QUE CHOISIR

Touraine

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

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 37 - mars 2023

Edito

Ce premier bulletin de l'année 2023 est l'occasion pour l'UFC -Que Choisir 37 de rappeler les actions de l'association aussi bien au niveau national qu'au niveau local, en Indre-et-Loire.

Au niveau local, Que Choisir 37 participe aux différentes enquêtes nationales dans le département. Les bénévoles sont aussi présents dans nos permanences pour le conseil aux consommateurs, la prise en charge des litiges, l'assistance dans leurs démarches ainsi que leur représentation dans les diverses commissions du département (alimentation, environnement, santé, services publics, etc).

Une autre priorité de l'association reste l'information des consommateurs pour mieux prévenir les problèmes, les conflits et les arnaques. Les consommateurs peuvent nous retrouver sur différents médias locaux mais aussi s'abonner à la newsletter nationale, consulter le site Internet de la Fédération ou le site "Que Choisir 37" et lire le bulletin "Que Choisir Touraine".

Tous ces bénévoles n'hésitent pas à donner de leur temps, de leur énergie pour que l'association puisse perdurer. Tout le monde est conscient de la nécessité de se mobiliser contre des pratiques que condamne le législateur mais bien peu s'engagent dans le combat. Il est important que nous soyons plus nombreux, nous faisons appel à toutes les bonnes volontés qui partagent nos valeurs pour venir rejoindre l'équipe de l'UFC-Que Choisir 37 (voir nos coordonnées en dernière page).

Le thème principal de ce bulletin est la banque et les difficultés que rencontrent les consommateurs dans ce secteur. Vous verrez avec notre rubrique "on a gagné" (page 10) que nos consultants bénévoles ne chôment pas.

C'est aussi l'occasion d'annoncer à nos adhérents l'assemblée générale de l'UFC-Que Choisir qui aura lieu le samedi 25 mars au Centre de vie du Sanitas à Tours. Celle-ci permettra de présenter le bilan des activités, des actions entreprises et les résultats obtenus en 2022 et de faire part des projets de l'année en cours.

Nous espérons que vous serez nombreux à répondre positivement à l'invitation ; votre présence à cette assemblée générale sera une source de motivation supplémentaire pour tous les bénévoles qui contribuent à défendre les droits et intérêts des consommateurs.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous souhaitons une excellente lecture du présent bulletin "Que Choisir Touraine".

Bien cordialement.

SOMMAIRE

1 Edito
2-3 Consommer local
3 Le Troglo
4 Taxe de la mort
5 Mobilité bancaire
6-7 Les cartes bancaires
8 Retrait d'argent sans carte bancaire
9 Les bénévoles de l'association
10 On a gagné
11 Prochaine assemblée générale
Chiffres des appels reçus

Alimentation

Consommer local : tendance ou prise de conscience ?

Cela fait plusieurs années que l'on observe de nouvelles habitudes de consommation, de nouvelles attentes ainsi que de nouvelles exigences concernant l'alimentation.

Nous nous intéressons de plus en plus à ce qu'il y a dans notre assiette et à la provenance des produits. Consommer des produits de saison, des fruits et légumes récoltés à maturité, permet de découvrir la vraie saveur des aliments.

Ce mode de consommation plus local, et plus réfléchi, s'est fortement répandu depuis la récente crise sanitaire de la Covid-19. Le confinement a éveillé certaines réticences à l'idée de se rendre dans la grande distribution pour faire ses courses.

Nous sommes de plus en plus nombreux à opter pour un approvisionnement par les circuits courts. Le fait de s'approvisionner près de chez soi a créé une certaine solidarité envers les producteurs locaux ainsi que les commerces de proximité. De plus, ces nouvelles habitudes ont provoqué une véritable prise de conscience collective à propos de la qualité ainsi que l'origine des produits que l'on consomme quotidiennement.

Faire ses courses au plus près des producteurs, en Indre-et-Loire c'est possible

La vente directe à la ferme

Le Centre départemental des jeunes agriculteurs d'Indre-et-Loire (CDJA37) met en ligne une carte interactive et tient à jour la liste des agriculteurs qui font de la vente directe à la ferme.

Cette carte a un double objectif : soutenir les producteurs locaux et aider les gens qui souhaitent privilégier les circuits courts et s'approvisionner en produits frais.

Cette carte, mise à jour quotidiennement, est disponible à l'adresse suivante :

https://drive.google.com/open?id=1r9D664Q2qQoB5gu8YidzudygqFGyJdDC&usp=sharing

Les magasins de producteurs

Tous les magasins sont tenus par des producteurs qui pratiquent la vente directe de produits fermiers et de terroir. Tapez sur votre moteur de recherche "*magasins producteurs 37*" pour obtenir une liste sur tout le département.

Les paniers

Pour s'approvisionner, il peut être également intéressant de se renseigner auprès d'une **Amap** (Association pour le maintien d'une agriculture paysanne) où chaque adhérent récupère son panier de produits de saison locaux à un point de livraison précis ou encore auprès de réseaux tels que :

- **La Ruche qui dit oui** (16 points de vente en Indre-et-Loire)

  https://laruchequiditoui.fr/fr-FR/assemblies/Centre/Indre-et-Loire

- **Mon panier Bio**

  https://www.mon-panier-bio.com/distributeur/local/37-indre-et-loire/

- **Le guide des circuits courts**

  https://www.guidecircuitscourts.fr/

  Il a pour objectif de mettre en relation consommateurs et producteurs d'un même territoire pour commercer en circuits courts.

  Il existe aussi des formules par abonnement de paniers de différents formats, de 2,5 kg à 11 kg, avec livraison à jour fixe en point-relais près de chez vous. Actuellement une trentaine de points relais à Tours et dans la région tourangelle.

- **Au fil des Saisons**

  https://www.au-fil-des-saisons.net/index.php/la-livraison

  Il existe aussi une carte interactive et gratuite sur le site de l'UFC-Que Choisir (https://www.quechoisir.org/) qui vous permet de trouver les commerces en circuit court autour de chez vous.

Le Troglo

Courant mars, si tout va bien, "Le Troglo", premier supermarché coopératif et participatif en Indre-et-Loire, ouvre ses portes au 15 boulevard Louis XI à Tours.

L'association Le Troglo entend proposer des prix justes pour ses coopérateurs et les producteurs, une large gamme de produits locaux, bio et accessibles.

Il est encore temps de souscrire : www.le-troglo.fr/souscriptions

Le principe est simple : chaque coopérateur doit acheter au moins 10 parts sociales à 10 € chaque (les étudiants et les bénéficiaires des minimas sociaux peuvent souscrire pour 10 €). Il doit en outre venir aider au supermarché à raison de trois heures consécutives toutes les quatre semaines.

Pour en savoir plus : www.le-troglo.fr

Banque

Taxe de la mort ?

Madame C. de Tours a eu la désagréable surprise, au décès d'un proche, de constater le prélèvement sans préavis de 1 299 € sur le compte du défunt, sous l'intitulé "frais de traitement de la succession". Scandalisée, elle interpelle notre association.

Les frais bancaires ne sont pas encadrés par la loi et il y a de grandes disparités entre les banques. Cependant, ils doivent être obligatoirement inscrits dans les plaquettes tarifaires, sur les sites des banques et dans leurs dépliants.

Cette "taxe sur la mort" est dénoncée depuis de nombreuses années. En 2014, l'association des usagers des banques (Afub) recensait des centaines de signalements et des plaintes d'usagers mécontents.

Par ailleurs, les politiques sont au courant : en 2019, le sénateur d'Indre-et-Loire, Serge Babary, a posé la question par écrit au Sénat.

En voici un extrait :

"M. Serge Babary attire l'attention de Monsieur le ministre de l'économie et des finances sur les frais abusifs prélevés par certaines banques à la clôture des comptes de leurs clients défunts.

Si, conformément à un arrêté du 8 mars 2005, la clôture d'un compte est gratuite, en revanche, lorsqu'une personne meurt, sa banque est en droit de prélever de l'argent sur son compte pour rembourser des frais administratifs liés à la clôture du compte et aux transferts des sommes dues au notaire ou aux héritiers.

Or, de nombreux établissements prélèvent, à cette occasion, des sommes particulièrement excessives qui ne correspondent en rien au coût du traitement administratif assumé par la banque."

En 2020, le site "Money vox", spécialisé dans les questions économiques et financières, pointe dans une étude entre 2012 et 2020 la hausse vertigineuse de ces frais : + 50 % chez ING, + 90 % au Crédit Mutuel, + 119 % chez Monabanq, + 123 % chez LCL, + 198 % chez Allianz Banque.

En Janvier 2021, le magazine "60 millions de consommateurs" dénonçait ces augmentations mais aussi l'opacité des commissions prélevées.

Toutes les banques n'ont pas la même politique tarifaire, certaines prenant un forfait, d'autres un pourcentage sur les sommes détenues sur tous les comptes.

Sur les conseils de notre association, Madame C., après avoir vérifié que les frais prélevés correspondaient bien au tarif indiqué sur le site, a engagé une négociation avec le directeur de la banque ; les frais ont été baissés de 150 euros puis de 250 euros.

Il est donc indispensable de négocier avec son agence bancaire. Le consommateur a le droit de se poser la question du juste prix de ce service. De même, il est impératif et urgent de protéger les consommateurs en faisant respecter l'esprit de la loi (cf. article L. 133-26 du code monétaire et financier) qui indique que les frais bancaires *"doivent être appropriés et en rapport avec les coûts réellement supportés par le prestataire"* et en fixant un plafonnement raisonnable de cette "taxe de la mort".

Banque

Mobilité bancaire

Vous souhaitez changer de banque mais vous ne savez pas comment faire ? Vous vous attendez à des démarches administratives longues et complexes ? Pas de panique ! Depuis 2017, le dispositif de mobilité bancaire automatisé (issu de la loi Macron) permet de changer de banque plus facilement, plus rapidement et à moindre coût.

Un site pour vous aider

(https://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/)

Il vous permet de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels (décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015 portant modification de l'article D. 614-1 du code monétaire et financier).

Changement de domiciliation bancaire : quels choix s'offrent à vous ?

Vous changez de banque ? Vous avez deux possibilités :

- Demander à profiter de l'aide à la mobilité bancaire : la nouvelle banque s'occupe de toutes les formalités administratives avec la banque d'origine (transfert des comptes, des prélèvements, des virements automatiques) concernant votre compte courant (voir les détails dans le point suivant).
- Choisir de faire les démarches vous-même : il vous faut alors demander à votre banque d'origine de transférer les opérations de virement et de prélèvement, puis de faire parvenir aux organismes qui effectuent ces opérations sur votre ancien compte bancaire votre nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) pour qu'ils enregistrent votre changement de banque.

Changement de compte bancaire : l'aide à la mobilité bancaire, comment ça fonctionne ?

Depuis 2017, le service dit "d'aide à la mobilité bancaire" permet à un client qui souhaite changer de banque d'être déchargé, s'il le souhaite, de toute formalité administrative concernant le changement de domiciliation de ses prélèvements et virements récurrents (service des impôts, mutuelle, fournisseur d'électricité, abonnements divers, etc).

C'est la banque d'accueil qui se charge, à votre place, de ces démarches avec la banque d'origine et les banques destinataires de vos prélèvements ou virements.

Dans les faits, le particulier donne à sa nouvelle banque un mandat pour accomplir les démarches nécessaires**.** La nouvelle banque peut alors informer l'ancienne banque de la volonté du client de fermer son compte (voir détails dans l'encadré ci-dessous) et ainsi débuter les changements de domiciliation des prélèvements et virements récurrents (voir ci-dessous).

À noter que ce service d'aide à la mobilité bancaire est gratuit**.**

À savoir

La fermeture du compte d'origine n'est pas obligatoire. C'est au client de décider s'il souhaite fermer son compte d'origine après transfert des opérations récurrentes ou non.

Changement de compte bancaire : l'aide à la mobilité bancaire, quels sont les délais ?

La nouvelle banque reçoit mandat de son nouveau client pour accomplir les démarches nécessaires au changement de domiciliation des prélèvements et virements récurrents.

À compter de la réception des pièces requises, les deux banques (ainsi que les banques émettrices de prélèvements) ont au total 22 jours ouvrés pour opérer ces changements.

Un mécanisme d'alerte pour le client

Ces démarches facilitées s'accompagnent d'un mécanisme d'alerte, qui oblige la banque d'origine à informer le client, dans de brefs délais et par tout moyen approprié, des opérations de prélèvements ou de virements qui se présenteraient sur le compte, durant un délai de 13 mois suivant la clôture du compte**.**

Banque

Un rectangle de plastique très précieux

Été 2022, Philippe et son épouse, des adhérents tourangeaux, sont interpellés par le sujet d'une émission de radio nationale : "Faire des économies en étudiant ses relevés de comptes".

Le principe est simple : contrôler ses dépenses en vérifiant les choses impératives ou non et surtout les doublons. Et là, surprise, ils ont deux cartes bancaires et ils paient deux cartes pour un service identique sur un même compte. Leur conseiller bancaire leur confirme qu'une carte de paiement est strictement personnelle et nominative et que, dans le cadre d'un compte joint, il est nécessaire d'obtenir une deuxième carte bancaire.

Carte bancaire, carte bleue, carte Visa…, les dénominations sont diverses pour ce petit rectangle de plastique dont l'appellation juridique est "carte de paiement" et qui appartient à la famille des moyens de paiement, au même titre que le chèque ou le virement. C'est en fait le moyen le plus usité par les Français pour régler leurs achats aujourd'hui. Il y aurait 73,9 millions de cartes bancaires en France pour 13,2 milliards de transactions CB, le tout pour un montant total de 535 milliards d'euros de paiements (chiffres 2021 Observatoire CB).

Coup d'œil dans le rétroviseur

La première carte bancaire est née aux États-Unis dans les années 50 et arrive en Europe dans les années 60. Elle fait son apparition en France en 1967 sous le nom de Carte Bleue (parce que de couleur bleue), proposée par un groupe de six banques (la BNP, le Crédit lyonnais, la Société générale, le Crédit industriel et commercial, le Crédit commercial de France et le Crédit du Nord). Ce groupe de banques adopte un logo CB (pour Carte Bancaire).

En 1971, apparaissent les premiers distributeurs automatiques (DAB) avec la possibilité d'accéder à son argent à toute heure. A partir de 1986, les cartes bancaires sont peu à peu équipées d'une puce électronique (inventée par Roland Moréno, ingénieur français en 1974), ce qui renforce leur sécurité.

Aujourd'hui, Visa et Mastercard se partagent le marché de la carte bancaire sur la scène mondiale.

Les différents types de cartes bancaires

Les banques et les systèmes de paiement mettent sur le marché plusieurs types de cartes bancaires :

- Les cartes de retrait qui ***ne servent qu'à retirer de l'argent*** soit aux distributeurs de son réseau bancaire soit dans les DAB de l'ensemble des établissements bancaires ;

- Les cartes de paiement (ou de débit) avec plusieurs gammes (services différents selon). Dans ces cartes de paiement, on trouve entre autres des cartes à autorisation systématique (pendant une transaction, ces cartes interrogent au préalable le solde du compte avant de valider ou non l'opération), des cartes à débit immédiat (le montant de l'opération est systématiquement soustrait du compte client et apparaît au niveau du solde sous les 48 h), des cartes à débit différé (le total de l'opération n'est prélevé de la carte de paiement qu'à la fin du mois en prenant en compte la date établie par l'établissement bancaire. L'ensemble des transactions du mois est alors débité en une seule fois ;

- Les cartes de crédit qui permettent de régler des achats et de retirer de l'argent mais qui sont en général adossées à un crédit renouvelable ;

- Les cartes prépayées qui, une fois achetées, sont à recharger et à utiliser selon le bon vouloir du client.

Règlement chez un commerçant

C'est l'utilisation la plus courante d'une carte bancaire. Soit vous tapez votre code soit vous payez sans contact. Dans ce dernier cas, le montant est plafonné à 50 €. Le sans contact a connu un véritable boom avec la crise de la Covid, le gouvernement incitant les gens à privilégier ce mode de paiement, plus sûr sur le plan sanitaire. Mais, depuis, pour les petits achats du quotidien, de nombreux commerçants préfèrent de nouveau les paiements en liquide car ils paient une commission sur chaque transaction par carte bancaire. D'ailleurs, un commerçant a tout-à-fait le droit de refuser le paiement par carte bancaire (tout comme celui par chèque, il n'y a que le paiement en espèces qu'il ne peut refuser).

Attention : Que vous payiez sans contact ou en composant votre code, il y a quelques précautions à prendre : vérifiez sur la facturette que le montant débité correspond bien à celui de vos achats. Et si la connexion s'interrompt, exigez la facturette d'abandon de transaction.

Par Internet

Les achats sur Internet sont en constante augmentation. Pour payer en ligne, le principe est toujours le même : vous devez entrer votre code à 16 chiffres puis la date d'expiration de votre carte de paiement. Ensuite vous indiquez votre code de sécurité (3 chiffres au dos de la carte ou 4 chiffres devant). Pour autoriser le paiement, vous devez vous authentifier c'est-à-dire confirmer que c'est bien vous qui êtes à l'origine de la transaction. Pour cela, vous recevez sur votre smartphone une notification qui vous invite à taper un code secret ou une empreinte biométrique.

Attention : Quand vous effectuez une transaction en ligne, assurez-vous que la page où vous payez a bien une adresse commençant par https://. C'est la garantie que la connexion est sécurisée. Vous pouvez aussi opter pour une carte à cryptogramme dynamique (cryptogramme qui change toutes les heures) qui vous assure une transaction sécurisée.

Retrait en distributeur

Il n'y a pas de somme plancher théorique pour un retrait d'argent liquide à un distributeur automatique. La seule limite est induite par la plus petite coupure disponible, concrètement un billet de 10 €. Quant à la limite supérieure, elle varie en fonction de la carte dont on est détenteur. On peut retirer de l'argent dans n'importe quel distributeur mais certaines banques peuvent vous appliquer des frais de retrait si vous êtes client d'une autre banque.

Attention : Quand vous tapez votre code, faites-le discrètement en vous assurant que personne ne regarde par-dessus votre épaule.

Après avoir retiré de l'argent, n'oubliez pas de prendre la facturette. Ne la laissez jamais traîner dans l'appareil (cela vaut évidemment aussi pour tous les paiements en caisse automatique, comme l'essence, par exemple).

Vol, perte, fraude

Dans tous les cas, le maître-mot est réactivité. Si vous constatez le vol ou la perte de votre carte bancaire, faites opposition immédiatement auprès de votre banque : cela bloquera instantanément les paiements à venir et ce de manière irréversible. Ensuite, vérifiez pendant plusieurs jours sur votre compte s'il y a eu ou non des opérations frauduleuses. Et s'il y en a, demandez le remboursement de ces sommes à votre banque. Celle-ci doit vous rembourser, sauf si elle peut prouver qu'il y a eu négligence de votre part. Si votre code n'a pas été utilisé, vous serez intégralement remboursé. S'il a été utilisé, il y aura une franchise de 50 €.

Banque

Je veux mon argent !

Solange de Tours nous fait part de son étonnement et de son mécontentement après un incident survenu avec sa banque.

En déplacement et n'ayant pas sa carte bancaire avec elle, elle se présente à une agence Banque Populaire hors de sa ville, mais faisant partie de la même région, pour retirer des espèces.

Le guichetier lui répond que c'est impossible. Mais comment faire ? Il propose une solution intermédiaire à faire sur l'application (Smart-retrait) de son mobile. Elle pourra alors retirer de l'argent dans 72 heures : "J'ai le temps de mourir répond-elle, sans argent pour me loger et me nourrir !"

De retour à son domicile, elle veut vérifier et demande un retrait d'espèces sans carte bancaire à son agence. Même réponse : impossible. C'est son agence et elle a de l'argent sur son compte. Elle prend rendez-vous avec le responsable d'agence qui lui confirme cette nouvelle modalité. Comment font les personnes âgées qui n'ont pas de carte bancaire ? Réponse : "Depuis la mise en place de ce nouveau procédé, je leur fais prendre une carte bancaire et je les accompagne au distributeur lors de leur passage à l'agence". Ces personnes paient donc le coût annuel de la carte bancaire de base soit 26,80 €.

A l'occasion de cet entretien, Solange en profite pour demander à quoi correspondent les frais de compte mensuels de 6,71 € : Réponse : "Aux frais de gestion et à la prime d'assurance en cas de fraude bancaire". La fraude, d'accord, mais les frais de gestion ? C'est le client qui fait toutes les opérations lui-même. Il est largement sollicité pour effectuer ses virements à partir de l'application. Sinon, le coût de cette opération faite en agence est passé de 1 € il y a deux ou trois ans à 4,40 €. Le virement effectué sur l'application est gratuit s'il choisit le paiement classique, en revanche le virement immédiat coûte 3 € !

Le prix d'une carte bancaire est extrêmement variable. Il varie non seulement d'une banque à une autre mais dépend également du type de carte. Il faut alors se référer à la grille tarifaire de chaque banque mais aussi bien évaluer ses besoins en la matière.

Nous avons fait une comparaison entre trois banques : La Caisse d'Epargne, BNP Paribas, La Banque Populaire. Le prix d'une carte bancaire est extrêmement variable. Il varie non seulement d'une banque à une autre mais dépend également du type de carte. Il faut alors se référer à la grille tarifaire de chacune de ces banques mais aussi bien évaluer ses besoins en la matière. Une carte bancaire visa classique coûte en moyenne 45 € et il faut compter en moyenne 140 € pour une carte haut de gamme. Il s'agit de frais non négociables.

Pour le retrait sans carte bancaire, une banque le fera sans problème, une autre le fera de façon occasionnelle pour un client ayant oublié sa carte et habitant loin de l'agence, une autre ne le fera pas.

Que faire face à cette évolution des tarifs bancaires d'une part et des prestations d'autre part ?

Nous conseillons de comparer les différents tarifs dans plusieurs banques puis de choisir la moins chère à prestations équivalentes.

Pour ce faire rendez-vous sur le comparateur UFC-Que Choisir :

https://www.quechoisir.org/

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 ! Aujourd'hui nous donnons la parole à Marie-Josèphe dont nous ne mettrons pas de photo de portrait puisque tous nos enquêteurs doivent rester anonymes.

Marie-Josèphe

Age : 86 ans et demi

Formation : études commerciales à Paris

Parcours professionnel : banque notamment le contentieux bancaire

Bénévolat : enquêtes

Qu'est-ce qui vous a conduite à faire du bénévolat ?

Je suis fille de commerçants alors j'ai toujours été intéressée par ce qui concerne la consommation. Avant de venir à l'UFC, j'avais déjà tendance à dire à mes amis : "Regarde ce qui est écrit sur les étiquettes". Si l'on prend l'exemple des nouilles, je leur disais : "Regarde le prix au kilo et la composition, après, prends ce qui t'intéresse !".

Et alors, pourquoi l'UFC-Que Choisir 37 ?

Après avoir habité à Paris et à Dreux, je suis arrivée à Tours en 1979 et j'ai commencé à l'UFC-Que Choisir 37 vers 1985. Je me suis très vite intégrée à l'équipe. A l'époque, le siège était près de l'ancienne mairie de Saint-Symphorien, sur la place de la Tranchée. Comme j'habitais à proximité, j'y allais tranquillement à pied ; pour moi, c'était pratique.

Quel est votre rôle au sein de l'UFC ?

Je participe aux enquêtes. Ça commence par une réunion où l'on nous explique ce qu'il faut faire en nous distribuant les questionnaires. Je relis le tout attentivement pour bien comprendre le thème. Les sujets sont très divers : j'ai participé à des enquêtes sur les pompes funèbres, les banques, les Ehpad. Là j'ai vu de la détresse et du chagrin et je suis ressortie les larmes aux yeux. Et évidemment, je fais aussi des relevés de prix dans les grandes surfaces. Je le fais toujours discrètement, sans esbroufe. J'ai tendance, avec mes comptes rendus d'enquête, à joindre beaucoup de commentaires ou à téléphoner à la responsable pour lui donner des explications complémentaires.

Ça vous occupe combien de temps ?

Moins que quand c'était près de chez moi. Maintenant, je vais beaucoup moins aux réunions parce que les locaux sont trop loin de chez moi. Et puis il y a eu la Covid qui nous a éloignés les uns des autres. De plus, avant on tenait des stands dans les galeries commerciales, j'y ai souvent participé. Je regrette que ça ne se fasse plus.

Une réflexion particulière ou une anecdote ?

Il y a un certain temps, on faisait une enquête sur les boulangeries. J'étais allée chez ma boulangère habituelle, c'était à l'époque où l'on commençait à servir le pain enveloppé dans un papier ou une pochette. Avec les résultats de mon enquête, j'avais joint le papier pour illustrer ce que j'avais relevé.

Vie de l'association

On a gagné

Harcèlement

Monique habite une maison et a fait le choix d'investir dans des travaux d'amélioration de cette habitation. Notre adhérente a passé commande en mai 2021, auprès d'une entreprise, de travaux de toiture dont le financement par crédit s'est trouvé rejeté par l'organisme de prêt pour défaut de solvabilité. Sa situation financière ne lui permet donc pas d'envisager de nouveaux travaux. Mais le commercial de cette entreprise convainc Monique, sûrement un peu trop influençable, de signer deux nouveaux devis.

Là encore, un nouvel organisme de crédit sollicité refuse d'assurer le financement de ces travaux.

Poursuivant une forme de harcèlement commercial auprès de notre adhérente, le commercial propose alors à Monique d'effectuer les travaux en assurant son financement qui serait alors intégré à la souscription d'un rachat ou d'un regroupement de crédit et il la met en relation avec un organisme spécialisé dans ce type d'opérations.

Effectivement un rachat de crédit peut permettre de réduire le montant des mensualités, en allongeant toutefois la durée de remboursement, mais cela ne peut pas permettre de réduire la dette de base, à plus forte raison si vous y ajoutez un petit emprunt supplémentaire.

Sur les conseils de son banquier, Monique est venue à notre permanence chercher conseil. Notre association a écrit à cette entreprise en la mettant en demeure de cesser ce harcèlement qui pourrait être qualifié de pratiques commerciales agressives. Si l'entreprise n'a pas répondu à ce courrier, elle a par contre cessé ce harcèlement.

Crédit affecté

A l'occasion d'un démarchage à son domicile, Christiane passe commande de l'installation d'une pompe à chaleur financée par un crédit affecté, c'est-à-dire un crédit spécialement affecté au financement de ces travaux.

Christiane est persuadée que sa signature ne concerne qu'une étude technique et elle ne cherche donc pas à annuler ce qui est en fait une commande. Parallèlement, elle signe une demande de crédit affecté au financement de ces travaux auprès d'un organisme bancaire. C'est ce contrat de crédit qui va lui permettre de se désengager.

En effet, lorsqu'un consommateur sollicite un crédit affecté au financement de travaux déterminés, l'organisme de crédit doit l'informer dans un délai de sept jours de l'octroi de ce prêt. Christiane n'ayant pas reçu cette information dans ce délai, notre association a rappelé à l'organisme prêteur, Sofinco, qu'à défaut d'avoir notifié à l'emprunteur son acceptation de l'offre de crédit dans les sept jours, le crédit est considéré comme refusé (code de la consommation).

Christiane n'est donc plus engagée auprès de cet organisme bancaire.

Mais si le contrat de crédit est annulé, qu'en est-il du contrat d'installation de la pompe à chaleur ?

Là aussi, notre association se réfère au code de la consommation qui prévoit que le contrat de travaux et le contrat de crédit affecté au financement de ces travaux constituent une opération commerciale unique. Autrement dit, si un des contrats est résolu ou annulé, l'autre contrat se trouve également automatiquement annulé.

Double avantage de cette réglementation :

- Si le consommateur n'obtient pas le crédit, il n'a pas à chercher un autre financement aléatoire, avec le risque d'avoir acheté un bien sans avoir les moyens de le payer.
- A contrario, si le produit ne lui est pas livré ou si les travaux ne sont pas exécutés, le financement n'est pas débloqué par l'organisme prêteur et le consommateur n'a pas à faire face à des échéances de crédit injustifiées.

Notre association a donc informé l'entreprise de l'annulation du contrat de travaux en la mettant en garde contre les menaces que ses représentants avaient déjà formulées à notre adhérente.

Vie de l'association

Samedi 25 mars, à la salle du Centre de vie du Sanitas à Tours, aura lieu l'assemblée générale de l'association de L'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire. Durant cette assemblée générale, seront exposés aux adhérents les différents bilans de l'année 2022 (moral, d'activité et financier). Si l'assemblée est ouverte à tous, seuls les adhérents à jour de leur cotisation ont le droit de vote pour élire les membres du conseil d'administration.

Pour rappel, notre association locale est présente sur Internet avec un site https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/. Vous pouvez retrouver sur notre site toutes les dernières informations générales mais aussi locales avec des nouveaux articles, plusieurs fois par semaine.

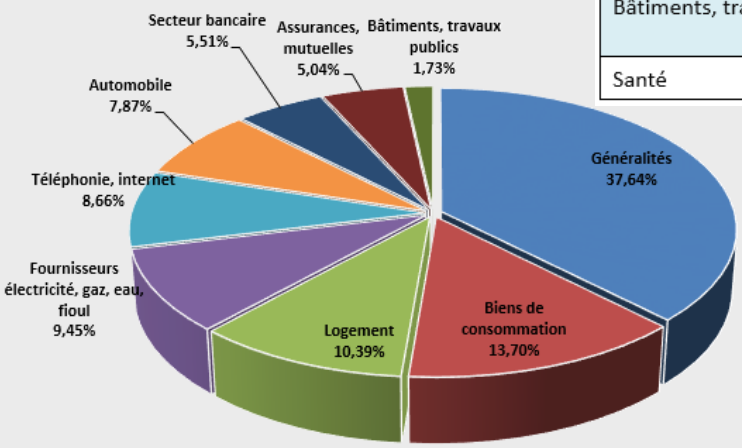
Quelques chiffres

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (881 dont 635 pour litiges entre le 1er octobre 2022 et le 31 janvier 2023).

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.

Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	246
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...	239
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	87
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...	66
Téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	60
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	55
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits révolving, amortissements, chèques impayés....	50
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	35
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	32
Santé	Litiges administratifs et médicaux	11



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

QUE CHOISIR Touraine

est publiée par UFC Que Choisir 37.
Direction de la publication :
UFC Que Choisir 37
Rédaction : *Joëlle Constanza, Solange Delande, Claude Deville-Chabrol, François Hugonnard, Brigitte Michenaud, Daniel Pépin.*
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 réadhésion à l'association locale

- première adhésion ..... 30 €
- réadhésion (au plus tard 3 mois après échéance) 25 €
- adhésion sympathisant ..... 15 €
- je fais un don de ..... €

+ en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine**.

Que Choisir Touraine inclus

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 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 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* ❑