

QUE

CHOISIR

Touraine

| TOURS | AMBOISE | CHINON | LOCHES | TOURS NORD |

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 35 - juin 2022

Edito

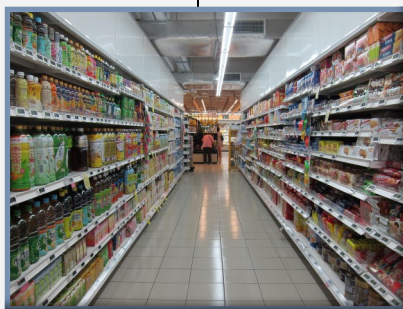
Lors de la dernière campagne pour l'élection présidentielle, la première préoccupation énoncée des Français était le pouvoir d'achat. En effet, depuis l'été 2021, les prix à la consommation ne cessent d'augmenter : les pâtes avec +15,3 %, la farine +10,9 % ou encore le café avec 8,1 % sur un an.



Tous les secteurs sont touchés avec notamment une explosion du prix de l'énergie (+18,6 % sur un an en janvier 2022).

Déjà en septembre 2021, l'Insee calculait une inflation de 2,1 % sur un an et le constat s'est aggravé puisqu'en mai 2022 l'inflation s'élève à 5,2 % sur un an.

Les causes de ces augmentations sont diverses : la pandémie qui touche la planète depuis maintenant deux ans puis l'augmentation de la demande mondiale à mesure que les pays se remettent de cette même pandémie, les aléas climatiques avec du gel en Europe, de fortes sécheresses en Amérique du Nord, au Brésil et maintenant en Europe, la



guerre en Ukraine et les incertitudes géopolitiques, la politique de certains pays comme l'Inde qui réservent leur production et ferment leurs frontières à l'exportation. Et, n'en doutons pas, des mouvements spéculatifs aussi.

Certains vocables que l'on pensait d'un autre siècle refont leur apparition (famine, restriction, rationnement...) tandis que d'autres s'imposent dans les chroniques (sobriété énergétique, consommation durable et raisonnable, urgence climatique...).

Il est sûr que plus rien ne sera comme avant. Devant les crises géopolitiques et climatiques, il faut inventer de nouvelles manières de consommer, apprendre à consommer mieux, à consommer autrement. D'aucuns pourront rétorquer qu'ils font déjà des efforts, qu'ils trient leurs déchets, qu'ils ne polluent pas beaucoup... Il ne s'agit plus aujourd'hui d'une mode, d'un choix, volontaire ou non, mais d'une réalité qui s'impose à nous, durement et durablement.



SOMMAIRE

1	Edito	5	Les bénévoles de l'association	9	On a gagné
2-3	Compte rendu de l'assemblée générale	6-7	Le pouvoir d'achat : j'économise	10	La fin des tickets de caisse
4	Les chiffres des litiges en 2021	8	Du nouveau pour les logements mal isolés		Concours photos
				11	Hommage à Hélène Charbonnier
					Chiffres des appels reçus



UFC-Que Choisir - <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

L'association de consommateurs de référence

Vie de l'association

Compte rendu de l'assemblée générale ordinaire du 2 avril 2022

Compte tenu de la situation sanitaire actuelle, L'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire a pu tenir son assemblée générale samedi 2 avril 2022 à la salle polyvalente du centre de vie du Sanitas à Tours. 64 adhérents étaient présents et 173 représentés.

- 1/ **Le PV de l'assemblée générale du 15 avril 2021** a été adopté à l'unanimité ;
- 2/ **Le rapport moral et d'activité 2021** a été lu par Claudette MEUNIER, responsable du pôle litiges et adopté à l'unanimité.

En Indre-et-Loire, notre association compte 1 662 adhérents. Dans ses locaux situés à Tours ou dans ses permanences à Loches, Amboise et Chinon, l'association, avec ses 80 bénévoles :

- ♦ reçoit, informe et conseille les consommateurs du département dans tous les domaines de la consommation ;
- ♦ représente les consommateurs tourangeaux dans diverses commissions d'organismes publics ;
- ♦ effectue dans notre département des enquêtes de qualité et de prix pour des produits et services dont les résultats sont relayés ensuite au niveau de la fédération ;
- ♦ conduit des combats judiciaires contre des professionnels indécents ;
- ♦ intervient auprès des pouvoirs publics, auprès de nos parlementaires locaux dans le cas de campagnes pour faire avancer les droits des consommateurs.

Les temps forts de l'an passé sont surtout l'anniversaire des 70 ans de la Fédération, les applications Quelproduit et Queldébit ainsi que l'adhésion sympathisante mise en place.

Nos engagements sont nombreux et la notoriété de l'UFC-Que Choisir comme association de référence n'est plus à démontrer. Mais il apparaît aujourd'hui nécessaire d'évoluer et de faire évoluer le consommateur vers le "consom'acteur" pour une consommation encore plus responsable.

- 3/ **Le rapport financier 2020 et le budget 2021** sont approuvés à l'unanimité ;
- 4/ **L'affectation du résultat et le report** ont été validés à l'unanimité ;
- 5/ **Le renouvellement des administrateurs du conseil d'administration** compte six élus :
 - ♦ en renouvellement mandat de 3 ans : Joëlle CONSTANZA, Gilles GAULIER, Maryvonne LE FERRAND, Claudette MEUNIER ;
 - ♦ nouveau mandat de 3 ans : Philippe DERUDDER, Jean-Marc PERARNAU.

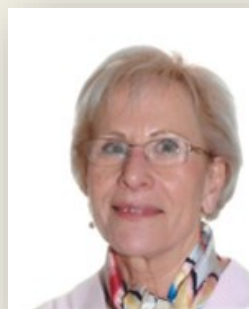
De fait, la nouvelle composition du conseil d'administration est la suivante :



Joëlle CONSTANZA
Pôle communication



Philippe DERUDDER
Pôle communication



Geneviève DIDE
Pôle administration



Alex LAVIROTTE
Pôle administration



Patrick MERCIER
Pôle administration



Martine N'GOUNZOU
Pôle administration



Michelle ROLQUIN
Pôle administration



Françoise LAGORCE
Pôle représentations



Georges LAUBRY
Pôle représentations



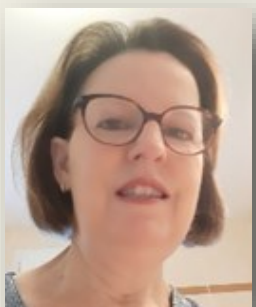
Maryvonne LE FERRAND
Pôle représentations



Jean-Marc PERARNEAU
Pôle représentations



Gilles GAULIER
Pôle représentations



Claudette MEUNIER
Pôle litiges et procédures



Robert RENONCET
Pôle litiges et procédures



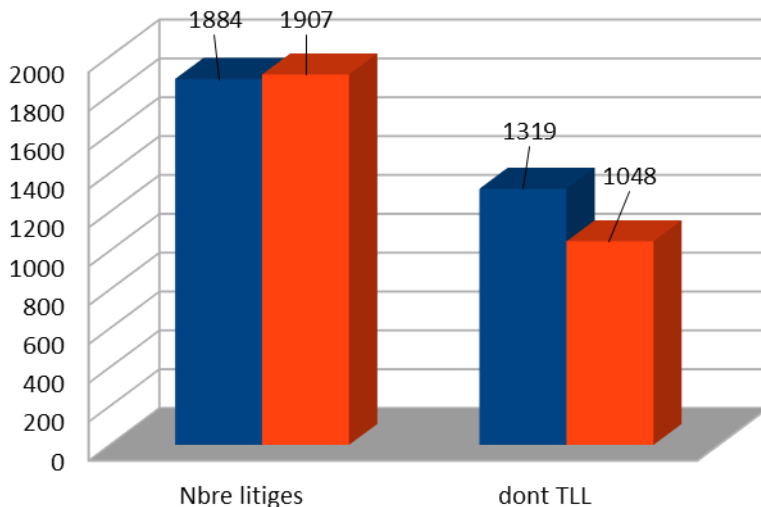
Martine GARRIVET
Pôle litiges et procédures

Vie de l'association

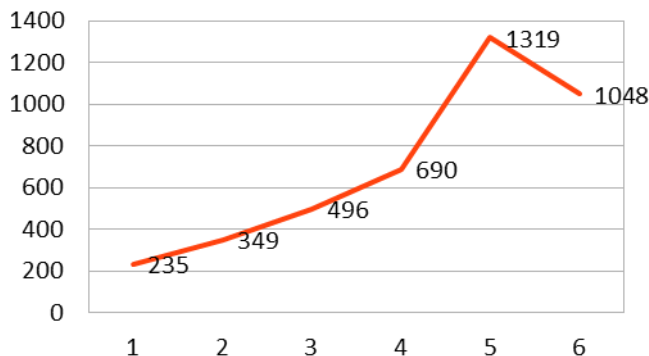
Les chiffres des litiges en 2021

Il s'agit d'une des activités les plus connues de notre association, à savoir la résolution des litiges, étant précisé qu'il s'agit toujours de défendre un consommateur "particulier" face à un professionnel.

Nombre de litiges :
 ◆ en 2020 (bleu)
 ◆ en 2021 (rouge)



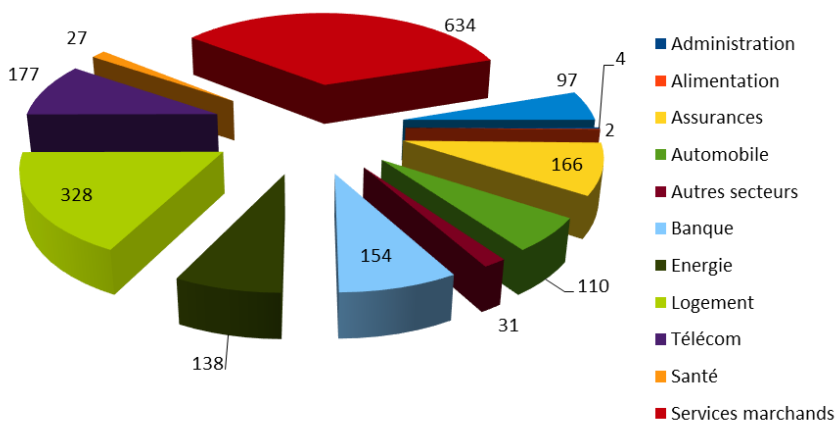
Malgré les différents événements liés à la pandémie, l'activité est restée soutenue. 2021 représente plus de 1 900 demandes dont 1 048 en ligne, soit près de 160 demandes mensuelles.



Le diaporama montre une explosion des litiges en ligne depuis 2016. En effet la pandémie et toutes les problématiques liées à l'annulation des voyages ont largement contribué à l'usage d'Internet. Le volume traité est proche de celui de l'année précédente (2020) sauf dans le cadre du traitement en ligne qui représentait alors 70 % des demandes (périodes de confinement). Toutefois, l'année 2021 est en légère baisse par rapport à 2020 : 1 319 demandes en 2020 contre 1 048 en 2021. Les traitements en ligne représentent 55 % de l'ensemble.

Nous avons assuré 1 225 rendez-vous présents et/ou téléphoniques dans le respect des consignes sanitaires au cours desquels nous avons accueilli et conseillé des consommateurs.

Plus de 2 000 courriers papiers et 6 755 courriels réceptionnés pour 7 094 courriels envoyés et 630 courriers validés (visés par le responsable du pôle litiges). Ces chiffres correspondent à la fois au traitement des nouvelles demandes ainsi qu'au suivi du traitement des dossiers en cours.



Les domaines principaux concernés sont les services marchands (634), le logement (328), l'Internet et la téléphonie (177), les assurances (166), la banque (154) et l'énergie (138). Ces six secteurs d'activité représentent à eux seuls 1 600 demandes soit 84 % au total.

Vie de l'association

Les Bénévoles de l'association

A l'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire, comme dans toutes les associations locales de l'UFC, ce sont des bénévoles qui se mobilisent tout au long de l'année. Ce sont ces bénévoles que nous souhaitons mettre en lumière ici. Nous voulons leur donner la parole, porter leur témoignage et, peut-être, espérons-le, susciter des vocations ! Dans le dernier bulletin, nous avons rencontré Anne de l'accueil. Aujourd'hui, nous rencontrons Patrice du pôle litiges.

Patrice Smail

Age : 66 ans

Vie professionnelle

Ancien banquier. A été directeur d'agence, de groupes d'agences et à la direction commerciale d'une banque. A la retraite depuis trois ans.

Comment vous êtes-vous tourné vers le bénévolat ?

En fait, ma femme, qui faisait déjà partie d'une association, a été sollicitée via France Bénévolat pour devenir consultante banque à l'UFC. Elle a répondu qu'elle n'avait ni compétence ni expérience en la matière mais elle s'est tournée vers moi et m'a dit "C'est pour toi, tu devrais y aller !". C'est comme ça que ça a commencé.

C'est donc un hasard ?

On peut le dire. Je me posais la question d'entrer dans une association mais ce que je ne voulais pas, c'était me retrouver dans un rapport hiérarchique avec quelqu'un qui m'aurait dit "Faut faire ceci, y a qu'à faire ça". Je n'ai pas retrouvé cette ambiance à l'UFC et ça me va très bien.



Quel est votre rôle au sein de l'UFC ?

Je suis consultant banque. En fait, dans l'absolu, je ne fais que continuer mon métier mais je suis passé de l'autre côté de la barrière. Avant, je recevais des clients pour défendre la banque ; maintenant, je reçois des adhérents pour les défendre contre la banque. Ça n'a pas été facile au début mais je m'aperçois que, dans la plupart des cas, les gens ont raison de nous solliciter.

Fort de cette expérience, comment jugez-vous votre ancien métier de banquier ?

Je ne le juge pas en tant que tel mais je constate le poids de l'UFC-Que Choisir vis-à-vis d'une banque : un courrier de l'UFC à une banque a beaucoup plus de poids que celui d'un client lambda, même s'il est identique.

Ça vous occupe combien de temps ?

Je suis présent une demi-journée par semaine pour recevoir les gens. Ensuite il y a le traitement des dossiers avec les courriers à faire. En tout, tout ça peut m'occuper une journée et demie à deux journées par semaine. D'autres activités au sein de l'UFC me tenteraient bien mais je ne veux pas, actuellement, aller au-delà de ces deux jours.

Une réflexion particulière ou une anecdote ?

Je suis un autodidacte. Je suis entré à la banque à 18 ans via une boîte d'intérim, j'ai été titularisé dans la foulée, trois mois plus tard, après un simple entretien. Tout ça fait que c'est pour entrer comme bénévole à l'UFC que j'ai dû, pour la première fois de ma vie, présenter un CV. Pour tout dire, je n'étais quand même pas trop stressé.



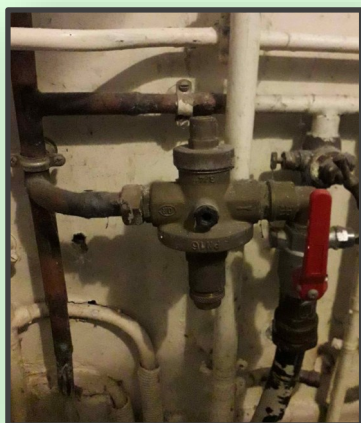
Le pouvoir d'achat : j'économise

En cette année 2022, la préoccupation première des Français est le pouvoir d'achat. Il faut dire aussi qu'avec l'actualité de ces derniers mois, tous les secteurs sont touchés par des augmentations de tarifs : l'énergie, le bois, le papier, l'alimentation...

Nous avons demandé à nos bénévoles de nous indiquer ce qu'ils font pour économiser et gagner en pouvoir d'achat. Voici quelques-unes de leurs propositions :

Energie

- ✦ J'éteins la lumière dès que je sors d'une pièce et je ne laisse pas l'ordinateur en veille toute la nuit. (Brigitte)
- ✦ J'utilise la domotique qui est un moyen appréciable d'économie pour l'électricité. Certes, il faut investir un peu dans une centrale et avoir une bonne connexion internet mais la gestion des appareils électriques peut s'avérer facile à distance, surtout quand il n'est pas utile de les faire fonctionner. Une solution plus économe, mais moins pratique, est d'installer des minuteurs (quelques euros) sur chaque prise de courant : bien quand on est chez soi régulièrement, un peu moins bien quand on s'absente plus longtemps. (Alex)
- ✦ Je sors les aliments surgelés à l'avance et je les place dans le réfrigérateur. Quand ils prennent la température du réfrigérateur, ils cèdent du froid et ainsi j'économise un peu d'électricité. (Nicole)
- ✦ J'essaie de dégivrer mon réfrigérateur tous les trois mois car au-delà de 3 mm, le givre crée une couche isolante responsable d'une surconsommation électrique de 30 %. (Ursule)
- ✦ Chez moi, je mets mon thermostat à 19° C dans les pièces de vie en journée et je baisse à 16° C la nuit dans les chambres. C'est largement suffisant (pour les chambres) et cela permet d'économiser sur la facture de gaz ou d'électricité. (Francis)



Eau

- ✦ Je coupe l'eau pendant le lavage des dents, idem pour la douche pendant le savonnage et le shampooing. (Brigitte)
- ✦ Il y a une vingtaine d'années, Véolia informait les habitants de mon quartier de l'Alouette à Joué-lès-Tours d'une augmentation de la pression de réseau d'eau et invitait chaque abonné à installer (à ses frais !) un limiteur de pression. Cela vaut quelques euros mais ce limiteur de pression a plusieurs avantages :
 - il limite la consommation d'eau selon la formule "quantité d'eau = diamètre x pression,

- il économise les appareils ménagers branchés (lave-linge, lave-vaisselle, chaudière de chauffage) et évite les dégâts possibles sur ces appareils à cause de la pression du réseau,
- il diminue fortement le calcaire sur les robinets : moins de pression = moins de précipitation (cristallisation) du CaCo3. Alors que l'eau de Véolia Joué est "dure", je n'ai changé depuis 25 ans que le mitigeur de la douche et le corps du mitigeur de la cuisine. L'inconvénient : moins de pression pour laver au jet d'eau et le jet de la douche réveille moins ! (Daniel)

Eau (suite)

- ✦ Ma salle de bains étant éloignée de mon chauffe-eau, il faut du temps pour que l'eau chaude y parvienne. Au lieu de faire couler de l'eau froide en pure perte, je la récupère pour arroser mes plantes en pot de ma terrasse. (Michèle)
- ✦ En cette période de réchauffement climatique, pour économiser l'eau et ainsi préserver notre portemonnaie et la planète, je lave les légumes dans une cuvette et j'utilise l'eau ainsi récupérée pour arroser les fleurs de mon jardin et du balcon. (Marielle)
- ✦ Quand j'ai besoin d'eau chaude, elle n'arrive pas de suite, aussi je récupère l'eau dans une baignoire qui me sert ensuite pour laver les légumes ou arroser les fleurs. J'ai aussi réglé la chasse d'eau pour qu'elle ne se vide pas complètement systématiquement. Et j'évite de prendre une douche tous les jours. (Nicole)



Déplacements

- ✦ Je privilégie (lorsque c'est possible) les transports en commun plutôt que ma voiture. (Geneviève)
- ✦ Pour mes courses de moins de 2 km, j'y vais à pied ou à vélo. C'est bon pour mon pouvoir d'achat et pour ma santé. (Philippe)
- ✦ On peut parfois laisser sa voiture au garage ou bien, quand on se déplace, la partager pour limiter les coûts d'usage. (Patrice)



Alimentation/consommation

- ✦ Pour les courses, que je fais toujours à vélo, je recherche les produits antigaspi moins chers avec une date limite de consommation plus courte et je fais aussi le marché pour les produits locaux. (Brigitte)
- ✦ Il n'y a pas de petites économies ! Je coupe les tubes de produits tels les tubes de dentifrice, les tubes de crème, etc. Faites-le et vous serez surpris. (Françoise)
- ✦ Je suis adhérente d'une association locale de production maraîchère biologique. Je récupère donc chaque semaine un panier de légumes. Au printemps, nous recevons des carottes, navets, radis, betteraves avec leurs fanes. Désormais, au lieu de les jeter, je les cuisine : je fais de délicieux pestos pour l'apéro (toujours très appréciés des amis) ou des galettes végétales, ou des fanes juste poêlées très goûteuses... Bref, rien ne se perd ! (Michèle)
- ✦ Quand je fais mes courses, je choisis les produits en comparant les prix au kilo. (Nicole)
- ✦ Il faut penser à acheter d'occasion y compris pour les voitures, l'électroménager, les vêtements, les appareils électroniques, ...(Patrice)
- ✦ Pour éviter le gaspillage alimentaire, je cuisine toujours les restes en faisant des tartes, des ragouts, ou encore des recettes maison. Par exemple, si je fais des lentilles, le lendemain, je cuisine le reste en salade de lentilles ou en soupe avec un assaisonnement différent. (Constance)



Vacances

Pour gagner en pouvoir d'achat, je réduis mon budget vacances en partant tout simplement moins loin et dans des endroits moins prisés mais tout aussi reposants : vacances à la ferme, chez des amis, en camping et ceci dans un rayon limité car il y a de superbes campagnes dans nos régions. C'est certes moins "vendeur", moins glamour que la côte d'azur ou certaines plages à l'étranger mais cela réduit fortement le budget pour des vacances tout aussi bonnes. (Gilles)

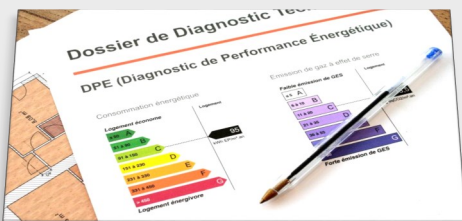


Logement

Du nouveau pour les locataires de logements mal isolés

Si vous êtes locataire d'un logement mal isolé et/ou doté d'un moyen de chauffage vétuste ou insuffisant, il se peut que le DPE (diagnostic de performance énergétique) de votre logement soit classé en catégorie E ou F.

Votre bailleur a dû joindre à votre bail un certain nombre de diagnostics techniques différents suivant l'ancienneté de votre logement, dont le DPE, qui est obligatoire dans tous les cas, vous permettant ainsi de vérifier dans quelle catégorie se situe le logement que vous occupez.



Si ce document ne vous a pas été remis, ce qui semble être trop souvent le cas, réclamez-le par lettre recommandée avec avis de réception afin de vérifier dans quelle catégorie se situe votre logement.

En effet, à compter du mois d'octobre prochain, les propriétaires de logements classés E ou F (trop énergivores) ne pourront plus augmenter votre loyer qui restera au montant atteint à cette date tant que vous occuperez le logement, ou tant que votre propriétaire n'aura pas fait exécuter des travaux permettant d'améliorer la performance énergétique, validée par un nouveau diagnostic.

En cas de refus de votre propriétaire de vous fournir le DPE, ou de tenter de vous imposer une augmentation de votre loyer sans justifier de la bonne qualité énergétique du logement, refusez cette indexation en invoquant la loi 2021-1104 du 22 août 2021.

Ce gel des loyers existait déjà dans certaines zones d'habitation dites "tendues" mais cette mesure sera étendue à tout le territoire à compter du 1er octobre 2022.



Attention, la durée de validité d'un DPE est seulement de 10 ans, dans le meilleur des cas, car ceux réalisés par exemple entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2017 seront obsolètes au 31 décembre 2022.

Rappel des diagnostics techniques pour la location vide ou meublée

À joindre obligatoirement au bail (loi 89-462 du 6 juillet 1989) dans tous les cas :

- ♦ Etat des risques naturels technologiques et miniers (ERNTM) ;
- ♦ Diagnostic de performance énergétique (validité 10 ans, sauf exceptions) ;
- ♦ Constat des risques d'exposition au plomb si construction avant le 01.01.1949 ;
- ♦ Diagnostic de l'installation électrique et de l'installation de gaz (le cas échéant) si installation de plus de 15 ans ;
- ♦ Etat des nuisances sonores aériennes dans les zones concernées (proches aéroports).

Sans avoir à l'annexer au bail, le propriétaire doit tenir à disposition du locataire le diagnostic amiante si le bâtiment a été construit antérieurement au 1^{er} juillet 1997.

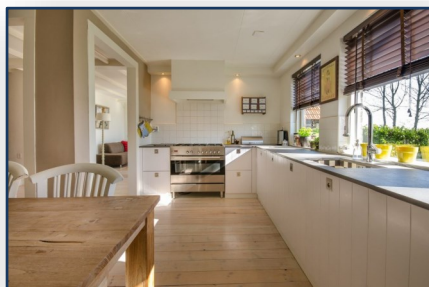
En plus de ces diagnostics techniques, le bailleur doit indiquer les équipements d'accès aux technologies de la communication et de l'information disponibles dans le logement ainsi que la surface habitable du logement, calculée selon les critères de la loi Boutin (et non de la loi Carrez). Le bailleur a tout intérêt à ce que le chiffre indiqué soit exact car en cas d'erreur de plus de 5 % au désavantage du locataire, ce dernier peut réduire son loyer proportionnellement.



On a gagné

Un cuisiniste pas très réglé

Au printemps 2020, Maryline et son mari de Cormery ont un projet de construction et, commençant à se projeter dans leur future maison, ils entrent dans un magasin de cuisines afin de se renseigner sur les différentes possibilités d'aménagement, les prix mais sans aucune intention de formaliser leur achat. Ils sont séduits par un modèle sur lequel ils peuvent bénéficier d'une réduction de prix exceptionnelle à la condition, bien sûr, qu'ils signent le devis le jour-même, argument très souvent utilisé par les cuisinistes.



Nos adhérents se laissent convaincre mais restent prudents car leur projet de construction commence juste à prendre forme. Ils prennent donc soin d'ajouter deux conditions suspensives au bon de commande : l'acceptation du permis de construire et l'acceptation du financement de ce projet avec une réponse "vers mi-décembre 2020". Rassurés par ces précautions, ils acceptent de verser un acompte de 1 600 euros.

Le 17 décembre 2020, la banque les informe du refus de leur crédit, refus aussitôt transmis au cuisiniste. Mais le cuisiniste refuse d'annuler la commande et de rembourser l'acompte car il explique que "d'après les CGV, l'acceptation de la commande par le client est ferme et définitive". Très compréhensif, il propose quand même d'installer la cuisine commandée dans le loge-

ment actuel du couple ou de transformer le projet en un projet de salle de bains ou autres. Pour le professionnel, les conditions suspensives mentionnées à la commande n'existent pas !

Suite au courrier de notre conseiller, rappelant l'existence de ces conditions, et devant la mauvaise foi du professionnel, notre association a fait part du litige au siège social de l'enseigne, à laquelle elle a également rappelé que les tribunaux refusent de considérer comme fermes et définitives les commandes établies sans prise de mesures. Et dans notre cas, pas de maison construite donc, bien sûr, pas de prise de mesures !

Notre couple d'adhérents nous a informés que tout était enfin réglé et qu'ils avaient été remboursés.

Ne pas renoncer peut payer

Serge de Joué-lès-Tours a fait preuve de ténacité puisque son attente d'une solution dans le litige qui l'opposait à GO Voyages aura duré près de 18 mois. En fait, son problème date de mars 2020 et concerne deux billets d'avion Melbourne-Paris sur la compagnie Virgin Australia, billets achetés sur le site de GO Voyages pour un montant de plus de 1 300 euros.

Malheureusement, ces billets achetés le 17 mars pour un départ le 18 mars (en urgence en raison du contexte sanitaire) ne seront pas reconnus par le système de la compagnie, que ce soit à distance ou sur place à l'aéroport. La compagnie Virgin Australia n'a aucune réservation enregistrée au nom de Serge. Serge et son épouse ne peuvent donc pas embarquer sur le vol prévu. Lorsqu'ils parviennent enfin à joindre un conseiller GO Voyages, ils sont obligés, compte tenu de l'urgence de rentrer, d'accepter de prendre un vol

quelques jours plus tard moyennant un supplément de 500 euros.

Dès son retour en France, Serge demande à GO Voyages le remboursement de ce supplément, estimant n'être en aucun cas responsable du problème concernant les premiers billets. En effet, il semble que l'erreur vienne du fait que Virgin Australia a sous-traité le vol à une autre compagnie. Mais à aucun moment, GO Voyages n'a transmis cette information à Serge qui ne disposait donc pas des bonnes références de réservation pour son vol.

Le site GO Voyages refuse de reconnaître ce manquement à ses obligations d'information et refuse de rembourser Serge.

Lorsqu'une agence de voyage, en ligne



ou physique, vend des vols secs, comme ici dans le cas de Serge, elle est alors considérée comme un intermédiaire. En conséquence, elle ne peut être tenue responsable de la mauvaise exécution du contrat de transport par la compagnie (retard, annulation de vols ou perte de bagages). En revanche, l'agence doit remplir correctement le mandat dont le client l'a chargée, ce qui signifie que les billets délivrés au client doivent être effectifs, valides. C'est à ce titre que la responsabilité du site GO Voyages était engagée envers Serge. Il faudra tout de même la saisine du Médiateur du Tourisme et du Voyage puis quatre interventions de Que Choisir pour que Serge soit enfin remboursé des 500 euros de supplément.



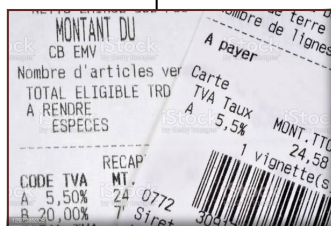


La fin des tickets de caisse programmée ?

Sur la base du code de l'environnement, un décret devrait mettre fin à l'impression systématique des tickets de caisse à compter du 1^{er} janvier 2023. Cette suppression se justifierait à la fois par son impact environnemental négatif et pour des raisons de santé, ces papiers pouvant contenir du bisphénol.

L'UFC-Que choisir, à l'instar d'autres associations de consommateurs, s'inquiète de cette disparition programmée :

- ◆ c'est tout d'abord pour le consommateur un élément de vérification de ses achats ;
- ◆ c'est aussi un élément de preuve indispensable en cas de défaut du produit acheté et donc aussi un justificatif pour faire jouer les différentes garanties légales et commerciales ;
- ◆ C'est également un élément nécessaire pour pouvoir échanger ou se faire rembourser un article ;
- ◆ C'est enfin un moyen d'éviter le risque de fraudes ou



de litiges, notamment lors de paiement sans contact où le client ne voit pas nécessairement l'affichage du prix.

L'argument écologique avancé est contestable car la proposition qui serait faite aux clients de leur communiquer ces justificatifs par mail conduirait à l'envoi de millions d'e-mails qui ne serait pas sans conséquences sur l'environnement. De plus, le recueil par les entreprises de données personnelles telles que l'adresse mail est susceptible d'entraîner ultérieurement une utilisation commerciale sous forme de publicités ou d'offres commerciales diverses.

Pour l'UFC-Que Choisir et onze autres associations de consommateurs, siégeant au Conseil National de la Consommation, cette réglementation doit offrir systématiquement et expressément au consommateur le choix d'obtenir ou pas ce ticket.

Concours photos

Dans le cadre du "Printemps des consommateurs" 2022, un concours gratuit et sans obligation d'achat de photographies intitulé

"Repensons notre consommation"

est organisé par l'association locale UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire.

Il est organisé autour du thème suivant :

la consommation, excès et remèdes (le suremballage, les excès de publicité, les erreurs d'étiquettes, humour et consommation, consommer autrement...).

Les personnes intéressées devront au préalable se rendre sur le site de l'association

[\(https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/\)](https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/)

et consulter les pages spécialement dédiées pour accéder aux informations relatives au concours et au formulaire électronique d'inscription et de participation à ce dernier. Pour s'inscrire, elles devront remplir le questionnaire d'inscription, accepter le règlement du

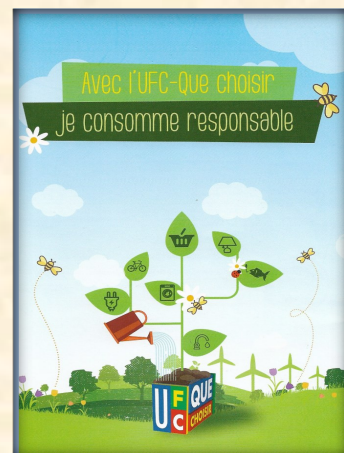
concours et elles pourront alors déposer une ou deux photos maximum.

La participation sera ouverte à partir du **1^{er} juin** jusqu'au **15 octobre 2022**.

Un jury local procédera au choix de trois lauréats et à l'attribution des prix décernés

- ✦ **1^{er} prix du Jury : un sac de voyage et des cadeaux pour une valeur de 100 €**
- ✦ **2^e prix du Jury : un sac et des cadeaux pour une valeur de 60 €**
- ✦ **3^e prix du Jury : un sac et des cadeaux pour une valeur de 40 €**

Chaque participant (photos conformes au règlement) recevra un cadeau pour sa participation.



Hommage à Hélène Charbonnier



Fin mai, Hélène Charbonnier nous a quittés. Elle était à l'UFC depuis plus de dix ans. Elle formait avec Françoise Lagorce, responsable du pôle santé, un binôme très complémentaire et soudé. "C'était une battante, se souvient Françoise Lagorce, la dernière fois que je l'ai eue au téléphone, elle m'a dit "Je vais me battre, je me suis toujours battue".

Chacun à l'association a pu apprécier au cours de ces années sa gentillesse, sa générosité, sa disponibilité, sa fidélité et sa discrétion. Tous ceux qui l'ont côtoyée ne peuvent que la regretter car sa disparition va laisser un grand vide. L'association présente toutes ses condoléances à sa famille et s'associe à sa peine.



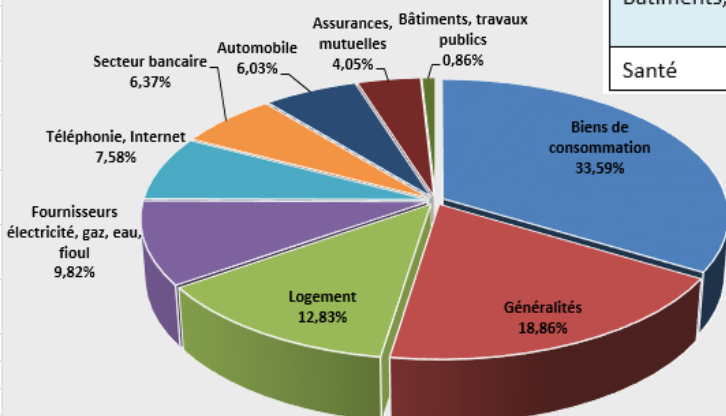
Quelques chiffres

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 586 dont 1 286 pour litiges entre le 1er février et le 31 mai 2022).

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.

CCD



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...	425
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	390
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	219
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...	149
Téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	114
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	88
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	74
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	70
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	47
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 : mairie annexe de Tours nord, 1 esplanade François Mitterrand.

En raison de la crise sanitaire, l'ensemble de nos bureaux sont accessibles uniquement sur rendez-vous et selon les règles sanitaires.

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 courriel à contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr
- ou contacter notre standard au 02.47.51.91.12 .

UFC Que Choisir 37
 12, rue Camille-Flammarion
 37000 Tours
 Tél. 02 47 51 91 12
 Contact :
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

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 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
- adhésion sympathisant 15 € 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
- je fais un don de €

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