

Enquête locale
satisfaction collecte des déchets

p. 6 et 7



Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°90 - Mars 2022 - Prix 0,80 €

Sommaire

Actualités de l'association

p. 2 et 3

L'édito

L'Assemblée Générale

p. 3



Fraudes bancaires en ligne

p. 4

Election 2022 :

Libérer du pouvoir d'achat

p. 5



Copropriétés p. 10 et 11



Voiture électrique :
l'autonomie

p. 12 et 13

Garantie légale

de conformité p. 14

Les gagnés p. 15



DÉSERTS MÉDICAUX p. 8 et 9

Semaine du développement durable

Le Mans Université

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe au « Village des Alternatives »

Notre association était partie prenante de la 3^{ème} édition de la semaine du développement durable qui s'est déroulée du 7 au 11 février 2022 sur le campus de Le Mans Université.

Le vendredi 11 février, nous sommes allés à la rencontre des étudiants, en particulier avec un stand et la présentation de notre application « QuelProduit », pour informer sur la consommation responsable avec la remise de diverses documentations.

Au cours d'une réunion-débat, notre vice-président, Pierre Guillaume, a présenté ce qu'était pour l'UFC-Que Choisir la consommation durable et responsable. Les propositions et actions de notre mouvement ont été exposées. Les participants très à l'écoute, ont ensuite échangé avec le conférencier. ■

Pierre Guillaume, responsable environnement



Pierre Guillaume, lors de son intervention

Eau potable et pesticides

Sensibilisation du public pour la protection des aires d'alimentation des captages

Une soirée ciné-débat, était organisée le 12 janvier dernier, à Vibraye, par France Nature Environnement (FNE) des Pays de la Loire, sur le thème de la protection des captages pour la production d'eau potable vis-à-vis des pesticides agricoles.

Pierre Guillaume, responsable environnement de notre association, participait au débat organisé à la suite de la projection du film « Zéro phyto, 100% bio » de G. Bodin. Ce film aborde la question de la fin de l'utilisation des pesticides, en premier lieu sur les aires d'alimentation des captages.

Participaient également à ce débat, un éleveur laitier local en agriculture biologique et une représentante de FNE. Les échanges avec les participants ont été fructueux.



Présentation de Pierre Guillaume, intervenant du débat

Un des principaux points abordés a concerné la nécessité d'actions contraignantes pour diminuer, voire supprimer les pesticides, en remplaçant les exploitations en agriculture intensive par des exploitations Bio ou en transition agro-écologique sur ces aires de captages. Le souhait que les collectivités locales développent des repas en bio dans leurs cantines pour soutenir cette action a été également avancé. Les élus en charge de l'eau potable et de la protection des captages n'ont malheureusement pas répondu présents malgré la présence, dans cette partie de notre département, de plusieurs captages classés prioritaires depuis 2007, et toujours sans plan d'action ! ■

Pierre Guillaume, responsable environnement

Le Consommateur 72—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Mars 2022 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2700 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir - D.R. Impression : SARL I.C.I 20, avenue François-Chancel 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■

Rendez-vous conso

Un partenariat avec le Rabelais

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe propose aux consommateurs différents ateliers afin d'attirer leur attention sur une consommation responsable. Dans le cadre de ces « rendez-vous conso », l'association propose, en partenariat avec le Centre socio-culturel François Rabelais de Changé, 4 ateliers sur ce thème.

Un premier s'est déroulé le mardi 18 janvier 2022 de 18h30 à 20h15 au Centre Rabelais avec pour sujet : « **J'économise l'eau à la maison** ».

C. Tironneau et A. Tholoniati, bénévoles de l'association ont animé cet atelier avec l'appui de Jean-Yves Hervez.

Tous les participants, au nombre de 7, jeunes et moins jeunes, sont conscients que l'eau est une ressource précieuse qu'il faut protéger et économiser. Ils sont venus pour approfondir leur réflexion et leurs connaissances.

Ensemble, ils ont réfléchi au circuit de l'eau dans la nature jusqu'au moment où elle arrive au robinet. Ils ont identifié les causes de pollution et de gaspillage de cette ressource et (re)découvert les gestes anti-gaspi pour réduire notre propre consommation.



L'atelier « J'économise l'eau à la maison »

Un deuxième atelier s'est déroulé mardi 1^{er} février, de 18h30 à 20h, toujours dans les locaux du centre Rabelais, sur le sujet suivant : « **Je limite ma consommation d'électricité** ».

Présenté par Michel Mansuy, bénévole, et Islam Soltahanov, volontaire en service civique, ce rendez-vous a permis aux différentes personnes présentes de réfléchir de manière ludique aux différentes solutions pour diminuer sa consommation d'électricité. A partir de « petits cas » et de « mises en situation », chacun a pu apporter son expérience, afin de partager avec le groupe ses connaissances, complétées par les animateurs.

Ainsi, ensemble, les participants ont cherché, à partir de ces différentes activités, des réponses à ces quatre questions : qu'est-ce qui consomme de l'électricité chez vous ? Quels sont les équipements qui pèsent le plus sur votre facture ? Comment réduire sa consommation d'électricité grâce aux éco gestes ? Comment comprendre une facture d'électricité ?

Malgré les contraintes sanitaires, ces deux « rendez-vous conso » ont été appréciés par les participants qui ont pu réfléchir sur leurs pratiques, enrichir leurs connaissances et passer un bon moment.

Toujours dans le cadre de ce partenariat entre l'UFC-Que Choisir de la Sarthe et le Centre Rabelais de Changé, deux autres « Rendez-vous conso » sont programmés :

« Je réduis mes déchets », le 5 avril prochain, de 18h30 à 20h, et « Je respire un air sain chez moi », le 7 juin 2022, aux mêmes horaires. N'hésitez pas à vous y inscrire auprès du Rabelais ou en ligne sur leur site ou sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe. ■

Annie Tholoniati et Islam Soltahanov, groupe communication

Notre prochaine Assemblée Générale se tiendra vendredi 1^{er} avril. Ce numéro de notre bulletin trimestriel « Le consommateur 72 » est envoyé à tous nos adhérents, qu'ils soient abonnés ou pas. C'est le moyen le moins coûteux pour leur faire parvenir l'invitation à cette Assemblée Générale (jointe à ce bulletin).



L'Assemblée Générale de notre association est un moment privilégié pour échanger avec nos adhérents sur l'action de l'association et de son équipe, durant l'année précédente et aussi sur les orientations à prendre.

La préparation des différents rapports est pour l'équipe le moment des constats. Un nous préoccupe : la baisse progressive des abonnés à notre bulletin trimestriel. Historiquement, ce bulletin a été le support privilégié de communication avec nos adhérents. C'est aussi un moyen de nous faire connaître du public auquel il est distribué gratuitement lors de différentes manifestations. Une des raisons supposée de cette défection est le manque de visibilité de cet abonnement lors des adhésions ou ré adhésions en ligne. En effet, l'abonnement au bulletin n'est pas directement visible sur le formulaire (il faut descendre au-dessous de « valider son panier » pour voir la case « bulletin » à cocher). La baisse du nombre d'abonnés impacte le coût de ce bulletin. Ce qui n'est pas négligeable pour les finances de l'association. Il est actuellement déficitaire.

Je profite donc de cet édito, pour inviter les adhérents qui ne seraient pas encore abonnés à rejoindre cette communauté pour continuer de faire vivre cet outil de communication. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Assemblée Générale 2022

L'Assemblée Générale de l'association se déroulera **vendredi 1^{er} avril 2022, à la Maison de quartier Barbara**, Allée de l'Aigle Noir 72100 au Mans (derrière l'école du cirque, tramway arrêt St Martin). Elle commencera à **16h30** (émargement à partir de 16h00).

Nous vous proposons, à la suite de ce moment statutaire, d'échanger sur les problèmes d'accès aux soins dans la Sarthe (voir en page 8 et 9).

Si vous ne pensez pas être présent, merci de nous 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

Fraudes bancaires en ligne

Elles explosent !

Le nombre de cas de fraudes bancaires explose ces derniers temps et beaucoup de consommateurs s'adressent à nos conseillers pour les aider à résoudre leurs litiges avec les banques.

Quels sont les bons réflexes à avoir lorsqu'on est victime d'une telle fraude ?

Des opérations frauduleuses ont été réalisées sur votre compte bancaire avec votre carte. Vous ignorez leur provenance et pourtant, votre carte n'a pas été volée et personne d'autre que vous ne l'a utilisée. Comment s'y prendre pour être remboursé ?

Dans ce cas, il faut prendre contact avec votre banque par l'envoi d'un mail ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Ceci permettra de prouver votre démarche. Suite à cet envoi, votre banque est dans l'obligation de vous rembourser et ce, sans vous facturer aucun frais.

Est-il impératif d'aller porter plainte pour être remboursé ?

Nous avons pu constater dans les dossiers que nous traitons, que souvent, le dépôt de plainte est une condition au remboursement. Or, la législation ne prévoit, en aucun cas, pour la victime d'une fraude bancaire, de déposer plainte. Le remboursement immédiat par la banque doit être opéré dès que le client a signalé l'opération non autorisée.

Que signifie les termes de 3D SECURE, de 3DS ou DOPSMS ?

Le système 3D SECURE est un système informatique permettant de sécuriser vos paiements en ligne. Il fonctionne avec un code confidentiel qui vous est envoyé par votre banque et que vous devez par la suite entrer dans votre application bancaire. Il permet donc de s'assurer que la personne ayant effectué l'achat concerné est bien la personne renseignée comme porteuse de la carte bancaire utilisée lors du paiement.



Néanmoins, ce type de procédé ne garantit pas que l'opération a été dûment autorisée. En effet, les fraudeurs ont depuis longtemps mis de nouveaux moyens en place afin d'être plus efficaces dans leurs arnaques. Ainsi, il arrive désormais que les fraudeurs vous appellent avec le numéro de service des fraudes de votre banque afin de vous mettre en confiance et de vous persuader de valider ces opérations.

Dès lors, lorsque vous êtes victime d'une telle arnaque, il arrive que les banques refusent le remboursement prétextant non pas une faille informatique mais une « faille humaine ». La vigilance doit donc être de mise même lorsque vous recevez un appel de la part de votre propre banque.

Qu'est-ce qu'une méthode d'authentification forte ?

Les fraudes bancaires se multipliant, une méthode d'authentification forte a été mise en place. Elle consiste à permettre aux consommateurs de valider les transactions à l'aide d'au moins deux des trois facteurs suivants :

- un élément que vous seul connaissez (mot de passe, code secret...);
- un élément que vous seul possédez (téléphone portable, ordinateur...);
- Un élément biométrique (reconnaissance faciale, empreinte digitale...).

Ainsi, votre banque pourra vous demander, par exemple, de saisir votre code secret et puis d'effectuer une reconnaissance faciale.

Si une opération non autorisée est réalisée alors que l'authentification forte aurait dû s'appliquer et que cette authentification forte n'est pas intervenue, la réglementation prévoit que le client ne supporte aucune conséquence financière, sauf en cas d'agissements frauduleux de sa part.

Que faire si votre banque vous reproche des manquements ?

Il faut savoir que la banque n'est pas tenue au remboursement si elle prouve que le client n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations (cour de cassation, chambre commerciale, n°18-21487du 01/07/2020). Depuis le 14/09/2019, toutes les opérations de paiement contestées qui n'ont pas été réalisées par le biais d'une authentification forte, via le système 3D Secure ou tout autre dispositif obsolète, doivent donc être automatiquement remboursées, sauf agissement frauduleux du consommateur. Auquel cas, ce sera à la banque de prouver cette négligence ou cet agissement frauduleux. ■

*Islam Soltahanov,
volontaire service civique*

Candidats à l'élection présidentielle :

Engagez-vous pour favoriser une consommation responsable et libérer au moins 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat !

Alors que le pouvoir d'achat est la thématique prioritaire des Français pour l'élection présidentielle, l'UFC-Que Choisir met dans le débat 22 mesures concrètes pour une consommation plus responsable en 2022, et libératrice de plus de 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat, soit plus de 500 euros par ménage. L'UFC-Que Choisir interpelle aujourd'hui les candidats à l'élection présidentielle, qui ne parlent du pouvoir d'achat que sous l'angle des revenus et oublie la question du niveau des prix, pour qu'ils se positionnent sur ces mesures.

15 milliards d'euros de pouvoir d'achat libérables

L'inflation, portée par l'explosion du prix de l'énergie, constitue la première préoccupation des Français. L'UFC-Que Choisir déplore que les propositions des candidats pour répondre à la problématique du pouvoir d'achat soient quasi exclusivement en lien avec la hausse des revenus alors qu'il existe de nombreux leviers pour agir très concrètement sur l'autre versant, tout aussi important : le niveau des prix.

Parmi les mesures poussées par l'UFC-Que Choisir, plusieurs permettraient justement d'agir sur les prix en s'attaquant aux dysfonctionnements de marché ou rentes de situation, pour libérer au total 15,3 milliards d'euros, soit 524 euros par ménage, majoritairement sans impact sur les finances publiques.

Alors que les banques publient actuellement des résultats financiers records, qui peut encore justifier la dérive incontrôlée des frais bancaires sur lesquels les banques engrangent des marges parfaitement injustifiables (par exemple 86 % sur les commissions d'intervention) ?

Comment également accepter la persistance d'une organisation du marché de l'électricité faisant subir aux consommateurs de manière purement artificielle les prix élevés sur les marchés internationaux plutôt que de leur permettre de bénéficier de la compétitivité du parc de production français ?

Enfin, comment admettre la poursuite d'une fiscalité massive sur les dépenses énergétiques dont sont largement captifs les consommateurs a fortiori lorsque l'État peut parfaitement compenser une moins-value fiscale en mettant à contribution les entreprises qui bénéficient pleinement de la hausse de prix des hydrocarbures ?

Des leviers pour consommer mieux

Libératrices de pouvoir d'achat, ces mesures qui visent à obtenir le juste prix, permettent en outre une consommation plus responsable, tenant compte des enjeux environnementaux, sanitaires ou sociétaux.

Ainsi, la refonte des aides à la rénovation énergétique pour les indexer systématiquement sur le niveau réel de performance et la responsabilité des professionnels sur cette dernière permettraient une baisse réelle et importante de consommation d'énergie.

De même, seule une régulation par la loi du marketing alimentaire de « malbouffe » ciblant les enfants permettra de lutter contre le fléau de l'obésité infantile !

Les consommateurs doivent aussi par eux-mêmes pouvoir mettre en œuvre une consommation responsable. Mais encore faut-il qu'ils disposent des outils pertinents et fiables permettant de le faire. À cet égard, l'association demande la mise en place du Planet-Score en tant qu'affichage environnemental sur les produits alimentaires, plébiscité par les consommateurs, et elle entend rendre le Nutri-Score obligatoire, pour permettre une consommation plus saine.

Action UFC-Que Choisir

Retrouvez l'article sur quechoisir.org

Résorber les inégalités d'accès aux services essentiels

Les usagers subissent de longue date la fracture sanitaire, dont les dimensions sont à la fois géographiques et économiques. Pour la résorber, des mesures structurantes, proposées depuis parfois plus de 10 ans par l'UFC-Que Choisir, doivent enfin devenir effectives, que ce soit en imposant une meilleure répartition territoriale des médecins, ou encore un plafonnement des dépassements d'honoraires.

Les inégalités d'accès concernent encore l'internet. Disposer d'une connexion de qualité ne constitue plus aujourd'hui un luxe, mais un impératif qui doit impérativement trouver une traduction légale nécessitant la mise en place d'un droit opposable à un internet de qualité.

Soucieuse que l'élection présidentielle fasse (enfin !) gagner la cause d'une consommation responsable et libératrice de pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir interpelle dès aujourd'hui les candidats pour qu'ils se positionnent publiquement sur les 22 mesures prônées par l'association. ■

DES MESURES À METTRE EN PLACE POUR LIBÉRER PLUS DE 15 MILLIARDS D'EUROS DE POUVOIR D'ACHAT

Placer la performance au cœur de la rénovation énergétique	→	450 millions d'€
Appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable	→	1,3 milliard d'€
Plafonner les dépassements d'honoraires des médecins libéraux	→	650 millions d'€
Mettre en place un « bouclier dépendance »	→	2 milliards d'€
Mettre fin aux abus des frais bancaires	→	2 milliards d'€
Instaurer un droit à la portabilité du numéro de compte bancaire	→	1,2 milliard d'€
Supprimer le seuil minimal de revente à perte dans la grande distribution	→	800 millions d'€
Réformer le marché de l'électricité	→	2,3 milliards d'€
Abolir la TVA sur les taxes	→	4,6 milliards d'€

TOTAL : 15,3 MILLIARDS D'EUROS



Collecte des déchets

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a enquêté sur la satisfaction des ménages sarthois

Consommer responsable, commence à devenir la préoccupation de chaque consommateur. Sous ce vocable on retrouve les notions de réparabilité, le marché des objets d'occasion (vêtements...), et la réduction des déchets...

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a souhaité apprécier la connaissance des ménages sarthois en matière de gestion de leurs déchets. Elle s'est intéressée, notamment, au service de collecte et de traitement des déchets des particuliers consommateurs. Pour cela elle a réalisé une enquête en ligne au dernier trimestre 2021, auprès de ses adhérents et contacts et via son site Internet. Trois-cent-dix personnes ont répondu. Les résultats obtenus ont été redressés pour qu'ils reflètent bien ceux de la population départementale.



Les résultats de l'enquête

Connaissance sur la collecte

Les sarthois connaissent bien la collectivité qui gère leurs déchets. Plus de 84 % la nomment : le plus souvent c'est une communauté de communes, un syndicat, ou une commune. Ils sont plus de la moitié à avoir reçu une information complète en la matière. L'information sur les déchèteries semble moindre. Les supports traditionnels d'information (bulletin municipal, distribution en boîte à lettres) sont leurs principaux moyens d'information. La facture n'en est pas un. Les sites internet des collectivités sont cités par 1 sarthois sur 4.

Satisfaction de la collecte

En matière de satisfaction de la collecte, plus de 3 sarthois sur 4 sont satisfaits de la fréquence de collecte, du volume des contenants ainsi que de la proximité des déchèteries. Toutefois, l'éloignement des bornes de tri ne satisfait pas 1 sarthois sur 4. Malheureusement, 40 % des ménages ne savent pas à qui s'adresser en cas de litige.

Connaissance du prix payé

Si 60% des ménages savent combien ils paient pour la collecte de leurs ordures ménagères au travers de leur avis de taxe foncière et taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM), un tiers n'en a aucune idée.

Respect des consignes de tri, vos changements de pratiques

A leur dire, 90 % des ménages sarthois respectent les consignes de tri. C'est là une attitude vertueuse que l'on retrouve dans leurs commentaires éventuels. Cette attitude s'accompagne d'un changement de pratique en matière de gestion de leurs déchets. Plus des trois quarts des ménages en ont diminué le volume : en favorisant l'achat de produits moins emballés (50 % des réponses), en évitant les pubs dans les boîtes à lettres (45 % avec stop pub), en développant le compostage (65 % s'y sont lancés).

Les sarthois rapportent davantage aux bornes de tri (69 % les utilisent), davantage aux déchèteries (62 % y vont) et rapportent en pharmacie (80 % s'y rendent).

Enfin, les ménages commencent à privilégier la réparation des objets et outils plutôt que de les jeter et les remplacer par du neuf (78 % y ont recours). Il semble obligatoire que l'on diminue nos déchets dès l'achat du produit ou de l'objet en évitant la pléthore des emballages excessifs. Mais il reste beaucoup d'efforts à faire pour progresser.

Paiement de l'élimination des déchets en fonction de leur volume

**Il y a débat :
60 % y sont favorables
mais 40 % hostiles.**



.../...

Collecte des déchets (suite de l'enquête)

Pour certaines questions, les répondants avaient la possibilité de justifier leurs réponses

« Seriez-vous favorable à un système qui fait payer en fonction de la quantité de déchets mis à la collecte ». Pourquoi ?

Sur les 310 réponses à cette question, dont 60 % sont favorables, 188 font l'objet d'explicitations.

Evidemment, on retrouve cités tous les aspects positifs liés à une meilleure gestion de nos déchets, induite par le coût à payer réellement. Tri plus rigoureux, limiter les gaspillages, limiter les volumes à jeter (peser sur la suppression des emballages, le compostage, le développement du vrac...), adapter une collecte de déchets adéquate (volume des contenants, fréquence d'enlèvement...). Mais apparaissent aussi d'autres aspects fondamentaux, comme le comportement citoyen : ne pas mettre ses déchets dans la poubelle du voisin, ne pas déposer ses ordures dans la nature. Ce sont deux conséquences négatives fortes du paiement des déchets selon leur quantité. Pour plusieurs, payer la collecte des déchets au poids, c'est plus de « déchets sauvages » et de conflits générés.

Face à la notion du paiement (taper au portefeuille) est évoqué l'intérêt de la pédagogie.

Payer à la quantité, plus juste pour tous ? Quelques métiers, voire individus, peuvent se sentir pénalisés toutefois, notamment le travail à domicile (télétravail, nourrices...) où l'on reporte sur l'individu une charge collective. Qu'en penser pour les handicapés ?

Enfin, dans ces réponses verbalisées apparaît la nécessité de réduire les déchets à la source. Les consommateurs doivent peser fortement pour la suppression des emballages et tout d'abord des suremballages trop souvent légion. Il est nécessaire d'éduquer le consommateur afin qu'il les refuse.

Dans ce débat sur la mise en place d'un paiement des déchets suivant leur volume, le « oui mais » et le « non parce que » tendent à se rejoindre, sachant qu'il faut diminuer les déchets à la source.

« Eliminez-vous vos déchets en respectant les consignes de tri dans votre commune ».

Près de 90 % des sondés déclarent bien respecter le tri sélectif et 106 ont donné quelques explications.

Ce sont essentiellement les réponses sur le respect des consignes qui sont développées.

Parfois, est souligné le manque de précisions sur les consignes de collecte ou de tri fournies, notamment au sujet de certains déchets. Parfois, une information insatisfaisante apparaît même. Ce sont là des points importants car la volonté de respecter les consignes semble forte. La collecte du verre, déchet lourd, nécessitant un déplacement, peut poser problème. Il est aussi fait allusion aux incivilités liées à la collecte, matérialisées par des dépôts de toute sorte au pied des containers. Il ne faudrait pas que ces constats amènent tout le monde à ne rien respecter ! Certaines réponses évoquent un manque de tri sélectif sur les lieux de travail. D'autres évoquent le manque d'informations dans les grandes surfaces pour se débarrasser de déchets, y compris des emballages.

L'organisation de la collecte apparaît comme un point important pour trier et acheminer ses déchets. En effet, elle doit permettre de disposer de containers adaptés en volume voire en couleur. Le rythme des passages a son importance aussi. La structure en charge du ramassage doit savoir écouter les consommateurs et s'efforcer de les comprendre. Enfin, que dire d'un tri sélectif, qui contraint le consommateur à se déplacer en voiture et qui trouve à son arrivée des containers archipleins ! Problème aussi pour celui qui doit déposer ses déchets dans des plages horaires incompatibles avec son activité !

Pour conclure :

Il s'agit de réduire nos déchets, de les trier, de les éliminer proprement afin de respecter notre environnement et que nos enfants retrouvent « Le bon jeune temps » évoqué par Jacques Prévert, où :

*« Les rivières étaient claires
la mer était propre
le pain était bon
les saisons saisonnières
les guerres oubliées
et l'amour aimé ».* ■

Alain André,
commission environnement



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe organise des rendez-vous conso pour mieux connaître les bonnes pratiques pour réduire, composter, réutiliser, recycler. Inscrivez-vous au prochain atelier au Centre Rabelais de Changé le 5 avril - 18h30 à 20h00

Déserts médicaux

La situation s'aggrave, les patients s'impatientent #marredattendre

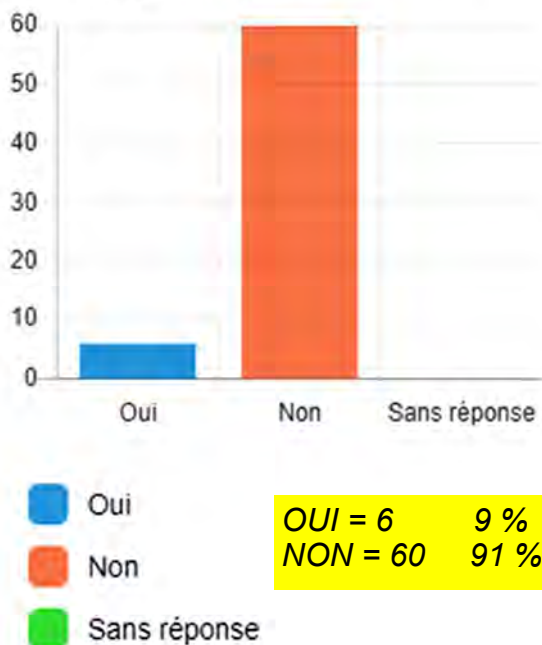
En 2019 nous écrivions : « près d'un médecin généraliste sur deux refuse de nouveaux patients ». Ce n'est plus le cas en février 2022. Ce sont maintenant presque 9 médecins ou dentistes sur 10 qui ne prennent pas de nouveaux patients !

Alors que les élections présidentielles approchent, la question des déserts médicaux doit, selon l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, revenir au cœur des sujets. Elle publie aujourd'hui les résultats alarmants de notre dernière enquête menée en février de cette année, auprès de 68 médecins généralistes et 64 dentistes en Sarthe. Ce travail inédit jette un nouvel éclairage sur la problématique de la fracture sanitaire dans la Sarthe : il montre la grande difficulté pour de nombreux Sarthois à obtenir un rendez-vous chez un généraliste ou un dentiste.

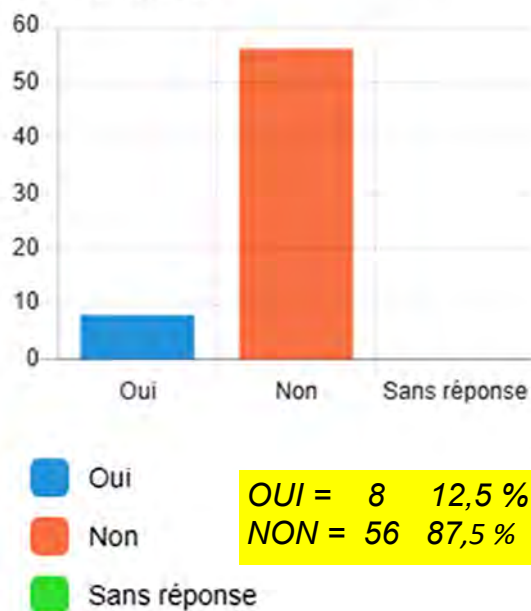


Il ne s'agit même plus d'évaluer le temps d'attente du rendez-vous accordé. Force est de constater actuellement l'impossibilité pure et simple d'en obtenir un.

Le dentiste contacté accepte-t-il des nouveaux patients



Le médecin contacté accepte-t-il des nouveaux patients en tant que médecin traitant ?



L'impossibilité de prendre RV par un nouveau patient est souvent indiquée dès le message du répondeur du dentiste. S'il est facile d'obtenir le secrétariat d'un dentiste ou d'un médecin et si nous sommes toujours bien accueillis il est très difficile d'obtenir un RV.

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



Déserts médicaux

La pénurie de médecins traitants menace l'accès aux soins de qualité pour tous.

Cette situation est d'autant plus préoccupante que notre système de santé est organisé depuis quinze ans autour de la figure du médecin traitant, appelé à gérer l'orientation des usagers dans le parcours de soin. En conséquence, ne pas avoir de médecin traitant expose les usagers à une forte pénalisation de leurs remboursements de soins ; encore faudrait-il qu'ils soient en mesure d'en choisir un ! Cette carence est en outre le symptôme d'un problème plus large de mauvaise répartition des médecins sur le territoire du fait d'une liberté totale d'installation, dénoncée de longue date par l'UFC-Que Choisir, et par un nombre croissant d'acteurs (Cour des Comptes, Direction du Trésor, etc.).

Lors de nos précédentes enquêtes, 2012, 2016, 2019, nous avons déjà alerté les pouvoirs publics sur une situation qui se dégrade d'année en année. En 2019, il était impossible d'accéder aux ophtalmologistes

En 2022, c'est l'intégralité des praticiens accessibles au premier niveau de soins qui fait défaut.

Ceci témoigne, si besoin était, de l'inefficacité des mesures incitatives dont les médecins ont pu bénéficier depuis ces 20 dernières années et de l'urgence d'une réforme de la répartition des praticiens sur le territoire. Cette situation ne peut que s'aggraver quand on sait que l'âge moyen des médecins en Sarthe est de près de 49,8 ans et que la plupart aspireront partir à la retraite dans les 15 prochaines années

Jean-Yves Hervez, vice-président



Résorber les inégalités d'accès aux services essentiels

Les usagers subissent de longue date la fracture sanitaire, dont les dimensions sont à la fois géographiques et économiques. Pour la résorber, des mesures structurantes, proposées depuis parfois plus de 10 ans par l'UFC-Que Choisir, doivent enfin devenir effectives, que ce soit en imposant une meilleure répartition territoriale des médecins, ou encore un plafonnement des dépassements d'honoraires. ■

Le 7 avril 2022, journée mondiale de la santé, l'équipe de l'UFC-Que Choisir vous invite à vous mobiliser avec elle pour dénoncer cette situation lors d'un rassemblement entre 11h30 et 12h30, devant les locaux de l'ARS de la Sarthe 19 BD Paixhans, 72000 Le Mans

Plus d'informations sur : <https://sarthe.ufcquechoisir.fr>

Vous voulez participer à cette action : contactez nous.

Etre tenu informé de nos actions

Vous ne recevez pas les informations que nous envoyons par mail à nos adhérents et sympathisants et vous souhaitez pourtant les recevoir. Pour cela, vous devez l'autoriser sur votre compte UFC-Que Choisir.

Comment procéder :

- allez sur mc.quechoisir.org ;

- entrez votre adresse mail puis votre mot de passe.

Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez la procédure pour en recréer un. Vous pouvez alors vérifier toutes les informations vous concernant.

Pour autoriser l'envoi des informations de l'association locale de la Sarthe :

- allez sur la ligne : vos préférences puis en bas de page, dans le paragraphe « Mon association locale » ;

- vérifiez si sont bien cochés : « Les nouvelles de mon association locale » ainsi que « Mes renouvellements d'adhésion ». ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Questions/Réponses

L'Assemblée Générale des copropriétaires

L'Assemblée Générale, c'est tous les ans ?

L'Assemblée Générale des copropriétaires doit avoir lieu au moins une fois par an, après la fin de l'exercice comptable de la copropriété et dans un délai de 6 mois après la fin de cet exercice.

Cette Assemblée Générale annuelle, c'est pour quoi ?

Avant tout, l'approbation des comptes avec le relevé des dépenses et le vote du futur budget, ainsi que la proposition des travaux utiles pour l'entretien de l'immeuble.

Comment se passe la convocation ?

La convocation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chaque copropriétaire individuellement et au moins 21 jours ouvrés avant la date prévue.

Y a-t-il des obligations du syndic pour l'envoi de cette convocation ?

Oui, certainement. La convocation doit mentionner le lieu (qui doit être dans la commune où se trouve la copropriété), la date, et l'heure de la réunion, ainsi que l'ordre du jour précisant chacune des questions, appelées résolutions, soumises à la délibération des personnes présentes ou représentées. Par ailleurs, dans cette convocation, le syndic doit indiquer les jours et les heures de la consultation des pièces justificatives des charges de la copropriété.

Des documents sont-ils obligatoires dans la convocation ?

Bien entendu, pour la validité des décisions à prendre pour les résolutions, il faut en priorité les documents suivants dans cette convocation :

- le relevé détaillé des dépenses ;
- le projet du budget prévisionnel ;
- le ou les projets du contrat de syndic en cas de renouvellement, ou changement de syndic ;
- les devis concernant les travaux proposés.



Puis-je assister à cette réunion si je ne suis pas copropriétaire ?

Non, sauf si vous avez un pouvoir pour la représentation d'un copropriétaire absent, ou à la demande d'un copropriétaire par le tribunal judiciaire, par exemple un huissier de justice chargé de contrôler la régularité de la réunion.

Y a-t-il des obligations pour le conseil syndical lors de l'Assemblée Générale ?

Pas d'obligations, mais des recommandations. Très souvent, les copropriétaires ne voient pas l'intérêt de participer à cette réunion. Le conseil syndical doit sensibiliser les copropriétaires occupants ou bailleurs à l'importance de leur participation (physique ou à travers du pouvoir accompagné des réponses aux résolutions de l'ordre du jour). Il ne faut pas oublier que si la participation est insuffisante, une nouvelle convocation peut être indispensable pour adopter certaines résolutions, ce qui provoque des frais supplémentaires pour la copropriété.

Quelles sont les règles concernant les pouvoirs pour le vote ?


Les copropriétaires peuvent confier leur pouvoir à toute personne de leur choix, même non copropriétaire. A défaut, ils doivent l'adresser au conseil syndical qui se chargera de le distribuer le jour de l'AG. Attention pas plus de 3 pouvoirs par personne présente à la réunion. ■

*Monique Bellière,
conseillère copropriétés*



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

Questions/Réponses

L'Assemblée Générale des copropriétaires

Le déroulement de l'Assemblée Générale

À son arrivée, chaque copropriétaire participant et présent à la réunion doit signer la feuille de présence pour lui et pour les pouvoirs en sa possession.

La feuille de présence se présente comment ?

La feuille de présence est établie par le syndic pour chaque Assemblée Générale. Elle indique le nom et le domicile de tous les copropriétaires. Elle précise également le nombre de voix dont dispose chaque votant. Ce nombre est calculé en fonction des tantièmes ou millièmes de parties communes attachées à chaque lot de copropriété.

Comment sont traités les pouvoirs adressés directement au syndic ?

Avant le début de la réunion, le syndic doit remettre au Président du conseil syndical les pouvoirs adressés par courrier directement à l'agence. Il ne doit pas distribuer les pouvoirs aux copropriétaires de son choix.

Que doit faire le président du conseil syndical de ces pouvoirs ?

La loi interdit à une même personne de recevoir plus de 3 pouvoirs si le total des voix dont elle dispose personnellement, avec celles de ses mandants, excède 10% des voix de la copropriété. Si la règle de cumul n'est pas respectée, l'AG peut être annulée, mais si un mandataire ne détient pas plus de 3 mandats, la limite des 10% ne s'applique pas.

Comment débute l'Assemblée Générale ?

En début de séance, il y aura l'élection par les copropriétaires d'un président de séance et d'un certain nombre de scrutateurs. L'élection se vote à la majorité simple de l'article 24. Petit rappel, le syndic ne peut pas être président de séance.

Quel est le rôle du président de séance lors d'une Assemblée Générale ?

Après l'ouverture de la séance, le président anime les débats et veille surtout au respect de l'ordre du jour et à ce que tous ceux qui souhaitent s'exprimer puissent le faire librement.

Il présente les résolutions et rappelle les majorités requises. Il peut modifier l'ordre des questions, sauf si le vote d'une question conditionne celui d'une autre. Après chaque résolution, le président de séance doit indiquer si elle est adoptée ou non.

En fin de séance, il doit s'assurer que le PV rédigé par le syndic ou le secrétaire élu, est bien conforme au déroulement de la réunion. Il certifie l'exactitude en signant ce PV.

Qui est le secrétaire de l'Assemblée Générale ?

L'article 15 du décret du 17 mars 1967, stipule que le secrétaire est le syndic, sauf décision contraire de l'Assemblée. Donc, l'ordre du jour doit prévoir l'élection du secrétaire au même titre que celle de la présidence.



Que se passe-t-il lors d'une Assemblée Générale avec changement de syndic ?

Lors d'une Assemblée Générale pour élire le successeur d'un syndic, celle-ci peut désigner une autre personne, soit un copropriétaire, soit un mandataire, pour rédiger le PV qui sera ensuite notifié. Cette solution est conseillée en cas de départ du syndic en place. L'Assemblée Générale peut se poursuivre en prenant garde de conserver la feuille de présence établie en début de séance. ■

*Monique Bellière,
conseillère copropriétés*



*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 ■*



Voiture électrique

Des questions à se poser avant d'acheter

Pour le consommateur qui envisage l'achat d'une voiture électrique, l'autonomie de ces véhicules, la facilité de recharge, sont des questions qui peuvent inquiéter.

Le point sur l'autonomie réelle du véhicule que l'on convoite

Il est important de définir son besoin d'autonomie de son véhicule, car les bornes de recharge sont moins nombreuses que les stations-services de carburant et leurs puissances sont très variables.

Les constructeurs indiquent l'autonomie de leurs véhicules suivant le protocole d'homologation WLTP (Worldwide Harmonised Light véhicules Test Procédure) au sein de l'union Européenne et **l'autonomie annoncée est donc théorique.**

Pour connaître l'autonomie réelle espérée, il faut prendre la capacité de la batterie et la diviser par une consommation électrique qui se situe entre 15 et 20 kW pour une conduite normale.

Un exemple pour illustrer ce calcul :

Un véhicule équipé d'une batterie de 82 kW mais utilisable à 77 kW dispose d'une autonomie théorique de 77 kW divisé par 18 qui est la consommation moyenne, ce qui donnerait 427 km d'autonomie.

Néanmoins pour un bon usage de la batterie et pour éviter sa rapide détérioration les constructeurs préconisent de ne pas descendre la charge en dessous de 20 % de la capacité de la batterie, ni de charger celle-ci à plus de 80 %.

Il ne reste donc plus que 60 % de capacité utile soit 60 % de 427 km soit seulement 256 km.

Exceptionnellement, pour un long trajet et de façon épisodique, il est possible d'utiliser 100 % de la batterie et de descendre à 10 % de charge soit 90 % de charge utile, ce qui amène à une autonomie de 90% des 77 kW utilisables et divisé par la consommation moyenne soit 385 km d'autonomie



Opter pour des équipements indispensables, faute de quoi l'autonomie sera amputée

Pour un véhicule équipé d'un moteur thermique, c'est le moteur qui lors de son fonctionnement monte en température et permet à l'habitacle du véhicule d'être chauffé.

Pour un véhicule électrique, il est impératif de posséder une pompe à chaleur qui va éviter si le véhicule n'en est pas pourvu d'actionner des résistances électriques qui vont puiser leurs ressources sur les batteries. La pompe à chaleur va consommer de l'électricité mais en quantité nettement moindre, ce qui évitera d'amputer l'autonomie du véhicule.

Un toit ouvrant sera utile les mois d'été afin de bénéficier d'une température agréable dans l'habitacle par la captation de l'air frais lors du déplacement du véhicule. Cela évitera une consommation électrique supplémentaire par l'entraînement du compresseur de climatisation.

En conclusion

Il est important de bien définir l'autonomie que l'on attend de son véhicule et ne pas se référer aux données commerciales des constructeurs, qui pour l'exemple cité, est annoncée pour une autonomie de 530 kilomètres dans les publicités.

Voiture électrique

Recharger sa voiture électrique

L'abonnement à un service de recharge par bornes

Les constructeurs, à la livraison du véhicule vous proposent leurs services pour que vous puissiez recharger votre véhicule sur les bornes publiques. Bien souvent, la première année, l'abonnement est gratuit. La deuxième année, différents services sont proposés à titre gratuit. A ce moment, le coût de recharge au kW est plus élevé ou relève d'un service payant mensuel ou annuel en contrepartie d'une réduction du coût de la recharge.

Plusieurs sociétés sont présentes sur ce marché. Elles proposent différents services payants en fonction de l'usage et des besoins en énergie ainsi qu'en fonction du kilométrage que vous estimez parcourir annuellement.

Sur la voie publique ou pour les grandes surfaces, plusieurs types de bornes sont proposées en fonction de la puissance délivrée. Leurs puissances varient de 3 à 43 kW en triphasé pour les prises COMBO et 50 kW et plus pour les prises COMBO CCS.

Plus la borne délivre de puissance, moins le temps de recharge est important. Pour connaître le temps de recharge, il faut diviser la capacité de la batterie à recharger par la puissance délivrée par la borne de recharge.

Sur certaines grandes surfaces, le coût de la recharge est gratuit, cela incite le consommateur à se rendre dans ces lieux. Les autres bornes sont payantes et le coût est différent d'une borne à une autre en fonction de la politique commerciale de la société qui en a la gestion. Avant de recharger, il est important de consulter, sur les applications, les tarifs proposés qui sont facturés à la minute, au kW rechargé etc.

Chez soi, comment et à quel coût installer une borne ?

Il est important d'avoir à son domicile la possibilité de recharger son véhicule. Pour cela, il y a plusieurs possibilités, suivant le type d'habitat dans lequel vous logez.



S'il s'agit d'une construction récente, postérieure au 1 janvier 2012, au moins 10 % des places de stationnement doivent être équipées de bornes de recharge pour les immeubles collectifs.

Pour les constructions plus anciennes, depuis le 1 janvier 2015, il faut réclamer au syndic de copropriété, par lettre recommandée avec AR, l'installation d'une borne de recharge pour véhicule électrique si la résidence dispose d'un parc de stationnement clos et couvert. Cette demande doit être accompagnée d'un descriptif détaillé et d'un schéma de l'installation. Le coût reste à la charge du demandeur, qu'il soit propriétaire ou locataire, et la demande doit être discutée en Assemblée Générale. Les copropriétaires ne peuvent pas s'opposer à l'installation d'une borne de recharge dans l'immeuble. Attention, si vous êtes locataire, un accord du propriétaire est nécessaire.

Deux types d'installations peuvent être réalisés :

- soit, une prise de courant renforcée conçue pour recevoir un courant de charge atteignant 14 à 16 ampères dont le coût d'installation se situe aux environs de 400 euros ;
- soit une borne murale de type « Wallbox », installation recommandée par les constructeurs automobiles du fait d'une intensité plus importante et d'une sécurité accrue, avec un temps de recharge diminué. Son coût d'installation s'élève entre 1200 € et 1500 € environ.

Pour couvrir ces investissements, les particuliers bénéficient d'un crédit d'impôt de 30% avec un maximum de 300 € au titre de la transition énergétique. En copropriété, une aide complémentaire via le dispositif ADVENIR, couvre jusqu'à 50% du coût avec un maximum de 600 € pour un usage individuel et 1 300 € pour un usage collectif. Le montant grimpe respectivement à 960 € et 1 660 € en cas d'installation d'un système de pilotage énergétique.

Le coût de revient d'un véhicule électrique en recharge d'électricité

Le coût de revient en recharge d'électricité pour un véhicule électrique se situe de 1,80 € à 2,50 € pour 100 kilomètres parcourus. Sachant qu'un véhicule thermique consommant 6 litres pour 100 km reviendra à 6 X 1,50 ce qui fait 9 euros soit une économie substantielle d'environ 6,50 € au 100 km, et 650 € annuel pour un automobiliste parcourant 10 000 km à l'année. ■

Jean-François Vaché,
conseiller automobile

La garantie légale de conformité

Elle évolue au 1er janvier 2022

Vous connaissez la garantie légale de conformité qui vous permet de vous faire rembourser ou de faire remplacer le produit non-conforme ou défectueux.

Par exemple, vous venez d'acheter un produit et vous vous apercevez qu'il ne fonctionne pas ou qu'il ne correspond pas à ce qu'on vous a décrit.

C'est quoi la garantie légale de conformité ?

Le vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. Il répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance du bien.

Le délai dont vous disposez pour demander l'application de la garantie légale de conformité est de deux ans pour **les biens neufs et d'occasion**.

Pour être reconnu comme non-conforme, votre produit doit répondre à au moins un des points suivants :

- le bien n'est pas conforme à l'usage habituel d'un bien du même type ;
- le bien ne correspond pas à la description donnée par le vendeur ;
- le bien ne présente pas les qualités détaillées dans une publicité le concernant ou dans son étiquetage ;
- le bien ne correspond pas à l'usage spécial que vous recherchez contrairement à ce que vous a dit le vendeur ;
- l'installation convenue n'a pas été effectuée correctement par le vendeur ;
- le manuel d'installation est incomplet ou incompréhensible, et vous avez pour cette raison mal monté l'appareil le bien présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage ;
- le bien présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

→ **Nouveau** : à partir du 1 janvier 2022, la garantie légale de conformité évolue et couvre aussi vos produits numériques. Ainsi vous pouvez la faire jouer lors de l'achat d'un jeu vidéo en ligne, du recours à un service de vidéo à la demande (VOD) ou de l'abonnement à une chaîne numérique

→ **Nouveau** : depuis le 1 janvier 2022, si vous avez recours à la garantie légale de conformité pour obtenir la réparation de votre produit, vous bénéficiez d'une extension de six mois de cette garantie. Ainsi, sur un bien réparé, la garantie légale de conformité passe de 24 à 30 mois.

Attention à la présomption d'antériorité des défauts qui est plus favorable pour les produits neufs que d'occasions

Si vous achetez un produit neuf, vous bénéficiez durant deux ans de la garantie légale de conformité sans avoir à prouver que le défaut était présent au jour de la vente. C'est ce qu'on appelle la présomption d'antériorité des défauts dont bénéficie le consommateur dans le cadre de la garantie légale.

En revanche, si vous achetez un bien d'occasion, la durée de la présomption d'antériorité des défauts est de 12 mois. Autrement dit, si vous souhaitez faire jouer la garantie légale de conformité pour un bien d'occasion acheté depuis plus de 12 mois, vous devrez fournir la preuve de l'existence du défaut de conformité au jour de l'achat.



Comment faire jouer la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité vous permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, vous pouvez rendre le bien et vous faire restituer le prix ou bien le garder et vous faire restituer une partie du prix.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité vis-à-vis de son client. Il ne peut renvoyer celui-ci vers le fabricant. Mais le vendeur peut éventuellement se retourner ensuite contre son fournisseur ou le fabricant du produit.

L'application de la garantie légale de conformité doit avoir lieu sans frais pour l'acheteur. Le vendeur ne peut demander au consommateur de payer des frais pour la réparation ou le remplacement du bien défectueux, y compris les frais de renvoi du bien ou tout autre frais concernant la réparation (pièces de rechange, main d'œuvre...). ■

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. ■



Notre obstination paie

Notre adhérente Madame D., résidant à Toulouse, est propriétaire d'un camping-car qu'elle met à disposition de son fils pour se loger lorsqu'il est embauché comme saisonnier.

Un témoin s'étant allumé au tableau de bord, elle a confié son véhicule au garage vendeur qui lui a remplacé une sonde de pression d'huile moteur.

Quelques temps après cette réparation, son fils utilise le camping-car et celui-ci fait l'objet d'une casse moteur sur l'auto-route, imputable à un défaut de lubrification du moteur. Une expertise confirme la responsabilité du garage vendeur.

Suite aux difficultés à obtenir réparation auprès du garage, Madame D. s'adresse à notre association.

Notre conseiller demande à l'assureur de responsabilité civile professionnelle du garage d'indemniser notre adhérente des frais de remise en état du moteur. Il réclame également des préjudices immatériels comme la perte de jouissance du véhicule immobilisé 7 mois, des frais d'expertise, des frais de déplacement, la dépréciation temporelle etc. Nous avons obligé le garage vendeur responsable de régler le montant de la franchise contractuelle.

Peu de temps après avoir récupéré le camping-car, ce dernier est à nouveau l'objet d'une panne de pompe de direction. Cette fois, nous obligeons le garage ayant remplacé le moteur, à régler l'échange de la pompe au titre d'un manquement à son obligation de résultat.

Notre adhérente nous a chaleureusement remerciés, car à distance, elle n'aurait pu résoudre ce litige. ■



Satisfaction de notre adhérente

... C'est avec grand plaisir que je fais un retour positif à votre dernier courriel.

J'ai attendu le paiement effectif du reliquat de 500 euros annoncé le 30 novembre par MECA CAMPER et c'est maintenant chose faite.

J'ai pu obtenir aussi la facture au nom de GLINCHE demandée afin que la pompe de direction du camping-car défectueuse me soit remboursée.

Mis à part le manque de fair-play du garage GLINCHE concernant la vitre cassée, tout se termine au mieux grâce à vous.

Cela clôt donc, pour vous, un dossier long et compliqué pour lequel vous m'avez suivie et aidée sans relâche et avec efficacité.

Je souhaite donc vous reformuler toute ma satisfaction et ma reconnaissance ainsi qu'à l'association locale Que Choisir de la Sarthe et à sa présidente Evelyne Gaubert.

A travers vous, cette association locale s'est montrée exemplaire dans la défense de ses adhérents. ■

Madame D.

Obligation de résultat

Après avoir cassé son téléphone portable, l'un de nos adhérents a confié celui-ci à une boutique spécialisée dans la réparation de matériel informatique située rue Docteur Leroy. Disposant d'une assurance couvrant la casse de son téléphone, notre adhérent a, en toute confiance, signé un devis de 546 euros afin que son smartphone soit réparé. La société de réparation ne réussissant pas à réparer le téléphone et refusant de rembourser notre adhérent, celui-ci se trouvait dès lors dans une impasse.

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe est intervenue dans ce dossier afin de rappeler à la société, la fameuse obligation de résultat : un réparateur est tenu de réaliser les réparations prévues sur le devis ou l'ordre de réparation. Une fois cette réparation effectuée, il est soumis à une obligation de résultat : que le bien fonctionne comme il se doit.

Suite aux démarches de notre conseiller, l'adhérent ainsi que la société de réparation ont réussi à trouver un compromis. Un nouveau téléphone (le même modèle), reconditionné à neuf, a été offert par la société adverse en guise de dédommagement à notre adhérent. ■

Commission litiges

Une nouvelle permanence

Pour élargir nos créneaux d'accueil du public, nous ouvrons une nouvelle permanence au siège de l'association, le samedi de 10h00 à 12h00; Nos bénévoles sont à votre disposition pour toute demande d'information, conseil, ou aide au traitement de vos litiges.



Le site Internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, vous informe sur notre actualité, nos actions
Consultez le sur
sarthe.ufcquechoisir.fr ■



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 - 17h00
Samedi 10h00 - 12h00

Nos 3 antennes

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



CARTE GRATUITE DES CIRCUITS COURTS
TROUVEZ LES COMMERCES EN CIRCUIT COURT
AUTOUR DE CHEZ VOUS

VOIR LA CARTE

Retrouvez la carte interactive
sur quechoisir.org

Adresse :



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

Déposé le 15 mars 2022



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

NOM Prénom

ADRESSE

Code Postal VILLE

Téléphone

Courriel.....

Adhésion et abonnement au bulletin 33,00 €
Adhésion seule 30,00 €
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