



Le Journal du Consommateur Averti

Edito

Cette nouvelle année sera porteuse de nouveaux combats initiés par l'UFC Que CHOISIR.

Des textes de loi importants pour les consommateurs ont été discutés :

- Lutte contre le gaspillage et l'économie circulaire,
- Communication audiovisuelle et souveraineté culturelle à l'ère numérique,
- Perte d'autonomie,
- Lutte contre le démarchage téléphonique (voir ci-dessous),
- Assurance emprunteur
- Location en confiance.

L'UFC Que CHOISIR est membre du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC). Une nouvelle commission est à l'œuvre, avec un nouveau pacte environnemental pour l'Europe, qui sera large et portera sur de nombreux secteurs de la consommation : énergie, déchets, réparation, transports, agriculture.

La Présidente



Assemblée Générale

Le 20 mars 2020

à 17 h 30

**2 rue Jean BOUVET -
MACON**

Sommaire

Convocation AG	P. 2
ACTUALITES	P. 3 à 6
Du côté de la santé	P. 6 à 8
Démarchage téléphonique	P. 8 à 9
Quelques litiges	P.9 à 11

Association à but non lucratif régie par la loi du
01/07/1901

**UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS
DE SAÔNE-ET-LOIRE**
2, RUE JEAN BOUVET - 71000 MÂCON Tél.
03 85 39 47 17 - Mail : ufc.71.qc@orange.fr –
Site : www.ufcquechoisir71.fr

Cher(e) adhérent(e),

CONVOCAATION

Vous êtes cordialement invité(e) à :

L'Assemblée Générale ordinaire qui se tiendra **Le VENDREDI 20 MARS 2020 à 17H30**,
Salle de Conférences, 2 Rue Jean Bouvet à MACON.

ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

- Ordre du jour :
- 1 - Comptes rendus, moral et financier
 - 2.- Approbation des comptes
 - 3 - Rapport d'activité 2019
 - 4 - Rapport d'orientation 2020
 - 5 - Renouvellement des membres sortants du Conseil d'Administration. Les actes de candidature doivent être adressés au Président, au siège social, **HUIT** jours au moins avant l'Assemblée Générale.
 - 6 - Motions
 - 7 - Questions diverses : celles-ci devront être adressées, par les adhérents, au siège social, avant l'Assemblée Générale
 - 8 - Débat ayant pour thème : L'UFC

VENEZ NOMBREUX

Nous souhaitons vivement votre présence, mais au cas où il ne vous serait pas possible d'assister à cette Assemblée Générale, veuillez remettre à un autre adhérent le pouvoir ci-dessous (3 pouvoirs maximum par personne) ou le retourner **signé** au siège.

L'Assemblée Générale se terminera par le traditionnel pot de l'amitié.

Le Conseil d'Administration

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se compose de 27 membres
Après l'Assemblée Générale du 20 MARS 2020.

13 postes à pourvoir, 6 membres sont renouvelables :

Il est donc fait appel aux candidatures pour pourvoir les postes vacants.



UFC-Que Choisir 71
2 Rue Jean Bouvet
71000 MACON

ASSEMBLEE GENERALE DU 20 MARS 2020

POUVOIR

Je soussigné (nom et prénom)

Adhérent(e) n° délègue mes pouvoirs à M.

Pour assister à l'Assemblée générale et prendre en mon nom toute décision qu'il appartiendra.

A le

Signature

Faire précéder la signature de la mention manuscrite "bon pour pouvoir"

Choisirsonfioul.fr

Les achats groupés de l'UFC-Que Choisir reconduits pour faire le plein d'économie en 2020

Forte du succès de la campagne « choisir son fioul » en 2019, l'UFC-Que Choisir annonce la reconduction des achats groupés mensuels en 2020 afin de permettre à tous les ménages chauffés au fioul de réduire encore leur facture.

Malgré les aides à la conversion, le chauffage au fioul reste la troisième énergie utilisée pour le chauffage. Promotrice d'une consommation responsable, l'UFC-Que Choisir rappelle qu'il existe deux leviers pour faire baisser la facture : d'abord moins consommer, ce qui passe par un cadre législatif et fiscal plus efficace pour la rénovation, ensuite faire baisser les prix grâce au rassemblement des consommateurs. Alors que changer de système est onéreux (plusieurs milliers d'euros), voire parfois impossible (le gaz n'est pas distribué sur tout le territoire), et qu'1 ménage chauffé au fioul sur 3 est en situation de vulnérabilité énergétique, l'UFC-Que Choisir entend donc de nouveau soulager le pouvoir d'achat des consommateurs en les rassemblant à travers les campagnes mensuelles www.choisirsonfioul.fr et leur permettre d'économiser les coûts de distribution.

Bilan 2019 : des inscrits et des économies en hausse

En 2019, 51000 consommateurs se sont inscrits à l'une des campagnes mensuelles, soit 8 % de ménages en plus par rapport à l'année 2018. C'est également plus de 11000 foyers qui ont commandé, soit 32 % de souscripteurs supplémentaires qu'en 2018. Ils ont réalisé individuellement une économie moyenne de 55 euros (51 en 2018), soit 606 000 € gagnés collectivement. La mensualisation permet que tous les ménages puissent bénéficier de la campagne quelle que soit la date de remplissage de leur cuve.

Calendrier 2020 : une campagne ouverte à tous

Nos actions en 2020
Tous les premiers vendredis du mois

UFC QUE CHOISIR

Enchères et communication des offres lauréates les vendredis

> 3 janvier	> 3 juillet
> 7 février	> 7 août
> 6 mars	> 4 septembre
> 3 avril	> 2 octobre
> 30 avril (jeudi)	> 6 novembre
> 5 juin	> 4 décembre

Pour rappel, l'inscription à cette campagne ouverte à tous est gratuite et sans engagement. Tous les premiers vendredis de chaque mois, les distributeurs locaux intéressés, quel que soit leur profil (grands groupes, grande distribution, PME) sont mis en concurrence en vue d'obtenir un prix du fioul domestique le moins cher possible dans l'ensemble des zones (320 arrondissements répartis sur tout le territoire). Sur la base des

offres lauréates dans chacune des zones, les inscrits reçoivent une proposition personnalisée qu'ils sont libres d'accepter ou non jusqu'au lundi suivant 14h. En cas de souscription, la livraison intervient dans les quinze jours et le prix lauréat est garanti jusqu'à cette date.

Indépendance oblige, pour couvrir les frais d'organisation de la campagne « choisir son fioul », une participation aux frais de 5 euros est demandée aux souscripteurs à l'offre personnalisée.

L'UFC-Que Choisir invite donc les personnes chauffées au fioul à répondre à l'appel du « soyons plus pour payer moins », et les distributeurs locaux à participer à l'appel d'offres sur www.choisirsonfioul.fr ou par téléphone au 0975180238.

Observatoire des Pannes

Un outil contre l'obsolescence programmée des appareils



Promotrice d'une consommation responsable, attachée à la durabilité des produits, l'UFC-Que Choisir lance à la veille du Black Friday, symbole de l'hyperconsommation, notamment de produits high tech, son [observatoire des pannes](#). Cet observatoire, qui s'inscrit dans le cadre d'un projet européen - le projet PROMPT -, permet grâce au signalement des consommateurs de leurs appareils trop vite usés, de détecter et d'agir contre les cas d'obsolescence programmée.

Plusieurs procédés contestables existent de la part des fabricants pour réduire artificiellement la durée de vie appareils obligeant à les remplacer plutôt qu'à les réparer (composants fragiles, pièces détachées indisponibles, pièces essentielles inaccessibles, obsolescence logicielle, etc.)... Du lave-linge au fer à repasser, en passant par le nettoyeur vapeur, le smartphone ou le téléviseur, l'ensemble des produits du quotidien peut être concerné. Ces pratiques sont aussi préjudiciables à l'environnement qu'au pouvoir d'achat. Dès lors, l'UFC-Que Choisir entend faire, avec l'aide des consommateurs, toute la lumière sur la réalité des abus afin de lancer les actions nécessaires : pression sur les fabricants, lobby auprès des pouvoirs publics, combats judiciaires.

[L'observatoire des pannes](#) combine tout à la fois service individuel et action collective. En effet, tous les consommateurs peuvent signaler très simplement (quelques minutes suffisent) via un formulaire les pannes rencontrées trop rapidement avec leurs appareils et obtenir, le cas échéant, des lettres-types et/ou conseils pour faire valoir leurs droits. Parallèlement, le recensement et l'analyse de tous les signalements par l'association doit lui permettre de déceler les cas problématiques, mener l'enquête via les tests comparatifs notamment, et d'actionner tous les leviers (lobby, actions judiciaires) pour lutter contre les cas d'obsolescence programmée. Alors que, dans le cadre du projet PROMPT, cet outil a été mis en place par plusieurs associations de consommateurs européennes, la mise en commun des signalements devrait permettre de démultiplier l'impact de cet outil.

L'UFC-Que Choisir appelle donc tous les consommateurs à se mobiliser et à [signaler](#) tous leurs appareils devenus trop vite inutilisables pour, ensemble, imposer une conception écoresponsable des produits.

Malus automobile 2020 : les règles ont changé

Publié le 16 janvier 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)



Depuis le 1^{er} janvier 2020, un nouveau barème du malus automobile s'applique (article 69 de la loi de finances pour 2020). Le malus est une taxe à payer lors de l'immatriculation de certains véhicules particulièrement polluants.

Le seuil de déclenchement du malus est passé de 117 grammes de CO₂/km à **110** grammes de CO₂/km avec une taxation revue à la hausse (50 € contre 35 € auparavant).

La dernière tranche du barème a été abaissée avec un malus qui s'élève désormais à 20 000 € pour les véhicules ayant un taux de CO₂ supérieur à **184** grammes par kilomètre (en 2019, le tarif maximal du malus était fixé à 10 500 € pour les véhicules à taux d'émission supérieur ou égal à 191 grammes de CO₂ par kilomètre).

Les familles nombreuses (au moins 3 enfants à charge) continuent en 2020 de bénéficier, sous certaines conditions, d'une minoration de ce malus.

À noter : Par ailleurs, d'ici le 1^{er} juillet 2020 au plus tard, une nouvelle méthode de mesure des émissions de dioxyde de carbone est prévue avec le passage à la norme WLTP (*Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedures*), elle s'appliquera aux véhicules de tourisme neufs immatriculés à partir de cette date.

Aides au logement : du nouveau pour l'APL, l'ALF et l'ALS en avril 2020

Publié le 03 janvier 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

À partir du 1^{er} avril 2020, les aides personnalisées au logement (APL), allocations de logement familiale (ALF) ou encore allocations de logement sociale (ALS) seront calculées sur la base des ressources des 12 derniers mois et non plus sur les revenus perçus deux ans plus tôt.

Votre aide au logement d'avril, mai et juin 2020 sera donc calculée à partir des revenus touchés de mars 2019 à février 2020. Les informations sur les ressources des ménages seront actualisées automatiquement tous les trimestres de façon à recalculer tous les 3 mois les droits des allocataires.

Pour les personnes dont la situation n'a pas changé depuis 2 ans , il n'y aura pas d'évolution concernant le montant de ces aides. Aucune nouvelle démarche ne sera nécessaire pour percevoir ces aides (le mode de calcul, les critères d'éligibilité et les barèmes ne changeant pas).

Enfin, le versement restera mensuel et à date fixe :

- le 25 du mois pour les allocataires en HLM ;
- le 5 du mois pour les autres allocataires.

Santé

Devant les écrans : « PROTÉGEONS NOS ENFANTS ! »

Depuis 2018, une mise en garde est indiquée sur le carnet de santé des petits enfants. En effet, les études se multiplient quant à la dangerosité des écrans pour les plus vulnérables.

L'Université de RENNES, présentée par Santé Publique France, enfonce « le clou ».

Cette étude a été menée auprès de 276 bambins, âgés de 3 ans à 6 ans et demi. Elle établit que les petits qui regardent les écrans le matin ont trois fois plus de risques de développer des troubles du langage, allant du simple retard à la dysphasie (trouble central lié au « développement du langage oral).

Une nécessité : dialoguer avec son enfant

Rester devant la télé, ou les écrans, voire une tablette, la durée n'est pas une question essentielle. Les pédo-psychiatres sont formels : il y a des heures néfastes pour l'exposition des enfants aux écrans et les comportements journaliers deviennent brouillés :

- Il faut éviter le matin, au réveil,
- A table (les échanges sont essentiels au bon développement),
- Et surtout proscrire l'exposition avant le coucher qui perturbe l'assoupissement et la qualité du sommeil.

Un enfant peut regarder un petit film, ou une émission destinée à la jeunesse. Tout n'est pas à proscrire. Ce qu'il faut, c'est en parler, faire raconter...

Dès l'entrée à l'école, selon une étude récente de l'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale), 2 petits de 2 ans sur 3 regardent la télé chaque jour et un enfant sur 2 commence avant 18 mois !

Quoiqu'il en soit, pas d'écran avant 3 ans et à partir de 3 ans, uniquement sous contrôle parental.

Difficile de « brimer » les enfants dans cette société de l'hyperconnexion. Il n'est pas question de culpabiliser les jeunes parents, eux aussi ont été élevés avec la télé. Il faut juste expliquer comment utiliser les écrans.

Les témoignages se multiplient : « *Mon enfant n'arrivait pas à articuler, à construire une phrase, lors de son entrée à la maternelle. Il fallait décoder ce qu'il disait. A la maison, l'habitude était prise mais à l'école ?* » D'autant que cela peut entraîner des comportements colériques...

Les spécialistes, et notamment les professionnels de santé en neurosciences tirent la sonnette d'alarme et vont jusqu'à dénoncer un « **problème majeur de santé publique** ». La consommation numérique est un facteur d'abêtissement des enfants, de décérébration. Ce sont des milliers de mots qui ne seront pas acquis et le retard sera très difficile à rattraper. « *Toucher au langage, c'est toucher au cœur de l'intelligence humaine* » (Professeur Michel Desmurget, Docteur en neurosciences à l'INSERM).

Orthophonistes, enseignants et les études, tous le dénoncent. La génération des enfants nés après l'an 2000 est particulièrement exposée à ces risques, d'autant que les publicitaires développent des programmes prétendument adaptés aux plus de 3 ans !
(Source : le Parisien)

Médicaments : la prise en charge évolue

Publié le 09 janvier 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Les conditions de prescription et de remboursement des médicaments lorsqu'il existe des génériques pouvant les remplacer changent au 1^{er} janvier 2020, ainsi que l'a prévu la loi de financement de la sécurité sociale pour 2019. *Service-public.fr* vous explique.

La prescription

Si le médecin souhaite prescrire un médicament princeps (original) dont l'équivalent existe sous la forme d'un générique, il doit obligatoirement préciser sur l'ordonnance la mention « *non substituable* » et la raison de sa décision de ne pas autoriser la substitution par le pharmacien.

Trois situations médicales peuvent justifier ce refus et autoriser le recours à la mention « *non substituable* » :

- MTE : lorsque le patient est stabilisé avec un médicament (restriction à certains principes actifs comme par exemple les antiépileptiques ou les immunosuppresseurs) ;
- EFG : chez l'enfant de moins de 6 ans, lorsqu'aucun médicament générique n'est adapté ;
- CIF : si le patient présente une contre-indication formelle et démontrée à un excipient présent dans les médicaments génériques disponibles.

Le remboursement

- Si vous acceptez le médicament générique, la prise en charge ne change pas : vous ne faites pas l'avance des frais et vous n'avez pas de reste à charge à payer.
- Si vous présentez une ordonnance avec une mention « *non substituable* » justifiée par l'un des 3 critères, le pharmacien facturera le médicament princeps sur la base de remboursement de celui-ci et vous pourrez bénéficier du tiers-payant et ne pas faire l'avance des frais.
- Si un vous refusez le médicament générique sans présenter d'ordonnance comportant une mention « *non substituable* » ou si cette mention n'est pas conforme, le pharmacien délivrera le médicament princeps mais vous paierez la totalité, sans bénéfice du tiers-payant. Vous devrez alors envoyer la feuille de soins papier à votre caisse d'assurance maladie qui le remboursera sur une base limitée à celle du médicament générique le plus cher du groupe générique correspondant. Si le prix du médicament princeps délivré est supérieur au prix du médicament générique, vous supporterez un reste à charge correspondant au différentiel de prix.

Cette mesure ne s'applique pas aux médicaments sous tarif forfaitaire de responsabilité (TFR).

À noter : La mention « *non substituable* » et sa justification doivent apparaître sur l'ordonnance pour chaque médicament prescrit et pour chaque situation médicale concernée.

Dites non au démarchage téléphonique

Les associations de consommateurs lancent une pétition

Alors que l'Assemblée nationale va prochainement discuter, en deuxième lecture, d'une proposition de loi sur le démarchage téléphonique, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, la CLCV, Familles Rurales, l'UFC-Que Choisir et l'UNAF, tirant les conséquences de l'exaspération des consommateurs et des litiges issus des appels commerciaux non désirés, s'unissent et lancent une pétition « [démarchage téléphonique : interdisons le fléau](#) ».

La recrudescence du démarchage téléphonique, dénoncée par les associations et les autorités (Médiateur National de l'Énergie, Autorité de contrôle prudentiel) exige une action ferme des pouvoirs publics pour couper court aux pratiques toxiques. Pourtant, en l'état, le texte souffre cruellement d'ambition et risque même d'aggraver la situation, d'où notre appel à la mobilisation des consommateurs, premières victimes d'un véritable harcèlement commercial.

Démarchage téléphonique : une importante source d'agacement et de litiges

Les sondages soulignent que l'exaspération des Français est à son comble en matière de démarchage téléphonique (92 % le jugent agaçant mais aussi trop fréquent¹). Mais au-delà de l'atteinte à la tranquillité des personnes, l'enjeu est également financier dès lors qu'il existe une liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation. En effet, les secteurs qui recourent le plus au démarchage sont ceux qui concentrent les litiges de consommation avec des montants qui peuvent être très significatifs (travaux de la maison, rénovation énergétique, fourniture d'énergie, assurances). Les rapports du Médiateur de l'énergie et l'Autorité des Marchés Financiers, et le récent avis du Comité Consultatif du Secteur Financier, sur les litiges liés aux appels commerciaux plaident pour un strict encadrement. Par ailleurs, le consommateur n'a pas à être la cible de propositions commerciales qu'il n'a pas lui-même sollicitées.

Proposition de loi en l'état : un remède pire que le mal

Non seulement, en l'état, le texte cautionne la logique du droit d'opposition (opt-out) de Bloctel, dont l'inefficacité est notoirement constatée par les consommateurs, mais en outre, il élargit les possibilités de dérogation à l'interdiction du démarchage téléphonique pour les personnes inscrites sur Bloctel. En effet, toutes les entreprises avec lesquelles le consommateur inscrit à Bloctel a ou a eu une relation contractuelle pourraient le démarcher : « contrat un jour, démarché toujours » !

Alors que le Royaume-Uni, après d'autres États européens, a basculé vers un système d'opt-in (le consommateur doit donner son accord exprès avant d'être démarché), la France ne doit pas être le mauvais élève européen de la protection des consommateurs.

Face au fléau que constituent les appels commerciaux non désirés, la [pétition](#) lancée aujourd'hui par les associations appellent les parlementaires à interdire purement et simplement cette pratique.



Quelques litiges

* A la suite d'une coupure internet, le 27/05/2019, M. R contacte **Orange** qui l'informe que sa ligne a été écrasée par un autre opérateur et qu'elle sera remise en service le 7/06. A cette date, M.R est informé qu'il faut reconstruire la ligne et que cette dernière ne sera pas disponible avant le 13/6. En réalité elle n'a été remise en service que le 17/6. Après plusieurs appels de l'adhérent pour recevoir une indemnisation, il lui est dit qu'il bénéficiera d'un avoir de 100.00 €, et qu'il faut qu'il s'estime heureux car ORANGE n'était pas responsable de cet incident, que la ligne a été coupée par Bouygues et que s'il veut plus, il doit s'adresser à cet opérateur. En réalité, ORANGE ne dédommageait M. R que de 27,36 € car l'opérateur devait déjà à l'adhérent 22,64 € et lui ont été facturés à tort 50.00 € de frais de résiliation.

Alertée par M. R, l'AL UFC 71, dans un courrier de signalement adressé au service clients d'ORANGE, reprend ces éléments en détaillant la somme effectivement due à l'adhérent, qui se monte en réalité à 179,04€, d'où une différence en sa défaveur de 79,04€. Dans sa réponse, le service clients d'Orange maintient pourtant sa position et refuse le remboursement supplémentaire de 79,04 €.

L'AL UFC 71 saisit alors le superviseur du service consommateurs d'ORANGE qui avalise la position du service clients. Sur les conseils de l'AL UFC 71 et par son intermédiaire, M. R saisit le médiateur des communications électroniques de son dossier.

A la suite de cette saisine, M. R est informé que l'opérateur ORANGE fait droit à sa demande, information confirmée par ORANGE qui annonce un geste commercial supplémentaire de 79,04€.

M. R est satisfait de la réponse et le dossier est clos.

* Ayant reçu sa facture semestrielle de la part de son **distributeur d'eau**, ce consommateur a eu la désagréable surprise de constater que la consommation facturée a été multipliée par 8 par rapport à sa consommation habituelle. Ce consommateur a mandaté un plombier professionnel qui a constaté qu'aucune fuite n'était présente dans le logement.

La vérification de la facture par nos soins montre qu'il y a eu un changement de compteur pendant la période de consommation. En outre, les index (ancien et nouvel) correspondant au compteur déposé n'y figuraient pas. La consommation apparaissant sur la facture ne pouvait donc pas être justifiée.

Le distributeur contacté a reconnu ne pas pouvoir justifier le bien-fondé de la surconsommation. Il a annulé sa facturation et le consommateur a réglé une consommation basée sur la moyenne des trois dernières années.

* Le matelas anti-ondes nocives

En septembre 2018, Monsieur et Madame D de la région Mâconnaise ont été invités par téléphone à se rendre dans un établissement (dédié à la restauration normalement), afin de retirer un cadeau qu'ils auraient gagné par tirage au sort. A leur arrivée, ils découvrent qu'il s'agit d'une présentation commerciale pour des produits de bien-être : ce sont des matelas permettant de se protéger des ondes afin d'améliorer la santé des utilisateurs.

Nos adhérents, ayant des problèmes de névralgie, apprenant l'existence de produits pouvant améliorer leur quotidien, se laissent convaincre par les arguments liés à l'amélioration de leur confort et leur énergie. De plus les professionnels proposent en cadeau une couette, des oreillers ergonomiques et des cale-pieds. Ils

signent donc un contrat de vente hors établissement d'une valeur de 3400 euros, le 25 septembre 2018 en emportant les éléments offerts mais en fixant une date de livraison ultérieure pour le matelas.

Après quelques jours de réflexion, nos adhérents décident d'annuler cet achat qu'il juge dispendieux par rapport aux garanties sur l'efficacité du procédé. Ils téléphonent à la société tout d'abord pour obtenir l'annulation. Lors de cet appel, on leur dit tout d'abord qu'ils ne peuvent pas renoncer étant donné le caractère spécial de cette commande, le matelas étant choisi en fonction de leur taille. En effet selon l'article L 221-28 al 3 DU CODE DE LA CONSOMMATION, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Néanmoins si ce produit ne fait pas l'objet d'un travail spécifique (sur-mesure), ce n'est pas un bien « nettement personnalisé ». Dans le cas précis, le matelas n'avait pas ce caractère.

Après cet appel téléphonique, les consommateurs ont néanmoins confirmé le 9 octobre par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, leur annulation de commande. Selon notre analyse, nos adhérents étaient dans les temps dans la mesure où le point de départ pour le calcul du droit de rétractation pour du commerce hors établissement peut être le lendemain du jour de la commande et c'est la date d'envoi de la demande de rétractation qui compte et non la date de réception de la demande de rétractation qui est prise en compte.

Le professionnel consent à annuler finalement le contrat, après notre intervention sur le rappel de la législation, mais demande alors de renvoyer à leurs frais les éléments déjà livrés, ce que nous contestons dans la mesure où l'article L 221-23 du code de la consommation édicte qu'en cas de commerce hors établissement si les biens sont livrés à domicile au moment de la conclusion du contrat, le professionnel les récupère à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. Dans le cas d'espèce, les biens ont été donnés le jour de la conclusion du contrat et leur volume ne permet pas un envoi postale, nos adhérents pouvaient donc en mesure de demander à ce que ce renvoi se fasse aux frais et à l'initiative du professionnel.

*** Un contrat peut en cacher un autre**

Le 7 février 2019, une société basée dans l'AIN spécialiste des combles, a effectué un premier démarchage auprès de notre adhérent, Monsieur S afin de proposer une prestation de service dans le cadre de **l'isolation à un euro**, des documents sont alors demandés afin de valider les CEE base du financement de l'opération.

Le 21/02/2019, leurs services vont alors proposer un autre type de contrat hors établissement avec Monsieur S pour une imperméabilisation de toiture pour la somme de 5760 euros, financée par crédit affecté. Notre adhérent, postérieurement à leur visite veut annuler, étant donné le rapport qualité-prix et l'objet du contrat qu'il estime peu vérifiable.

Le bon de commande ne présente pas certaines mentions obligatoires requises pour la validité du contrat selon l'article L 242-1 du code de la consommation (délai précis de l'exécution de la prestation ou date de celle-ci, descriptif précis de la prestation avec désignation d'un prix unitaire du produit avec le coût de la main d'oeuvre).

Le formalisme en matière de crédit affecté n'est pas non plus respecté étant donné l'absence de courrier de confirmation écrite de l'acceptation du financement auprès de notre adhérent.

Un document est signé établissant que la prestation a été faite le même jour que le démarchage, or Le fait d'exiger ou d'obtenir une contrepartie, ou d'effectuer des prestations de services avant l'expiration du délai

de sept jours est puni d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 € pour les personnes physiques (article L. 242-7 du code de la consommation), auxquelles peuvent s'ajouter des sanctions complémentaires prévues à l'article 131-27 du code pénal. Pour une personne morale, l'amende est de 750 000 € et les peines complémentaires sont prévues à l'article 131-39 du code pénal (article L. 242-8 du code de la consommation).

Nous écrivons à la société et à l'établissement de crédit, l'enseigne admet alors l'annulation de la démarche commerciale.

Monsieur FP a fait l'acquisition d'un camping car neuf le 22/02/2018 assorti d'un crédit affecté auprès de LOISIR France. Quelques mois plus tard, suite à un banal accrochage de rétroviseur, il constate que la mensualité prélevée correspond en fait au précédent crédit affecté censé être remboursé. Malgré les démarches effectuées, et, à défaut de réponse satisfaisante, il a sollicité l'aide de l'UFC QC 71 afin d'intervenir auprès de cet organisme financier et obtenir des éclaircissements sur ce contrat. Les réponses données par BNP Paribas restent quelque peu nébuleuses et Mr FP ne souhaite pas en rester là.

A l'instigation de l'AL UFC, Antenne de Louhans, la médiatrice BNP Paribas a été saisie. L'avis qu'elle a rendu a été en tous points favorables à l'adhérent puisqu'il obtient l'annulation totale des intérêts restant dû soit 8 935.49€ dont 1027.13€ lui seront restitués au titre des intérêts déjà réglés.

Mr FP avait demandé que la mensualité reste en place sous condition que la durée du contrat soit réduite, demande acceptée et durée ramenée à 123 mois à 99€.

- ***vous êtes motivés par les problèmes de consommation, si vous avez un peu de temps, rejoignez-nous pour nous aider dans notre action et***
- **Tenir des permanences et assurer l'accueil** **Participer au règlement des litiges soumis par les adhérents** **Faire des enquêtes** **Animer des conférences**



BULLETIN D'ADHÉSION à « L'UFC QUE CHOISIR 71 »
Bulletin de RÉ-ADHÉSION si votre fin d'adhésion arrive dans le trimestre

Nom Prénom

Adresse

Code postal Ville

- 1^{ère} adhésion avec bulletin : 44 € 1^{ère} adhésion sans bulletin 40 € Ré-adhésion dans les 2 mois avec bulletin 33 €
 Ré-adhésion dans les 2 mois sans bulletin 29 € Abonnement bulletin « UFC 71 Informations » 12 mois 7,5 € - Prix au n° 2€

Ci-joint un chèque de € ; à l'ordre de l'UFC Que Choisir 71 que j'expédie accompagné de ce bon.

Si vous êtes déjà membre de l'UFC Que Choisir 71, n'oubliez pas de renouveler votre adhésion ainsi que votre abonnement

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées par l'association locale « Que Choisir » de Saône et Loire pour gérer votre adhésion ou votre abonnement. Elles sont conservées pour une durée maximale de trois ans à compter de l'inactivité de l'adhérent ou de l'abonné et sont destinées au secrétariat de l'association locale UFC « Que Choisir » de Saône et Loire et à la Fédération. Pendant cette période, nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement ou leur accès par des tiers non autorisés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à « UFC Que Choisir 71 » 2 rue Jean Bouvet 71000 Mâcon ou par courriel à president@saoneetloire.ufcquechoisir.fr avec vos nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum d'un mois. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

MACON PPDC

P4



LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 26/02/2020- à distribuer avant le 06/03/2020

Contact PERMANENCES

Tél : 03 85 39 47 17

MÂCON

2, rue Jean Bouvet Tél. 03 85 39 47 17

E-mail : ufc.71.qc@orange.fr / www.ufcquechoisir71.fr

BUREAUX OUVERTS et Accueil téléphonique du lundi
au vendredi de 9h à 12h – 14h à 18h sauf jeudi fermeture à
16 h 30

Lundi

14 h - 18h : Banque – Surendettement - Assurances - Crédit –
Auto/moto – services - Professions libérales - Services
Environnement - Energies renouvelables (photovoltaïque...)

Mardi

14 h - 17h : Logement – Téléphonie
17h-18h : Construction (1 mardi sur 2)

Mercredi

9h - 12h : Banque - Assurances - Auto/moto –
15 h - 17h : Copropriété, voisinage, syndic

Jeudi

14 h - 18h : Commerce

Vendredi

14 h - 17h30 : Services - Energie – Eau
- Professions libérales - Services - Energies renouvelables
(photovoltaïque...)

Litiges Santé : sur rendez-vous

MONTCEAU-LES-MINES : Espace Social Trait
d'Union 7, rue de Mâcon/ Mercredi de 17h30 à 18h30

PARAY-LE-MONIAL : Centre Associatif Parodien -
Bureau N°17 9 Rue Pierre Lathuilière/ Mardi de 16h à
17h

CHALON : Espace Jean Zay 4 Rue Jules Ferry (parking
assuré) / Mardi de 15 h à 19 h

AUTUN : Centre Social Saint-Jean - Rue Naudin / Jeudi
de 15 h à 17h30

LOUHANS : 3 avenue du 8 mai 1945 / Lundi de 14h15 à
18h15

SENNECEY-LE-GRAND : Maison des Services Au
Public - 32 Rue des Mûriers / 1^{er} vendredi du mois de
9h30 à 12h

Imprimé sur papier Eco Label

ESAT DES SAUGERAIES

286 avenue des Saugeraies – 71000 Mâcon

Tél : 03 85 20 29 52

Directrice de la publication : Régine HUMBERT

Chiffre de tirage total : 1 600 exemplaires

Dépôt légal : 1er trimestre 2020

N° commission paritaire : n° 1221 G 85 770