



# Anjou Consommateurs

N° 254 • Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire • Février 2021 • Prix : 2,50€

## Sommaire

### Vie de l'association p.2-3

L'UFC au marché Leclerc  
Départ d'Anthony  
Parlons des litiges 2020

### Nos dossiers p. 4-5

Faut-il se faire vacciner contre le coronavirus ?  
Les "rendez-vous conso"

### Actions régionales et nationales p.6

Guide des travaux immobiliers  
Produits ménagers  
Appli QuelProduit

### Actualités p.7

Calcul des APL : un changement de taille  
Vols annulés : remboursements compliqués

### Santé p.8

Comment traiter le rhume  
Médicaments contre le rhume : danger  
Covid-19 : combien de temps sommes-nous contagieux ?  
Gels nettoyants inefficaces contre le coronavirus

### Téléphonie p.9

AMELI ne répond pas toujours  
Démarchage téléphonique et rénovation énergétique  
Angers : Internet à 3€ dans le loyer

### Pratiques douteuses p.10

Fraude à la carte bancaire et crise sanitaire  
Dépannage à domicile : vigilance  
Facture d'électricité : retour de l'arnaque au remboursement de la #CSPE  
Tarifs SFR : encore des augmentations de 3€/mois

### Écho des permanences p.11

Une croisière qui tombe à l'eau



## Assemblée générale 2021

L'incertitude la plus grande régnant sur les conditions de réunion qui seront en vigueur au mois de mars, nous ne pouvons vous donner aucune indication sur la manière dont se déroulera l'assemblée générale de l'association.

Nous vous tiendrons informés par les moyens habituels : site internet, mail, courrier.



# Vie de l'association

## Le 23 octobre, jour de marché à Angers, l'UFC-Que Choisir présentait un stand d'information.

Ce samedi matin, quatre bénévoles de l'association départementale s'étaient donné rendez-vous sur la place du marché hebdomadaire à Angers. Le ciel lourd de ses nuages poisseux arrosait d'une petite bruine pénétrante les parapluies et les imperméables. Au centre de la place Leclerc, à l'angle d'une allée, un stand blanc détonnait et étonnait les badauds. Entourés de maraîchers, Jean-Yves, Michel, Patrice, Jean-Jacques avaient disposé table et présentoirs garnis de magazines mensuels Que Choisir, trimestriels Anjou consommation et de dépliants de l'UFC. Jean-Jacques précisait que c'était la troisième fois que l'association proposait ce type de communication.

Les badauds, pressés par le temps incertain se fournissaient furtivement de documents sans chercher à s'attarder. Quelques-uns s'arrêtaient un instant pour raconter leur expérience personnelle, un autre détaillait sa compétence en huile essentielle. Un jeune étudiant questionnait les intervenants et approfondissait son enquête sur notre association. Finalement, le jeune poitevin de 21 ans proposait de rejoindre les équipes de bénévoles et de mettre ses compétences en comptabilité au service de l'association.



Photo Jean-Jacques TERRIÈRE

Malgré la pluie incessante, l'objectif était atteint, et les participants ont renouvelé la promesse d'une prochaine installation de ce stand, à la rencontre des consommateurs.

G.C. Bénévole Accueil

## Au revoir Anthony



Photo Jean-Jacques TERRIÈRE

Ce vendredi 11 décembre nous profitions de la disponibilité de quelques bénévoles présents (pas trop tout de même vu les circonstances...) pour remercier Anthony, élève avocat, stagiaire dans notre association tout le second semestre 2020, période « spéciale » au cours de laquelle il a du œuvrer bien souvent par l'intermédiaire du télétravail, mais aussi, quand les conditions le permettaient, dans nos bureaux de l'Espace Frédéric Mistral... bon courage à toi Anthony !!!.

# Vie de l'association



Parce que votre fidélité est indispensable pour nous permettre de continuer nos actions au service des consommateurs, nous vous rappelons que nous proposons un tarif de « ré-adhésion fidélité » à 35€ (au lieu de 40€) comprenant notre bulletin trimestriel ANJOU CONSOMMATEURS ou 28€ sans le bulletin (au lieu de 33€), si vous ré-adhérez sans interruption.

De plus en ré-adhérent en ligne à réception de notre appel de cotisation par mail, vous pouvez profiter de l'abonnement au web [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) en illimité au tarif « privilège » de 9.90€/an (au lieu de 45€), et profiter ainsi de tous nos tests et comparatifs réservés aux abonnés du site (*souscription possible jusqu'à la date de votre échéance d'adhésion*).



En 2020, plus de 18 000 pages de notre site internet ont été vues.

## Parlons des litiges 2020...



### Nos résultats

1657 dossiers de litiges ont été clôturés.

Parmi ces dossiers :

2 ont été gagnés après procédure

68 ont été gagnés à l'amiable ou après compromis

1351 ont été résolus après avis donné par nos conseillers

Nous regrettons toutefois d'avoir eu à clôturer 170 dossiers "sans nouvelles de l'adhérent" malgré nos relances par mail ou sur répondeur téléphonique.



### Traitements des litiges

Voici l'heure du bilan pour cette année 2020 qui restera sûrement dans les mémoires et en tout cas qui va rentrer dans les livres d'histoire comme l'année du premier confinement (on ne sait pas ce qui nous attend dans les prochaines années).

Quoi qu'il en soit, durant cette drôle d'année, notre équipe a su parfaitement s'adapter à la situation et nos bénévoles ont continué leur action de leur domicile, soit en tenant les permanences téléphoniques (transfert de la ligne) soit en traitant les litiges des adhérents par le biais de la messagerie et surtout par le biais de notre plate-forme en ligne « **litiges en ligne** » accessible depuis notre site internet.

Cette plate-forme existe depuis 2011, elle était utili-

sée par certains internautes et le nombre de demandes étaient environ d'une centaine, parfois moins.

Avec le premier et le second confinements et les périodes entre les deux (couvre feu), nous sommes restés en contact avec les consommateurs grâce à cette plate-forme leur permettant ainsi d'avoir un premier renseignement d'ordre général.

...**"nos bénévoles ont continué leur action de leur domicile..."** Ainsi, pendant toute cette année très particulière, nous avons enregistré 2250 litiges en ligne traités par l'UFC49 avec un pourcentage d'adhésion pour les consommateurs de Maine-et-Loire de 26 %.

Notre équipe de conseillers litiges a dû traiter pendant le premier confinement toutes les demandes d'annulation de voyages, de séjours touristiques et

Suite page 11...

# Les dossiers des bénévoles :

## Faut-il se faire vacciner contre la COVID-19 ?

Bien évidemment la question ne se pose pas en terme médical ou scientifique. Depuis Pasteur, la vaccination d'une population a apporté les preuves de son efficacité, que ce soit contre les épidémies de variole, de tuberculose, de poliomyélite ou lors des campagnes plus récentes de vaccination anti-grippale. Cependant, la question engendre discussions et contestations.

### 1- Le scepticisme et la défiance.

Lors de la première vague de contamination, les informations contradictoires ainsi que les débats houleux de spécialistes scientifiques ont introduit un doute dans l'esprit de chacun. Dans ce brouhaha politico-médiaque, les certitudes de l'efficacité d'un vaccin et son rapport bénéfice/risque ne semblaient pas aussi évidents. Progressivement, l'espoir porté par la vaccination de masse ne paraissait plus être la solution pour mettre fin à cette pandémie. Pour une partie de la population, ce scepticisme se transforma lentement en méfiance, et en opposition au vaccin.



### 2- La demande de transparence.

Dans ce contexte de défiance, le besoin de transparence devient une exigence. A ce titre, l'association France Assos Santé a publié [un communiqué de presse](#) paru lundi 14 décembre : « *l'Union nationale des associations agréées en santé rappelle que cette adhésion (au vaccin) ne peut se gagner qu'à une condition, indispensable : la confiance issue d'une information loyale, honnête et actualisée. De l'injection aux éventuelles réactions, voire aux effets indésirables, France Assos Santé réclame la plus grande transparence.* »

Photo Jean-Jacques TERRIERE

### 3- L'engagement de la Haute Autorité de Santé.

La HAS a intégré dans sa réflexion la méfiance de la population et entendu la demande de transparence. Son communiqué du 15 décembre reprend ce thème principal centré sur la nécessité de transparence : « la HAS publie ses recommandations sur l'organisation de la campagne de vaccination contre le SARS-CoV-2. Transparence de l'information, pragmatisme, parcours vaccinal simple et en proximité des personnes... Les professionnels de santé joueront un rôle central dans l'orientation, l'information, la vaccination et le suivi des personnes... Une information claire, précise et mise à jour devra leur être délivrée au sujet de l'évolution de l'épidémie, de la stratégie vaccinale, des connaissances sur les bénéfices et les risques de la vaccination et de chaque vaccin... »



(réf. HAS : [lire l'article](#) )

### 5- La campagne de vaccination.

Au moment où nous rédigeons cet article, l'Union Européenne donne le top départ de la campagne de vaccination, les dispositions ont été précisées par la présidence de l'UE. La décision d'autorisation de mise sur le marché de l'Agence des médicaments européenne est arrivée en décembre.



Concernant la France, la Direction Générale de la Santé (DGS) propose un plan en trois phases qui pourra être ajusté suivant l'état d'avancement, les ressources en vaccin et les capacités à vacciner.

### 6- Quand peut-on se faire vacciner ?

Au jour de la rédaction de cet article, la priorité est donnée à certains publics :

- personnes âgées vivant en Ephad,
- handicapées des établissements spécialisés
- les plus de 75 ans vivant à domicile
- les professionnels de santé de plus de 50 ans
- les personnes vulnérables à très haut risque (munies d'une prescription médicale).



En février, suivant l'avancement du plan de vaccination, les personnes ayant entre 65 et 74 ans pourront se faire vacciner. Cette phase concernera 14 millions de personnes.

Enfin, la campagne de vaccination, sera ouverte à l'ensemble de la population, soit 50 millions de Français.

**G.C. Bénévole accueil**

# Les dossiers des bénévoles



Notre association UFC-Que Choisir cherche à éclairer les consommateurs afin qu'ils fassent les meilleurs choix pour leur budget, leur santé et l'environnement. Dans ce but, nous organisons des *rendez-vous conso* pour partager et découvrir ensemble le rôle d'un « *consom'acteur* ».

L'objectif est de sensibiliser un groupe d'au moins 10 consommateurs par une approche ludique en les orientant vers une consommation responsable autour d'un thème défini préalablement par le groupe.

L'utilisation d'une mallette pédagogique dont le contenu a été étudié par la Fédération aide à découvrir les bonnes pratiques à adopter, pour permettre à chacun d'être un « *consom'acteur* » :

## Thème 1 : Maîtriser sa consommation d'eau.

« L'eau est une source précieuse qu'il faut protéger et économiser ! »

\* Nous vous suggérons de mieux connaître le circuit de l'eau qui arrive dans vos maisons; d'identifier les sources de pollution et d'éviter le gaspillage de la ressource; de découvrir les gestes anti-gaspi pour réduire votre consommation. Et aussi, de comprendre votre facture d'eau dans les différentes rubriques : coût de la distribution en eau potable (tarif abonnement et de la consommation), coût de l'assainissement des eaux usées, coût des trois taxes destinées au financement des agences de l'eau, (lutte contre la pollution, préservation de la ressource et modernisation du réseau) et la TVA prélevée en délégation du service public.

## Thème 2 : Réduire ses déchets.

• Que faire de nos déchets ? Comment trier et réduire nos déchets domestiques ?

\* Nous vous proposons de : réduire, composter, réutiliser, recycler les objets; de vous conseiller parmi les nombreux sujets développés, dont le coût de l'élimination de nos déchets, le principe du pollueur-payeur - susceptible de favoriser une réelle prise de conscience de chaque citoyen -, et de revendiquer pour l'avenir une tarification vertueuse en faveur des consommateurs responsables et désireux de maintenir une planète propre.

## Thème 3 : Limiter sa consommation d'électricité.

• Comment choisir des équipements qui correspondent à nos besoins pour alléger sa facture ? Reconsidérer ses besoins en chauffage ?

\* Nous vous aidons à connaître les principes des sources permettant de recevoir l'électricité à votre logement; à repérer les écogestes pour effectuer de réelles économies; à choisir le fournisseur d'énergie qui vous convient, mais aussi de découvrir les points clés pour comprendre la facture : le type de contrat, le point de livraison, l'abonnement, la consommation, les taxes et les contributions.

## Thème 4 : Respirer un air sain.

• La pollution chimique touche trois logements sur quatre et nous passons 80 % de notre temps dans des milieux clos. L'air de nos logements est souvent plus pollué que l'air extérieur.

\* Dans cette séquence, nous vous invitons à identifier les sources de pollution de l'air intérieur ; découvrir les bons réflexes pour respirer un air sain ; effectuer des choix éclairés sur l'utilisation des produits nettoyants, dont notamment, certains sont réputés dangereux pour la santé. Voici parmi nos nombreux exemples : « *Parfumer l'air intérieur : une mauvaise habitude à oublier !* » - « *Ne pas se laisser berner par les faux remèdes !* ». Il s'agit ici de la mise en cause de l'utilisation des procédés destinés à assainir l'air, dont la technique détruit les substances polluantes, cette technique provoque la formation de sous-produits parfois plus néfastes pour la santé que les substances qu'ils sont censés éliminer.



Jean-Jacques TERRIÈRE

Gilbert MARCAULT, Conseiller-litiges à Cholet



# Actions régionales et nationales

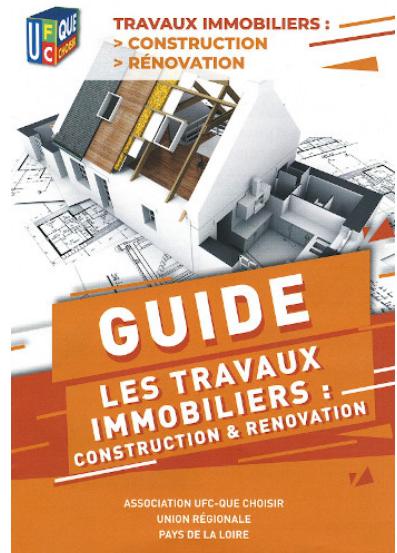
## Travaux immobiliers : Construction et Rénovation

Les Associations UFC-Que Choisir de la Région Pays de la Loire ont élaboré un petit Guide édition novembre 2020 dans lequel vous trouverez l'essentiel des différentes situations rencontrées lors des travaux immobiliers, qu'il s'agisse de construction ou de rénovation. Le présent bulletin vous présente quelques têtes de chapitres de ce guide.

Dans le domaine de la rénovation, celui relatif à la rénovation énergétique fait l'objet d'informations détaillées qui vous sont données dans ce bulletin pour 3 situations concernées : le démarchage téléphonique, l'audit énergétique et les conditions nécessaires pour l'obtention des aides financières de l'état et des entreprises.

Les autres domaines concernent les étapes les plus importantes suivantes : les devis indispensables, les attestations d'assurances obligatoires, l'organisation des travaux par une entité compétente, le choix du CCMI (Contrat de Construction de Maison Individuelle) ou pas, le cas du chantier abandonné, l'acompte à verser, le solde à payer, la réception des travaux et les garanties associées".

*Ce guide sera disponible à l'Association dès que nos bureaux seront à nouveau ouverts au public. Il peut être téléchargé en version .pdf sur notre site*



## Produits ménagers

### Avec l'UFC-Que Choisir, faites la chasse aux substances indésirables



Ce numéro de Que Choisir Pratique peut être commandé sur le site de l'UFC, menu "[KIOSQUE](#)"

- 6,20€ en version numérique
- 6,95€+1,50€ de participation aux frais de livraison en version papier.

Des décennies après son combat contre le phosphate dans les lessives, l'UFC-Que Choisir s'indigne de la persistance des substances indésirables dans les produits ménagers et presse les pouvoirs publics à renforcer la préservation de la santé et l'environnement des consommateurs en :

- Interdisant dans les formulations les composés cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction et les perturbateurs endocriniens ;
- Faisant figurer sur les emballages la liste de tous les ingrédients présents dans la formule comme pour les produits cosmétiques.

Dans cette attente, l'association appelle les consommateurs à jouer leur rôle de régulateur de marché en privilégiant les produits les plus sûrs listés dans son numéro pratique.

**QUE CHOISIR** [Lire l'article](#)

## L'appli QuelProduit

Une application gratuite pour choisir ses produits alimentaires, cosmétiques et ménagers financée par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir

Avec l'application gratuite QuelProduit, finies les questions et les mauvaises surprises que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile !

Quel que soit son usage, chaque produit est évalué selon sa composition afin que chacun puisse disposer de l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits sains.

Le mode de fonctionnement est simplissime : il suffit de télécharger gratuitement l'application QuelProduit sur Apple Play ou Google Play, de scanner le code-barre d'un produit alimentaire, cosmétique ou ménager et une note apparaît sur l'écran.

**QUE CHOISIR** [Lire l'article](#)

# Actualités

## Calcul des APL - Un changement de taille dès le 1er janvier

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 les ressources prises en compte pour déterminer le montant sont beaucoup plus récentes. La réforme permettra ainsi à certains particuliers touchés par la crise sanitaire de devenir allocataires :

### Un recalculation tous les trimestres

La grande nouveauté insufflée par la réforme réside dans l'abandon du calcul basé sur les ressources engrangées lors de la fameuse « année N-2 »



### Des perdants et de nouveaux gagnants

Conséquence de cette

nouvelle période de référence : le montant des allocations va s'adapter à la situation économique récente des bénéficiaires, hors cas particuliers (étudiants salariés, assistants familiaux et maternels, certains indépendants). À l'inverse, les bénéficiaires dont les revenus ont augmenté subiront une évolution inverse.

### Une évolution automatiquement appliquée

La majorité des allocataires n'auront aucune démarche à réaliser pour basculer dans ce nouveau système.

### Un simulateur en ligne depuis début janvier

Pour évaluer l'impact de cette nouvelle formule sur leurs allocations, les bénéficiaires des aides au logement peuvent utiliser un simulateur sur [Caf.fr](http://Caf.fr) et sur <https://mesdroitssociaux.gouv.fr/>

## Vols annulés-Des remboursements toujours compliqués

Depuis le début de la crise sanitaire et sa cascade d'annulations dans le secteur du voyage, vous avez été nombreux à nous faire part de vos difficultés à obtenir un remboursement. Voici nos réponses à vos principales questions.

### La compagnie aérienne a-t-elle le droit de m'imposer un avoir en cas de vol annulé ?

**Non.** Le règlement européen (CE) n° 261/2004 prévoit qu'en cas d'annulation d'un vol, les compagnies aériennes doivent rembourser les passagers concernés

### Dans quel délai la compagnie doit-elle me rembourser ?

Le remboursement du billet doit se faire dans un délai de **7 jours**, selon le règlement européen. Ce délai a été pulvérisé depuis mars, du fait du volume inédit de demandes à gérer.

### La compagnie aérienne ne répond pas à mes messages ou refuse de me rembourser : vers qui puis-je me tourner ?

vers le service réclamation de la compagnie. Nous vous conseillons de le faire par lettre recommandée avec accusé de réception (voir sur notre site notre lettre type « *Demande de remboursement en argent et non en avoir* »). En cas d'absence de réponse dans un délai de deux mois, ou de réponse négative, le passager peut signaler son litige à la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).

### J'ai acheté mon billet sur un site de réservation : qui, du site ou de la compagnie aérienne, doit me rembourser ?

Si vous êtes passé par un intermédiaire (agence de voyages ou site de réservation en ligne), c'est à lui de vous rembourser. Contacter la compagnie aérienne n'est pas très utile puisqu'elle vous renverra toujours vers le vendeur du billet... même si techniquement, rien ne l'empêche de rembourser directement.

ment le passager si elle le souhaite vraiment ! C'est même la solution la plus simple et la plus rapide; peut-être trop pour les compagnies qui ne veulent pas rembourser.

### Puis-je me faire rembourser en cas de vol non annulé pendant le second confinement ?

Cela dépend des compagnies. Il y a en effet un vide juridique concernant les cas où les vols ne sont pas annulés bien que les passagers ne puissent pas s'y présenter. Techniquement, il s'agit d'un cas de « no show » classique (non-présentation du passager à la porte d'embarquement). Les compagnies n'ont donc aucune obligation de rembourser le vol.

### Des actions judiciaires sont-elles prévues pour forcer les compagnies à respecter la législation ?

L'UFC-Que Choisir s'est, dès le mois de mars, inquiétée des pratiques de nombreuses compagnies aériennes. Nous avons à plusieurs reprises dénoncé le silence de la France, alors même que la Commission européenne insistait sur le droit au remboursement des voyageurs. Le 24 avril, nous avons adressé une mise en demeure à 57 compagnies pour qu'elles cessent leurs pratiques, ce que certaines ont fait. Puis, le 19 mai, nous avons assigné 20 compagnies devant le tribunal judiciaire pour ces mauvaises pratiques. L'audience s'est tenue le 15 décembre. En parallèle, nous avons participé à une action concertée avec dix associations européennes de défense des consommateurs membres du Bureau européen des unions de consommateurs. La Commission européenne et les autorités de régulation des États membres ont été saisies afin qu'elle enquête concernant les pratiques de



**QUE CHOISIR Article complet et vidéo**



# Santé - Environnement

## Médicaments contre le rhume.

### Des risques toujours élevés

Chaque hiver est responsable de nez bouchés, congestionnés ou qui coulent. Bien qu'encombrant, le rhume reste une maladie sans gravité. Mieux vaut donc ne pas céder à l'attrait des médicaments « antirhume » (Actifed, Dolirhume, Humex Rhume, Rhinadvil...). Ils décongestionnent grâce à des molécules ayant une action vasoconstrictrice, comme la pseudoéphédrine. Celles-ci ne sont pas sans risque, rappelle l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM),

Leurs effets secondaires peuvent être lourds, des cas d'hypertension artérielle, d'angines de poitrine, de convulsions, d'accidents vasculaires cérébraux, de troubles psychologiques ont, notamment, été signalés. Entre 2012 et 2018, l'ANSM a recensé 307 victimes d'effets secondaires graves, dont 5 sont décédées.

**QUE CHOISIR** [Lire l'article](#)

Audrey Vaugrente

## Comment traiter le rhume ?

Rappelons qu'un rhume guérit spontanément sans traitement en 7 à 10 jours. Dans l'intervalle, certaines mesures aident à en soulager les symptômes. Selon nos tests, le sérum physiologique et les sprays nasaux à base d'eau de mer conviennent très bien pour se laver le nez. En complément, il est conseillé de s'hydrater régulièrement et de dormir la tête surélevée. Dans ce dernier cas, le sommeil est facilité. En revanche, les inhalations d'huiles essentielles sont à éviter : elles aussi sont responsables d'effets secondaires et certaines irritent les voies respiratoires.

**QUE CHOISIR**

[Lire l'article](#)

Audrey Vaugrente

## Gels nettoyants Inefficaces contre le coronavirus

Une récente enquête de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) sur les #GelsHydroalcooliques a mis en lumière un certain nombre de non-conformités.

La plus regrettable : 21 produits sur les 162 déjà analysés présentaient une teneur en alcool insuffisante pour garantir une efficacité contre les virus



Des gels nettoyants qui ressemblent à des gels désinfectants dont certains sont vendus presque quatre fois le prix habituel.

Pour être sûr d'acheter un produit désinfectant, repérez les mentions :

« virucide selon la norme EN 14476 » ;

« solution hydroalcoolique recommandée par l'OMS pour l'antisepsie des mains » ;

« gel hydroalcoolique pour l'antisepsie des mains – arrêté dérogatoire » .

**QUE CHOISIR** [Lire l'article](#)

Fabienne Maleysson

Notre Roi René nous rappelle avec humour comment positionner le masque. Mal porté il ne sert à rien.

**Il doit couvrir nez+bouche.**

Source : page FB Château d'Angers - Domaine national



## Covid-19 - Combien de temps sommes-nous contagieux ?

Chaque semaine, des milliers de contaminations continuent de se déclarer. Une équipe britannique a fait le point sur la question :

- les malades commencent à être contagieux 2 jours avant que les premiers symptômes se manifestent.
- après le 9e jour d'infection, le virus expiré n'est plus viable (seul le virus excrété par les selles reste viable plus longtemps jusqu'à 3 semaines)
- malades symptomatiques et personnes ne présentant pas de symptôme du Covid-19 : leur charge virale est globalement comparable, mais les asymptomatiques évacuent le virus plus rapidement.

**QUE CHOISIR** [Lire l'article](#)

Audrey Vaugrente

# Téléphonie - Internet

## AMELI ne répond pas toujours



La CPAM archive vos messages sans y répondre. Vous aviez une question et vous êtes allé sur votre compte personnel de l'assurance maladie dit COMPTE AMELI.

Dix jours après vous n'avez pas de réponse. Renouvez votre demande par e-mail ; si c'est urgent, téléphonez ou déplacez-vous. Devant l'afflux d'e-mails, la Sécurité Sociale a décidé de les archiver et d'y répondre plus tard ou... jamais.

Lorsque vous voulez envoyer un e-mail à votre CPAM, vous avez le message suivant : "Vos messages sont supprimés automatiquement à échéance".

Pensez à les télécharger en PDF pour les archiver. A quelle échéance ? Nous ne savons pas. Alors un conseil, constituez-vous un dossier CPAM dans votre ordinateur et conservez les messages que vous envoyez à la CPAM en les datant. Vous pourrez ainsi vérifier que vous avez bien obtenu une réponse.

Sans réponse de la Sécurité sociale, il est possible de s'adresser à sa mutuelle (pour ceux qui en ont une) pour une question qui concerne l'assurance maladie.

## Angers : les bailleurs sociaux font entrer l'accès à internet à 3 € par mois dans leurs loyers



Angers Loire Habitat, Prodeliha et Soclova ont négocié avec SFR Numéricable un contrat sur 5 ans renouvelables qui concerne 22 000 logements : les locataires paieront 3€ de plus sur leur loyer et bénéficieront d'une ligne téléphonique fixe, de l'accès à internet illimité et aux 27 chaînes de la TNT.

*Sont concernés les habitants recevant la télévision par le réseau collectif câblé, ce qui représente environ 90% du parc des logements.*



Source : Ouest France / Courrier de l'Ouest



## Démarchage téléphonique et rénovation énergétique

Il s'agit de la loi n° 2020-901 du 14/7/2020. Ce dispositif légal est codifié au sein de l'article L.223-1 du code de la consommation.

Flairant le bon filon, de nombreuses entreprises n'hésitent pas à harceler les particuliers pour leur faire signer un contrat sous couvert de l'État et d'arguments toujours très convaincants : économie de chauffage, isolation pour 1 €, plus-values à la revente, remplacement d'une chaudière fioul, etc. Certaines entreprises et sous-traitants harcèlent les particuliers pour décrocher un rendez-vous (jusqu'à dix appels par jour). Il y a aussi les démarchages téléphoniques qui prennent rendez-vous pour un audit énergétique gratuit (ou soit-disant obligatoire), ou au nom de la mairie, de l'Ademe, du ministère de l'Énergie, de l'EDF, etc. On n'oublie pas non plus les arguments commerciaux trompeurs, telles que les solutions de financement concoctées avec des établissements de crédit. Fuyez tout cela.

Tout contrat conclu avec une entreprise à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces nouvelles dispositions est nul et non avenu.

**Des sanctions à la clef.** En cas d'abus, les sanctions ont été revues à la hausse : 75.000 € pour les personnes physiques et 375.000 € pour les entreprises, contre 3.000 et 15.000 € auparavant. De quoi dissuader les sociétés mal intentionnées.



Bloquez les appels ! Vous en avez assez d'être harcelé, inscrivez-vous gratuitement sur Bloctel, un dispositif officiel conçu pour cela.

Après avoir créé votre espace personnel, vous indiquez les numéros de téléphone que vous souhaitez protéger (les vôtres, ceux du conjoint et des enfants) sur la liste d'opposition. Vous pourrez aussi signaler un appel abusif (réclamation) car les entreprises ont l'obligation de consulter la liste avant de vous appeler.

A noter : En cas de signature lors du démarchage téléphonique ou à domicile, vous bénéficiez d'un délai de réflexion de 14 jours. Il suffit de renvoyer le bordereau de rétractation qui doit être joint au contrat. Si ce n'est pas le cas, il faut poster une lettre recommandée avec avis de réception.

J.P.G. Conseiller-litiges

# Pratiques douteuses

## Fraude à La carte bancaire et crise sanitaire : Les consommateurs font toujours plus les frais de fraudes

Mobilisée au côté des consommateurs durant la crise sanitaire, notamment pour leur permettre de régler leurs dépenses en toute sécurité, l'UFC-Que Choisir saisit les pouvoirs publics pour obtenir enfin le plein respect des droits des consommateurs et :

- rappelle qu'elle met à la disposition des consommateurs, en libre-accès, un arbre décisionnel <https://www.quechoisir.org/service-fraude-a-la-carte.../> quant à la conduite à tenir en cas de fraude, *deux lettres types de réclamation* ainsi que son réseau d'associations locales qui peut les accompagner <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>
- encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse [fraudebancaire@quechoisir.org](mailto:fraudebancaire@quechoisir.org);
- saisit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur l'explosion des non-remboursements injustifiés pour qu'elle s'assure du strict respect de la réglementation anti-fraude ;
- exhorte les pouvoirs publics à adopter un cadre juridique garant des droits des consommateurs qui impose de sanctionner les manœuvres dilatoires des banques.

[Lire l'article](#)



QUE  
CHOISIR

## Facture d'électricité - Retour de l'arnaque au remboursement de la #CSPE

Début 2019, c'est à la suite d'une décision du Conseil d'Etat déformée par des officines sans scrupules que l'arnaque au remboursement de la CSPE (contribution au service public de l'électricité) s'était répandue. Aujourd'hui, c'est sa transcription dans un décret qui pourrait la relancer !

On peut donc craindre que les escrocs se manifestent à nouveau en brandissant ce texte réglementaire, alors qu'il ne donne pas plus droit à un remboursement massif de CSPE que la décision du Conseil d'Etat en date du 3 décembre 2018.

En conclusion, surtout ne cédez pas à ce nouveau mirage, il pourrait vous coûter très cher.

[Lire l'article](#)

Elisabeth Chesnais

## Dépannage à domicile : en tant que consommateur, à quoi devez-vous faire attention ?

**Conseil n°1** : méfiez-vous des publicité/tracts relatifs au dépannage à domicile.

**Conseil n°2** : constituez-vous une liste d'artisans fiables à contacter, notamment pour les situations d'urgence.

**Conseil n°3** : en l'absence de devis, ne donnez pas votre accord au dépannage.

**Conseil n°4** : sachez que le professionnel doit impérativement faire apparaître un certain nombre d'informations dans le devis.

**Conseil n°5** : veillez à ce que le professionnel vous remette un exemplaire du contrat.

**Conseil n°6** : lorsque la prestation est supérieure à 25 € TTC, le professionnel doit vous remettre une facture.

**Conseil n°7** : sachez repérer les professionnels indélicats.

 [Lire l'article](#)

## Tarifs SFR : Encore des augmentations de 3 € par mois !



SFR a prévenu des milliers de ses clients Red by SFR que leur forfait allait augmenter de 3 € par mois. Les abonnés concernés n'ont, hélas, pas d'autre choix que d'accepter la hausse ou de résilier leur abonnement.

### Une pratique énervante, mais légale

Cette manière de faire a beau être irritante, elle n'en demeure pas moins légale. L'article L. 224-33 du Code de la consommation autorise en effet les opérateurs télécoms à augmenter leurs tarifs à condition d'en informer les clients concernés entre 1 et 4 mois avant et pour leur permettre de résilier le contrat sans frais jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification. SFR respecte ces règles.

 [Lire l'article](#)

Cyril Brosset

# Écho des permanences

... suite de la page 3

de vols aériens et se tenir bien informée des ordonnances votées par le gouvernement dans le courant du mois de mars 2020, ordonnances modifiant parfois certains textes législatifs comme l'ordonnance du 25/3/2020.

Durant ce premier confinement, il y avait aussi toutes les demandes sur les déménagements (des étudiants entre autres) et les mariages (les mois du printemps sont souvent la période des mariages).

Concernant l'ordonnance du 25/3/20 (annulations de voyages à forfait), un recours a été déposé par notre Fédération et nous attendons le délibéré du Conseil d'Etat.

En parallèle, le Commissaire européen à la justice qui s'occupe également du tourisme a demandé à l'Etat français de mettre en place un dispositif permettant de rembourser sans délai tous les avoirs remis aux consommateurs.

Nous avons mis en demeure plusieurs agences de voyages de justifier le refus d'appliquer l'ordonnance du 25 mars 2020. Certaines soulèvent le mutisme des compagnies aériennes et d'autres le fait que les voyageurs ne justifient pas de situation qui rentrent dans le cadre de l'ordonnance.

Depuis le mois de septembre 2020 et durant la période du second confinement, les demandes ont plus porté sur la vente à distance (on comprend pourquoi avec les magasins non essentiels fermés et l'approche de Noël) et nous avons constaté que beaucoup de livraisons n'étaient pas effectuées alors que les commandes sont payées.

## ... "Annulations de mariages... voyages... déménagements... commandes sur internet non livrées" ...

Il y a aussi les annulations des voyages qui étaient programmés pendant les vacances de Noël et surtout les vacances à la montagne sans les remontées mécaniques.

Enfin, depuis le 17/3/20 (date du premier confinement), nous avons beaucoup de demandes pour les annulations de vols aériens. En effet, du fait de la crise sanitaire, les compagnies aériennes tentent de détourner l'application du règlement européen et malgré nos réclamations, la situation est un peu bloquée actuellement et notre Fédération a assigné 20 compagnies aériennes

le 20 juillet dernier. L'objectif est de les forcer à respecter la réglementation et de proposer le remboursement des billets à leurs passagers. Le dossier est en cours.

## Beaucoup de consommateurs sont dans l'attente du remboursement de leurs billets.

Comme vous pouvez le voir, nos conseillers litiges n'ont pas manqué de travail et ils ont réussi, malgré le travail à distance, à rester une équipe en continuant à faire appel aux compétences de chacun pour pouvoir répondre au mieux aux consommateurs. Le téléphone, les courriels, les SMS, les comptes rendus téléphoniques régulièrement envoyés ont permis ce travail d'équipe et la transmission des informations sur les dossiers.

Un grand merci à toutes et tous.

Nadine RIBAIMONT, Conseillère-litiges



## Une croisière qui tombe à l'eau

L'une de nos adhérente avait réservé une croisière et elle a bien embarquée le 8 mars 2020.

Mais comme chacun le sait, la Covid-19 nous a tous rattrapés, la croisière a été annulée et notre adhérente rapatriée après quelques jours.

Les prestataires lui ont donc proposé un report de date jusqu'au 31/12/21 en lui faisant bénéficier d'un avoir d'une valeur de 100 % du montant du prix payé pour la croisière, ainsi que d'une réduction de 10 % sur un prochain voyage.

Notre adhérente accepte cette proposition. Elle est donc très surprise de recevoir un avoir (sans durée limite d'utilisation) d'un montant de 942€.

En fait, Voyages Privés n'a pas transmis correctement l'acceptation par notre adhérente du report de dates au prestataire qui, par conséquent, lui a adressé un avoir.

Du fait de cette erreur, notre adhérente souhaite le remboursement de l'avoir. Nous lui avons conseillé d'adresser une réclamation à Voyages Privés en relatant les faits, accompagnée des justificatifs prouvant sa demande initiale et mettant l'erreur en évidence.

Au début du mois de décembre, notre adhérente voyait son compte bancaire crédité du montant de l'avoir.

Un petit plus pour Noël.

Nadine RIBAIMONT, Conseillère-litiges

## nous rencontrer

### À Angers

UFC-Que Choisir 49  
 Espace Frédéric Mistral  
 4, Allée des Baladins  
 49000 ANGERS  
 Tramway : arrêt Jean Vilar  
 Bus 5A-5B : arrêt Jules Verne  
**Tel : 02 41 88 56 42**  
**[Mail : contact@maineetloire.ufcquechoisir.fr](#)**  
 Ufc Que Choisir Maineetloire  
 Site local : <https://maineetloire.ufcquechoisir.fr>  
 Site national : <https://www.quechoisir.org>



Lundi	9h30-12h00 14h00-17h00	Au téléphone ou par e-mail
Mardi	9h30-12h00 13h30-16h30	Au téléphone ou par e-mail
Mercredi	9h00-11h30 14h00-17h00	Au téléphone ou par e-mail
Jeudi	9h30-16h30	Au téléphone ou par e-mail
Vendredi	9h30-12h00 13h30-16h30	Au téléphone ou par e-mail
Samedi	9h00-12h00	Au téléphone ou par e-mail

## DESTINATAIRE

### Prix du bulletin Anjou Consommateurs :

- Un exemplaire : 2,50€
- Abonnement annuel (4 numéros) : 7€

### Adhésion annuelle à l'association :

- Adhésion avec bulletin : 40€
- Adhésion seule : 33€
- Ré-adhésion "fidélité": 28€\*
- Adhésion étudiant : 23€

\*Lorsqu'il n'y a pas d'interruption avec l'adhésion précédente

### À Cholet

Centre social Pasteur  
1, rue Docteur Émile Maillard



### Permanence temporairement suspendue

Bus ligne N° 2, au départ de la Mairie direction Croix Blanche.  
Arrêt : Bostangis

**Expéditeur :** UFC-QC  
Espace Frédéric Mistral  
4, Allée des Baladins  
49000 ANGERS

**SITE DE DÉPÔT**  
**P4**  
LA POSTE  
DISPENSE DE TIMBRAGE

**À distribuer avant le**  
**30/03/2021**

### À Saumur

Espace Jean Rostand  
Maison des associations  
330 rue Emmanuel Clairefond



Photo Google

### Permanence temporairement suspendue

Bus ligne N° 30 - Arrêt Résistance ou Croix Verte

Tous nos horaires sur :  
<https://maineetloire.ufcquechoisir.fr>

C.P.P.A.P. n°0525 G 85986

**ISSN 0223-1514**

Déposé le 24 mars 2021

Directeur de la publication : Y. GRELLARD  
Composition : M. GENTILINI

Imprimerie : La CONTEMPORAINE  
11 rue Edouard Branly  
44980 Ste Luce sur Loire



*Toute utilisation ou reproduction même partielle des articles de ce bulletin n'est autorisée qu'avec l'accord du directeur de la publication*