

Elections Européennes
Ensemble, contruisons l'Europe
des consommateurs de demain

p. 4 et 5



Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°78 - Mars 2019 - Prix 0,80 €

Sommaire

L'édito,

Les infos de l'association p. 2

Grand débat national

12 propositions de
l'UFC-Que choisir p. 3



Réunion d'information :
les complémentaires santé p.6



Qualité
de la viande p. 7

Dioxyde de titane p. 8



Phising :
ne mordez pas à l'hameçon p. 9

Escroquerie en ligne p. 10

Enquête
Setram p. 10

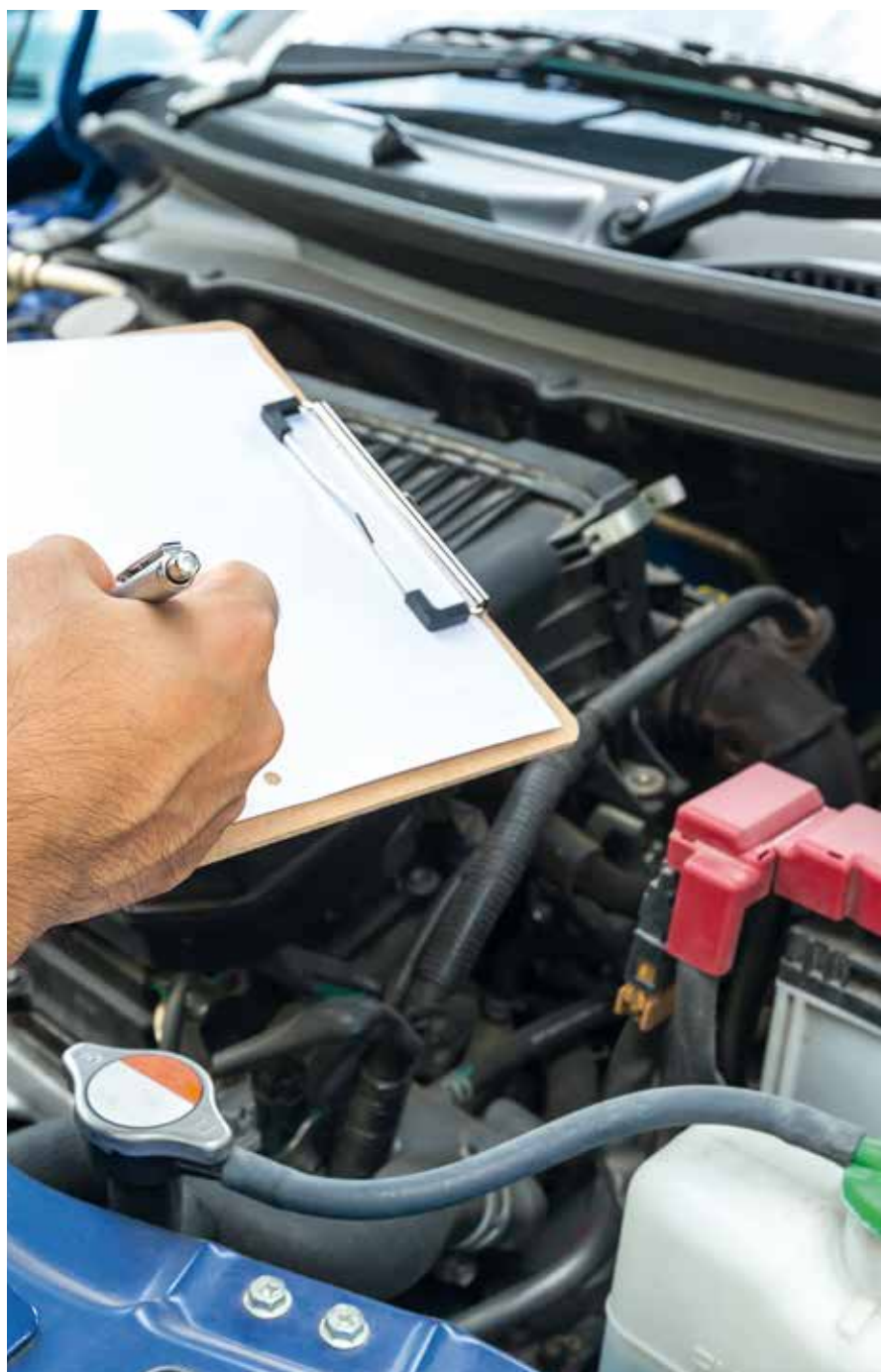


Démarchage téléphonique p. 11



L'action judiciaire
de l'association p. 14

Ils ont gagné p. 15



Automobile, comment éviter le conflit lors
de la réparation de votre véhicule p. 12 et 13



Le 26 mai prochain seront élus les 79 députés européens qui vous représenteront pour la législature 2019-2024. Nous consacrons deux pages de ce bulletin (p. 4 et 5) à ce sujet. Notre vie quotidienne est directement impactée par les décisions européennes que ce soit en matière de consommation, de santé, d'environnement...

Au moment de choisir ceux qui vous représenteront, il est important de savoir comment ils se positionnent dans ces domaines. Le glyphosate avec l'influence de Monsanto, l'étiquetage nutritionnel avec le barrage des industriels de l'agroalimentaire, les perturbateurs endocriniens, la protection de notre vie privée ... de multiples sujets qui nous concernent directement. Ce sont aussi pour les industriels, les banques, ... des parts de marchés conséquentes auxquelles ils n'ont pas envie de renoncer.

Si nous ne voulons pas que les lobbies gagnent et décident selon leurs propres intérêts, nous devons élire des députés convaincus que ce doit être l'intérêt des consommateurs, leur santé, le respect de leur cadre de vie qui passe avant tout.

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir lance la campagne « Europe, entends tes consommateurs ! »

Durant tout le mois de mars, vous êtes invités à donner votre avis sur nos propositions, dire vos attentes sur la politique européenne de consommation. Vous pouvez le faire en participant aux ateliers participatifs que nous organisons au Mans (voir page 5). Vous pouvez aussi répondre au questionnaire en ligne sur quechoisir.org (recherche : Elections européennes).

Les propositions recueillies feront l'objet de restitutions vidéo en avril. Elles alimenteront aussi les débats filmés que l'UFC-Que choisir mènera avec les candidats têtes de listes nationales à ces élections.

Participez, pour faire entendre la voix des consommateurs au sein de l'Europe. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



Le Consommateur 72

Directeur de la publication :

Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1119G79339 - ISSN : 1295-0629 - Dépôt légal mars 2019 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2700 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir D.R. Impression : SARL I.C.I 20, avenue François-Chancel 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■

Assemblée Générale de l'association

vendredi 29 mars 2019 à 16h00

Salle Barbara, allée de l'Aigle Noir (derrière la Cité du Cirque) au Mans

Une convocation, à destination des adhérents est jointe à ce bulletin. Si vous ne pouvez être présent, merci de nous renvoyer la procuration figurant au bas de la convocation.

L'Assemblée générale est un moment important de la vie de l'association. Vous aurez l'occasion de voir l'étendue de l'activité de l'équipe qui œuvre toute l'année pour faire respecter et avancer vos droits de consommateur.



. Assemblée Générale 2018

L'assemblée générale sera suivie à 18h00 d'une réunion d'information sur les assurances complémentaires santé (voir en page 6).

Nous vous attendons nombreux ■

Forum Senior de Sargé - lès- Le Mans



. Forum Senior—Sargé les Le Mans

Invités par le CCAS de Sargé-lès-Le Mans, lors du Forum des Seniors, Jean-Yves Hervez et Daniel Gareau, respectivement vice-président et conseiller assurances de notre association, sont intervenus sur le thème des assurances obsèques et du recours aux entreprises funèbres. Pour plus d'informations, le Guide funéraire 2017 édité par l'UFC-Que Choisir est disponible sur le site Internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe (recherche : obsèques). ■

<https://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr/guide-funeraire-2017-o...>

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe à la rencontre des étudiants

Notre association a participé le 6 février dernier, sur le campus universitaire du Mans, au « Village des Alternatives ». Cet événement était organisé par l'association UNI'VERT, constituée d'étudiants en master « Déchet et économie circulaire » de l'université du Mans.

Sur notre stand, nous avons informé les jeunes visiteurs sur divers thèmes environnementaux, en particulier la qualité de l'air intérieur, la prévention et la gestion des déchets, et la réparabilité des produits. ■



.Stand université 2019



Grand Débat National : les 12 propositions de l'UFC-Que Choisir

12 mesures pour une progression durable du pouvoir d'achat d'au moins 9 milliards d'euros par an (320 € par ménage) !

Le pouvoir d'achat n'est pas uniquement affaire de revenus. C'est aussi celui des prix. En fait, nous nous attaquons à divers rentes ou dysfonctionnements du marché. Ces réformes, sans surcoût pour les finances publiques, concernent prioritairement les dépenses contraintes des consommateurs.

Agriculture-Alimentation plus de 2,1 milliards

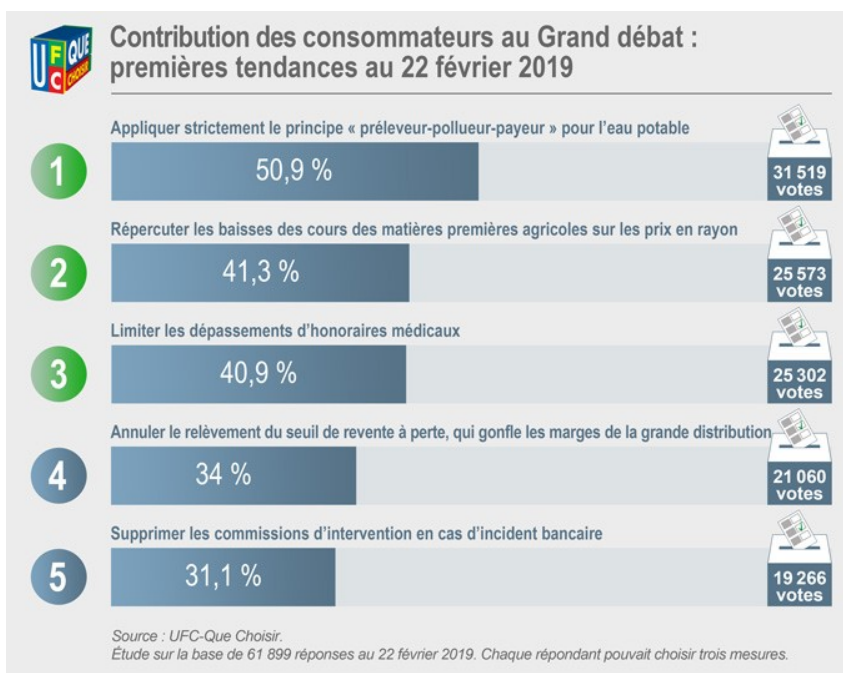
Nous demandons :

- l'annulation du relèvement de 10% du seuil de revente à perte qui coûte au moins **800 millions** d'euros aux consommateurs. Ce dispositif mis en œuvre en début d'année gonfle les marges de la grande distribution et n'améliore en rien le revenu des agriculteurs
- le respect du principe pollueur-préleveur-payeur dans divers domaines, dont l'eau ! Les consommateurs sont loin d'être les premiers préleveurs ou pollueurs de la ressource aquatique. Pourtant, ils paient l'essentiel des taxes et redevances sur la consommation et la pollution via leur facture d'eau ! Ce surcoût représente pour eux **au moins un milliard d'euros** par an. Appliquer le principe préleveur-pollueur-payeur encouragerait des pratiques agricoles plus vertueuses, bénéfiques pour nos finances, notre santé et notre environnement.
- la répercussion des baisses des cours des matières premières agricoles sur les prix en rayon libèrera **340 millions** d'euros pour le consommateur.

Banques

plus de 4 milliards d'euros

- Il faut supprimer les commissions d'intervention en cas d'incident bancaire (**2,8 milliards** d'euros). Ces « frais sanction » qui n'ont pas de légitimité économique, sont appliqués automatiquement et pénalisent les personnes les plus fragiles.
- Il faut simplifier le changement de banque avec la portabilité (conservation) du numéro de compte bancaire pour choisir les établissements les moins chers (économie de **1,2 milliard** d'euros). « Il s'avère plus facile de changer de conjoint que de banque ».



A mi-parcours, les premiers résultats de la contribution des Consommateurs

En santé

1,850 milliard d'euros

- Pouvoir comparer et changer de complémentaire santé à tout moment, après un an de contrat (**1,2 milliard** d'euros). En effet, les offres sont illisibles et incomparables, la résiliation difficile. Le marché des complémentaires santé ne joue pas le jeu de la concurrence au service des consommateurs. Résultat, depuis 2006, les cotisations ont augmenté de plus de 50 %.
- Limiter les dépassements d'honoraires médicaux permettrait de libérer **650 millions** d'euros. Ils ont plus que doublé en 15 ans. Nous demandons à ce que l'OPTAM (Option de pratique tarifaire maîtrisée) soit obligatoire pour les professionnels de santé.

Automobile et autres

- Libéraliser la vente de pièces de carrosserie automobiles **415 millions d'euros**.
- Réformer l'apprentissage de la conduite pour baisser le prix du permis **365 millions d'euros**
- Allonger la durée de garantie légale en fonction de la durée de vie des produits
- Encadrer les loyers dans toutes les zones tendues
- Faire varier les aides à la rénovation énergétique en fonction du niveau de performance et non des équipements installés **450 millions d'euro** ■

Pierre Guillaume, Vice-président

Élections européennes 2019 : aidez-nous à construire

L'UFC-Que Choisir agit sur la scène européenne

Parce que le droit européen influence notre vie quotidienne, l'UFC-Que Choisir agit aussi au niveau européen.

La défense des consommateurs ne peut pas se cantonner au niveau national.

Comment

L'UFC-Que Choisir est présente au sein d'instances qui représentent les consommateurs européens.

Selon les estimations, quelques 25 000 représentants d'intérêts divers (« lobbyistes ») gravitent autour des institutions européennes afin d'influer sur les décisions. En contrepoint, l'UFC-Que Choisir et cinq autres associations nationales d'États membres de l'UE se sont fédérées pour fonder le Beuc, en 1962. Le Beuc fait entendre la voix des consommateurs européens et défend une politique consumériste au sein de l'UE. Cette dernière doit promouvoir une économie durable et aboutir à des produits et des services qui ne mettent pas la santé ou la sécurité des consommateurs en danger, tout en protégeant leurs intérêts économiques et juridiques

Avec quels objectifs

- Renforcer la sécurité des consommateurs vis-à-vis des biens, des services et de la chaîne alimentaire à l'aide de règles communes et d'une surveillance du marché efficace.
- Aider les consommateurs à s'informer correctement et utilement sur ce qu'ils achètent. Il s'agit aussi de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs en matière de protection de l'environnement et de la santé.
- Renforcer le contrôle et le respect des règles par les entreprises et permettre aux consommateurs de faire efficacement valoir leurs droits en cas de problème.
- Adapter la législation aux changements : développement du commerce en ligne, développement durable, enjeux sanitaires.

Bilan de l'action de l'Union européenne pour les consommateurs : des avancées et des défaillances

L'Union Européenne (UE) a des responsabilités dans de nombreux domaines qui nous concernent directement en tant que consommateurs, de l'étiquetage des produits alimentaires aux droits des passagers, en passant par la sécurité des jouets et la protection des données. Voici quelques exemples, sur ces dernières années, de l'impact de la législation européenne dans notre vie quotidienne.

Des droits renforcés

La législation européenne vous donne la possibilité, grâce au droit de rétractation, de vous raviser et de récupérer votre argent pendant les 14 jours suivant un achat fait sur Internet ou lors d'une vente à votre domicile.

Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) protège vos données personnelles et votre vie privée.

Une nouvelle réglementation européenne renforce l'information du voyageur.

Opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'énergie, banques : vous avez désormais la possibilité de faire jouer la concurrence, de comparer les offres et de changer de prestataire.

L'utilisation préventive systématique d'antibiotiques chez des animaux en bonne santé sera interdite et certains antibiotiques indispensables au traitement des humains seront limités lorsqu'il s'agit d'un usage vétérinaire.

Le règlement européen sur le roaming est entré en vigueur. Désormais, vous ne payez rien de plus que votre forfait national lorsque vous appelez ou envoyez un SMS ou un MMS depuis n'importe quel autre pays de l'UE (hors France) vers une ligne fixe ou vers un mobile français ou d'un pays de l'UE.



Mais aussi des craintes légitimes

Les négociations Ceta et TTIP, sous la dernière mandature, ont largement cristallisé les craintes des Européens. Il est indispensable d'associer les citoyens à des négociations qui touchent manifestement au processus démocratique des États.

Une définition européenne, très insatisfaisante, des perturbateurs endocriniens. Le renouvellement de l'autorisation de l'herbicide Glyphosate pour 5 ans, alors même qu'il a été classé comme cancérigène probable par l'Organisation mondiale de la santé.

Et des scandales

Plusieurs scandales ont touché les consommateurs européens ces dernières années. Ils soulignent une défaillance de l'Europe et le besoin de renforcer la législation.

Février 2013, le scandale des lasagnes à la viande de cheval.

Septembre 2015, le scandale Volkswagen.

Août 2017, l'affaire des œufs contaminés au Fipronil.

l'Europe des consommateurs de demain



Les priorités des consommateurs pour la prochaine législature européenne 2019-2024

L'UFC-Que Choisir reste convaincue que l'ambition d'une politique de consommation engagée, responsable et durable doit figurer en bonne place sur la liste des thèmes prioritaires des futurs décideurs. Les citoyens de l'UE se soucient des aliments qu'ils mangent, de la sécurité des produits qu'ils achètent, de la protection de leur vie privée, du coût des soins de santé et de bien plus encore. L'Europe doit incarner une société de consommation porteuse de sens.

L'Europe doit promouvoir des produits plus durables

L'UE devrait avancer vers des mesures obligeant à prendre en compte la durabilité des produits dès leur conception et fournir aux consommateurs une information sur la durée de vie de ces derniers.

L'Europe doit généraliser le Nutriscore, car il permet des choix alimentaires éclairés.

Si certains gouvernements et entreprises privées ont mis en place leurs propres systèmes d'étiquetage, ces derniers restent différents d'un État à l'autre.

L'Europe doit encadrer strictement l'exposition aux substances chimiques préoccupantes

Le cadre réglementaire reste bien trop imparfait. Il ne permet pas de répondre de manière systématique et cohérente à ce problème de santé publique, et les contrôles mettent trop souvent en évidence le non-respect des règles européennes.

L'Europe doit garantir l'accès à des médicaments efficaces à un prix abordable

Alors que, par le passé, l'accès aux médicaments était difficile majoritairement dans les pays en développement, les consommateurs européens sont aujourd'hui eux aussi concernés par ce problème.

L'Europe doit développer une intelligence artificielle éthique au service des consommateurs

La prise de décision automatisée basée sur des algorithmes pour les transactions commerciales est en train de changer notre manière de consommer mais aussi nos sociétés.

La Commission ne propose aucune mesure concrète pour répondre aux préoccupations des consommateurs, au premier rang desquelles la garantie d'un libre arbitre préservé. ■

L'UFC Que Choisir de la Sarthe organise des ateliers-débats autour des élections Européennes.

Retrouvons-nous pour exprimer vos attentes et vos préoccupations

Les 6 et 13 mars
à l'Épicerie sur le Zinc
Avenue de la Libération
au Mans à 19h00

Le 11 mars
au café du Square
Place des Jacobins
au Mans à 18h00

Le 15 mars
À la salle de quartier Barbara
Allée de l'Aigle Noir au Mans de
18h00 à 20h00

Le 18 mars
Librairie Thuard
de 12h00 à 13h00
Rue de l'Etoile au Mans ■



L'UFC-Que Choisir souhaite lancer une Initiative Citoyenne Européenne (ICE) pour rendre obligatoire l'affichage du Nutriscore sur les produits alimentaires. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Réunion d'information : les complémentaires santé en question

Le choix d'une complémentaire santé relève pour beaucoup d'entre nous du véritable casse-tête.

Pour répondre à vos questions, retrouvez-nous vendredi 29 mars 2019, à 18h00, Salle Barbara, allée de l'Aigle Noir au Mans

Deux représentantes de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Sarthe du département « Gestion de bénéficiaires » seront présentes à notre Assemblée Générale.

Elles apporteront des précisions sur :

- la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ;
- l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) ;
- la Pfidass : plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé, vient en aide plus particulièrement aux personnes « renonçant » à financer certains soins.

Dans un deuxième temps, Pierre Besnard, responsable santé à l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, interviendra sur le comparateur d'assurances santé. Un comparateur indépendant, qui, en recensant plus de 100 contrats va aider les usagers à s'orienter sur ce marché, souvent nébuleux. Puis, nous informera sur les informations essentielles pour bien choisir notre mutuelle, en précisant les précautions à prendre pour en changer.

Un temps de questions-réponses sera aménagé à la fin des présentations. ■

Pierre Besnard, responsable santé



Les questions qu'il faut se poser pour choisir la bonne assurance santé.

Quelle est ma situation aujourd'hui? Quelles sont les garanties indispensables ?

Quels sont les points de vigilance à prendre en compte ?

Est-on obligé d'adhérer à une complémentaire collective ?

Comment résilier sa complémentaire individuelle ?

Qui peut bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ?

Qui peut bénéficier de l'Aide Complémentaire Santé (ACS) ? ■

Assurance santé : attention au démarchage

Un récent rapport de l'Autorité de contrôle prudentiel et de l'Autorité des marchés financiers a mis en lumière l'ampleur de ces pratiques, particulièrement pour les personnes âgées – des tendances qui se retrouvent dans les litiges traités par nos associations locales. Les consommateurs démarchés peuvent alors se retrouver avec une double-couverture, et donc une double-cotisation. La résiliation d'un des deux contrats est alors possible pour mettre fin à cette anomalie. ■



Les « Experts » de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe en direct sur France Bleu Maine

Posez nous vos questions lors de nos interventions, en direct sur France Bleu Maine

Le Mans 96.0 - La Flèche 101.7 - Sablé-sur-Sarthe 105.7 dans l'émission « les Experts », de 9 heures à 9 h 45. ■

Qualité de la viande, misez sur le tendre !

Faites-vous plaisir avec des viandes tendres

A manger moins de viande, préférons la qualité à la quantité : faisons nous plaisir ! Alors, achetons des viandes tendres et nous pourrons savourer leur goût et apprécier leur fondant. Une maturation d'au moins 14 jours est nécessaire aux morceaux à griller pour être tendres. Lors de vos courses au rayon boucherie, demandez la date d'abattage : il faut qu'elle remonte à plus de deux semaines.

Moins de viande mais de bonne qualité : tendre et goûteuse

La consommation de viande fait débat. Pour certains, c'est un produit festif fort agréable. Pour d'autres, et peut être la majorité, c'est un produit alimentaire indispensable. Enfin, il y a ceux qui veulent la bannir de leur alimentation, pour différentes raisons. Qu'il nous soit permis de rappeler, que nos ancêtres homo sapiens vivaient de cueillette mais aussi de chasse et de pêche. Comment bayer cette image quand on veut de plus en plus se rapprocher du naturel ? Certes la consommation de viande ne doit pas être excessive et mieux vaut en manger moins mais de bonne qualité : qu'elle soit plus un régal qu'un plat de résistance. Efforçons-nous à consommer des viandes tendres et alors on pourra apprécier leur flaveur et leur jutosité : on se réglera ! Préférons consommer 100 g de viande tendre, même un peu chère à 150 g moins chère mais dure !

La maturation, un paramètre primordial pour la tendreté des viandes

Les qualités organoleptiques des viandes



Découpe dans l'ailoyau

– couleur, tendreté, flaveur, jutosité – sont grandement fonction de paramètres « post-mortem ». Si la couleur conditionne fortement le réflexe d'achat, c'est la tendreté que l'on recherche en premier.

Les viandes blanches (porc, volaille) peuvent être consommées quelques jours après l'abattage, mais, pour les autres, il faut un laps de temps plus important. Ce temps est nécessaire pour la transformation des muscles en viande : c'est la maturation. Le veau a besoin d'une semaine mais le bœuf doit reposer deux semaines minimum à une température oscillant entre 1 à 2°C en chambre froide. Cette maturation est un paramètre primordial pour obtenir des viandes à griller tendres et goûteuses.

Les parties nobles qui composent l'ailoyau –entrecôte, faux-filet, filet, côtes de bœuf et rumsteak – doivent posséder une maturation d'au moins 14 jours.

Au moins 14 jours de maturation

Pour l'apprécier, n'hésitez pas à deman-

der la date d'abattage au rayon boucherie de votre grande surface, voire à votre boucher. Boucher et grande surface ont intérêt à vendre dans les jours qui suivent l'abattage, malgré les recommandations de l'article R 641-59 du code rural et de l'arrêté du 19 décembre 2012. Le froid coûte cher à produire et la viande perd du poids chaque jour de maturation. Préférez des viandes qui proviennent de « bœuf » abattu depuis plus de deux semaines. Vous serez beaucoup plus sûr de vous régaler avec votre bifteck ou votre tournedos. ■

Alain André, commission environnement



Pierre Guillaume, Vice-Président

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans

Retrouvez nos intervenants dans la chronique hebdomadaire de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans 101.2, tous les **mercredis** à 7h20 et 18h15.

Le programme de nos interventions sur RCF sur notre site : www.ufc-quechoisir-sarthe.fr ■





Dioxyde de titane : un additif à risque finalement bientôt interdit !

« Décidément, c'est la semaine des revirements... Après avoir publiquement annoncé qu'il ne signerait pas l'arrêté de suspension de l'utilisation du dioxyde de titane (colorant E171) dans les produits alimentaires, pourtant inscrit dans la Loi alimentation sous l'impulsion notamment de notre association, Bruno Le Maire, qui a réuni en urgence cet après-midi l'UFC-Que Choisir et les autres signataires de la Tribune l'interpellant sur le sujet, a fort heureusement rétro-pédalé...

En effet, le Ministre, qui entendait s'abriter derrière un supposé doute scientifique autour de l'impact sanitaire de cet additif et la libre circulation des marchandises pour ne pas adopter l'arrêté attendu, a enfin entendu nos appels au respect du principe de précaution. Alors qu'il existe des alertes sérieuses sur cet additif (Inra, Circ, Anses), je n'ai pas manqué de rappeler au Ministre que le doute doit bénéficier aux consommateurs et non au lobby agroalimentaire et des fabricants d'additifs ! Le Ministre nous a bien affirmé cet après-midi qu'il signerait l'arrêté mi-avril 2019 se laissant ainsi, selon ses dires, le temps de sécuriser au plan juridique cet arrêté. Et, ce, quelles que soient les conclusions de l'Anses saisie récemment !

Si l'on doit se réjouir de cette prise de position s'agissant des produits alimentaires, **le problème reste néanmoins entier pour les médicaments et les cosmétiques.**

Nos tests ont en effet souligné la présence de l'E171, au-delà de l'alimentaire, dans les cosmétiques et les médicaments. Il serait donc bon que les pouvoirs publics prennent le problème dans sa globalité. Mais, aujourd'hui, ne boudons pas notre satisfaction, et souhaitons que ce revirement soit bel et bien le dernier épisode du cacophonique feuilleton autour de cette interdiction ! » ■

Billet d'Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir, publié sur quechoisir.org le 11/01/2019

Les produits alimentaires ne sont pas les seuls à pouvoir contenir du E171 ou dioxyde de titane [TiO₂], et de loin.

*Bien davantage que dans vos placards de cuisine, c'est dans votre armoire à pharmacie qu'il se cache. Faites le test en consultant les notices de vos comprimés, gélules et autres sachets, ce colorant est omniprésent ! Les chiffres obtenus en consultant la base de données recensant les médicaments mis sur le marché en France sont vertigineux : **plus de 4 000 médicaments contiennent le colorant E171.** ■*

Extrait de quechoisir.org Colorant E171, Les médicaments aussi ! - Publié le : 04/02/2017



Dioxyde de titane ou E171

Le dioxyde de titane, **Colorant E171**, est employé en tant que colorant blanc. Il est présent en tant qu'additif alimentaire dans des confiseries, pâtisseries, fruits et légumes en conserve, certaines charcuteries, poisson fumé, produits laitiers, produits transformés à base de pomme de terre, certains spiritueux notamment.

Extrait de quechoisir.org : TEST E171 Dioxyde de titane, Mis à jour le : 23/10/2018



Retrouvez la chronique consommation de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur LMTV, Dans « les experts de la semaine » à 18h15 un jeudi par mois

Quand le poisson, c'est vous ! Ne mordez pas à l'hameçon ..

Le phishing est une pratique courante de piratage sur Internet.

On le traduit par hameçonnage en français, Mais, l'appât est parfois bien tentant...



Ce n'est ni plus ni moins que de l'usurpation d'identité sur Internet. Son principe est assez simple et souvent difficile à déceler.

Vous recevez un email d'une source de confiance (une banque, un site de vente en ligne, votre opérateur téléphonique, la CAF, les impôts etc.) souvent à connotation alarmiste « Votre compte va expirer », « Vous venez d'effectuer un achat », ou parfois alléguant d'un prétendu remboursement. Le message, vous invite à cliquer sur un lien pour poursuivre la démarche.

Vous êtes alors dirigé vers une page de formulaire de l'organisme évoqué, sur laquelle vous sont demandées des données personnelles, souvent à caractère financier (coordonnées bancaires). En réalité, vous êtes sur un site contrefait dont le seul but est de récupérer vos données personnelles pour les utiliser à votre insu. Vous êtes victime d'une des arnaques les plus fréquentes sur Internet : le phishing.

Pour éviter d'être pris à l'hameçon, soyez vigilant :

surtout ne croyez pas que ce qui vient d'internet est forcément vrai.

Les centres des impôts, les banques, les organismes sociaux, ne passent jamais par un courrier électronique pour demander la saisie d'informations personnelles. Même si l'email reçu laisse apparaître un caractère d'urgence, même s'il reprend exactement ses couleurs et son logo, prenez contact avec l'organisme supposé expéditeur.

Que faire après

Si vous pensez avoir été victime d'une escroquerie, signalez le immédiatement sur « internet.gouv.fr ». Ce site permet de signaler les sites dont le contenu est illicite. Vous pourrez également y déposer une plainte, si vous avez subi un préjudice pécuniaire. Dans ce cas, prévenez également votre banque.

Jouez la sécurité

N'utilisez pas le même mot de passe pour tous vos services sur Internet. Ne laissez pas votre numéro de carte bancaire sur les sites de vente en ligne. Mettez à jour vos antivirus. N'ouvrez jamais une pièce jointe d'un email douteux. ■

*Christian Goujon,
commission communication*

A nouveau du Crédit d'Impôts pour les fenêtres.

La loi de finances 2019 a reconduit le CITE (Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique) pour une année de plus, aux mêmes conditions qu'en 2018. De plus, le changement des fenêtres dans la résidence principale redevient éligible à ce dispositif. En 2019, il est de nouveau possible de bénéficier d'une réduction d'impôt de 15 % du montant des travaux à condition de remplacer du simple vitrage par du double vitrage. Cette aide est plafonnée à 100 € par fenêtre remplacée. ■

Jean-Noël Pitot, consultant

Bail d'habitation, les documents nécessaires

Depuis le 1er janvier 2018, les documents suivants doivent être annexés au bail :

- diagnostic de performance énergétique ;
 - constat des risques d'exposition au plomb si le logement est antérieur à 1949 ;
 - état des risques de pollution ;
 - état des installations d'électricité et de gaz âgées de + de 15 ans ;
 - notice d'information ;
 - état des lieux d'entrée ;
 - attestation d'assurance contre les risques locatifs à fournir par le locataire.
-

Jean-Noël Pitot, consultant.

Escroquerie en ligne l'entourloupe de l'aide technique

Vous naviguez calmement sur Internet, tout à coup, un écran d'alerte apparaît, votre ordinateur est infecté. Souvent un message vocal, style demain la fin du monde, vous invective de ne toucher à rien et surtout de ne pas chercher à éteindre votre ordinateur. A l'entendre, on en serait presque à vérifier si notre assurance habitation est bien à jour. La voix d'outre-tombe vous demande juste d'appeler le numéro gratuit inscrit sur l'écran (il n'y a que l'appel de gratuit). La souris ne répond plus, la situation semble désespérée !

Pas de panique, ce n'est rien... juste une arnaque

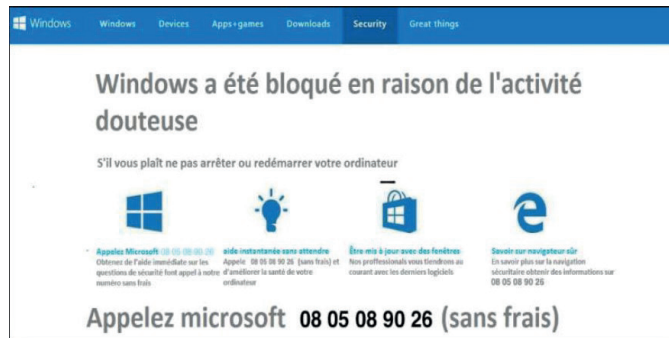
Vous êtes sûrement passé sur un site infecté. Contrairement à un virus ou un rançongiciel (petit logiciel qui s'installe

« Les messages sont des faux, payer ne résout pas le problème »

sur votre ordinateur, prêt à tout effacer ou coder vos données), les messages appelant à de faux supports techniques en ligne n'installent aucun logiciel nocif. En général, ils ne bloquent pas vraiment votre ordinateur.

Si cela vous arrive, restez serein

Essayez de résoudre le problème seul. Fermez le navigateur, si vous n'y arrivez pas, appuyez simultanément sur les touches « Ctrl, Alt et Suppr ». Ouvrez le gestionnaire de tâches.



Il ne vous reste plus qu'à sélectionner la ligne où figure le nom de votre navigateur (par exemple explorer) et cliquer sur « Fin de tâche ». Pour vous rassurer, lancez votre antivirus. Si le problème persiste, en dernier recours, consultez un réparateur. ■

*Christian Goujon,
commission communication*



TRANSPORTS



Donnez votre avis



Que pensez-vous de vos transports en commun ?

L'UFC - Que choisir de la Sarthe lance une grande enquête sur la qualité des services de la Setram sur Le Mans et Le Mans Métropole.

Répondez nombreux à notre sondage sur :

www.ufc-quechoisir-sarthe.fr

Participez à notre enquête

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe lance son enquête SETRAM

Régulièrement, notre association réalise une enquête de satisfaction auprès des usagers de la Setram. Cette année, nous serons présents, tout le mois de mars, sur les lignes de bus, de tram et tempo. Cette année, Vous avez également la possibilité de remplir notre questionnaire sur Internet en vous rendant sur notre site : ufc-que-choisir-sarthe.fr. C'est simple et rapide.

Votre contribution est importante. Plus nous serons nombreux à donner nos avis et remarques et plus il sera simple à notre association de porter nos propositions auprès de la Setram.

Les résultats et les conclusions de l'enquête paraîtront dans notre bulletin et seront également disponibles sur notre site Internet.

Merci ■



*Daniel Galloyer,
commission transports*

Démarchage téléphonique... Non mais allo quoi ... Y'en a marre !!

Arrêtons de subir le harcèlement du démarchage téléphonique. Des solutions sont possibles.



« Allo, Monsieur D....., nous avons constaté une anomalie dans votre dossier santé ». « Bonjour, je vous appelle pour savoir si vous avez bien reçu votre carte de Mutuelle et savoir si vous avez bien constaté une augmentation ». « Bonjour Monsieur k..... nous sommes la société Ducourant, partenaire Engie. Nous avons constaté que vous aviez une facture d'électricité bien trop élevée pour votre consommation »

Après une inscription sur Bloctel, la plateforme qui permet de signaler notre refus d'être démarché par téléphone, les appels n'ont pas vraiment cessé. On en vient à se demander si Bloctel a une quelconque utilité. Très intrusif, le démarchage téléphonique est un véritable fléau. Sans distinction, quand il touche des personnes vulnérables, les conséquences peuvent s'avérer catastrophiques. Devant ce constat alarmiste, que faire ? On a l'impression qu'il est mission impossible de s'en débarrasser.

On a testé pour vous quelques astuces qui semblent fonctionner.

Il faut répondre. Ce sont le plus souvent des robots qui vous appellent, pilotés par un ordinateur. Si vous ne répondez-pas, il vous rappellera, simplement parce qu'il a besoin d'une réponse. Pour lui, vous restez un client potentiel.

Il faut refuser un rappel ou un rendez-vous. Vous objectez que vous n'avez pas le temps pour mettre fin à la discussion le plus vite possible. L'opérateur propose de vous rappeler. Dites non. Refusez sans chercher à vous justifier.

Montrez que vous n'êtes pas concerné. Les démarchages portent essentiellement sur des travaux pour la maison et des complémentaires santé. Si on vous demande si vous êtes propriétaire, c'est certainement pour vous proposer des travaux d'amélioration de la maison. Répondez que vous êtes locataire, Si la question porte sur votre dossier santé, c'est probablement pour vous proposer une complémentaire santé. Répondez que vous avez une mutuelle entreprise. Même si tout n'est pas vrai, cela peut vous éviter d'être dérangé à nouveau.

Inscrivez-vous sur Bloctel. Même si le service susceptible d'éviter le démarchage téléphonique présente un bilan mitigé *, l'inscription permet néanmoins une baisse sensible des appels. ■

*Christian Goujon,
commission communication*

** une enquête de l'UFC-Que choisir a montré que 40% des personnes inscrites déclarent être encore contactées*

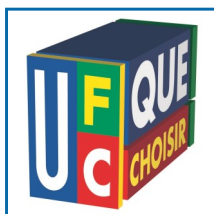
Les propositions de l'UFC-Que choisir

Contrairement à l'option prise aujourd'hui où le consommateur s'inscrit pour ne plus recevoir d'appel (aussi appelé l'opt-out). Notre association demande que le consommateur donne son accord autorisant le démarchage téléphonique (opt_in).

A défaut d'opt-in, nous demandons une limitation extrêmement stricte de l'opt-out en prévoyant, à minima, une interdiction totale de tout démarchage téléphonique. Seuls seront autorisés les contacts téléphoniques, ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours.

Nous demandons un préfixe aisément identifiable par les consommateurs

Un rapport annuel des contrôles réalisés avec l'identité des entreprises ne respectant pas le cadre légal (« naming and shaming ») devra être obligatoire. ■



**L'UFC- Que Choisir de la Sarthe sur Internet
Informez vous, intervenez, devenez consommateur-acteur,
partagez et faites connaître notre association.
Rejoignez nous sur notre page Facebook. -**





Éviter un conflit lors d'une réparation d'un véhicule

*Au-delà de la simple révision, il y a toujours cette part d'incertitude présente en nous quand nous confions notre voiture aux mains d'un garagiste..
Pourtant, avant, pendant, après, la loi nous protège.*

Pourquoi un ordre de réparation est nécessaire ?

D'abord, protéger le client : il encadre les travaux à réaliser et leur coût, mais permet également de limiter l'augmentation du prix final de l'intervention et d'empêcher des travaux non demandés.

Dans certains cas, où le véhicule serait immobilisé plus longtemps que la date indiquée sur l'ordre de réparation, un remboursement des frais d'une voiture de location, ou d'une voiture de courtoisie peut être demandé.

A quoi je m'expose sans un ordre de réparation ?

Le fait de ne pas signer cet ordre revient à convenir avec le garagiste d'un contrat verbal. Se pose alors un problème de preuve en cas de litige : au paiement de la facture, de la mise en jeu de la responsabilité du professionnel ou sur la prestation demandée.

L'article 1359 du code civil, impose une preuve écrite lorsque le litige est supérieur à 1500 euros. Il sera indispensable pour le garagiste d'avoir un écrit signé de son client, à défaut, il lui sera presque impossible de réclamer en justice l'acquittement de sa facture.

Un garagiste peut-il le refuser ?

Un garagiste ne peut pas refuser la rédaction d'un ordre de réparation au même titre qu'un devis. C'est également son intérêt d'en rédiger un en cas de contestation ultérieure.

Que doit comporter un ordre de réparation ?

Ce document doit être établi sur un papier à en-tête du garagiste et comporter au minimum :

- la date du jour ;
- votre identité ;
- le type de véhicule et son kilométrage ;
- le niveau de carburant ;
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- le coût probable de l'intervention ;
- le délai d'immobilisation du véhicule ;
- les conditions de règlement, si celui-ci est réglé en plusieurs fois.

Vous avez intérêt à faire mentionner l'état de la voiture et d'attirer l'attention sur des équipements non de série installés, car votre garagiste devient le gardien de votre véhicule et responsable des dommages occasionnés pendant la durée de la garde.

Que se passe-t-il, si au cours des réparations, des travaux non prévus initialement sont nécessaires ?

Le garagiste, s'il s'aperçoit au cours de l'intervention que des travaux non prévus sont nécessaires, doit demander l'accord de son client avant de les réaliser.

Un nouvel ordre de réparation doit être signé entre les parties, un accord par courriel ou fax est accepté.

S'il ne le fait pas, il s'expose à ne pas être réglé de ce supplément.

Le nouveau « GUIDE AUTO » est à votre disposition.

La remise d'une facture est elle obligatoire ?

Pour toute prestation supérieure à 25 euros TTC, la délivrance d'une facture est obligatoire. En dessous de cette somme elle est facultative, mais le consommateur est en droit de la réclamer.

Que doit comporter la facture ?

- l'entête de l'établissement et la date de facturation ;
- les coordonnées du client ;
- l'immatriculation, le kilométrage et numéro de série du véhicule ;
- le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit fourni et vendu ;
- la somme à payer HT et TTC.

Si un devis descriptif et détaillé a été établi et accepté du client et conforme aux travaux exécutés, le décompte détaillé de chaque prestation et produit est facultatif.

Quelles sont les obligations du garagiste à l'égard du client ?

Un garagiste est soumis à trois obligations :

- une obligation de conseil, il doit conseiller utilement son client sur le choix d'une réparation au regard de son coût et de la valeur du véhicule ;
- une obligation de moyens, il doit utiliser les bons outils, la bonne documentation et procéder régulièrement à la réactualisation de ses connaissances ;
- une obligation de résultat. Le travail effectué doit permettre de résoudre les désordres pour lesquels le véhicule a été confié au garagiste. ■

Jean-François Vaché,
consultant automobile

L'UFC-Que choisir des Pays de Loire publie le « GUIDE AUTO ».

De l'achat d'un véhicule, neuf ou d'occasion, chez un professionnel ou un particulier à la réparation chez un garagiste, vous trouverez dans notre guide les conseils avisés de nos experts.

Avec ses informations pratiques et très faciles à retrouver, le « GUIDE AUTO » sera, nous l'espérons une aide utile dans vos démarches.

Le « GUIDE AUTO » est disponible au siège de l'association et prochainement dans nos différentes antennes de La Ferté Bernard, Sablé et La Flèche. Il sera également possible de vous le procurer sur nos stands lors des différentes manifestations sur lesquelles nous sommes présents. ■

2 RÉPARATION CHEZ UN GARAGISTE

>> AVANT RÉPARATION

LE GARAGISTE EST SOUMIS À UN DEVOIR DE CONSEIL

En d'autres termes, si vous avez confié votre véhicule pour un problème de démarreur et que le garagiste pense que l'origine de la panne est l'électronique, il doit vous en informer par écrit et vous proposer d'effectuer la réparation qui s'impose, surtout si la sécurité est en jeu. A défaut, sa responsabilité est engagée.

Il doit également vous avertir si les réparations...

Le mécanicien professionnel et la preuve de l'acceptation par le client qu'il a réalisé sur le véhicule doit pouvoir produire soit un « ordre de réparation », égale l'ordre de réparation déterrr de panne, et la nature des tra professionnel sans en chiffre

>> APRÈS RÉPARATION

FACTURATION TROP ÉLEVÉE

La facture doit être du même montant que le devis et ses éventuels avenants.

- Vous n'avez pas encore payé, ne réglez que le montant prévu.
- Si le garagiste fait valoir son droit de rétention, payez la facture, mais indiquez sur la facture que vous en contestez le montant.
- Vous avez payé pour pouvoir récupérer votre véhicule, demandez par LAR une révision du montant de la facture et la restitution de la demeure.
- Si le garagiste explique qu'il a fait des travaux supplémentaires pour des questions de sécurité, demandez à voir les pièces remplacées pour une éventuelle expertise par un tiers.

RÉPARATION MAL EFFECTUÉE

Le garagiste est soumis à une obligation de résultat (article 1231-1 du Code civil), il doit donc remettre en état de marche un véhicule en panne. Tant que la réparation n'est pas effectuée correctement, il doit la reprendre.

DÉGÂTS SUR LE VÉHICULE

Le professionnel qui prend en charge votre véhicule, conclut avec vous non seulement un contrat d'entreprise, mais aussi un contrat de dépôt (le garagiste doit veiller au bon état et à la sécurité du véhicule).

Il peut toutefois se dégager de cette responsabilité en apportant la preuve que, n'ayant pas commis de faute, il est étranger à la détérioration de la voiture.

EN PRATIQUE

Il est conseillé de faire un état des lieux précis à l'entrée et à la sortie du véhicule et il ne faut pas laisser des objets à l'intérieur.

En cas de problème, c'est l'assurance du garagiste qui prend en charge les dommages.

Pour réclamer, mettez le garagiste en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer à ses frais ou de vous rembourser la réparation si vous allez dans un autre garage.

ACHAT D'UN VÉHICULE > RÉPARATION CHEZ UN GARAGISTE

Si le véhicule présente des vices graves empêchant son utilisation normale, l'acheteur des vices cachés (une garantie des vices cachés) a la garantie nécessaire.

Si cette preuve est apportée, le remboursement des réparations, voire du prix d'achat ou de l'annulation de la vente, sont exigibles.

à savoir

Les biens vendus lors d'enchères publiques sont sans garantie (article L. 217-2 du Code de la consommation). Les acheteurs sont censés avoir une connaissance exacte des biens présents et vouloir les acquérir dans l'état où ils se trouvent au moment de l'adjudication, dès lors qu'ils ont pu les examiner avant la vente, selon description de l'annonce.

Après 2 ans pour les véhicules mentionnés dans les défauts anormaux attendus, plutôt selon...

Après 3 mois après la livraison, le vendeur doit garantir tout défaut existant à la vente ; après 6 mois, il faut démontrer (plutôt que défaut existait au moment de...

ASSOCIATION UFC-QUE CHOISIR
UNION RÉGIONALE
PAYS DE LA LOIRE

L'activité judiciaire de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Nous vous faisons part régulièrement de procès gagnés par nos adhérents dans le cadre de leurs litiges individuels. Je voudrais évoquer, ici, l'activité judiciaire de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe.

Notre association a un agrément pour agir en justice. Elle l'a utilisé par deux fois pour des actions au civil, mais le plus souvent, il est mis en avant pour des affaires pénales.

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe peut effectivement se constituer partie civile. Cela signifie demander réparation du préjudice subi du fait d'une infraction commise par un professionnel, dans l'intérêt collectif des consommateurs.

Pourquoi ?

Il y a une dizaine d'années, les infractions liées à des commercialisations non conformes de produits étaient nombreuses. Les professionnels étaient poursuivis pour des commercialisations de denrées alimentaires après la date limite de consommation, à un étiquetage trompeur, ou à des températures de conservation non conformes... Les infractions étaient relevées dans des magasins ou sur les marchés. Désormais, au tribunal, on ne retrouve plus ces infractions. Sans doute car ces manquements font davantage l'objet de rappels à la loi ou de sanctions administratives et ne passent plus par la case tribunal.

Aujourd'hui, le plus souvent, les délits sont liés à des démarchages : abus de faiblesse, escroquerie, remise d'un contrat ne répondant pas aux conditions du Code de la consommation, ... On retrouve, devant le tribunal correctionnel, le type de litiges traités dans les locaux de l'association.

La lenteur de la justice

Par ailleurs, on peut regretter le délai entre l'infraction et le jugement. En effet, il n'est pas rare que plusieurs années séparent ces deux événements. Par exemple, en janvier 2019, l'ancien gérant d'une société devait être jugé pour des faits remontant à 2012, soit 7 ans avant. Cette société, en liquidation judiciaire depuis décembre 2012, était bien connue de notre association. En 2012 - 2013, nous avons reçu plusieurs réclamations la visant. Nous préférons ne pas nommer le prévenu.

En effet, l'affaire a été renvoyée en avril 2019, ce dernier n'ayant pas eu le temps de préparer sa défense !

Bien des choses peuvent se passer pendant un laps de temps aussi long : des pratiques répréhensibles qui continuent, de nouvelles victimes, ...

Autre point négatif : le recouvrement du montant des condamnations. Très souvent, notre constitution de partie civile est déclarée recevable et les prévenus sont condamnés au paiement de dommages et intérêts. Toutefois, il est difficile de recouvrer les sommes malgré des relances. Soit les victimes sont nombreuses et le montant des condamnations est très important, soit les prévenus sont insolvables ou introuvables. Certes, un fonds de garantie existe mais les personnes morales, comme notre association, ne peuvent le saisir.

En définitif, malgré ces écueils, soyez assurés que nous resterons attentifs et pugnaces tant dans le cadre de la défense des intérêts individuels que dans celui des intérêts collectifs des consommateurs. ■

Auréli Dupont
Juriste



Dédommagement pour réponse tardive de l'assureur

La panne de son lave-linge Whirlpool étant garantie par son assurance « Forfait Intervention Plus » proposée par le service après vente de cette marque, M. B... a demandé l'intervention d'un réparateur agréé par l'assureur Domestic & General Insurance. Ayant diagnostiqué une panne électronique, ce technicien a immédiatement commandé au fabricant la pièce à remplacer.

Après cinq mois d'attente et plusieurs relances, l'appareil de M. B... n'était toujours pas réparé. Saisi de cette situation anormale, notre consultant a relancé l'assureur en soulignant les désagréments subis par notre adhérent et les frais supplémentaires engagés pour l'entretien de son linge. Il a fallu l'envoi, en recommandé avec avis de réception, d'une seconde lettre de rappel pour qu'enfin Domestic & General Insurance informe son assuré de l'impossibilité de réparer son lave-linge faute de pièce détachée disponible. En conséquence, il lui a remboursé la totalité de ses cotisations d'assurance et alloué une somme complémentaire de 370 € à titre de dédommagement pour le délai important apporté au traitement du dossier. M. B... nous a remercié pour notre aide sans laquelle il estime qu'il n'aurait pas obtenu un tel niveau d'indemnisation. ■

Commission litiges

Bon à savoir ...

Nous vous parlons souvent de notre activité de traitement de litiges pour la défense individuelle de nos adhérents. Notre but est de trouver des solutions amiables aux dossiers confiés. Malheureusement, lorsqu'une telle solution est impossible, seule une action judiciaire est envisageable. Nos adhérents peuvent intenter une telle action seuls ou avec l'appui d'un avocat partenaire. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe est alors présente pour conseiller l'adhérent mais n'est pas partie au procès.

UFC-Que Choisir intervient pour obtenir l'exécution d'une condamnation judiciaire.

M. et Mme C. sont démarchés en 2013 pour se voir proposer l'installation de pan-



BNP PARIBAS

neaux photovoltaïques. Ces panneaux qui ont été mal posés, ne produiront jamais. Devant les difficultés tant matérielles que financières qu'ils rencontrent, M. et Mme C. sollicitent l'aide de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe.

Après de nombreuses démarches amiables infructueuses, l'association décide d'accompagner M. et Mme C. dans une procédure judiciaire.

Cette épreuve sera longue puisqu'il faudra aller jusqu'à la saisine de la Cour d'Appel d'Angers.

En mai 2018, gain de cause total est donné à nos adhérents. Il n'y a plus qu'à attendre l'application des décisions de justice.

Peut-être pour faire montre de mauvaise humeur, l'organisme de crédit, pourtant condamné, n'a pas versé la totalité des sommes prévues et attendait, pour gagner du temps vraisemblablement, un acte d'huissier, ce qui aurait entraîné des frais pour notre adhérent.

Une nouvelle fois, M. et Mme C se tournent vers UFC-Que Choisir de la Sarthe. Un simple courrier de notre part à BNP PARIBAS Personal Finance a permis un règlement rapide. ■

Commission litiges

Double abus de vulnérabilité !

Début 2018, le cabinet de courtage ACN téléphone à M. P..., âgé de 79 ans, pour lui proposer une assurance santé Néoliane, à effet de janvier 2019, en remplacement de son adhésion à Harmonie Mutuelle. Quelques jours plus tard, il reçoit un certificat d'assurance de Néoliane et un avis de prélèvement sur son compte bancaire de 20 € pour les frais de dossier.

Au mois de juin, un représentant de la société Proximité Courtage du Mans, se présente à son domicile pour, à son tour, lui faire souscrire une assurance Asaf-Afps / Axa, de même nature, également à effet de janvier 2019, en remplacement de celle de Néoliane.

La demande de résiliation, préparée par ce courtier et signée par M. P..., est refusée par Néoliane pour non-respect du délai légal de renonciation de 14 jours.

Se rendant alors compte qu'il risquait de se retrouver avec 3 contrats d'assurance santé à payer au mois de janvier 2019, M. P... est venu faire part de son inquiétude à l'un de nos consultants assurance. Celui-ci a commencé par faire annuler le contrat de Proximité Courtage pour non-respect de ses obligations professionnelles, notamment son devoir d'information et de conseil. Il a ensuite opposé à Néoliane l'inexistence de son contrat que, contrairement à l'affirmation du courtier Acn, M. P... n'avait jamais signé électroniquement puisqu'il ne dispose d'aucun moyen matériel pour le faire. En complément de ses arguments, notre consultant a adressé aux deux organismes d'assurances la copie d'un certificat médical établissant l'état de vulnérabilité de M. P...

En conclusion.

Les deux prétendus contrats d'assurance ont été purement et simplement annulés, au grand soulagement de notre adhérent envers qui Néoliane s'est engagée à rembourser les 20 € de frais de dossier prélevés indûment.

Commentaire :

Cette affaire démontre, une fois de plus, le manque de scrupules de certains démarcheurs qui n'hésitent pas, même par le mensonge, à abuser de la vulnérabilité de certaines personnes. Nous n'insisterons jamais assez sur les précautions à prendre en cas de vente par téléphone ou de démarchage à domicile. ■

Commission litiges

Non à la renonciation au droit de rétractation !



Dans le cadre du « démarchage à domicile » le consommateur est protégé par le Code de la Consommation, entre autres éléments de protection : le délai de rétractation de 14 jours.

Durant ce délai, le consommateur peut faire connaître sa volonté de ne pas donner suite à l'engagement qu'il a pris en signant un bon de commande.

Depuis quelques temps, les bénévoles de UFC-Que Choisir de la Sarthe traitent des litiges dans lesquels le consommateur a signé l'autorisation de débiter les travaux avant la fin du délai de rétractation.

Cette procédure doit être exceptionnelle et employée dans le cadre de l'urgence appréciée par le consommateur. Or, rien ne justifie l'urgence, par exemple pour un chantier d'isolation, surtout à la fin de l'hiver.

En dehors de cas très précis, ce mode opératoire est utilisé par les entreprises qui souhaitent contourner la Loi et piéger le consommateur.

Si nous devons rencontrer de nouveaux cas de ce genre, nous alerterions nos adhérents et nous donnerions les noms des entreprises concernées.

En conclusion, nous recommandons d'autoriser le début de travaux dans le délai de rétractation que vraiment s'il y a urgence avérée..

Christian Maury, consultant litiges



Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Notre siège du Mans

21, rue Besnier
72000 LE MANS

Téléphone 02 43 85 88 91

Télécopie 02 43 85 93 05

contact@sarthe.ufcquechoisir.fr

Site Web :

http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr

ACCUEIL

du lundi au vendredi

9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h30

(17h00 le vendredi)

Nos 3 antennes

La Flèche

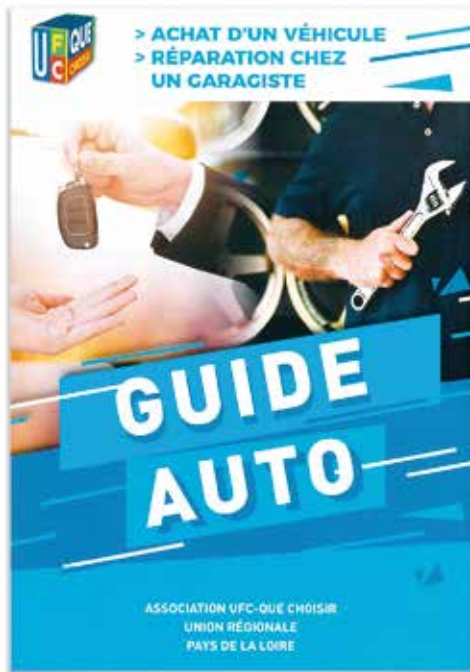
jeudi de 14h00 à 17h00
3 rue Saint Thomas
72200 La Flèche
02 43 45 75 39
antennelafleche@sfr.fr

Sablé-sur-Sarthe

vendredi 14h00 à 17h30
25 bis rue Pasteur
72300 Sablé-sur-Sarthe

La Ferté-Bernard

lundi de 9h00 à 12h00
14 rue d'Huisne
72400 La Ferté-Bernard
09 73 51 18 19
quechoisirlaferte@free.fr



En téléchargement sur :
http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr

Adresse :

Dispensé de timbrage. 72 LE MANS CTC
Distribué par la poste.

Déposé le 15 mars 2019



Rejoignez l'Association UFC-Que choisir de la Sarthe en adhérant

NOM Prénom

ADRESSE

Code Postal VILLE

E-mail.....

- Adhésion et abonnement au bulletin 37,00 €
Adhésion seule 34,00 €
Abonnement annuel au bulletin 3,00 €

Adhésion directement en ligne possible sur
site internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Règlement à : UFC-Que Choisir de la Sarthe - 21, rue Besnier - 72000 Le Mans - contact@sarthe.ufcquechoisir.fr