

# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°79 - Juin 2019 - Prix 0,80 €

## Sommaire

L'actualité de l'association p. 2

Europe  
l'édito p. 3



L'Assemblée Générale p. 4 et 5

Initiative  
citoyenne  
p. 7



N'ayez pas honte p. 7

Campagne Energie p. 9



Pollution de l'eau p. 10

SIDERM p. 11

Enquête vélos  
électriques  
p. 12



Mobilité douce p. 13



Infos juridiques  
p. 14



Le Printemps des consommateurs p. 6

## Opération Scanathon au Monoprix de la place de la République au Mans pour une démonstration de l'application QuelCosmétique.

**S**amedi 16 mars 2019, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe a organisé un **Scanathon spécial cosmétiques dans le rayon hygiène beauté du magasin Monoprix, Place de la République au Mans.** Nous remercions la directrice de cette enseigne pour son accueil. Aux clients intéressés, nous avons présenté l'application QuelCosmétique de l'UFC-Que Choisir et son utilisation. Ils ont pu scanner leurs produits habituels et vérifier s'ils contenaient ou non des substances préoccupantes pour leur santé. Nous avons rencontré des hommes et des femmes, de tous les âges.

La plupart d'entre eux se sentaient concernés et ont téléchargé l'application pour l'utiliser immédiatement. D'autres la connaissaient déjà. La fonction « liste sans risque » de l'application a beaucoup intéressé. Grâce à cette action, menée par l'ensemble du réseau Que Choisir, en même temps dans beaucoup de lieux en France, cette opération a été un succès avec 200 000 scans de produits et 1050 nouveaux produits ajoutés aux 170 000 connus de la base. La base est maintenant si bien étoffée qu'il est difficile de débusquer un produit qui n'y soit pas. ■

*Pascale Besnard, responsable enquêtes*



*Présentation de l'application à Monoprix*

Si vous n'avez pas encore téléchargé, sur votre smartphone, l'application QuelCosmétique, compatible Android et IOS, elle est téléchargeable sur Appstore et Google Play.



*Animation à Sargé*

## Dans le cadre des « RDV Conso », la mairie de Sargé-lès-le Mans avait invité l'UFC-Que Choisir sur le thème « Eviter les arnaques ».

**D**éjouer les pièges, éviter les arnaques, repérer les démarchages peu scrupuleux, arrêter les sollicitations téléphoniques envahissantes, l'ordre du jour de l'atelier proposé était dense et les échanges nombreux.

Pour l'UFC-Que Choisir, devant le nombre de litiges qui auraient pu être évités facilement, ces séances ont pour but de faire de la prévention. En s'appuyant sur des situations concrètes, nous avons pu montrer comment une simple signature peut nous entraîner dans une situation souvent pénible et accablante. Devant le succès rencontré par la réunion, une deuxième est prévue en septembre sur le même thème.

Etiquetage, gaspillage alimentaire, pièges et arnaques de la consommation : plusieurs thèmes de « RDV Conso » sont proposés par notre association. Chaque atelier dure entre 1h30 et 2 heures. Animée par nos experts du domaine concerné, dans une ambiance conviviale, la rencontre est très enrichissante.

Si vous êtes intéressé par une éventuelle intervention pour votre association, merci de nous contacter. ■

*Michel Mansuy, responsable litiges*

## L'UFC-Que Choisir de la Sarthe était présente aux trois jours de la foire de Mamers.

**L**a fermeture de notre antenne de Mamers, intervenue fin 2018, a laissé les consommateurs de ce secteur sans contact direct avec notre association. C'est pourquoi les bénévoles de notre antenne de La Ferté-Bernard étaient présents sur la foire afin de maintenir ce contact. Actuellement les personnes qui auraient un litige sont invitées à s'adresser à l'antenne de La Ferté Bernard, qui tient une permanence le lundi matin sans rendez-vous et les lundis et mercredis après-midi sur rendez-vous.

La venue de nos bénévoles sur la foire a été l'occasion de rappeler que la méfiance est toujours de mise, notamment quand il s'agit des offres, souvent très alléchantes, concernant l'isolation à 1 €. Les règles sont simples, avant de signer, se renseigner auprès de l'Espace Info Energie au Mans ou de notre association, demander plusieurs devis et faire confiance à des artisans locaux plutôt qu'aux démarcheurs.



*Notre stand dans l'espace Saugonna*

L'UFC-Que Choisir est à la recherche de bénévoles sur Mamers pour tenir une permanence. Si vous êtes intéressé, contactez-nous au Mans. ■

*Christian Goujon, groupe communication*



**Comme tous les ans, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sera présente à la foire de La Ferté Bernard, les samedi 31 août et dimanche 1er septembre 2019.**



## Europe

### Ce que veulent les consommateurs sarthois



Le Parlement européen est un acteur de poids dans le processus décisionnel de l'Union européenne. L'UFC-Que Choisir, avec les autres membres du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), a défini 5 priorités sur lesquelles elle a appelé l'attention des futurs législateurs européens.

Dans notre bulletin de mars 2018, nous avons développé 5 priorités : promouvoir des produits plus durables - généraliser le Nutri-Score (étiquetage nutritionnel 5 couleurs actuellement promu à titre facultatif en France) - encadrer strictement l'exposition aux substances chimiques préoccupantes - garantir l'accès à des médicaments efficaces à un prix abordable et développer une intelligence artificielle éthique au service des consommateurs.

**Durant le mois de mars, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe a organisé des ateliers participatifs qui ont réuni une cinquantaine de participants.**

Ces Ateliers ont fait ressortir 3 préoccupations parmi les 5 thématiques proposées sur lesquelles ils ont débattu :

- l'alimentation (information claire, obligation d'apposition du Nutriscore) ;
- la santé (accès à des médicaments abordables) ;
- l'exposition aux substances dangereuses.

#### Le Consommateur 72

Directeur de la publication :  
Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1119G79339 -  
ISSN : 1295-0629 - Dépôt légal juin 2019 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2300 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 ■

Parallèlement, une enquête nationale sur les préoccupations et attentes des consommateurs pour l'Europe de demain, était en ligne sur le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org). Cent consommateurs sarthois y ont répondu.

Les préoccupations principales rejoignent celles abordées dans nos ateliers. Les sarthois sondés mettent clairement en avant, la lutte contre les substances chimiques indésirables (86 %), suivie de la sécurité alimentaire (77%).

Sur la 3<sup>ème</sup> marche du podium des priorités (72 %), on retrouve le développement durable et le climat.

A noter aussi que, si l'élection européenne est un sujet d'intérêt fort pour près de 9 sur 10 d'entre eux, les consommateurs sondés (86 %), estiment que leurs droits de consommateurs ne sont pas assez défendus à l'échelon européen. Plus de 9 sur 10 indiquent être insuffisamment informés des lois votées par le Parlement européen.

Plus généralement, alors que l'Union européenne multiplie les textes d'harmonisation maximale empêchant les Etats membres d'adopter des législations plus contraignantes, la quasi-totalité des répondants exige que l'on revienne à une logique d'harmonisation minimale, laissant une marge de manœuvre supplémentaire aux Etats membres. L'objectif est de permettre une meilleure protection et défense des intérêts des consommateurs français.

Pourtant, le gouvernement français, qui a la possibilité, par des surtranspositions de directives européennes, de permettre une plus grande protection pour ses propres consommateurs, semble vouloir revenir en arrière sur ce point. Pour laisser une marge de manœuvre plus grande à l'économie, il a proposé de désurtransposer un certain nombre de textes, diminuant ainsi la protection des consommateurs et de l'environnement.

L'UFC-Que Choisir a interpellé les têtes de listes candidats aux élections, pour faire rentrer ces sujets au cœur de leur programme.

Les vidéos des interviews réalisées sont en ligne sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org).

Souhaitons que l'intérêt montré pour ces sujets, par les candidats, ne soit pas lettre morte dans l'avenir pour nos élus européens. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

**V**ous en avez sans doute eu les échos dans la presse, la nouvelle campagne « Energie moins chère ensemble » de l'UFC-Que Choisir est lancée.

Cette campagne concerne, comme il y a deux ans, le gaz et l'électricité.

Dans le contexte actuel, qui vient de voir une hausse tarifaire conséquente (+ 6%) du tarif réglementé de l'électricité, elle pourra sans doute permettre aux consommateurs qui y participeront de voir leur facture s'alléger.

Cette hausse tarifaire aurait pu être évitée. L'UFC-Que Choisir et la CLCV ont, conjointement, écrit une lettre ouverte au Président de la République, lui demandant de ne pas suivre l'avis de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), qui réclamait cette hausse que nous considérons comme injustifiée. L'Autorité de la Concurrence a en effet, comme nous, contesté la méthode suivie par la CRE pour justifier cette hausse. Nous n'avons pas été entendus et nos deux associations vont saisir le Conseil d'Etat pour en obtenir l'invalidation.

Indépendamment de cela, le gouvernement a, en mains, les atouts pour réduire cette dépense contrainte qu'est la facture d'énergie, facture qui pèse lourdement sur le pouvoir d'achat. N'oublions pas, par exemple, que la TVA s'applique sur les taxes et contributions inhérentes à ces factures. Cette TVA sur les taxes et contributions, ne concerne pas seulement vos factures d'énergie. Cela vaut aussi pour l'eau, l'essence et beaucoup d'autres produits. On peut considérer qu'il s'agit là d'une double peine fiscale. La TVA ne devrait concerner que les biens et services, et cela de façon juste, équilibrée, et transparente quant à son utilisation. Elle ne devrait pas s'appliquer en plus sur des taxes ajoutant ainsi un double prélèvement sur des dépenses qui sont de plus contraintes. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir demande au gouvernement de mettre fin à tout assujettissement à la TVA des taxes et contributions.

En attendant de voir ces demandes satisfaites, inscrivez-vous à la campagne « Energie moins chère ensemble » et ainsi soyons plus pour payer moins. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



# L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

## Evolution générale de l'activité 2018 :

des satisfactions malgré une légère baisse du nombre d'adhérents

**2503 adhérents en 2018 contre 2574 en 2017 : une baisse due à l'érosion des adhérents anciens fidèles peut-être sensibles à la conjoncture économique morose en fin d'année.**

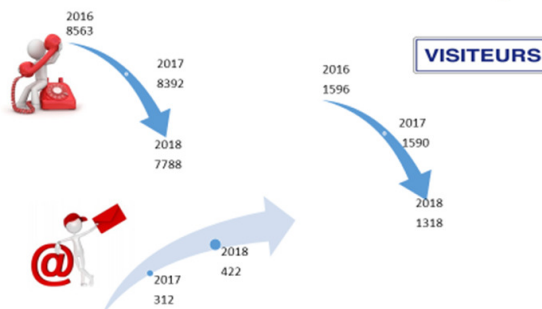
**Une satisfaction : la fidélisation confirmée à la hausse de nos primos adhérents : 36,5% contre 32,5% en 2016.**

Une activité téléphonique et visiteurs en baisse, mais une activité numérique en hausse qui ne compense pas encore la baisse du nombre de visiteurs.

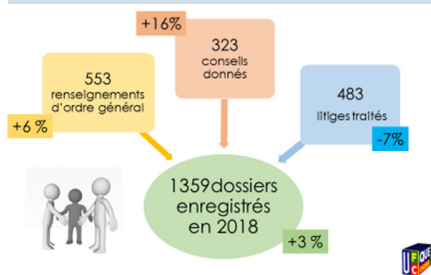
Un pourcentage de visiteurs convertis en adhérents en hausse : 56 % (50 % en 2017).

L'équipe de bénévoles se stabilise autour de 80, des arrivées compensant les départs. En plus de nos salariées, une juriste en CDI et deux contrats aidés de 20h sur le secrétariat, nous avons accueilli un volontaire service civique sur une mission liée à la communication.

La fermeture de l'antenne de Mamers, suite au départ de plusieurs bénévoles et à une fréquentation toujours faible, a été décidée en novembre. Un groupe de travail a été constitué pour réfléchir à l'implantation de nouvelles permanences sur le territoire sarthois.



## L'activité juridique et judiciaire



Les informations générales et les conseils donnés sont en hausse, alors que nous observons une baisse des litiges traités. Le logement (location, construction, rénovation) et l'énergie (électricité, gaz, eau, énergies renouvelables) sont en tête du podium, suivis de plus loin par les services marchands et les opérateurs de téléphonie.

**Sur le plan pénal** l'UFC-Que Choisir de la Sarthe s'est constituée partie civile dans 2 affaires. 1850 € de dommages-intérêts ont été accordés. 500 € ont seulement été recouvrés à la date de l'AG.

## Une activité de représentation toujours importante

Santé, environnement, transports, services publics, etc. Nous sommes présents auprès d'une centaine d'instances

## 3 commissions thématiques actives



### Environnement

Des actions menées :  
- « air intérieur » ;  
- « captages prioritaires » ;  
- distribution d'un tract présentant les priorités de l'UFC sur la gestion et l'aménagement de l'eau .



### Santé :

- création d'une permanence des usagers à Château du Loir ;  
- participation à l'actualisation du livret d'accueil ;  
- réalisation des enquêtes auprès des patients sur la bienveillance ;  
- assistance aux usagers lors d'une médiation ;  
- participation à la certification dans les établissements de santé.



### Transport :

- participation aux comités de ligne TER ;  
- enquête prix des transports urbains Grand ouest.

## Un groupe d'enquêteurs très actifs



L'équipe est composée d'un quinzaine d'enquêteurs, à travers tout le département. Jardineries, terrains de camping, pharmacies, transports en commun, grandes surfaces, magasins Bio ... L'équipe a participé à toutes les enquêtes initiées par la fédération, et aux enquêtes que nous organisons localement.

## Une activité de communication toujours importante

### Rencontrer les consommateurs sur des événements organisés par l'association



RDV Conso à Montval-sur-Loir



Printemps des consommateurs au Mans

### Participer à des réunions d'informations, des débats

Arnage : présentation de la campagne fuel, information sur les complémentaires santé avec la CPAM.

Débat sur l'Europe et les consommateurs au Lycée agricole de Rouillon.



P. Guillaume au débat sur l'Europe à Rouillon

### Etre présent sur des foires et salons



Foire de la Ferté-Bernard

Stands à la foire de La Ferté-Bernard, à la Foire du Mans, au Salon du livre, au salon des usagers du CHM, au salon du stage...

### Trouver les bons supports pour être écoutés, lus et vus.

**Radio et Télé**, avec toujours des interventions régulières dans les médias locaux, RCF, France Bleu Maine, Via LMTV.

Communiquer à l'occasion d'événements dans la presse et les médias locaux mais aussi dans les médias nationaux : participation d'un de nos consultants à l'émission « Envoyé spécial » sur les arnaques à la rénovation énergétique.

**Papier et numérique**, avec notre bulletin, notre site Internet et de façon plus régulière maintenant la page Facebook de l'association.

**Affichage**, avec notre présence dans la vitrine de France Bénévolat.

### Relayer les pétitions et les prises de positions de notre Fédération.

L'association joue également son rôle de contre-pouvoir en diffusant les pétitions lancées par l'UFC-Que Choisir (Refusons de payer pour Enedis – Stop à la fiscalité écologique), en interpellant les élus (loi agriculture alimentation, loi justice)...

## Une bonne maîtrise financière avec un résultat positif qui ressort à 1003 €

RESULTAT	2018	%	2017
Recettes	100 518	-8,8%	110 275
Dépenses	99 515	-13,4%	114 855
Résultat	1 003		-4 580

TRESORERIE	Fin 2018	Début 2018	Variation
BANQUES	9 974	6 857	3 117
CAISSES	146	547	-401
EPARGNE	37 002	38 716	-1 713
TOTAL	47 123	46 120	1 003

Le bilan financier présenté par notre trésorier G. Lesellier, et son adjointe G. Housseau, a été approuvé à l'unanimité.

## Le plan de développement 2017/2020

### Des nouvelles actions à mener

#### Etre toujours plus proche des préoccupations des consommateurs

Les produits alimentaires vendus en vrac, le démarchage lié à la rénovation énergétique, le radon, l'application quelCosmétique, l'avenir du mouvement.

#### Renforcer notre communication

La lettre du bénévole, une meilleure information sur nos prestations et nos produits

#### Accentuer notre rôle de Groupe de pression

L'interdiction des pesticides en 2019, la qualité de l'eau, prendre la parole lors des élections Européennes.

#### Améliorer encore le fonctionnement de l'association

L'accueil des nouveaux bénévoles, les formations, l'implantation de nouvelles permanences. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

## Les élections

### Elections au conseil d'administration

Une confiance renouvelée aux administrateurs :

Pascale BESNARD,  
Daniel GALLOYER,  
Christian GOUJON,  
Geneviève HOUSSEAU,  
Michel VILLEPREUX

et un nouvel administrateur accueilli au Conseil d'administration :

Michel MANSUY



# Printemps des Consommateurs

*Quand « citoyenneté et consommation responsable » se rencontrent*

Le 25 mai 2019, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, en collaboration avec le conseil de quartier « Le Mans cœur de ville », ont organisé la journée mondiale de la citoyenneté et le printemps des consommateurs. Le but principal était de toucher un public plus large et plus précisément des jeunes et des personnes qui ne connaissent pas encore notre association.

Il s'agissait également de montrer que le rôle de notre association ne se limite pas au seul traitement des litiges, mais que la prévention fait également partie de nos missions. C'est pourquoi le mot d'ordre retenu pour cette manifestation a été « consommer responsable ».

Cette consommation responsable s'est faite autour de trois axes.

**Rendre la ville plus verte** avec « les jardiniers Sarthois » qui ont organisé, comme l'année dernière, un « Troc plante ». Les consommateurs sarthois ont pu, en toute convivialité, s'échanger, troquer des plantes et bénéficier de conseils avisés des membres de l'association.

**Rénover son habitation en la rendant moins énergivore**

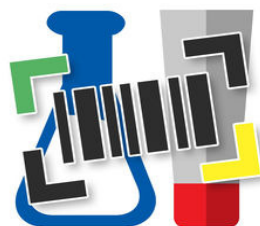
Les bénévoles de notre association et « Info énergie » ont animé un atelier pour répondre à cette question.



*L'atelier d'Info énergie*



*Présentation de l'application QuelCosmétique*



*L'application QuelCosmétique*

**Eviter d'utiliser des produits cosmétiques dangereux pour notre santé.**

« QuelCosmétique », l'application de l'UFC-Que Choisir, a suscité un intérêt énorme. Nos bénévoles ont aidé les passants à télécharger, gratuitement, sur leur smartphone et à leur en montrer le fonctionnement.

Malgré une météo favorable, le bilan reste mitigé et il nous faudra peut-être revoir l'organisation dans un autre lieu et à un moment où d'autres événements ne viennent pas concurrencer le nôtre. ■

*Jean-Yves Hervez,  
responsable communication*



*Animation musicale avec « Les rêves de Shannon »*

# Initiative citoyenne européenne :

*une pétition européenne  
pour rendre obligatoire le Nutri-Score au sein de l'Union*



L'UFC-Que Choisir, avec 6 autres associations de consommateurs européennes \*, membres du Bureau européen des Unions de Consommateurs (BEUC), lance une initiative citoyenne européenne « PRO NUTRI-SCORE » pour demander à la Commission de rendre obligatoire le Nutri-Score, étiquetage nutritionnel simplifié ayant fait la preuve de son efficacité, sur les produits alimentaires.

\*Test-Achat (Belgique), VZBV (Allemagne), Consumentenbond (Pays-Bas), OCU (Espagne), Federacja Konsumentow (Pologne) et EKPIZO (Grèce)

**Nécessitant un million de signatures en un an pour aboutir, l'association appelle l'ensemble des consommateurs, associations, sociétés savantes et institutionnels, à soutenir la démarche en signant cette pétition sur le site de la Commission européenne.**

Retrouvez le lien pour signer la pétition sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org) et sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*



*Présentation de la pétition Nutriscore, Pascale Besnard*

## ACTION LOCALE

### N'ayez pas honte !

*Vous vous êtes faits bernés par un commercial sans scrupules.*

*Ce n'est pas à vous d'avoir honte, ne le cachez pas, ne vous taisez pas !*

*On n'en a même pas parlé aux enfants ... » ; « Si vous saviez comme je me suis senti ridicule quand j'ai compris ce que j'avais fait » ; « On ne veut pas en parler, mais c'est à cause de cet emprunt qu'on ne part pas cette année ... » ; Si vous saviez ce qui m'arrive, je n'ai pas compris sur le moment et j'ai honte ... » ; « Mes voisins sont tombés dans le piège, mais ils ne veulent pas le dire tellement ils ont honte ... »*

Voilà un petit échantillon des phrases entendues dans nos locaux.

Les auteurs de ces phrases ont d'abord répondu à une sollicitation téléphonique. Ils ont ensuite accepté un rendez-vous, ont reçu un démarcheur, l'ont écouté et ont cru ce qu'il disait. Ils ont signé, peut-être sans le savoir, un bon de commande et un contrat de prêt. Maintenant ils ont conscience d'avoir été bernés. Ils en ont honte. Ils se taisent.

Mais ils n'ont pas à avoir honte. La honte devrait être ailleurs : chez le démarcheur, chez l'entreprise qui l'emploie en toute connaissance de cause, chez l'organisme de prêt qui a consenti le contrat en sachant pertinemment l'immoralité et certainement l'illégalité de la démarche.

Il faut bien reconnaître que l'environnement n'est pas aujourd'hui favorable au consommateur. En effet, les campagnes sur "l'économie d'énergie", souvent dévoyées, un manque de réactivité de l'Institution Judiciaire, un manque flagrant d'honnêteté de nombreux acteurs de ce domaine, le financement présenté comme facile par les organismes de crédit, ne permettent pas au consommateur, insuffisamment averti, de faire face sereinement.

Pour toutes ces raisons, il est nécessaire de faire savoir à toutes les victimes qu'elles n'ont pas à avoir honte, qu'elles n'ont pas à se cacher, et qu'elles doivent donc réagir.

### Comment ?

Vous êtes victime, venez nous voir, il y a certainement quelque chose à faire.

Vous connaissez quelqu'un, famille, ami, voisin, dans cette situation, faites-lui lire cet article. Incitez-le à venir nous voir.

Nous avons acquis la certitude que seul un tout petit nombre de victimes nous consulte.

Pourtant, s'il y avait réaction systématique, ces agissements douteux et même illégaux cesseraient rapidement, car la plupart du temps nous avons gain de cause pour nos adhérents. ■

*Christian Maury, conseiller litiges*





## Enquête SETRAM 2019

*Comme en 2014, la SETRAM plutôt bien notée par les usagers*



### Des usagers plutôt satisfaits

En février et mars 2019, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe a réalisé une enquête visant à mesurer le taux de satisfaction des utilisateurs de la SETRAM. Après une réorganisation des services, en septembre 2018, des usagers semblaient être mécontents de ces modifications. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a voulu vérifier la réalité de ce ressenti.

Cette enquête s'est faite sous forme d'un questionnaire administré à la rencontre (dans la rue) et via notre site internet. Il permet d'évaluer à la fois le taux de satisfaction des utilisateurs de la SETRAM, en général, et de certaines lignes en particulier.

330 personnes ont répondu à ce questionnaire et donné 440 appréciations sur les lignes de tram, bus et tempo. Sur les 330 personnes, 70% résident au Mans, 14% dans les autres communes de la Métropole et 16% hors Métropole. Pour une raison de pertinence, nous avons délibérément écarté les résultats des lignes ayant recueilli moins de 10 réponses.

**Avec une note moyenne de 7/10, les usagers sont globalement satisfaits**

9 usagers sur 10 trouvent que la ville du Mans est bien desservie, 8 sur 10 considèrent qu'il en est de même pour l'agglomération. Cependant, seulement 6 sur 10 pensent que les correspondances sont bien coordonnées.

### Des disparités de qualité au niveau des lignes

Si globalement les usagers sont satisfaits, ils ne sont que 5 sur 10 à être satisfaits pour les lignes 12 (Zamenhof-Beauregard) et 22 (Zamenhof-Sargé). Ce degré de satisfaction moindre concerne, à la fois, les trajets et la fréquence (pas assez de bus, certains quartiers mal desservis, le lieu du terminus non satisfaisant...)

### Satisfaction au niveau des horaires

Pour les horaires, le niveau de satisfaction est bon dans l'ensemble (8 sur 10). Seule la ligne 22, ressort avec un degré de satisfaction moindre (seulement 3 sur 10 sont satisfaits). L'insatisfaction porte sur les horaires des bus mal coordonnés avec le tram, les fréquences en périodes de vacances scolaires et de week-end (moins de bus, moins de trams).

### Sécurité et incivilités : taux de satisfaction correct

Sur l'ensemble des lignes, les taux de satisfaction sont tout à fait corrects (8 sur 10). Toutefois, le constat de fraude est souvent cité dans les commentaires laissés par les usagers.

La propreté des trams et des bus est globalement satisfaisante pour tout le réseau.



*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. -*







### Des services mal connus

Les services proposés par la SETRAM sont mal connus, donc peu utilisés. Le « Flexo soirée » n'est connu que par un peu plus d'un quart des personnes, et seulement 1,5% l'ont utilisé.

Le « Transport à la demande » est à peine mieux connu, seulement par 32% et utilisé par 3%.

En revanche, les offres tarifaires de la SETRAM, sont mieux connues, surtout la carte 10 trajets utilisée par près de 50% des personnes interrogées. Mais les conditions de la gratuité sont ignorées par 85% d'entre elles.

### A la question, cette nouvelle organisation vous a-t-elle apporté des améliorations dans vos déplacements ?

« c'est pareil qu'avant... », « c'est mieux qu'avant » pour 3/4 d'entre eux.

Ce constat est plutôt rassurant pour la SETRAM ; la nouvelle organisation n'a pas créé d'insatisfaction majeure.

### Si on compare nos résultats avec ceux de l'enquête, que nous avons réalisée en 2014, les indicateurs communs ne fluctuent pas de manière significative

Nous avons rencontré Monsieur Jean-François Soulard, président de la SETRAM, 1<sup>er</sup> vice-président Le Mans Métropole, pour lui présenter les résultats de l'enquête. ■

*Daniel Galloyer, commission transports*

## Energie moins chère ensemble !

### Lancement de la campagne 2019

Alors que le tarif réglementé de l'électricité doit bondir de près de 6 % au 1<sup>er</sup> juin, avant une possible prochaine hausse en août, que celui du gaz devrait connaître le même sort inflationniste avant de prochainement disparaître, l'UFC-Que Choisir entend tout mettre en œuvre pour permettre aux consommateurs d'échapper à ces flambées tarifaires.

Dans ce cadre, l'association lance une nouvelle campagne nationale :

**"Energie moins chère ensemble"** pour les abonnés au gaz naturel et à l'électricité.

La campagne s'articule autour de 3 lots : les lots « gaz » et « électricité » classiques, à prix fixes pendant 2 ans et sans limitation du nombre de souscripteurs, et le lot « électricité - soutien aux petits producteurs renouvelable » à prix fixes pour 1 an (limité aux 40 000 premiers souscripteurs).

Au-delà des prix, l'UFC-Que Choisir entend offrir une sécurité juridique aux consommateurs à travers des conditions contractuelles sûres et protectrices, et l'accompagnement des souscripteurs par la Fédération en cas d'éventuelles réclamations.

### Calendrier de la campagne

→ Inscription gratuite et sans engagement jusqu'au 9 septembre inclus sur [www.choisirensemble.fr](http://www.choisirensemble.fr) ou par téléphone : 09 71 00 30 30,

ou en contactant notre siège du Mans, ou nos antennes

→ détermination des offres lauréates le 10 septembre 2019

→ phase de souscription : du 7 octobre au 31/12/2019

Plus d'infos sur notre site Internet : [www.ufc-quechoisir-sarthe.fr](http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr) ■

*Christian Goujon, groupe communication*



### Un nouveau rendez-vous de l'UFC-Que Choisir

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 ■

## La pollution agricole de l'eau n'est pas une fatalité !

### L'enquête de 2018 montre que des solutions existent !

#### Pourquoi cette enquête ?

Les pollutions agricoles persistent sur tout le territoire, en particulier en Sarthe, contrairement aux pollutions industrielles et domestiques qui sont en voie de résolution.

La coûteuse impasse de la dépollution est massivement rejetée par les consommateurs qui la paient. Dans le cadre de la consultation Consommation organisée par notre association au moment du Grand Débat, ils jugent le respect du **principe pollueur-payeur** comme la priorité.

Rappelons que le coût de la pollution diffuse agricole est annuellement d'environ **1,4 milliard €**. Il est supporté par les consommateurs et les ménages, via leurs factures d'eau.

Cette politique est en outre en partie inefficace, puisque, malgré ces traitements, plus de 2 millions de consommateurs reçoivent en France une eau du robinet polluée par les pesticides ou les nitrates.

#### Des décisions prises il y a plus de 10 ans, mais pas d'évaluation officielle

C'est une autre motivation pour cette enquête. En effet, en 2007, le Grenelle de l'Environnement avait ouvert une brèche en faveur de la prévention des pollutions. Pour mille sources parmi les plus menacées en France, une nouvelle approche avait été adoptée. Elle consistait à définir, en concertation avec les agriculteurs, les plans d'actions et les mesures concrètes à même de limiter les pollutions.

Oui, mais douze ans après son lancement, il n'y a pas d'évaluation officielle ! Aussi, l'UFC-Que Choisir a décidé de dresser son propre bilan, en réalisant une

enquête à travers la France grâce à son réseau d'associations locales.

Un échantillon de 102 sources prioritaires (+10 % de l'ensemble), réparties dans 27 départements, a été étudié par l'examen des documents des plans d'actions et des rapports présentant les résultats. Par ailleurs, des entretiens ont été réalisés en face à face avec les structures pilotant la protection de ces captages.

#### Les principaux résultats de l'enquête

Une baisse des pollutions a été observée pour deux tiers des sources étudiées : sur les 76 sources pour lesquelles nous avons pu retracer l'évolution des pollutions, il apparaît que les programmes de protection ont entraîné une baisse des pollutions en nitrates ou en pesticides dans 60 % des cas. Ils ont permis d'arrêter la progression des pollutions pour le quart des captages.

#### Les mesures obligatoires sont trois fois plus efficaces que les mesures volontaires

Les baisses de pollutions en nitrates sont trois fois plus importantes quand les plans d'action 'Grenelle' contiennent des mesures d'application obligatoires (en moyenne - 23 % de nitrates) par rapport aux plans d'action dont les mesures sont strictement volontaires (- 8 %).

Les résultats sont sensiblement supérieurs quand le pilotage des plans d'actions est assuré par les collectivités locales.

L'impasse sur le boisement et le Bio : on déplore un très faible développement de l'agriculture biologique et des surfaces boisées dans les aires de captage, alors que ces modes de production sont particulièrement efficaces pour limiter les pollutions dans les zones sensibles.



Il a également été difficile d'obtenir des informations exploitables sur le coût des mesures et le montant des aides.

#### La situation dans notre département de la Sarthe

Il y a 8 captages prioritaires dans le département. Mais un seul plan d'action a été mené, il y a environ 10 ans, sur l'aire d'alimentation du captage de Penvert, dans le Nord Sarthe. Les résultats ont été très insatisfaisants malgré l'aide de plusieurs centaines de milliers d'euros de l'agence de l'eau. Ce plan était, il est vrai, peu ambitieux.

Nous avons pu prendre connaissance de l'arrêté préfectoral correspondant à ce plan d'actions. Mais nous n'avons pas pu accéder au rapport présentant les résultats des actions ! C'est pourtant un document public !

Depuis, rien ne s'est passé.

Soyons optimistes : les divers syndicats d'eau sarthois concernés par des captages prioritaires ont récemment mutualisé des ressources pour élaborer des plans d'action qui seront, nous l'espérons, à la hauteur.

Notre association sarthoise souhaite être consultée pour l'élaboration et le suivi de ces plans. Elle en a évidemment la légitimité en tant que représentante incontournable des usagers particuliers de l'eau.



**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. ■



## Les demandes de l'UFC-Que Choisir, suite à son enquête

Nous les avons formulées dans le cadre de la seconde partie des assises de l'eau pour protéger la ressource aquatique.

### Nous demandons :

- tout d'abord un bilan exhaustif de la protection des 1 000 captages prioritaires, ainsi qu'un état des lieux régulier de la protection des 35000 captages du territoire national ;
- un renforcement réglementaire des mesures de protection des captages : la définition de mesures obligatoires sur les aires d'alimentation des captages ;
- le pilotage des plans d'action par les collectivités locales desservies ;
- le développement sur les aires de captage de modes de production agricole peu polluants tels que l'agriculture biologique, l'agro-écologie, le boisement ;
- une extension à l'ensemble des captages des mesures de lutte contre les pollutions diffuses ;
- la mise en œuvre stricte du principe pollueur-payeur, 1er choix des consommateurs dans le cadre des propositions formulées par l'UFC-Que Choisir, lors du Grand débat, pour que les consommateurs ne soient plus les payeurs des pollutions qu'ils subissent.

### Plus d'informations sur l'enquête :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) ■

*Pierre Guillaume  
référent régional environnement*

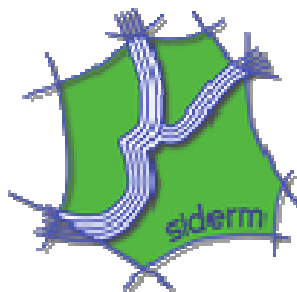


*Pierre Guillaume, vice-président lors d'un enregistrement à RCF*

## Nouvel horizon pour le Siderm \*

Depuis le début de l'année Le Mans Métropole (LMM) a quitté le Siderm (Syndicat mixte pour l'alimentation en eau potable de la région mancelle). Le Siderm reste à desservir 23 communes actuellement.

Pour les consommateurs abonnés du Siderm, l'année 2019 reste sans modification de tarifs. Pas d'augmentation du prix facturé pour 2019. Il en a été de même en 2018. Donc, sauf pour les récents abonnés de la commune d'Ecommoy, le mètre cube d'eau est facturé 1,306 € HT. Du point de vue tarifaire les consommateurs abonnés au Siderm ont vu leurs tarifs rester stables avec le départ de LMM. C'est ce constat que nous avons enregistré lors de la CCSPL (Commission consultative des services publics locaux) du 10 décembre 2018. Nous avons souhaité que les futures augmentations éventuelles restent beaucoup plus modérées, qu'elles ne l'ont été par le passé.



Le 27 avril 2019, à Spay, le Siderm fêtait ces 70 ans d'existence. L'occasion aussi de faire découvrir ses nouveaux locaux au 3 rue des Noës. ■

*Alain André, commission environnement*

\* [Syndicat d'eau de la région mancelle](#)

## Piqûre de rappel de la commission santé

Prendre note d'un numéro utile lorsque le cabinet de votre médecin est fermé (le soir après 20 h, le week-end à partir de 12 h, les jours fériés) : **116 117**

Quand composer ce numéro ?

- besoin d'un conseil, d'un avis médical,
- en cas de symptômes nécessitant une consultation médicale ou une visite à domicile,
- lors de votre appel un opérateur vous répond et ouvre un dossier, évalue la nature de l'appel et vous met en relation avec un médecin.

## Avez-vous ouvert votre DMP\* ?

Ce dossier médical partagé sera votre carnet de santé qui rassemblera, dès son ouverture, l'historique des informations médicales vous concernant, vos soins, résultats d'analyses, radiographies, bilans, groupe sanguin, allergies.

### Utilité du DMP

- évite les erreurs de prescription,
- gain de temps aux urgences,
- évite de refaire des examens ou analyses déjà réalisés,
- utile au médecin remplaçant ou un médecin consulté lors d'un déplacement,
- permet de connaître vos directives anticipées.

Ce **DMP** peut être ouvert par tous les assurés qui le souhaitent. Il est gratuit et confidentiel. Le patient en est propriétaire et décide qui y a accès. Seul le médecin traitant qui cordonne son parcours de soins doit conserver un accès total et permanent. ■

*Monique Bellière, commission santé*

\* Dossier Médical Partagé

## 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**.



## Vélos électriques, où l'acheter ?

*Accueil, conseils, pour bien profiter de votre vélo électrique, le choix du magasin est important*



**D**u 17 novembre au 1<sup>er</sup> décembre, les enquêteurs bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, se sont rendus dans 13 magasins du département en tant que client mystère. Ils souhaitaient un vélo électrique pour se promener en famille pendant au moins 3 heures (ou 60 km), surtout aux beaux jours, avec un budget maximum de 2 500 €. Ils se sont renseignés pour obtenir des informations générales sur le fonctionnement des vélos électriques (mode d'assistance, types de batterie...) et leur entretien (pour une faible utilisation l'hiver), ainsi que les accessoires à privilégier.

L'accueil, l'implication du vendeur et les conseils d'entretien ont été observés par nos enquêteurs.

### Les résultats de l'enquête

L'accueil s'est révélé très bon pour la plupart des magasins enquêtés sauf pour Décathlon de la Chapelle Saint Aubin.

**Pour tous les magasins, l'implication du vendeur a été bonne.**

3 magasins seulement ont donné de très bons conseils sur l'entretien du vélo et ont conseillé à l'enquêteur le port du casque : Hadrien Legagneur Cycles d'Ecommoy, Intersport et Décathlon de Raudin.

Top Team et E cycles au Mans ont été médiocres. Intersport de La Chapelle St Aubin et Intersport de la Ferté Bernard sont également mauvais.

Le budget des enquêteurs a été respecté par la quasi-totalité des boutiques. En revanche, 20% des vendeurs ont proposé un vélo avec une autonomie inférieure à ce qui était attendu (60km).

**Quelques conseils :** les vélos à assistance électrique exigent peu d'entretien, seulement quelques bonnes habitudes.

**La batterie :** lors de l'achat, tester la batterie qui doit pouvoir s'enlever et se replacer facilement.

La charge peut se faire n'importe quand, sans se soucier du niveau restant, cela n'affecte pas la capacité de la batterie. Il faut cependant éviter les décharges profondes. En cas de non utilisation du vélo pendant plusieurs mois, n'oubliez pas de la recharger de temps en temps, sans aller jusqu'à la charge complète.

**Épargnez le moteur :** si votre vélo électrique est équipé d'un moteur dans le pédalier, veillez à faire jouer les vitesses lors de vos trajets et, notamment en ville, à rétrograder avant de vous arrêter au feu. Il est préférable de redémarrer sur un petit développement et d'ajuster ensuite les vitesses à votre force de pédalage.

**Révisiez-le :** une fois par an, auprès du revendeur. ■

*Pascale Besnard, responsable enquêtes*

Ville et Nom du magasin	Accueil	Implication du vendeur	Conseils d'entretien
<b>ECOMMOY</b> HADRIEN LEGAGNEUR CYCLES	**	***	***
<b>LA CHAPELLE SAINT AUBIN</b> INTERSPORT DECATHLON	*** ●	*** **	●● *
<b>LA FERTE BERNARD</b> CYCLES VAL D'HUISNE INTERSPORT	*** **	*** ***	* ●●
<b>LE MANS</b> MONDOVELO TOP TEAM E-CYCLE NS BIKE GIANT SHOP	*** *** *** ***	*** *** * *	* ● ● *
<b>MULSANNE</b> MONDOVELO	**	**	**
<b>RAUDIN</b> INTERSPORT DECATHLON	** **	** **	*** ***
<b>SAINT SATURNIN</b> CYCLES BOX	***	***	**

**Légende :** Très bon : \*\*\*, Bon : \*\*, Moyen : \*, Médiocre : ●, Mauvais : ●●



## Trottinettes, monoroues, gyropodes, skateboard, rollers, hoverboard électriques, qui peut rouler où ?



*Ils sont actuellement appelés NVEI (nouveaux engins électriques individuels) et leurs statuts sont encore flous*

Une proposition de loi du 24 octobre 2018 a été déposée à l'Assemblée nationale. La Mairie de Paris a voté, le 7 novembre 2018, des mesures pour réguler la circulation de ces nouveaux engins.

Ces nouveaux moyens de déplacement, n'ont pas été prévus par le législateur dans le code de la route, et ne possèdent donc pas de catégorie. De ce fait, ils ne peuvent théoriquement pas circuler sur les pistes cyclables, les trottoirs ou la chaussée.

### Qui actuellement a le droit de circuler, comment et où ?

Les vélos pour adultes, qu'ils soient électriques ou non, sont considérés comme des véhicules et doivent circuler sur la chaussée. Ils sont admis sur les trottoirs, lorsque son propriétaire marche à pied en tenant son vélo à la main. Un enfant de moins de huit ans est, quant à lui, autorisé à circuler à vélo sur les trottoirs.

Les trottinettes, les rollers, qu'ils soient électriques ou non, de skateboard et planches à roulettes, sont également assimilés à des piétons, et leurs utilisateurs doivent circuler sur les trottoirs, respecter les feux réservés aux piétons, emprunter les passages protégés et ne pas rouler à plus de 6 km/h, soit presque 2 m à la seconde.



Un gyropode

Les HOVERBOARDS électriques sont interdits sur l'espace public (trottoirs et voie de circulation), seules les voies privées leurs sont autorisées.

Les GYROPODES et les MONOROUES électriques sont également interdits sur l'espace public.

### Doivent-ils être assurés ?

Selon la fédération Française de l'assurance, ces engins électriques sont soumis à la même obligation d'assurance que les motos ou les voitures. Il est donc indispensable de s'assurer en garantie responsabilité civile pour les éventuels dommages causés à autrui.

### La ville de Paris a voté, en novembre dernier, des mesures de circulation pour ces engins

La capitale s'est dotée d'une réglementation pour réguler la circulation des trottinettes et des mono-roues électriques dans l'attente de textes par le législateur. Le principal objectif est d'assurer la sécurité, notamment, des plus vulnérables sur les trottoirs.



Un hoverboard

Les 7 mesures retenues sont les suivantes :

- 1) diffusion d'une campagne de communication pour assurer le respect de la sécurité des piétons. Elle conseille le port du casque pour ce mode de déplacement ;
- 2) la verbalisation de ces engins circulant sur les trottoirs ;
- 3) mise en œuvre d'une verbalisation et ou la mise en fourrière de ces engins en stationnement sur les trottoirs lorsqu'ils gênent la libre circulation des piétons ;

4) la création d'emplacements dédiés aux engins en auto partage ;

5) l'élaboration d'une charte pour les opérateurs de trottinettes en libre-service ;

6) l'organisation du partage de données ;

7) la mise en débat du sujet de la redevance en cas d'exploitation sur le domaine public.



Un monoroue ou gyroroue

### Les pouvoirs publics ont-ils pris conscience du problème ?

Une proposition de loi a été enregistrée à l'Assemblée nationale le 24 octobre 2018 à l'initiative de 27 députés. Ils demandent une limitation à 6 km/h de ces engins pour être utilisés sur les trottoirs.

Au-delà de cette vitesse, ils demandent l'utilisation de ces nouveaux moyens de déplacement sur pistes cyclables, la vitesse maximale fixée à 25 km/h et le pilote doit être possesseur d'un permis de conduire. Une assurance obligatoire est demandée.

Le Sénat s'est également saisi du dossier et un colloque sur le sujet s'est tenu le 10 octobre 2018, où toute la profession de ces nouveaux matériels était représentée. ■

Jean-François Vaché,  
consultant automobile

## L'entreprise change de nom, pas de pratique ...

Le nom de l'entreprise ne dit pas tout. Il peut changer au gré des actionnaires, des dirigeants ou de l'environnement général. Mais, n'y aurait-il pas aussi des changements pour des noms devenus trop difficiles à porter ?

Heureusement, et malheureusement pour ces sociétés qui voudraient, peut-être, se refaire une virginité, quelle que soit l'évolution du nom, nous suivons les agissements d'une entreprise grâce au numéro de SIRET.

Nous allons vous raconter l'histoire d'une société qui a, ainsi, jusqu'à aujourd'hui, déjà changé trois fois de nom.

Au début de son histoire, elle est née sous le nom d'UNION OUEST HABITAT et, déjà, causait bien des soucis à bon nombre de nos adhérents.



Nous en avons fait écho dans nos publications. Inconvénient pour l'entreprise, les recherches à ce nom sur Internet amenaient sur nos articles. Son directeur s'en est d'ailleurs plaint à nous et nous a demandé de supprimer les articles incriminés. Ce à quoi nous nous sommes engagés si les plaintes de nos adhérents cessaient. Elles n'ont pas cessé. Nos articles sont restés.

Rapidement, des adhérents nous ont consulté au sujet d'une "nouvelle" entreprise au comportement, nous dirons inélegant : HD ENERGIE PRODUCTION Une nouvelle entreprise ? Que nenni ! Le numéro SIRET : 791 518 103 est celui de Union Ouest Habitat, qui a tout simplement changé de nom pour devenir HD ENERGIE PRODUCTION.

HD ENERGIE PRODUCTION va-t-elle changer de pratique en même temps qu'elle change de nom ? Pas du tout !

Nous en venons donc à publier des articles relatant, de nouveau, des litiges mettant en avant les pratiques de cette entreprise.

Puis HD ENERGIE PRODUCTION change de nouveau de nom et devient : ENVIR Renaissance récente, mais déjà ENVIR se fait remarquer très défavorablement : contrats litigieux, travaux bâclés ou mal réalisés, confusion de documents (document d'information précontractuelle et bon de commande), informations erronées qui induisent le client en erreur, comportements douteux des démarcheurs...

Nous défendrons avec tous nos moyens les adhérents qui estiment être victimes d'ENVIR et qui ont fait appel à nous. Nous informons les autres et les invitons à prendre un maximum de précautions avant de s'engager avec cette entreprise dont nous rappelons le nouveau nom : ENVIR. ■

*Christian Maury, consultant litiges*

## Du côté de l'arnaque, c'est sans limite !

*On n'aura jamais tout vu du côté des arnaques...*

*Un pseudo cabinet de défense des consommateurs invente la double arnaque !*

Depuis quelques mois, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe alerte les consommateurs sur une nouvelle arnaque. Informée par notre association, notamment, la Fédération Que Choisir a relayé la mise en garde sur son site Internet (articles des 17 avril et 7 mai 2019).

### En quoi consiste l'arnaque ?

Des personnes mal intentionnées se font passer pour un « organisme de défense des consommateurs » ou un cabinet d'avocats parisien « **SCP DUPOND & ASSOCIÉS** ». Le processus est toujours le même. Elles envoient un premier courrier à des anciens clients de sociétés en liquidation judiciaire. Elles leur expliquent qu'elles peuvent les représenter en justice lors d'une audience dont la date est précisée et leur faire obtenir des dommages et intérêts (environ 28 000 euros). La démarche est présentée comme gratuite, et seulement 30 % de l'indemnité reçue devra être reversée par virement ! Où est la gratuité ???

Si des consommateurs répondent à ce premier courrier, ils reçoivent alors une seconde lettre qui les prévient qu'une condamnation a bien été prononcée à l'encontre de la société. Les honoraires de 30 % doivent alors être réglés dans les 8 jours, par virement.

Pour paraître plus crédible, l'« escroc » transmet, en parallèle, un courrier du soi-disant assureur décennal de la société, en charge du paiement des dommages et intérêts. Celle lettre est accompagnée d'un chèque d'environ 28 000 euros.

Si le consommateur n'est pas vigilant, il met en banque ce chèque et effectue le virement sans attendre. Résultat : la victime se fait dépouiller de 8500 euros car évidemment, le chèque est faux.

Malheureusement, malgré les alertes, plusieurs victimes ont été recensées.

Alors, **SOYEZ VIGILANTS, ECLAIRES ET RESPONSABLES** ! Ne donnez pas suite à ce genre de propositions utopiques !



Il nous a été rapporté que la personne contactée au numéro de téléphone précisé sur le courrier était très agréable. Ne vous fiez pas à cette gentillesse malsaine.

Si vous avez reçu des propositions, déposez plainte immédiatement. Les autorités de police et de gendarmerie sont informées de cette escroquerie et tant que le ou les coupables ne sont pas arrêtés, il faut combattre ces infamies. ■

*Auréli Dupont, juriste*



## 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

## Ils gagnent en appel, 25 000 € remboursés

*Démarchage à domicile, crédit affecté, tout se fait parfois si vite...*

A l'occasion d'un démarchage à domicile, le 25 avril 2014, pensant avoir à faire à GAZ de France, M. et Mme G. signent un bon de commande portant sur la vente et l'installation d'un pack solaire photovoltaïque, auprès de la société ASPER. Cette vente étant entièrement financée par un crédit affecté d'une valeur de 25 000 € auprès de la société SYGMA BANQUE.

Se sentant abusés par ce démarchage, M. et Mme G. sont venus consulter notre association afin de solliciter notre aide. Après différentes démarches pour obtenir une solution amiable, force est de constater que la SARL ASPER et la SA SYGMA BANQUE n'entendaient pas aboutir favorablement à nos demandes. Nous avons décidé d'orienter M. et Mme G. vers une procédure judiciaire. En l'espèce, nos adhérents ont confié la défense de leurs intérêts à l'une de nos avocates partenaires Maître ORSINI.

Le bon de commande ne respectant pas l'intégralité des mentions prescrites en matière de démarchage à domicile, le Tribunal d'instance de la Flèche a, par jugement en date du 10 août 2016, prononcé la nullité du contrat principal conclu avec la SARL ASPER, et par voie de conséquence, celle du contrat de crédit affecté conclu entre la SA SYGMA BANQUE et les époux G.

Cependant, ce jugement condamnait néanmoins solidairement les époux G. à rembourser le capital dû à SA SYGMA BANQUE. En effet, le jugement ne retenait, en aucun cas, la faute de la banque car nos adhérents avaient signé une demande de déblocage des fonds attestant « que le bien ou prestation de services a été livré le 15 mai 2014 et accepte le déblocage des fonds au profit du vendeur ou prestataire de services ». Selon le Tribunal d'instance, c'est à bon droit que l'organisme de crédit a déblocqué les fonds, sans avoir besoin de vérifier la réalisation effective technique d'une prestation photovoltaïque conforme à la facture dont on lui réclame le paiement.

**Suite à ce jugement partiellement favorable, M. et Mme G. ont décidé d'interjeter appel. Le 02 avril 2019, ils obtiennent une décision entièrement favorable de la Cour d'appel d'Angers.**

Cette juridiction reconnaît la faute de la banque. Nos adhérents obtiennent donc l'annulation du contrat de crédit et n'ont à rembourser ni capital, ni intérêts. De plus, la SARL ASPER et la SA SYGMA BANQUE ont été condamnées solidairement aux dépens de l'instance et à payer aux adhérents une indemnité de 2 500€ sur le fondement de l'article 700 du Code de procédure civile.

Commission litiges



**SYGMA**  
B A N Q U E



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



Inscription gratuite
et sans engagement
jusqu'au 9 septembre inclus

Adresse :



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

Déposé le 28 juin 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