



Les publications
QUE CHOISIR
PARLONS-EN !

p. 3



Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°94 - Mars 2023 - Prix 1 €

Sommaire

Actualités de l'association p. 2



L'Assemblée Générale
L'édito p. 3



Mobilités
p. 4 et 5

Automobile p. 6



SNCF
et économies
d'énergie
p. 7

Actualités de l'association p. 7

Ma Prime Rénov' p. 10

Rénovation :
conseils pratiques p. 11

Protection juridique p. 12

Obligation
déclaration résidence p. 13



Rôle du
conseil
syndical p. 14

Les gagnés p. 15

01110010 01100101 01110000 01110010 01100101 01101110 01100101 01111010 00100000 01101100 01100001 00100000



je ne suis pas une data



PHOTO RETOUCHÉE

DÉCOUVREZ
CE QU'ILS SAVENT SUR VOUS
jenesuispasunedata.fr



01110010 01100101 01110000 01110010 01100101 01101110 01100101 01111010 00100000 01101100 01100001 00100000

#JeNeSuisPasUneData
p. 8 et 9

Déjouer les pièges et arnaques *une intervention très demandée*

Notre association intervient régulièrement dans diverses structures pour faire part des cas traités dans le cadre de ses permanences.

Nous donnons alors des conseils pour éviter les arnaques (démarchage à domicile, téléphonique, achats sur Internet, fraudes bancaires...).

Nous en profitons aussi pour rappeler la réglementation. Nous vous rassurons, il ne s'agit pas d'un cours de droit ! Ses interventions sont à visée pédagogique et les échanges avec le public sont très nombreux et enrichissants.

Le 8 décembre, nous avons eu le plaisir d'effectuer cette animation à la salle du Gué Perray, à la demande du Centre socio culturel du Rabelais à Changé.



Le public à Brûlon pendant les interventions d'A. Dupont et M. Mansuy

Plusieurs interventions ont eu lieu dans le cadre des Rendez-vous de la « Maison de Gaston », association pour aider les personnes en perte d'autonomie. Ainsi, le 29 novembre 2022, nous sommes intervenus à la Maison de Gaston. Et pour être au plus proche de l'ensemble des consommateurs sarthois, l'association est allée, le 2 février dernier, à Beaumont-sur-Sarthe, au Centre social Georges Rouault et le 6 février, à la Résidence autonomie de Brûlon.

Nous remercions ces diverses structures pour leur accueil et leur intérêt pour le domaine de la consommation. Elles nous ont fait part de retours positifs de la part des participants ; nous en sommes ravis et espérons que les conseils prodigués éviteront des déconvenues. D'autres interventions sont déjà prévues, alors n'hésitez pas à en parler autour de vous. ■

Aurélie Dupont, juriste

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe au Salon Univ'Vert

Chaque année, l'association étudiante Univ'Vert organise le Village des alternatives sur le campus du Mans. L'objectif est de faire découvrir les initiatives locales et solidaires du territoire.

Notre association y était présente le vendredi 10 février dernier. Nos bénévoles ont animé un stand afin de mettre en avant nos activités dans le domaine de la protection de l'environnement.

Nous avons présenté les brochures en lien avec nos ateliers conso sur les thèmes :

« Je limite ma conso d'électricité », « j'économise l'eau à la maison » ;
« Je réduis mes déchets » ; « Je respire un air sain chez moi ».

Nous avons aussi attiré l'attention des visiteurs sur le Nutri-Score et sur l'importance d'utiliser l'application « Quel Produit » lorsque l'on fait ses courses. Plusieurs personnes l'ont même chargée directement sur leur téléphone.

Les étudiants et visiteurs ont été très intéressés par ce que nous faisons et l'après-midi a été animé. Certains ont ainsi pu faire plus grande connaissance avec l'UFC-Que Choisir. ■

Annie Tholoniai, commission environnement

Le Consommateur 72—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Mars 2023 - 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 - 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■

Les publications QUE CHOISIR

Parlons-en avec son rédacteur en chef !



**Commerces, banques assurances, santé, commerce en ligne...
Faites-vous respecter !**

Consommer n'est pas si simple ! Les publications vous aident à faire vos choix de manière responsable et en sécurité.

Le Rédacteur en chef du mensuel QUE CHOISIR vient dans la Sarthe pour rencontrer les lecteurs et les adhérents de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe.

Venez- nombreux le rencontrer pour échanger avec lui autour des publications QUE CHOISIR.

**Vendredi 31 mars à 18 heures à la salle Barbara
1 Allée de l'Aigle Noir - 72100 - Le Mans
à l'issue de notre Assemblée Générale
Entrée libre**

Les échanges pourront se poursuivre autour du verre de l'amitié. ■

Jean-Yves Hervez, Vice-président

Prochaine Assemblée Générale de l'association



**L'Assemblée Générale de l'association se déroulera
vendredi 31 mars 2023 à la Maison de quartier Barbara,
Allée de l'Aigle Noir au Mans, 72100
(derrière l'école du cirque, tramway arrêt St Martin).**

Elle commencera à 16 heures (émargement à partir de 15 h 30).

Nous aurons le plaisir d'accueillir à la suite de cette Assemblée générale, à 18 h 00, Arnaud De Blauwe, Rédacteur en chef du QUE CHOISIR mensuel, qui présentera les publications QUE CHOISIR et répondra à vos questions avant le traditionnel pot de l'amitié qui suivra cet échange.

Nous vous attendons nombreux.

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



En janvier 1978, paraissait le numéro 0 du bulletin de l'association, qui ne se nommait pas encore Le Consommateur 72. C'est en juillet 1999 qu'il prend ce nom.

Différentes équipes de bénévoles se sont relayées depuis pour assurer tous les trimestres sa publication. Avec son numéro 35 en 2008, sa couverture prend de la couleur. Mais c'est en 2010, avec le numéro 43, qu'il prend l'apparence qu'il a conservée depuis.

Cette évolution, nous la devons à Jean-Louis Mariette, retraité du Maine Libre, qui a consacré ensuite une partie de son temps à former des équipes, à l'écriture journalistique avec l'association ASFORCOM qu'il avait créée.



Jean-Louis Mariette lors d'une formation pour notre association

Avec Jean-Louis, nous avons construit une charte graphique et la mise en page du Consommateur 72. Il a formé nos équipes de rédacteurs à rédiger des articles et également des communiqués de presse.

Quelques années plus tard, nous avons de nouveau fait appel à lui, pour former de nouveaux bénévoles.

Ce fut un plaisir pour tous de travailler avec lui, capable d'animer ces formations avec bienveillance mais aussi, exigence et rigueur.

Jean-Louis nous a quittés le 26 octobre dernier. Nous tenions à lui rendre hommage dans ce bulletin qui lui doit beaucoup et à le remercier, à titre posthume, pour le don du solde de compte de son association, qu'il avait souhaité voir revenir à l'UFC-Que Choisir de la Sarthe. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Piétons, Vélos, Trottinettes...

Un partage de l'espace public harmonieux

La pratique du vélo est en plein essor en ville, comme à la campagne. C'est une bonne nouvelle pour la santé, pour la planète, à condition de savoir comment rouler en sécurité.

Le vélo à assistance électrique (VAE) contribue fortement à cet essor. La puissance du moteur de 250 W permet d'atteindre une vitesse maximale de 25 km/h. Rien n'empêche d'aller plus vite, cependant l'assistance ne doit plus vous aider. Il faut alors appuyer sur les pédales. Le VAE ne peut être utilisé qu'à partir de 14 ans.

En ville, **utiliser les bandes ou les pistes cyclables** : la bande cyclable, non séparée de la rue est réservée aux cycles, VAE et EPDM (engins de déplacement personnel motorisés) dont font partie les trottinettes électriques, monoroues, gyropodes et hoverboards. Elle est matérialisée par une bande peinte au sol et un vélo. Souvent étroite, parfois accolée aux voitures en stationnement, la bande cyclable n'est pas un espace sécurisé pour le vélo. En revanche, la piste cyclable est séparée de la chaussée, mais peut-être accolée au trottoir. Un panneau de signalisation bleu et rond indique son usage obligatoire.

Les cyclistes déplorent souvent la discontinuité des axes réservés aux vélos, notamment dans les carrefours. Elle est, pour eux, source de stress et d'accidents.

Automobilistes, se garer, "même cinq minutes" sur une bande cyclable vous coûtera 135 €. Pensez aux cyclistes qui seront amenés à se déplacer sur la route. Laissez une distance latérale de sécurité entre voiture et vélo de 1 m minimum en ville, 1,5 m hors agglomération.

Pour les cyclistes, un écarteur de sécurité posé à l'arrière gauche du vélo se révèle efficace pour maintenir cette distance de sécurité.

Le double sens cyclable, indiqué par un panneau, est une voie à double sens dont l'un est réservé aux cycles et conducteurs des EPDM.

Entre piétons, vélos, voitures et trottinettes, le code de la route instaure des règles claires. Les bonnes pratiques y contribuent aussi.

Le "cédez le passage" cycliste aux feux tricolores, est matérialisé par un panneau triangulaire fixé au mât de certains feux. Il permet aux cyclistes de passer au feu rouge, à condition de laisser le passage aux piétons et usagers de la voie sécante. Une flèche sur le panneau indique la direction.

Le sas vélo, aux feux tricolores, est un espace réservé aux cyclistes, cyclomotoristes légers, trottinettes, situé entre la ligne d'arrêt des autres véhicules et le passage piétons. Il permet aux cyclistes de se placer au-devant des véhicules à moteur, de respirer moins de gaz d'échappement, de démarrer et tourner à gauche en sécurité. Souvent des automobilistes distraits ou à cause d'une matérialisation du sas peu lisible, attendent sur le sas cycliste.

C'est une amende de 135 €.

Sur les aires piétonnes, les cyclistes peuvent circuler dans les deux sens, à condition de conserver l'allure au pas et sans gêner les piétons.



Ce que demande l'UFC-Que Choisir de la Sarthe aux collectivités locales pour faciliter ces nouveaux modes de transport :

Il faut prioritairement améliorer la sécurité en augmentant de façon substantielle le réseau cyclable en agglomération et hors agglomération, en privilégiant la construction de vraies pistes cyclables, en ayant une voirie avec un revêtement de qualité et en assurant la continuité des liaisons cyclables.

Développer la mobilité douce est une des conditions pour réussir la transition énergétique. Les bénéfices attendus sont importants : réduire la consommation d'énergie, en particulier d'origine fossile ; améliorer la qualité de l'air ; réduire les frais de déplacement liés à l'automobile ; assurer bien-être et santé.

.../...

Piétons, Vélos, Trottinettes...

Quelques conseils de sécurité

Cyclistes, faites attention aux portières qui s'ouvrent brusquement et aux piétons qui peuvent surgir entre deux véhicules. Circulez sur le côté droit de la chaussée, à environ un mètre du trottoir et des voitures en stationnement.

Le casque n'est pas obligatoire au-delà de 12 ans, mais il est fortement recommandé. Il réduit de 70% la gravité des blessures à la tête lors d'un accident.

L'important est d'être **visible**. Le gilet rétro réfléchissant pour cycliste est recommandé. Il est même obligatoire, hors agglomération.

En ville ou hors agglomération, **si vous roulez en groupe**, roulez à deux de front ou en file indienne. En cas de dépassement par un véhicule, de chaussée étroite, de nuit, placez-vous en file indienne.

Attention à l'angle mort : Il désigne la zone où un conducteur ne peut pas voir dans le rétroviseur ou à travers la fenêtre. C'est un danger pour les vélos qui roulent à côté, surtout lorsque le véhicule ne possède pas de vitre arrière, comme les bus, camions, fourgonnettes, véhicules utilitaires...

L'angle mort y est très étendu. Il recouvre l'avant, les côtés, l'arrière des bus, camions.... Cyclistes, ne restez pas dans ces angles.

En savoir plus ? securite-routiere.gouv.fr

Quelques règles à rappeler aux cyclistes

Ne roulez pas sur les trottoirs. Ils sont néanmoins autorisés pour les enfants de moins de 8 ans. Sinon, 135 € d'amende.

Ne portez pas de casque audio, ou d'oreillettes, sinon 135 € d'amende.

Arrêtez-vous au feu rouge (sauf si un panneau vous autorise à le franchir) sinon 135 € d'amende.

Il n'est pas plus autorisé de rouler à vélo après avoir bu de l'alcool ou consommé des stupéfiants qu'avec un autre véhicule. C'est interdit et très dangereux. Entre 0,5 g et 0,8 g/l de sang, c'est 135 € minimum. Au-delà, c'est beaucoup plus.



Conducteurs de trottinette électrique, monoroue, gyropode, hoverboard...

Les engins de déplacement personnel motorisés (EDPM) apportent de nouvelles solutions pour se déplacer au quotidien. Pour garantir une circulation apaisée entre les usagers, ils font l'objet d'une réglementation qui leur est propre. La vitesse maximum est de 25 km/h (135 € d'amende en cas de conduite d'un EDPM débridé). Il faut avoir 12 ans minimum pour conduire un EDPM.

L'usage d'EDPM est strictement individuel. Il est interdit de transporter un ou plusieurs passagers ; interdiction aussi de porter un casque audio, oreillette, kit mains libres, téléphone tenu en main, de transporter des marchandises.

Il est prohibé de conduire sous l'emprise de l'alcool ou après usage de stupéfiants.

En agglomération, les utilisateurs d'EDPM ont l'obligation d'emprunter bandes et pistes cyclables ; à défaut, les voies limitées à 50 km/h. Comme pour les vélos, ils utilisent le double sens cyclable, le sas vélo aux feux tricolores. Il est interdit de rouler sur les trottoirs, 135 € d'amende. Trottinettes, skateboards, rollers non motorisés sont autorisés à circuler sur les trottoirs et espaces piétonniers, à condition de rouler au pas et de respecter la sécurité des piétons.

Hors agglomération, les EDPM ont l'obligation d'emprunter les voies vertes et les pistes cyclables. Mairie, Préfecture, Conseil départemental peuvent autoriser localement la circulation sur d'autres voies.

Porter des vêtements ou équipements rétro réfléchissants est fortement conseillé. Ils sont obligatoires la nuit ou en cas de visibilité réduite.

Le port du casque est hautement recommandé. Il limite comme pour les cyclistes, la gravité des blessures. En 2022, 34 décès et 570 blessés graves ont été comptabilisés en France avec ces nouveaux modes de déplacements. Le crâne et les bras sont les plus touchés. L'obligation du casque obligatoire est à l'étude. ■

Daniel Galloyer, commission mobilités-transport



Vendre son véhicule en toute quiétude

Plusieurs règles sont à respecter pour éviter que l'acquéreur du véhicule d'occasion que vous vendez, ne se retourne contre vous pour vices cachés, tromperie, etc, mais également pour éviter quelques déboires lors de la cession du véhicule.



Avant de mettre en vente son véhicule, il est nécessaire de constituer un dossier à remettre à l'acquéreur, avec les pièces suivantes :

carte grise ; factures des entretiens périodiques ; facture d'achat ; contrôle technique si le véhicule a plus de 4 ans ; certificat de situation administrative.

L'Historique du véhicule par l'intermédiaire du site gouvernemental (**histovec**), permet de connaître les différents kilométrages relevés à chaque passage chez un garagiste ou centre de contrôle technique, mais également s'il a été accidenté, volé, saisi. Cet historique est une mine de renseignements qui assure la transparence qui rassurera l'acheteur.

Vous pouvez obtenir tous les documents administratifs sur le site : <https://siv.interieur.gouv.fr>

Nous espérons que ces conseils vous éviteront quelques tracasseries, n'hésitez pas à nous contacter en cas de vente de votre véhicule, nous sommes à votre disposition pour vous conseiller utilement.

Faire essayer le véhicule à l'acheteur

Avant toute chose, il est nécessaire d'informer son assureur que vous allez faire essayer votre véhicule par des inconnus dans le cadre de sa vente. Renseignez-vous auprès de lui sur les modalités en cas d'accident, par exemple.

Avant tout essai, demandez la carte d'identité et le permis de conduire de l'acheteur potentiel, accompagnez ce dernier en qualité de passager, ne jamais laisser un inconnu essayer seul votre véhicule.

Un essai d'une dizaine de minutes est suffisant et permet à l'acheteur de se rassurer sur l'état mécanique du véhicule. Montrez à la fin de l'essai les factures, le contrôle technique, le carnet d'entretien, l'historique HISTOVEC etc.

Rédaction de l'annonce de vente

Que l'annonce soit passée sur un support papier ou internet, les règles sont les mêmes. Le texte doit être le reflet de la réalité. Si l'on indique bon état ou état irréprochable, ce doit être le cas, sinon on s'expose à d'éventuelles poursuites. Il est possible de vendre un véhicule avec un désordre important, comme une panne moteur, une déficience de l'embrayage, dans ces cas, il faut informer l'acheteur du problème et lui faire signer un document par lequel il a pris connaissance de la ou des déficiences.

Dans le contenu de l'annonce, il est bon de préciser l'année de sortie du véhicule, son kilométrage et s'il est réel ou inconnu. Indiquez également les points principaux cités sur le rapport de contrôle et les travaux récents, si l'entretien périodique a été respecté ou non, s'il a été réalisé dans le réseau du constructeur ou non, sachant que si l'entretien a été effectué dans le réseau du constructeur cela constitue un plus pour la vente.

N'omettez pas d'indiquer les options et les accessoires, ainsi que d'éventuels abonnements etc.

Si la vente se concrétise

N'acceptez jamais de laisser partir votre véhicule sans règlement sûr. Si c'est un chèque, n'acceptez que s'il émane d'une banque. Téléphonez à cette dernière pour savoir si c'est bien elle qui est l'émettrice, car il existe de faux chèques. C'est pour cette raison qu'il est déconseillé d'accepter la transaction le dimanche ou un jour férié. Vérifiez qu'il s'agisse bien du bon numéro de téléphone et non d'un complice.

Sur le certificat de cession, indiquez les pièces que vous remettez à l'acheteur et **n'oubliez pas d'informer la Préfecture du changement de propriétaire dans les 15 jours suivant la cession**. Cette démarche peut se faire en ligne via le site gouvernemental :

<https://immatriculation.ants.gouv.fr>

Vous devrez alors indiquer les coordonnées du nouveau propriétaire, la date et l'heure de la vente, ainsi que le kilométrage au moment de la cession.

Il est conseillé de conserver une copie des pièces remises, cela permettra d'éviter des tracasseries au cas où l'acheteur vienne à faire des réclamations.

Récupérez l'attestation que vous aurez fait signer à l'acheteur l'informant d'une déficience d'un organe sur le véhicule qu'il achète. ■

Jean-François Vaché, consultant automobile

Economies d'énergies

La SNCF les oublie !

Nous devons économiser le gaz, le pétrole, mais aussi l'électricité. D'ailleurs les médias, les spots gouvernementaux, chaque jour, nous y invitent.

Pourtant, les élus, les "experts", les "consultants", les écologistes... ne s'intéressent pas à l'entreprise la plus grosse consommatrice d'électricité en France qu'est la SNCF.

Personne ne recommande de cesser de faire circuler les TGV à 300, voire 320 km/h.

En effet, pour un train électrique, la consommation est proportionnelle au carré de la vitesse stabilisée. Ainsi, à 212 km/h, on consomme 2 fois moins d'énergie qu'à 300 et à 220, on consomme 2 fois moins qu'à 320 km/h.

Si on adopte pour vitesse de croisière des TGV, 220 km/h, le train pulvérise déjà les performances de son principal concurrent, l'automobile.



Certains considèrent, hélas, que le TGV est fait pour concurrencer l'avion. Actuellement, les liaisons où le TGV concurrence l'avion se comptent sur les doigts d'une seule main, ce qui est dérisoire par rapport au nombre de villes reliées entre elles par le seul TGV.

L'économie d'énergie, précédemment mentionnée concerne des vitesses stabilisées. Or pour accélérer de 220 à 300 km/h, la dépense d'énergie est considérable, pour parfois y rouler peu de temps.

Pour notre TGV Paris-Le Mans, il franchit la bifurcation de Courtalain (km 130) à 220 km/h. Il accélère et

roule à 300 km/h pendant environ 5 minutes pour aborder la bifurcation de Connerré (km 182) de nouveau à 220 km/h.

Cette vitesse est autorisée sur la ligne classique de Connerré jusqu'à 3 km de la gare du Mans. Un TGV qui serait limité à 220 km/h rallierait Paris au Mans en 65 minutes environ (186,5 km/h de moyenne) au lieu de 55 minutes actuellement.

Ces 10 minutes "perdus" feraient-elles perdre beaucoup de clients à la SNCF ? En revanche, elles permettraient d'économiser beaucoup d'électricité. N'est-ce pas l'objectif recherché ? ■

*Daniel Galloyer,
commission environnement*

ACTUALITÉ DE L'ASSOCIATION

Faire connaître l'UFC-Que Choisir

Qui sont les associations de consommateurs, quelle est la spécificité de l'UFC-Que Choisir ?

Les jeunes adultes nous connaissent peu. Nous allons à leur rencontre, dans les lycées, à l'Université .

Vendredi 3 février, nous sommes intervenues pour les Bachelor GEA de l'IUT du Mans, à la demande de leur professeur de droit privé, pour présenter l'UFC-Que Choisir, ses actions nationales et locales, et en particulier l'action juridique et judiciaire.



Auréli Dupont pendant son intervention

Ce fut l'occasion de présenter notre action campagne de mobilisation [#JeNeSuisPasUneData](#) devant 2 groupes de chacun 80 étudiants. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

#JeNeSuisPasUneData

Une campagne de mobilisation de l'UFC-Que Choisir

Ils ont fait de nous des datas

Dans le cadre de la journée de la protection des données, le 28 janvier dernier, l'UFC-Que Choisir a lancé une campagne de mobilisation qui propose un outil [innovant et gratuit](#) qui permet à chaque internaute de découvrir concrètement quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes qu'il utilise, mais aussi et surtout, d'exercer ses droits de rectification, de suppression, et à l'oubli... L'objectif est clairement qu'ils reprennent le contrôle.

Quelles sont les données personnelles dont Facebook, Netflix, Instagram, Uber, Tinder et bien d'autres disposent ? Quel portrait-robot font-elles de vous ? Si les consommateurs ont conscience de la collecte de données dont ils sont l'objet dans leur quotidien, ils sont loin d'en mesurer l'ampleur et surtout l'exploitation qui en est faite. Il est primordial que les consommateurs réalisent l'importance des données qu'ils laissent sur Internet et les conséquences que cela peut impliquer sur leur vie, dans un contexte, en outre, de cybercriminalité en pleine expansion.

A chaque instant, nos données personnelles sont exploitées par les géants du web.

Ils nous espionnent, ils nous traquent, ils nous contrôlent.

Ils ont fait de nous des datas, ce n'est pas une fatalité,

je reprends le contrôle

DÉCOUVREZ CE QU'ILS SAVENT SUR VOUS jenesuispasunedata.fr

UFC-QUE CHOISIR

CETTE CAMPAGNE EST FINANCÉE PAR LE FONDS DE DONATION UFC-QUE CHOISIR

<https://www.jenesuispasunedata.fr/>

Utiliser l'outil pour reprendre le contrôle sur vos données personnelles !



.../...

#JeNeSuisPasUneData

Reprenons le contrôle



Sur
www.jenesuispasunedata.fr/
 Un onglet **NOS CONSEILS**
 pour savoir comment vous
 protéger sur Internet et les
 réseaux sociaux.

Mots de passe : choisissez-les solides et uniques

Notre vie numérique est rythmée par la création de comptes avec identifiant et mot de passe. Les gérer est une corvée. Du coup, de nombreux utilisateurs choisissent le même mot de passe pour tous les services, et font en sorte qu'il ne soit pas trop difficile à mémoriser. Sur le site, quelques astuces pour gérer facilement ses mots de passe ...

Réseaux sociaux : restez discrets

Chaque information personnelle (opinion, religion, adresse, etc.), chaque message, chaque photo publiée sur les réseaux sociaux devient incontrôlable. Et il est difficile, ensuite, de faire disparaître un contenu d'Internet. Dites-en le moins possible ; vous pouvez même recourir à un pseudonyme pour cacher votre identité. Sur Facebook, Twitter, Instagram, les autres réseaux sociaux et plus globalement dans les paramètres des services que vous utilisez, scrutez les paramètres de confidentialité de votre compte. Évitez, enfin, de vous connecter à des services tiers avec vos identifiants Facebook ou Twitter ...

Smartphones, tablettes : stop au flicage

Votre smartphone est très curieux. Les géants du Web sont nichés à l'intérieur (via le système d'exploitation ou les applications), et il connaît tous vos déplacements puisque vous l'avez toujours avec vous. Quelques réglages permettent de limiter la collecte d'informations et de protéger vos données. Sur le site, découvrez nos 5 règles de base ...

Sécurité contre les virus et les malwares : installez un antivirus

Des logiciels de sécurité Internet payants et gratuits pour PC ont été testés en tenant compte de leurs capacités à protéger l'ordinateur et de leur facilité d'emploi. Résultat : si aucun antivirus ne bloque 100 % des menaces, tous ne se valent pas. Sur le site, découvrez notre étude comparative, par marques et par catégories ...

Des logiciels de sécurité Internet payants et gratuits pour PC ont été testés en tenant compte de leurs capacités à protéger l'ordinateur et de leur facilité d'emploi. Résultat : si aucun antivirus ne bloque 100 % des menaces, tous ne se valent pas. Sur le site, découvrez notre étude comparative, par marques et par catégories ...

Prévention : sauvegardez vos données

Un disque dur en panne, un virus informatique, un smartphone qui prend l'eau et voilà vos documents, vos e-mails, vos contacts, vos photos définitivement perdus. Il est indispensable de sauvegarder régulièrement les fichiers stockés sur votre ordinateur, sur un disque dur externe ou sur un service d'hébergement en ligne. Heureusement, il existe des solutions de « cloud personnel » et de sauvegardes plus sécurisées que d'autres ...

Wi-Fi : sécurisez votre réseau

Les pirates sont à l'affût des connexions faiblement sécurisées car, une fois connectés, ils peuvent vaquer tranquillement à leurs occupations illicites (téléchargement illégal, interception d'informations, piratage de comptes...). Chacun de nous est responsable devant la loi des activités liées à sa connexion Internet. Pour sécuriser votre réseau Wi-Fi, commencez par le cacher ...

Publicité en ligne : bientôt moins intrusive, mais toujours curieuse

Entre les pop-up, les bandeaux fixes et les vidéos à lecture automatique, la navigation sur Internet vire au cauchemar. Preuve de l'agacement qu'elles suscitent, un quart des internautes ont installé un bloqueur de publicités, selon l'Institut CSA. Pour limiter la gêne, vous pouvez installer un bloqueur, comme Adblock, Disconnect ou Ghostery ...

Moteurs de recherche : au placard, Google !

Sur Google, nos données numériques, qui servent au profilage des consommateurs, constituent sa matière première. Lorsque nous cherchons des informations sur Google, nous sommes à la fois fournisseurs (l'historique de recherche en dit long sur nos centres d'intérêt) et clients (les premiers liens qui s'affichent sont des publicités). Certains moteurs de recherche alternatifs assurent qu'ils protègent notre vie privée. Découvrez-les sur le site ...

Navigation internet : halte au pistage

Lorsque vous naviguez sur Internet, vous êtes suivis à la trace. Un petit tour dans les options de votre navigateur (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari) permet de verrouiller quelques paramètres : activer l'option « Ne pas me suivre », bloquer les cookies « tiers », ouvrir une fenêtre de « Navigation privée ». Votre historique de navigation ne sera pas enregistré, ni vos mots de passe ...

Mort numérique : vos données après la mort sur Facebook et Google

Dans les paramètres de votre compte Facebook, il est possible de désigner un contact légataire qui gèrera votre compte après votre décès, ou d'indiquer dès à présent que vous souhaitez que votre compte soit supprimé. Google a également mis en place un « Questionnaire de compte inactif » qui permet d'alerter jusqu'à 10 proches ou de supprimer votre compte si vous ne vous êtes pas connecté depuis 3, 6, 9, 12 ou 18 mois ...

Et plus d'informations encore sur :
<https://www.jenesuispasunedata.fr/nosconseils/> ■

Evelyne Gaubert, Présidente

MaPrimeRénov' évolue **ENCORE!**

Tous les détails concernant les évolutions de MaPrimeRénov' en 2023 sont désormais connus et précisés dans un arrêté du 29 décembre 2022.

Le montant de la prime dépend toujours des ressources du foyer et de la nature des travaux. Pour 2023, l'objectif est de favoriser les rénovations les plus performantes et d'accentuer le soutien aux ménages modestes.

Ma Prime Rénov' Sérénité

Les plafonds de travaux permettant de bénéficier de cette prime sont revalorisés de 30 000 à 35 000 euros. Cette prime concerne les propriétaires occupants à revenus modestes ou très modestes qui envisagent des travaux de rénovation permettant un gain énergétique d'au minimum 35 %.

Le gouvernement a notamment acté une baisse des forfaits pour les poêles à granulés et la ventilation double flux.

En ce qui concerne l'installation de poêles à granulés, la prime va diminuer, à partir du 1er février, de 500 euros pour les ménages très modestes et modestes (respectivement de 3 000 euros à 2 500, de 2 500 à 2 000).

Les systèmes VMC se voient appliquer le même traitement, mais pour trois catégories de ménages : de 3 000 à 2 500 euros pour les très modestes, 2 500 à 2 000 (modestes), 2 000 à 1 500 (intermédiaires).

Les chaudières gaz, y compris à très haute performance, sont, elles, bannies du dispositif dès le 1er janvier 2023.

Le bonus de 1 000 euros pour l'installation d'appareils de chauffage fonctionnant aux énergies renouvelables, instauré au lendemain de l'invasion Russe en Ukraine, est maintenu jusqu'au 31 mars prochain.

Une évolution concernera spécifiquement les ménages les plus aisés, qui ne seront plus du tout soutenus pour la réalisation de travaux d'isolation, en mono-geste, à compter d'avril.

Ils disposaient, pour rappel, de primes allant de 7 à 15 euros/m² d'isolation. Ces types de foyers devront donc, pour bénéficier d'une prime rénovation concernant l'isolation, opter pour une offre globale.

A partir de février 2023, le forfait "rénovation globale" pour les ménages aux ressources intermédiaires et supérieures sera augmenté, passant respectivement de 7 000 à 10 000 euros et 3 500 à 5 000.

La réalisation d'un audit énergétique sera obligatoire, au 1er avril 2023, lors de la vente d'une passoire thermique. Cet audit pourra, précise l'État, être utilisé pour justifier le recours au forfait "rénovation globale", mais également aux bonus "sortie de passoire thermique" et "atteinte d'un niveau BBC" (de 500 à 1 500 euros, en fonction des ménages).



Le recours à Mon Accompagnateur Rénov' est obligatoire au 1er janvier 2023 pour les propriétaires qui sollicitent les aides Ma Prime Rénov' Sérénité et Loc'Avantages avec travaux. Au 1er septembre 2023, l'obligation d'accompagnement se généralise à tous les propriétaires sollicitant Ma Prime Rénov' avec 2 gestes de travaux ou plus, conduisant à un montant d'aide supérieur à 10 000 €.

L'accompagnement dans les autres cas reste possible, mais facultatif.

Une seule adresse pour vous renseigner :

<https://france-renov.gouv.fr/> ■

Michel Mansuy, conseiller 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 ■

Rénovation : Conseils pratiques

Nous vous conseillons de réfléchir globalement à la rénovation de votre logement.

En effet, nous constatons que bon nombre de nos adhérents qui ont installé un nouvel appareil de chauffage restent insatisfaits car leur facture d'énergie ne baisse pas suffisamment.

Le conseil est toujours le même : il faut isoler thermiquement en priorité.

Penser globalement la rénovation de votre logement consiste à regrouper en un seul temps un ensemble de travaux pour rendre votre logement plus économe et agréable à vivre.

Plutôt que de cumuler les chantiers les uns après les autres, rénover globalement votre logement diminue le coût total des travaux et vous rend éligible à des aides supplémentaires de l'État.

Il est recommandé de faire appel à un professionnel, « Mon Accompagnateur Rénov' » qui vous suivra de bout en bout de votre projet de travaux sur les volets :

- **techniques** : identification des travaux à réaliser, des artisans, conseils pour la phase travaux et l'utilisation du logement ;
- **financiers** : identification des aides mobilisables ;
- **administratifs** : montage du dossier de financement, aide à l'utilisation des plateformes et des outils numériques ;
- **sociaux** : modalités de financements du reste-à-charge, identification de besoins spécifiques. ■

Michel Mansuy, conseiller litiges

Obligation de thermostat

L'énergie coûte de plus en plus cher. Chacun d'entre nous peut le constater. Le gouvernement a commencé à mettre en place un train de mesures pour inciter ou imposer des économies aux consommateurs.



Ainsi, le contrôle annuel obligatoire de l'état de la chaudière dans un logement individuel ou un immeuble collectif comporte désormais la **vérification de la présence d'un thermostat et de son bon fonctionnement**. C'est ce que précise l'Arrêté publié au Journal officiel du 25/11/2022 relatif au contrôle et à l'entretien des chaudières et des systèmes thermodynamiques.

Cette nouvelle disposition concerne toutes les chaudières, qu'elles soient individuelles ou collectives, et quelle que soit l'énergie utilisée (gaz, fioul, bois, charbon ou multi-combustibles). Les pompes à chaleur sont également concernées mais à la fréquence d'entretien normative de deux ans maximum (Code de l'Environnement art. R224-44.3).

En effet, un matériel de chauffage non révisé et mal réglé entraîne des surconsommations importantes d'énergie, de l'ordre de 8 % à 12 % d'après le ministère de la Transition écologique. De plus, une chaudière non régulièrement entretenue produit davantage de gaz à effet de serre et de polluants.

Le professionnel chargé du contrôle et de l'entretien de votre chaudière doit désormais vérifier si votre appareil est équipé d'un système de régulation automatique de la température (thermostat) ou non et si celui-ci fonctionne bien. Il doit également vérifier que les réseaux de chaleur ou de froid sont bien isolés.

Avec la prime « programmeur » du programme de certificats d'économies d'énergie (CEE) imposé aux fournisseurs d'énergie par le gouvernement, vous pouvez bénéficier d'une aide de 65 € maximum pour financer l'installation d'un programmeur sur une chaudière existante.

A cette occasion, nous vous conseillons de faire équiper votre chaudière (si ce n'est pas encore le cas) d'une sonde extérieure qui permet d'automatiser la température de l'eau de chauffage en fonction des évolutions de la température extérieure. Celle-ci permet une économie d'énergie pouvant atteindre 10 à 15 % (source Ademe) et son coût à votre charge sera très vite amorti. ■

Michel Mansuy, conseiller litiges

La garantie « Protection juridique »

Vous êtes en conflit avec un voisin, vous avez un litige avec un commerçant ou vous voulez avoir des renseignements sur les différentes procédures de divorce : la garantie « Protection juridique » peut vous être utile.

L'assurance Protection juridique

Elle assure la défense des droits et des intérêts de l'assuré. Elle vise à lui donner les moyens de se défendre ou de faire valoir ses droits, à l'amiable ou en justice, contre un tiers.

Les domaines d'intervention de l'assurance Protection juridique

D'une manière générale, peuvent être garantis les litiges survenant dans le cadre de la vie privée concernant les domaines de la consommation, de la santé, le domicile, les travaux, les relations avec les administrations.

Les prestations garanties par l'assurance Protection juridique

L'assurance Protection juridique vous garantit :

- la prévention et l'information juridiques : des juristes vous informent de vos droits et des mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts ;
- la défense amiable de vos intérêts : en cas de litige (c'est-à-dire en cas de réclamation faite par vous ou contre vous), l'assureur effectue les démarches amiables auprès de la partie adverse afin de rechercher une solution négociée au mieux de vos intérêts ;
- la défense judiciaire de vos intérêts : en l'absence de solution amiable, l'assureur prend en charge, dans les limites du contrat, les frais et honoraires engendrés par toute action en justice visant à la reconnaissance de vos droits (règlement frais expertise, d'huissier d'avocat ...) ;
- l'exécution et le suivi : l'assureur met en œuvre les moyens nécessaires à l'application de l'accord amiable ou de la décision judiciaire obtenu et prend en charge les frais qui en découlent.

Les différents types de contrat d'assurance Protection juridique

Certains contrats d'assurance habitation ou automobile incluent une garantie protection juridique, celle-ci concerne exclusivement les litiges liés aux événements garantis dans le contrat (accident, incendie, dégâts des eaux) et avec un seuil d'intervention excluant les petits litiges et un plafond de prise en charge d'honoraires parfois insuffisant. La Protection juridique Générale : il s'agit de la garantie la plus large faisant l'objet d'un contrat d'assurance spécifique qui définit précisément son étendue et ses exclusions. Elle couvre la grande majorité des litiges de la vie quotidienne (consommation, voisinage...).

Toutefois attention aux exclusions (souvent les travaux immobiliers)

Avec cette formule, les plafonds de prise en charge d'honoraires sont généralement plus élevés.

La différence entre Protection juridique et Responsabilité Civile »

L'assureur responsabilité Civile garantit la défense des intérêts de son assuré et prend en charge la réparation des dommages que celui-ci cause à un tiers.

L'assureur de Protection

juridique ne prend en charge que les frais de défense de son assuré mais n'indemnise pas les tiers en cas de condamnation reconnaissant la responsabilité civile de l'assuré.

Une distinction pour la direction du procès

L'assureur de Responsabilité Civile possède la direction du procès et décide du choix de l'avocat.

Pour l'assurance Protection juridique, c'est le principe du libre choix de l'avocat par l'assuré qui est la règle. Par contre, l'accord de l'assureur est impératif avant toute action (recours à un huissier, un expert, un avocat...) faute de quoi l'assuré perdrait ses droits à garantie.

Le coût de l'assurance Protection juridique

Si vous souscrivez un contrat d'assurance Protection Juridique il vous en coûtera moins de 10 € par mois pour une formule de base.

Toutefois en fonction des garanties proposées, des domaines d'intervention couverts, des plafonds de garantie, de l'étendue territoriale. La prime peut être plus élevée.

Les points à vérifier avant la souscription :

- les conditions générales du contrat
- les limites territoriales d'application de la garantie
- les domaines d'intervention couverts
- les garanties en option
- le montant des frais pris en charge (ce montant est souvent limité par année)
- les limites de garanties
- le délai de carence, les exclusions, les seuils d'intervention
- le plafonnement des honoraires d'avocat, d'expert selon les catégories d'actions entreprises

A noter également : avant toute conclusion de contrat, l'article L 112-2 du Code des assurances prévoit la remise par l'assureur d'une notice d'information pour décrire les garanties, les exclusions et les obligations de l'assuré.

Notre association peut conseiller ses adhérents afin de les aider à comparer les différentes offres qui leur sont faites. N'hésitez pas à prendre conseil auprès de nos conseillers avant de conclure votre contrat.

Notre association gère également les litiges en cas de désaccord entre l'assuré et son assureur Protection juridique. ■

Auréli Dupont, juriste

Propriétaire d'un logement

Obligation de déclaration

Vous êtes propriétaire d'un logement ? Vous avez jusqu'au 30 juin 2023 pour indiquer au fisc à quel titre vous l'occupez. La déclaration doit être faite dans votre espace personnel sur le site des impôts, rubrique « Gérer mes biens immobiliers ».

Cette information circule depuis quelque temps dans les médias et est parue dans la lettre d'information du site des impôts.

Une mesure entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023

En 2023, la [taxe d'habitation sur les résidences principales](#) est supprimée pour tous les contribuables, y compris pour les 20 % de foyers qui la payaient encore jusqu'à l'année dernière. La taxe d'habitation reste en revanche applicable aux autres biens, **notamment les résidences secondaires**. Il en va de même de la taxation des logements vacants.

Pour identifier les locaux qui restent imposables, la loi de finances pour 2020, adoptée fin 2019, a mis en place une **nouvelle obligation déclarative** à destination des propriétaires de logements.

En tout, 34 millions de contribuables et 73 millions de logements sont concernés.

La mesure est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023 et la déclaration est accessible depuis le 23 janvier. En pratique, vous devez vous connecter à votre espace personnel sur le site des impôts puis cliquer sur la rubrique « Gérer mes biens immobiliers » pour la remplir. Vous y retrouverez tous les logements dont vous êtes propriétaire et vous indiquerez, pour chacun, à quel titre vous l'occupez : résidence principale, secondaire ou logement vacant. Pour faciliter votre démarche, les données d'occupation déjà connues du fisc seront préremplies et vous n'aurez qu'à les modifier si elles sont inexacts. Pour les logements que vous n'utilisez pas vous-même (bien prêté ou loué), vous indiquerez aussi l'identité des occupants au 1^{er} janvier 2023 ainsi que la période d'occupation.



L'UFC-Que Choisir a interpellé certains parlementaires sur le sujet et certains d'entre eux ont posé des questions au gouvernement.*

Voici un extrait de la réponse de la Ministre déléguée auprès du Ministre de l'économie, des finances à la question de la Catherine Procaccia, sénatrice.

« ...des actions de communication sont en cours auprès de la presse nationale, locale, des télévisions, des radios, et des campagnes d'information personnalisées ciblées vont être menées à partir du mois de février, via des mails et des courriers papier. Je comprends votre agacement, mais tout cela va se faire, même si c'est avec du retard.

Ces campagnes vont se cumuler avec la campagne de déclaration des revenus en 2023, qui va représenter une étape importante pour communiquer auprès des usagers particuliers. Comme pour toute réforme d'envergure, l'administration fiscale fera aussi preuve de bienveillance à l'endroit des propriétaires qui n'auraient pas été informés... Pour conclure, vous avez raison de dire que nous devons plus communiquer. Nous sommes au mois de février, et j'espère que le temps qui nous reste sera suffisant pour informer tous les intéressés. Votre question est en tout cas fort légitime... ».

Source : * http://www.senat.fr/seances/s202302/s20230209/s20230209_mono.html#cribkmk_questionorale_404_751820 ■

Cette déclaration permettra au fisc de savoir quels sont vos logements occupés à titre de résidence principale (par vous-même ou par un tiers à qui vous prêtez ou louez un bien) et sont désormais totalement exonérés de taxe d'habitation. Surtout, elle lui permettra d'identifier vos biens qui restent taxables, soit au titre de la **taxe d'habitation sur les résidences secondaires**, soit au titre de la **taxe annuelle sur les logements vacants**. Vous restez en effet redevable de la première si vous êtes propriétaire d'une résidence de villégiature, même si vous ne l'occupez que quelques jours par an ou si vous la louez de manière saisonnière. **

** Source : <https://www.quechoisir.org/actualite-logement-une-nouvelle-declaration-pour-les-proprietaires-n105478/7> ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Copropriétés

Le rôle du Conseil syndical

Dans le département de la Sarthe, il y a 1 400 copropriétés. En cette période d'Assemblée Générale, après la clôture des comptes en fin d'année 2022 pour certaines copropriétés, il est important de revenir sur le rôle du Conseil syndical et son utilité.



Le Conseil syndical est-il obligatoire ?

Oui et non, mais il est fortement conseillé puisque c'est l'intermédiaire entre le syndic et les copropriétaires et surtout il assure une mission essentielle de contrôle et d'assistance du syndic.

Il existe des cas de copropriétés sans Conseil syndical mais rarement. Cette situation doit être votée en Assemblée Générale (art.26) à la double majorité en 1^{er} vote. C'est à dire la majorité de tous les copropriétaires présents, ou représentés représentant au moins les 2/3 des voix de l'ensemble de la copropriété. Petite précision en cas d'abstention ce vote est comptabilisé avec les votes contre. Si la décision n'est pas obtenue, il y a nouveau vote à l'article 25 soit la majorité absolue, majorité des voix de tous les copropriétaires présents et représentés.

Les principales missions du Conseil syndical ?

Il doit en premier assister et suivre la gestion du syndic, contrôler les comptes, faire le rapprochement entre les relevés de banque et le grand livre, s'assurer que les sommes affectées au fonds de travaux sont bien déposées sur un compte bancaire séparé et rémunéré au nom du syndicat des copropriétaires, cette mesure souvent « oubliée » est obligatoire depuis janvier 2017.

Il doit donner son avis sur les travaux envisagés pour la copropriété, n'oublions pas que le syndic doit prendre avis du conseil syndical quand le montant des travaux ou des contrats dépasse le montant autorisé en Assemblée Générale

Il a accès à tout moment aux documents concernant la copropriété, factures, registres, relevés bancaires et obtenir des copies selon sa demande

Le Conseil syndical doit contrôler le respect des clauses du mandat de gestion du syndic surtout lors de l'édition annuelle du relevé des dépenses

Il prépare avec le syndic l'ordre du jour de l'Assemblée Générale

Très important, il doit s'assurer que le syndic agit rapidement et efficacement en cas d'impayés dans les charges de la copropriété. ■

Monique Bellière, conseillère litiges

LES GAGNÉS

Sur demande de SURAVENIR

Mme B., de la région de Sablé-sur-Sarthe, demande notre aide en décembre dernier pour un litige avec FINANCO concernant l'assurance pour le financement d'un camping-car. Les problèmes sont apparus suite au décès de son époux en août 2022. La Compagnie d'assurances SURAVENIR de l'établissement prêteur refuse la prise en charge du remboursement de ce dossier ouvert en 2014 (sans questionnaire médical). Le motif du refus est "dossier incomplet".

Malgré un compte-rendu circonstancié de deux pages du CHU d'Angers concernant l'hospitalisation de M. B. dans cet établissement. Le médecin conseil de SURAVENIR exige du médecin traitant, une attestation médicale de bonne santé à l'époque de l'ouverture du crédit, médecin parti en retraite depuis plusieurs années !

Suite à l'intervention ferme de notre consultant, notre adhérente reçoit, en février 2023, le remboursement des 61 mensualités d'un montant total de près de 30 000 € restant dû sur le dossier de crédit, pour lequel elle était coemprunteur. ■

Commission litiges

Energie

EKWATEUR du bon et du moins bon...

Lancée en 2015, la startup JOUL est créée à Paris par Messieurs Julien TCHERNIA et Jonathan MARTELLI. Un an plus tard elle lance sa marque EKWATEUR qui fournit du gaz et de l'électricité renouvelables, débute son activité commerciale et ouvre les souscriptions aux particuliers.

L'entreprise passe de 1 000 compteurs en 2017 à 50 000 l'année suivante.

En 2019 elle remporte un appel d'offre de l'état pour approvisionner certains ministères et plus de cent établissements publics. En septembre de la même année elle remporte une partie de l'offres d'appel « Energie moins chère ensemble » organisée au niveau national par L'UFC-Que Choisir pour le gaz et l'électricité. Pendant cette période le nombre des souscriptions décolle.

Pendant 2 années elle respecte les contrats signés mais déjà les plaintes sont nombreuses. Une ressort régulièrement, le prélèvement le même mois d'une échéance et de la facture de régularisation mettant certaines familles dans le rouge.

En octobre 2021, dans un contexte d'augmentation globale des prix de l'énergie EKWATEUR est épinglé par l'UFC - Que Choisir pour de fortes augmentations des prix répercutées sur les clients.

En novembre de la même année, elle est assignée en justice par l'association CLCV pour pratique commerciale trompeuse.

CARTON ROUGE pour EKWATEUR

Sur le site d'EKWATEUR, il est possible de lire « on traite chaque client comme un membre de la famille » et il est même question d'humour. Une de nos adhérentes en garde un autre souvenir.

Rencontrant un souci financier temporaire, elle demande et obtient une aide du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de sa commune et alors commence le début de ses soucis avec EKWATEUR.

Suite à un quiproquo, l'argent est mis sur un compte d'attente, et le gaz est coupé. Sur intervention du CCAS, l'argent est retrouvé, le gaz remis mais sous réserve du paiement d'une importante caution. Avec l'aide de notre association cette Dame trouve un autre fournisseur et attend sa facture de résiliation qui arrive rapidement mais l'aide du CCAS n'y apparaît pas. Malgré à nouveau l'intervention du CCAS et de notre consultant qui adresse deux courriels, l'argent reste introuvable et le harcèlement continue. L'argent est finalement retrouvé, mais aucune excuse, aucune empathie pour leur cliente de la part d'EKWATEUR et un refus catégorique de refaire la facture.

Il est regrettable qu'un fournisseur d'énergie qui a eu des liens particuliers avec notre association traite avec autant de désinvolture une de nos adhérentes. ■

Michel Lécina, conseiller litiges Energie



CARTON ROUGE pour MEGA énergie

Notre adhérente Mme Q. était cliente de la société MEGA Energie pour l'alimentation en électricité de sa maison. Elle conteste sa dernière facture dont le montant est exceptionnellement élevé et qui ne correspond en rien aux montants des années passées. Après étude du dossier en sa possession, notre consultant remarque de nombreuses anomalies dans leur communication commerciale et dans la reconduction du contrat. Il adresse un premier courrier et obtient une réponse inacceptable, puis un second. N'obtenant toujours pas un règlement honnête, il saisit le Médiateur National de l'énergie pour finalement obtenir une très forte baisse de la facture. ■

"TOTAL ENERGIES"

Notre adhérent M. M., client depuis 2018 de la société "TOTAL ENERGIES" pour l'alimentation en électricité de son ancien logement avait opté pour une facture bimensuelle avec un paiement par prélèvement. Subitement, le service comptabilité a arrêté de lui adresser les factures malgré les nombreuses relances de sa part. Fin 2022, il reçoit plusieurs factures avec une date de prélèvement commune le 5 novembre 2022 et une facture étrange (elle est datée du 28 mai 2021) et adressée à la nouvelle adresse de leur client alors qu'il a déménagé en février 2022. Notre consultant adresse au fournisseur une lettre de signalement pour obtenir des explications, et l'application de l'antériorité des 14 mois. Très rapidement nous obtenons un geste commercial de 150 € pour notre adhérent, un échéancier pour apurer le reliquat dû et la régularisation du dossier. ■

Commission litiges

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

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



Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Le consommateur 72 n°94

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

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

Commerces, banques, assurances, santé, commerce en ligne...
Faites-vous respecter !
QUE CHOISIR
Les publications Que Choisir Parlons-en !
Avec le Rédacteur en chef du Mensuel QUE CHOISIR
Vendredi 31 mars à 18 h 00
SALLE BARBARA
1 Allée de l'Aigle noir
72100 LE MANS
Entrée gratuite
UFC-Que Choisir de la Sarthe - 21, rue Besnier - 72000 - Le Mans
contact@sarthe.ufcquechoisir.fr - 02 43 85 88 91 - https://sarthe.ufcquechoisir.fr

Adresse :



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

Déposé le 13 mars 2023



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