

Action Assurance Emprunteur

p. 8 et 9



# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°92 - Septembre 2022 - Prix 0,80 €

## Sommaire

L'édito \_\_\_\_\_ p. 3

Suppression  
des tickets de caisse \_\_\_\_\_ p. 3

Gaspillage, obsolescence \_\_\_\_\_ p. 4 et 5

Tarifs transports urbains  
Grand ouest

p. 6



Chartes pesticides \_\_\_\_\_ p. 7

Tests fournitures scolaires \_\_\_\_\_ p. 10



Loi Climat et résilience \_\_\_\_\_ p. 11

Action fraudes bancaires \_\_\_\_\_ p. 12

Arnaques paiement  
le Bon Coin

\_\_\_\_\_ p. 12



Justice \_\_\_\_\_ p. 13

Rénovation énergétique \_\_\_\_\_ p. 14

Les gagnés \_\_\_\_\_ p. 15



Robe en tissus recyclés présentée  
sur le stand de notre antenne  
de Sablé-sur-Sarthe

**La rentrée des consommateurs  
dans nos antennes p. 2**

## La rentrée des consommateurs

### *Les bénévoles de nos antennes à la rencontre des consommateurs*

#### **Notre antenne toujours présente sur la foire de la Ferté-Bernard**

C'était la « rentrée des consommateurs » et notre équipe locale était présente les 3 et 4 septembre dernier à la foire de la Ferté-Bernard pour les accueillir sur son stand.

Nos bénévoles, Ginette Debray, responsable de l'antenne, Nicole Blossier et Jeanine Rigot, ont informé ces consommateurs sur les actions de l'association et de l'antenne. Des contacts utiles ont été pris avec d'autres structures, associations, susceptibles d'agir en partenariat avec notre association dans l'intérêt des consommateurs. Ce fut aussi l'occasion de présenter l'application « Quel produit » aux visiteurs de notre stand.

Encore une fois, nos bénévoles ont constaté que très peu de professionnels présents (5 sur 200 !) respectaient l'obligation d'informer les consommateurs sur l'absence de droit de rétractation pendant la foire. ■

*Pierre Guillaume, vice-Président*



#### **Notre antenne au Forum des activités de Sablé-sur-Sarthe**



L'antenne de Sablé de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe tenait un stand à l'occasion du « Forum des activités » de la cité le 3 septembre dernier. La responsable de notre antenne de Sablé-sur-Sarthe, Monique Guérot, accompagnée de ses collègues Jocelyne Bertin et Jean-Claude Piniau avec l'appui de 4 bénévoles du Mans, y accueillait les visiteurs du Forum. ■

Outre l'intérêt de faire mieux connaître le but de notre association, nos bénévoles souhaitent attirer l'attention des Consommateurs sur l'avantage de réparer, de collecter pour éviter les déchets, de redonner une seconde vie à des objets. Les consommateurs doivent s'imposer dans cette économie dite « circulaire ». C'est au travers d'exemples, mis en avant par nos partenaires, que nos bénévoles se sont efforcés de faire passer le message sur la lutte contre le gaspillage et l'obsolescence programmée.

Dans une ambiance chaleureuse et bon enfant, les bénévoles ont dialogué avec les visiteurs afin d'attirer leur attention sur la pollution de l'air intérieur et sur l'emploi de l'application « Quel produit ? » permettant, d'une part, de vérifier que les produits que nous achetons ne sont pas nocifs à la santé et d'autre part, de donner des solutions alternatives plus saines.

Les bénévoles ont également rappelé ce qu'était UFC-Que Choisir avec ses différentes missions. Cela a permis de bien faire connaître le mouvement et son antenne de Sablé. Un accent a été mis sur l'eau un produit fondamental qu'il faudra protéger et économiser.

La journée a été riche en rencontres. Les échanges approfondis avec plus de 70 personnes ont permis des prises de conscience sur les gestes quotidiens que chacun peut accomplir pour améliorer l'environnement. ■

*Annie Tholoniai et Alain André, groupe communication*

**Le Consommateur 72**—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Septembre 2022 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2200 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir - D.R. Impression : SARL I.C.I 20, avenue François-Chancel 72000 LE MANS - [www.icilemans.com](http://www.icilemans.com) ■

# Gardons la main sur notre ticket de caisse

Le traditionnel ticket de caisse ne sera bientôt plus délivré systématiquement.

Avec pour objectif affiché de limiter les déchets et préserver le climat, la loi anti-gaspillage a prévu l'interdiction de l'impression automatique des tickets en magasin (tickets de caisse et carte bancaire) à compter du 01/01/2023. Le projet du Gouvernement prévoit que, sauf exception, l'impression des tickets serait supprimée par défaut, quels que soient le montant et la nature des achats.

**Les consommateurs seraient uniquement informés, par voie d'affichage en caisse, que s'ils souhaitent obtenir un ticket, ils devront en faire la demande.**

L'achat de biens « durables » listés à l'article D.211-1 du code de la consommation ou les opérations cartes bancaires annulées ou faisant l'objet d'un crédit font exception.

## Quelles implications pour le consommateur ?

Recevoir votre ticket de caisse par mail, si vous en faites la demande, suppose de vous être enregistré auprès de l'enseigne et, donc, de lui avoir confié vos données personnelles. La dématérialisation des tickets va, de ce fait, faciliter, via des techniques marketing, la création de bases de données par les commerçants et l'essor des publicités intrusives ou non désirées.

En renonçant implicitement à leur ticket de caisse, les consommateurs se verront exposés au risque de ne pouvoir apporter la preuve de leur achat. Preuve d'achat indispensable pour se prévaloir des garanties légales ou commerciales, ou encore pour le remboursement en cas de rappel d'un produit alimentaire, ou même de procéder à l'échange d'un produit.

Le ticket permet également de vérifier l'exactitude du montant de la transaction, une précaution loin d'être anodine pour éviter les erreurs en caisse, comme la non-prise en compte d'une promotion.



La vérification de vos tickets carte bancaire est également importante pour faire face au risque accru d'escroqueries aux paiements sans contact. En effet, pour ces opérations, rappelons qu'il n'est pas nécessaire de consulter le terminal où s'affiche le montant avant d'effectuer la transaction. Or le remboursement des escroqueries est encore plus incertain que celui des fraudes à la carte bancaire. Rappelons à ce sujet, que le code monétaire et financier prévoit uniquement le remboursement des opérations de paiement non autorisées.

Le ticket de caisse constitue également un outil de gestion du budget familial. Il permet aux consommateurs de matérialiser et de suivre leurs dépenses au quotidien. Dans un contexte d'érosion du pouvoir d'achat cet élément ne peut être négligé. Enfin cette mesure risque d'accroître la fracture numérique qui touche les personnes n'étant pas à l'aise avec internet, ou ne disposant pas d'un bon accès au net.

## Ce que demande l'UFC-QUE CHOISIR

Un décret censé encadrer l'interdiction, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, de l'impression automatique des tickets en magasin est actuellement en consultation au Conseil national de la consommation. L'UFC-Que Choisir dénonce ce projet qui, en les supprimant par défaut, aboutit à priver les consommateurs d'un véritable choix et par voie de conséquence de leurs droits. A ce titre elle appelle le Gouvernement à revoir sa copie pour que le choix d'obtenir un ticket soit systématiquement proposé. ■

Sylviane Boulière, commission litiges

Les combats de l'UFC-Que Choisir pour rééquilibrer la balance au profit des consommateurs, face à la toute-puissance des lobbys commerciaux, sont souvent de longue haleine. Aussi peut-on se féliciter quand, après des avancées progressives, ils aboutissent enfin. C'est le cas de l'assurance emprunteur, une manne pour les banques qui ont, durant plus d'une décennie, résisté pour se réserver le monopole sur ce marché très lucratif pour elles.



Depuis le premier septembre, la loi Lemoine permet enfin aux emprunteurs la résiliation, à tout moment, de leur assurance emprunteur incluse dans leur contrat bancaire, pour migrer vers un contrat alternatif moins cher. De plus, cette loi permet l'application de sanctions vers les banques qui tenteraient d'empêcher cette opération. Nous serons là pour accompagner les consommateurs qui souhaitent profiter de cette opportunité non négligeable pour leur pouvoir d'achat (voir pages 8 et 9).

D'autres de nos combats, pas encore gagnés, pourraient aussi redonner un peu d'air au budget des ménages. Cette fois, cela concerne les choix de l'état mais aussi de nos élus. Je veux parler de toutes les dépenses contraintes des ménages, en particulier dans le domaine de l'énergie. Les consommateurs se voient grugées par des taxes conséquentes, taxes de plus, assujetties à la TVA.

Certes, l'Etat doit avoir des ressources et c'est important pour développer nos services publics en particulier. Mais il faudra un jour faire les comptes. Depuis le début de l'année, s'il y a inflation sur les prix, il y a mécaniquement inflation sur les taxes et d'une manière générale sur la TVA. Cela amène donc des rentrées conséquentes pour l'Etat. Les choix de reversement, de blocage de tarifs de l'énergie, ne sont donc pas des cadeaux, mais un juste retour vers le consommateur de ce qu'il a déjà versé. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

# Lutte contre le gaspillage et l'obsolescence

## Consommer responsable : réparabilité - réparation

En tant que stratégie pour faire face aux dérèglements climatiques et plus précisément dans le cadre de la lutte contre le gaspillage et l'obsolescence des produits industriels, la promotion des 3 concepts suivants est devenue très importante : la réparabilité, le recyclage, les ressourceries.

### Réparabilité

Beaucoup d'équipements tombent en panne, deviennent défectueux ou sont accidentés. Bien souvent, ils peuvent être réparés pour être à nouveau utilisés. En prolongeant la durée de vie des produits, cela permet d'économiser des matières premières et de l'énergie, et des euros pour les consommateurs.

Afin d'offrir une **seconde vie** à des équipements mis au rebut par des consommateurs quand ils estiment que ceux-ci ont fait leur temps ou deviennent défectueux, des professionnels réparent les matériels obsolètes correspondants pour les remettre sur le marché. Des exemples qui illustrent bien ce concept : la réparation de vélos ou d'appareils électroménagers, de smartphones (jedonnemontelephone.fr) ... Quand un consommateur achète un produit neuf, il est intéressant pour lui de connaître son degré de réparabilité. Depuis presque deux ans, l'indice de réparabilité lui fournit cette information.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, les smartphones, les ordinateurs portables, les téléviseurs, les lave-linge et les tondeuses à gazon affichent un **indice de réparabilité**. Dès l'automne 2022, de nouveaux produits devront obligatoirement afficher cet indice. Il s'agit des lave-linge top, des lave-vaisselle, des nettoyeurs à haute pression, des aspirateurs filaires ou sans fil, et robots.



Logos officiels pour l'affichage de l'indice de réparabilité : plus l'indice est élevé, plus l'équipement est efficacement réparable

### 5 critères sont retenus pour calculer cet indice

- ⇒ la documentation disponible
- ⇒ la facilité de démontage du produit
- ⇒ la disponibilité des pièces détachées
- ⇒ leur prix
- ⇒ Le cinquième critère dépend de la famille du produit

**Malheureusement, le poids attribué à chaque critère par l'arrêté ministériel n'est pas adapté et est insuffisamment sélectif entre les différents produits.**

**Bien qu'imparfait, il constitue un repère pour guider le consommateur dans ses décisions d'achat.**

**Un fond d'aide à la réparation a été créé. Son but est de diminuer le coût des réparations par rapport au coût du neuf. Mais, à peine lancé, ce fond a été réduit des deux tiers. ■**

Xavier Rouillard et Pierre Guillaume, commission environnement

.../...

# Lutte contre le gaspillage et l'obsolescence

## Recyclage - ressourcerie

Le **recyclage** est un procédé de traitement de produits (industriels ou ménagers) arrivés en fin de vie, qui permet de réintroduire certains de leurs matériaux. Le cas typique est le recyclage du papier qui est déjà devenu assez courant et n'a cessé d'être amélioré, ou de certains matériaux issus du tri sélectif.

Le papier recyclé représente une excellente illustration de l'économie circulaire. Elle constitue la première industrie de recyclage française.

**La ressourcerie** : une activité qui a pris de l'ampleur récemment.

Elle consiste à gérer la récupération et la valorisation de déchets qui sont déjà sortis des circuits de commercialisation. Certaines structures fabriquent de nouveaux produits avec des matériaux récupérés en déchetterie par exemple, comme c'est le cas de matières plastiques, de chutes de bois ou de tissus. ■

Xavier Rouillard, commission environnement

**Le papier recyclé**, est d'une importance fondamentale, pour la préservation de l'environnement et l'économie d'énergie. Une tonne de papier recyclé par rapport à la même quantité issue du bois permet d'économiser 17 arbres (2 à 3 tonnes de bois), de diminuer de 2 à 5 fois la quantité d'eau obligée et de moitié la quantité d'énergie nécessaire. Pour une tonne de papier recyclé il faut traiter guère plus d'une tonne de cartons et vieux papiers. A titre de comparaison, une ramette de A4, en papier classique, c'est 7 kg de bois !

L'eau nécessaire au papier recyclé reste une eau usée beaucoup moins chargée en matières organiques que celle provenant de l'extraction de la cellulose du bois. Cette dernière contient en abondance, des organochlorés, des dioxines, des PCB... qui persistent dans l'environnement.

La fabrication de pâte à papier à partir du bois génère d'importantes quantités de déchets qu'on doit exploiter car leur incinération et leur enfouissement sont interdits. Enfin le papier recyclé évite l'obligation d'incinérer cartons et vieux papiers. La facture d'incinération s'en trouve allégée de 40 à 90 € par tonne. ■

### Bon à savoir

#### Recyclage du papier : un petit geste

*L'ennemi de ce procédé est la présence d'adhésif avec le papier usagé. Cela se traduit par du gaspillage, en particulier de matière.*

*Aussi, pensons par exemple à retirer l'étiquette adhésive ou le bout de ruban collant sur le sac ou le carton que nous déposons dans la poubelle de tri sélectif. ■*



Le stand de l'association au Forum des activités de Sablé-sur-Sarthe

### Les consommateurs doivent s'imposer dans cette économie dite « circulaire ».

C'est au travers d'exemples, mis en avant par nos partenaires, que nos bénévoles se sont efforcés de faire passer le message sur la lutte contre le gaspillage et l'obsolescence programmée.

Les activités de recyclage et de restauration des ateliers de la Croix-Rouge de Sablé y ont été présentées en photos.

L'association **Génération mouvement de Brûlon**, a expliqué la fabrication de cabas à partir d'emballages de café. Sacs vendus au profit du téléthon.

Un grand panneau, prêté par la **Papeterie Le Bourray**, a mis en évidence les différentes étapes du recyclage du papier. Recycler le papier permet de diminuer très fortement l'abattage des arbres et l'utilisation de l'eau.

La sensation est venue d'une robe de mariée créée par un **designer local, Mickaël Langlais**, à partir d'une robe achetée à Emmaüs. M. Langlais crée des vêtements issus de ses trouvailles textiles provenant de sources diverses. ■

Annie Tholoniaat et Alain André, groupe communication

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



# Transports urbains grand ouest

## Tarifs à partir de septembre 2022



TARIF 2023		TRANSPORTS URBAINS							
		ALENCON	ANGERS	CAEN	LAVAL	LE MANS	NANTES*	RENNES	TOURS
<b>Réseau</b>		ALTOBUS	IRIGO	TWISTO	TUL	SETRAM	TAN	STAR	FIL BLEU
		1er Aout	1er juillet	1er juillet	31 Aout	1er juillet	1er juillet	1er Juillet	1er Aout
B = bus / T = tram		B	B & T	B & T	B	B & T	B & T	B & T	B & T
<b>TICKET</b>									
<b>UNITAIRE ( 1H )</b>		1 € 00	1€40 / 1€50 bus	1 € 60	1 € 30	1 € 50	1€70/2€00 bus	1 € 50	1 € 60
<b>X 10</b>		9 € 40	12 € 60	14 € 00	11 € 50	13 € 50	16 € 00	14 € 50	14 € 00
<b>A LA JOURNEE ( 24 H. )</b>		3 € 50	4 € 00	4 € 00	3 € 25	4 € 20	6 € 00	4 € 20	4 € 10
<b>ABONNEMENT</b>									
<b>ENFANT</b>									
MENSUEL		maternelle gratuit	29 € 00	4 - 10 ans	16 € 25/ mois	19 € 30	15 € 00	enfant	5-10 ans
ANNUEL		primaire 52 € 00	240 € enfant	100 € ( 10 mois )	1 enfant 128 €	201 € 60	124 € 00	5 à 11 ans	12 € 00
		Collège lycée 70 € 00	165 € / 2 enfants € / 3 enfants	150 € ( 10 mois )	2 " 64 € 3 " 32 €	gratuit enfant moins de 10 ans		gratuit	11- 18 ans 23 € 00
<b>ETUDIANT</b>									
Tickets spéciaux		8 € 50 7 jours			16 € 25 / mois	10 € 54: 7 jours	mensuel	12 / 17 ans	
MENSUEL		18 € 00	29 € 00	18 - 25 ans	1 enfant 128 €	26 € 10	18 ans 26 € 00	22 € 30 mois	23 € 00
ANNUEL		180 € 00	240 € enfant		2 enfants 64 €	259 € 80	26 ans 34 € 00	200 € / an	11 mois achetés
(1) engagement sur 12 mois			165 € / 2 enfants € / 3 enfants	18 - 25 ans 220 € ( 10 mois )	3 enfants 32 € + de 4 = 16 €	Gratuit 3 ème enfant	18 ans 214 € 26 ans 227 €	18 / 26 ans 25€20 / 227 €	le 12ème gratuit
<b>SALARIE</b>									
10 voyages		50% prise en charge	12 € 60	24 - 64 ans	11 € 50	11 € 10		50% prise en charge	45 € / mois
MENSUEL		27 € 00	43 € 50	40 € 00 ( 11 mois )	25 € 40	35 € 85 illico	57 € 00	52 € 95	11 mois achetés
ANNUEL		270 € 00	453 € 00	440 € 00	238 € 50	430 € 00	500 € 00	529 € 50	le 12ème gratuit
<b>TOUT PUBLIC</b>									
10 voyages			12 € 60 7 jours	6 € 35 / 5 voyages	11 € 50	13 € 50 Moovéa			45 € / mois
MENSUEL		27 € 00	43 € 50	40 € 00	25 € 40	39 € 80	57 € 00	52 € 95	11 mois achetés
ANNUEL		270 € 00	453 € 00	440 € 00	238 € 50	430 € 00	500 € 00	529 € 50	le 12ème gratuit
<b>SENIOR</b>									
Tickets spéciaux						10 € 50 : 7 jours			
<b>age minimum</b>		65ans	65 ans	65 ans	61 ans	65 ans	60 ans	65 / 74 ans	65 ans
MENSUEL		8 € 10	de 6 € 70	32 € 00	14 € 25	26 € 10 ( 30 jours )	31 € 00	65 = 31 € 55	29 € 00
			à 69 € 00	12 € 70 / 100 tick.				+75 = 30 € 30	
ANNUEL		81 € 00	sous conditions de ressources	322 € 00	89 € 50	259 € 80	276 € 00	65 = 315 € 50	11 mois achetés
								+75 = 303 €	le 12ème gratuit
<b>DIVERS</b>									
demandeur d'emploi		Revenu > 405€	6 € 70	tarif réduit ou gratuit =>	8 € 70	11 € 40 / 90 j	tarification	tarification	selon revenu
bénéficiaire ASS		2 € 80		espace transport	2 € 15	gratuit	solidaire en	solidaire en	AHH
bénéficiaire CMU		Revenu < 405€	21 € 50	20 € 50	invalide GRATUIT	19 € 80 /mois	agence	agence	5 € 30/ mois
gratuité enfant		8 € 50	Moins 6 ans	Moins 4 ans	Moins 6 ans	Moins 3 ans	Moins 6 ans	Moins de 12 ans	Moins 5 ans
		ALENCON	ANGERS	CAEN	LAVAL	LE MANS	NANTES	RENNES	TOURS

En septembre 2022, la Ville de NANTES est la seule à augmenter ses TARIFS (de +1,30 à + 3,44 %) mais elle avait fortement baissé certains de ces tarifs en 2021/2022.

La ville du Mans est équipée de deux lignes de tram et d'une ligne de bus spécifique (tempo)

ligne T 1 : Université \* / Antarès MMAréna \* ( 2 parkings relais tram payants )

ligne T 2 : Hauts de Coullaines Bellevue / Espal , Arche de la Nature\* ( \*parking relais tram payant )

**Tempo** : Ligne de Bus en site propre Le Mans Gare nord / Allonnes « le pré joli »

Dans les transports publics en raison de la pandémie le port du masque est conseillé. ■

Jean-Jacques Huron, commission enquêtes

## Nouvelles chartes Pesticides



### Les décisions du conseil d'Etat ignorées

Des consultations publiques ont eu lieu dans les 5 départements de la région à propos des nouveaux projets de chartes d'engagement des utilisateurs agricoles de pesticides.

Présentés en catimini au cœur de l'été, ces projets,

en particulier celui concernant notre département de la Sarthe, échouent à intégrer le principal enjeu qui avait amené la justice à juger illégales les premières chartes, en particulier celui de l'information des riverains en amont des traitements.

### Une consultation au cœur de l'été

Suite à un recours d'associations de protection de l'environnement et de défense des consommateurs, l'exécutif a été forcé par la justice, en 2019, à imposer aux utilisateurs de pesticides le respect de distances de traitement vis-à-vis des propriétés riveraines. Il a néanmoins permis de déroger à ces distances par le biais de la conclusion, dans chaque département, d'une charte des utilisateurs agricoles de pesticides, censée prévoir des contreparties afin d'assurer la sécurité sanitaire du public.

Adoptées durant l'été 2020, ces premières chartes ont néanmoins vu leur dispositif invalidé par la justice en 2021, rendant nécessaire l'élaboration de nouvelles chartes. Ce sont ces nouveaux projets qui ont fait l'objet de consultations publiques sur les sites internet des différentes préfectures des Pays de la Loire entre le 13 juillet et le 24 août 2022.

Nous dénonçons le choix de cette période de consultation, qui n'est évidemment pas propice à la mobilisation de la population et à la remontée de ses revendications légitimes quant aux modalités d'utilisation de ces produits dangereux.

### L'absence d'information des riverains

Le choix des dates de consultation est d'autant plus révoltant qu'il y aurait beaucoup à redire sur le contenu des chartes : il s'agit en effet de copier-coller des premières qui donnent l'illusion que leurs auteurs se sont engagés dans une démarche visant à réduire l'usage des pesticides alors qu'elles ne font que réduire les distances de protection de la population !

La principale déception tient à la question de l'information des riverains. C'est en effet l'absence de mesures à ce titre, dans les premières chartes, qui avait justifié l'annulation de leur dispositif en 2021. En méconnaissance totale de cette décision de justice, les nouveaux projets ne prévoient aucune obligation en la matière. Ils se contentent de préconiser la mise en ligne d'un bulletin de santé des végétaux sur le site internet de la chambre d'agriculture et de suggérer aux exploitants agricoles d'allumer le gyrophare de leur tracteur pendant un traitement.

Et pourtant, des possibilités existent qui ont été introduites dans les chartes de quelques trop rares départements dans d'autres régions. On peut ainsi citer l'application « **Phyto'alerte** » qui répond, en partie, à la demande du conseil d'Etat pour alerter les riverains.

### Une charte qui crée du droit !

Les projets permettent d'épandre en limite de propriété quand les habitations sont temporairement inoccupées. « Ce sont les parlementaires qui définissent le droit et non les préfets. Cela va par ailleurs à l'encontre de la demande du conseil d'Etat pour la fixation de distances de non traitement plus importantes ! C'est incroyable » de la manière avec laquelle est traitée cette problématique de santé publique.

### La nécessité d'une large concertation sur la question des pesticides

Ce n'est à l'évidence pas via ce système de chartes que nous pourrions escompter une diminution de l'exposition de la population aux pesticides. En réalité, ces chartes, rédigées par les partisans de l'agriculture intensive, ne visent qu'à réduire le plus possible les zones de non traitement alors qu'elles revendiquent hypocritement la recherche d'« un bien vivre ensemble ». Tout cela avec la bienveillance de l'Etat.

Nous demandons qu'une large concertation soit engagée à l'échelle régionale sur la question des pesticides, afin de parvenir à une réelle diminution de leur usage. Dans cette attente, l'instruction gouvernementale de 2016 fixant des zones de non traitement plus respectueuses de la santé des citoyens doit être appliquée.

A l'heure où nous mettons sous presse, nous ne connaissons pas la décision du Préfet de la Sarthe suite à la consultation. ■

*Pierre Guillaume,  
responsable environnement*

### Pensez à Phytosignal

**Quand ?** : lorsque vous subissez un dommage par les pesticides ou souhaitez signaler un événement, par exemple lors d'un épandage, ou souhaitez être informés sur le cadre réglementaire des épandages. Les services de l'Etat, en particulier l'ARS et la DREAL des Pays de la Loire, ont créé ce guichet unique pour recevoir votre signalement par un des moyens suivants : <https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/phytosignal-pdl> [phytosignal@polleniz.fr](mailto:phytosignal@polleniz.fr) Tel : 07 69 03 71 66

# Assurance emprunteur

*Changez enfin de contrat pour économiser des milliers d'euros !*

Après plus de 15 ans de combats politiques, et alors que l'inflation frappe durement le budget des ménages, l'UFC-Que Choisir se félicite de l'entrée en vigueur ce 1<sup>er</sup> septembre de la mesure pour laquelle elle a lutté : la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur.



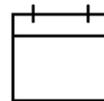
En 2007, l'association dévoile le scandale des bénéfices exorbitants des contrats groupes bancaires.



En 2010, elle obtient que les consommateurs puissent choisir leur assurance avant le déblocage du crédit.



En 2014, l'UFC-Que Choisir dénonce les marges « amont » de l'assurance emprunteur et obtient le droit à la substitution durant la première année de crédit.



En 2017, après avoir saisi le régulateur en raison des pratiques de résistance des banques, l'association obtient le droit à la résiliation annuelle.



En 2022, à l'initiative de l'UFC-Que Choisir une loi instaure la résiliation à tout moment au 1<sup>er</sup> septembre.

**La Loi Lemoine\* permet désormais aux emprunteurs de résilier à tout moment leur contrat bancaire pour lui substituer un contrat alternatif moins cher, et sanctionne de façon dissuasive les banques qui tenteraient de les en empêcher.**

L'effectivité des économies dépend donc désormais en grande partie des consommateurs qui doivent faire jouer la concurrence. Les emprunteurs ont plus que jamais intérêt à changer d'assurance emprunteur et la substituer par un contrat alternatif. Pour un crédit standard, l'assurance représente un tiers du coût total du crédit (21 000 euros contre 60 000 euros) pour un couple âgé de 40 ans et une réserve d'économies considérables \*\*\*.

L'assurance emprunteur constitue surtout un produit très lucratif pour les professionnels. Sur 100 euros de primes versées par les assurés, seulement 32 euros leur sont reversés en indemnisation. Cette marge de 68 % est plus de deux fois supérieure à celles pratiquées en assurances habitation et automobile. \*\*

\* Loi n° 2022-270 du 28 février 2022 pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur.

\*\* Estimations à partir des données issues de la Conférence de l'ACPR, 23 novembre 2018.

**Assurance emprunteur : avec la résiliation à tout moment, les milliers d'euros d'économies c'est maintenant !**

Tout en étant aussi bien couverts, on peut gagner gros en changeant l'assurance emprunteur de son crédit immobilier. Après 5 ans de remboursement du prêt, les économies peuvent aller jusqu'à...

<p><b>11 433 €</b></p> <p>pour un couple âgé de 30 ans</p> 	<p><b>11 337 €</b></p> <p>pour un couple âgé de 40 ans</p> 	<p><b>820 €</b></p> <p>pour un couple fumeur âgé de 50 ans</p> 
--	--	--

Source : D'après le comparateur de la SAS Que Choisir. Pour un prêt de 250 000 euros au taux de 1,50 % sur 20 ans et assuré à 100 %.

En cas de changement d'assurance dès la souscription du crédit, les économies sont encore plus importantes. Les gains peuvent atteindre jusqu'à 15 000 euros pour un ménage d'emprunteurs de 40 ans, par exemple.



# Assurance emprunteur

## Passage obligé de l'achat immobilier

L'assurance emprunteur est une garantie généralement exigée par la banque pour souscrire un crédit venant financer un achat immobilier. Elle protège autant le prêteur que l'emprunteur. Elle prend en charge tout ou partie du crédit en cas d'événements affectant la capacité de remboursement du consommateur.

**Les consommateurs ne se préoccupent pas assez de l'assurance emprunteur au moment de souscrire un prêt immobilier.** Leur attention est souvent focalisée sur le taux d'intérêt du crédit voire sur son TAEG (taux annuel effectif global, soit le taux qui comprend tous les frais « obligatoires »). C'est une erreur !

Les banques en profitent pour **imposer d'office leur assurance avec des quotités** (niveau de protection de l'assurance en pourcentage du montant du crédit. Par exemple, pour un couple d'emprunteurs, si un emprunteur décède et que sa quotité était de 70 %, le survivant n'aura plus que 30 % du capital à rembourser) **et des garanties** (perte d'emploi, par exemple).

### Les risques couverts par l'assurance emprunteur



### Il existe deux familles de contrats d'assurance emprunteur

#### Contrats individuels alternatifs : au moins aussi bien et des milliers d'euros d'économies à la clé

Pour se substituer à un contrat groupe bancaire, le contrat alternatif doit être au moins aussi protecteur en termes de garanties.

En matière de prix, les économies sont massives pour tous les profils. Elles varient de plus de 15 000 euros pour un consommateur de 30 ans à plus de 10 000 euros pour un emprunteur de 50 ans !



#### Contrats groupes bancaires

- L'assurance groupe bancaire est **intégrée par défaut par la banque** dans la proposition de crédit immobilier ;
- Une **déclaration d'état de santé ou un questionnaire de santé est généralement demandé** ;
- Le **tarif de l'assurance varie selon l'âge** du consommateur ;
- En acceptant l'offre « packagée », le consommateur **débloque les fonds plus rapidement**.



#### Contrats individuels alternatifs

- L'assurance alternative est individuelle et souscrite **à l'initiative du consommateur** auprès d'un assureur externe ou auprès de la banque ;
- Un **questionnaire de santé est toujours demandé** ;
- Le **tarif de l'assurance varie selon l'âge, les pratiques (fumeur / non fumeur, etc.), la profession** du consommateur, etc. ;
- Le consommateur peut souscrire une assurance individuelle **avant ou après le déblocage des fonds**.



#### Questionnaire sur l'état de santé

Aucune information sur l'état de santé ne peut être demandée par l'assureur si :

- le montant assuré du crédit est inférieur à 200 000 euros ;
- et si l'échéance du crédit est fixée avant le 60<sup>ème</sup> anniversaire de l'emprunteur.

## Nous vous accompagnons pour comprendre et choisir

Pour accompagner concrètement les consommateurs dans leur démarche de changement d'assurance emprunteur, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe tiendra prochainement des conférences pédagogiques dédiées.

Parallèlement l'UFC-Que Choisir met à votre disposition des outils pour vous accompagner :

- ⇒ [comparateur "assurance emprunteur" gratuit et indépendant](#) pour choisir la meilleure assurance alternative
- ⇒ un service d'aide au changement d'assurance
- un [dossier](#) permettant de décrypter ce marché opaque en ligne sur <https://www.quechoisir.org/> .

Evelyne Gaubert, Présidente

# Fournitures scolaires

## Trop de substances chimiques dangereuses

L'UFC-Que Choisir a publié les résultats alarmants d'un test comparatif révélant la présence de composés nocifs dans 40% des fournitures scolaires analysées. Un premier test avait déjà été réalisé en 2016.

*L'intégralité des résultats est consultable dans le numéro « Que Choisir » de septembre 2022 et sur quechoisir.org*

Les fabricants, y compris les grandes marques, exposent ainsi très largement les enfants à des doses parfois considérables de composés toxiques, allergisants, cancérigènes ou à des perturbateurs endocriniens.



**Allergènes, substances  
cancérigènes, perturbateurs  
endocriniens : des substances  
nocives relevées dans de  
nombreux produits**

**La plupart des produits  
ne relèvent d'aucune  
réglementation**

Au premier rang des substances nocives relevées figurent les allergènes tels que les isothiazolinones, des conservateurs régulièrement dénoncés par les allergologues, trouvés dans la moitié des cartouches d'encre testées. Dans certains produits les teneurs sont particulièrement élevées, dans l'encre des Stabilo Boss 'Original Fluo', des stylos-billes effaçables Pilot 'Kleer' noirs et des stylos-roller Pilot 'Frixion medium' bleus.

Il y a aussi des substances classées cancérigènes probables détectées dans les encres de 4 stylos-billes sur les 6 testés, notamment le Bic 'Cristal original' noir, le Paper Mate 'Inkjoy' bleu ou le pack éco noir acheté chez B&M.

Au rayon des perturbateurs endocriniens, un phtalate figurant dans la liste européenne des substances extrêmement préoccupantes, a été trouvé dans le vernis des crayons de couleur 'Cultura'.

Le gros problème c'est que les fournitures scolaires ne relèvent d'aucune réglementation spécifique permettant d'encadrer leur composition, leur fabrication ou leur utilisation pour s'assurer de leur innocuité, à la différence des jouets qui doivent respecter des exigences réglementaires très strictes.

Pire, le fabricant peut, à sa guise, choisir d'apposer ou non les pictogrammes alertant sur les dangers induits par les substances présentes.

### Comment les parents peuvent-ils s'y retrouver ?

Il est quasiment impossible de faire le bon choix au moment de l'achat puisqu'un produit n'affichant aucun pictogramme peut se révéler en réalité plus nocif qu'un produit faisant preuve de transparence.

L'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement, et du travail (ANSES) s'appuyant sur les précédents travaux de l'UFC-Que Choisir appelle à revoir la législation en vigueur.

Compte tenu de leur usage, certaines fournitures scolaires comme la peinture, les feutres ou les crayons de couleurs sont considérés comme des jouets, ce qui conduit à l'interdiction pour leur fabrication, de substances cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction.

Aussi l'ANSES appelle à appliquer à l'ensemble des fournitures scolaires la réglementation européenne relative à la sécurité des jouets (n° 2009/48/CE)

### En attendant une évolution de la législation comment limiter les risques sur la santé ?

Bien lire les étiquettes même si celles de composition sont souvent incomplètes et difficiles à déchiffrer. Des repères utiles : le marquage CE pour les produits considérés comme des jouets, les pictogrammes de danger, les labels environnementaux qui signalent les produits les plus respectueux de l'environnement et les moins nocifs pour la santé. ■

*Sylviane Boulière, commission litiges*



**L'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans**

Retrouvez nos intervenants dans la chronique hebdomadaire de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans 101.2, tous les **lundis à 12h22** et les **samedis à 9h30**

Présentée par  Françoise Grimard, groupe communication

## Loi Climat et résilience

### Quel impact en matière de logement ?

Si vous habitez, ou si vous louez un appartement, de nouvelles réglementations viennent d'être prises dans le cadre de la loi Climat et résilience, adoptée le 22 août 2021. Selon le gouvernement, elles sont nécessaires pour réduire l'empreinte carbone des bâtiments qui représenteraient 20% des émissions de gaz à effet de serre de la France.

### Explications

Si vous habitez une "passoire énergétique", classée F ou G, votre loyer est gelé tant que le propriétaire n'a pas effectué des travaux pour que votre habitation sorte de ces catégories.

« Les loyers des logements, dont le diagnostic de performance énergétique (DPE) est classé F ou G ne pourront faire l'objet d'aucune hausse ».

A partir du 1er janvier 2023, il sera interdit de mettre en location un logement classé G qui consomme plus de 450 kilowattheures par an au mètre carré. Mais les locataires qui ont un contrat en cours dans un logement de cette catégorie ne seront pas touchés immédiatement par la mesure. **Les nouveaux critères de décence énergétique s'appliquent aux nouveaux contrats à partir du 1er janvier 2023.**

Cette interdiction va donc progressivement concerner 90 000 logements en France, dont 70 000 dans le parc privé. Une mesure qui s'étendra à tous les logements classés G au 1er janvier 2025. Suivront ensuite les logements classés F à partir du 1er janvier 2028. Enfin, l'interdiction s'appliquera également aux logements classés E, à partir de 2034 qui représentent 22% du parc locatif actuel.



### Quelles conséquences pour les consommateurs selon un expert du Marché de l'immobilier ?

Il y aura mécaniquement moins de logements sur le marché. Il y aura quelques centaines de milliers de logements en moins, sans que l'on sache trop ce que les occupants de ces logements, des ménages modestes, vont devenir.

La plupart des propriétaires bailleurs des logements classés comme "passoires énergétiques" n'auront pas les moyens d'effectuer les travaux nécessaires pour mettre leurs biens aux normes de performance énergétique.

Le déséquilibre est important entre le coût des travaux de rénovation à prévoir à l'échelle nationale et le montant annuel des aides publiques actuelles. Il faudrait 20 milliards d'euros, alors que le budget de « Ma Prime Renov » est seulement de 2 milliards.

Les loyers des anciennes "passoires thermiques" risquent d'augmenter.

### Selon l'UFC, les ménages modestes risquent d'avoir de réelles difficultés à se loger

⇒ avec des logements vides mal isolés et donc interdits à la location.

⇒ avec des loyers de logements rénovés qui risquent d'augmenter. Le logement consommera moins d'énergie, mais la crise de l'énergie actuelle ne permettra pas une baisse des factures.

D'autant plus que, si le nombre de logements du parc locatif diminue, cela devrait conduire à une hausse du niveau moyen des loyers. ■

*Michel Mansuy, responsable commission litiges*

## Fraudes bancaires

### *Refus de remboursement des banques l'UFC-Que Choisir de la Sarthe agit !*

*C'est en laissant croire, de la sorte, aux consommateurs qu'ils n'ont aucun droit au remboursement, que les banques se rendent, selon nous, coupables de pratiques commerciales trompeuses. Elles les dupent sur l'étendue de leurs droits.*

Le 28 juin, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte contre 12 établissements bancaires pour pratiques commerciales trompeuses.

Les établissements concernés sont : la Banque Postale, le Crédit Agricole, la Banque Populaire, BNP Paribas, la Société Générale, le CIC, LCL, Boursorama, ING, Nickel, Cetelem et Floa Banque. Comme nous pouvons le constater, le dépôt de plainte ne vise pas que les banques dites traditionnelles, puisque nous retrouvons également des banques en ligne, des « néo-banques » et des établissements de crédit.

La fédération a recensé plus de 4 300 refus de rembourser les consommateurs, entre 2019 et 2022, suite à des fraudes bancaires.

En Sarthe, nous en dénombrons plus de 58. Ces refus proviennent essentiellement du Crédit agricole, de la Caisse d'Épargne, de la Banque Postale ou encore de la Banque Populaire.

En cas de contestation d'opérations bancaires par un client, la loi impose aux banques de rétablir immédiatement le compte de celui-ci, sauf si elles démontrent une négligence grave. Or, il s'avère que les établissements invoquent systématiquement cette négligence grave sans la démontrer.

En parallèle du dépôt de plainte, la fédération UFC-Que Choisir et les associations locales comme celle de la Sarthe ont interpellé les parlementaires sur l'urgence d'instaurer un cadre garantissant l'effectivité du droit au remboursement des victimes de fraudes.



Les fraudeurs sont de plus en plus ingénieux. Ils vont désormais jusqu'à usurper le numéro de téléphone et l'identité des conseillers bancaires pour siphonner les comptes des consommateurs. Nous ne pouvons que vous conseiller d'être très vigilants.

Si vous êtes victime, vous pouvez retrouver sur le site Que Choisir un [outil](#) sur la conduite à tenir en cas de fraude et des lettres types de réclamation. Vous pouvez également faire un signalement des refus de remboursement à :

[fraudebancaire@quechoisir.org](mailto:fraudebancaire@quechoisir.org)

ou par un formulaire dédié présent sur le site.

Et bien évidemment, nous restons à votre disposition pour vous aider. ■

*Aurélié Dupont, juriste*

## Arnaque au paiement sécurisé sur le Bon Coin

Voiture, appartement, ordinateur, consoles ..., la popularité du site Le Bon Coin est telle auprès des particuliers qu'il constitue une cible de choix pour de nombreuses arnaques en ligne qui ne cessent de se perfectionner. Une nouvelle arnaque sévit actuellement : le faux mail de confirmation de paiement. Elle ne concerne pas les acheteurs mais bien les vendeurs qui déposent des annonces sur la plateforme.

Les arnaqueurs souhaitent donc obtenir les biens mis en ligne... mais sans réellement les payer. Pour cela, ils utilisent deux canaux principaux : le système de paiement sécurisé du site ainsi que de faux mails de confirmation de paiement qui reproduit, presque à l'identique, ceux que pourrait envoyer le Bon Coin

L'exemple d'un particulier vendeur qui a failli se faire arnaquer et qui est relaté dans un article mis en ligne sur le site Que choisir le 6 avril 2022.

Elie avait mis en vente un ordinateur haut de gamme sur le Bon Coin

Peu de temps après il est contacté par un potentiel acheteur qui lui propose de le payer via le système de paiement sécurisé du site ce qui peut sembler, au premier abord rassurant. Après quelques échanges, l'acheteur informe Elie qu'il a procédé au paiement et l'alerte sur le fait qu'il devrait recevoir une notification de la part du Bon Coin lui assurant que l'argent a bien été réceptionné.

### **Comment Elie a-t-il évité l'arnaque ?**

Heureusement, Elie a le bon réflexe. Avant d'envoyer l'ordinateur, il se rend sur le site Leboncoin.fr et sur les forums Internet pour en savoir plus sur ce système de paiement sécurisé. Il découvre alors que le message, reçu sur sa boîte mail, aurait dû lui parvenir dans la messagerie sécurisée Le Bon Coin et non par mail. S'il avait envoyé son ordinateur à l'adresse indiquée (un point relais, pas une adresse personnelle) il l'aurait vendu sans recevoir d'argent ! ■

*Sylviane Boulière, commission litiges*

## Que la justice peut être longue !

.QUEST ALLIANCE, ce nom ne vous dit peut-être rien. Et pourtant, cette société est bien connue de notre association car elle a causé bien des tracas à de nombreux consommateurs de 2010 à 2013.

### Pourquoi parler aujourd'hui de cette société vu la date des faits ?

Des explications s'imposent.

QUEST ALLIANCE était une société spécialisée dans le domaine des énergies renouvelables. Son siège social était situé au Mans. Elle a été créée en 2010 et en septembre 2013, sa liquidation judiciaire a été prononcée.

Pendant cette période, cette société a démarché de nombreux consommateurs. Notre association a dû traiter un nombre important de dossiers. Des plaintes ont été déposées et les co-gérants ont été poursuivis.

### A quelle date a eu lieu la première audience ?

**Le 25 mars ...2019 ! soit près de 6 ans après le prononcé de la liquidation judiciaire.**

Un jugement a été rendu le 20 janvier 2020. Il comporte 90 pages ! Le tribunal correctionnel du Mans a condamné les 3 co-gérants à 1 an d'emprisonnement avec sursis et mise à l'épreuve pendant 2 ans. Les infractions étaient les suivantes : pratiques commerciales trompeuses et non remise d'un contrat conforme dans le cadre d'un démarchage à domicile.

Les pratiques commerciales trompeuses portaient sur la nature de l'engagement, sur le financement et sur les résultats de l'opération.

En effet, entre autres, les démarcheurs faisaient croire aux consommateurs qu'il ne s'agissait que d'une étude de faisabilité, étude sans engagement. Ils présentaient le projet comme auto-financé et trompaient les consommateurs quant à la production d'énergie, aux gains dus au rachat de l'électricité produite par les matériels et au montant du crédit d'impôt.

Par ailleurs, les contrats remis lors des démarchages n'étaient pas conformes ; ils n'indiquaient pas le descriptif des matériels installés (panneaux photovoltaïques, éoliennes, ...), les informations quant aux modalités de rétractation n'étaient pas correctes, ...

Plus de 150 victimes étaient concernées. Beaucoup se sont constituées partie civile. L'association n'a évidemment pas manqué de le faire et ce, dans l'intérêt collectif des consommateurs. Maître Isabelle AMBROIS nous a représenté dans cette affaire. Toutefois, le versant civil n'a pas été jugé en janvier 2020 et a été renvoyé au 9 juin 2020.



**Oui mais c'était sans compter sur l'appel interjeté par les prévenus.**

**Il a fallu alors encore attendre...**

**...le 26 octobre 2021, la Cour d'appel d'Angers a confirmé le jugement et les condamnations.**

Et cet été, le 12 juillet 2022, le jugement sur intérêts civils a enfin pu être rendu. Près de 100 consommateurs étaient concernés. Plus de 50 ont vu leurs préjudices admis et ont obtenu des dommages et intérêts. Quant à notre association UFC-Que Choisir de la Sarthe, le juge nous a accordé 2 000 euros de dommages et intérêts.

**En conclusion (mais en fait non, ce n'est pas la conclusion ! Attendez de lire la suite), il aura fallu attendre plus de 3 ans après la première date d'audience et 12 ans après les premiers faits pour que le préjudice des victimes soit officiellement reconnu et quantifié.**

**Et non, ce n'est finalement pas la conclusion car nous venons d'apprendre qu'un appel a été interjeté ! Affaire à suivre donc !**

Comme nous avons déjà eu l'occasion de le préciser, cette affaire confirme qu'il est parfois (pour ne pas dire souvent) préférable de s'orienter vers les juridictions civiles pour tenter d'obtenir l'annulation du contrat principal (c'est-à-dire le contrat qui lie le consommateur et la société qui démarché) et celle du contrat de crédit affecté (car peu de consommateurs paient au comptant).

Bien évidemment, comme toute procédure judiciaire, un aléa existe. Mais heureusement, des adhérents réussissent souvent à obtenir gain de cause. Nous le rappelons régulièrement dans nos bulletins. Un exemple récent le confirme : un jugement du 27 juillet 2022 rendu par le tribunal judiciaire du Mans a annulé 15 contrats souscrits par une adhérente suite à des démarchages par la même société. Cette dernière est condamnée à rembourser à son ancienne cliente, représentée par Maître Stéphanie ORSINI, plus de 52 000 euros. ■

*Aurélié Dupont, juriste*

## Rénovation énergétique

### Les abus continuent



### Inflation sur la ventilation

Notre adhérente souhaitait remplacer sa chaudière gaz ancienne par une chaudière à gaz à condensation beaucoup plus performante. Renseignements pris sur les entreprises locales, elle a fait venir une société du Mans pour se renseigner. Lors du démarchage à domicile, le commercial a effectivement proposé une chaudière à condensation mais a convaincu notre adhérente d'en profiter pour mettre en place une VMC à insufflation.

La commande de 9 650 euros TTC a été acceptée par l'adhérente qui a trouvé que c'était un peu cher mais elle faisait confiance.

Renseignement pris auprès de connaissances, elle s'est rendu compte qu'une chaudière de ce type coûte environ 6 000 euros TTC et qu'une VMC en grande surface de bricolage s'achète à environ 500 euros TTC. Bien sûr il y a la main d'œuvre qui s'ajoutera...

Notre adhérente a laissé passer le temps avec une inquiétude qui grandissait chaque jour. Le délai de rétractation de 14 jours finit par s'écouler. Elle revient vers l'entreprise en lui demandant l'annulation de la commande au motif qu'elle se sentait victime d'une arnaque. Celle-ci lui signifie qu'elle acceptera sous réserve du paiement d'une indemnité de 30% de la commande.

Sur conseil d'une amie, elle s'adresse à notre association.

Notre consultant lui explique que, selon l'article L221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation s'applique à compter de la réception du matériel, dès lors qu'il s'agit d'un contrat de prestation de service avec fourniture de biens. Le courrier est fait en rappelant cette règle. Il précise également que plusieurs anomalies sont présentes dans le bon de commande qui pourraient conduire à la nullité du contrat en cas de saisine judiciaire.

**Quelques jours après, la société a confirmé par écrit l'annulation de la commande et s'excuse des erreurs commises à la grande satisfaction de notre adhérente.**

**Alors que s'est-il passé et quels enseignements en tirer ?**

Le vendeur a poussé sa chance en tentant de vendre un appareil supplémentaire à la demande initiale. Il a profité de la méconnaissance technique de sa cliente pour lui vendre un appareil très couteux (et à plus forte marge bénéficiaire pour sa société). Heureusement pour elle, elle a douté. Mais sans l'aide de notre association, elle n'aurait pas pu avoir gain de cause.

Pour ce qui concerne les litiges liés à la rénovation énergétique, les cibles favorites des vendeurs escrocs sont, souvent, des personnes âgées et isolées. Rien de plus facile que de leur faire peur et de profiter de leur fréquent manque de connaissances techniques.

Retenez qu'un vendeur sait argumenter et si vous n'avez pas les connaissances techniques, il y a de fortes chances qu'il vous convaincra de signer la commande. Le conseil est toujours le même : il faut se renseigner et obtenir plusieurs devis avant de signer. Il ne faut jamais signer la commande le jour du démarchage, quelques soient les arguments employés par le commercial pour vous inciter à le faire. Retenez que si votre commande est susceptible de bénéficier d'aides financières de l'état, il faut en faire la demande et obtenir validation des organismes avant de signer la commande. Le vendeur le sait bien mais il veut faire signer un maximum de commandes pour obtenir une commission la plus importante possible quitte, pour certains, à être malhonnête et contrevenir à la Loi.

Au niveau technique, une ventilation mécanique à insufflation (VMI) nécessite beaucoup de compétences pour que son efficacité soit supérieure à une VMC classique qui aurait largement suffi en pareil cas. Ce type d'appareil est fréquemment présent dans les litiges que nous traitons parce qu'il génère plus de marge bénéficiaire. Il est conseillé de ne pas se laisser abuser et éblouir par les arguments commerciaux fallacieux qui n'ont pour but que de vous faire dépenser votre argent pour un appareil qui sera inefficace ou très souvent inutile. ■

*Michel Mansuy,  
responsable commission litiges*

**Les « Experts » de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe  
en direct sur France Bleu Maine**

Posez nous vos questions lors de nos interventions, **en direct sur France Bleu Maine**, Le Mans 96.0 - La Flèche 101.7 - Sablé-sur-Sarthe 105.7 dans l'émission « les Experts », de 9 heures à 9 h 45. ■



## Un nouvel argument ! la panne pour conduite inadaptée



Notre adhérente, Madame G., passe commande d'une Clio neuve qui lui est livrée en fin d'après-midi. En se rendant avec à son domicile, elle s'aperçoit que les vitesses sont difficiles à passer. Le lendemain matin, elle reprend le volant de sa voiture pour aller faire des courses. Elle constate une odeur de brûlé dans l'habitacle et brutalement son véhicule ne veut plus avancer.

Elle contacte le service garantie du constructeur qui envoie une dépanneuse pour remorquer le véhicule à la succursale RENAULT, Bd. Demorieux, vendeuse du véhicule. La voiture ne totalisait à cet instant que 17 kilomètres au compteur.

Le réceptionnaire de cet atelier prend attache avec notre adhérente pour lui signifier que la cause de la panne est imputable à un embrayage brûlé occasionné par une conduite inadaptée. Il refuse de prendre, au titre de la garantie, cette panne.

Notre adhérente sollicite alors le soutien de notre association.

Le consultant examine les photographies des pièces endommagées qu'elle lui présente. Celles-ci laissent entrevoir une anomalie de portée sur le diaphragme du mécanisme d'embrayage.

Il adresse alors un courrier argumenté sur un plan technique, mais également sur le vice de conformité, au service relation clientèle du constructeur ainsi qu'à la succursale vendeuse.

La succursale, au reçu de cette correspondance et des arguments, accepte de prendre au titre de la garantie cette panne et prête à notre adhérente un véhicule de courtoisie.

Notre adhérente récupère son véhicule un mois après la panne sans rien avoir à payer. De plus, le consultant obtient que le loyer du véhicule soit pris en charge pendant la période d'immobilisation du véhicule.

Cinq mois après avoir repris possession de son véhicule, la même panne se reproduit. Nous intervenons à nouveau par écrit auprès de cette succursale en indiquant que toutes les pièces du système d'embrayage n'avaient pas été remplacées lors de la première intervention, notamment celles concernant l'hydraulique. Au reçu de notre correspondance, la réparation a été prise en charge et un véhicule a été mis à disposition de notre adhérente.

Depuis, plus aucun autre incident n'a heureusement été à déplorer et notre adhérente nous a remerciés en indiquant que, sans notre intervention, elle aurait dû régler le coût de ces deux pannes. ■

*Commission litiges*

## Les pratiques contestables de FREE

Notre adhérent, Monsieur M., commande, auprès de FREE, en mai 2021, un smartphone d'un montant de 679 euros. Un premier paiement d'un montant de 191 euros est débité. Toutefois, la commande est refusée.

Puis, une seconde commande est réalisée en juin avec un premier paiement de 201 euros mais de nouveau la commande est refusée.

Malgré les réclamations de notre adhérent, ce dernier ne réussit pas à obtenir le remboursement des 392 euros.

Il fait alors appel à notre association.

Nous avons saisi FREE qui, pour justifier le refus de remboursement, invoque de prétendus impayés.

Evidemment, nous avons demandé à l'opérateur, à plusieurs reprises, de prouver cette affirmation mais en vain.

L'association a alors saisi le médiateur des communications électroniques. Trois mois plus tard, ce dernier nous informe que FREE accepte de rembourser les 392 euros. Le remboursement a bien eu lieu mais notons toutefois que l'opérateur n'a apporté aucune justification ! ■

## L'abonnement au Consommateur 72 passe à 4 €

La période difficile actuelle touche aussi notre association : hausse des charges contraintes, des salaires. Le bulletin est un élément de liaison important avec nos adhérents. Son prix n'a pas varié depuis plus de dix ans. Il est depuis longtemps déficitaire. Actuellement, cela devient un problème pour nos finances et le Conseil d'Administration a donc décidé de passer l'abonnement annuel de 3 à 4€. Nous espérons que cela ne vous empêchera pas de rester fidèle à cette publication. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

*Besoin d'une information,  
d'un conseil,  
de notre aide pour un litige,  
contactez nous  
à notre siège du Mans  
ou dans nos antennes*

**Le site Internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, vous informe sur notre actualité, nos actions**  
**Consultez le sur**  
**[sarthe.ufcquechoisir.fr](http://sarthe.ufcquechoisir.fr)** ■

Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Le consommateur 72 n°92

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
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



Commandez cet ouvrage
après de notre association
ou en ligne sur quechoisir.org

Adresse :



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

Déposé le 28 septembre 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 34,00 €
Adhésion seule 30,00 €
Abonnement annuel au bulletin 4,00 €

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