

Edito

1951-2021 : c'est 70 ans de luttes, de combats pour notre association l'UFC Que Choisir afin que nous puissions consommer, manger, boire en toute quiétude comme vous pourrez le lire en pages 6 et 7 avec notamment la publication sur le site fédéral de la quatrième carte interactive de l'eau du robinet en France.

A l'occasion de cet anniversaire, nous avons organisé un concours Photogâchis qui a rencontré du succès : retrouvez les photos lauréates en page 4. L'association a aussi profité de cet événement pour lancer son application Quelproduit, application gratuite et indépendante de décryptage des produits alimentaires, cos-



métiques mais aussi ménagers. A la rentrée, du 6 septembre au 22 octobre 2021, nous organisons des animations, des "scanathons" avec les consommateurs pour faire connaître cette application, les inciter à la télécharger et les aider à découvrir ses fonctionnalités. Ces moments doivent aussi nous permettre de faire encore mieux connaître notre association et ses objectifs. Chacun peut faire des petits gestes au quotidien mais on le sait : c'est ensemble que nous sommes plus forts. C'est cette force, cette union que représente notre association l'UFC Que Choisir.

70 ans
UFC
Que Choisir
le pouvoir d'agir!

Le monde change, les comportements tendent à devenir plus vertueux : apprenez à jardiner plus naturel (page 8), à trouver des alternatives au réfrigérateur (page 9). C'est à nous d'accompagner cette évolution, ensemble. Plus que jamais, nous nous devons d'être vigilants. Plus que jamais, nous nous devons d'être exigeants, pour nous, pour nos enfants et ceux à venir, pour notre avenir, pour notre planète.

Alors rejoignez-nous, soutenez-nous avec une adhésion sympathisante, adhérez ou même osez devenir bénévole, militant, pour une consommation plus juste, plus vertueuse, plus respectueuse.

SOMMAIRE

2-3	Compte rendu de l'assemblée générale	5	Energie moins chère ensemble	9	Jardiner autrement
4	Concours Photogâchis	6-7	La qualité de l'eau du robinet	10	Paiement internet et fraudes
5	Fin du tarif réglementé du gaz	8	Comment soulager nos frigos	10-11	La CDAC
				11	Chiffres des appels reçus

Vie de l'association

Compte rendu de l'assemblée générale ordinaire du 15 avril 2021

Compte tenu de la situation sanitaire actuelle, le conseil d'administration de l'association locale avait retenu pour l'assemblée générale 2021 la formule "par correspondance", formule déjà adoptée pour l'assemblée générale de septembre 2020.

Comme indiqué dans la convocation du 16 mars 2021, adressée à tous les adhérents, le bureau s'est réuni au siège de l'association le 15 avril à 15 heures pour procéder à la comptabilisation des votes exprimés et vérifier la régularité des opérations de convocation et de déroulement des votes.

216 adhérents ont exprimé leur vote et leur avis.

1) Le PV de l'assemblée générale du 9 septembre 2020 a été adopté (209 voix)

2) Le rapport moral et d'activité 2020 a été validé (208 voix)

Au niveau local, on compte 1 670 adhérents. L'année 2020 a été profondément marquée par la crise sanitaire : fermeture des permanences (quelques rendez-vous très ponctuels et dans le total respect des normes sanitaires), rendez-vous en présentiel remplacés par des rendez-vous téléphoniques. Mais l'association a assuré une continuité de service avec notamment une augmentation des litiges en ligne (1 319 demandes traitées en 2020). Les objectifs nationaux et locaux de l'UFC Que Choisir sont et seront toujours en 2021 de défendre les intérêts individuels et collectifs des consommateurs.

3) Le rapport financier 2020 et le budget 2021 ont été adoptés (209 voix)

4) L'affectation du résultat et le report ont été validés (206 voix)

5) Renouvellement des administrateurs du conseil d'administration

Quatre élus :

- ♦ En renouvellement mandat de 3 ans : DIDE Geneviève
- ♦ Nouveau mandat de 3 ans : GARRIVET Martine, N'ZOUNGOU Martine, RENONCET Robert.

De fait, la nouvelle composition du conseil d'administration est la suivante :



Joëlle CONSTANZA
Pôle communication



Geneviève DIDE
Pôle administration



Henri-Michel FOURNIER
Pôle administration



Martine GARRIVET
Pôle litiges
et procédures



Gilles GAULIER
Pôle représentations



Françoise LAGORCE
Pôle représentations



Georges LAUBRY
Pôle représentations



Alex LAVIROTTE
Pôle administration



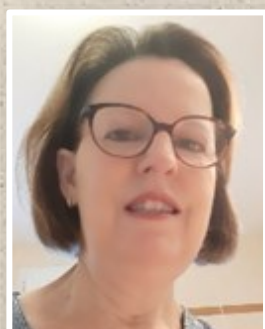
Maryvonne LE FERRAND
Pôle représentations



Patrick MERCIER
Pôle administration



Martine N'GOUNZOU
Pôle administration



Claudette MEUNIER
Pôle litiges
et procédures



Robert RENONCET
Pôle litiges
et procédures



Michelle ROLQUIN
Pôle administration

Vie de l'association

70 ans, concours Photogâchis

70 ans
le pouvoir d'agir

CONCOURS PHOTOGACHIS

Ayez l'art de dénoncer les dérives de l'hyperconsommation : participez au concours photo

JUSQU'AU 1^{ER} MAI 2021

AVEC L'UFC-QUE CHOISIR AYEZ LE POUVOIR D'AGIR !



A l'occasion de l'anniversaire des 70 ans de l'UFC Que Choisir, l'association locale UFC Que Choisir de l'Indre-et-Loire a lancé le 22 mars dernier un concours photo **"Photogâchis" : l'art de dénoncer les dérives de la surconsommation**.

Les consommateurs sont exaspérés par la surconsommation : suremballage, excès de publicités, gaspillage alimentaire, obsolescence programmée... Ce concours devait permettre à chacun de dénoncer de manière créative ces excès, de faire d'une réalité des clichés !

Ce concours local s'inscrit dans un concours national puisque les photos lauréates seront sélectionnées pour être ensuite départagées au plan national.

En Indre-et-Loire, nous avons reçu treize photos. Cinq photos ont malheureusement été écartées (deux arrivées hors délais et trois éliminées à cause de la présence de marques). Un jury composé de cinq personnes (photographes ou membres d'associations environnementales) s'est réuni le 20 mai et a désigné les trois meilleures photos (les trois premiers prix sont des abonnements au magazine Que Choisir). La photo lauréate du premier prix a été retenue pour le concours au plan national.



Vue aérienne d'une casse automobile !

1^{er} prix :

Casse automobile à ciel ouvert de Jean-Daniel Ouvrard



A quoi ça sert ?

2^e prix :

Zapping de Sophie Gruet



Quand l'abondance du choix fleurit...

3^e prix :

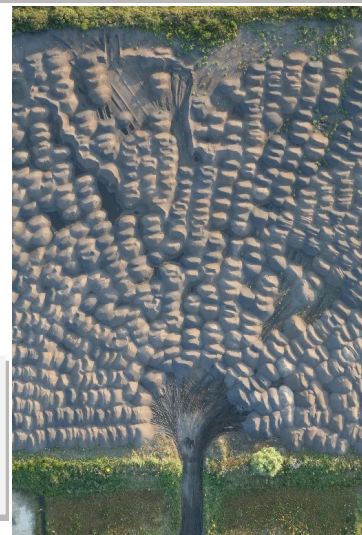
Le printemps du zapping de Sophie Gruet

Du 16 mai au 1^{er} juin, le public était appelé à voter sur notre site pour désigner la photo "prix du public" (prix : deux livres édités par l'UFC). Les votes ont désigné massivement la photo ci-contre.

Dépôt sauvage de bennes de limaille en pleine nature

Prix du public :

L'arbre de la mort de Jean-Daniel Ouvrard



Energie

Disparition du tarif réglementé du gaz naturel au profit des offres du marché

Vous êtes utilisateur de gaz naturel ? Vous avez peut-être déjà reçu un courrier vous informant de la disparition du tarif réglementé du gaz.

Pourquoi cette suppression ?

Le tarif réglementé du gaz est une offre proposée par le fournisseur historique (Engie, qui a succédé à Gaz de France, puis GDF Suez) ou des ELD (entreprises locales de distribution) dans les zones non desservies par le réseau national. Les tarifs proposés sont dits réglementés parce que ce sont les pouvoirs publics qui les fixent (ministère de la Transition Ecologique et Solidaire et ministère de l'Economie).

Le 19 juillet 2017, le Conseil d'Etat a entériné le fait que les tarifs réglementés de vente de gaz naturel étaient contraires au droit européen. La loi Energie Climat impose donc la disparition de ces tarifs à échéance du 1^{er} juillet 2023. A cette date, les tarifs du gaz seront définis par les fournisseurs et non plus par les pouvoirs publics. Cette suppression

de tarifs réglementés s'adresse aux consommateurs de moins de 150 000 kWh/an (particuliers et petits professionnels).



Tout conseiller se prétendant mandaté par le Médiateur National de l'Energie ou par le ministère de la Transition Ecologique pourrait s'avérer malveillant en faisant une offre forcée d'un nouveau contrat. En cas de démarchage à domicile, le droit de rétraction de 14 jours s'applique.

L'UFC-Que Choisir approuve la demande du médiateur national de l'énergie qui vise à interdire le démarchage à domicile pour la fourniture de

gaz (comme d'électricité), dans ce contexte de fin de tarif réglementé.

Il n'y a aucune obligation à changer de fournisseur, votre contrat est automatiquement basculé sur l'offre ENGIE. S'il y a changement de fournisseur, aucuns frais ne sont prélevés et aucun préavis n'est imposé pour les particuliers.

Souscrire un nouveau contrat entraîne automatiquement la résiliation de l'ancien. C'est le nouveau fournisseur qui s'occupe alors de toutes les formalités. Il n'est pas nécessaire non plus de changer de compteur.

Surtout il ne faut rien signer dans la précipitation. L'échéance est dans plus de deux ans, donc rien ne presse. Pour aider les particuliers dans leur choix, l'UFC-Que Choisir met d'ailleurs en ligne, sur son site national, un comparateur des prix de gaz et d'électricité :

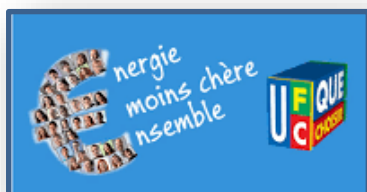
<https://www.quechoisir.org/comparateur-energie>

IS

Energie moins chère ensemble : une nouvelle campagne cette année

Cette année encore, l'UFC-Que Choisir propose une nouvelle campagne "Energie moins chère ensemble" (EMCE) avec :

- ♦ Des contrats de gaz et d'électricité "classiques" à prix fixes pour un an ;
- ♦ Des contrats d'électricité "soutien aux petits producteurs d'électricité renouvelable" à prix fixes pour un an.



Les tarifs de l'énergie restent une préoccupation majeure pour bon nombre de ménages. De plus, le tarif réglementé du gaz doit disparaître en juillet 2023 et le démarchage intensif s'intensifie. Cette nouvelle campagne doit permettre d'**améliorer la connaissance du fonctionnement des marchés** de l'électricité et du gaz et de **renforcer la sécurité tarifaire** (prix fixes) et **juridique** (contrat élaboré par nos soins, accompagnement en cas de réclamations).



Comme pour les précédentes campagnes, celle-ci se passera en trois temps :

- ♦ inscription (mi-juin – fin septembre)
- ♦ enchères (fin septembre)
- ♦ souscription (jusqu'à décembre 2021)

Rendez-vous sur le site de votre association locale pour tous les renseignements.

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



Dis-moi où tu habites, je te dirai ce que tu bois !

L'UFC Que Choisir vient de faire paraître la quatrième édition de la carte interactive de l'eau du robinet (à retrouver sur le site <https://www.quechoisir.org/>).

L'étude des analyses de la qualité de l'eau du robinet de la totalité des communes de France métropolitaine¹ menée par l'UFC-Que Choisir (en collaboration avec Générations futures) sur la base des relevés des agences régionales de santé, montre qu'environ 93 % des consommateurs de l'Indre-et-Loire ont accès à une eau conforme à la totalité des critères sanitaires.

En revanche, près de 7 % des consommateurs, essentiellement dans des petites communes de zones rurales, reçoivent une eau non conforme. Les pollutions sont en Indre-et-Loire de trois ordres :

1/ Des pollutions dues aux activités humaines

Les polluants les plus fréquemment rencontrés dans l'eau du robinet sont d'origine agricole comme les pesticides et les nitrates.



Les pesticides constituent la première cause de non-conformité. Ils sont présents dans l'eau de six réseaux de distribution du département et dans onze communes principalement rurales.

Réseaux	Communes
ST FLOVIER	CHARNIZAY
	LA CELLE GUENAND
	LE PETIT PRESSIGNY
	ST FLOVIER
LOUANS	LE LOUROUX
	MANTHELAN
	LOUANS
SONZAY	SONZAY
SOUVIGNE	SOUVIGNE
ST AUBIN LE DEPEINT	ST AUBIN LE DEPEINT
TOURNON ST PIERRE	TOURNON ST PIERRE

Les nitrates constituent la deuxième cause de non-conformité, présents dans un seul réseau de distribution, comme à Chinon par exemple.

2/ Des contaminations d'origine naturelle

Certaines caractéristiques de l'eau potable sont d'origine naturelle et propres aux eaux brutes (rivières ou nappes phréatiques) utilisées pour la fabrication de l'eau potable. Le sélénium, par exemple, est un composant des roches profondes dont la présence dans les eaux révèle l'épuisement des nappes phréatiques du fait d'une surutilisation, notamment agricole.

Le sélénium constitue en Indre-et-Loire la troisième cause de non-conformité. Il est présent dans l'eau distribuée dans trois communes.

Communes	Réseaux
FONDETTES	FONDETTES (PUITS)
LA VILLE AUX DAMES	LA VILLE AUX DAMES
STE CATHERINE DE FIERBOIS	STE CATHERINE DE FIERBOIS



¹ Analyse portant sur 46 145 réseaux de distribution répartis dans les 34 638 communes de France métropolitaine, sur la période de janvier 2019 à décembre 2020, pour la cinquantaine de critères définis par la réglementation européenne (qualité bactérienne, pesticides, nitrates, aluminium, arsenic, radioactivité, etc.), avec au total plus de 34 millions de résultats d'analyses alimentant notre étude.

3/ Des défauts de traitement de potabilisation

Les chlorites se forment lors de l'utilisation de chlore pour la désinfection de l'eau potable. Les chlorites sont présents dans l'eau d'un réseau qui alimente quatre communes dont Saint-Cyr et La Membrolle.

Des pesticides perturbateurs endocriniens suspectés retrouvés dans des analyses

Il ne s'agit pas dans cette étude d'agiter le chiffon rouge et de provoquer un mouvement de panique :

l'eau du robinet en Indre-et-Loire est conforme pour 93 % des consommateurs et bonne à boire. La qualité de l'eau du robinet s'améliore dans l'ensemble mais il est regrettable que certains consommateurs dans certains secteurs du département ne bénéficient pas de cette amélioration. De plus,

notre association s'inquiète [qu'en Indre-et-Loire](#), dans 31 % en moyenne des analyses considérées comme conformes, notre étude révèle la présence de pesticides soupçonnés d'être des perturbateurs endocriniens (p.e.) à des teneurs inférieures aux limites réglementaires mais quantifiables. En effet, à la différence des autres polluants dont on peut accepter la présence tant qu'elle est inférieure aux limites sanitaires, les perturbateurs endocriniens peuvent avoir de graves conséquences sur la santé à très faibles doses et devraient de ce fait être strictement interdits en application du principe de précaution. La réglementation européenne sur les pesticides empêche en théorie la vente de pesticides ayant des propriétés p.e. mais, dans la pratique, le niveau d'exigence requis pour démontrer les effets néfastes sur le système hormonal



est tellement élevé qu'il rend cette réglementation totalement inopérante, laissant sur le marché des centaines de pesticides soupçonnés d'être p.e.

En conséquence, l'UFC-Que Choisir de l'Indre-et-Loire demande une interdiction des pesticides suspectés d'être des perturbateurs endocriniens ainsi qu'un renforcement des exigences en matière d'analyses de pesticides devant être impérativement réalisées par l'Agence régionale de santé. En effet, les travaux de l'UFC-Que Choisir et de Générations Futures, qui ont associé leurs expertises, pointent les limites des analyses officielles. Alors que plus de 750 molécules différentes de pesticides et de leurs dérivés sont susceptibles de se retrouver dans l'eau potable, seulement 119 molécules en moyenne sont recherchées en Indre-et-Loire. En effet, en l'absence de directives précises au niveau national, la liste des molécules recherchées est définie par chaque Agence régionale de santé (ARS). Or, pour notre département, l'étendue des analyses est insuffisante (moyenne nationale 206).



Notre association invite les consommateurs de l'Indre-et-Loire à vérifier sur notre carte interactive la qualité de l'eau du robinet de leur commune, à constater le niveau de recherche des pesticides, et à signer notre pétition pour que le ministère de la Santé augmente les recherches de pesticides là où elles sont insuffisantes.

Conso

Comment soulager nos frigos

Le "frigo" (diminutif de Frigidaire qui est une marque) n'a fait son apparition en France qu'en 1952 alors que son invention est due au savant écossais William Cullen en 1748 et que sa production industrielle a commencé dès 1913 à Chicago !

Les anciens vivaient sans frigo et se contentaient d'un garde-manger en bois... Aujourd'hui, le réfrigérateur devient de plus en plus gros, équipé d'enceintes musicales et d'une connexion internet afin de pouvoir visionner l'intérieur à distance quand on fait ses courses !



Depuis quelque temps, certains alertent (et notamment des grands chefs) sur les "méfaits" du réfrigérateur et nous invitent à nous en passer : Armand Arnal dont le restaurant "La Chassagnette" en Camargue ne dispose que d'un petit frigo pour lait, yaourts et jus de fruits car, selon lui, il "tue le goût du produit".

De plus, nos frigos sont des nids à microbes qu'on oublie souvent de nettoyer au vinaigre (ce qui devrait être fait au moins une fois par mois) ; des aliments finissent par y pourrir en risquant de contaminer tout le reste.

Certains fruits et légumes supportent difficilement le réfrigérateur comme l'ail, l'oignon ou les fruits à noyaux par exemple ; ils s'oxydent, ramollissent et la plupart perdent leur saveur ; le beurre absorbe toutes les odeurs...



Plusieurs alternatives au "frigo" sont possibles ce qui ne dispense pas d'une élémentaire prudence :

- ★ Garde-manger en bois pour les fromages qui doivent être conservés à 10 /12°, surtout les pâtes molles ou cuites, les œufs ;

- ★ Bocaux en verre pour garder fraîches les herbes qui se dessèchent au frigo ou pour y mettre les légumes dans du vinaigre, les coulis de tomate par exemple ;



- ★ Jarres en terre cuite pour conserver : farine, huile d'olive, pois chiches, céréales et aussi viandes confites ;
- ★ Beurrier en céramique plongé dans une soucoupe emplies d'eau ;
- ★ Saladiers en bois d'olivier où on peut conserver fruits et légumes en les disposant joliment sur la table de cuisine :



L'idée n'est plus de stocker. Au lieu de surcharger son réfrigérateur de produits et pour éviter le gaspillage inhérent à ce stockage, privilégions une consommation raisonnée de produits frais et locaux, de saison. Et si le réfrigérateur est une belle invention, il existe des alternatives toujours utilisables aujourd'hui.

BM



Environnement

Jardiner autrement

Une adhérente nous signale que dans sa résidence, en avril 2021, des produits chimiques ont été répandus sur l'aire de jeux des enfants, ce qui a entraîné la fermeture de cet espace pendant trois jours.

De quel produit s'agit-il ? Le jardinier a répondu qu'il s'agissait d'un produit qui sera interdit à partir de 2023, sans plus de précisions.

- Première conséquence : les enfants jouent dans un bac à sable traité.
- Deuxième conséquence : un jardin partagé jouxtant cette aire de jeux a été touché.

A l'UFC Que Choisir, nous incitons tous les jardiniers à chercher un produit de remplacement. Nous renouvelons les conseils pour jardiner au naturel dont certains ont été relevés dans le Guide Pratique édité par l'UFC Que Choisir en mars 2021 :

- ✦ Intervenir le moins possible pour que s'établissent des équilibres biologiques : la coccinelle, le hérisson qui se nourrit des insectes, le crapaud, les abeilles ;
- ✦ Surtout se réjouir de voir des vers de terre car leurs excréments contiennent du potassium et du phosphore ; ne pas bêcher le sol pour ne pas les abîmer ;
- ✦ Traiter avec les produits dits "naturels" n'est pas non plus idéal (bouillie bordelaise, purins végétaux) ;
- ✦ S'adapter au sol et au climat (ne pas planter par exemple des plantes exotiques en Touraine) ;



- ✦ Mettre des fleurs à côté des légumes.

Le résultat sera le plaisir de déguster des fruits et des légumes au goût "incomparable" ! Qui plus est, penser à faire de son jardin un lieu de partage : ses récoltes, ses boutures sans oublier la participation des enfants à la cueillette, notamment des fraises, des framboises qu'ils dégusteront tout en cueillant.



SD

Guide pratique du jardinage au naturel

Conseils, techniques et bonnes pratiques pour un jardin réussi



- ✦ 432 pages illustrées de nombreuses photos tout en couleurs
- ✦ Tous les grands principes, gestes et techniques du jardinage au naturel
- ✦ Des solutions naturelles efficaces pour lutter contre les nuisibles et maladies
- ✦ Des astuces pour tirer le meilleur de votre jardin
- ✦ Plus de 250 fiches sur les plantes
- ✦ 24 pages d'un calendrier du jardinage mois par mois

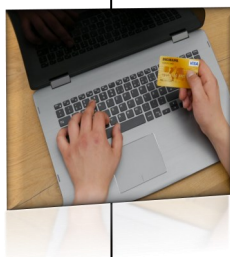
Banque

Paiement sur internet, vers la fin des fraudes ?

Chaque année, 10 à 15 % des acheteurs en ligne seraient victimes de fraudes à la carte bancaire et obtenir un remboursement des sommes escroquées est souvent très difficile et oblige à accomplir un véritable parcours du combattant. D'ailleurs, notre association Que Choisir d'Indre-et-Loire vient en aide chaque année à de nombreuses victimes.

Aujourd'hui un espoir de voir diminuer ces fraudes

Cette année, une directive européenne datant de 2018 entre en vigueur ; elle concerne la sécurisation des paiements d'achats en ligne par un renforcement des procédures d'authentification.



En effet, depuis le 15 avril 2021, tous les achats en ligne de plus de 100 euros font l'objet d'une double authentification et, depuis le 15 mai 2021, cette exigence concerne tous les achats sauf ceux de moins de 30 euros.

Double authentification

Pour valider votre paiement, une fois que vous aurez identifié votre carte bancaire, il ne suffira plus de renvoyer un code reçu par sms (procédure 3D Secure). Une seconde preuve d'authentification de votre identité sera nécessaire pour débloquent le paiement : notification sur votre mobile d'une opération en attente de validation, validation que vous activerez en entrant

vos codes d'accès à votre compte bancaire ou alors procédure faisant appel à une preuve biométrique (telle qu'une empreinte digitale sur votre smartphone).



Ces nouveautés devraient permettre de réduire les fraudes dans une proportion importante. Cependant, tous les consommateurs ne possèdent pas de téléphone mobile permettant l'une de ces deux procédures d'authentification renforcée ; il faudra donc veiller à ce qu'ils ne soient pas privés de la possibilité d'acheter en ligne.

MG

Commissions

La CDAC (Commission départementale d'aménagement commercial)



Dans le cadre de sa mission de défense des intérêts des consommateurs, l'UFC Que Choisir siège dans différentes instances. Aujourd'hui, nous vous présentons la CDAC (commission départementale d'aménagement commercial). Maryvonne Le Ferrand nous explique son rôle.

Quel est le rôle exact de la CDAC ?

Maryvonne Le Ferrand : La commission départementale d'aménagement commercial statue sur toute autorisation d'exploitation commerciale supérieure à 1 000 m². Cette autorisation concerne la création de magasin de commerce de détail, que ce soit une construction nouvelle ou bien la transformation d'un immeuble existant (par exemple la création d'un magasin de jardinage). Elle peut aussi concerner l'extension de la surface de vente d'un magasin de commerce de détail (comme la création d'un drive jouxtant un supermarché par exemple).

Qui compose la CDAC ?

MLF : C'est le préfet ou son représentant qui la préside ; elle est composée de cinq élus et de quatre personnalités qualifiées, deux en matière de consommation et de protection des consommateurs (c'est à ce titre que l'UFC siège dans

cette instance) et deux en matière de développement durable et d'aménagement du territoire.

Qui sont les élus qui la composent ?

MLF : Pour les élus, les personnes désignées sont les suivantes :

- ✦ le maire de la commune d'implantation
- ✦ le président de la communauté de communes
- ✦ le président du syndicat mixte chargé du SCOT (schéma de cohérence territoriale)
- ✦ le président du conseil départemental ou son représentant
- ✦ le président du conseil régional ou son représentant

Si le projet dépasse le cadre départemental, le préfet complète la commission en désignant un à cinq élus et une ou deux personnalités qualifiées.

Concrètement, comment ça se passe ?

MLF : Avant la séance, le secrétariat de la CDAC vérifie la recevabilité de la demande et convoque l'assemblée. Le service instructeur étudie la demande d'autorisation et établit un rapport. Pendant la séance (qui n'est pas publique) le préfet rappelle la règle d'impartialité et chaque membre de la commission atteste sur un formulaire qu'il n'a aucun intérêt dans l'autorisation examinée. Puis, c'est au pétitionnaire de présenter son projet. Ensuite, la commission se prononce à bulletin secret et nominatif. La décision est prise à la majorité absolue.



Les membres de la commission sont tenus de garder le secret sur le vote et les documents dont ils ont eu connaissance.

Et ensuite ?

MLF : Après la séance, la décision est motivée et notifiée par le président au pétitionnaire. Le procès-verbal est dressé par le secrétariat de la CDAC. Il est signé par le préfet. Il est à noter que la décision peut être remise en cause et portée devant la commission nationale d'aménagement commercial.

MLF

Quelques chiffres

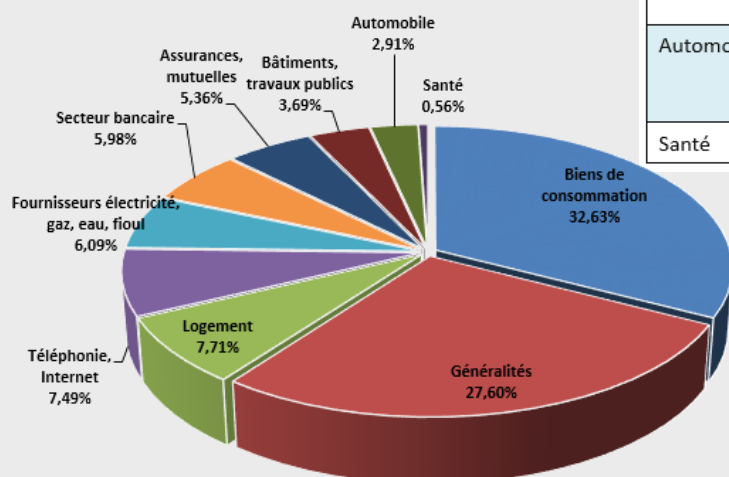
Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 790 dont 1 296 pour litiges entre le 18 janvier et le 21 mai 2021).

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

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



ML



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, litiges COVID, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	584
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	494
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-proprétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	138
Téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	134
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, GAZPAR, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	109
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	107
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	96
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	66
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	52
Santé	Litiges administratifs et médicaux	10

En conclusion, **l'Association locale 37** est très sollicitée et 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 continue toutes ses actions, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer.

Suivez notre actualité : <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

TOURS : 12 rue Camille-Flammarion

Amboise : 60 rue de la Concorde

Chinon : au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet

Loches : Pôle social, 24 bis av. Charles de Gaulle

Tours Nord : au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée)

En raison de la crise sanitaire, l'ensemble de nos bureaux sont soit fermés jusqu'à nouvel ordre soit accessibles uniquement sur rendez-vous.

En cas de litige vous pouvez déposer votre demande sur notre site <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/> rubrique "soumettre un litige en ligne", un conseiller traitera votre demande dans les meilleurs délais.

Les dossiers en cours continuent à être traités par nos consultants. Si nécessaire et en cas d'urgence, vous pouvez nous adresser un courriel à l'adresse :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

ou à notre adresse postale 12 rue Camille-Flammarion – 37000 TOURS

Pour toutes autres demandes :

- nous adresser un mail à

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

- ou contacter notre standard au 02.47.51.91.12 qui sera maintenu dans la mesure du possible.

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>

QUE CHOISIR *Touraine*

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

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 assurer l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité au sein de l'association locale Que Choisir 37, 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 :

- ☐ 22 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- ☐ 31 € par an (au lieu de 62 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- ☐ 45 € par an (au lieu de 90 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros "Pratique"
- ☐ 32 € par an (au lieu de 42 €) 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**



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.

Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs

Adhésion et r adh sion à l'association locale

- première adhésion 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine**.
- r adh sion (au plus tard 3 mois après échéance) 25 € **Que Choisir Touraine** inclus
- je fais un don de € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis pour votre don, avant votre déclaration de revenus. Veuillez cocher si justificatif nécessaire ☐

Une **adhésion** (ou une r -adhésion)   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 vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGDP), 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 ☐