



UFC-Que Choisir
70^e anniversaire

p. 2 et 3

Quelproduit

Le réflexe malin pour consommer plus sain

Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°86 - Mars 2021 - Prix 0,80 €

Sommaire

L'édito p. 3

Covid 19 : la vaccination

p. 4 et 5



AdobeStock

Loi ASAP
et Démocratie participative

p. 6 et 7



AdobeStock

Représentation santé p. 10

Parking CHM p. 11



Parking public CHM

Crédit affecté p. 12 et 13

Brèves Energie
et Environnement p. 14

Les gagnés p. 15

CONCOURS PHOTO

Ouvert à tous, organisé par l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

PHOTOGACHIS

du 15 FÉVR.
au 31 MARS
2021

STOP

TOUT JETABLE
NON RÉPARABLE
SUREMBALLAGE
PUBLICITÉ EXCESSIVE
GASPILLAGE ALIMENTAIRE
NON À LA SURCONSOMMATION



FLASHEZ-MOI pour PARTICIPER



#consogachis #photogachis | sarthe.ufcquechoisir.fr



ICI l'espace numérique - Le Mans - 02 43 87 52 87 - Crédit photo AdobeStock

CONCOURS PHOTO

p. 8 et 9

2021 : les 70 ans de l'UFC-Que Choisir

Fondée en 1951, l'UFC-Que Choisir, 1^{ère} association de consommateurs créée en Europe, fête cette année ses 70 ans sur le thème de la Consommation responsable.

L'UFC-Que Choisir en quelques chiffres

- ◇ 140 000 adhérents pour 140 associations locales, animées par 4 000 bénévoles
- ◇ 600 000 abonnés aux médias de l'association (magazines et site Internet)
- ◇ 675 000 lecteurs/mois pour Que Choisir
- ◇ 60 millions de visiteurs uniques sur le site Internet
- ◇ 700 000 abonnés à la lettre d'information hebdomadaire numérique
- ◇ 3 000 produits testés chaque année
- ◇ 5 000 points de vente visités pour des enquêtes de terrain

Quelques uns de nos combats depuis 70 ans

1963 Dénonciation de la réactivité dans les aliments	1970 Publication d'une enquête sur la pollution des plages	1980 Appel au boycott de la viande de veau aux hormones	1989 Preuve que les lessives sans phosphates sont aussi efficaces que les autres	1991 Scandale de la vache folle en France Conseil de ne plus manger d'abats	1997 Le magazine évoque des traces de pesticides dans l'eau
1999 Mise en avant des dangers liés à l'aluminium et aux OGM dans nos assiettes	2003 Cri d'alarme: « urgences médicales au secours !	2004 Alerte sur la dangerosité de certains parfums d'intérieur pour notre santé	2014 1 ^{re} action de groupe contre Foncia. 44 millions d'euros doivent être reversés aux locataires	2018 Création de l'application quelcosmétique 1 ^{er} projet financé par les dons des consommateurs	2019 Condamnation de FB sur les données personnelles

 DES APPELS A BOYCOTT	 DES PETITIONS	 DES VICTOIRES
2017 : Bouteilles de lait PET opaque 2004 : Le prix des SMS 1986 : Les chèques payants 1980 : La viande aux hormones 1991 : Vache folle et les abats	Données personnelles - garder la main sur leurs données » [R] Démarchage téléphonique, interdisons le fléau ! [R] 450 000 signatures Interdiction du glyphosate [R] 403 063 signatures	2019 : Données personnelles : Condamnation de Google et Facebook pour clauses abusives 2018 : Arrêt de la surfacturation du roaming par les opérateurs 2014 : 1 ^{ère} action de groupe contre Foncia. Groupe 44 millions € doivent être reversés aux 318 000 locataires 2011 : La fin des frais abusifs pour Free

Et en 2020 : les 17 propositions de l'UFC-Que Choisir pour une nouvelle loi de consommation responsable *

* Le Consommateur 72 N° 84 de septembre 2020

* <http://sarthe.ufcquechoisir.fr/2020/06/26/pour-le-monde-da...tion-responsable/>

70ème anniversaire Des rendez-vous à ne pas manquer

Des manifestations durant toute l'année pour :

- * améliorer notre notoriété et faire connaître l'association à une population plus jeune
- * sensibiliser les consommateurs à une consommation plus sobre, plus responsable

Du 15 février au 31 mars : concours de photographies entièrement en ligne sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe
(détails en pages 8 et 9)



Le 15 mars 2021 : journée mondiale des consommateurs
L'UFC-Que Choisir de la Sarthe ✓ présentera la nouvelle application « quel produit » financée par les dons des consommateurs



✓ aidera les consommateurs à télécharger cette application entièrement gratuite au cours d'un scanathon (communication ultérieure sur les lieux).

Vous pouvez dès maintenant télécharger cette application



Dans le courant du 2^e semestre :

- ✓ proclamation des résultats du concours photo au niveau National
- ✓ circulation d'un van aux couleurs de l'UFC qui circulera dans plusieurs villes de France. ■

Report de l'Assemblée Générale

En raison des contraintes liées à la situation sanitaire actuelle, l'Assemblée Générale de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, annoncée pour le 19 mars 2021, est reportée. Les dates et modalités de sa prochaine tenue seront communiquées ultérieurement aux adhérents. (voir l'édito) ■

Evelyne Gaubert, Présidente

L'Assemblée Générale de notre association est l'occasion de rencontrer et d'échanger avec nos adhérents fidèles et ceux qui nous ont rejoints récemment. Nous espérons pouvoir le faire cette année à la date que nous vous avons annoncée dans notre dernier bulletin, soit le 19 mars prochain. Malheureusement, nous n'aurons pas, à cette date, la possibilité de nous réunir physiquement et ce délai est trop court pour envisager des solutions d'une réunion à distance. Le Conseil d'Administration a donc décidé de reporter cette Assemblée générale. Nous vous informons dans les mois qui viennent de la nouvelle date prévue et des modalités de cette réunion. Afin de diminuer les coûts d'envoi des invitations, nous privilégierons au maximum, les envois par courriel. Un certain nombre d'entre vous, ne nous ont pas donné leur contact courriel. Cela faciliterait les envois d'informations si vous pouviez nous le communiquer. Pour ceux qui ne disposent pas de cette possibilité, nos envois se feront bien sûr par courrier.



Comme vous le verrez en parcourant les pages dédiées au 70^{ème} anniversaire de l'UFC-Que Choisir et au concours photo que nous organisons, nous restons très actifs pour sensibiliser et informer les consommateurs. Nos bénévoles sont toujours aussi présents pour vous conseiller et vous accompagner en cas de litiges. Nos permanences téléphoniques sont ouvertes aux horaires habituels à notre siège du Mans et dans nos antennes. Vous pouvez aussi nous contacter par mail. Si vous avez besoin de rencontrer un de nos consultants, des rendez-vous téléphoniques vous seront proposés.

J'espère que, bientôt, nous pourrons nous retrouver dans des conditions normales, plus propices aux échanges.

Je tiens ici à remercier l'ensemble de nos adhérents pour leur fidélité. Grâce à un taux de réadhésions de plus de 77 %, nous avons maintenu en 2020, le nombre d'adhérents de l'association à son niveau de 2019. Merci à vous. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Vaccination contre la Covid-19

Quelques éléments de compréhension



Image Fotolia

La vaccination a permis d'endiguer, voire supprimer de notre environnement, certaines maladies infectieuses qui ont tué des milliers de personnes : bébé, jeunes enfants et adultes après-guerre.

Suite à la pandémie du coronavirus « Covid-19 », tous les laboratoires pharmaceutiques du monde se sont lancés dans la course pour la fabrication d'un nouveau vaccin pour endiguer cette maladie qui touche toute la population mondiale, particulièrement les personnes âgées et vulnérables. Les variants, britannique et Sud-Africain, semblent être 40% plus contagieux et toucher les tranches d'âges 30/50 ans.

Quel est le principe des vaccins ?

Le principe est de permettre au système immunitaire d'acquérir une mémoire immunitaire spécifique contre la maladie, notamment le SARS-CoV-2. En cas d'exposition à ce virus, il doit le neutraliser avant qu'il n'ait le temps de provoquer la maladie ou en atténuer les conséquences

Quels sont les différents types de vaccins, notamment contre la Covid-19 ?

Différentes technologies vaccinales sont utilisées pour le vaccin contre la Covid-19. On peut les répartir en 2 classes.

les technologies classiques, basées soit :

- ⇒ sur l'utilisation d'un virus entier et inactivé, ici le SARS-CoV-2. Plusieurs vaccins développés par des consortiums chinois et indiens utilisent cette stratégie ;
- ⇒ sur l'utilisation d'une partie seulement du virus, le plus souvent une protéine . C'est le cas des vaccins de Novavax et de Sanofi-GSK. Ces derniers sont appelés les vaccins sous-unitaires ou protéiques. L'antigène est alors associé à un adjuvant de l'immunité.

les « nouvelles technologies1 », basées sur l'utilisation :

- ⇒ d'acide nucléique « pur » (ARN), c'est à dire la séquence génétique d'une protéine-cible. C'est le cas des vaccins à ARN développés par Moderna et par Pfizer-BioNTech. Le principe des vaccins à acides nucléiques (vaccins à ARN) est de confronter le système immunitaire à un « leurre » pour le pousser à développer des anticorps contre le virus ;
- ⇒ d'un vecteur viral dans le génome duquel on a inséré le gène de la protéine-cible. Il s'agit des vaccins développés par l'Université d'Oxford-AstraZeneca, par Johnson & Johnson et Janssen, par Merck, du vaccin Spoutnik V de Gamaleya développé en Russie, du vaccin de CanSinoBIO développé en Chine.

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 ViàLMtv Sarthe,
dans le rendez-vous « Au quotidien »
à 18h45 un jeudi par mois ■*

Les vaccins à ARN

Questions/réponses

Comment fonctionnent les vaccins à ARN

Lors de l'injection du vaccin, dans un muscle de l'épaule, l'ARN vaccinal pénètre dans les cellules du muscle et est traduit dans leur cytoplasme en protéine (ici la protéine S). Cela permet la production d'anticorps neutralisants. En cas de rencontre ultérieure avec ce virus, les cellules mémoire pourront détecter et combattre efficacement le SARS-CoV-2 avant qu'il ne développe une infection, ou limiter l'intensité de l'infection.

Les molécules d'ARN sont plus simples que des protéines virales : synthétisées par voie enzymatique, elles sont plus rapides à produire.

Les vaccins à ARN peuvent-ils modifier nos gènes ?

Non. L'ARN ne pénètre pas dans le noyau des cellules où se situe l'ADN humain. Lors de la synthèse protéique, l'information circule dans le sens ADN→ARN→protéine. Il n'y a pas, dans notre organisme, d'enzyme permettant d'inverser ce sens. Ainsi, les vaccins ARN ne peuvent pas modifier nos gènes. L'ARN injecté via le vaccin n'a aucun risque de transformer notre génome ou d'être transmis à notre descendance compte tenu qu'il ne pénètre pas dans le noyau des cellules. Or, c'est dans ce noyau cellulaire que se situe notre matériel génétique.

Les vaccins ARN Covid-19 peuvent-ils rendre stérile ?

Non, les vaccins anti-infectieux ne peuvent pas rendre stérile.

Les vaccins ARN anti-Covid-19 contiennent-ils des adjuvants ?

Non, les vaccins à ARN et les vaccins reposant sur des vecteurs viraux ne contiennent pas d'adjuvant, leur structure même permettant de stimuler le système immunitaire inné. Les vaccins qui nécessitent l'utilisation d'adjuvant sont les vaccins inactivés et les vaccins protéiques (aussi appelé sous-unitaires).

Les adjuvants permettent d'obtenir une meilleure réponse du système immunitaire. L'ajout d'adjuvants est indispensable dans la majorité des vaccins « tués » si l'on veut déclencher une réponse immunitaire entraînant une bonne protection.

Certaines personnes sont réticentes à la vaccination, au motif que les vaccins contiennent différents types d'adjuvants, comme le phosphate de calcium, l'émulsion huile-dans-eau, les liposomes, les sels d'aluminium... L'aluminium est l'adjuvant le plus utilisé dans le monde. Avec cette nouvelle technologie vaccinale, cet argument contre l'opposition à la vaccination ne pourra plus être évoqué.

L'immunité acquise par l'infection naturelle est-elle plus solide que l'immunité post-vaccinale ?

La protection qu'une personne obtient, en cas d'infection, varie d'une personne à l'autre. Elle est fonction de l'infection. Plusieurs études ont montré que de nombreuses personnes (environ 30%) n'ont plus d'anticorps détectables quelques mois après une infection bénigne ou asymptomatique. On ne sait pas si ces personnes peuvent ou non se réinfecter.



En revanche, les personnes qui ont fait une infection plus grave ont presque toutes des anticorps détectables au moins 6 mois plus tard. C'est pourquoi la HAS (Haute Autorité de Santé) a laissé la possibilité de décider, au cas par cas, si une personne préalablement infectée devrait ou non se vacciner.

La vaccination entraîne une immunité qui semble initialement comparable à celles des personnes qui ont fait une forme grave mais on ne sait pas dans quelle mesure cette immunité persiste au-delà de 6 mois. ■

Pierre Besnard, responsable santé

Source : Société de Pathologie Infectieuse de Langue Française de janvier 2021



La loi ASAP

Une régression du droit de l'environnement et de la démocratie participative

Des dispositions introduites dans la discrétion

Au nom de la simplification de l'action publique, et après une expérimentation floue, la loi ASAP (loi d'Accélération et Simplification de l'Action Publique) du 7 décembre 2020 comprend certaines mesures qui portent atteinte au droit de l'environnement, ainsi qu'à l'expression citoyenne. La loi biodiversité de 2016 interdit pourtant toute régression environnementale !

Des mesures pour accélérer les implantations et les extensions industrielles. A quel prix ?

En effet, si cette loi simplifie quelques démarches des français au quotidien, elle assouplit les règles applicables aux installations classées industrielles (usines, installation Seveso, installation d'incinération de déchets ...). Elle permettra aux projets en cours d'instruction de bénéficier de conditions de conformité plus favorables à celles dont bénéficient les installations existantes. Et cela, dans un contexte de manque de moyen indiscutable des services des installations classées.

L'évaluation environnementale est la mesure de l'impact du projet sur l'environnement. Elle va être affaiblie. Il y aura encore plus de risques pour l'environnement, la biodiversité, notre sécurité, notre santé à tous. Qui en paiera aussi les conséquences financières ? Le principe pollueur-payeur est peu respecté. Ce seront donc les citoyens consommateurs, usagers, les ménages qui paieront.

Favorisation de réserves d'eau plus néfastes qu'utiles

La loi réduit la possibilité de recours auprès de la juridiction administrative pour les projets de construction de réserves d'eau. Le gouvernement cède une fois de plus, après, par exemple, les chartes « pesticides » et la dérogation pour les néonicotinoïdes, aux lobbys de l'agriculture intensive. Ceux-ci demandent depuis plusieurs années, la création de ces réserves, évidemment payées sur fonds publics, au bénéfice d'une très faible minorité d'agriculteurs, « accros » à l'irrigation.



Pour le gouvernement, la concertation est une perte de temps et non une amélioration possible du projet.

En chemin vers la disparition des enquêtes publiques

Le texte autorise le Préfet, compétent pour délivrer l'autorisation environnementale d'un projet, à recourir à une consultation électronique plutôt qu'à une enquête publique. Cette mesure vient affaiblir la consultation du public sur le projet étudié. En effet, la consultation par voie électronique est bien moins encadrée, présente moins de garantie (absence de commissaire enquêteur), que l'enquête publique physique.

Le nombre des enquêtes publiques est en diminution importante. Cette loi va encore accélérer cette tendance !

La concertation préalable n'est pas obligatoire pour les projets privés et elle est donc quasi-inexistante. Les citoyens sont informés au dernier moment et mis devant le fait accompli. La loi ASAP n'apporte pas de solution à cette situation. Au contraire !

Disposition ambiguë pour les autorisations de travaux

Cette loi contient également une mesure donnant au Préfet la possibilité d'autoriser le lancement de travaux de construction avant même la publication de l'autorisation environnementale de ces derniers ! Faudra-t-il démolir si l'autorisation n'est pas donnée ? Ou y aura-t-il une dérogation miraculeuse ?

A noter aussi que par certaines de ces dispositions, et malgré les recommandations du Conseil d'Etat, le gouvernement apporte une incertitude juridique pour les responsables de projet.

En conclusion

Ces dispositions de la loi ASAP donnent encore plus de pouvoir au Préfet, qui en a déjà beaucoup, principalement pour les dérogations (*). Elles révèlent que, pour le gouvernement, la concertation est une perte de temps et non une amélioration possible du projet. ■

(*) « Le consommateur 72 » -page 7- N°83- juin 2020

Pierre Guillaume,
responsable environnement



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 et les samedis à 9h30**

Présenté par 
Françoise Grimard,
groupe communication

la démocratie participative *Une opportunité d'expression pour les citoyens*

La démocratie participative ne devrait pas être une contrainte pour les décideurs publics mais un atout pour améliorer les projets, une plus-value du fonctionnement démocratique, tout en limitant les conflits et les recours à la justice

En parallèle de la démocratie électorale (députés, conseils départementaux, régionaux, ... qui décident), cette démocratie participative permet aux citoyens, individuellement ou par l'intermédiaire de leurs structures de rassemblement, principalement les associations, les collectifs, de donner un avis sur les projets publics ou privés.

Cette expression des citoyens et de leurs représentants se fait à travers des enquêtes publiques dirigées par un commissaire enquêteur ou une commission d'enquête, et des consultations publiques électroniques.

L'avis des représentants des citoyens, des associations, se fait également dans le cadre d'instances nationales ou locales.



Réunion CODERST du 10.02.2021

Le CODERST : un exemple de démocratie participative

Pour le domaine de l'environnement, le CODERST (*Conseil Départemental de l'Environnement et les Risques Sanitaires et Technologiques*) est une instance présente dans chaque département. L'UFC-Que Choisir en est membre dans la Sarthe. ■

Le Préfet a obligation de demander l'avis de cette instance pour certains types de projets. Pour de nombreux autres, c'est selon son désir ! Il peut aussi demander l'avis du CODERST sur des projets pour lesquels il n'a pas d'obligation. Mais il le fait très rarement. Par exemple, il n'a pas demandé l'avis, ni pour l'épandage des pesticides auprès des cours d'eau et pièces d'eau en 2017 ni pour la charte Pesticides en 2020 auprès des habitations. ■

*Pierre Guillaume,
responsable représentations*

Information importante

RGPD : votre consentement est nécessaire pour recevoir les nouvelles de notre association

Vous souhaitez recevoir les nouvelles de notre association par mails. Vérifiez que vous avez bien donné votre consentement (obligatoire dans le cadre du RGPD (Règlement sur la protection des données personnelles)).

Pour cela, rendez-vous sur votre compte sur le site national à l'adresse mc.quechoisir.org. Entrez votre adresse mail. Si vous avez oublié votre mot de passe, demandez en un nouveau. Puis allez dans mes préférences et cochez (ou décochez) les cases qui vous intéressent et en particulier, la case « les nouvelles de mon association », si vous souhaitez être informé de nos actions locales. ■



Evelyne Gaubert, Présidente

Concours photo de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe du 15 février au 31 mars 2021

Créée en 1951, l'association UFC-Que Choisir va fêter ses 70 ans cette année.

Dans le cadre de cet anniversaire, l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de la Sarthe souhaite pouvoir mobiliser les photographes, tant amateurs que professionnels, autour d'un projet de **concours photo** appelé **PHOTOGACHIS**.

Aller vers une sobriété consumériste en limitant notre frénésie irréfléchie de consommation : c'est ce qui nous permettra un meilleur partage des richesses de notre planète et la protection de ses ressources et de limiter notre impact énergétique.

L'association invite les consommateurs à avoir des actes de consommation impactant moins l'environnement et plus protecteurs de leur santé. Notre position : lutter contre l'hyper consommation et aller vers une consommation raisonnée, plus responsable et utile.

Le thème du concours photo :

La surconsommation et ses excès

Tout jetable
Non réparable
Suremballage
Publicité excessive
Gaspillage alimentaire

Comment participer ?

Dans quelles conditions ?

Les participations pour le concours photo seront ouvertes du **15 février 2021 08h00** au **31 mars 2021 23h59**.

Il est encadré par un règlement disponible sur le site internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe :

<https://sarthe.ufcquechoisir.fr/>

La participation à ce Concours est conditionnée par l'acceptation sans réserve, pleine et entière du règlement par le participant.

Il est **gratuit et ouvert** à toute personne ayant sa résidence principale en France. Dans l'hypothèse où le participant est mineur, il transmet, dans les conditions prévues par le règlement, une autorisation parentale.

Chaque participant transmet **une à deux photographies originales, inédites et correspondant au thème**. Il ne participe qu'une seule fois.

Il doit être **l'unique auteur** de la ou des photographies, et plus largement des contributions.

Chaque contribution, publiée ou exposée, sera accompagnée du nom et du prénom de son auteur, conformément au droit de paternité.

En particulier, la ou les photographies ne doivent en aucun cas être constitutives d'une atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle (marque, droit d'auteur...), ni constituer des actes de dénigrement.

Le concours est entièrement dématérialisé : la ou les photographies doivent obligatoirement être transmises par le formulaire disponible en bas de la page de présentation sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, en cliquant sur "Je participe" en bas de page de présentation du concours.

La ou les photographies doivent respecter les conditions fixées par le règlement, à savoir notamment :

- * au format numérique JPEG (ou JPG) et pour chaque image un poids maximum de 8 MO
- * une résolution minimum de 1575x2362px

Chaque photographie doit être **accompagnée d'un titre et d'une légende**, qui devront être mentionnés dans le formulaire.

Par ailleurs, en présence de toute personne identifiable ou tout propriétaire de bien identifiable, le participant devra transmettre, dans les conditions prévues par le règlement, une autorisation d'exploitation du **droit à l'image***.

*site Service public : pour une [personne identifiable](#) ; pour le [bien d'autrui identifiable](#).

PHOTOGACHIS

Des prix pour les lauréats

Une présélection par le jury

Le jury est composé de personnes qualifiées en art photographique et de personnes sensibles à la thématique du Concours.

Parmi les contributions soumises dans le cadre du Concours, le jury présélectionnera entre 8 et 10 contributions.

Les contributions présélectionnées seront publiées le **26 avril 2021** sur notre site internet.

Chaque contributeur présélectionné bénéficiera des récompenses suivantes :

- * un abonnement d'un an au mensuel Que Choisir ;
- * la publication de sa contribution sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, relayée sur ses réseaux sociaux ;
- * la présentation de sa contribution au public lors de l'exposition organisée ultérieurement.

Attribution des prix

Parmi les contributions sélectionnées, le jury attribue **3 prix du jury**. A chaque prix correspondra une ou plusieurs récompenses :

- * Le « **1er prix du Jury** » : 250 €
- * Le « **2ème prix du Jury** » : 100 €
- * Le « **3ème prix du Jury** » : 50 €

Le vote du public

Les contributions sélectionnées seront également soumises à un **vote du Public** ouvert du **26 avril 8h00 au 30 avril 2021 20h00**.

Toute personne pourra voter via un lien qui sera diffusé sur notre site, et relayé sur nos réseaux sociaux.

La contribution recevant le plus de suffrages du public se verra attribuer le **prix du public** et recevra la récompense suivante : 2 guides de la collection Que Choisir édition au choix du Lauréat d'une valeur totale pour les 2 ouvrages de 60 à 80 € (*plus d'informations sur [le kiosque Que Choisir](#)*)

La proclamation des Contributions primées aura lieu le **10 mai 2021** sur notre site internet.

Remise des prix et des récompenses / Exposition

Une cérémonie de remise des prix et des récompenses associées sera organisée, si les conditions et mesures sanitaires alors en vigueur en France le permettent. Une exposition des contributions sélectionnées et primées sera également organisée, selon le contexte sanitaire.

Les dates et les modalités de la remise des prix et récompenses et de l'exposition feront l'objet d'une communication sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe.

Une sélection nationale

Le **1er prix du Jury de notre concours participera à une sélection nationale** organisée par la fédération UFC-Que Choisir.

La sélection nationale regroupera les 1er prix du Jury de toutes les associations locales de l'UFC-Que Choisir qui auront organisé un concours photo sur la même thématique.

Les premiers prix du Jury des associations participantes seront présentés aux délégués de l'Assemblée Générale nationale, qui choisiront **10 photographies**.

Ces dernières seront soumises à un vote du public dans le courant du second semestre de l'année 2021.

Le **lauréat national se verra attribuer un vélo électrique** (valeur maximale de 3000 €).

Les 9 autres se verront récompenser avec une **machine à café à grains**.

Les détails de l'organisation de la sélection nationale seront communiqués ultérieurement sur notre site. ■

Jean-Yves Hervez,
responsable communication



Image Fotolia

PHOTOGACHIS-MOI



Flashez ci-dessous pour arriver sur la page du concours photo sur notre site



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. ■



L'UFC-Que Choisir vous représente en santé

Tous les usagers (malades, proches...) des systèmes de santé et des maisons de retraites peuvent faire part de leur avis, leur ressenti par le biais des Représentants des Usagers (RU).

Qui sont les représentants des usagers ?

Seules les associations agréées en santé peuvent proposer des représentants des usagers pour siéger dans les établissements de santé. L'UFC-Que Choisir est agréée en santé au niveau national et régional. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe est très présente, avec ses représentants des usagers, dans les commissions des usagers (CDU) des services hospitaliers et de retraites (EHPAD) de la Sarthe. Les RU sont désignés pour 3 ans par l'Agence Régionale de Santé (ARS) sur proposition de leur association agréée.

Les représentants des usagers veillent au respect des droits des patients

Les RU assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé ainsi que des résidents en EHPAD. Ils sont présents dans les instances hospitalières ou de santé publique. Ils sont ainsi présents au sein des établissements, publics et privés, de santé.

Ils siègent dans les Commissions Des Usagers (CDU). Les CDU sont composées du représentant légal de l'établissement, d'un médiateur médecin, d'un médiateur non médecin et de leurs suppléants, de quatre représentants des usagers (titulaires et suppléants).

On y trouve, aussi, des professionnels de santé de l'établissement et responsables qualité-gestion des risques. Tous les membres sont astreints à la confidentialité et au secret professionnel.

Le rôle des représentants des usagers est de faire respecter les droits des usagers du système de santé avec un respect mutuel des professionnels de santé. Ils sont porteurs de la parole des malades et de leurs proches dans les hôpitaux ou de celle des résidents d'EHPAD. Ils sont garants d'une certaine démocratie sanitaire qui doit permettre l'amélioration des soins prodigués aux malades.

La Commission des Usagers, un œil au service qualité de l'établissement de santé

La Commission des Usagers formule des avis, fait des propositions en matière d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle peut apprécier les pratiques professionnelles vis-à-vis des droits des usagers. Elle examine, au moins une fois par trimestre, les réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers, et la suite qui leurs a été donnée. La CDU formule des avis et fait des propositions sur la politique de prise en charge des patients et usagers du système de santé.

L'usager insatisfait de la qualité des soins reçus, de l'accueil qui lui a été réservé, des informations fournies lors de son séjour ou passage dans l'établissement, peut saisir la direction d'une réclamation voire d'une plainte et informer les RU. En cas de médiation, un RU peut être sollicité, à la demande du patient, pour une résolution amiable. Il doit alors, s'efforcer de s'assurer que l'usager a bien été compris par l'établissement de santé et qu'il a, aussi, bien assimilé les explications données.

Satisfaits ou non de votre passage en établissement de santé, faites-le savoir aux représentants des usagers

Si, lors d'une hospitalisation, vous avez été satisfait voire séduit par la qualité d'un soin, d'une pratique, vous pouvez la signaler aux représentants des usagers. Tout comme leur faire état de vos désagréments, de vos insatisfactions afin qu'ils puissent en faire état pour qu'il y soit remédié. Ils sont à l'écoute en permanence. La liste des RU est affichée dans tous les établissements et vous pouvez la demander. Il vous sera transmis les coordonnées des associations auxquelles ils appartiennent. Vous choisirez et ces dernières donneront suite à votre demande.

N'hésitez pas à nous faire connaître vos désagréments, tout comme vos satisfactions. ■

Alain André, commission santé

Nos représentations en santé dans la Sarthe

Des bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe vous représentent dans les CDU (Commission Des Usagers) de 18 établissements de santé publics et privés comme titulaires ou suppléant(e)s.

- Centre Hospitalier du Mans (CHM) : un titulaire.
- EPSM (établissement public santé mentale) d'ALLONNES : un titulaire
- Centre hospitalier de la Ferté-Bernard : un titulaire et une suppléante :
- Centre Hospitalier de Saint-Calais : une titulaire et un suppléant
- Centre de rééducation et soins de suite du Grand-Lucé et du Mans « Georges-Coulon » : un titulaire
- Pôle Sud Santé « CMCM » et Clinique du Tertre Rouge au Mans : un titulaire et un suppléant
- Clinique du Pré : une titulaire et une suppléante
- Centre SSR de Rougemont/Korian, un titulaire et un suppléant
- Pôle Santé Sarthe Loir au Bailleul : un titulaire et deux suppléants
- Hôpital Local de Bonnétable : un titulaire et une suppléante
- Hôpital Local de Beaumont-sur-Sarthe, un titulaire et une suppléante
- Hôpital Local de Sillé-le-Guillaume : une suppléante
- Centre Hospitalier de Château-du-Loir : une titulaire et un suppléant
- Hôpital Local du Lude : un titulaire
- Centre de l'ARCHE : un titulaire
- Centre de Soins Bocquet à Mamers : une suppléante
- Centre de soins Pierre-Daguet à Sablé : un titulaire ■

Parking payant pour les usagers de l'Hôpital Public



Parking public CHM

Le Conseil d'Administration de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe a saisi, en novembre 2020, la direction du Centre Hospitalier du Mans (CHM) sur le projet de mise à disposition d'un parking payant pour les usagers du système de santé du CHM.

Le motif invoqué concerne l'occupation des parkings privés de l'hôpital par des «voitures-ventouses» des riverains et également comme parking relais par les personnes qui utilisent le tram. De fait, les usagers de l'hôpital public se trouvent lourdement pénalisés par le manque de places et sont contraints d'aller stationner loin de l'hôpital.

Par un courrier au Directeur du CHM, le Conseil d'Administration de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe a rappelé la position de notre association, très soucieuse de la qualité des services publics rendus aux usagers notamment ceux des hôpitaux publics. Nous ne pouvons pas accepter que les usagers du Centre hospitalier soient pénalisés. Certes, nous comprenons très bien la démarche de vouloir privilégier le parking aux usagers de l'hôpital en sanctionnant l'incivilité de certains citoyens.

Nous souhaitons très vivement que l'accessibilité reste gratuite à tous les usagers de l'hôpital public quel que soit leur statut.

Nous lui avons demandé de bien vouloir faire le nécessaire pour que les usagers de l'hôpital aient un parking gratuit le temps nécessaire. Il faut au moins deux heures pour une consultation. En effet, il faut un certain temps pour venir jusqu'à l'entrée du bâtiment, faire le dossier administratif, rejoindre le service du praticien, attendre en salle d'attente (vous le savez les médecins ne sont pas toujours à l'heure !), puis avoir la consultation ou l'examen avec le praticien. Il faut 4 à 5 heures pour un examen en ambulatoire. Tous les patients ne viennent pas avec un véhicule sanitaire léger. Beaucoup de patients se font accompagner par un membre de leur famille.

Nous avons questionné le Directeur du CHM sur la gratuité prévue pour les citoyens en visite à des patients hospitalisés (maternité, pédiatrie, chirurgie etc.)

Vont-ils faire les frais de cette déshumanisation où privatisation ? Pourtant les visites sont indispensables pour leur bon rétablissement et maintenir les liens familiaux !

Nous souhaitons très vivement que l'accessibilité reste gratuite à tous les usagers de l'hôpital public quel que soit leur statut. Nous ne pouvons pas accepter que l'hôpital public soit encore mis à mal. La direction de l'hôpital a fait une délégation de gestion de ses parkings début décembre 2020. Une rencontre a eu lieu, début décembre 2020, avec le délégataire et des membres de l'association des usagers du CHM, dont un membre de notre association. Nos observations ont été prises en compte. A ce jour, nous ne connaissons pas les conditions exactes qui seront appliquées aux usagers du centre hospitalier. ■

Pierre Besnard, responsable santé

Le Crédit affecté

Un risque de surendettement pour les ménages

Vous achetez une machine à laver ou pour votre maison une pompe à chaleur et le commercial vous incite à souscrire un crédit affecté à cet achat avec un organisme de crédit (Sofinco, Domofinance, Cetelem, etc). Les mensualités vous semblent faibles... Cela devrait passer dans votre budget...

Attention : crédit affecté, qui sera le gagnant ?

Un crédit affecté, c'est quoi ?

Il s'agit d'un crédit attaché à un achat en particulier. En cas de refus du crédit, la commande est annulée dans sa totalité. Vous aurez deux contrats à signer qui sont liés par obligation réglementaire : le contrat d'achat et le contrat du crédit. Rien ne vous oblige à signer avec un organisme de crédit, proposé par le vendeur. Votre banque peut aussi vous le proposer pour l'achat envisagé.

Ce qu'il convient de faire avant de vous décider :

- * faites jouer la concurrence sur le produit convoité et demandez plusieurs devis ou comparaisons de prix avant toute décision de commande ;
- * ne vous laissez pas influencer pas le vendeur qui vous incite à commander immédiatement en vous indiquant que la réduction s'applique tout de suite ou pas du tout. C'est une astuce commerciale ;
- * méfiez-vous toujours d'un démarcheur à domicile. Ne signez jamais immédiatement une commande à domicile sans réflexion. Prenez conseil avant toute décision sur la base d'un devis ;
- * regardez le TAEG sur l'offre de crédit (taux annuel effectif global). Il indique le vrai coût du crédit qui est souvent très élevé sur ces produits ;
- * ne signez jamais immédiatement une offre de crédit. Si le vendeur vous pousse avec des arguments fallacieux (exemple : c'est le dernier jour pour en profiter), passez votre chemin ;
- * si la mensualité vous paraît faible interrogez-vous sur le nombre de mois/années de remboursement. Sur de longues durées, il arrive que l'on rembourse deux fois le produit acheté. En avez-vous conscience ? Il faut pouvoir durer sur de grandes périodes et vous n'êtes pas à l'abri d'un accident de la vie. Il faudra rembourser...

Le vendeur va vous pousser à souscrire une assurance, en sus du crédit affecté, pour garantir le prêt ce qui augmentera notablement la mensualité. Ne vous laissez pas influencer et faites jouer la concurrence en premier lieu auprès de votre banque.

Pourquoi le vendeur vous pousse à souscrire ce type de crédit ?

Un vendeur est toujours intéressé. Pour lui, un client c'est une commission sur la vente. Pour son patron, un client c'est une marge sur la vente. De plus les vendeurs sont fortement incités à vendre par un système de primes et de sanctions. Rien ne les arrête pour vous faire signer un contrat. Les pratiques commerciales frauduleuses sont courantes.

Les entreprises qui proposent directement un crédit sont rémunérées par l'organisme de crédit en tant que Mandataire de Crédit. Quand vous signez une offre de crédit avec le vendeur, c'est assimilable à une commande ferme.

Le vendeur a donc un intérêt financier à vous inciter à prendre ce crédit affecté et à ne pas vous conseiller un autre produit. En théorie il a fait une formation pour respecter les règles en vigueur, mais le nombre de litiges sur ce sujet conduit à se poser des questions sur cette formation.

Ce que vous cache le vendeur :

S'il est labellisé RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), il doit vous proposer les aides de l'état en cas de rénovation énergétique. Parmi toutes ces aides il existe le prêt à taux zéro (Eco-ptz) et sa stratégie est de ne surtout pas vous en parler car il perdrait sa commission sur le crédit affecté. Dans ce cas, la perte financière est considérable pour le consommateur.



Image Fotolia

Pour les autres ventes, il doit vous proposer de mettre en concurrence les organismes de crédit et, par exemple, vous proposer de le faire avec votre banque qui a des taux d'intérêt plus intéressants. De plus votre banque, qui vous connaît bien, saura vous conseiller utilement sur votre endettement. Le vendeur ne le fera pas car sa stratégie est de ne pas perdre sa commission sur le crédit affecté.

Si vous acceptez finalement de souscrire un crédit affecté avec l'organisme proposé par le vendeur, vous prenez le risque que votre taux d'endettement soit mal calculé. Le commercial est censé faire le bilan de vos recettes et charges, mais il va le faire très rapidement, sans réelle conviction, et il n'y aura pas de contrôle de l'organisme de crédit. Au final vous risquez d'avoir un remboursement qui dépassera vos capacités financières. Les usages, dans le milieu bancaire, sont de ne pas dépasser un taux d'endettement de 33%. Mais attention, ce n'est pas une obligation réglementaire. Pour le vendeur, seule compte sa commission et peu importe si vous vous retrouvez en situation de surendettement.

Rachat de crédit : vigilance

Si vous êtes déjà fortement endetté et que vous souhaitez passer commande avec ce type d'entreprise mandataire de crédit. Méfiez-vous d'une nouvelle pratique que notre association constate. Dans ce cas, le vendeur informé de vos difficultés vous propose de *revenir vous voir* en compagnie d'un courtier spécialisé dans le rachat de crédit. Il vous proposera une solution de rachat qui vous semblera intéressante car vos mensualités seront réduites, mais sous réserve de votre signature sur le contrat en cours. Pas sûr que vous soyez gagnant. Interrogez-vous sur l'intérêt de l'opération pour le courtier et le vendeur qui sont liés et vont se rémunérer sur votre compte. Mieux vaut faire appel à un courtier neutre qui vous proposera certainement un meilleur taux. Pour cela adressez-vous en priorité à votre banque.



De quelles protections bénéficie le consommateur ?

Le Crédit Affecté bénéficie de son propre délai de rétractation de 14 jours qui s'ajoute au délai de rétractation de 14 jours attaché à la commande. Donc, même si votre délai de rétractation est passé sur la commande, il est peut-être encore temps de le faire sur l'offre de prêt. Les deux produits sont liés, et la rétractation de l'un entraîne obligatoirement la nullité du contrat dans sa totalité. Attention, le délai de rétractation court dès la signature de l'offre de crédit avec votre vendeur dans le cas où il est un mandataire de crédit et dispose des formulaires officiels de l'établissement.

La vente hors établissement (à domicile) est très réglementée par le code de la consommation.

Petit rappel : Le démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique est désormais interdit par la Loi.

Nos conseils

Le plus important est d'avoir du bon sens et d'être vigilant. Ne jamais signer immédiatement et demander conseil auprès de vos proches ou d'organismes sérieux. L'assurance emprunteur attachée à un crédit est désormais soumise à la libre concurrence. N'hésitez pas à la négocier avant signature du contrat et à la renégocier ultérieurement.

Le regroupement des prêts est un moyen de diminuer l'endettement mais la contrepartie est une durée plus longue.

Le bon conseil de prévention est donc d'éviter le plus possible de souscrire un prêt. Demandez-vous si le produit est vraiment utile et ne vivez pas au-dessus de vos moyens.

Et si malgré tout cela se passe mal ...

Si c'est encore possible, rétractez-vous dans les formes prévues sur le bon de commande.

Rendez-vous au plus vite auprès de notre association afin qu'un consultant puisse vous aider. ■

Michel Mansuy, commission litiges

2021 : l'année de tous les dangers pour les emprunteurs

Un mois après son alerte sur la distribution irresponsable des crédits à la consommation, l'UFC-Que Choisir rend publique, dans son prolongement, une étude qui lève le voile sur une sombre facette du marché des crédits « pourris » : les pratiques scandaleuses – parfois proches du harcèlement – des sociétés de recouvrement. Alors que la déflagration des impayés en 2021 mettra plus que jamais les consommateurs aux prises avec ces sociétés, l'association exhorte les législateurs européens à mettre au pas les pratiques délébiles du secteur. Dans cette attente, elle met à la disposition des consommateurs des outils pratiques pour les aider à faire valoir leurs droits.

A la veille d'une flambée du chômage qui va dégrader le budget de nombreux ménages, certains établissements de crédit, bien décidés à tirer profit de la crise, n'ont rien trouvé de mieux que de ressusciter les publicités « pousse-au-crime » pour inciter à souscrire des crédits à la consommation. A rebours des promesses du crédit indolore, les impayés sont pourtant bien réels puisqu'ils atteignent déjà 22 milliards d'euros, tous crédits confondus en 2020 (1700 euros par ménage emprunteur).

Alors qu'on attendrait d'une saine réglementation européenne qu'elle impose aux banques de proposer à leurs clients fragilisés des restructurations (allongement du terme, baisse de taux, etc.), la Commission européenne se fourvoie totalement.

En pleine tempête, son « plan d'action » présenté en décembre aboutit a contrario à aider les banques à se débarrasser des crédits impayés à des tiers, principalement à des sociétés de recouvrement.

La mécanique permettant aux sociétés de recouvrement de transformer rapidement le plomb pour la banque des crédits impayés des consommateurs en or à leur profit est simple. Dans un premier temps, elles rachètent à vil prix des créances jugées irrécouvrables par les banques et dont certaines ne peuvent même plus être réclamées en justice (justificatifs perdus, dettes éteintes, etc.). Dans un second temps, elles font le forcing pour en récupérer le paiement en totalité auprès des consommateurs.

L'UFC-Que Choisir s'alarme de la flambée des signalements sur les méthodes délébiles des sociétés de recouvrement (+ 15 % depuis un an) enregistrés par ses associations locales. L'analyse de près de 400 dossiers met ainsi en évidence des pratiques agressives (un signalement sur deux).

Au vu des dangers portés par le projet de la Commission européenne, l'association demande aux législateurs européens :

- * l'interdiction de la vente par les banques et de l'achat par les sociétés de recouvrement des crédits « fantômes » dont la validité ne peut être démontrée ;
- * avant la vente d'un crédit, l'instauration d'une information à destination de l'emprunteur comprenant l'envoi par la banque d'un solde de tout compte ainsi que des conditions lui permettant, s'il le souhaite, de racheter la créance qu'elle veut céder ;
- * après la vente d'un crédit, un strict encadrement des sollicitations de la société de recouvrement l'ayant acquis (courrier, téléphone, etc.). ■

Extrait du CP de l'UFC-Que Choisir du 28.01.2021 (Lire l'intégralité du CP sur quechoisir.org—salle de presse)

Brèves Energie

Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel disparaîtront le 1er juillet 2023.

Vous êtes concernés si votre contrat de gaz est au tarif réglementé. Dans 95 % des cas, les consommateurs au tarif réglementé ont le logo « GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ * » sur leur facture de gaz naturel.

La loi met en place un calendrier d'information des clients ayant encore un contrat au tarif réglementé. Ces consommateurs ont reçu et/ou recevront 5 courriers entre 2020 et 2023 :

- dans les 6 mois suivant la publication de la loi, soit au premier semestre 2020
- entre le 5 janvier et le 5 février 2021
- entre le 15 mai et le 15 juin 2022
- entre le 15 novembre et le 15 décembre 2022
- et enfin, en mars 2023.

Attention, certains fournisseurs profitent déjà de cette période pour vous démarcher et vous inciter à changer rapidement d'offre.

Ne vous précipitez pas. Vous avez le temps.



Que se passe-t-il si le consommateur n'a pas quitté le tarif réglementé le 30 juin 2023 ?

Le 1er juillet 2023, il sera automatiquement basculé sur une offre de marché chez le fournisseur historique (Engie dans 95 % des cas) sans aucune action de sa part. Les conditions de la nouvelle offre, qui seront déterminées par le fournisseur après avis conforme de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), seront envoyées par courrier aux consommateurs encore sous contrat au tarif réglementé en avril 2023.

Sauf opposition explicite ou s'il choisit un autre contrat, le client est réputé avoir accepté ces nouvelles conditions contractuelles applicables à partir du 1er juillet 2023. ■

Michel Lecinana, consultant Energie

Le chèque énergie

Ce chèque a pour principal avantage de permettre de payer une facture d'énergie quelle qu'elle soit : gaz naturel et électricité bien sûr, mais aussi fioul, GPL, bois ... Mais attention, le consommateur ne devra pas oublier de l'utiliser comme moyen de paiement.

ATTENTION : vous devez dépenser votre chèque énergie reçu en 2020, AVANT LE 31 MARS 2021

Il n'y a pas de démarche particulière pour recevoir le chèque énergie. Pour 2021, vous le recevrez automatiquement entre la fin mars et la fin avril, si vous en êtes bénéficiaire.

En effet, c'est l'administration fiscale qui fournit la liste des ayants droits à l'Agence de services et de paiements (ASP) avec les caractéristiques permettant, notamment, de déterminer le montant du chèque. ■

Michel Lécinana, consultant Energie

ENVIRONNEMENT

CRIT'Air



La vignette (ou macaron) CRIT'Air indique le niveau de pollution d'un véhicule, sur une échelle de 0 (véhicule électrique) à 5.

Afin de préserver la qualité de l'air sur leur territoire, plusieurs villes interdisent déjà, à certaines heures, la circulation aux véhicules trop polluants (souvent de niveau 4 et 5), ou à ceux ne présentant pas de vignette CRIT'Air, à une partie de ce territoire, dénommée Zone à faible émission, par exemple en centre-ville. En 2021, plus de 500 communes sont concernées. Ce pourrait être bientôt le cas du Mans.

Cette restriction peut aussi être effective sur tout un département quand la pollution de l'air atteint le « seuil d'alerte », ou atteint deux jours consécutifs le « seuil d'information ». Ce peut être le cas en Sarthe sur décision du préfet.

Des villes ont déjà décidé de placer la barre plus haut. Ainsi Strasbourg n'autorise progressivement que les véhicules CRIT'Air 0 et 1 à partir du premier janvier 2025. C'est demain !

Tenez donc compte de ce critère lors de l'achat de votre prochain véhicule pour pouvoir circuler partout et tout le temps lors de vos déplacements de tous les jours, et lors de vos vacances.

L'absence de cette vignette peut vous coûter de 68 à 450 €.

Pour commander votre vignette, allez, carte grise en main, sur le site www.certificat-air.gouv.fr ou par courrier (coût : 3,67 €).

Actuellement, cette vignette n'est apposée que sur seulement 25% des véhicules en circulation. ■

**voir aussi « le consommateur 72 » - N°77- décembre 2018*

*Pierre Guillaume,
responsable environnement*

Résiliation contestée

Madame X avait, avec son défunt mari, souscrit à un contrat d'assurance prévoyance obsèques, auprès de la compagnie HENNER, par le biais de l'entreprise dans laquelle ce dernier travaillait. Chaque année, l'assurance transmettait à Monsieur et Madame un appel à cotisation, le non-versement de la cotisation pouvant entraîner la radiation (sous conditions) de l'assuré.

En avril 2017, Madame X a été placée en EHPAD. La même année, au mois de septembre, celle-ci fut déclarée incapable et placée sous mesure de protection. Son neveu, tuteur, procéda en décembre 2017, dans un souci de simplification de la gestion des affaires de sa tante, à un changement d'adresse auprès de La Poste, modification valable du 22/12/17 au 30/06/18. N'ayant pas été informé d'un contrat liant notre adhérente à HENNER et n'ayant à aucun moment été destinataire de l'appel à cotisation de la part de l'ancien employeur pour l'année 2018, le neveu de Madame X n'apprendra qu'en février 2019, que Madame X était titulaire d'un contrat de prévoyance obsèques lequel aurait été résilié le 31 décembre 2017, pour défaut de paiement des cotisations.

Souhaitant régulariser la situation, le neveu de Madame X expliquera à la société la situation. Malheureusement, sa demande sera refusée et notre adhérente verra donc son contrat résilié de manière unilatérale depuis décembre 2017.

La résiliation d'un contrat aussi ancien étant fort préjudiciable aux intérêts de Madame X, son neveu a décidé de nous consulter. Il fut reçu par l'une de nos consultantes qui étudia le dossier, récupéra des pièces auprès de l'entreprise dans laquelle le défunt époux travaillait et envoya un courrier argumenté détaillant la situation et demandant à ce que la situation soit régularisée.

Après de multiples relances et des échanges avec les différents services de la société employeur et la compagnie d'assurance, l'assureur accepta, sous réserve de règlement des cotisations impayées, de réintégrer l'adhérente sur le contrat en question. Le tuteur de notre adhérente réglant les sommes, celle-ci fut immédiatement réintégrée en qualité d'assurée.

NB : L'article L113-3 du code des assurances prévoit qu'en cas de défaut de paiement d'une prime d'assurance, la garantie ne peut être suspendue que trente jours après la mise en demeure de l'assuré. ■

Commission litiges

Dr Bright fait grincer des dents !



En août 2020, une consommatrice, Madame F. achète, sur le site dr-bright.fr, un dentiste dentaire, pour un montant de 34,95 euros.

Ne recevant pas le produit, cette dernière contacte la société qui lui affirme que la livraison a eu lieu.

Madame F. conteste par courriel et nous met en copie. N'ayant pas de nouvelles, elle adhère et demande notre intervention.

Après plusieurs courriels de notre part, la société a livré le produit.

Nous félicitons cette consommatrice qui a adhéré à l'UFC-Que Choisir de la Sarthe dans l'intérêt collectif des consommateurs. Bien sûr, elle souhaitait recevoir sa commande, mais, ce qui l'a amené à adhérer était sa volonté de montrer aux sociétés que les consommateurs ont des droits.

Précision à noter : le dentiste dentaire ne donne pas satisfaction à notre adhérente. A bon entendre ! ■

Commission litiges

Surfacturation :



Image Fotolia

Merci à VEOLIA !

Monsieur T., suite à une importante fuite d'eau après compteur, reçoit une facture de VEOLIA d'un montant de 1 857,66 €. Il recherche, seul, différentes solutions pour régler son problème, mais en vain. Il prend contact avec notre antenne de La Flèche qui ouvre un dossier et le transmet au consultant Energie du Mans. Notre adhérent reçoit différents conseils téléphoniques sur la constitution de sa demande de dégrèvement et obtient rapidement une nouvelle facture d'un montant de 113,07 € soit un dégrèvement de 1 744,59 €. ■

Commission litiges

Merci à ENGIE !

Monsieur H. est client pour le gaz chez ENGIE et reçoit, chaque année à la même période, une petite facture de régularisation. Suite à la défaillance d'un boîtier de téléport, il reçoit avec 2 mois de retard une facture de 4 972,56 € de son fournisseur. Il essaye en vain de trouver une solution à son problème et en désespoir de cause contacte notre association. Suite à l'intervention de notre consultant sa facture est considérablement réduite à 381,24 € ! ■

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. ■





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

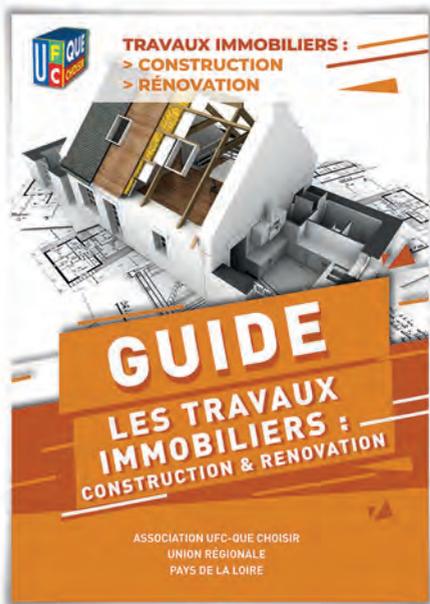
ACCUEIL
du lundi au vendredi
9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h30
(17h00 le vendredi)

Nos 3 antennes

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

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



Téléchargez le guide
sur sarthe.ufcquechoisir.fr
Thématique Immobilier/Logement

Adresse :



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

Déposé le 3 mars 2021



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

NOM Prénom

ADRESSE

Code Postal VILLE

Téléphone

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