

# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°87 - Juin 2021 - Prix 0,80 €



## CONCOURS PHOTO

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

## PHOTOGACHIS

### STOP

NON À LA SURCONSOMMATION

### Résultats des primés

Page 3

**PRIX DU PUBLIC - Stop aux déchets !** (voir page 3)  
par DISPOSITIF 2A Accueil de jour :  
Matthias, Reine-Prudence, Vincent, Quentin, Yann et Dylan



**1<sup>er</sup> PRIX DU JURY - Emballages volants par Issam KOURY** - " Les emballages, non vous n'avez pas la priorité ! "

## Un scanathon pour présenter l'application « Quelproduit »

L'application pour smartphone « Quelproduit » est l'outil indispensable pour faire la chasse aux substances indésirables lors de vos courses ou dans vos placards.

Cette nouvelle application « Quelproduit » est une application 3 en 1, plus complète que l'application « Quelcosmetic » qu'elle remplace. Elle permet le décryptage de la composition de produits cosmétiques, alimentaires mais aussi, et c'est une nouveauté, de produits ménagers. C'est une application participative, 100% indépendante et gratuite. L'ensemble des appréciations contenues dans l'application repose sur des bases scientifiques, notamment les avis et analyses d'instances scientifiques.

Dans le cadre du Printemps des consommateurs, samedi 27 mars 2021 après-midi, nos bénévoles ont présenté cette application aux clients du magasin Monoprix du Mans. Une bonne partie des clients, femmes et hommes, de tous âges, était intéressée par l'application. Certains l'ont téléchargée aussitôt pour voir comment elle fonctionnait et l'essayer sur différents produits.

Quelques-uns nous ont demandé de scanner pour eux des articles pour s'assurer qu'ils ne contenaient pas d'ingrédients à éviter car ils n'avaient pas le téléphone adapté.



Notre équipe dans les rayons du Monoprix du Mans

D'autres clients connaissaient Que Choisir par le magazine ou étaient adhérents à notre association et se sentaient en confiance avec cette application. Ce temps d'échange a permis de constater qu'un certain nombre de personnes ont conscience de l'importance de la composition de certains produits alimentaires, cosmétiques et ménagers et de l'impact sur leur santé et sur l'environnement. Cette application leur permet de choisir en connaissance de cause.

Toutefois, il est à noter que « Yuca » est déjà très connue et semble faire de l'ombre à « Quelproduit » bien qu'elle ne présente pas les mêmes avantages et indépendance.

L'application « Quelproduit » est téléchargeable sur votre smartphone. Son mode d'emploi est simple et accessible sur le site de l'UFC- Que Choisir de la Sarthe\*.

*Pascale Besnard, groupe communication*

\* <https://sarthe.ufcquechoisir.fr/2020/12/01/appli-quelproduit-une-application-gratuite-pour-choisir-ses-produits-alimentaires-cosmetiques-et-menagers/>

## Assemblée Générale de l'association

L'Assemblée Générale de l'association, initialement prévue en mars, a dû être reportée suite à la crise sanitaire. Nous l'avons reprogrammée le **vendredi 3 septembre prochain**.

Elle se déroulera à la **Maison de quartier Barbara**, Allée de l'Aigle Noir 72100 au Mans (derrière l'école du cirque—Tramway arrêt St Martin), et **débutera à 16h30** (émargement à partir de 16h00).

Nous vous proposons, à la suite de ce moment statutaire, d'échanger autour de la Consommation responsable : ce que recouvre cette idée. Comment pouvons-nous agir pour être un consommateur responsable ?

Nous mettrons, bien sûr, tout en œuvre pour que cette réunion 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 mails ou disponibles sur demande à l'association. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

### Sommaire

Scanathon p. 2
AG de l'association p.2
Suite concours photo p.3
L'édito p. 3
Charte pesticides p. 4
Carte interactive de l'eau du robinet p. 5
PVC dans l'eau du robinet p.6 et 7
Consommer responsable p.8 et 9
TER appel pour les régionales p. 10
Campagne « Energie moins chère ensemble » p. 11
Rénovation énergétique p. 12
Fiche fin de travaux p. 13
Copropriété : compte bancaire séparé p. 13
Annulation vols et séjours p.14
Les gagnés p. 15 ■

## Photogachis : les primés



(Suite de la page 1)

**2ème prix du jury :**  
**Le Marché**  
 par  
 Guy Doléans  
 « Fin de marché. Spectacle de gâchis. Tout finira dans la benne à ordures. »

**3ème prix du jury : Bon débarras...** par Jean-Pierre Bonnefon  
 « Il faudra bien un jour payer. Durée de vie en moyenne d'un lave linge : 7 ans. Au moins 10 ans pour sa disparition par la rouille. Pas très glorieux de laisser l'addition aux générations futures. » ■



\* Prix du public (p. 1) - Légende : « Après 1h30 de ramassage dans les rues et parcs du Mans, nous avons rempli 2 sacs poubelles de déchets. Nous avons décidé de faire cette photo pour que les déchets ne soient plus jetés par terre et que la planète ne soit plus une poubelle! » ■



Vous avez été 504 adhérents et sympathisants de l'association à voter pour le prix du public de notre concours de photographies appelé « Photogachis ». Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez porté à cette action qui avait pour objectifs de sensibiliser les consommateurs à une consommation plus sobre et plus responsable et d'attirer leur attention sur les conséquences désastreuses d'une surconsommation. C'était aussi pour l'association, l'occasion de communiquer entièrement en ligne avec les consommateurs et de nous faire connaître dans un contexte de crise sanitaire.

Nous félicitons le groupe de jeunes qui s'est investi pour la photo gagnante du prix du public (publiée en couverture).

Nous remercions également le jury : Gilles Kervella photographe, Frédéric Vieau, journaliste photographe, Nadyne Hary, notre imprimeur, André Lenoir, adhérent et Daniel Géraud, bénévole, pour leur professionnalisme et pour leur investissement dans la sélection des 10 meilleures photos. Ces 10 photographies ayant été choisies pour leur qualité photographique mais aussi pour leur concordance avec le thème imposé par le règlement. Nous félicitons celles et ceux qui ont obtenu les trois premiers prix du jury (primés publiés ci-contre et en couverture).

Je remercie également les auteurs des 39 photos déposées qui ont participé à notre concours. Nous ne pouvons pas publier toutes ces photos dans ce numéro mais leur publication fera l'objet d'un numéro spécial en préparation et également d'une exposition.

Une exposition, dont le lieu et la date non encore connus, sera l'occasion de remercier les photographes qui se sont engagés pour illustrer ce sujet de la surconsommation pas si facile et de remettre les prix aux gagnants.

La photo ayant obtenu le premier prix a concouru pour la sélection nationale et, si elle est sélectionnée, pourra également concourir pour les premiers prix nationaux remis par notre fédération. En effet, ce concours initié par notre association pour mettre en avant ce sujet d'une consommation plus responsable et plus vertueuse, a été repris par notre Fédération à l'occasion des 70 ans de l'UFC-Que Choisir et ce sont 19 autres associations départementales qui l'ont également organisé.

Les photos sélectionnées au niveau de notre association, mais aussi au niveau national seront également présentées lors du tour de France du van de l'UFC-Que Choisir entre septembre et décembre pour célébrer ce 70<sup>e</sup> anniversaire. Ce van s'arrêtera au Mans, courant octobre, ce sera pour nous l'occasion de faire connaître nos actions et les combats de l'UFC-Que Choisir à travers plusieurs animations. Les dates et lieux vous seront communiqués dans notre bulletin de septembre mais aussi sur notre site et les réseaux sociaux. Nous vous tiendrons également informés par email, si vous avez donné votre consentement pour recevoir les nouvelles de notre association ([mc.quechoisir.org](http://mc.quechoisir.org)). En attendant de vous retrouver en septembre à l'occasion de notre assemblée générale et/ou lors du passage du van au Mans, je vous souhaite un très bel été. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

# Pesticides : charte départementale d'épandage des pesticides invalidée

## L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a interpellé le Préfet et la Chambre d'agriculture ... qui ignorent la décision du conseil constitutionnel !

Après la victoire obtenue devant le **Conseil Constitutionnel** qui a invalidé la procédure d'élaboration des chartes départementales permettant de réduire les distances minimales d'épandages des pesticides près des habitations, et donc les chartes départementales prises sur cette base, et alors que les épandages battent leur plein, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe entend garantir l'effectivité de cette décision. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a donc interpellé le Préfet et la Chambre d'agriculture pour leur demander les mesures qu'ils comptaient prendre pour assurer le plein respect des distances minimales de 5 et 10 mètres selon les cultures.

### Des chartes invalidées mais toujours disponibles sur le site de la Préfecture !

Alors que la décision du Conseil constitutionnel du 19 mars 2021 était immédiatement applicable, il est surprenant de constater, un mois après\*, que la charte figure toujours sur le site de la Préfecture comme si elle était toujours en vigueur... L'association locale est donc intervenue auprès du Préfet et de la Chambre d'agriculture pour leur demander que le cadre réglementaire soit très clairement et urgemment rappelé à l'ensemble des acteurs et que des contrôles soient diligents pour s'assurer du plein respect de ce dernier.

### Chambre d'agriculture : à quand une véritable concertation ?

La procédure d'élaboration des chartes départementales s'apparentait plus à une pseudo concertation biaisée pour avancer à marche forcée vers une réduction des distances minimales à 3 et 5 mètres (et même à 0, soit en limite de propriété, dans certains cas !), au lieu des 5 et 10 mètres réglementaires. En juillet 2020, le Préfet avait néanmoins validé sans sourciller ces chartes souvent porteuses de clauses illégales. La décision du Conseil constitutionnel remet les choses au clair. Seule une véritable concertation avec l'ensemble des parties prenantes peut être entamée. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a donc demandé à la Chambre d'agriculture ce qu'elle entendait faire.

### Quelles actions pour une meilleure protection des populations et de la ressource en eau ?

Plus largement, notre association a également demandé au représentant de l'Etat et à la Chambre d'agriculture, les actions qu'ils entendaient mener pour une meilleure protection et information des populations vivant à proximité des parcelles agricoles traitées, ainsi qu'une réelle protection des milieux et en particulier de la ressource en eau.

Alors que les reculades environnementales ont été légions ces derniers mois (non interdiction du glyphosate, retour des néonicotinoïdes tueurs d'abeilles, etc.), l'Etat et ses représentants doivent cesser d'être les complices des lobbys d'une agriculture intensive aux effets néfastes et à bout de souffle, et agir, conformément aux promesses et annonces, pour un système plus vertueux et durable.

### Rien n'a changé 3 mois après l'abrogation

A l'heure de la rédaction de cet article, la charte est toujours présente sur le site de notre préfecture et sur celui de la chambre d'agriculture ! Il est fort étonnant qu'il n'y ait pas eu la moindre information, la moindre alerte auprès des exploitants et des citoyens, malgré notre interpellation, relayée par les médias !

Silence du Préfet ! Par un courrier en date du 29 avril 2021, la Chambre d'agriculture considère qu'elle n'est pas concernée par la décision du Conseil constitutionnel et que sa charte est toujours valable !

Un exemple : cela ne semble pas les gêner si des exploitants, non informés..., enfreignent la loi en épandant trop près des habitations, au dépend de la santé des riverains, de l'environnement et de la biodiversité.

Faut-il attendre que la campagne d'épandage principale soit terminée avant d'informer et de retirer la charte des sites ?

Les consommateurs-citoyens apprécieront cette inertie, cette obstruction... ■

P. Guillaume,  
référént Environnement-Agriculture



Licence Fotolia

# Carte interactive sur l'eau du robinet

## La qualité de l'eau coule de source pour 97 % des consommateurs dans la Sarthe

La 4<sup>e</sup> édition de la carte interactive de l'eau du robinet, en ligne sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org)\*, montre que si la plupart des consommateurs de la Sarthe reçoivent une eau conforme en tous points aux critères réglementaires, 3 % d'entre eux reçoivent encore une eau polluée par les pesticides.

Elle met également en lumière les carences de la réglementation en matière de pesticides et de perturbateurs endocriniens. Au vu de ces résultats, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe demande l'interdiction des pesticides suspectés d'être des perturbateurs endocriniens. L'Association invite les consommateurs sarthois à vérifier gratuitement la qualité de l'eau du robinet de leur commune.

## Les constats pour les consommateurs sarthois

### Une eau conforme à la réglementation pour 97 % des consommateurs du département

L'étude par l'UFC-Que Choisir des analyses de la qualité de l'eau du robinet de la totalité des communes de France métropolitaine(1), sur la base des relevés des Agences Régionales de Santé, montre que 97 % des consommateurs sarthois ont accès à une eau conforme à la totalité des critères sanitaires. Cette conformité est attribuable à la coûteuse amélioration des procédés de potabilisation de l'eau, intégralement payée par les consommateurs et non par les responsables de la pollution.

**En revanche, de l'ordre de 15 000 consommateurs**, essentiellement dans des petites communes de zones rurales, reçoivent une eau non conforme.

Les pesticides constituent la principale cause de non-conformité. Ils sont présents dans l'eau de 5 réseaux et concernent 20 communes du département. Ils contaminent l'eau desservie à des consommateurs principalement ruraux.

Il est à signaler, qu'au moins 1 % des sarthois, sont touchés par une pollution due à des canalisations en PVC défectueux (Chlorure de vinyle monomère)

### Des pesticides perturbateurs endocriniens suspectés retrouvés dans plus d'une analyse sur quatre pourtant réputées conformes

A la différence des autres polluants, dont on peut accepter la présence tant qu'elle est inférieure aux limites sanitaires, les perturbateurs endocriniens (p.e.) peuvent avoir de graves conséquences sur la santé à très faibles doses et devraient, de ce fait, être strictement interdits en application du principe de précaution.

La réglementation européenne sur les pesticides empêche, en théorie, la vente de pesticides ayant des propriétés p.e.. Mais dans la pratique, le niveau d'exigence requis pour démontrer les effets néfastes sur le système hormonal est tellement élevé qu'il rend cette réglementation totalement inopérante, laissant sur le marché des centaines de pesticides soupçonnés d'être p.e. Ainsi dans la Sarthe, dans 28 % en moyenne des analyses considérées comme conformes, notre étude révèle la présence de pesticides soupçonnés d'être p.e. à des teneurs inférieures aux limites réglementaires mais quantifiables.



Jean-Yves Hervez lors de notre conférence de presse

**L'UFC-Que Choisir de la Sarthe invite donc chacun à consulter la carte interactive de l'eau du robinet qui est en accès libre sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org)\* pour vérifier la qualité de son eau potable.**

Afin de garantir une eau véritablement indemne de pesticides et limiter l'exposition des consommateurs à ces molécules particulièrement nocives, l'Association demande aux pouvoirs publics d'assumer leurs responsabilités, en faisant de la santé des consommateurs d'eau une priorité. Elle demande donc d'interdire la commercialisation des pesticides suspectés d'être des perturbateurs endocriniens, en application du principe de précaution. ■

Jean-Yves Hervez,  
commission environnement

\*<https://www.quechoisir.org/carte-interactive-qualite-eau-n21241/>

(1) Analyse portant sur 46 145 réseaux de distribution répartis dans les 34 638 communes de France métropolitaine, sur la période de janvier 2019 à décembre 2020, pour la cinquantaine de critères définis par la réglementation européenne (qualité bactérienne, pesticides, nitrates, aluminium, arsenic, radioactivité, etc.), avec au total plus de 34 millions de résultats d'analyse alimentant notre étude



# Eau non potable par canalisation en PVC défectueux

## Quand l'eau potable est polluée par des canalisations !

Les tuyaux qui amènent l'eau au robinet peuvent la rendre dangereuse à la consommation. On sait depuis longtemps qu'il faut éliminer ceux qui sont en plomb.

Mais dans plusieurs communes de la Sarthe, en particulier dans sa partie sud, c'est un autre polluant qui est apparu et qui pose problème pour la santé des habitants. En effet, des canalisations en PVC défectueux libèrent en vieillissant du chlorure de vinyle monomère (CVM). Cette molécule est un **cancérogène certain**.

Notre association se bat de tout temps pour que les consommateurs bénéficient d'une eau de qualité en quantité suffisante. Elle a été alertée par l'association « Comité Citoyen » sur cette problématique sanitaire dans notre département, un des plus touchés de la région. Cette association est basée dans la communauté de communes Loir-Lucé-Bercé, la plus impactée en Sarthe, et suit méticuleusement depuis plusieurs années les mesures de l'ARS (Agence Régionale de Santé) et les quelques mesures curatives prises par les syndicats de distribution d'eau potable dans l'attente du remplacement, qui tarde, de ces canalisations défectueuses.

Depuis le début de l'année, diverses informations ont déjà été données par le « Comité Citoyen », l'ARS et l'UFC-Que Choisir via divers médias.

**L'association « Comité Citoyen » nous a fait part des informations qu'elle a recueillies sur la situation dans la Sarthe et de son avis sur celle-ci.**

**Nous les publions ci-contre pour une information plus complète sur ce sujet.**

■

*Pierre Guillaume,  
responsable environnement*



Image SIDERM

*Entretien,  
récent de  
canalisation*

### Pour tous, de l'eau du robinet sans risques sanitaires aujourd'hui !

*Communiqué de l'association « Comité citoyen »*

#### Quels risques sanitaires liés au CVM dans l'eau du robinet ?

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) est un gaz cancérogène. Il est incolore, inodore et n'est pas détectable par l'utilisateur. Sa présence dans l'eau du robinet est provoquée par des canalisations de distribution de l'eau en PVC fabriquées avant 1980.

À partir des années 70, les risques sanitaires du CVM ont été établis par des organisations scientifiques internationales et françaises : cancers du foie et atteintes génétiques. En 2007, la directive européenne de 1998 a été transcrite dans le Code de la Santé Publique. Elle fixe une limite réglementaire pour le CVM.

Depuis 2012, une campagne nationale recherche les canalisations défectueuses qui se situent le plus souvent dans les zones rurales.

#### Que s'est-il passé en Sarthe depuis 2012 ?

En 2018, l'ARS Pays de Loire, a estimé, sur la base des analyses de 2013 à 2017, que la Sarthe est le département le plus impacté de la région et que 5 000 habitants reçoivent une eau qui présente des risques sanitaires.

En 2019, l'ARS sarthoise a écrit à notre association que le CVM « est une problématique sanitaire majeure au vu de l'ampleur des secteurs à risque et du taux de non-conformités retrouvées ».

De 2013 à 2020, le tiers des 5 459 analyses (ces données sont publiques et disponibles auprès de l'ARS) est réparti sur 3 des communautés de communes : Loir-Lucé-Bercé (767 analyses), Maine-Saosnois (601 analyses), Haute-Sarthe-Alpes-Mancelles (565 analyses).

11 % des analyses ont été pratiquées sur les 7 communes présentées dans le tableau 1. Ces classements traduisent le nombre élevé d'habitants dont l'eau présente des risques sanitaires et l'ancienneté de la pollution.

commune	Nombre d'analyses	Rang dans le département en nombre d'analyses	Nombre d'habitants impactés	% du nombre d'habitants de la commune
Montval-sur-Loir	133	1	330	5
Pruillé l'Équillé	122	2	280	34
Courdemanche	74	3	100	15
Loir-en-Vallée	72	4	214	10
Bernay-Neuvy-en Champagne	66	5	250	28
Saint-Cosmes-en Vairais	65	6	280	14
Ballon-Saint-Mars	57	7	132	6

Tableau 1 : début du classement des communes sarthoises par nombre d'analyses.



Pose d'une canalisation en PVC conforme

## Communiqué de l'association « Comité citoyen » (suite)

À la fin de ce tableau des 353 communes sarthoises, 10 analyses au plus ont été réalisées dans 45 % des communes. La recherche des canalisations défectueuses est incomplète. Sur l'ensemble du département, il y a donc un problème de méthode dans la recherche de ces canalisations.

### Où en sommes-nous aujourd'hui ?

En 2021, les analyses montrent que, malgré les risques sanitaires :

- le retour définitif à la normale n'est pas la règle et n'est pas systématiquement vérifié ;
- les purges en place depuis des années sont loin d'éliminer les risques sanitaires ;
- la recherche des canalisations défectueuses est incomplète.

Faute de coordination à l'échelle du département, la situation est très variable selon le service en charge de la distribution de l'eau. Nous constatons que les obligations qu'imposent les lois et règlements sont largement transgressées. En particulier, tous les usagers desservis par une canalisation reconnue défectueuse doivent être informés de la situation dès la mise en œuvre de purge (solution temporaire).

Et si les purges ne rendent pas l'eau potable, ces usagers doivent :

- être prévenus qu'« il ne faut pas utiliser l'eau du réseau public pour les usages alimentaires sauf si elle a bouilli » ;
- recevoir de l'eau embouteillée (solution temporaire en attendant que les canalisations soient changées).

Les responsables de la qualité de l'eau sont :

- le Maire (sur le territoire de la commune) ;
- le Président de la collectivité en charge de la distribution de l'eau (parfois la commune, le plus souvent un syndicat d'eau ou une communauté de communes) ;
- le Préfet avec l'expertise sanitaire de l'ARS.

### Que peut faire chaque abonné ?

Vous pouvez :

- demander à ces responsables de la qualité de votre eau de vous garantir que l'eau de votre robinet ne présente pas de risques sanitaires liés au CVM (lettre type sur demande) ;
- nous demander les informations concernant votre situation particulière ;
- nous aider à compléter et à diffuser notre enquête dans le département.

Nous remercions l'UFC « Que Choisir 72 » de nous aider à alerter les consommateurs.

■

Association « Comité Citoyen »  
comite.citoyen@orange.fr tél : 06 32 04 43 02

## Communiqué commun

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe et l'association « comité citoyen » demandent, à l'ARS de la Sarthe et aux collectivités chargées de l'eau, **la transparence complète et permanente** concernant toutes les informations sur le CVM.

Nos associations demandent, dans le souci de supprimer aujourd'hui les risques sanitaires du CVM, que la Préfecture prenne un arrêté de restriction d'usage de l'eau potable partout où les purges ne permettent pas de supprimer les risques sanitaires liés au CVM dans l'attente du changement des canalisations.

Elles réclament également la création d'une structure départementale spécifique au réseau de distribution et au CVM qui regroupe l'ARS de la Sarthe, la Préfecture, les collectivités en charge de l'eau, l'Agence de l'Eau Loire Bretagne qui subventionne les études et les travaux ainsi que les associations pour que :

- la recherche des canalisations défectueuses soit complète ;
- tous les usagers desservis par une canalisation défectueuse soient prévenus ;
- les abonnés sachent qu'il ne faut pas utiliser l'eau du réseau public pour les usages alimentaires sauf si elle a bouilli et qu'il leur soit fourni de l'eau en bouteille lorsque les purges ne rendent pas l'eau potable ;
- la qualité de l'eau soit vérifiée après chaque changement de canalisation ;
- le renouvellement des canalisations vieillissantes soit planifié à moyen terme. Comme dans le département du Maine-et-Loire, le Conseil Départemental pourrait y apporter son aide technique et financière. ■

UFC-Que Choisir de la Sarthe  
et association « Comité citoyen »

## Consommation responsable

### *Le pouvoir est au consommateur*

Nous, consommateurs avons un pouvoir que nous n'imaginons pas, mais, surtout que nous n'exerçons pas. En réalité dans le système économique dans lequel nous sommes, si les consommateurs n'achètent pas, l'offre s'arrête. C'est de notre responsabilité de consommateur d'orienter le marché comme nous le désirons. Cela implique que nous fassions un effort quand nous achetons. Tout acte d'achat a un impact sur l'environnement, sur notre santé, mais aussi sur la société tout entière. Pour conclure consommer n'est pas si simple ! Nous avons le pouvoir d'orienter le marché à notre avantage, alors exerçons-le. Cela demande des efforts de notre part mais cela en vaut la peine.

Si vous pensez, qu'à votre échelle, ça ne sert à rien, pensez au petit colibri de Pierre Raby. Vous savez ce petit oiseau qui veut éteindre un incendie de forêt en transportant une goutte d'eau dans son bec et à qui les autres animaux disent « mais ça ne sert à rien petit colibri » et lui de répondre « je sais mais je fais ma part »

**Alors, faites comme le petit colibri,  
faites votre part.**



## Quels types de produits plus écologiques, ou en fonction de leur impact sur l'environnement, pouvons-nous consommer ?

### Des pistes pour consommer responsables

#### Consommer des produits plus écologiques, ou en fonction de leur moindre impact sur l'environnement

- des produits issus de filières certifiées respectant l'environnement ou la biodiversité ;
- des produits avec un bilan carbone faible en utilisant par exemple des indicateurs comme les « émissions pour les constructeurs automobiles » ;
- des produits biologiques. Pour les produits alimentaires par exemple, nous avons à notre disposition les labels (« labels AB »).

En bref, ce sont des produits qui préservent la qualité des sols, des eaux, de l'air et évitent de façon générale les pollutions, la déforestation et l'épuisement des ressources naturelles.

A nous de lire les étiquettes et de prendre des informations sur les produits que nous achetons.



#### Consommer des produits à l'impact économique positif

- des produits fabriqués localement, via des circuits courts ;
- des productions qui encouragent l'autonomie économique de leurs producteurs, par opposition à la dépendance à des systèmes commerciaux ou industriels tels que la grande distribution ;
- des produits créant plus d'emploi, d'insertion économique et sociale pour les travailleurs ;
- des productions favorisant la qualité de vie au travail des salariés.



### *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**

Présentée par  Françoise Grimard, groupe communication



# Consommation responsable

## *Le pouvoir est au consommateur*

### Consommer des produits en fonction de leur respect des normes sociales et de leur impact sur les sociétés

De la même manière, c'est à nous de prendre des informations pour acheter.

#### Quels critères prendre en compte pour faire ses choix :

- des produits fabriqués dans de bonnes conditions de travail (pas de travail des enfants, respect des horaires et des conventions internationales sur le travail) ;
- des produits fabriqués dans le respect des normes éthiques (corruption notamment) ;
- des produits fabriqués en coopération avec les communautés locales, en respectant leurs modes de vie, comme le commerce équitable.

Pour ça, il nous faut utiliser les outils d'aide à la décision comme les applications, les labels, les comparateurs, à condition qu'ils soient indépendants et officiels bien sûr.

### Consommer des produits plus « sains », respectant les normes sanitaires

La question se pose de savoir si nous sommes en sécurité et si notre intégrité physique est respectée quand nous consommons.

#### Quels produits privilégier ?

- des produits sans phtalates, sans bisphénol, sans produits toxiques ou réputés dangereux et là il nous faudra encore lire les étiquettes ;
- des produits sans pesticides ou sans intrants chimiques. Les labels peuvent être une indication mais aussi nous pouvons favoriser des produits issus de circuits courts surtout quand on connaît les producteurs : les amaps par exemple ;
- de produits fabriqués en respectant les normes d'hygiène. Vous pouvez utiliser les applications de l'UFC-Que Choisir : « Quelproduit » et « Quelcosmétique »
- des produits alimentaires ayant une composition nutritionnelle plus saine : recherchez le Nutriscore sur les emballages pour vous aider.



### Consommer des produits fabriqués dans des conditions respectant certains principes éthiques ou moraux

- dans le respect du bien-être animal ;
  - dans le respect de l'équité, des libertés individuelles ;
- et de tout autre principe contribuant au développement de l'intérêt général. ■

Jean-Yves Hervez, Vice-président

**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. ■**



# Les associations d'usagers des transports, dont l'UFC-Que Choisir, appellent à une « Nouvelle donne pour le TER »



TER en gare du Mans

## Les transports, enjeu majeur de l'élection régionale en Pays de la Loire

L'élection régionale des 20 et 27 juin de cette année, a été l'occasion d'interroger la politique des transports de la région. Depuis 2002, le Conseil régional, autorité organisatrice des transports, a gagné la compétence d'organiser les Trains express régionaux. La voiture reste prépondérante dans les déplacements quotidiens. Dans la région Pays de la Loire, elle assure ainsi 84 % des déplacements domicile-travail, quand les transports en commun (tous modes confondus) en réalisent 6,9 %, et le vélo 3 %. Pour faire émerger un débat constructif sur les politiques de mobilité dans notre région, nos trois associations FNAUT\*, FUB\* et UFC-Que Choisir des Pays de la Loire ont décidé de travailler ensemble pour proposer une politique ambitieuse et interpeler les candidats au Conseil régional.

## Les avis des candidats sur nos propositions

A l'heure où nous rédigeons cet article, nous n'avons pas encore reçu les engagements des candidats que nous avons programmé de rendre publics avant le premier tour.

Nous vous les présenterons dans notre bulletin de septembre. Mais vous pouvez en prendre plus rapidement connaissance sur notre site internet, les réseaux sociaux et par les médias. ■

\* FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports

\* FUB : Fédération des Utilisateurs de la Bicyclette

## TER : la qualité du service en Pays de la Loire, le point noir persistant

Responsabilité de la région, la qualité du service des Trains Express Régionaux (TER) dans notre région est loin des attentes des citoyens. Ainsi, en 2019, 7,9 % des TER de la région n'ont pas pris le départ (déprogrammés, ou annulés au dernier moment). Et pour ceux qui ont roulé, le taux de retard atteint 9,6 %. En outre, l'intermodalité, particulièrement entre le vélo et le train, est toujours aussi difficile, du fait par exemple de difficultés de stationnement en gare ou de la faible capacité d'emport de vélo dans les trains. Rien d'étonnant à ces piètres performances, dans la mesure où la SNCF n'est soumise qu'à peu de contraintes de la part du Conseil régional.

Ainsi, alors qu'il est indispensable que les retards et les annulations « coûtent » à l'entreprise pour la pousser à améliorer son service, les pénalités et malus en cas de perturbations sont inférieures à 1 % de la subvention reçue chaque année par la SNCF au niveau national. Enfin, les usagers n'ont le plus souvent que leurs yeux pour pleurer devant les problèmes de fiabilité : notre région n'a mis en place qu'un dispositif restrictif de dédommagement des abonnés au TER en cas de service dégradé, dédommagement qui n'est accessible que dans de trop rares cas.

## Nos propositions pour une « nouvelle donne » du TER et son association avec le vélo

Le TER, et sa combinaison avec le vélo, est une solution indispensable à une mobilité durable, sobre et économique pour les usagers de notre région. C'est pourquoi nos associations appellent à une « nouvelle donne » du TER, qui doit viser à augmenter de 50 % la fréquentation d'ici à 2030, alors qu'elle stagne depuis près de dix ans. A l'échelle de la France, cela permettrait d'économiser près d'un million de tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

Cinq conditions doivent, selon nous, être réunies pour cela et pour lesquelles nous formulons dix propositions concrètes :

- améliorer enfin la fiabilité des TER, pour en faire une solution crédible pour les utilisateurs quotidiens ;
- faciliter, à tous niveaux, l'intermodalité entre le vélo et les trains régionaux, pour permettre des trajets écologiques de bout en bout ;
- rendre plus justes les abonnements, pour tenir compte de la qualité de service et des événements imprévus ;
- améliorer l'articulation pratique entre trains régionaux et trains grandes lignes, pour favoriser le report d'un mode sur l'autre ;
- mieux associer les représentants d'usagers aux décisions structurantes en matière de transport, pour assurer une bonne prise en compte de leurs attentes. ■

Pierre Guillaume, Groupe Transports

# Nouvelle campagne

« *Energie moins chère ensemble* » (EMCE)

Cette année, l'UFC-Que Choisir propose une nouvelle campagne « Energie moins chère ensemble » (EMCE) avec encore 3 lots :

- gaz et électricité « classiques » à prix fixes 1 an (compte tenu des incertitudes sur l'évolution du tarif de l'ARENH, tarif auquel EDF revend à ses concurrents le nucléaire, il n'est pas possible de proposer des prix fixes 2 ans) ;
- soutien aux petits producteurs d'électricité renouvelable » à prix fixes 1 an (sans limitation du nombre de souscripteurs).

## Pourquoi une nouvelle campagne ?

Alors que les tarifs de l'énergie restent une préoccupation majeure pour bon nombre de ménages, que le tarif réglementé du gaz doit disparaître en juillet 2023 et que le démarchage intempestif s'intensifie, cette campagne entend permettre :

- d'améliorer la connaissance du fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz ;
- de renforcer la sécurité tarifaire (prix fixes) et juridique (contrat élaboré par nos soins, accompagnement en cas de réclamations) ;
- de poursuivre la dynamique concurrentielle dans les entreprises locales de distribution qui s'ouvrent à la concurrence (Grenoble, Metz, Strasbourg).

Communication UFC-Que Choisir



## Le calendrier de la campagne

**Inscription : du 14 juin au 20 septembre 2021**

**Enchères : le 21 septembre 2021**

**Offres personnalisées/souscription : du 14 octobre au 31 décembre 2021**

### Et toujours :

- un cahier des charges prévoyant toujours un **contrat sûr** (avec des clauses types) et **l'accompagnement de la Fédération UFC-Que Choisir** dans le parcours réclamation comme prérequis pour participer à l'enchère

- un cahier des charges prévoyant toujours une **meilleure maîtrise de la consommation énergétique** (gestes concrets, diagnostic personnalisé pour les souscripteurs)

#### Avec des novations :

- portabilité de l'offre en cas de déménagement (hors frais de mise en service) ;

- mise en place d'indicateurs qualité (avec contrôles) pour plateformes téléphoniques du/des fournisseurs.

**Participation aux frais** avec un avantage pour les membres (participation réduite pour les adhérents/abonnés) et une réduction en cas de souscription aux deux offres (gaz/électricité).

Compte tenu de l'augmentation des coûts fixes de la campagne (plateforme Internet/enchères, etc.), Participation aux frais augmentée pour les duos: 16/10 euros TTC contre 14/8 TTC en 2019. ■

**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 ■

# Rénovation énergétique

## Quoi de neuf en 2021 ?



Depuis le début de l'année 2021 de nombreuses annonces du gouvernement montrent que la ministre Barbara Pompili est à la manœuvre. C'est le cas également d'Emmanuelle Wargon, ministre déléguée au Logement, et de Bruno Le Maire, ministre de l'Économie qui élaborent des stratégies pour améliorer la performance de la rénovation énergétique. La presse se fait régulièrement l'écho de l'opposition des nombreux lobbys et des reculades apparaissent sur les annonces faites.

### Quand est-il des décisions prises aujourd'hui ?

Notre association n'est pas en reste et nous travaillons sans relâche à convaincre le gouvernement d'améliorer une situation de la rénovation énergétique qui est trop complexe et produit quantité de litiges. Par ailleurs, ainsi que l'a souligné la DGCCRF dans un rapport au gouvernement fin 2020, elle est très coûteuse et pas assez efficace avec le constat de nombreuses entreprises « voyou » profitant de l'opportunité des aides massives.

### Dès 2023, les pires « passoires thermiques » interdites à la location

D'ici 2028, le gouvernement veut éradiquer toutes les « passoires thermiques » (logements les plus énergivores, classés F et G sur le diagnostic de performance énergétique). Parmi elles, plus de 2 millions sont en location (dont 1,7 million dans le parc privé). Mais l'exécutif ne compte pas attendre 2028 pour prendre les premières sanctions contre les propriétaires qui n'auront pas fait les travaux de rénovation nécessaires.

Le gouvernement compte agir en trois temps : 2023, 2025 et 2028. À partir du 1er janvier 2023, tous les logements dont la consommation énergétique excède les 450 kWh/m<sup>2</sup>/an (classés G sur le DPE) seront interdits à la location. Le gouvernement contrôlera les annonces d'agences immobilières qui ne pourront pas les proposer à la location. Pour les locations en direct, les locataires seront informés qu'ils ont le droit de se retourner contre leur propriétaire s'il refuse de faire les travaux. Un logement décent doit aussi être un logement rénové.

### La future Loi Climat et Résilience sur les rails

La ministre de la Transition écologique, Barbara Pompili, sollicitée le 30 mars lors de la séance des questions au gouvernement au sujet du projet de loi climat et résilience, en a dit plus sur les projets gouvernementaux en la matière.

La future loi devrait ainsi créer un "accompagnement individualisé" pour aider les gens à rénover leur logement. "Toute personne pourra avoir accès à une personne qui pourra les aider à faire un diagnostic, monter un plan de financement et réaliser les travaux avec des artisans formés", a-t-elle ainsi assuré. Il s'agit d'une proposition du rapport Sichel, celle de créer un "accompagnateur rénov", présent du début à la fin d'un projet. Le détail n'est pas encore connu.

À l'instar de la surface ou encore du volume, la consommation énergétique sera inscrite dans la loi comme un critère définissant un logement décent. D'ailleurs, dès le 1er juillet 2021, le DPE sera opposable. Autrement dit, un locataire pourra se retourner contre son propriétaire (et un acheteur contre le vendeur) en cas de manquement ou d'erreur et pourra obtenir réparation.

### Entrée en vigueur de la réglementation environnementale 2020 (RE2020)

Le texte tant attendu et controversé entrera finalement en vigueur en janvier 2022, après des mois d'échanges parfois houleux entre les filières professionnelles et les pouvoirs publics. Les projets de textes viennent de passer, le 13 avril dernier, en Conseil Supérieur de la Construction et de l'Efficacité Énergétique (CSCEE), pour la seconde fois. A ce stade, ils sont salués par les professionnels.

Déjà, la commission des affaires économiques du Sénat vient de rendre un rapport contenant de nombreuses propositions d'amendement au projet de réglementation environnementale 2020 (RE2020). Elle a, notamment, le mérite d'avancer les résultats d'une étude chiffrant l'évolution des modes de chauffage en construction neuve. Victime la plus évidente : le chauffage au gaz. Ainsi, "la proportion de chaudières à gaz passera de 29% à un taux nul dans les logements individuels, de 69 à 10% dans les logements collectifs, et de 31% à un taux nul dans le secteur tertiaire".

L'effet sera totalement inverse pour les pompes à chaleur dont les parts de marché progresseraient de 47% à 71% en maison individuelle, et de 6% à 56% en logements collectifs.

Dans le cadre de l'annonce de la suppression du chauffage gaz en logement neuf, GRDF (distributeur du réseau gaz naturel) espère toujours pouvoir faire maintenir une part de biogaz dans les années à venir. Rappelons que le biogaz est issu de la filière des méthaniseurs, en construction un peu partout en France (l'un d'entre eux se trouve sur la ZAC du MONNE près de la plateforme logistique Carrefour (72700 Allonnes).

Pour ce qui concerne le chauffage au fuel domestique en logement neuf, les aides gouvernementales incitent déjà les propriétaires à remplacer leur chaudière par un autre type de chauffage.

Mais le lobby des pétroliers n'est pas en reste, avec l'émergence d'un nouveau combustible en cours d'agrément et dont ils espèrent l'intégration dans la future Loi : le biofioul. Le bio fioul est un carburant « bio » liquide pour chauffage, reconnu par une Directive européenne de 2018, sur les énergies renouvelables. Il répond aux nouvelles exigences pour préserver l'environnement planétaire. Le bio fioul F30 est composé de 30 % d'ester de colza produit en France et 70 % de fioul. Les opposants dénoncent, à juste titre, le détournement de terres agricoles destinées à l'alimentation humaine et celui du vocable Bio pour un produit qui est issu de l'agriculture intensive.

### Le nouveau diagnostic de performance énergétique (DPE) est enfin arrivé

Ce 13 avril 2021, trois arrêtés sont parus au Journal officiel : l'un relatif au DPE pour les bâtiments ou parties de bâtiments à usage d'habitation en France métropolitaine, le deuxième définissant la méthode, le troisième modifiant diverses dispositions relatives au DPE.

(développement dans notre prochain bulletin) ■

Michel Mansuy,  
Consultant litiges

## Rénovation

### La fiche fin de travaux

**Vous avez décidé de faire des travaux de rénovation de votre logement.**

**Du nouveau dans l'étape de réception des travaux : la fiche fin de travaux, un document important obligatoire qui renforce votre protection.**

La fin du chantier, c'est le moment de faire le point avec votre artisan ou l'entreprise qui a réalisé les travaux. C'est à ce moment que vous vérifiez si vous êtes satisfait ou si vous avez à signaler d'éventuelles malfaçons ou défauts. Une fois cette vérification faite, un procès-verbal sera rédigé, daté et signé par vous ainsi que par l'artisan. Cela peut être très utile et constituer un cadre juridique sur lequel s'appuyer en cas de litige.

Prendre le temps de passer les travaux au crible (pose, fonctionnement des appareils, ouverture et fermeture des fenêtres et des portes...) est important, avant de signer le procès-verbal de réception et de régler le solde du montant des travaux.

#### Des fiches de réception des travaux à votre disposition

Des fiches de réception de travaux réalisées par l'Agence Qualité Construction sont à votre disposition et vous aideront dans cette dernière étape. Chacune de ces fiches présente quelques points importants à aborder avec l'artisan, en fonction de la nature des travaux réalisés, qu'il s'agisse d'isolation, de chauffage, de ventilation, etc.

#### Ces fiches indiquent également les différentes garanties dont vous bénéficiez dès la date de signature du procès-verbal de réception.

Les fiches sont à disposition en téléchargement sur le site Internet du gouvernement : <https://www.faire.gouv.fr/fiches-fin-chantier> ■

*Michel Mansuy consultant litiges*

## 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 30/12/20 pour ce dernier cas).**

**ATTENTION :** le compte bancaire séparé ne doit pas être un sous compte individualisé, pratique courante de certains syndicats 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

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.

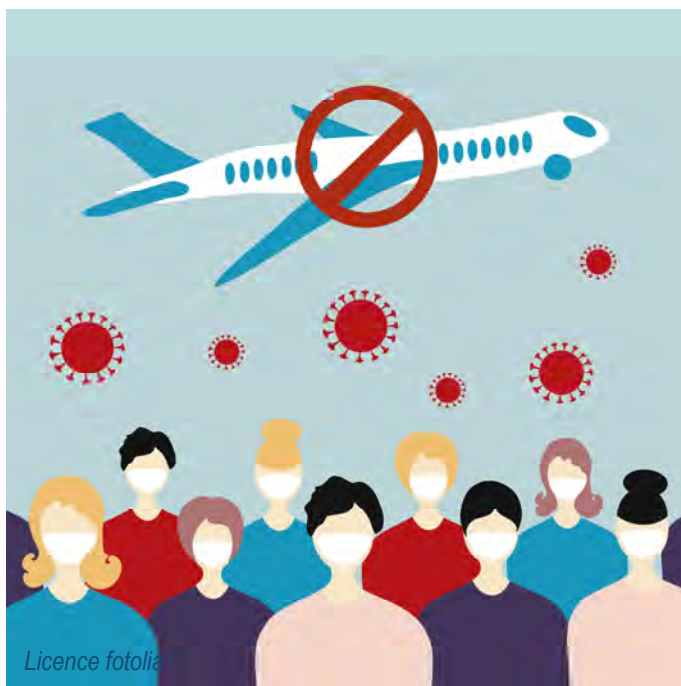
Ces renseignements sont importants et indispensables pour faire le règlement de vos charges par un **ordre de virement à votre banque** sur le compte de votre résidence.

**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*

# Annulation de vols et séjours touristiques

## La réglementation



Concernant les vols, s'ils sont annulés par la compagnie aérienne, cette dernière doit rembourser le consommateur dans les 7 jours. Elle ne peut pas imposer un avoir.

Concernant les séjours proposés par des agences de voyage, le consommateur peut annuler sans frais et être remboursé des sommes déjà versées, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

De même, en cas d'annulation par le professionnel pour ces raisons-là, le consommateur doit être remboursé dans les 14 jours.

Lors du 1<sup>er</sup> confinement, une ordonnance a permis aux agences de voyage de déroger à ces règles. En effet, pour les annulations liées à la pandémie faites entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020, que ce soit à l'initiative du consommateur ou de l'agence, l'agence de voyages devait, selon son choix, soit rembourser immédiatement le consommateur, soit lui proposer un avoir valable 18 mois. Et si à l'issue de ces 18 mois, l'avoir n'a pas été utilisé, le professionnel devra procéder à un remboursement.

L'UFC-Que Choisir a saisi le Conseil d'Etat pour contester cette ordonnance mais aucune décision sur le fond n'a encore été rendue.

Toujours concernant cette ordonnance, il faut savoir qu'une commission composée de deux représentants du monde consommateur et de deux représentants des professionnels a été créée, ayant pour but de traiter les demandes de consommateurs de remboursement anticipés, c'est-à-dire avant les 18 mois. Toutefois, des conditions existent pour saisir cette commission et nous ne connaissons pas encore l'efficacité de cette structure.

### Les litiges que nous avons eu à traiter : premier bilan

Un certain nombre de dossiers sont encore en cours de traitement. Pour les dossiers clos, la plupart ont été résolus. En effet, certaines compagnies aériennes ont fini par rembourser les clients. Parfois, plusieurs relances et de plusieurs manières (appel, courriel, formulaire en ligne, ...) ont été nécessaires pour obtenir gain de cause.

C'est un traitement de dossier laborieux, mais nous insistons pour faire respecter la réglementation que nous venons de rappeler. Notre fédération met en place des actions pour que les associations locales puissent faire avancer leurs dossiers et que la réglementation soit respectée. Il faut savoir que nous continuons à recevoir des plaintes de consommateurs. ■

Aurélié Dupont, juriste

### Des litiges résolus

#### Remboursement vol en temps de pandémie

Notre adhérent Monsieur D. a acheté, auprès de VOLOTEA, des billets d'avion à destination de la Corse, pour le mois de mai 2020. À cause de la pandémie, les vols ont été annulés.

Monsieur D. a donc réclamé le remboursement de ses billets en accord avec le règlement européen, mais la société VOLOTEA a seulement proposé un avoir de 398,36 € valable pendant une année. L'adhérent a jugé l'offre inacceptable, d'autant que le prix initial de ses billets s'élevait à 479,42 €.

Il a donc saisi notre association pour obtenir le remboursement intégral de ses billets, remboursement qui a finalement eu lieu, moins d'un mois après notre intervention.

#### Autre exemple :

Notre adhérente, Madame P. avait réservé, sur le site Internet d'OPODO, un vol pour le Brésil opéré par Air France. Le vol devait avoir lieu en avril 2020. Du fait de la pandémie, il a été annulé. Notre adhérente l'a reporté en octobre 2020 et de nouveau, elle a été informée de l'annulation. Elle a effectué une demande de remboursement fin août 2020 et a patienté jusqu'à mars 2021. N'étant pas remboursée, elle a saisi notre association et un mois plus tard, elle a obtenu le remboursement attendu.

Ces deux dossiers ont abouti à une solution rapide et amiable et nous nous en félicitons. Malheureusement, certaines agences de voyages et/ou compagnies aériennes sont beaucoup plus coriaces la résolution demande temps et obstination. ■

Commission litiges



Licence fotolia

## Satisfaction

Adhérente depuis plusieurs années à notre association, Mme C. demande notre aide, 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 Mme C. qui nous adresse un don pour la rapidité de notre action et sa satisfaction. ■

*Commission litiges*

## Voiture récemment achetée, mais défectueuse

Notre adhérente a acheté une voiture d'occasion de type CLIO 2, le 26 janvier 2021, au garage BAHIA AUTO, avec une garantie de 3 mois. À l'usage, elle s'est aperçue de certains dysfonctionnements, ce qui a occasionné un contrôle technique à ses frais. De nombreuses anomalies en sont ressorties. Les points les plus préoccupants étaient liés à la fuite du moteur et à la pression anormale du circuit de refroidissement, ce qui n'a pas permis au contrôleur de procéder au test de pollution. Ce désordre peut affecter le bon fonctionnement du moteur et à terme nécessiter son remplacement.

De fait, notre adhérente souhaitait non seulement que le véhicule soit repris par le garage, mais aussi être remboursée de tous les frais occasionnés, à savoir 2 021 € (le prix de la voiture s'élevant à 1 890 €, la carte grise 160 €, les frais de contrôle à hauteur de 71 € et enfin les frais annexes pour toutes les démarches).

Suite à la prise en charge de ce dossier par l'un de nos consultants, notre adhérente a trouvé un arrangement avec le garage. Ce dernier a pris en charge la totalité des frais liés aux réparations de la voiture. ■

*Commission litiges*

## Des pratiques commerciales Contestables

Suite à un démarchage à domicile de la société O É, notre adhérent a souhaité s'équiper de panneaux photovoltaïques. Cependant, après avoir demandé l'expertise d'artisans pour faire réaliser deux autres devis (comme cela est conseillé pour faire jouer la concurrence), ce dernier s'est rendu compte que son toit était trop ombragé et n'a pas voulu poursuivre puisque la rentabilité ne serait pas assurée. De plus, il s'est avéré que le commercial de la société O É avait mis en œuvre une pratique commerciale frauduleuse en faisant signer non pas un devis, comme il l'avait soutenu, mais un bon de commande d'un montant de 25 900 €. L'adhérent a pris conscience de son engagement au moment où la société l'a contacté pour programmer les travaux. Il s'est donc tourné en urgence vers notre association, pour qu'elle l'appuie dans ses démarches, son délai de rétractation de 14 jours étant dépassé. La société acceptait l'annulation du contrat sous réserve qu'il s'acquitte d'une indemnisation importante pour rupture de contrat.

Le consultant chargé du dossier a fait valoir par écrit auprès de ladite société, que le droit de rétractation du consommateur était toujours valable, car le matériel n'était pas encore livré. En effet, comme en dispose l'article L.221-18 du Code de la consommation, les 14 jours de rétractation courent à compter de la réception du bien, pour les contrats de vente ou de prestation de service. Après l'envoi de ce courrier, la société a vite répondu et accepté l'annulation du contrat sans frais, conformément aux attentes de notre adhérent. ■

*Commission litiges*

## Assurance complémentaire : annulation de contrats

Notre adhérent a été contacté téléphoniquement le 30 avril 2020 pour une assurance complémentaire santé par la société MILLICOURTAGE. Par lettre recommandée avec avis de réception en date du 7 mai 2020, il a demandé l'annulation des contrats souscrits le 30 avril 2020. Seul le contrat de Madame a été annulé. Il demande donc à la société l'annulation de son contrat avec effet rétroactif au 7 mai 2020, date de la lettre recommandée. Il lui est répondu par la négative, prétextant que le délai de rétractation de 14 jours était écoulé. Un consultant s'est donc emparé du dossier, et a envoyé une lettre de réclamation à la société de courtage. À la réception de cette lettre, la société n'a pas tardé à rembourser la somme restante. ■

*Commission litiges*

## Panneaux photovoltaïques dangereux

Suite à une installation de panneaux photovoltaïques défectueux en 2011 et 2020 chez notre adhérent, M. C., une expertise a été demandée par GROUPAMA, assureur de la société ayant procédé à l'installation. L'expertise exécutée a confirmé la dangerosité de l'installation. Suite à la réparation de celle-ci, GROUPAMA tardait de régler le préjudice à notre adhérent malgré plusieurs appels téléphoniques de sa part.

À l'ouverture du dossier auprès de notre association, un seul coup de fil vers la partie adverse en présence de notre adhérent, lui a permis, 8 jours après, de recevoir un chèque pour un montant de 8 767 €. M. C. nous remercie de notre intervention. ■

*Antenne de la Flèche*

## 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



Commander cet ouvrage :
en ligne : https://kiosque.quechoisir.org/livre
ou auprès de notre association.

Adresse :



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

Déposé le 24 juin 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
le 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