçues au titre de l'épargne. Vice versa, si le vendeur ne vend plus il devra verser une indemnité au locataire-accédant égale à 3 % du prix de vente.

Pour pallier toutes difficultés par la non-levée de l'option par l'accédant à la date prévue au contrat, le législateur a adossé à la mise en place un financement spécial constitué par le prêt social location-accession appelé "PSLA", prêt conventionné consenti à des opérateurs HLM, SEM, promoteurs privés, etc. En effet, pour le ménage dont les ressources sont inférieures à un plafond appelé "PLUS", re-

Logement

valorisé chaque année, le vendeur peut proposer dans les six mois à partir de la date fixée pour la levée d'option, par lettre recommandée avec avis de réception, trois offres de relogement correspondant à ses besoins et à ses possibilités dans le délai d'un mois.

S'il opte pour l'acquisition constatée par acte définitif, le propriétaire ne peut plus s'opposer à la vente de son bien, le locataire-accédant verse le solde du prix pour obtenir le transfert de propriété égale à la différence entre le prix prévu dans le contrat à la date de la levée d'option et le montant déjà versé au titre de la fraction acquisitive de la redevance. Si le locataire a recours à un prêt, le transfert est subordonné à la condition suspensive de l'obtention d'un ou plusieurs prêts.



Conclusion

La location-accession n'est pas une vente car l'accédant dispose d'une simple faculté de demander le transfert de propriété, il n'est pas obligé de lever l'option, il est déchu de tous droits sur l'immeuble à l'issue de la phase locative. Il s'agit d'un contrat original associé à un financement spécifique, il est un mode d'acquisition pour les ménages modestes ne disposant pas d'apport personnel. Dès l'entrée dans les lieux, il s'écoule une période où le futur propriétaire va payer son logement sous forme de loyer et aussi d'épargne pour se constituer une avance.

Internet

Site Internet de Que Choisir 37

Le 28 novembre 2016, nous avons mis en ligne un nouveau site Internet à l'adresse :

<http://indreetloire.ufcquechoisir.fr/>

Ce site est plus diversifié, plus clair que notre précédent portail, il est aussi mieux adapté à un affichage sur smartphone ou tablette.

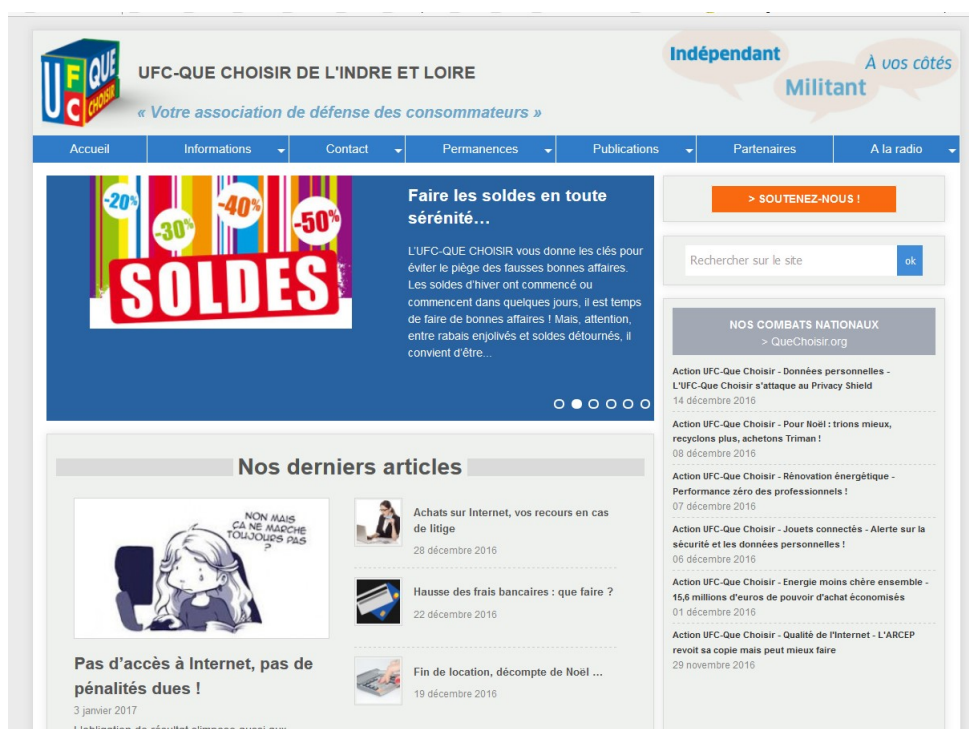
Sa présentation est au format standard de l'UFC Que Choisir. Il comporte, d'une part, des actualités de la Fédération dans la rubrique "Nos combats nationaux" et, d'autre part, des informations plus locales, en Indre-et-Loire.

Nous espérons que ce nouveau site sera pour vous un outil pratique d'information, de prévention et d'aide dans votre vie de consommateur responsable.

Afin de l'améliorer, n'hésitez pas à nous faire part de vos critiques, bonnes ou mauvaises : rubrique "Contact" dans le menu puis "Infos par e-mail" :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

Bonnes visites.



"On a gagné"

Une clause abusive assortie d'un refus de responsabilité

Amandine a loué un véhicule frigorifique cet été dans le but de préparer une petite fête avec ses amis.

Elle a donc acheté des produits alimentaires frais et préparé ses plats qu'elle a stockés dans ce fourgon dans de bonnes conditions d'hygiène.

Mais problème : le système frigorifique du véhicule est tombé en panne...

Amandine appelle le loueur qui envoie une assistance technique pour réparer le dispositif.

Mais, nouvelle panne dans la nuit dont Amandine ne se rend compte que le lendemain matin et la température du fourgon est remontée à 24°. Tous les produits frais sont altérés, elle doit donc en acheter précipitamment de nouveaux.

Ramenant le véhicule, Amandine expose au loueur la situation et notamment la perte financière importante liée à la détérioration des marchandises.

Le loueur accepte un geste commercial en ne facturant pas la location du véhicule mais refuse toute indemnisation du préjudice lié à la perte des produits alimentaires en s'appuyant sur une clause du contrat qui prévoit une exclusion de garanties : *"Pour tous les dommages causés aux marchandises transportées, quelle que soit l'origine des dommages..."*.

Ce loueur outrepassa le droit de la consommation ! En effet, cette clause limitative de garantie constitue ce qu'on appelle en droit de la consommation une

clause abusive.

En clair, c'est une clause "qui a pour objet ou pour effet de créer, aux dépens du consommateur, un déséquilibre significatif, c'est-à-dire important et anormal, entre les droits et les obligations du consommateur et les droits et obligations du professionnel".

On ne peut en effet supprimer ou réduire le droit à réparation d'un préjudice subi par un consommateur, en cas de manquement par le professionnel, à l'une de ses obligations.

Le loueur du véhicule frigorifique doit fournir un matériel en bon état de marche et donc rembourser Amandine des denrées alimentaires altérées.



Panneaux photovoltaïques démontés, 29 900 € remboursés !

Daniel et Céline, de La Ville aux Dames, ont passé commande de panneaux photovoltaïques pour un prix de 29 900 € après avoir été démarchés à domicile par la société Premium Energy.

Les travaux devaient se réaliser sur un abri de jardin spécialement construit à cette occasion et pour lequel une déclaration préalable de travaux en mairie était nécessaire. Mais, problème, la mairie fait opposition à cette déclaration !

C'est alors que l'entreprise, qui a pris en charge les démarches administratives, in-

dique à ses clients que les travaux peuvent être tout de même effectués, la mairie ayant averti du rejet de la demande hors délai. Mais cela à tort, la mairie était bien dans les délais !



Et Premium Energy réalise cette installation sans attendre puis impose la réception des travaux à Daniel et Céline et, dans la foulée, obtient le déblocage des fonds de la part de l'organisme prêteur qui a accordé un crédit pour financer ces travaux.

Logiquement, un arrêté municipal annule la déclaration préalable et ordonne le démontage de l'installation. Seule solution : installer les panneaux sur le toit de la maison mais la rémunération de la revente d'électricité sera réduite pratiquement de moitié. N'acceptant pas cette perspective de perte, Daniel et Céline demandent l'annulation de leur contrat, sans succès, et viennent alors rencontrer un de nos conseillers.

Nous rappelons alors une évidence à

Premium Energy : dans l'incapacité d'exécuter le contrat selon les termes prévus à la commande, l'annulation est donc de droit ainsi que le démontage de l'installation illégale de l'abri de jardin, le retrait des panneaux, et bien sûr le remboursement des 29 900 €.

Compte tenu des sommes en jeu, nous avons orienté nos adhérents vers un de nos avocats partenaires en vue d'une éventuelle suite contentieuse.

Dans les faits, un simple courrier de l'avocat a suffi pour convaincre l'organisme prêteur d'annuler ce crédit, charge à lui de récupérer les sommes versées à l'entreprise.

Daniel et Céline se sont alors trouvés libérés de cet engagement de 29 900 € !



Transport

La voiture électrique



Les récents épisodes de pollution atmosphérique ont relancé les débats sur l'intérêt d'utiliser la voiture électrique en ville pour mieux respirer.

A ce sujet il faut distinguer 2 types de véhicules électriques :

- Les voitures hybrides (classiques ou à batterie rechargeable)
- Les voitures tout électrique

La voiture hybride

Le moteur hybride classique combine deux sources d'énergie, une thermique et une électrique.

L'hybridation se fait soit par l'intégralité de l'entraînement des roues par un moteur électrique, soit par deux moteurs (thermique et électrique) qui fournissent la puissance nécessaire à l'entraînement des roues.

Le rechargement de la batterie s'effectue lors du déplacement du véhicule par le moteur thermique, à la décélération, ou lors du freinage.

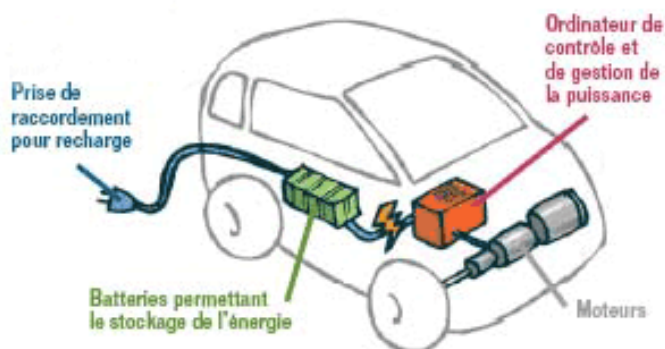
Le moteur hybride rechargeable combine aussi deux énergies, comme un hybride classique, mais la voiture peut aussi rouler "tout électrique" grâce à ses batteries rechargeables sur le réseau électrique. Avec les deux modes de rechargement, l'utilisateur dispose d'une autonomie plus importante que sur une voiture hybride classique. Autonomie moyenne de 30 à 50 km en "tout électrique" selon modèles.

Certains véhicules hybrides possèdent des batteries rechargeables sur le réseau électrique à domicile ou sur des bornes de recharges extérieures ; le temps de recharge est estimé entre 2 h 30 et 8 h selon le système utilisé, l'état de charge de la batterie et sa capacité.

Les véhicules démarrent en 100 % électrique et lorsque les batteries embarquées n'ont plus la charge suffisante, le moteur thermique essence ou diesel prend le relais.

Avantages : plus de polyvalence, moins de consommation qu'un véhicule hybride classique.

En résumé, un véhicule hybride permet des gains d'émission de CO2 sensibles par rapport aux véhicules essence ou diesel.



La voiture électrique

La voiture électrique possède un seul et unique moteur électrique ainsi que des batteries rechargeables.

Le rechargement peut se faire de deux façons :

- à domicile si on est équipé de la prise adéquate
- sur les bornes de recharge payantes installées dans certains endroits du territoire (communes, garages, hypermarchés...) Il existe des cartes à consulter sur Internet, par exemple : www.data.gouv.fr/fr/reuses/carte-des-bornes-de-recharge-pour-vehicules-electriques/

Le temps de recharge varie entre 2 h 30 ou 8 h selon la capacité de la batterie et le système de charge utilisé.



L'autonomie maximum est actuellement de 100 à 450 km selon le modèle et les conditions d'utilisation plus

ou moins consommatrices d'énergie (hiver, climatisation, phares, style de conduite...).

La voiture électrique est intéressante pour une utilisation lors des trajets quotidiens (usage urbain, petites distances domicile-travail...).

Que faire avant l'achat d'une voiture électrique :

- Vérifier sur les sites officiels le montant du bonus écologique correspondant à la prime qui est allouée à l'acquisition ou à la location d'un véhicule particulier neuf, électrique ou hybride, émettant une quantité limitée de dioxyde de carbone (CO2) par kilomètre.
- Déterminer l'utilisation par rapport à son autonomie.
- Evaluer le coût de la location des batteries, leur capacité et leur durée de vie.
- Etudier les possibilités de branchement électrique à domicile (dispositif à acheter ou fourni dans le contrat). Mieux vaut prévoir une double possibilité (borne extérieure, domicile).
- Comparer les différents véhicules existants sur le marché en fonction de vos goûts, de vos moyens et du type d'utilisation.

Transport (suite)

En conclusion

Avantages

- Coût d'environ 2 € au lieu de 8,50 € aux 100 km
- Moteur fiable et très résistant
- Pas d'émission de matières polluantes
- Maintenance limitée (pas de vidange, pas de liquide de refroidissement...)
- Pas de pollution sonore
- Avantages fiscaux, accès facilité sur les autoroutes et parkings...
- Pas de restrictions de circulation en cas de pics de pollution

Inconvénients

- Coût initial du véhicule
- Faible autonomie, vitesse limitée
- Coût de location des batteries et de l'échange si nécessaire
- Nocivité des batteries au plomb, remplacées actuellement par du lithium



Energie

Les ondes des compteurs communicants Linky

Le rapport de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) a évalué les risques de l'exposition de la population aux champs électromagnétiques émis par les compteurs communicants Linky et a considéré ces risques comme "peu probables".

Ce nouveau rapport confirme les conclusions de l'Agence nationale des fréquences (ANFR). Le rayonnement est 22 fois moins important que le maximum réglementaire établi à 87 Volts/mètre. Il apparaît ainsi que le niveau d'ondes électromagnétiques générées par Linky est conforme à la réglementation en vigueur et qu'il n'y a donc pas de risque sanitaire attaché à l'utilisation de ce compteur.



Avec une puissance électrique d'à peine 2 watts, Linky émettrait moins d'ondes électromagnétiques qu'un radio-réveil ou qu'un four micro-ondes.

Alors, effets sanitaires ou pas des ondes électromagnétiques ?

L'hypersensibilité arriverait après une forte exposition ou un cumul de nombreuses expositions sur une longue durée, parfois pendant plusieurs années.

A noter, l'intensité de ces champs diminue très rapidement à mesure que l'on s'éloigne de la source.

Donc, tout irait bien, mais ce rapport a été immédiatement contesté par Michèle RIVASI, fondatrice du centre CRIIREM (Centre de Recherche et d'Information Indépendant sur les Rayonnements Electromagnétiques). Le CRIIREM estime que ce rapport fait le jeu des distributeurs et ignore les personnes diagnostiquées électrosensibles.

Le CRIIREM conteste aussi "les limites légales d'exposition aux ondes électromagnétiques, calculées sur des critères purement techniques et non sanitaires".

Pour ces raisons, Michèle RIVASI demande une étude contradictoire par des laboratoires indépendants "pour affiner les premiers résultats obtenus par l'ANSES".

Alors, effets sanitaires ou pas des ondes électromagnétiques ?

L'hypersensibilité arriverait après une forte exposition ou un cumul de nombreuses expositions sur une longue durée, parfois pendant plusieurs années.



Les symptômes seraient des picotements, une sensation de chaleur, de gonflement du visage, maux de tête, vertiges, anxiété, irritabilité, nausées, pertes d'équilibre, affaiblissement général, trouble de la concentration...

Aujourd'hui, aucun lien n'a été officiellement établi entre ces symptômes et les champs électromagnétiques.

Affaire à suivre, la controverse n'est pas terminée, loin de là.



L'activité litiges en 2016

En 2016, l'activité des conseillers de l'UFC Que Choisir 37 a été très soutenue. Si l'essentiel des litiges a été réglé à l'amiable avec les professionnels, certains dossiers ont nécessité un recours en justice.

Détail pour l'année 2016 :

- 1 565 sollicitations ont nécessité un rendez-vous avec un conseiller
- 155 demandes ont nécessité un rendez-vous avec un suivi par un conseiller
- 498 litiges ont fait l'objet d'un dossier pris en charge par un conseiller dont 12 ont eu une suite judiciaire.

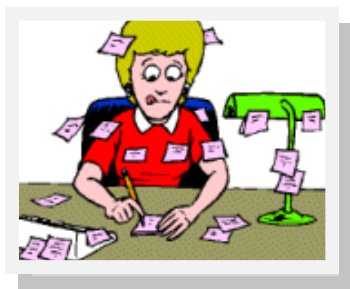
Globalement, environ 70 % des litiges ont été gagnés.

Que Choisir 37 s'est portée partie civile pour deux jugements correctionnels d'entreprises fautives.

Détail par domaine des 498 litiges :

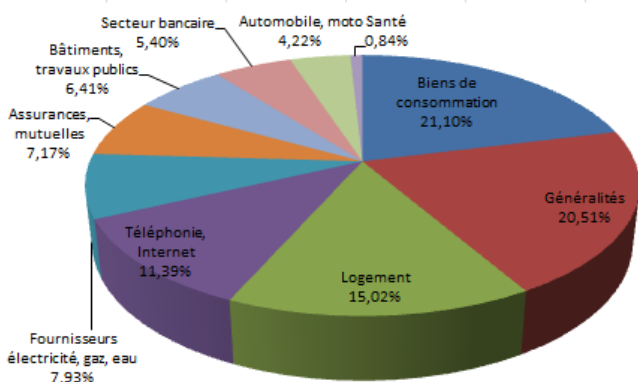
- Logement, construction 144
- Internet, téléphonie 118
- Services marchands 112
- Autres secteurs 38
- Energie, Environnement 28
- Assurance 25
- Automobile 17
- Banque 13
- Santé 3

Quelques chiffres (appels téléphoniques)



Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles de l'accueil pour des renseignements (1 303 entre le 29 septembre et le 21 décembre 2016).

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



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

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, contrats entretien, commandes sur Internet, billets transport, harcèlement téléphonique (Bloctel), achats foires et salons, renseignements divers...	250
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	243
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives...	178
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	135
Fournisseurs électricité, gaz, eau	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz électricité Moins cher ensemble (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	94
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	85
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	76
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvement automatique, paiement sans contact, placements, crédit revolving, amortissement, chèques impayés....	64
Automobile, moto	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	50
Santé	Litiges administratifs et médicaux	16

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 répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer à notre association.

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 : <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

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.

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).

Tours Nord : le mercredi de 14 h à 16 h 30 sans rendez-vous, au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée).

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 :
<https://www.quechoisir.org/un-litige/litige.php>



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 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 (uniquement pour les adhérents) 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**



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

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

Adhésion et réadhésion à l'association locale

- première adhésion 35 € Ces montants comprennent l'abonnement à **Que Choisir Touraine.**
- réadhésion (au plus tard 3 mois après échéance) 29 € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis avant votre déclaration de revenus.
- je fais un don de €

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