

1	Editorial
2	La colocation très en vogue
3	- La location meublée étudiant - Le Dossier Médical Partagé
4	Le Dossier Médical Partagé (suite)
5	La Maison de la Réussite
6	- Le démarchage abusif d'Engie - L'enquête affichage pièces détachées
7	- L'enquête affichage pièces détachées (tableau des résultats)
8	Le nouvel étiquetage nutritionnel
9	Deux arnaques
10	"On a gagné"
11	- L'affichage à la Foire-expo de Tours - Quelques chiffres

Editorial

Avez-vous "voté pour vous" ?

Chère Adhérente, cher Adhérent,

Les élections présidentielle et législatives sont passées ; peut-être avez-vous aussi pendant ces périodes "fait entendre votre voix" et donné un avis sur la plateforme participative "votepourvous2017.fr" ? En effet, cette campagne avait pour objet de permettre aux consommateurs de réagir à 50 propositions consuméristes de l'UFC Que Choisir et de formuler leurs propres propositions.

L'enjeu est important car il s'agit pour l'association de **faire inscrire les enjeux de la consommation dans les programmes électoraux**. Par ce "vote", les pouvoirs politiques pourront être ainsi interpellés sur des points fondamentaux de notre vie : le monde numérique, le respect de l'environnement, une consommation saine, des services de qualité et des droits réellement effectifs.

D'ores et déjà, dans le cadre des "services de qualité", l'UFC Que Choisir est intervenue auprès du Conseil d'État le 11 mai 2017 afin que les investissements concernant l'**électricité** soient à la hauteur de la contribution financière des consommateurs.

Dans un "monde numérique", il nous a semblé intéressant d'évoquer dans ce bulletin local un sujet national important : le "**dossier médical partagé**". Vous trouverez une description de ce service porté par l'Assurance Maladie. Son but est de pouvoir partager l'information entre les professionnels et les établissements de santé qui auront accès à ce dossier numérique, après accord du patient.



Ce numéro de juin 2017 est aussi l'occasion de rappeler les activités de la **Maison de la Réussite**, à Tours, qui a ouvert ses portes en octobre 2016 et dans laquelle des associations tourangelles, dont l'UFC Que Choisir 37, apportent leur assistance aux personnes des quartiers prioritaires de la ville.

Également dans ce numéro 20, nous rappelons, par quelques exemples, nos **combats locaux de défense des consommateurs** contre les arnaques en tous genres dont un jugement du tribunal de Tours dans une affaire d'escroquerie où nous nous étions portés partie civile.

Enfin, les vacances approchant, deux guides des "**Vacances sereines**" sont à disposition des familles sur le site Internet indreetloire.ufcquechoisir.fr. Des informations pratiques y figurent, notamment les formalités pour un déplacement à l'étranger, les bonnes pratiques pour voyager, trouver un hébergement, repérer les pièges à éviter et réagir en cas de litige.

Bonne lecture, profitez bien des vacances et très bel été.

Bien cordialement,
UFC Que Choisir 37



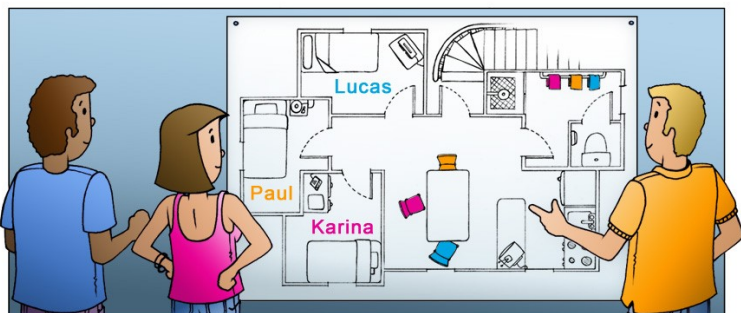
Logement

La colocation très en vogue

La colocation se développe surtout chez les étudiants et jeunes actifs. Il s'agit d'un choix délibéré pour bénéficier d'une superficie habitable plus importante avec un loyer moins élevé et le droit à l'allocation logement pour chacun. Le régime est encadré par la loi ALUR ; un contrat-type existe pour les colocations à bail unique et doit être respecté par les parties.

Chaque colocataire devient **cotitulaire** du bail en signant le contrat, c'est-à-dire que chacun des signataires est considéré comme locataire avec tous les droits et devoirs que cela implique : paiement du loyer, des charges et exécution des réparations locatives. Le propriétaire est tenu de notifier à chacun des colocataires toutes les informations qui sont d'usage pour le bail : renouvellement, congé et augmentation du loyer.

A défaut de signature, le "colocataire" est un simple occupant et n'aura aucun droit sur le logement, même s'il paye une partie du loyer.



A quoi sert la solidarité ?

Le propriétaire qui accepte des colocataires insère dans le contrat une clause de solidarité, notamment pour le paiement du loyer et des charges. Cela lui permet de s'adresser au colocataire de son choix pour se faire payer, en cas de défaillance, la totalité du loyer. Ensuite, le colocataire sollicité peut se retourner contre le mauvais payeur.

Pour les contrats signés avant le 27 mars 2014, le colocataire solidaire qui donne **congé au cours du bail** et quitte les lieux **reste néanmoins tenu du paiement du loyer et des charges** au même titre que les autres colocataires jusqu'à la fin du bail. Ce n'est que lors du renouvellement ou de la tacite reconduction du bail que l'ancien colocataire se libère de ses obligations vis-à-vis du bailleur.

Pour les contrats signés depuis le 27 mars 2014, le congé du colocataire met fin à la solidarité lorsqu'un nouveau colocataire prend sa suite dans le bail. A défaut, la solidarité du colocataire sortant (et celle de la caution) s'éteint six mois après la date d'effet du congé.

Dans tous les cas, le colocataire qui quitte le logement sans donner congé au bailleur est redevable du paiement du loyer et des charges jusqu'à la fin du bail.



Conclusion

La colocation est avantageuse pour ceux qui ne bénéficient pas de revenus stables ou dont les revenus sont modestes. Le propriétaire doit se protéger, chaque colocataire devant apporter en garantie une caution solidaire.

De même, les colocataires ont intérêt à régler **par écrit les conditions de fonctionnement** de leur colocation pour organiser leur vie collective.

Logement

La location meublée "étudiant"

L'année universitaire se termine, c'est le moment de chercher un logement pour la prochaine rentrée.

Que doit comprendre la location meublée "étudiant" ?

Le logement doit être décent avec eau potable, WC, installation de chauffage, avoir une surface minimale de 9 m². Depuis le 1^{er} septembre 2015, le bailleur doit respecter la liste des meubles nécessaires à la vie courante devant équiper un logement meublé.

La durée du bail

Elle est de neuf mois, la clause de reconduction tacite est inapplicable sauf avec l'accord du bailleur. L'étudiant locataire doit donner son préavis un mois avant sa prise de congé par lettre recommandée avec accusé de réception.



La réglementation

Le bailleur doit fournir une quittance de loyer, nécessaire pour les démarches administratives de l'étudiant et pour justifier son domicile. Le bailleur doit établir un état des lieux d'entrée et de sortie. Par ailleurs, il s'assure de la signature d'une caution. Les loyers pratiqués doivent être raisonnables, en référence avec la loi de cohésion sociale.

Conclusion

Ce type de contrat permet à l'étudiant de ne payer que pour la période d'occupation du logement.



Santé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) : facilitez votre suivi médical

Le DMP est un service numérique innovant, hautement sécurisé, porté par l'Assurance Maladie, dont le but est de faciliter la prise en charge médicale des patients grâce au partage d'informations entre tous les professionnels de santé.



Le Dossier Médical Partagé est un carnet de santé nouvelle génération, accessible en ligne par les patients et les professionnels de santé (médecin traitant, urgences de l'hôpital, masseur-kinésithérapeute, infirmière à domicile, médecin en EHPAD...). Les professionnels de santé et les établissements de santé sont autorisés à ouvrir le Dossier

Médical Partagé **avec l'accord explicite du patient.**

mations rendent la prise en charge des patients la plus efficace possible, notamment en cas d'urgence.

Tout devient plus simple. Par exemple lors de votre arrivée aux urgences, ou

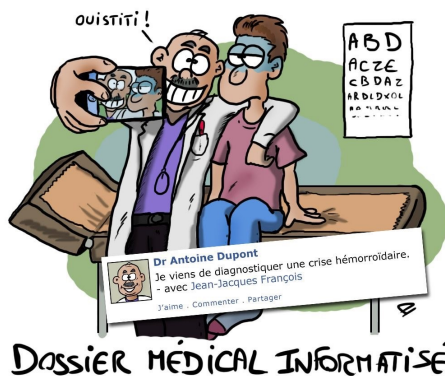
Traitements, comptes rendus hospitaliers, antécédents, allergies, ces nombreuses informations rendent la prise en charge des

lorsque vous changez de domicile (déménagement ou vacances) ou en cas de changement de médecin traitant, vous avez accès à votre dossier médical.

Aujourd'hui, avec le DMP, toutes vos informations médicales sont centralisées dans un espace en ligne que vous maîtrisez et qui est accessible par tous les professionnels de santé que vous consultez.

Comment créer mon Dossier Médical Partagé ?

En Indre-et-Loire, votre DMP peut être créé en trois minutes, en présen-



Santé (suite)

tant votre carte Vitale à l'accueil de la CPAM d'Indre-et-Loire, à Tours, Amboise, Joué-lès-Tours, Loches et Château-Renault. Il peut également être créé, à votre demande, par votre médecin ou par l'établissement de santé qui vous délivre des soins.

Il sera ensuite alimenté par votre médecin qui pourra y mentionner vos antécédents, comptes rendus hospitaliers, allergies, etc.

Un petit plus pour les assurés affiliés à la CPAM d'Indre-et-Loire

Vous pouvez ouvrir personnellement votre DPM sur www.mon-dmp.fr.

Dès l'ouverture, votre DPM sera automatiquement alimenté par les remboursements de soins conservés par l'Assurance Maladie au cours des douze derniers mois. Ces éléments permettent aux professionnels de santé de connaître les soins qui ont été effectués depuis un an, évitant ainsi tout acte inutile et tout examen complémentaire déjà effectué. Cette information est aujourd'hui disponible pour les médecins **mais pas pour les autres catégories de professionnels de santé.**

Si vous êtes affilié à un autre régime, vous devrez patienter encore un peu pour bénéficier de ce service complémentaire, la généralisation du DPM nouvelle formule étant prévue en 2018.

Le dossier médical partagé: vers une meilleure communication entre médecins



Faciliter son suivi médical en quelques clics

Bientôt, le Dossier Médical Partagé contiendra le compte rendu de consultation du médecin traitant, les comptes rendus

hospitaliers, les Dossiers de Liaison d'Urgence des EHPAD... Ces données essentielles sont ainsi conservées en toute sécurité et accessibles en un seul lieu pour tous les professionnels de santé qui suivent le patient.



Sécurité et confidentialité, un dossier sous haute protection

Chaque patient reste maître à 100 % de son Dossier Médical Partagé. Il peut choisir de le fermer quand il le souhaite ou d'en restreindre les accès.

Pour garantir la confidentialité des informations personnelles contenues dans le Dossier Médical Partagé, les accès sont protégés par la loi. Son contenu reste strictement confidentiel et soumis au secret médical. Dans ce cadre, seul un professionnel de santé peut accéder au contenu d'un Dossier Médical Partagé. **L'accès est impossible pour les mutuelles, la médecine du travail, les assurances, les banques ou les employeurs.**

Toutes les informations sont stockées par un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère de la Santé. Chaque Dossier Médical Partagé est créé à partir d'un identifiant national de santé unique, à l'aide de la carte Vitale et d'une sécurisation renforcée pour garantir une sécurité et une confidentialité maximum. Sauf en cas d'urgence vitale, l'accès au DMP par un professionnel de santé s'effectue toujours avec le consentement du patient.

En France, l'Assurance Maladie et les Agences Régionales de Santé portent avec tous les acteurs médicaux ce projet national innovant dont le but est

d'améliorer la vie quotidienne des assurés.

Dans notre département, depuis le lancement du Dossier Médical Partagé au mois de décembre 2016, l'intérêt des tourangeaux est manifeste car plus de 8 200 DMP ont déjà été créés.



Gratuit, sécurisé et confidentiel, le Dossier Médical Partagé conserve précieusement vos données de santé en ligne. Il permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé que vous serez amené à consulter, même à l'hôpital.



Source : CPAM d'Indre-et-Loire

Vie sociale

L'UFC Que Choisir 37 partenaire de la Maison de la Réussite

La Maison de la Réussite a officiellement ouvert ses portes le 1^{er} octobre 2016 en plein cœur du quartier du Sanitas à Tours, au 92 rue du Sanitas. Mais, qu'est-ce qu'une "Maison de la Réussite" ?

Pour le savoir, nous avons interrogé Olivier ROSSI, Responsable de la structure.

1) Pourquoi une "Maison" de la Réussite ?

Parce qu'une maison est un endroit au sein duquel chacun se sent comme chez soi et donc s'y sent bien ; pour être très clair, l'objectif est que les habitants se sentent en confiance et franchissent le seuil de cette "Maison" qui est la leur. Ici, on prend le temps d'écouter.

Quant à la réussite, c'est ce que nous proposons à tous ceux que nous accueillons au sein de cette maison, "leur donner une chance supplémentaire" parce que chacun peut avoir besoin d'un conseil, d'un soutien et doit pouvoir être guidé et ce dans tous les domaines, depuis la petite enfance jusqu'à l'aide aux créateurs d'entreprise.

2) Pouvez-vous nous en dire un peu plus : à qui s'adresse précisément cette "Maison" et quels sont vos champs d'action ?

Tout d'abord, il me semble important de préciser que la Maison de la Réussite est une structure sociale de la Mairie de Tours ouverte à destination, en priorité, de tous les habitants des quartiers prioritaires : Fontaines, Rochepinard, Rives du Cher, Sanitas-Rotonde, Maryse Bastié, Bords de Loire et Europe-Chateaubriand (quartiers issus du contrat de ville destiné à aider les territoires en difficulté).

Toute personne habitant un quartier prioritaire de Tours, qui ressent le besoin d'une mise au point sur sa situation, peut venir ici ; elle y sera accueillie individuellement, sans jugement. On discutera, on analysera la situation et on orientera, si besoin, vers les services concernés.

C'est un lieu qui se veut "facilitateur de vie" et donc d'accueil, d'écoute, d'information, d'action et d'orientation. Cela étant, nous intervenons sur trois grandes thématiques :

- Le soutien aux parents en demande d'aide, de conseils ou d'accompagnement dans leurs difficultés quotidiennes ;
- L'aide aux collégiens, lycéens et apprentis dans leur parcours scolaire et de formation ;
- L'aide aux créateurs d'entreprises habitants des quartiers prioritaires.

3) Comment travaillez-vous, des partenaires ont-ils été sollicités ?

Oui, bien sûr... Pour mener à bien l'ensemble de ces actions, associations, chambres consulaires, institutions ont été invitées à venir ici à la rencontre du public. A ce jour, huit partenaires ont accepté de s'associer à notre action et ont signé une convention avec la Ville. "Ces signatures sont le signe qu'il y a des bonnes volontés pour mettre en œuvre la réussite dans les quartiers", a jugé Serge Babary, le maire. "Il faut mobiliser tous les réseaux possibles car la demande est immense".

De plus, chaque partenaire ayant ses spécificités, on essaie de créer des synergies. C'est une aide en plus, une tentative à la fois originale et intéressante.

4) Pouvez-vous nous donner des exemples précis sur les actions que vous menez ainsi que des données chiffrées, si vous en disposez ?

Tout à fait ! Je vous propose de reprendre les trois grands thèmes évoqués :

Sur l'axe parentalité :

- Accueil, écoute et accompagnement individualisé par un éducateur spécialisé de l'équipe de la Maison de la Réussite ;
- Conseils juridiques pour les consommateurs dispensés par l'UFC Que Choisir 37, gratuits, tous les mardis de 14 h à 16 h (sur rendez-vous auprès de l'accueil de la Maison de la Réussite) ;
- Accueil des "Actions Educatives Familiales", projet tenu par l'association CRIA 37 pour aider les parents à mieux accompagner leurs enfants dans leur scolarité ;
- Accueil de l'action "Accès aux savoirs de base/Lutte contre l'illettrisme" de l'association Entr'Aide Ouvrière.

Sur l'axe Jeunes (Collégiens/Lycéens/Apprentis)

Pour tous les élèves qui se sentent en difficulté :

- possibilité d'entretiens individuels et de conseils par l'équipe de la Maison de la Réussite,
- aide à la recherche de stage, préparation aux entretiens,
- possibilité de parler avec un travailleur social si d'autres difficultés apparaissent.

Pour les élèves scolarisés après le collège (lycée, CFA,...) uniquement sur inscription et avec un entretien préalable :

- soutien scolaire deux fois par semaine, encadré par des étudiants,
- aide à la préparation des examens de fin d'année.

Sur l'axe Création d'entreprise

Afin de favoriser la création d'entreprise par et pour les habitants des quartiers prioritaires de Tours, la Maison de la Réussite se propose d'être le relais des différentes possibilités d'accompagnement. Nous travaillons donc avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, le Réseau Entreprendre Val de Loire et l'association "Nos Quartiers ont du Talent" notamment. Merci donc à Olivier ROSSI pour toutes ces précisions. C'est un vrai projet social auquel nous souhaitons pleine "réussite" pour que le plus grand nombre retrouve autonomie et dignité.

Enfin, pourquoi l'UFC s'est-elle engagée dans cette action ?

Parce que "être parents", c'est pouvoir maîtriser sa vie de consommateurs et oser franchir la porte "d'institutions", même si l'on se sent en manque de considération. Dans ce cadre, Que Choisir 37 a l'occasion de participer à un projet en faveur des plus défavorisés de la ville de Tours et toucher le plus grand nombre en les accueillant et en les guidant au sein de leur "Maison".



Energie

Démarchage abusif d'ENGIE



La concurrence fait rage dans le domaine de l'énergie avec des commerciaux qui font du porte à porte pour vous faire changer de fournisseurs ! Dans ce domaine ENGIE est particulièrement actif.

Quelques témoignages rapportent des abus d'arguments fallacieux.

Le démarcheur, prétextant n'avoir pas pu joindre le client au téléphone, a dû se déplacer. En arrivant, il informe la personne qu'EDF a été rachetée par ENGIE et que le contrat d'électricité doit être changé. Pour information, ENGIE est le nouveau nom de GDF SUEZ.

Effectivement, ENGIE propose toujours

des contrats gaz mais est très active sur la vente d'électricité. Pour ce faire elle utilise des partenaires chargés du travail de démarchage. Lors de leur rencontre avec les clients potentiels, certains démarcheurs ne se contentent pas de mettre en avant leurs produits pour expliquer les avantages par rapport à

EDF (économie substantielle sur facture) mais parfois déforment la réalité et insistent pour faire signer un nouveau contrat chez ENGIE tout en affirmant que le client reste toujours à EDF. Certains clients EDF ont eu leur contrat annulé et ont dû entamer des démarches

administratives pour le récupérer.

La direction d'ENGIE précise qu'elle rappelle systématiquement dans les 48 heures la personne ayant souscrit un contrat pour s'assurer que celui-ci a été réalisé avec son consentement.

Pour information, l'électricité consommée pendant le laps de temps sous contrat ENGIE sera due mais il faut savoir que le droit de rétractation de 14 jours s'applique à ce type de transaction. Enfin, nous rappelons que chaque année l'UFC QUE CHOISIR lance une campagne "énergie moins chère ensemble" proposant des économies sensibles (23 % en 2016).



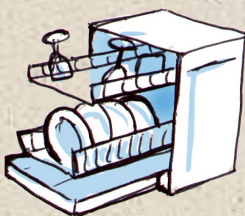
certain clients EDF ont eu leur contrat annulé et ont dû entamer des démarches

Enquête conso

Electroménager : enquête affichage pièces détachées et garanties

Depuis mars 2015, la loi du 17 mars 2014 préconise un affichage "obligatoire" de la disponibilité des pièces détachées dans les magasins. Il n'est pas prévu de sanction en l'absence d'affichage.

Concernant la garantie de conformité, la durée légale est passée de six mois à deux ans depuis le 18 mars 2016 ; elle commence lors de la prise de possession du bien et elle est gratuite.



onze magasins sur treize sans forcément préciser de quel type de garantie il s'agit.

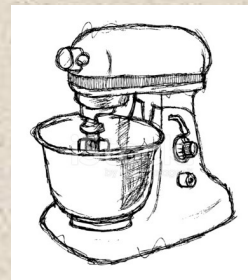
Les garanties commerciales sont de deux sortes :

- La garantie constructeur ou enseigne dépend du contrat, elle est en général d'un ou deux ans. Elle commence lors de la prise de possession du bien et elle est gratuite.

- L'extension de garantie, souvent proposée par les vendeurs, est en général d'un à trois ans. Elle commence à la fin de la garantie légale et reste généralement payante.

L'UFC Que Choisir demande la modification du décret élargissant l'obligation d'information à tous les fabricants y compris ceux qui ne proposent pas de pièces détachées.

Quant à l'association locale, elle continuera à suivre l'information complète afin de permettre au consommateur de s'orienter vers des appareils réparables et contribuer ainsi à combattre l'obsolescence programmée.



Pour tester l'affichage en magasin de la disponibilité des pièces détachées et des garanties sur l'électroménager, treize bénévoles de l'Association Locale se sont rendus entre le 12 et le 26 novembre 2016 dans

treize magasins d'électroménager et hypermarchés du département. Ils ont relevé l'affichage pour quatre produits (TV, réfrigérateur, lave-vaisselle et robot de cuisine).

Le tableau ci-contre démontre que les magasins spécialisés délivrent plus facilement l'information sur la disponibilité des pièces détachées que les hypermarchés et que l'affichage de la garantie est réel dans



Enquête conso (suite)

Nom de l'enseigne	Ville du magasin	Affichage de la disponibilité des pièces détachées en %				Avis du vendeur sur les pièces détachées	Affichage de la garantie en rayon	Mention de la garantie légale en rayon	Clarté globale des conseils fournis en magasin
		Robots de cuisine	Réfrigérateurs	TV	Lave-vaisselle				
Auchan	TOURS NORD	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Ce n'est pas nécessaire	très bon	Oui, plutôt	
Darty	TOURS	Aucun	50 %	75 %	25 %	C'est utile	jamais	Oui, plutôt	
Fnac	TOURS					c'est indispensable	souvent	Oui, tout à fait	
Carrefour	SAINT PIERRE DES CORPS	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Le vendeur ne s'est pas prononcé	souvent	Oui, plutôt	
Gitem	NEUILLE PONT PIERRE	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Le vendeur ne s'est pas prononcé	toujours	Oui, tout à fait	
Gitem	LOCHES	25 %	25 %	25 %	25 %	Ce n'est pas nécessaire	parfois	Oui, tout à fait	
Casino	LA RICHE	75 %		75 %		Le vendeur ne s'est pas prononcé	souvent	Oui, plutôt	
Darty	CHAMBRAY LES TOURS	25 %	75 %	75 %	50 %	Le vendeur ne s'est pas prononcé	jamais	Oui, plutôt	
Conforama	CHAMBRAY LES TOURS	25 %	25 %	50 %	50 %	Ce n'est pas nécessaire	toujours	Oui, plutôt	
Boulangier	CHAMBRAY LES TOURS	Tous	Tous	50 %	75 %	C'est utile	toujours	Oui, plutôt	
Boulangier	SAINT PIERRE DES CORPS	75 %	Tous	75 %	50 %	C'est utile	parfois	Oui, plutôt	
Gitem	BOURGUEIL	50 %	25 %	25 %	Aucun	Ce n'est pas nécessaire	souvent	Oui, plutôt	
But	CHAMBRAY LES TOURS	75 %	75 %	75 %	75 %	Le vendeur ne s'est pas prononcé	souvent	Oui, tout à fait	

Alimentation

Des remous autour de Nutri-score

Le nouvel étiquetage nutritionnel et la riposte de grands groupes de l'agro-alimentaire

Pourquoi un étiquetage nutritionnel ?

- Pour que le consommateur puisse mieux connaître et comparer les produits qu'il achète... et mange.
- Pour connaître la valeur nutritionnelle d'un aliment.
- Pour apprendre à équilibrer son alimentation donc pour éviter de manger trop gras, trop salé et trop sucré (recommandations du Programme National Nutrition Santé).
- Pour apprendre, en déjouant parfois des arguments marketing faussement nutritionnels, à bien choisir.

En un mot, pour privilégier la nourriture bonne et saine.

Qu'est-ce que Nutri-score ?

Dans la jungle des étiquettes, l'article 5 de la loi Santé, en application de la loi européenne, proposait d'apposer sur les emballages un logo et un code couleur selon la qualité des aliments, facile à lire et à comprendre. Quatre logos ont donc été testés au début de l'année dans une quarantaine de supermarchés pendant dix semaines : Nutricouleurs, le Sens, Nutri-repères et Nutri-score. Le plus visible et celui choisi par le Ministère de la Santé a été Nutri-score, recommandé dès le mois d'avril.

Elaboré par M. Serge HERCBERG de l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale), Nutri-score répartit les produits en cinq classes, du vert pour la bonne qualité à

l'orange foncé pour ceux qu'il vaut mieux consommer de façon limitée.



Un problème : Nutri-score n'est pas obligatoire, juste facultatif

Ce nouveau dispositif, avec son code couleur, est facultatif. Ce n'est qu'une recommandation basée sur le volontariat. Comme le souligne le chercheur Serge HERCBERG, "C'est un devoir pour les industriels, c'est un droit des consommateurs. Il y aura bien quelques industriels qui vont commencer à le faire et donc on peut espérer un phénomène boule de neige. Et puis, de toute façon, un industriel qui n'affiche pas le logo, ça veut dire qu'il a quelque chose à cacher, donc ce sera suspect". En mai, quelques fabricants et industriels se sont engagés à mettre en place Nutri-score mais de grands groupes de l'agro-alimentaire ripostent en arguant que la réglementation européenne "n'interdit pas aux industriels d'apposer leur propre système



d'étiquetage". Donc, cinq géants de l'agro-alimentaire

(Coca, PepsiCo, Unilever, Nestlé et Mondelèz) vont développer leur propre logo, avec leur code couleur et basé sur des petites portions (pas sur des millilitres ou milligrammes).

La pertinence de Nutri-score contestée par l'ANSES

Que conteste l'ANSES (Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) ? La pertinence, c'est-à-dire le rapport alimentation-santé, de Nutri-score, qui

n'est pas démontrée : "Rien ne prouve, juge-t-elle, en l'état actuel des connaissances scientifiques, que Nutri-score sera efficace pour faire diminuer les maladies chroniques en France". Ce système d'information nutritionnelle ne semble donc pas, pour l'ANSES, adapté aux enjeux de santé publique actuels.

Ces enjeux en matière nutritionnelle sont importants : 30 % de Français en surpoids, 15 % d'obésité, augmentation du diabète, des maladies cardiovasculaires et de certains cancers. Ces problèmes de santé publique pourraient être en grande partie liés à nos régimes alimentaires et au manque d'activité physique.

L'ANSES préconise une réglementation de la publicité alimentaire pour les enfants et des actions d'éducation et d'information, beaucoup plus efficaces que de simples logos.



Quel avenir pour Nutri-score ?

Cette avancée, ce progrès pour les consommateurs, continuons à le soutenir avec l'UFC-Que Choisir qui s'est mobilisée pour cet affichage. Il faudrait que cet étiquetage nutritionnel soit obligatoire et qu'il soit affiché à l'avant du produit, pas à l'arrière. Par ailleurs, pourquoi ne pas compléter Nutri-score avec un affichage clair des additifs, OGM, antibiotiques... ?

Depuis le 27 avril 2017, des grandes marques se sont engagées officiellement à utiliser Le modèle "Nutri-score".



Arnaques

Internet : comment détecter un site marchand frauduleux

Les escrocs ont une imagination sans limite et s'attaquent à tous les domaines sur Internet. Par exemple, les arnaques financières ont bondi. Les particuliers ont perdu 4,5 milliards d'euros en six ans avec notamment des sites frauduleux d'investissements dont le chiffre a explosé : quatre en 2010 et trois cent quatre-vingts recensés par l'Autorité des Marchés Financiers en 2016. Les gains mirifiques promis n'étaient pas au rendez-vous.



De quoi faut-il se méfier ?

D'une offre alléchante avec des prix trop bas par rapport à la concurrence. Il peut s'agir d'un site qui engrange le plus possible de commandes sans jamais les livrer. Vérifiez toujours avant de commander sur Internet la présence des conditions de vente et des mentions légales (écrites dans un bon français), vous connaîtrez ainsi la raison sociale et pourrez vérifier que le numéro Siret existe et correspond à une société réellement immatriculée ou en activité (infogreffe, societe.com). Pour les mails, dans les ventes entre particuliers notamment, méfiez-vous des offres mirobolantes, d'un interlocuteur très pressé pour la transaction ou faisant intervenir un tiers "de confiance" comme un avocat, un notaire, un transporteur pour la réaliser, d'un interlocuteur qui donne

trop de justifications sans raison apparente et qui habite à l'étranger. De même, s'il veut acheter votre véhicule et qu'il vous réclame copie d'un document officiel, par exemple votre carte grise et/ou votre certificat de non-gage, méfiance... si vous n'arrivez pas à le joindre par téléphone et que c'est toujours lui qui rappelle.

Internet est comme une ville avec des rues bien éclairées où l'on fait du shopping et des ruelles obscures où s'y aventurer n'est pas sans risques.

Soyez vigilant, débusquez les indices

Les sites, comme les mails frauduleux, sont de plus en plus professionnels. Avant, ils étaient plus facilement traqués avec leurs fautes d'orthographe et de syntaxe, avec leurs expressions désuètes, leurs données obsolètes.



Locations de vacances : les précautions à prendre

Attention :

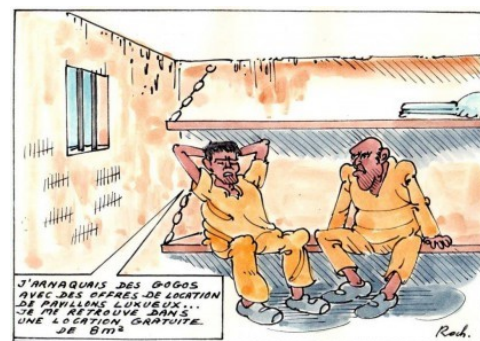
- aux annonces trop alléchantes par rapport à la réalité, par exemple : maison à louer avec piscine et plage à proximité... mais la piscine n'est pas privative, la plage est à 2 km et il y a une boîte de nuit à côté ;
- aux prix trop bas par rapport au marché ;
- aux fausses annonces sur Internet, ne vous laissez pas bernier par des loueurs escrocs qui ont "copié-collé" une vraie annonce. Ça arrive...



Pour analyser, par exemple, des photos (parfois volées), utilisez un moteur de recherche. Après un clic droit sur la photo, sélectionnez "rechercher cette image". Vérifiez que la maison à louer existe bien avec Street View ou Google Earth. Téléphonnez de vive voix au propriétaire (plutôt que d'envoyer des e-mails) pour vous informer sur le logement, la situation, les activités proposées, les bonnes adresses locales et pourquoi ne pas contacter l'Office du Tourisme pour authentifier ces renseignements ?

Et un bon truc pour détecter l'arnaque immobilière (genre villa dans le Midi

louée en août à dix personnes différentes en même temps), n'hésitez pas à faire rappeler un ami qui se fait passer pour un locataire potentiel. Si le logement est encore disponible alors que vous venez de le réserver... arnaque en vue !



"On a gagné"

Que Choisir 37 partie civile : jugement correctionnel du 17 mars 2017

En 2016, l'UFC Que Choisir 37 s'était portée partie civile devant le Tribunal Correctionnel de Tours pour une affaire particulièrement grave et préjudiciable aux consommateurs. En effet, ils ont été victimes de pratiques répréhensibles d'une entreprise tourangelle, aujourd'hui en liquidation, la société Technik Habitat. Non seulement les intérêts économiques des consommateurs ont été touchés mais aussi leurs intérêts moraux. Il s'agissait pour Que Choisir 37 d'une action dans l'intérêt collectif des consommateurs, dans le but de participer à la reconnaissance et à la réparation de préjudices subis.

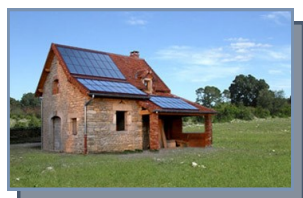


Le dossier pénal relevait, à l'encontre des trois commerciaux de cette entreprise, différents délits d'une particulière gravité : abus de faiblesse, tromperie, pratiques commerciales agressives, démarchage à domicile non conforme. Les activités de cette entreprise portaient principalement sur l'isolation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

Le préjudice économique des victimes a été particulièrement conséquent puisque, à l'occasion de démarchages à domicile

insistants et répétés et au prix d'artifices divers, les commandes ont pu atteindre, selon les clients, de 15 000 à 90 000 euros. Les trois commerciaux avaient été condamnés en 2016 à des peines d'emprisonnement avec sursis et mise à l'épreuve (10 et 12 mois) et à une interdiction définitive d'exercer l'activité professionnelle, le tribunal ayant retenu l'ensemble des infractions précitées. Les commerciaux n'avaient pas fait appel de cette décision, c'est dire...

Pour les intérêts civils, le jugement correctionnel a eu lieu le 17 mars 2017. Sur la base de 21 actes délictueux relevés, le Tribunal Correctionnel de Tours a condamné les trois commerciaux à verser aux victimes des sommes représentant, au total, plus de 270 000 euros pour le préjudice financier, 7 400 euros pour le préjudice moral et 5 000 euros au titre de l'article 475-1 du code de procédure pénale (frais exposés par une partie civile et non payés par l'Etat). Ces commerciaux ont été également condamnés à verser, à l'UFC Que Choisir 37, 1 000 euros au titre du préjudice moral et 500 euros au titre du même article 475-1.



Panneaux photovoltaïques : l'entreprise confond vitesse et précipitation

A l'occasion d'un démarchage au domicile d'Eloïse et Fred, Eloïse a accepté de signer un bon de commande en février 2017 avec l'entreprise **AB Services**. La commande prévoyait l'installation de panneaux photovoltaïques et d'un ballon thermodynamique pour la coquette somme de 34 000 euros TTC.

Trois semaines plus tard, ils reçoivent un document les informant d'un début des travaux dès la fin mars 2017. Mais il semble que cette entreprise ait confondu vitesse et précipitation :

- 1) Fred étant absent le jour du démarchage, il n'avait donc pas signé le bon de commande sur lequel figurait son nom, il ne connaissait même pas le contenu et il n'avait aucune intention de signer ce contrat.
- 2) Le bon de commande mentionnait un financement par un crédit affecté, c'est-à-dire un crédit spécialement dédié à cette opération, mais aucune offre de crédit n'avait été signée. Fred étant absent ce jour-là, il n'était pas non plus engagé dans une demande de crédit éventuelle.
- 3) La déclaration de travaux n'avait reçu aucune réponse de la part des services municipaux de leur commune de résidence.



4) Le document d'AB Services, qui annonçait à Eloïse et Fred la date des travaux, comportait un certain nombre d'informations qui, réglementairement, auraient dû impérativement être fournies avant la signature du contrat. Il s'agit d'informations essentielles comme les caractéristiques des matériels, les garanties légales (garantie décennale), etc.

Mise face à ces irrégularités par Que Choisir 37, AB Services a annoncé à Eloïse et Fred son renoncement à l'ensemble du projet.

Pourtant, sur son site Internet, AB Services "propose un savoir-faire allié à un professionnalisme légitimé par les années

d'expérience" !

Consommateurs, **vous aussi, pas de précipitation pour entreprendre des travaux**, notamment touchant à l'énergie, prenez un maximum de conseils avant de signer un devis ou un bon de commande. A cet effet, les tourangeaux peuvent obtenir des conseils désintéressés auprès de l'**Agence locale de l'Énergie d'Indre-et-Loire** (www.ale37.org).

Info conso

Affichage Foire-expo Tours



L'arrêté du 2 décembre 2014, relatif aux modalités d'information sur l'absence de délai de rétractation au bénéfice des consommateurs dans les foires et salons, précise dans son article 1 : "les professionnels affichent de manière visible pour les consommateurs sur un panneau la phrase suivante : le consommateur ne bénéficie pas d'un délai de rétractation pour tout achat effectué dans cette foire, ce salon, ce stand".

Pour constater l'affichage ou non du panneau, neuf bénévoles de l'association locale se sont rendus sur place à la foire de TOURS entre le 5 et le 14 mai 2017.

Sur **119 stands visités**, soit 17 % des stands présents, **69 stands ont apposé une affiche** contre 50 qui n'ont rien fait, **58 %** seulement ont respecté la réglementation.

Si nous détaillons les résultats, l'affichage est total sur les stands proposant des produits de confort-bien-être ainsi que des canapés et de la literie. Pour 90 % des stands de meubles, un panneau est

positionné également.

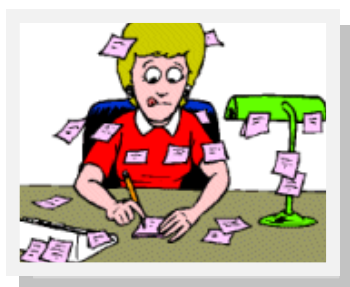
Mais, l'information est présente pour **seulement 22 % des stands réservés aux travaux d'isolation**, pour 36 % pour ceux réservés au jardin et à l'extérieur et pour 50 % des stands d'énergies renouvelables. Les stands de vente de cuisine ont informé les acquéreurs dans 67 % des stands visités.

Ces chiffres démontrent que l'affichage obligatoire n'est pas respecté et qu'il est parfois peu visible (simple affiche par exemple).

Pour une société, tout manquement à l'une ou l'autre des deux dispositions ci-dessus peut donner lieu à une amende (jusqu'à 15 000 €) déléguée par les agents de la Répression des fraudes (la DGCCRF).

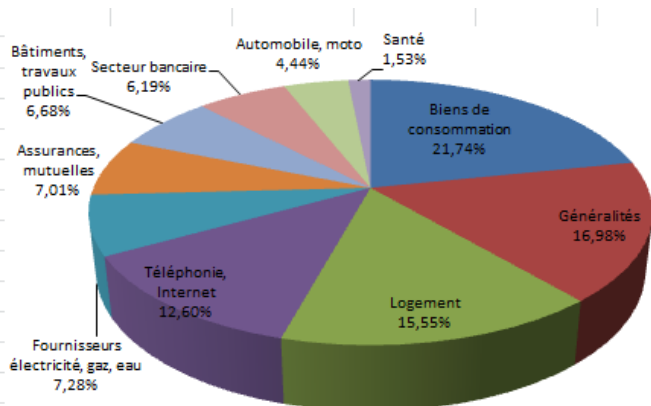


Quelques chiffres (appels téléphoniques)



Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 941 dont 1 516 litiges entre le 22 décembre 2016 et le 10 mai 2017).

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, amasques 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...	397
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	310
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives...	284
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	230
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	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...	133
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	128
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	122
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvement automatique, paiement sans contact, placements, crédit revolving, amortissement, chèques impayés...	113
Automobile, moto	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	81
Santé	Litiges administratifs et médicaux	28

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.

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). A partir du mois de septembre 2017, les 1er et 2e mardis du mois de 14 h à 16 h 30.

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 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine.**
- réadhésion (au plus tard 3 mois après échéance) 29 € **Que Choisir Touraine** inclus
- je fais un don de € 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