

## Sommaire

1	Editorial
2	Impayés de loyers
3	- Le DPE - La vignette CRIT'Air
4	- Ryanair : vos droits en cas d'annulation de vol - Vol de véhicule sans effraction
5	- A quel transport médical a-t-on droit ? - Des mousses contaminées dans les matelas
6	Enquête prix bio 2017 (tableau des résultats)
7	- Prix bio 2017 - Vrais ou faux avis sur Internet
8	- Autocollants SOS serruriers - "On a gagné"
9	"On a gagné"
10	Les Etats généraux de l'alimentation
11	- Campagne "Energie moins chère ensemble" - Quelques chiffres

## Editorial

### Bonus par-ci, bonus par-là, malus à la fin pour le consommateur

Chère Adhérente, Cher Adhérent,

À partir de janvier 2018, le montant des primes de bonus et malus écologiques change. Les voitures hybrides seront exclues du bonus et le malus augmentera sensiblement pour de nombreux véhicules ! Seuls les véhicules électriques seront éligibles à un bonus (6 000 euros), quant aux véhicules hybrides, ils verront leur prime de 1 000 € supprimée !

La méthode d'attribution du bonus-malus va également engendrer des augmentations importantes, par exemple un véhicule qui émet 130 g de CO2 voit son malus passer de 73 à 300 euros !

Il y aura aussi un "drôle" de bonus pour les moteurs Diesel du "dieselgate" qui bénéficieront de la prime écologique car moins émetteurs de CO2 que leurs homologues à essence, les émissions de particules et polluants n'étant pas pris en compte pour attribuer la dite prime !

Autre curiosité, avec la récente vignette Critair (voir page 3) octroyée en fonction de l'année de commercialisation du véhicule, l'acheteur d'un gros SUV Diesel neuf considéré "polluant" sera néanmoins autorisé à rouler en cas de pic de pollution car éligible à la vignette Critair n°1 norme Euro 6 ! Toutefois il devra s'acquitter, en 2018, d'un malus compris entre 2 940 et 4 890 euros selon le modèle.

Au vu de ces chiffres, il sera préférable de rouler à vélo en 2018, et à vélo électrique, grâce au bonus de 200 euros sur les 1 000 à 1 500 euros d'achat.



Eh bien, non, pas sûr d'opter pour l'électrique car les autorités ont rétro-pédalé : la fin du bonus a été annoncée, comme elle a été créée, dans la plus grande surprise. Donc, moins de motivation pour "*partir de bon matin, partir sur les chemins, à bicyclette*" électrique.

Une décision contraire à la politique prônée pour inciter les Français à l'activité physique et à polluer moins avec leur voiture, une initiative à contre-sens. Certes, cette mesure a un coût mais 40 % des vélos à assistance électrique étant fabriqués en France, c'est une contrepartie positive pour notre économie. Par ailleurs, ce bonus permet de rattraper notre retard notamment sur l'Allemagne. Heureusement, demi-tour récent des autorités, un "nouveau dispositif de soutien" doit être "imaginé" en 2018, mais l'imagination étant sans bornes, quelles seront les nouvelles conditions d'attribution ? A suivre... .

Enfin, nous rappelons que le prix de l'énergie proposé aux 222 000 inscrits à l'opération "Energie moins chère ensemble" de Que Choisir permet une économie de 9 % par rapport aux tarifs réglementés de vente (TRV) de septembre (voir page 11), avec une garantie de prix sur deux ans, pour le gaz de ville comme pour l'électricité. Un "double bonus", les inscrits à la campagne peuvent encore souscrire à l'offre personnalisée qu'ils ont reçue (jusqu'au 30 novembre).

Bonne lecture, en espérant que les informations et attentions de ce bulletin puissent "bonifier" votre vie de consommateurs.

Bien cordialement,  
UFC Que Choisir 37

# Logement

## Impayés de loyers : démarches et recours

### Faire face aux impayés de loyers

Le locataire est tenu de payer le loyer et les charges selon les termes convenus dans le bail. Il est en "impayé de loyer" dès lors qu'il n'a pas réglé deux mois de loyer complet au regard de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou bien trois mois résiduels si l'allocation (APL) est versée directement au bailleur. Devant une telle situation, la CAF est en droit de suspendre l'allocation.

Dans le but d'éviter l'expulsion, il existe diverses procédures intermédiaires.

### Que peut faire le locataire en cas de loyer impayé ?

Il prend contact avec son bailleur en tentant une négociation par écrit pour l'étalement de la dette dite "plan d'apurement" et dépose celle-ci à la CAF pour le maintien de l'allocation logement.



### Les aides en faveur du locataire pour payer le loyer

Le locataire qui rencontre des difficultés à payer son loyer peut solliciter la CAF pour obtenir une allocation logement, laquelle allocation peut être réévaluée au cours des années suite à un changement important de sa situation financière. Il peut aussi se retourner vers le FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) qui est un service institué dans chaque département.

Le FSL peut rembourser la dette locative sous forme de subvention ou de prêt. Pour en bénéficier, le locataire se renseigne auprès du CCAS de la mairie, de la CAF ou de l'Agence Départementale pour l'information sur le logement (ADIL).

Il peut aussi contacter "SOS loyers impayés" en composant le 08 05 16 00 75, un service téléphonique gratuit mis à disposition des locataires ou propriétaires pour bénéficier de conseils ou d'un accompagnement adapté à chaque situation.

Enfin, pour limiter les risques d'impayés, un nouveau dispositif a été mis en place : VISALE (Visa pour le Logement et l'Emploi) qui s'adresse aux salariés en situation précaire et aux ménages en difficulté. Ce dispositif gratuit prend en charge les loyers impayés et charges pendant les trois premières années du bail.



### La résiliation du bail et la sanction par le juge

En cas d'impayé, si le bail contient une clause de garantie, le propriétaire doit s'adresser à son assureur s'il a souscrit une assurance garantissant les loyers impayés, à l'action logement s'il a souscrit la garantie VISALE ou à la personne caution.

En cas d'échec, le propriétaire envoie au locataire un commandement de payer par acte d'huissier. Le locataire a alors deux mois pour régulariser sa situation. A défaut de paiement après le délai de deux mois, le propriétaire saisit, soit le tribunal pour lui demander de constater que le bail est résilié et prononcer l'expulsion, soit le juge pour une résiliation pure et simple du bail ou bien le paiement de l'arriéré. En revanche, la résiliation-sanction est automatique dès lors que le bail comporte une clause résolutoire prévoyant que le défaut de paiement du loyer ou des charges entraîne la résolution immédiate du bail. Le juge n'a pas alors d'autre choix que de constater le jeu de la clause et prononce la résiliation du bail.



# Logement

## Le diagnostic de performance énergétique dit "DPE"

### L'intérêt du DPE

Il est destiné à sensibiliser les propriétaires et les locataires sur la consommation énergétique, les émissions de gaz à effet de serre occasionnées par le logement. Il est réalisé avant d'organiser les visites du bien immobilier à louer ou à vendre par un professionnel certifié. Si le bien fait l'objet d'une publicité pour sa vente ou location, il doit être affiché.

### Que doit vérifier le diagnostiqueur ?

Il vérifie dans le logement la composition des parois, l'épaisseur des isolants et de la toiture, le vitrage, le système de ventilation, le mode de chauffage et la chaudière.



### La validité et la dispense du DPE

Sa validité est de 10 ans, il n'a pas à être mis à jour en cours de bail ni fourni à nouveau en cas de tacite reconduction.

Sont dispensés :

- un bâtiment possédant une surface de plancher hors œuvre brute de moins de 50 m<sup>2</sup> (SHON)
- un logement sans système de chauffage fixe ou équipé d'une cheminée à foyer ouvert
- un bien occupé moins de quatre mois par an.

Il n'est pas non plus obligatoire lorsqu'il existe un dispositif de production d'eau chaude sanitaire.

### Conclusion

*Le propriétaire ou vendeur doit s'adresser à un diagnostiqueur certifié et être présent lors de la visite. Le DPE n'a pas de valeur juridique contrairement aux autres diagnostics exigés lors d'une transaction immobilière. Il est purement informatif, un logement bien isolé et bien noté avec un DPE élevé (A ou B) se louera ou se vendra mieux, plus cher et plus vite qu'un bâtiment dont l'isolation est à revoir.*



# Environnement

## La vignette CRIT'Air, qu'est-ce que c'est ?



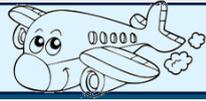
Site Internet à consulter pour plus de précisions :

[www.certificat-air.gouv.fr](http://www.certificat-air.gouv.fr)

But	Interdire, les jours de forte pollution, la circulation des véhicules polluants dans certaines villes (pour l'instant, Paris et Grenoble sont concernées).
Mise en œuvre	Décret n° 2016-858 du 29 juin 2016.
Déclenchement	Par le préfet ou le maire.
Pas obligatoire	Mais, si nécessaire, mise en place d'une limitation de vitesse hors ville ou la nuit.
Obligatoire	Dans quelques grandes villes.
Contrôle	Permet d'un simple coup d'œil, pour les agents assermentés, de visualiser la couleur et de vérifier si accès permis ou non. Son absence sur le pare-brise coûte un PV de 68 €.
Commande	Uniquement sur Internet, coût 4,18 €, livraison par courrier.
Durée de vie	Celle du véhicule, vérification lors du contrôle technique.
Vignettes	6 pour tous les véhicules à moteur selon les catégories : thermique, électrique, hybride, de la mobylette au car ainsi que les poids lourds. A coller à l'intérieur du pare-brise ou sur la fourche pour les deux roues.

# Transports

## Ryanair : vos droits en cas d'annulation de vol



**D**epuis mi-septembre, la compagnie aérienne Ryanair, qui a plusieurs destinations au départ de Tours, a annoncé l'annulation de plusieurs centaines de vols : 2 100 dans un premier temps (entre septembre et octobre) puis, dans un deuxième temps, 18 000 vols entre novembre et mars 2018. Motif invoqué : une mauvaise organisation interne qui aurait entraîné des indisponibilités de pilotes.

Lors des premières annulations, Ryanair a été beaucoup critiquée car la compagnie n'a semble-t-il pas assisté ses voyageurs en détresse. La compagnie proposait seulement soit le remboursement du billet, soit un acheminement sur un autre vol mais aucun autre dédommagement.



Pourtant, la législation européenne prévoit pour les voyageurs, **en cas d'annulation de vols de moins de 14 jours et sans circonstances extraordinaires** (règlement n° 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard de trois heures ou plus d'un vol) :



- le réacheminement ou le remboursement du billet,
- une indemnité selon la distance du vol prévu (250 € pour les vols de moins de 1 500 km, 400 € pour les vols entre 1 500 et 3 000 km et 600 € pour les plus lointains),

- **sans oublier une assistance aux voyageurs** qui peut aller de la simple boisson à la nuit d'hôtel.

Dernièrement, Ryanair a affirmé accepter "de mettre en place une série de mesures [...] pour s'assurer que tous les clients concernés par une annulation de vol connaissent leurs droits en matière de remboursement, de transfert sur d'autres vols et de prise en charge des frais annexes". La compagnie promet de plus aux voyageurs concernés par les annulations de vols de novembre à mars 2018 **un bon d'achat de 40 euros pour un trajet ou 80 euros pour un aller-retour** sur le vol de leur choix.

L'UFC Que Choisir, qui a mis en demeure la compagnie aérienne de respecter ses obligations d'information en adressant copie de ce courrier à la Direction générale de l'aviation civile et à la Répression des fraudes (DGCCRF), **restera vigilante et invite les voyageurs ayant rencontré un problème avec un vol à bénéficier du service "Indemnité Air" sur [www.quechoisir.org/service-indemnitair-n21199/](http://www.quechoisir.org/service-indemnitair-n21199/)** (attention seule adresse officielle à utiliser).

# Assurance

## Vol de véhicule sans effraction

**U**n article de contrat d'assurance automobile qui n'est pas anodin : "Toutefois, si votre véhicule était retrouvé sans effraction de nature à permettre sa mise en route et sa circulation (forcement de la direction, détérioration des contacts électriques permettant la mise en route ou de tout système de protection antivol en phase de fonctionnement), **la garantie vol ne serait pas acquise**".



**Or, si vous avez subi une effraction électronique, voici quelle peut être la suite**

Si le véhicule est retrouvé et qu'un huissier mandaté par l'assurance constate "qu'il n'existe aucune trace d'effraction

sur les barillets de portes, sur les panneaux de portes et aucune trace sur les caoutchoucs des joints de portières...", l'assureur exige alors que l'assuré rembourse l'indemnisation perçue.

Mais, dans une affaire récente où l'assuré a refusé de rembourser la compagnie d'assurance, celle-ci a été portée devant le tribunal qui a jugé "qu'au motif de définir l'effraction, l'assureur limite à des indices prédéterminés la preuve du sinistre" et le tribunal a rappelé "qu'en l'absence de rupture des faisceaux électroniques, de toute pièce de l'assureur susceptible de contredire le constat de l'huissier et dès lors que les clés du véhicule ont été remises par l'assuré à l'assureur, **seule**

**une effraction électronique a permis le vol du véhicule, ce qui constitue une effraction au sens commun du terme. En conséquence, la garantie est due à l'assuré**".

L'assurance a été déboutée de sa demande, l'assuré a bien conservé son indemnisation.

Dans une même situation, ne vous laissez pas faire, venez rencontrer l'un de nos conseillers.



# Santé

## A quel transport médical a-t-on droit ?

### TAXIS



Afin que chaque personne puisse bénéficier d'un égal accès aux soins sur l'ensemble du territoire, l'Assurance Maladie prend en charge les frais de transport sanitaire qui font partie intégrante du parcours de soins du patient. Depuis 10 ans, ces dépenses de transport n'ont cessé d'augmenter pour atteindre 4,6 milliards d'euros en 2015. En Indre-et-Loire, en 2016, la Caisse d'Assurance Maladie a remboursé plus de 26 millions d'euros de frais de transports médicaux.

### AMBULANCES



Cette prise en charge est encadrée par une réglementation qui s'applique à tous, médecins de ville, établissements de santé, transporteurs et patients. Le patient, mieux informé de cette réglementation, participe collectivement à la protection de notre système de santé en utilisant le moyen de transport adapté à son état de santé. Il doit respecter les règles de "bonne conduite" suivantes :

1 - Pour les trajets domicile/cabinet médical/hôpital, le **remboursement dépend de l'état de santé du patient et de sa capacité à se déplacer.**

2 - **C'est le médecin qui détermine le besoin de prise en charge. Il applique la réglementation et ne peut délivrer une prescription médicale de transport que si le patient est concerné par l'une des trois situations suivantes :**

- en cas d'hospitalisation
- en cas de soins en rapport avec une affection longue durée **et** seulement en cas de déficience physique ou mentale associée à l'ALD



- pour recevoir des soins en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle

3 - **Le patient ne doit pas appeler le taxi ou l'ambulance lui-même sans avoir eu au préalable la prescription médicale de transport établie par son médecin.** Un transport effectué sans prescription expose au risque d'un refus de règlement ou d'une demande de remboursement ultérieur par l'Assurance Maladie. Il en est de même si la prescription est faite seulement à l'arrivée au cabinet ou dans le service d'un établissement de santé.

4 - Si le médecin estime qu'un **transport en commun peut être utilisé (bus ou train) ou la voiture particulière avec un accompagnateur**, les frais de transport seront remboursés par la Caisse ainsi que ceux de l'accompagnant. En parler à son médecin lors d'une prochaine consultation.

## ATTENTION !

**Si vous faites appel à un transporteur SANS être en possession de la prescription médicale de transport**

**VOUS PAYEZ LA FACTURE SANS possibilité de remboursement**

**Aucune prescription ne peut être rédigée après le transport \***

Des dépenses de transports mieux gérées  
+ de budget pour la santé

La prescription reste soumise à la réglementation applicable en matière de transport sanitaire

\*Sauf urgence attestée par le prescripteur (appel du SAMU, Centre 15...)



### A RETENIR

- ◆ Tous les transports à but médical ne sont pas remboursables. C'est le médecin qui décide de la délivrance d'une prescription de transport en tenant compte de la réglementation.
- ◆ **La prescription médicale de transport doit être établie avant le trajet.**
- ◆ Le mode de transport prescrit est fonction de l'état de santé et de la **capacité à se déplacer.**

## De la Fédération

### Des mousses contaminées dans les matelas

Les matelas commercialisés depuis la fin août 2017 contiennent potentiellement des mousses contaminées ; tous les types de matelas sont touchés : en mousse, à ressorts, à mémoire de forme, etc, ils contiennent tous de la mousse.

BASF, qui a fourni la matière première contaminée, affirme qu'il n'y a aucune toxicité pour les consommateurs mais cette société

n'a aucune légitimité pour tenir de tels propos.

Que Choisir n'est pas, à ce jour, en mesure de dire si les matelas sont ou non toxiques.

En revanche, il est certain que leurs mousses ne sont pas conformes. C'est amplement suffisant pour qu'ils soient retirés du marché, rappelés et échangés.

Que Choisir aimerait que cette mobilisation soit celle de toute la profession mais aucune consigne d'information des consommateurs ni de reprise n'a encore été donnée par les représentants des professionnels de la literie.

A ce jour, le conseil de la Fédération recommande de reporter autant que possible votre achat de matelas.



# Enquête conso

 <h2 style="text-align: center;">Enquête prix bio 2017</h2>				
Ville	Nom de l'enseigne	Prix du panier moyen	Panier fruits et légumes	Panier hors fruits et légumes
Azay-le-Rideau	Biocoop	156 €	bon marché	modéré
Bléré	CENTHE 37 38 rue du Pont		bon marché	
Chambray-lès-Tours	Biocoop	160 €	cher	modéré
Chambray-lès-Tours	La Vie Claire	158 €	bon marché	modéré
Chambray-lès-Tours	Tours Grenier Nature 13 rue A. Fresnel	154 €	bon marché	modéré
Chinon	Biocoop	169 €	cher	modéré
Chinon	La Vie Claire	162 €	cher	modéré
La Ville aux Dames	La Vie Claire	167 €	bon marché	cher
Montlouis-sur-Loire	Biolinet 60 A quai A. Baillet	170 €	cher	modéré
Tours	Biocoop	154 €	bon marché	modéré
Tours	Biocité 6 rue Emile Zola	173 €	cher	cher
Tours	Tours Grenier Nature 25 rue de Hollande	163 €	bon marché	modéré
Tours	Coop Nature Tours 17 rue Chalmel	166 €	bon marché	cher

**Relevé de prix réalisé en Indre-et-Loire entre le 18 mars et le 2 avril 2017**  
**dans treize magasins spécialisés bio**  
**par les enquêteurs de l'UFC Que Choisir 37**

## Enquête conso (suite)

# Prix bio 2017

L'enquête réalisée au niveau national a permis de comparer les prix des produits vendus :

- non bio en grande surface alimentaire,
- bio en supermarché et hypermarché,
- bio en magasin spécialisé bio.



Entre le 18 mars et le 2 avril 2017, les enquêteurs bénévoles de Que Choisir 37 se sont rendus, de manière anonyme, dans les treize commerces du département spécialisés dans la vente de produits bio afin

de relever les prix.

Le panier moyen était composé de trente produits allant du kilo d'endives à la farine de blé, du muesli chocolat aux petits pots pour bébés, du cidre bouché au poulet fermier.

Les trois catégories de produits bio les plus achetées en magasin sont :

- 1) les fruits et les légumes
- 2) les produits laitiers



### 3) l'épicerie

Pour l'ensemble des magasins visités, le prix du panier moyen varie de 154 € à 173 €. D'un magasin à l'autre d'une même enseigne (Biocoop ou La Vie Claire par exemple), le prix du panier moyen se situe entre 154 et 169 € pour Biocoop et entre 158 et 167 € pour La Vie Claire.

Le prix du panier composé uniquement de fruits et légumes est plus variable passant de bon marché à cher alors qu'à l'inverse le prix du panier moyen hors fruits et légumes est plus stable.

Le panier non bio en supermarché ressort à 74 €, le panier bio en supermarché à 126 € et le panier bio en magasin bio à 161 €.

Si les supermarchés présentent des produits bio moins chers que les magasins spécialisés bio (28 % moins chers), il reste que les prix bio pratiqués par les magasins spécialisés sont 70 % plus chers que les prix non bio des supermarchés.

En résumé, le surcoût du bio le place hors de portée d'une large frange de la population et accentue ainsi la fracture sociale. Il faut cependant reconnaître que les magasins spécialisés bio présentent une variété et une disponibilité des produits sans aucune mesure avec ceux offerts par la grande distribution dans le domaine du bio.

## Téléphonie et Internet

### Vrais ou faux avis sur Internet ?

"Court séjour mais très bien installé pour la nuit."

"Chambre fonctionnelle confortable. 2 soucis : mauvaise insonorisation et odeur des canalisations."

Les sites affichant des avis de clients internautes abondent et nous sommes nombreux à les consulter avant d'effectuer un achat ou une réservation. En effet, d'après un sondage IFOP de mars 2015, 80 % des internautes consultent les notes et avis postés sur les sites d'achats, forums et blogs avant toute décision.



#### Qu'est-ce qu'un avis ?

C'est censé être un point de vue qualitatif et/ou quantitatif sur une expérience réelle de consommateur. Il n'y a pas a priori de sélection dans les avis postés mais seulement une modération pour filtrer les propos injurieux.

La somme de ces avis compose ce que l'on appelle l'e-réputation, très importante économiquement puisque les trois quarts des internautes consultant renoncent à leur projet si les avis lus sont trop négatifs.

Mais il ne faut pas s'y tromper : derrière cette apparente expression participative se cachent de **gros intérêts commerciaux** car le phénomène, s'il est de nature à provoquer des achats, peut aussi ruiner une réputation. De nombreux avis sont fictifs. La tromperie peut émaner d'actes individuels (concurrent indélicat...) mais aussi être le fait de sociétés étrangères qui proposent,

moyennant finances, de créer des profils fictifs et de poster des avis positifs ou négatifs, pratique totalement illégale. Cette pratique est notamment répandue dans le do-



maine touristique (restaurants, voyages, hôtels...) où un tiers des avis, selon certaines études, seraient des faux.

S'il ne faut pas pour autant négliger les avis d'internautes qui peuvent être une source intéressante d'informations, il convient toutefois de rester vigilant. Il ne faut pas non plus hésiter à consulter, quand c'est possible, les comparatifs effectués par l'**UFC-Que Choisir**.

## Consommation

# Autocollants SOS serruriers : méfiance

Une pratique très répandue consiste, principalement pour les sociétés spécialisées en serrurerie, à pénétrer puis à poser sans autorisation sur les portes des appartements des autocollants précisant leurs coordonnées en cas d'urgence (ex : Sos serrurerie appelez le...).

D'une part, cette pratique est interdite (article 322-1 du Code pénal relatif à la détérioration ou à la dégradation d'un bien).

D'autre part, le Code de commerce prévoit que ces publicités doivent comporter l'adresse du siège social et le numéro du registre du commerce et des sociétés.



### Attention

Certaines copropriétés font part de cas concernant des personnes bloquées dans leur appartement et qui ont fait appel à ces numéros.

### Résultats

Factures exorbitantes présentées par le professionnel avec un travail bâclé alors qu'il suffisait quelquefois de travaux minimes.

### Recommandations

En dehors des heures ouvrables, même en cas d'urgence, si vous êtes bloqué sur le palier, partez dormir chez des amis ou à l'hôtel et voyez le lendemain avec des artisans connus dans le quartier en faisant établir plusieurs devis éventuellement.

**Il y a des économies... à la clé.**

## "On a gagné"

# Foires et salons : n'oubliez pas le crédit affecté !

André, de Mettray, a passé commande au Salon de l'Habitat à Tours pour une installation de panneaux photovoltaïques.

Le vendeur a vanté tous les mérites d'une telle installation mais ne s'est pas attardé, c'est le moins que l'on puisse dire, sur son financement. Or, André avait besoin d'un crédit.

### Quelles peuvent être les raisons de cet "oubli" d'un financement à crédit ?

Ce n'est, bien sûr, pas une erreur ni un oubli mais une dérive dans l'application des règles qui protègent les consommateurs

En effet, les consommateurs ne bénéficient pas d'un droit de rétractation pour les achats effectués sur les foires et salons, excepté si le consommateur fi-

nance l'achat effectué sur une foire ou un salon par un crédit spécialement affecté ou dédié à cet achat.

Dans ce cas, il peut annuler ce contrat de crédit dans un délai de 14 jours, cette annulation du crédit ayant pour effet d'annuler parallèlement le contrat principal, c'est-à-dire, ici, le contrat d'installation de panneaux photovoltaïques.

La mention de ce droit doit d'ailleurs figurer impérativement sur le bon de commande passé sur la foire ou le salon.

### Comment le consommateur se fait-il piéger ?

C'est un discours "anesthésiant" du vendeur qui laisse croire au consommateur que son opération va s'autofinancer par la consommation de l'électricité produite et par la revente du surplus

d'électricité à EDF.

Sur cette base, le vendeur ne propose pas de contrat de crédit à l'acheteur le jour de la signature de cette commande alors qu'un crédit lui est nécessaire, cet "oubli" du crédit étant clairement d'empêcher l'acheteur de faire jouer dans les 14 jours son droit de rétractation du contrat de crédit et donc également d'empêcher l'annulation conjointe de la vente.

Ce scénario est connu de notre association et il est bien sûr contraire à la loyauté des transactions et aux droits des consommateurs ; notre intervention sur la base des articles actuels L. 224-59 à L. 224-62, L. 242-23 du Code de la consommation ont permis de trouver une solution pour André.

Restez donc particulièrement vigilants sur les achats effectués en foires ou salons et sur leur financement.



# "On a gagné"

## Offres promotionnelles Des îlots de pertes dans un océan de profits !

Une de nos adhérentes a été très déçue par une offre promotionnelle repérée dans un dépliant publicitaire d'une enseigne d'hypermarchés.

En effet, en se présentant au magasin trois jours après le début de la promotion, ce produit -une tablette électronique- n'était plus disponible en magasin.

Déception compréhensible car ces dépliants publicitaires de la grande distribution arrivent régulièrement dans les boîtes à lettres et les promotions présentes dans ces dépliants doivent être disponibles pendant toute la durée de cette promotion.

Si un produit du dépliant est indispo-



nible, n'hésitez pas à passer commande à l'accueil du magasin et demandez le double de votre bon de commande,



c'est ce que nous avons conseillé à notre adhérente. En effet, si le vendeur vous explique qu'il ne pourra pas être réapprovisionné sur ce produit, vous pouvez exiger d'obtenir un produit de qualité au moins égale et au prix promotionnel.

C'est une obligation pour le magasin d'assurer la disponibilité des produits présentés sur le dépliant. A défaut, cette indisponibilité pourrait être quali-

fiée de publicité mensongère ou de pratique commerciale trompeuse. Il s'agit alors d'un délit.

Une petite nuance toutefois : l'indication de "quantités limitées" peut éventuellement réduire cette obligation de disponibilité, c'est le cas pour certaines opérations comme les foires aux vins compte tenu du fait que les vins disponibles sont nécessairement liés à une production qui n'est pas extensible.



## Démarchage à domicile, ne rien régler avant 7 jours !

Un nouvel exemple de la nécessité d'être très prudent lorsqu'on est démarché à domicile.

Une Tourangelle a été démarchée chez elle par un marchand de matelas, s'est laissé convaincre et a signé une commande d'un sommier et d'un matelas pour plus de 4 500 euros !

Cinq jours plus tard, ne sachant pas comment annuler sa commande, elle



est venue à la permanence de Que Choisir 37.

Sur le principe, rien de plus simple : dès lors qu'on passe une commande suite à

un démarchage à domicile, on a le droit de se rétracter sans aucun motif pendant 14 jours. Le versement de 1 300 euros, le jour même de sa commande,



laissait craindre de ne pas pouvoir récupérer ce chèque d'acompte.

Nous avons rappelé au vendeur qu'en cas de démarchage il a interdiction formelle de recevoir un paiement avant un

délai de 7 jours à partir de la signature de la commande, même s'il demande un acompte le jour même.



Dans le cas d'infraction caractérisée il pouvait être puni **d'une peine de deux ans de prison et de 150 000 euros d'amende**. Le bon de commande et le chèque d'acompte sont revenus par retour du courrier.

Gardez donc bien en mémoire qu'il ne faut jamais accepter de verser un acompte le jour même d'un démarchage, y compris avec une mention écrite stipulant un encaissement ultérieur.

# Alimentation

## Les Etats généraux de l'alimentation (EGA)

Depuis le mois d'août 2017, quatorze ateliers thématiques se déroulent à Paris jusqu'à fin novembre avec pour objectif de réfléchir sur trois thèmes majeurs :

- 1) Favoriser une production agroalimentaire plus durable et plus équitable.
- 2) Favoriser une consommation plus saine, plus sûre et plus respectueuse de l'environnement.
- 3) Concilier compétitivité internationale de la production agro-alimentaire et respect des enjeux sociétaux internationaux.

L'ensemble des contributions servira à élaborer un agenda à la mi-décembre 2017.

Toutes les parties prenantes participent aux EGA. On y trouve les producteurs, industries agroalimentaires, distributeurs, diverses associations et ONG, consommateurs, etc.

Hélas, sur les quatorze groupes de travail, moins de neuf sont relatifs aux problèmes économiques des agriculteurs et des filières, seulement un à l'environnement !



■ ÉTATS GÉNÉRAUX ALIMENTATION

Que Choisir constate que ce sont les demandes des syndicats professionnels, notamment agricoles, qui structurent les documents de ces EGA, d'où l'importance d'un soutien des représentants des consommateurs, comme l'UFC Que Choisir, pour peser au maximum dans le débat. Nous avons ainsi, dans nos publications, encouragé les Tourangeaux à profiter de cette opportunité pour donner leur propre avis et à voter les propositions de notre association sur la plate-forme nationale [www.egalimentation.gouv.fr](http://www.egalimentation.gouv.fr) :

- respect des réglementations environnementales existantes, avec l'application du principe pollueur-payeur,
- transparence des prix payés par les consommateurs et la garantie d'une concurrence effective au sein de la grande distribution,
- réaffirmation du principe de précaution, notamment pour les procédures d'autorisation des pesticides,
- diminution des quantités de gras, de sucre et de sel dans les produits alimentaires et la moralisation du marketing à destination des enfants,
- relance d'une politique de produits de qualité.

Les premiers échos des EGA ne sont pas vraiment positifs, on peut citer le groupe Leclerc qui accuse des corporations de l'agroalimentaire d'avoir noué des "accords secrets" et Greenpeace qui évoque une "déconfiture" et un manque de préparation.

Pour sa part, l'UFC Que Choisir, par la voix de son Président national Alain Bazot, constate que la feuille de route des EGA est bien floue et qu'elle laisse à penser que le principal sujet est le revenu des agriculteurs, reste à faire "avalier" aux consommateurs une hausse généralisée des prix. Affaire à suivre...

LA GRANDE DISTRIBUTION PREND UNE GRANDE CLAQUE



# Energie

## Résultats de la campagne "Energie moins chère ensemble"

Afin de pouvoir faire des économies et de bénéficier de contrats juridiquement sûrs, 220 000 consommateurs ont pu s'inscrire à la campagne de Que Choisir, entre les mois de juin et septembre 2017.



Sur les deux énergies, gaz et électricité en offre classique, 9 % d'économie, par rapport au tarif réglementé (hors-taxes) du kWh de septembre 2017, ont été obtenus auprès du fournisseur lauréat de l'appel d'offres.

Grâce à "Énergie moins chère ensemble", les souscripteurs échappent aux variations du marché, le prix du kWh étant garanti pendant deux ans (hors évolution imposée de taxes).

Pour l'électricité, c'est une offre d'Engie, sous la marque Happ'e, qui est lauréate, l'abonnement bénéficiant aussi de 9 % de réduction sur le prix HT. Pour le gaz, c'est Eni qui a proposé le meilleur prix.

Avec le lot de soutien à de petits produc-

teurs d'énergie renouvelable, démonstration a été faite qu'il était possible d'obtenir de l'électricité "verte" à un tarif intéressant. En effet, une économie de 17 à 20 % est proposée par rapport au tarif réglementé de septembre 2017. Compte tenu de ses caractéristiques, le bénéfice de cette offre était limité aux 25 000 premières inscriptions.

Les personnes inscrites ont reçu depuis le 16 octobre une offre personnalisée, elles sont libres d'y souscrire jusqu'au 30 novembre.

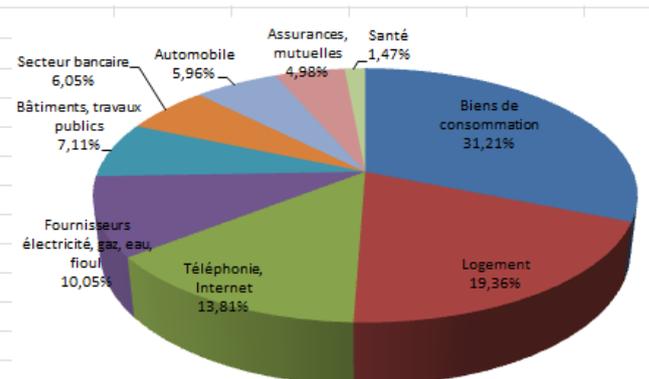


## Quelques chiffres (appels téléphoniques)



Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 676 dont 1 224 litiges entre le 11 mai 2017 et le 27 septembre 2017).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs (la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges) :



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

Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	452
Biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, contrats entretien, commandes sur Internet, billets transport, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	382
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	237
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	169
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz fioul et électricité Moins cher ensemble (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	123
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	87
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés...	74
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	73
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	61
Santé	Litiges administratifs et médicaux	18

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

**Tours Nord :** les 2e et 4e mardis 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](mailto: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](mailto: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 (au lieu de 32 €) 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