

Contribution  
au " monde d'après "

p. 4 et 5



# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°84 - Septembre 2020 - Prix 0,80 €

## Sommaire

L'actualité de l'association p. 2

L'édito p. 3



Annulations vols et séjours

p. 3



Moins de viande  
mais meilleure p. 6 et 7

Enquête prix

p. 8 et 9



Litiges démarchage p. 12 et 13



Litiges achat sur internet

p. 14

Les gagnés p. 15

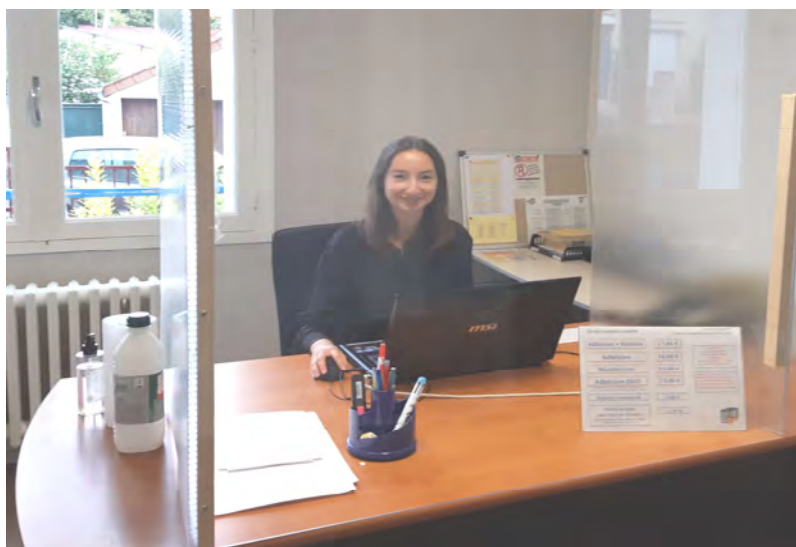


Cité judiciaire du Mans

PROCÈS ENVIR : UN DOSSIER MONSTRUEUX

p. 10 et 11

## Une nouvelle juriste rejoint l'équipe de nos consultants



*Margot Gazeau, élève-avocate stagiaire dans nos locaux du Mans*

Nous avons le plaisir, depuis début juillet, d'accueillir dans notre équipe, Margot Gazeau, élève-avocate stagiaire pour un stage qui durera jusqu'à la fin de l'année. Elle vient ainsi renforcer notre équipe pour le conseil et le traitement des litiges mais aussi pour les actions d'informations que nous menons.

Depuis l'été, nous avons accueilli également de nouveaux bénévoles. Nous continuons de recruter sur les missions de conseiller litiges (téléphonie, énergie, assurances). Nous recherchons également un bénévole qui serait intéressé par la création graphique, pour, entre autres, la mise en page de notre bulletin trimestriel.

Et puis, comme vous l'avez vu dans notre dernier bulletin, notre trésorier nous a quittés. Ses compétences en matière de planification de gestion nous manquent et nous recherchons un bénévole ayant les compétences pour cette tâche.

Vous êtes intéressé ou vous avez dans vos connaissances des personnes susceptibles d'être intéressées, n'hésitez pas à nous contacter. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

## Report de l'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale de l'association, initialement prévue en mars, a dû être reportée suite à la crise sanitaire.

Nous l'avons reprogrammée le **9 octobre prochain**.

**Elle se déroulera à la salle Le Royal, 409, avenue Félix-Geneslay, au Mans, de 17 h 00 à 19 h 00.**



*Salle municipale Le Royal*

Nous mettrons tout en œuvre pour qu'elle se déroule dans le respect maximum des règles de sécurité sanitaire. Si vous ne pensez pas être présent, merci d'envoyer votre procuration (jointe à ce bulletin avec la convocation). Les différents rapports seront envoyés par e-mails ou disponibles sur demande à l'association. Nous espérons qu'elle pourra cette fois se tenir et vous y retrouver. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

## Reprise d'une activité

### « presque normale »

Depuis le début de l'été, nous avons pu de nouveau accueillir le public dans nos locaux du Mans et nos antennes de La Ferté-Bernard, La Flèche et Sablé-sur-Sarthe.

Nous avons mis en place toutes les conditions pour vous recevoir en toute sécurité et aussi protéger notre équipe.

Merci de vous munir d'un masque lors de votre visite dans nos locaux.

Vous pouvez, si vous préférez, continuer de nous contacter via notre site Internet (rubrique « [soumettre un litige en ligne](#) ») pour toute demande d'information, conseil ou traitement d'un litige, ou bien sûr par téléphone ou mail (coordonnées en page 16). ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

**Le Consommateur 72**—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal septembre 2020 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2600 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](http://www.icilemans.com)

## Crise sanitaire et annulations des vols et séjours : l'UFC-Que Choisir agit pour défendre les consommateurs

Au niveau national, l'UFC-Que Choisir s'est engagée, depuis plusieurs mois, dans un véritable parcours du combattant pour obtenir des professionnels du tourisme, un respect des réglementations en vigueur et une meilleure prise en charge des litiges.



### Annulation des vols secs

Face aux difficultés rencontrées par les consommateurs, l'UFC-Que Choisir s'est mobilisée dès le début de la crise pour aider au mieux les passagers.

Les milliers de témoignages reçus ont permis de [dénoncer les pratiques commerciales des compagnies](#). Notre association a tout d'abord [mis en demeure 57 compagnies](#) qu'elle avait identifiées comme ne respectant pas la réglementation en leur laissant près de 15 jours pour se mettre en conformité. Puis elle a assigné les 20 principales compagnies au mois de mai dernier. **Notre demande est simple : respecter le droit des passagers en leur donnant le choix entre un remboursement en argent ou en avoir.**

Force est de constater que nos actions et les rappels de la Commission européenne ont déjà porté leurs fruits : depuis le mois de mai, plusieurs compagnies aériennes ont modifié leur politique commerciale et remboursent enfin les passagers.

### Annulation des séjours touristiques

Au vu du nombre important de demandes d'annulation, de la fermeture quasi générale des frontières et de la pression des entreprises de tourisme qui mettaient en avant la grande difficulté du secteur, le gouvernement a pris des mesures d'urgence par une ordonnance du 25 mars 2020. Cette réglementation temporaire donne ainsi aux professionnels du tourisme le droit d'imposer des avoirs en lieu et place du remboursement immédiat en argent.

La période de validité des avoirs étant de 18 mois, l'ordonnance repousse d'un an et demi la possibilité pour les consommateurs d'obtenir leur argent. Ces dispositions sont valables pour les [séjours annulés pendant la période allant du 1<sup>er</sup> mars au 15 septembre](#). L'UFC-Que Choisir, consultée lors de l'élaboration de cette ordonnance, avait pointé la non-conformité du texte au regard de la législation européenne en vigueur.

Les pratiques de nombreuses agences qui continuent à refuser aux voyageurs des annulations sans frais, l'échec des négociations avec les professionnels peu collaboratifs et la violation manifeste par la France de la réglementation européenne dans l'adoption de son ordonnance ont conduit l'UFC-Que Choisir et la CLCV à saisir le Conseil d'État au début du mois de juillet. Les deux associations ont souhaité par ce recours que la réglementation en vigueur soit appliquée et que le système illégal établi temporairement soit remis à plat.

Le Conseil d'État a considéré qu'il n'y avait pas une urgence suffisante pour suspendre l'application de l'ordonnance du 25 mars 2020 et examinera notre recours dans des conditions classiques. Sa décision est attendue pour le dernier trimestre de cette année. ■

Publication UFC-Que Choisir à retrouver sur que [choisir.org](http://choisir.org)

Notre bulletin de septembre est l'occasion de vous inviter à nous retrouver lors de différentes manifestations. Circonstances obligent, ce ne sera pas le cas cette année. En particulier, la 25<sup>ème</sup> heure du livre a dû être annulée. Nous espérons néanmoins pouvoir organiser quelques moments de rencontres pour « la rentrée des consommateurs », à l'automne. Nous vous en informerons dans nos médias en ligne et dans la presse locale. Cette rentrée des consommateurs sera l'occasion de poursuivre notre campagne pour faire avancer nos propositions pour l'après-crise (voir en p. 4 et 5). Nous demandons, alors, à nos élus d'engager, par une grande loi de consommation responsable, les bases d'un modèle économique plus centré sur les besoins humains essentiels que sur le pouvoir toujours croissant des marchés. En prenons-nous le chemin ? Rien n'est moins sûr. Que voit-on en ce moment : des mesures qui, pour soulager le monde économique, demandent aux consommateurs, eux-mêmes impactés pour beaucoup par cette crise, d'accepter le recul de droits acquis déjà difficilement.

Les exemples se multiplient : voyages annulés (non seulement le règlement n'est pas respecté mais une ordonnance gouvernementale permet de le faire !), épandage des pesticides près des habitations, autorisation de réutiliser des insecticides que l'on sait dangereux pour la pollinisation (là aussi la possibilité de revenir en arrière sur les acquis), et puis tout dernièrement, on a annoncé moins de contrôles de la DGCCRF pendant l'été pour ne pas pénaliser les professionnels (qu'importe si l'on fournit aux consommateurs des produits de moindre qualité, à n'importe quel prix).

Nous sommes tous concernés par le redémarrage de l'économie, mais ce ne peut pas être aux dépens du consommateur. Parce qu'à l'UFC-Que Choisir, nous sommes obstinés, nous continuerons de nous battre, avec vous, pour qu'une consommation plus responsable puisse se faire dans un monde économique plus respectueux des consommateurs. ■



Evelyne Gaubert, Présidente

# Vision politique pour l'après crise :

## *contribution au « monde d'après »*

A l'UFC-Que Choisir, nous avons abandonné l'idée de décrire le monde d'après. Notre pragmatisme nous amène à considérer que la grande majorité des propositions que nous faisons dans le monde d'avant n'ont jamais trouvé d'écho dans celui-ci. En conséquence, nous reformulons nos propositions qui sont, pour certaines, anciennes et nous espérons que cette fois-ci le pouvoir en place voudra bien s'en saisir.

## Les 17 propositions de l'UFC-Que Choisir pour une consommation plus sobre, plus juste et responsable

### 1. Santé : investir dans la prévention tous azimuts, consolider notre système sanitaire

Proposition n° 1 : Combattre le développement des maladies liées à l'alimentation grâce au Nutri-Score obligatoire et à l'encadrement du marketing.

Proposition n° 2 : Investir dans la qualité et l'humanité de la prise en charge des personnes âgées dépendantes, grâce à un personnel qualifié et en nombre suffisant.

### 4. Une consommation qui crée des liens, qui ait du sens et qui soit reconnectée à l'environnement local

Proposition n° 7 : Mieux informer les consommateurs sur l'existence des circuits courts et des dispositifs d'achat direct auprès des producteurs locaux.

Proposition n° 8 : S'assurer que le petit commerce indépendant ne subisse pas une concurrence déloyale des gros acteurs de la distribution et de l'internet.

### 7. L'impérative inclusion de la société civile dans les choix de politique publique

Proposition n° 15 : Refonder la démocratie sanitaire, pour que les usagers soient pleinement associés aux politiques de santé qui les concernent.

Proposition n° 16 : Associer les ONG aux négociations des traités de libre-échange, pour s'assurer qu'ils ne dégradent pas la protection de l'environnement et la santé des consommateurs.

### 2. Vers une sobriété consumériste

Proposition n° 3 : Allonger la durée de garantie légale de conformité en fonction de la durée de vie des familles de produits pour lutter contre l'obsolescence organisée.

Proposition n° 4 : Imposer aux professionnels de la rénovation énergétique une obligation de résultat.

### 3. Reconstruire notre autonomie d'approvisionnement pour les biens essentiels

Proposition n° 5 : Reconstruire une autonomie d'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux.

Proposition n° 6 : Réduire la dépendance aux importations de l'agriculture française par une réorientation des aides de la politique agricole commune (PAC).



### 5. Une société du numérique sécurisée et accessible à tous

Proposition n° 9 : Créer un droit opposable à un internet de qualité

Proposition n° 10 : Rendre les plateformes responsables de toutes les ventes réalisées sur leurs places de marché.

Proposition n° 11 : Renforcer l'arsenal de lutte contre la fraude bancaire sur internet et la cybercriminalité.

### 6. Défendre les consommateurs affectés par les crises sanitaire et économique

Proposition n° 12 : Alléger temporairement la charge de remboursement des crédits des consommateurs, notamment immobiliers.

Proposition n° 13 : Prévenir les expulsions des locataires, spécialement sociaux, en difficulté financière

Proposition n° 14 : Mettre un terme à la double peine des frais d'incidents bancaires.

### Le Prix vert

Proposition 17 : mise en place d'un « prix vert », c'est-à-dire d'un prix qui reflète le vrai coût environnemental de notre consommation (fabrication, transport, déchets, etc.).

Naturellement ces propositions n'ont rien de révolutionnaire, et sans doute, ce n'est pas encore cette fois que l'intérêt des consommateurs sera pris en compte. Malgré tout, il nous est permis de rêver. La crise sanitaire que nous traversons montre la faiblesse du modèle économique dans lequel nous sommes. L'UFC-Que Choisir n'a jamais remis en cause l'économie de marché mondialisée. Parce que les consommateurs sont pluriels, nous nous sommes interdit de la remettre en cause. Nous avons fait le choix de défendre les consommateurs à l'intérieur de ce modèle. Pourtant, nombre des questions qui ressortent des propositions que nous faisons, supposent cette remise en cause.

Y-a-t-il vraiment concurrence ? Les prix sont-ils justes : y a-t-il transparence sur les prix ? La législation est-elle respectée ? Le consommateur est-il informé, conseillé. A-t-il la possibilité de choisir en toute sécurité juridique et sanitaire ? ...

A toutes ces questions, l'UFC-Que Choisir répond non actuellement. Qu'en sera-t-il dans le monde d'après ? Il faudra faire preuve d'imagination et de courage politique sans doute pour faire évoluer cela.

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe s'attachera à faire avancer ces propositions auprès des élus du département en souhaitant que la situation leur ait fait prendre conscience de l'urgence de changer les choses. ■

*Jean-Yves Hervez, Vice-président,  
administrateur national*

## **L'UFC – Que Choisir passe à l'action pour mettre la consommation responsable au coeur des débats de l'après-crise**

### **Autour de ces 17 propositions, une consultation des consommateurs pour bâtir ensemble un modèle de consommation responsable**

Par ses sept orientations et ses dix-sept propositions, notre association entend donner aux consommateurs toute leur place dans les débats qui s'ouvrent. C'est maintenant à eux de donner leurs priorités d'action parmi cet éventail de propositions. C'est l'objet de la consultation ouverte par l'UFC-Que Choisir sur le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org) et à laquelle nous vous appelons à prendre part.



### **Obtenir des pouvoirs publics la grande loi pour une consommation responsable**

Sur la base des priorités définies par les consommateurs, premiers concernés, l'UFC-Que Choisir défendra d'ici l'automne, auprès du gouvernement et des parlementaires, un grand texte de loi pour une consommation responsable. Cette initiative poserait les bases d'un modèle économique plus sobre, plus juste et durable ; elle corrigerait en outre le manque criant de loi générale sur la consommation depuis le début de cette mandature, à la différence des précédentes. ■

## Consommer moins de viande *mais de qualité meilleure*

La consommation de viande apparaît assez souvent décriée. Par le passé on travaillait pour « gagner son pain ». Subitement, on l'a accusé de faire grossir, à travers de nombreuses campagnes publicitaires, où les instances médicales et de santé étaient bien présentes. On en a réduit la consommation... et pourtant la proportion de surpoids ne cesse d'augmenter ! Après le pain, « on a gagné son bifteck » et voilà que lui aussi pose problème à des lobbys où là encore santé et médecine ne sont pas absentes.

### **Les aliments ultra-transformés sont reconnus mauvais pour la santé**

Pour les uns, il faut limiter voire réduire fortement la consommation de viande. Pour les autres, il faut tout simplement ne plus en manger, voire ne plus consommer de lait, d'œuf... Rappelons toutefois qu'à l'origine, l'homme que nous sommes, était cueilleur, chasseur et pêcheur. Il était omnivore. Les tendances actuelles voudraient que l'on retrouve nos origines mais d'autres lobbys, aux intérêts à court terme, voudrait que l'on bannisse toute viande, voire tout produit animal, de notre nourriture. On remplace alors les matières animales par des produits autres, hyper-transformés, chimiques, connus néfastes à la santé.

### **Consommation de viande en baisse de 12 %**

Depuis 10 ans cette consommation de viande n'a cessé de diminuer (- 12 %) pour se stabiliser en 2018. Elle est alors de 88 kg équivalent carcasse par habitant : 32 kg pour la viande de porc, 30 kg pour la viande de volailles, 23 kg pour la viande bovine et 3 kg pour la viande ovine.

Il est recommandé de ne pas dépasser, hors volaille, 500 g de viande par semaine et 25 g par jour de charcuterie. Il est dit, par de nombreux et variés médias, que manger trop de viande augmente le risque de cancer. Rappelons, que porcs, volailles...constituent ce que l'on appelle viande blanche alors que bovins, ovins...sont qualifiés de viande rouge.

**Les hectares nécessaires aux viandes blanches concurrencent directement ceux nécessaires à l'alimentation directe des hommes.**



*Elevage de poules en plein air dans la Sarthe*

La production de viande blanche est le fait d'animaux dits « monogastriques », comme l'homme.

Cette production mobilise les mêmes cultures que celles nécessaires à l'alimentation humaine : elle vient donc en concurrence des hectares nécessaires à l'alimentation directe des hommes. De plus elle oblige une forte complémentation en tourteaux, notamment de soja. Elle contribue fortement à l'impact « forêt », notamment amazonienne, de notre agriculture ! Diminuer nettement la consommation de cette viande ne serait-il pas un facteur de progrès pour la santé et la planète ? Mais le lobby céréalier veille au grain...

## Consommer moins de viande mais de qualité meilleure

### Par contre l'élevage bovin est un facteur de biodiversité

La viande rouge (le lait aussi) provient d'animaux dits « polygastriques, ruminants (plusieurs estomacs) » comme le sont les bovins.

Ces animaux sont les **seuls capables** de transformer de la cellulose (donc de l'herbe, des plantes) en travail, viande, lait. Ce sont les seuls à pouvoir « digérer », en grande quantité, la cellulose grâce aux bactéries contenues dans leur « rumen » (panse). Les aliments consommés par un bovin sont beaucoup transformés dans son rumen en bactéries (donc en sucres, protéines...) digérées ensuite par le bovin lui-même.

La production de viande rouge et de lait concurrence beaucoup moins les hectares labourables indispensables à l'alimentation humaine. De plus la complémentation azotée (tourteaux...) des bovins en est fortement réduite.

L'élevage bovin, souvent montré du doigt, vis-à-vis de l'environnement, devrait être regardé autrement qu'un générateur de gaz à effet de serre et d'une production de viande et lait avec faible rendement. Il devrait être considéré comme un facteur de biodiversité, le seul capable de valoriser des prairies pour le consommateur avec peu d'intrants ! Sans bovins et ovins qui valoriserait nos surfaces en herbe consommant très peu d'engrais et de pesticides ? Sans eux qui ferait vivre et entretiendrait nos estives, nos alpages ? Certainement pas l'ours, le loup, le chevreuil, le cerf...

Bien sûr les fermes de 1000 vaches ne sont pas des facteurs de biodiversité... mais peut être de médiocrité. Et cela « pour quelques dollars de plus ».



*Elevage dans le Nord-Sarthe*

### Continuons à manger de la viande, moins mais de bonne qualité

Continuons donc de pouvoir manger de la viande rouge essentiellement de bovins.

A la quantité privilégions la qualité. Préférer un bifteck de 100-120 g taillé dans le filet ou le rumsteck provenant d'une carcasse maturée deux semaines à un bifteck haché de 150-170 g maturé seulement cinq ou six jours. S'enquérir, au moment de l'achat de sa pièce de viande, de la date d'abattage de la vache peut être très important. Si l'abattage date d'une semaine la viande ne sera pas maturée et sera donc dure à la consommation et on n'appréciera rien surtout pas sa saveur et sa jutosité.

Ayons toujours à l'esprit que notre steak est le fruit de nos vaches ayant consommé, quasi uniquement, nos fourrages locaux, et surtout l'herbe de nos prairies.



Quant au steak de soja, n'oublions pas, qu'il est un produit industriel, provenant de la trituration du soja américain (la France en produit très peu), et tout particulièrement brésilien, qui détruit la forêt amazonienne, poumon de notre planète.

■ *Alain André, commission environnement*

**viaLMTvSarthe.tv**

TNT CANAL 33 - NUMERICABLE CANAL 33 - BOX ORANGE CANAL 346 - BOX BOUYGUES TELECOM CANAL 369

Retrouvez la chronique  
consommation  
de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe  
sur via LMTV Sarthe,

**Dans « les experts de la semaine »  
à 18h15 un jeudi par mois ■**

# Enquête prix hard discount



2



1 - Lidl : le moins cher



3

## 20 magasins enquêtés dans la Sarthe

Entre le 16 et le 30 novembre 2019, les enquêteurs bénévoles d'UFC-Que Choisir de la Sarthe ont relevé les prix dans 20 magasins hard-discount du département : Aldi, Leader Price, Lidl.

En parallèle, les prix ont aussi été collectés dans les grandes surfaces alimentaires classiques via leur site drive par l'UFC-Que Choisir.

### Le panier

Le panier comportait 50 produits de 7 rayons différents (droguerie-parfumerie-hygiène, frais non laitier, surgelés, épicerie salée, épicerie sucrée, laitages, boissons), composé de 43 sous marques de distributeur (MDD) et de 7 marques nationales.

Pour calculer sa valeur globale, il a été appliqué des coefficients de pondération selon la nature des enseignes.

Ainsi, le coût du panier moyen en grande surface alimentaire est au même niveau que notre panier moyen national, soit **123 €** alors que pour le hard discount, la valeur du panier moyen est de **112 €**, soit 10% de moins qu'en grande surface classique. Pour un panier composé en grande majorité de produits de marques de distributeurs, il est donc plus avantageux de se rendre en hard discount.

Sur les 20 magasins enquêtés en Sarthe, 9 Lidl sont les moins chers, suivis d'Aldi.

Les 3 Leader Price enquêtés sont les derniers.

Sur ces 20 magasins, 16 ont un prix de panier moyen inférieur ou égal à 112 €. Le hard discount le moins cher est le magasin Lidl de Mareil-en-Champagne avec un panier moyen à 104 €, suivi des Lidl d'Allonnes, Changé, La Ferté-Bernard et de Yvré-l'Évêque ayant un panier moyen à 105 €.

Pour Le Mans, Lidl avenue Geneslay est le moins cher avec un panier moyen à 108 €

Le magasin le plus cher Leader Price, se situe à La Chapelle-Saint-Aubin avec un panier moyen à 125 €.

## Les produits de marques distributeurs : plus avantageux dans le hard discount

### Les magasins hard discount 10% moins chers que les grandes surfaces classiques

Le hard-discount est environ 10% moins cher grâce aux prix de ses produits sous MDD.

En ce qui concerne la qualité, les quelques études réalisées par des ingénieurs indépendants auprès de certains produits (lessives, couches bébé...) montrent que ces articles obtiennent de bonnes notes dans les différents comparatifs. \*

S'il est plus intéressant d'acheter des produits de marques de distributeurs ou de 1er prix dans les enseignes de hard discount, ce n'est pas le cas pour les marques nationales. En effet, ces enseignes ne proposent qu'un choix restreint de grandes marques, et surtout leurs prix n'y sont pas moins chers qu'en grandes surfaces alimentaires. ■

*Pascale Besnard, responsable enquêtes*



## Enquête prix hard discount : les résultats de l'enquête dans la Sarthe

Moyenne nationale : 112 €

UFC-Que Choisir- Observatoire de la consommation

	Panier moyen	Épicerie sucrée	Épicerie salée	Laïtages	Frais non laitier	Surgrais	Boissons	Hygiène Beauté
<b>ALLONNES</b>								
LEADER PRICE route de La Suze	118 €	■	+	*	***	**	**	***
LIDL route de La Suze	105 €	***	***	***	***	***	***	***
<b>CHANGE</b>								
LIDL Allée de la Coudre	105 €	**	***	**	***	***	***	***
<b>CHATEAU-DU-LOIR</b>								
LIDL Zi de Mont-sur-Loir	106 €	**	***	***	***	***	***	***
<b>CONNERE</b>								
ALDI Rue de la Herse	113 €	■	***	***	***	***	***	■
<b>ECOMMOY</b>								
LIDL Lieu-Dit Le Soleil	107 €	**	***	***	***	***	***	***
<b>LA CHAPELLE-ST-AUBIN</b>								
LEADER PRICE Rue Louis Delage	125 €	■		***	***		■	■
<b>LA FERTE-BERNARD</b>								
LIDL Av. du Gl. De Gaulle	105 €	***	***	***	***	***	***	***
<b>LA FLECHE</b>								
ALDI Rue du Levant	110 €	***	***		***	■	***	■
LIDL Rue Henri Dunant	112 €	*		*	***	■	***	**
<b>LE MANS</b>								
ALDI Rue du Fouillet	112 €	***	**	***	***	***	***	■
LIDL Rue Thomas Edison	111 €	■	***	***	**	***	***	***
ALDI Av. Pierre Brossolette	110 €	***	***	***	***	***	***	■
LIDL Av. Félix Geneslay	108 €	***	***	***	*	***	***	***
<b>MAREIL-EN-CHAMPAGNE</b>								
LIDL Lieu-dit "La Molière"	104 €	***	***	***	***	***	***	***
<b>MONTVAL-SUR-LOIR</b>								
ALDI Av. de Tours	109 €	***	***	***	***	***	***	■
<b>RUAUDIN</b>								
LEADER PRICE Chemin de César	119 €	*	***	**	**	***	***	■
<b>SABLE-SUR-SARTHE</b>								
LIDL Rue du Mans	108 €	**	***		***	***	***	
<b>SARGE-LES-LE MANS</b>								
ALDI Route de Bonnétable	110 €	***	***	***	***	***	*	■
<b>YVRE-L'ÉVÊQUE</b>								
LIDL RN 23	105 €	**	***	***	***		***	*

## Compte bancaire séparé pour votre copropriété

Avant le 24 mars 2015, le syndic avait l'obligation d'ouvrir un compte bancaire séparé sauf dispense donnée par l'Assemblée Générale. Depuis cette date et l'ordonnance du 30/10/19, **aucune dispense n'est possible même pour les copropriétés de moins de 15 lots (entrée en vigueur le 31/12/20 pour ce dernier cas).**

**ATTENTION :** le compte bancaire séparé ne doit pas être un sous compte individualisé, pratique courante de certains syndics titulaires d'un compte unique pour la gestion de leurs différents mandats. Ce compte est sans possibilité de fusion ni de compensation et doit recevoir sans délai la TOTALITE des recettes de la copropriété. Il est le compte du syndicat.

Pour le conseil syndical lors du contrôle des comptes chaque année, un compte séparé est source de transparence et facilite la lecture de la comptabilité de la copropriété tout en présentant une garantie pour tous les copropriétaires en cas de défaillance du syndic.

### Comment vérifier que vous avez bien un compte séparé

Vous devrez obtenir auprès de votre syndic un relevé bancaire au nom du syndicat des copropriétaires de votre résidence où apparaissent les renseignements suivants :

- numéro ICS de votre copropriété qui est votre numéro client ;
- numéro IBAN pour chaque compte de votre copropriété compte courant, et compte placement.

L'intitulé du compte doit être au nom du syndicat des copropriétaires qui doit apparaître en toutes lettres et non pas SDC qui est source de tromperie.

Ces renseignements sont importants et indispensables pour faire le règlement de vos charges par un **ordre de virement à votre banque** sur le compte de votre résidence.

**Précision :** en cas de changement de syndic, ce compte séparé doit continuer sans que le syndic qui n'en est que le gestionnaire, démis par l'assemblée, ait à le fermer. ■

Monique Bellière, consultante litiges

## Le procès ENVIR : un dossier « monstrueux »

Nous vous l'annonçons dans notre dernier bulletin, le procès Envir (société démarcheuse dans le cadre de travaux de rénovation énergétique) a eu lieu les 2 et 3 juillet 2020 devant le tribunal correctionnel du Mans. Le délibéré a été fixé au 31 août 2020. A l'heure où nous écrivons cet article, nous ne connaissons pas le verdict mais, en principe, seul l'aspect pénal devrait être jugé, l'aspect civil (dommages et intérêts) devrait être renvoyé à une date ultérieure.

Cette affaire a été très médiatisée. La presse écrite, les télévisions locales, les radios, ont informé le public de la tenue et du déroulé de ce procès hors norme, en citant rarement le nom de la société concernée. Les infractions sont notamment les suivantes : escroquerie, pratiques commerciales trompeuses et agressives, obtention d'un paiement pendant le délai de rétractation.

Le procès s'est déroulé sur deux jours. Plusieurs membres de notre association auraient souhaité y participer tant le moment était important. Cela fait depuis 2013 que nous traitons des litiges visant cette société. Pourtant, la pandémie de la Covid-19 oblige, le nombre de places dans la salle du tribunal était limité. Seule notre présidente puis notre juriste ont pu y assister.

### Pourquoi « procès hors norme », « monstrueux » ?

9 prévenus, 5 sociétés concernées, une vingtaine d'avocats, plus de 100 victimes, plusieurs infractions, deux jours de procès.

Les prévenus sont tous jeunes : le gérant, les cadres, les commerciaux. On peut distinguer deux tendances : les cadres qui nient les pratiques et les commerciaux qui reconnaissent les faits. Tous insistent sur le fait qu'il n'y avait pas de volonté de nuire.

Le gérant a expliqué le mode de recrutement des salariés (les compétences scolaires n'ont pas d'importance, c'est au feeling, à la motivation). Il s'est également expliqué sur le train de vie de la société qu'il a qualifié de « généreux » : un parc automobile de belles berlines, du matériel informatique et de bureau, des séminaires à Cannes et Amsterdam, ...tout cela basé sur une notion de « partage », de « fidélisation et de bien-être » des salariés. La formule serait « les commerciaux d'abord, les clients ensuite ».

### Le déroulé de la démarche commerciale



Autre grief : faire signer de façon simultanée le document d'information précontractuel et le bon de commande, le premier document étant placé au-dessus et masquant le second. Les cadres contestent cette infraction tandis qu'un des commerciaux confirme que cela faisait partie de la formation.

Elle débute par un démarchage téléphonique effectué par un centre d'appels basé en Tunisie.

Les cadres nient avoir usé de **pratiques commerciales trompeuses**. Ils contestent avoir donné une « trame » basée sur les termes « attestation de conformité », « taxe », « certificat de garantie », « Ministère de l'Écologie ». Tous ces termes ont pour but à la fois de donner confiance aux consommateurs mais également de les apeurer.

Les personnes contactées sont pour la plupart des personnes **âgées**. Les prévenus le contestent ou l'expliquent : les actifs, non retraités travaillent et ne sont pas chez eux au moment où la société œuvre. Les mis en cause affirment également que la moyenne d'âge des victimes ne reflète pas celle de l'ensemble de leurs clients.

Lors de la visite des commerciaux au domicile des clients, un logiciel était utilisé pour établir un **bilan thermique**. Les commerciaux mettaient eux-mêmes la lettre D (modifiable) qui qualifiait la catégorie énergétique du logement. Cette lettre avait pour but de dramatiser et démontrait que des travaux devaient être effectués en urgence.

Il est en outre reproché au gérant d'avoir surfacturé les prix des produits et prestations (jusqu'à 100 fois le prix du marché selon l'enquête de la Direction Départementale de la Protection des Populations). Pour le gérant, les prix sont assumés et justifiés.

D'autres infractions existent (faux avis achetés sur Internet ou de salariés / mention RGE sur les cartes de visite alors que la société ne l'était plus, non-conformité des matériels par rapport à la commande, obtention d'un paiement pendant le délai de rétractation, notamment). Pour ces griefs, les prévenus ont invoqué une méconnaissance du droit ou des erreurs.

## Procès ENVIR : un réquisitoire de deux heures



### Le réquisitoire du Ministère public a duré deux heures.

La vice-procureure de la République Blandine Martin s'est étonnée du fait que les prévenus n'avaient pas eu un mot pour les victimes. Elle a cité le nom de beaucoup de victimes pour illustrer les pratiques. Elle a rappelé que la société avait déjà eu un contrôle de la Direction Départementale de la Protection des Populations et des plaintes de notre association et pourtant, les faits ont perdu-ré.

Le Ministère public a requis, entre autres, des peines d'emprisonnement ferme pour les cadres et avec sursis pour les autres ainsi que des amendes et l'interdiction de gérer une activité commerciale pendant 15 ans.

### Des plaidoiries Victimes et Prévenus

Les avocats des victimes ont tous mis en avant l'âge de leurs clients, leur situation familiale, leur état de santé, de faiblesse, ont dénoncé les pratiques commises qui ont créé de la honte chez certains et qui ont engendré une situation financière difficile.

Certaines victimes étaient présentes sans avocat. Elles avaient des difficultés à s'expliquer (la peur du tribunal n'y étant certainement pas étrangère). La présidente a pu comprendre la nature des clients démarchés. Certains ont été entendus mais ils ne pourront pas obtenir réparation dans le cadre de ce procès car ils n'ont pas été recensés comme victimes pour les audiences des 2 et 3 juillet. Pour eux, il faudra attendre.

### Notre association n'a évidemment pas manqué de se constituer partie civile et ce, dans l'intérêt collectif des consommateurs.

**Maître ORSINI** nous représentait. Notre avocate a rappelé le nombre de dossiers ouverts depuis la création de la société en 2013 (**près d'une centaine**). Nos diverses actions pour dénoncer et contrecarrer les pratiques ont été rappelées : traitement des dossiers, communication, échanges avec la Direction Départementale de la Protection des Populations, avec le Parquet, les services de police et gendarmerie.

Les avocats des prévenus, quant à eux, ont demandé la relaxe ou tout du moins des peines beaucoup moins sévères. Ils ont reproché une procédure « trop rapide », exclusivement à charge, orientée. Les avocats des commerciaux ont plutôt mis sur des erreurs de jeunesse et sur le fait qu'ils n'avaient fait qu'appliquer les directives pour les faits non contestés.

Pour l'avocat du gérant, la société était de type pyramidal. La « base de la pyramide a échappé » à son client. Il a délégué et a fait confiance. Son erreur a été de proposer à ses collaborateurs un salaire fixe et des primes en cas de ventes.

**Il faut que ce procès (et d'autres qui devraient suivre) serve d'exemple.**

Le délibéré a été fixé au **31 août 2020**. A l'heure où vous lirez cet article, nous saurons si des condamnations ont été prononcées et dans l'affirmative, leur nature et leur quantum.

Nous espérons que des peines seront prononcées à la hauteur des faits et du nombre de victimes.

En écrivant ces mots, notre association n'entend pas se focaliser sur la personne physique du gérant en tant que telle mais sur les pratiques commises. Il faut que ce procès (et d'autres qui devraient suivre) serve d'exemple. Stop aux sociétés qui se créent et « profitent de la vie » sur le dos de consommateurs qui, eux, s'endettent. Stop aux pratiques commerciales déloyales dans le cadre de démarchages liés à des travaux de rénovation énergétique.

**Nous estimons que ces pratiques commises envers des consommateurs doivent être considérées comme des délits économiques majeurs et qu'elles doivent faire l'objet de missions prioritaires des Parquets, avec des moyens spécifiques dédiés.** Nous félicitons à ce sujet la célérité du Ministère public et de la gendarmerie pour cette affaire. ■

*Aurélié Dupont, juriste*

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été promulguée. Il est désormais interdit de démarcher téléphoniquement des consommateurs en vue de la réalisation de travaux de rénovation énergétique. Espérons que cette avancée limitera fortement le nombre de litiges dans ce domaine.

# Démarchage encore !

## Une pratique commerciale plus que trompeuse

Notre adhérent, Monsieur G. a fait réaliser une isolation de ses combles en 2017 par une société du Calvados. Il est satisfait de ses travaux qui lui ont apporté un réel confort et une diminution de ses factures d'électricité.

En janvier 2020, une société qui se revendique d'EDF l'appelle pour convenir d'un rendez-vous afin d'établir un certificat de conformité pour son isolation. Notre adhérent qui ne se méfie pas accepte la rencontre fixée au 28/01/2020. Le jour venu deux personnes se présentent à son domicile et demandent à visiter les travaux effectués. Notre adhérent qui est insuffisamment vigilant ne leur demande pas leur carte professionnelle.

Il nous précise : "j'avais l'impression qu'il jouait un jeu de rôle entre eux mais je faisais confiance à EDF". Les deux commerciaux jouent les surpris sur le travail effectué qui serait complètement à refaire et inefficace. Notre adhérent qui est de nature très accueillante leur propose de s'asseoir à sa table et leur paye le café. Là, continuant leur jeu de rôle nos deux complices rédigent ce qu'ils appellent un certificat de conformité avec un descriptif de travaux. Le tout est écrit au stylo et presque illisible. Seul le prix de 15342,50 euros TTC est bien visible. Notre adhérent toujours aussi peu méfiant accepte de signer ce qu'il croit être un certificat de conformité avec des travaux à modifier pour le précédent professionnel. Il ne relit pas le document et comme il le dit "je fais confiance".

La confiance est bien mal placée car il s'agit d'un bon de commande réel. Il se doute de quelque chose et s'interroge dans les quelques jours qui suivent. Un ami lui indique qu'il peut normalement se rétracter. Mais quand il se décide à envoyer le bordereau de rétractation, il a dépassé le délai légal de 14 jours. Le cachet de la lettre recommandée indique le 28/02/2020 soit 30 jours après la date limite.

Toujours sur les conseils d'un ami, Monsieur G. va porter plainte à la gendarmerie, choqué de ce comportement, qu'il qualifie d'abus de faiblesse. Il a certes 70 ans mais un juge n'admettrait pas d'abus de faiblesse sans une analyse médicale documentée. Le gendarme lui conseille de rencontrer notre association.

Le consultant lors du rendez-vous le 10/08/2020 rédige un courrier à l'entreprise en indiquant que la commande est entachée d'irrégularités selon les Codes Civil et de la Consommation. Il demande à l'entreprise d'annuler la commande sans pénalités pour notre adhérent. La réponse est aujourd'hui en attente mais notre adhérent a de bonnes chances d'avoir gain de cause.

En conclusion, notre adhérent passablement énervé de s'être fait avoir nous indique qu'il ne recevra plus jamais de démarcheur à domicile et qu'il ne leur répondra plus au téléphone.



### Quelques précisions de notre association:

Le démarchage à domicile aux fins de rénovation énergétique est en cours d'interdiction par l'état (attente des décrets d'application). Rappelez-vous qu'un artisan sérieux ne pratique jamais le démarchage à domicile. C'est toujours le fait d'entreprises commerciales opportunistes qui veulent vous prendre votre argent. Peu importe si c'est rentable ou utile pour vous. Dans ce cas les commerciaux se sont revendiqués venir de la part d'EDF mais notre adhérent n'a aucune preuve factuelle. Devant un juge ce serait sa parole contre la leur.

Attention le démarchage restera toujours possible si vous avez exprimé votre accord.

Dans le cas de notre adhérent, ses coordonnées avaient été sauvegardées informatiquement par la société du Calvados en 2017. Nous pensons que ces données ont été ensuite revendues à d'autres sociétés aux fins de vente complémentaire.

Donc méfiez-vous si vous avez déjà fait des travaux de rénovation énergétique. Avec ce type d'entreprises opportunistes vous avez toutes les chances d'être recontacté à nouveau pour des travaux complémentaires très coûteux et souvent inutiles.

Nous renouvelons notre recommandation de contacter votre Espace Info Energie avant toute décision et signature de devis (10 rue Barbier 72000 Le Mans : 0243284793). Vous y trouverez des conseils désintéressés sur les travaux à effectuer et les aides auxquelles vous pouvez prétendre.

Vous avez été démarché. Vous n'êtes pas sûr de vous. Prenez contact rapidement avec notre association. ■

Michel Mansuy,  
responsable commission litiges

## 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. ■



## Démarchage toujours !

### Un antitarte bien coûteux !

Lors d'un démarchage téléphonique, notre adhérente se laisse convaincre par un commercial d'acheter un appareil antitarte pour régler les problèmes de calcaire de sa maison. L'appareil est présenté comme miraculeux car il ne consomme pas d'électricité et ne nécessite pas d'approvisionnement en sel ce qui est le cas des adoucisseurs d'eau potable classiques.

Le technicien se rend à son domicile le 29 janvier 2020 pour finaliser le contrat et réaliser la visite technique. Notre adhérente signe le contrat pour la jolie somme de 4840 euros TTC et par la suite verse un acompte de 1452 euros par chèque.

A partir de ce moment elle peut encore changer d'avis car s'agissant d'un contrat signé « hors établissement » elle bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours. Mais attention l'acompte qu'elle a versé se caractérise légalement par un engagement définitif. En cas de désengagement après le délai de rétractation elle perdra l'acompte et de plus l'entreprise pourra lui réclamer des indemnités.

Notre adhérente réfléchit et se renseigne dans son entourage. Elle doute et souhaite rompre le contrat. Après réflexion, elle estime que le vendeur a profité de son âge et du fait qu'elle est influençable. Mais comment faire se dit-elle pour arrêter la machine d'autant que les 14 jours se terminent le lendemain ? Elle court à sa banque et fait opposition au chèque. Le banquier lui indique qu'elle aura des frais bancaires et que cet acte pourrait être considéré comme illégal lors d'un jugement. Elle persiste et a oublié qu'il est nécessaire de renvoyer le bordereau de rétractation joint au contrat. Dans ce cas le récépissé de la Lettre Recommandée attesterait de l'envoi dans les 14 jours.

Quelques jours après, le vendeur l'appelle pour prendre rendez-vous et faire les travaux. Notre adhérente paniquée refuse et raccroche le téléphone. Elle ne sait plus quoi faire et sur les conseils d'une de ses voisines prend rendez-vous avec un consultant de notre association. Après examen attentif du dossier, le consultant envoie une lettre de signale-

ment à l'entreprise. Le but de ce courrier est d'exposer le litige et de rechercher un accord amiable. Il met en avant le fait que dans le cas d'un contrat de services incluant la livraison de bien, le Code de la Consommation (article L221-18) dispose que le délai de rétractation peut courir en fait à partir de la réception du bien à domicile (donc la livraison de l'appareil). Ainsi l'appareil n'étant pas encore livré, comme ce sera le cas pour notre adhérente, elle pourra faire jouer son droit à la rétractation. Le consultant demande donc l'annulation du contrat sans pénalités.

Le 16/03/2020, l'entreprise nous fait parvenir un courrier où elle expose ses arguments pour justifier de sa bonne foi et indique qu'elle annule le contrat selon un geste commercial. Elle joint le chèque d'acompte que nous restituons à notre adhérente.

Une histoire qui finit bien. Notre adhérente ne veut plus se faire avoir et ne répondra plus à un démarchage téléphonique. ■



Commission litiges



### 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 lundis à 12h22 ■



Présentée par  
Françoise Grimard  
Groupe communication

## ACHATS SUR INTERNET : prudence

### Double clic !

Notre adhérent Monsieur R. a procédé à l'achat d'un smartphone sur **Amazon Price Market** pour 234,99 €. Le 4 juillet 2020, il a réceptionné son colis, lequel comprenait deux téléphones.

Étonné, il est allé inspecter sa liste de commandes sur son compte Amazon et s'est aperçu qu'il avait bien deux bons de commande et qu'il avait vraisemblablement validé deux fois sa commande.

Il a donc regardé son compte bancaire, sur lequel deux débits avaient été effectués.

Le 13 juillet, il a contacté le service client, lequel lui a envoyé un courriel comprenant une étiquette retour en Colissimo lui permettant de renvoyer le second téléphone et, selon l'employé d'Amazon, d'obtenir à réception, le remboursement du produit dûment réceptionné par la société.

Telle ne fut pas sa surprise quand, le 21 juillet, Amazon l'a remercié d'avoir retourné le produit et l'a informé du fait que s'agissant d'une erreur, Amazon ne procéderait pas au remboursement de son colis.

Notre adhérent, ne souhaitant pas en rester là, a sollicité les services de notre association.

Une consultante a donc étudié son dossier et appelé Amazon pour résoudre le litige. Après quelques échanges téléphoniques et des explications, nous avons pu démontrer à Amazon, en apportant la preuve des numéros de commande et des retraits bancaires, qu'il s'agissait d'une erreur de leur part.

En effet, le bordereau de renvoi émis par Amazon était un bordereau pour colis envoyé en doublon. Notre adhérent avait pourtant fait toutes les démarches nécessaires et indiqué qu'il s'agissait d'une erreur dans sa commande.

AMAZON a fini par reconnaître ses torts et procédé au remboursement de notre adhérent.

**Notre conseil** : Faites toujours attention lors de votre commande. En effet, pour un achat sur Internet, votre accord est matérialisé par deux clics successifs.

Le premier permet de vérifier la nature et la composition de votre commande tandis que le second sert à confirmer définitivement votre commande.

Une fois votre commande définitivement validée, le vendeur doit en accuser réception, sans délai injustifié et par voie électronique. Cette procédure vous garantit que la commande a bien été enregistrée. ■

*Commission litiges*

### Une situation vite débloquée

Notre adhérent Monsieur B. a fait l'achat sur internet d'un iPhone SE 64Go pour un montant de 249,90 €. Son colis devait être livré le 13 mai 2020. Le 19 mai, n'ayant pas reçu le colis, il a sur demande du vendeur contacté le transporteur, à savoir CHRONOPOST.

Le même jour, il émet le souhait de se rétracter conformément au code de la consommation. En effet, en vertu de l'article L221-18, « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L 221-25. Le même article prévoit que ce délai court à compter du jour de la réception du bien en matière de vente.

Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le présent cas, notre adhérent pouvait encore faire usage de son droit de rétractation. Le vendeur a donc pris en compte sa demande.

Cependant, il s'est avéré que le montant de l'iPhone avait été prélevé le 13 mai sur son compte. Notre adhérent voulait donc obtenir le remboursement de cette somme ainsi que la confirmation que l'engagement de 24 mois a été supprimé. Il a adressé un courrier au service clients le 25 mai 2020.

N'ayant pas obtenu satisfaction, Monsieur B. sollicite l'assistance de notre association. Notre consultant envoie une réclamation à Orange en date du 29 juin 2020.

Cette réclamation permet de mettre en lumière le fait que le vendeur du téléphone n'avait pas utilisé la bonne adresse pour envoyer un courriel à notre adhérent.

Suite à notre intervention, la situation a donc pu se débloquent et à partir de là, le processus de remboursement a pu se faire facilement. ■

*Commission litiges*



**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. ■**



## Satisfaction

Adhérente depuis plusieurs années à notre association, Madame C. âgée de 87 ans demande notre aide en mai dernier, pour un litige avec un notaire de Bretagne.

En effet pour des motifs les plus divers, elle ne peut obtenir la régularisation et le règlement d'une succession familiale ; malgré la période de confinement notre adhérente nous adresse toutes les pièces utiles à l'étude de son litige. Suite à l'intervention de notre consultante son dossier se régularise intégralement début juillet.

Lettre de remerciement de Madame C. qui nous adresse un don pour la rapidité de notre action et sa satisfaction. ■

*Commission litiges*

## Compagnie aérienne : remboursement de vols annulés

Notre adhérente, Madame P. avait réservé un vol Aller-Retour Nantes Toulouse pour le mois de mai 2020. La réservation avait directement été réalisée auprès de Volotea.



Cette compagnie aérienne a annulé les vols et a proposé à notre adhérente un avoir d'un montant inférieur au coût réglé.

Notre consultante a tout d'abord conseillé à la voyageuse de rappeler la réglementation européenne applicable à savoir la possibilité d'obtenir un remboursement total sous 7 jours (et non un avoir). Puis, Volotea n'ayant pas répondu, l'association est directement intervenue, par différents canaux (courriel, espace client).

Volotea a procédé à un remboursement partiel et suite à une relance, à un remboursement total. ■

*Commission litiges*

## L'entreprise rembourse les crédits

Monsieur C. a été démarché à son domicile le 28 janvier 2020 par un commercial de MGM RENOV pour des travaux de nettoyage de toiture. Un bon de commande a été signé pour un montant de 10 000 € financé à l'aide d'un prêt FINANCO. Ces travaux avaient déjà été réalisés 6 mois plus tôt par une entreprise concurrente.

Sur les conseils de son fils, Monsieur C. dépose une plainte à la Gendarmerie de Parigné-L'Evêque pour escroquerie, il précise que sa femme est atteinte de la maladie d'Alzheimer depuis 2016 et que lui est âgé de 80 ans et fatigué.

Monsieur C. fait appel à notre association. Nous demandons l'envoi de tous les documents relatifs à ce litige (période de confinement). A la lecture des documents, nous relevons deux offres de crédit acceptées une par SOFINCO et l'autre par FINANCO de 10 000 € chacune mais par contre nous ne trouvons qu'un seul bon de commande.

Le commercial avait fait signer à l'adhérent deux offres de crédit de 10 000 € pour le même bon de commande.

Nous interrogeons la société MGM RENOV sur ces deux offres de crédit acceptées.

Le 5 juin 2020, soit 5 semaines après l'envoi de notre lettre de signalement, nous recevons une lettre recommandée avec avis de réception de MGM RENOV qui explique qu'il s'agit d'une erreur de leur part d'avoir adressé les deux demandes de prêts et que les sommes perçues de SOFINCO et FINANCO ont été remboursées et justifiées par la production d'un virement du C.A. de la société aux deux organismes.

Ces faits ont fait l'objet d'un signalement à la DDPP de la Sarthe.

Monsieur C. nous remercie de notre intervention le libérant ainsi d'avoir à rembourser la somme de 20 000 €. ■

*Antenne de La Ferté-Bernard*

## Reprise de véhicule

Madame B. achète, sur le Bon Coin, à la station services FS de Verneuil-sur-Avre, un véhicule Berlingo de 2003 et 180 000 km, au prix de 3 290 €.

Très vite, Madame B. s'aperçoit que le véhicule est affecté de nombreux problèmes et notamment un souci de joint de culasse. Elle fait faire des devis de remise en état par le garagiste local qui lui annonce un minimum de 2 500 €.

Elle contacte le vendeur qui ne veut rien savoir.

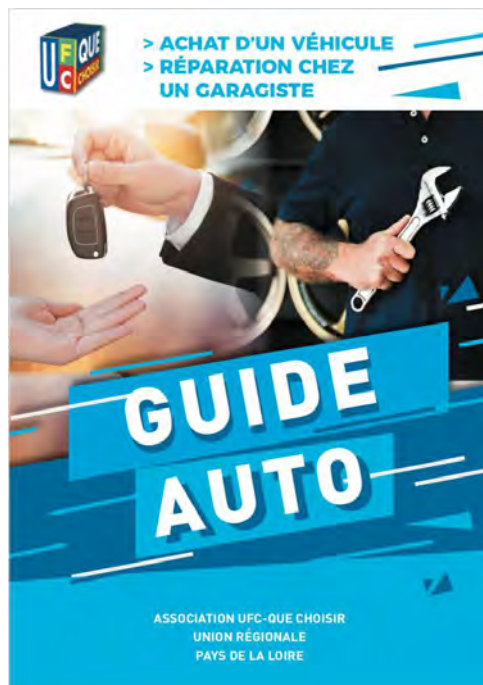
Saisie de ce litige, notre association demande à la station services FS d'effectuer les travaux à sa charge ou de reprendre le véhicule et de rembourser.

Après quelques échanges de correspondances, la station service FS accepte de reprendre le véhicule et de rembourser.

Nous signalons les faits à la DDPP d'EVREUX.

Madame B. nous remercie de notre intervention qui lui a permis d'obtenir satisfaction. ■

*Antenne La Ferté-Bernard*



Pensez à consulter notre guide auto avant l'achat d'un véhicule. Vous éviterez peut-être des désagréments futurs. Vous trouverez ce guide sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe. Vous pouvez aussi vous le procurer auprès de notre association. ■



Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Notre siège du Mans

21, rue Besnier
72000 LE MANS
Téléphone 02 43 85 88 91
contact@sarthe.ufcquechoisir.fr

Site Web :
sarthe.ufcquechoisir.fr

ACCUEIL
du lundi au vendredi
9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h30
(17h00 le vendredi)

Nos 3 antennes

La Flèche
jeudi de 14h00 à 17h30
3 rue Saint-Thomas
72200 La Flèche
02 43 45 75 39
antennelaflèche@sfr.fr

Sablé-sur-Sarthe
vendredi 14h00 à 17h00
10 avenue des Bazinières - 3° étage
72300 Sablé-sur-Sarthe
07 69 55 31 81
ufcsarthesable@gmail.com

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



Sur commande sur que.choisir.org
ou auprès de votre association.

Adresse :



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

Déposé le 11 septembre 2020



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

NOM ..... Prénom .....

ADRESSE .....

Code Postal ..... VILLE .....

Courriel.....

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