



L'UFC Que Choisir a pour mission d'informer les consommateurs, de leur fournir les meilleurs outils pour faire les meilleurs choix, et de les défendre en cas de litiges. Venez à notre rencontre dans nos AL. Consultez nos conditions d'accueil page 12.

*** Trois cas de litiges résolus : à lire page 9**

Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

N° 47 Octobre 2023

SOMMAIRE

2 Les rendez-vous conso



3 Mode de garde des jeunes enfants dans le Doubs et le Territoire de Belfort



4-5 Autoroutes (péage à flux libre)



6-7 L'industrie du textile

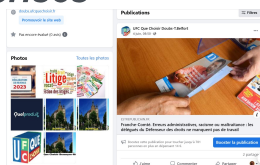


8 Pompes à chaleur



9 Litiges résolus

10 La liste grise des entreprises



ÉDITO par Monique Bisson

Afin de soutenir l'évolution vers une société de consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux, l'UFC-Que Choisir agit, du local à l'international :

- Pour permettre aux consommateurs et usagers de consommer de manière responsable au juste prix.

- Pour rendre accessible à tous la consommation responsable.

L'UFC-Que Choisir met en œuvre tous ses moyens au service de cet objectif et notamment son expertise, ses médias, son réseau de proximité et sa capacité à se faire entendre sur le plan politique et législatif, le tout dans une indépendance financière totale.

C'est un enjeu primordial dans un contexte où des forces contraires, avec un seul but lucratif, sont trop présentes dans les débats. Que dire par exemple de cette volonté de poursuivre l'utilisation de pesticides que l'on sait dangereux, alors que le fonds d'indemnisation des victimes de ces produits reconnaît leur effet même en période prénatale ?

Directrice de la publication : Monique Bisson

Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

Site internet : <https://25-90.ufcquechoisir.fr>

ACTUALITE

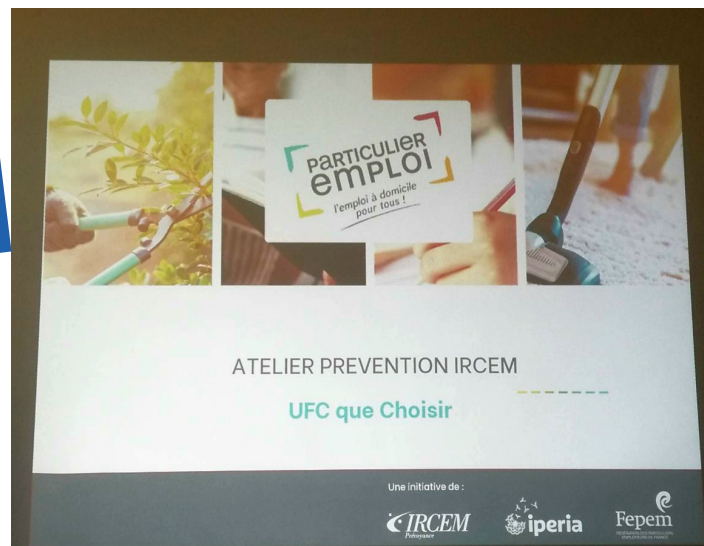


C'est à l'initiative de l'**IRCEM** et avec la participation de Madame Bonnet (**PARTICULIER EMPLOI**) que le 3 octobre à Clerval l'**UFC Que Choisir Doubs-T.Belfort** a organisé un Rendez-vous Conso avec pour objectif « **Sensibiliser les consommateurs à la consommation responsable et les écogestes à portée de main** ».

Trois bénévoles, Marie-Christine R, Annie B et Daniel R sont intervenus à la mairie de Clerval afin de présenter l'association et animer la réunion sous forme de quiz autour de 4 thématiques.

- **Maîtriser sa consommation d'eau**
- **Réduire ses déchets**
- **Limiter sa consommation d'électricité**
- **Respirer un air sain chez soi**

Cette séance animée sous forme de questions réponses fut très appréciée d'autant plus que chaque participant a pu s'exprimer, et partager sa propre expérience. De nombreux échanges enrichissants ont clôturé ce rendez-vous conso.



PROSPECTUS

E.Leclerc se donne le beau rôle

Cette pub a un ton dramatique : « 14 milliards de prospectus distribués chaque année en France, plus de 700 000 tonnes de papier. Tout ça pour que près d'un Français sur deux les jette sans même les lire. »

Alors on fait quoi? Serait-ce une association de défense de l'environnement qui nous interpelle dans ce spot au son du requiem de Verdi ? Pas du tout, c'est le distributeur E.Leclerc qui annonce qu'il cesse le dépôt de brochures publicitaires en boîte aux lettres. Bien entendu, cette décision fait suite à une conversion sincère de l'enseigne aux impératifs de protection de la planète.

Elle n'a évidemment pas été prise parce que les expérimentations montrent clairement que les clients sont peu friands de ces mini catalogues, ni parce que ses concurrents tels que Cora, Franprix ou Monoprix y ont déjà renoncé....Et encore moins à cause de la hausse faramineuse du prix du papier depuis deux ans... !



Mode de garde des jeunes enfants dans le Doubs

L' UFC -Que Choisir du Doubs-T.Belfort alerte sur le manque de place et demande la création d'un droit opposable.

Alors que les conditions d'accueil des enfants dans les crèches ont récemment fait l'actualité et légitimement scandalisé l'opinion publique, l' UFC -Que Choisir du Doubs-T.Belfort rend publics les chiffres de l'offre de mode de garde des jeunes enfants dans le département, qui montrent que de trop nombreux parents doivent subir des restes à charge élevés, soit renoncer à les faire garder. En conséquences, l'association appelle les pouvoirs publics à créer d'urgence un droit opposable à un mode garde des jeunes enfants, qui soit de qualité et abordable.

Des capacités d'accueil insuffisantes

Dans le Doubs, 63,2 % des enfants de moins de 3 ans sont couverts par un mode de garde formel (assistants maternels, crèches, ou encore salariés à domicile), ce qui classe notre département à la 43ième place en France métropolitaine (moyenne nationale de 58,8%). Cela signifie que dans notre département 4 jeunes enfants sur 10 n'auraient pas pu être accueillis par un mode formel si leurs parents l'avaient souhaité.

En se focalisant sur les deux principaux modes de garde, on constate que dans le Doubs les Assistants maternelles constituent le mode d'accueil majoritaire avec 42,7 places pour 100 enfants, devant les crèches, avec 16,9 places pour 100 enfants (contre 41,3 pour les assistants maternels et 20,8 pour les crèches au niveau national).

Une offre dégradée ayant des conséquences économiques majeures sur les familles

L'état de l'offre d'accueil a de déplorables conséquences économiques pour les ménages.

D'une part, l'absence de solution pour faire garder leurs enfants a un impact direct sur l'emploi ou l'employabilité des parents (souvent les mères), les privant ainsi de ressources salariales. D'autre part, le type d'offre disponible joue sur le pouvoir d'achat, puisque les restes à charge (sommes effectivement payées après toutes les aides, dont notre étude relève la complexité et le manque de lisibilité) sont en moyenne systématiquement supérieurs en ayant recours à un assistant maternel plutôt qu'à une

crèche, à plus forte raison pour les ménages les plus modestes.



L' accueil par les assistants maternels, grand oublié des politiques publiques

Indépendamment des aspects financiers, le fait que le département du Doubs se repose majoritairement sur les assistants maternels pour l'accueil formel des jeunes enfants pose un réel problème, puisque les agréments d'assistants maternels y sont en chute libre : -1257 entre 2016 et 2020. Ainsi pour éviter un effondrement du taux de couverture, il faudra soit attirer suffisamment d'assistants maternels, soit ouvrir des crèches en nombre suffisant, pour compenser l'érosion démographique de la profession.

Des discours non suivis d'effets

Depuis 2007, la création d'un droit opposable à un mode de garde pour les jeunes enfants et d'un service public de la petite enfance ont continûment été promis par les présidents de la République successifs.

Au vu de l'urgence, l' UFC -Que Choisir du Doubs-T.Belfort, attachée à la liberté de droit des parents et au bien-être des enfants, exhorte le Gouvernement à :

- * Créer un droit opposable à un mode de garde pour les jeunes enfants, qui soit abordable pour tous, et de qualité. Pour que ce droit soit effectif, il est en particulier impératif de mettre en place un pilotage des besoins sur la base de projections démographiques, tant des naissances que des départs en retraite des professionnels du secteur.
- * Instaurer un pilotage par l'État de l'ouverture de crèches publiques et maisons d'assistants maternels dans les zones les plus déficitaires.
- * Simplifier les aides aux ménages.
- * Systématiser la mise en place de guichets uniques pour trouver un mode de garde.

Les chiffres du Territoire de Belfort 59,4 % des enfants de moins de 3 ans sont couverts par un mode de garde formel. Le département est classé à la 59ième place , moyenne nationale 58,8 %. Pour les crèches 16,6 places pour 100 enfants, 37,8 assistantes maternelles pour 100 enfants et -302 assistants maternels entre 2016 et 2020.



Autoroutes

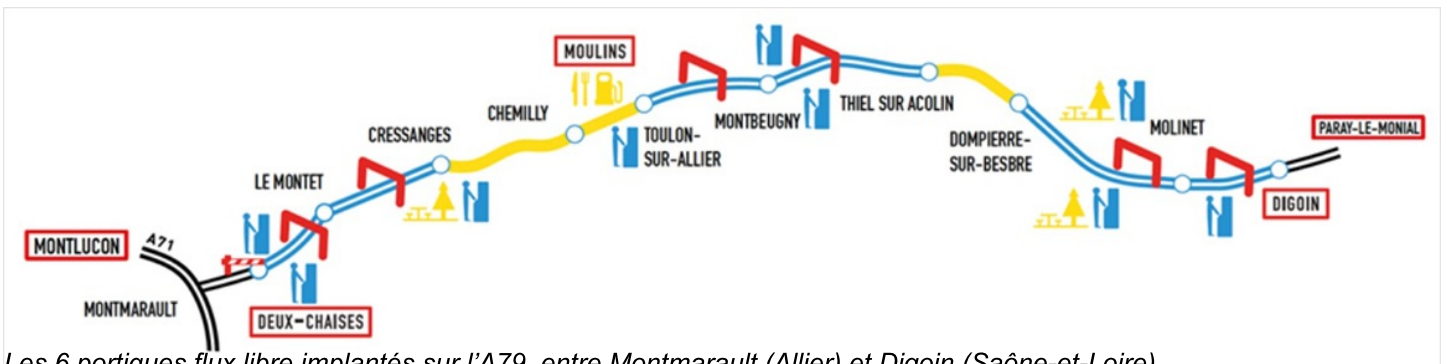
Le péage à flux libre suscite la grogne des usagers

Publié le : 26/02/2023 par UFC Que Choisir.org

Mis en place fin 2022 sur la nouvelle autoroute A79, le péage à flux libre permet de rouler sans s'arrêter pour payer. Intéressant en théorie, ce système est loin de faire l'unanimité et nombreux sont les conducteurs mécontents.

Mise en service dans l'Allier à la fin de 2022, l'autoroute A79 dite « à flux libre » évite aux usagers les arrêts aux portiques de péage, en entrée comme en sortie. Cette première autoroute du genre en France (ce dispositif existe depuis longtemps aux États-Unis, en Espagne, en Autriche ou encore au Brésil) est en place sur un trajet de

80 km, entre Montmarault (Allier) et Digoin (Saône-et-Loire). En lieu et place de barrières de péage, 6 portiques détectent les plaques d'immatriculation des véhicules. Si l'idée paraît bonne sur le papier, pléthore d'utilisateurs dénoncent une certaine opacité du système.



Les 6 portiques flux libre implantés sur l'A79, entre Montmarault (Allier) et Digoin (Saône-et-Loire).

UN MANQUE D'INFORMATION

Les courriers reçus chez Que Choisir témoignent du désarroi des usagers. Car, même s'il existe plusieurs moyens pour s'acquitter de la facture de péage, tout ne semble pas si évident. À commencer par la compréhension claire qu'il s'agit d'un nouveau type d'autoroute, sans barrière de péage. Sylvie, venant de La Garde (83), partage le même constat que Laurent, habitant de Collonges-et-Premières (21), qui regrette qu'il y ait « très peu d'informations à ce sujet tout au long de votre trajet » et qu'il faille « être très vigilant pour comprendre que vous devrez payer plus tard ».

De son côté, Christian, un habitant de Loire-Atlantique, peste de ne pas avoir « été prévenu pour pouvoir bifurquer et éviter le tronçon payant ». Il quittera l'autoroute après son deuxième passage sous un portique pour rejoindre la ville de Decize (58) par les routes départementales.

UN PAIEMENT EN LIGNE PAS TOUJOURS POSSIBLE

Quelque temps plus tard, les conducteurs inattentifs auront la surprise de recevoir un courrier les informant d'une somme à payer. C'est le cas de Geneviève, qui vit à Lyon (69), notifiée d'avoir « commis une infraction passible d'une amende pouvant aller jusqu'à 90 € » si elle ne payait pas. La lettre ne précisait pas la somme à payer mais l'invitait à se connecter sur le site du gestionnaire Aliae. Elle ne parviendra pas à régler sur le site Internet les... 30 centimes dus pour son passage sur l'A79. Après un appel téléphonique au service clients, elle finira par envoyer un chèque, en espérant qu'il close son contentieux. Encore la conductrice bénéficiait-elle d'un généreux délai de 72 h supplémentaires pour régler sa facture, car c'était la première fois qu'elle empruntait cette autoroute.

LES USAGERS PEU CONVAINCUS

Perplexes, les automobilistes se demandent également à qui profite cette nouveauté. Le gestionnaire Aliae avance des arguments de sécurité (pas d'arrêt à une gare de péage, donc moins de risques de collision), une meilleure fluidité du trafic (fini les arrêts et les files d'attente au péage, le temps perdu, dixit Aliae, à « chercher son moyen de paiement ») et plus de mobilité durable car, toujours selon le gestionnaire, en supprimant « l'arrêt et le redémarrage des véhicules aux barrières de péage, le flux libre contribue à diminuer significativement les émissions de CO2 ».

Autoroutes (suite.....)

Sauf que dans les faits, cela semble moins évident puisque, si vous ne disposez pas d'un badge de télépéage ou ne vous êtes pas inscrit en ligne au préalable, il faut potentiellement s'arrêter à une borne de paiement. Ce que fait remarquer Jean-Claude, originaire de Balma (31) : « Où est la simplification avec ce nouveau système qui impose un arrêt sur un parking aménagé, engendrant une perte de temps ? Où sont les économies d'énergie quand il faut chercher une place, arrêter le moteur et redémarrer ? » Ce dispositif est amené à se développer sur les autoroutes de France. Pas le choix, il faudra adopter de nouveaux réflexes et accroître sa vigilance afin d'éviter les déconvenues.

AUTOROUTE À FLUX LIBRE : 4 MOYENS DE S'ACQUITTER DU PÉAGE

Les automobilistes disposent de 72 h pour payer leur trajet après leur passage sur les sections à péage en flux libre de l'A79. Au-delà, une indemnité forfaitaire de 90 € viendra s'ajouter au montant du péage. 4 solutions sont proposées pour s'acquitter de son péage.

Le télépéage

La solution la plus simple consiste à disposer d'un badge de télépéage classique (quel que soit l'opérateur). Le badge est détecté par les portiques à chaque passage et le prélèvement est alors automatique, l'automobiliste n'a rien à faire.

Le paiement en ligne

Sur le site www.aliae.com, en renseignant son numéro d'immatriculation et ses coordonnées bancaires.

L'inscription en ligne

Enregistrer son numéro d'immatriculation et ses coordonnées bancaires sur le site de Fulli (nouveau nom du système de télépéage) à l'adresse www.fulli.com/sesame. Cette opération, à réaliser une fois pour toutes, n'est valable que sur l'A79. La plaque d'immatriculation sera ensuite détectée à chaque trajet et le paiement sera effectué par prélèvement automatique chaque semaine.

Sur une borne

Pour payer en espèces ou par carte bancaire, l'automobiliste peut utiliser l'une des 16 bornes réparties sur 9 aires de repos ou de service, haltes péage ou au niveau des échangeurs.

Bon à savoir. Pour être informé en temps réel du passage sous un portique de l'A79, il est possible de renseigner au préalable son adresse e-mail, son numéro de téléphone portable et sa plaque d'immatriculation sur le site paiement.aliae.com. Vous recevrez alors un message à chaque détection de votre véhicule

UFC-QUE CHOISIR DOUBS-T.BELFORT intervient pour un de nos adhérent victime de ce manque d'information et répond à la lettre ci-dessous en insistant sur le fait que nous avons beaucoup de réclamations et demande de procéder à **une remise gracieuse de l'indemnité forfaitaire de 90€** pour que notre adhérent puisse régler le montant de son trajet s'élevant à 0,30€.

Réponse : La société ALIAE a répondu favorablement à notre demande et notre adhérent nous remercie de notre soutien.

ALIAE

Centre de recouvrement péage
La Vavrette
F-01250 TOSSIAT
www.aliae.com

JEAN-LUC

99999 ENVOI_MAIL
CODE PAYS INDETERMINE

Tossiat, le 15/09/2023

Référence :

Référence PV N°:

Objet : Votre protestation du 08/09/2023

Madame, Monsieur,

Vous nous avez adressé une protestation, suite à la réception de l'avis de paiement n° pour non-paiement du péage émis le 03-05-2023 .

Vous nous informez ne pas avoir reçu de document afin de pouvoir régler votre trajet.

Suite à votre trajet du 07/04/2023, vous disposiez d'un délai de 72 heures pour régler.

En l'absence de règlement dans le délai octroyé, un procès-verbal vous a été envoyé en date du 03/05/2023, engendrant l'application d'une indemnité minorée de 10 € à régler avant le 18/05/2023, à partir du 19/05/2023, une indemnité forfaitaire de 90 € s'est appliquée.

Afin de clôturer ce dossier, nous vous invitons à nous faire parvenir votre règlement de 90.30 € selon les modalités définies sur l'avis de paiement :

- par carte bancaire sur le site : www.aliae.com
- par chèque en joignant la carte de paiement prévue à cet effet.

En l'absence de règlement dans le délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de l'avis de paiement et conformément à l'article 529-6 du Code de Procédure Pénale, nous vous informons que ce dossier sera transmis à Mme / M. l'officier du ministère public, pour application d'une amende forfaitaire majorée d'un montant de 375 €.

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Centre de recouvrement péage

ALIAE
Société à Actions Simplifiée au capital de 119.017.000 euros
Centre de recouvrement péage ALIAE - LA VAVRETTE - 01250 TOSSIAT
844 440 370 RCS Cusset

« L'industrie du textile : l'apocalypse environnementale »

RCF Emission Consom'acteurs du mardi 29 août 2023 Daniel J.

Le port de vêtements chez l'humain a dû coïncider avec son arrivée dans les zones froides et tempérées, il y a 800 000 ans. Aux prémices de l'humanité, le vêtement n'était que fonctionnel. Il s'agissait de se protéger du froid et des intempéries avec des peaux de bêtes. Rapidement, le vêtement revêt une autre fonction. On l'améliore, on le teint, on le coud, on accroche des bijoux, on le personnalise un peu. Il s'agit là des prémices, très balbutiants, de ce qui deviendra beaucoup plus tard, « la mode ».

La mode a toujours été le miroir de la condition sociale. Aujourd'hui, elle est un code social qui regroupe un ensemble de signes permettant de s'intégrer dans la société ou au contraire de s'en démarquer. Ainsi la façon de s'habiller est un révélateur du genre, de l'âge, du statut social, de l'activité, ou de la religion par exemple.

La dominance de la marque et du logo se développe dans toutes les couches de la société à partir des années 1980. Pour la première fois, le nom du fabricant du vêtement compte plus que son aspect. C'est une véritable aubaine pour les marques qui en usent et en abusent avec le recours systématique à la publicité. Et comme il faut vendre toujours plus à toujours plus de monde, la mode change à un rythme de plus en plus effréné. Ainsi naquit le fast fashion (mode rapide ou jetable) qui est dorénavant la référence en matière d'habillement.

Le « fast fashion en cause »

Ce sont les perversités induites par le « fast fashion » qui génèrent les principaux problèmes liés aux vêtements, qu'ils soient environnementaux ou humanitaires : pollution et destruction des écosystèmes, violation des droits humains, irresponsabilité des multinationales, obsolescence frénétique des produits.

En 2016, chaque Français achetait 10 kg de textile. Alors que, parallèlement, 70 % de notre garde-robe n'a jamais été portée dans les 12 derniers mois. Ces vêtements ont été achetés compulsivement, sans que leur utilité n'ait été questionnée. Problème : nous consommons en moyenne 60 % de vêtements de plus qu'il y a 15 ans, et nous les conservons moitié moins longtemps selon un rapport de France Nature environnement publié en 2018. Cette attitude est encouragée par le "fast fashion" qui nous incite à une consommation excessive de vêtements. Les collections des marques sont sans cesse renouvelées. De nouvelles collections sortent tous les deux mois à des prix très bas pour pousser à l'achat.

En conséquence, chaque année, entre 10 000 et 20 000 tonnes de produits textiles sont détruits en France selon le ministère de la Transition écologique et solidaire. La perte liée au gaspillage de vêtements est, à l'échelle mondiale, estimée à presque 400 milliards d'euros.

La production des fibres textiles nuit gravement à l'environnement. L'industrie de la mode est la deuxième la plus polluante au monde après l'industrie du pétrole. Elle est le 3ème consommateur d'eau dans le monde après la culture du blé et du riz.

La matière la plus utilisée par l'industrie du textile est issue de la chimie : 63% des fibres utilisées dans le monde sont des fibres synthétiques tels que le polyester qui libère au lavage des microfibres plastiques dans les cours d'eau, puis les océans. Cette pollution plastique invisible contamine toute la chaîne alimentaire.

La culture du coton, deuxième fibre la plus utilisée par l'industrie des textiles, exige d'importantes quantités de pesticides. Elle demande également beaucoup d'engrais chimiques qui s'infiltrent dans les nappes phréatiques. Enfin, elle nécessite des volumes d'eau considérables pour l'irrigation, alors que les régions de production sont souvent déficitaires en eau douce. Le traitement des textiles ajoute ses pollutions.

L'industrie textile est responsable, selon l'ADEME, de 20% de la pollution des eaux mondiales.

L'industrie textile est responsable, selon l'ADEME, de 20% de la pollution des eaux mondiales.

L'empreinte carbone du secteur de la mode est estimée à 2 % des émissions de gaz à effet de serre mondiales : c'est plus que les vols internationaux et le trafic maritime réunis. Sans oublier les transports une paire de jeans peut parcourir jusqu'à 65 000 km avant d'arriver sur son lieu de vente.

Pourquoi cette gabegie ? Par souci de rentabilité, les vêtements sont pour la plupart produits à l'autre bout du monde, dans les pays d'Asie.

Quoi de mieux que l'avion, moyen de transport le plus rapide, mais grand émetteur de gaz à effet de serre, pour garder le rythme effréné de la surconsommation textile ? Pour les marques, il est en effet moins cher de payer le carburant pour le transport des vêtements que de les faire fabriquer localement.

Autre raison : les firmes multinationales externalisent leur production dans les pays du Sud peu regardants sur la protection de l'environnement et pour bénéficier d'une main-d'œuvre peu chère et corvéable à merci. Ce sera le sujet de ma prochaine chronique.

**chaque année, entre
10 000 et 20 000
tonnes de produits
textiles sont détruits
en France**

« L'industrie du textile : l'apocalypse humaine suite ... »

RCF Emission Consomm'acteurs du mardi 29 août 2023

L'industrie du textile détruit l'environnement, on l'a vu lors de ma chronique précédente. Elle n'a guère plus de respect pour l'homme comme dans cette chronique. Les droits humains et les conditions de travail sont bafoués.

L'impact négatif de l'industrie du textile atteint l'homme dès son tout premier stade de production. En effet, l'essentiel du coton cultivé dans le monde est génétiquement modifié. Ces variétés transgéniques ne profitent pas aux petits producteurs des pays pauvres qui doivent s'endetter pour acquérir semences OGM, engrais et pesticides, s'enfermant dans une dépendance mortifère vis-à-vis des semenciers comme Bayer-Monsanto. Tous les ans, des milliers d'agriculteurs se suicident faute de pouvoir rembourser leurs emprunts.

Le choix des pays où sont produits, puis importés les vêtements répond à des critères stratégiques : on s'installe là où la réglementation sur l'usage des pesticides est quasiment nulle, mais surtout là où la main d'œuvre est la moins onéreuse. Ainsi, pas moins de 70 % des vêtements vendus en France sont fabriqués en Asie du Sud-Est, et notamment au Bangladesh, où les ouvrières sont payées au plus faible taux horaire du monde. Leur salaire représente à peine 1% du prix des produits. Cet avantage compétitif a fait du pays le deuxième exportateur de textile au monde, derrière la Chine. Le revers de la médaille est que les conditions de travail y sont effroyables : en 2016, un rapport de l'« Overseas Development Institute » révélait que 15% des enfants de 6 à 14 ans des bidonvilles de Dacca avaient un emploi dans l'industrie du vêtement avec une moyenne de 64 heures de travail par semaine et un salaire de misère. Les conditions matérielles de travail sont criminelles : en 2013, l'effondrement du Rana Plaza, un immeuble abritant des ateliers textiles, a provoqué la mort de 1138 personnes au Bangladesh.

Dans un rapport de l'ONG Human Rights Watch, de nombreuses violations des droits du travail ont été dénoncées, notamment au Pakistan par les « travailleuses invisibles » de l'industrie textile qui sont exploitées depuis leur domicile, échappant ainsi à la réglementation du droit du travail.

Les principales caractéristiques des ateliers de textile des pays gros producteurs sont :

- Un salaire indécent, en dessous du seuil de pauvreté.
- La surexploitation
- La précarité du travail sans aucune protection sociale.

Dans le rapport « Sans Dessus Dessous » de l'ADEME, sont, de surcroît, relevés les risques d'intoxications et de

maladies dus aux traitements chimiques.

La responsabilité des marques est écrasante.

Suite aux campagnes de mobilisation de Greenpeace, certaines marques bannissent progressivement les produits chimiques de leur chaîne de fabrication. Les conditions de production des travailleurs ont également évolué sur les questions sécuritaires et salariales depuis l'effondrement du Rana Plaza, mais cela reste encore très insuffisant. Les manifestations ouvrières et les grèves se poursuivent. En janvier 2019, cinquante-deux usines au Bangladesh ont été bloquées par les ouvriers réclamant de meilleurs salaires.

Les avancées sont timides. En 2019, par exemple, quelque 150 grandes maisons ont signé à l'occasion du G7 à Biarritz le "Fashion pact" en s'engageant à réduire leur impact environnemental. C'est bien, mais personne ne contrôle, sur le terrain l'application de ces mesures. En fait, beaucoup, dont l'UFC Que Choisir, pensent qu'il s'agit d'une stratégie de communication pour revendiquer une supposée conscience écologique... et inciter les clients à continuer d'acheter sans se sentir coupables. Cette hypocrisie généralisée scandalise l'association « Zero Waste France » qui dénonce le fléau du greenwashing.

En 2019, le Sénat a voté l'interdiction de l'élimination des invendus non-alimentaires, tels que les vêtements. La loi de 2020 "lutte contre le gaspillage et économie circulaire" crée une obligation de réemploi (incluant le don), de réutilisation ou recyclage des invendus par les producteurs, importateurs et distributeurs, y compris pour la vente à distance.

Puisque beaucoup d'acteurs semblent d'accord, une solution à l'exploitation des pays pauvres producteurs de textiles serait d'adopter un traité international contraignant pour rendre les multinationales responsables de leurs violations des droits humains. Des discussions sont en cours, à l'ONU et dans l'Union européenne, sur le modèle de la loi sur le devoir de vigilance, adoptée en France en 2017 suite au travail acharné d'ONG au sein du collectif « Ethique sur l'étiquette ».

Se mobiliser pour un commerce international plus juste et écologique passe par plus de responsabilités pour les multinationales et moins d'accords de libre-échange. Greenpeace en alliance avec de nombreuses autres ONG fait campagne pour réguler l'activité des entreprises. Le comportement des consommateurs peut et doit y participer, les solutions existent. On le verra dans ma prochaine chronique.



Pompes à chaleur air-eau : La solution miracle ?

Du fait de l'engouement des Français pour ce mode de chauffage, les pompes à chaleur air-eau sont de plus en plus présentes dans les magasins et les prospectus. Mais à moins d'être un spécialiste, il est parfois difficile de connaître leur puissance thermique, variable selon le lieu d'habitation.

EN RÉSUMÉ

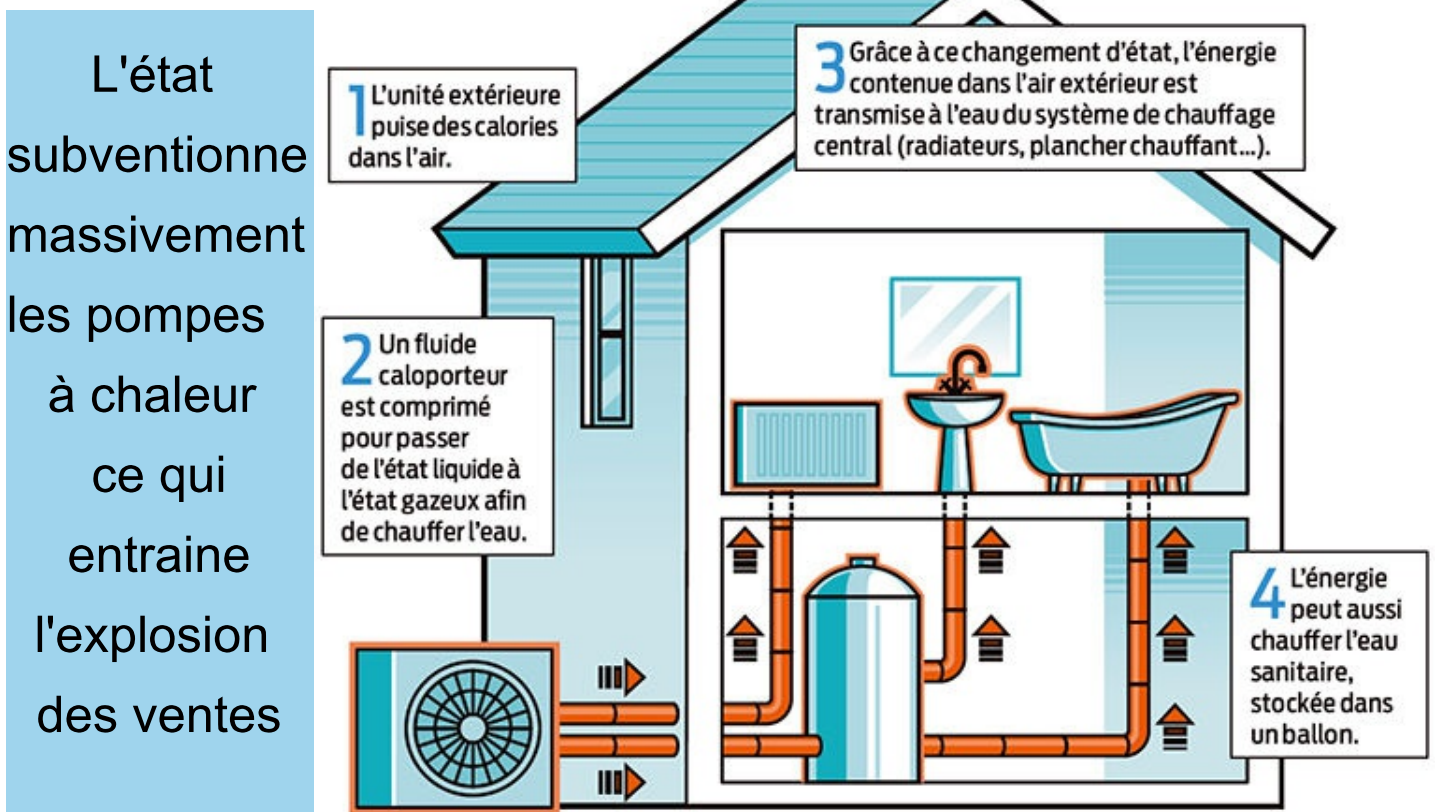
Une pompe à chaleur air-eau utilise les calories de l'air extérieur pour chauffer l'eau du logement, qu'il s'agisse du chauffage central ou de l'eau chaude sanitaire.

Elle peut rafraîchir une pièce, mais pas la climatiser. Si vos besoins en climatisation sont plus importants que ceux de chauffage, privilégiez une pompe à chaleur air-air.

En raison de leur efficacité, les pompes à chaleur air-eau peuvent réduire la facture de chauffage, mais cette efficacité est dépendante du climat. Dans les zones très froides, ce mode de chauffage est peu adapté.

La pompe à chaleur air-eau est éligible à plusieurs aides financières, comme MaPrimeRénov' ou le Coup de pouce chauffage.

Attention au bruit : le succès des pompes à chaleur a entraîné de nombreuses querelles de voisinage, car l'unité extérieure peut être très bruyante.



Moins polluantes que les chaudières au bois ou au fioul et moins énergivores que les radiateurs électriques, les pompes à chaleur (PAC) air-eau sont devenues, en quelques années, les stars de la rénovation énergétique. En France, 170 390 PAC air-eau ont été posées en 2020, puis 253 140 en 2021. Et leurs ventes ont encore bondi de 30 % au cours de l'année 2022 selon Uniclimate, le syndicat des industries thermiques, aérauliques et frigorifiques. À titre de comparaison, en 2016, il s'en était seulement écoulé 74 475 unités.

Ce succès les a mises sur le devant de la scène, chez les chauffagistes, dans les magasins de bricolage, sur les sites des fabricants ou les catalogues promotionnels. Mais ne comptez pas sur ces derniers pour effectuer un choix éclairé, tant l'information qui y est fournie peut être parcellaire.

Retrouver l'intégralité de cette article sur le magazine *Que Choisir* Octobre 2023 ou <https://ufc.quechoisir.org>

Écrêtement de la facture d'eau :

Notre adhérente avait été avertie d'une fuite d'eau par GAZ ET EAUX via un simple mot sur sa porte. La société a alors indiqué qu'elle pourrait bénéficier d'un remboursement de la consommation d'eau causée par la fuite d'eau en transmettant sa demande et en fournissant les justificatifs de réparation dans un délai d'un mois à compter de la réception de la facture d'eau.

- Le 24 mars notre adhérente a reçu la facture d'eau.
- Le 29 mars la fuite d'eau était réparée.

Les documents et la demande de dégrèvement ont alors été envoyés par mail à GAZ ET EAUX le 19 avril, donc dans le délai de 1 mois à partir de la réception de la facture d'eau (date limite : 24/04).

Toutefois la société a répondu que la demande n'avait pas été effectuée dans les délais.

S'il est exact que la législation prévoit un délai de 1 mois pour transmettre la demande à compter de la date où l'abonné est informé de la fuite, il apparaît que la société GAZ ET EAUX n'a pas communiqué une information juste, car elle indique aussi bien par téléphone que sur son site internet que la demande se fait dans un délai de 1 mois après réception de la facture. En communiquant un délai différent de celui imposé par la loi, elle ne pouvait donc pas reprocher un envoi tardif à notre adhérente.

Après l'envoi d'une réclamation et d'une relance faute de réponse, la société a finalement régularisé la facturation de notre adhérente.

Remboursement d'une commande renvoyée :

Notre adhérent avait retourné à la société SAMSUNG un téléphone Galaxy S23 via l'étiquette de retour Chronopost que l'entreprise lui avait transmise.

La société a réceptionné le colis, mais refusait de rembourser notre adhérent au motif que le colis était arrivé vide et que l'emballage était intact. Elle considérait donc la demande de remboursement de notre adhérent comme frauduleuse.

Toutefois la société ne présentait aucun élément justificatif étayant ses propos.

Nous lui avons alors rappelé que pour démontrer que le contenu d'un colis était absent ou détérioré il appartenait au destinataire de formuler des réserves sur le bon de livraison, et que faute d'apporter la preuve de l'existence de réserve, il ne pouvait dès lors pas être exclu que le contenu du colis avait été dérobé alors que celui-ci était sous sa garde.

Après réception de notre lettre, la société SAMSUNG a rapidement indiqué qu'elle allait rembourser notre adhérent.

Faute lourde de Chronopost :

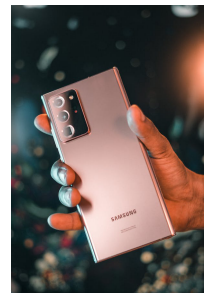
Notre adhérent nous expose avoir envoyé un colis par l'intermédiaire de Chronopost le 14 octobre 2022. Ce colis devait être livré contre signature le lendemain avant 13h selon les engagements de la société. Or il apparaît que ce colis a été perdu par le transporteur.

Il s'avère que dès le 17 octobre les services du transporteur ont enregistré une demande de retour du colis. Cette même demande sera de nouveau enregistrée le 27 octobre à la demande de notre adhérent. Toutefois le colis a été livré le 16 novembre 2022 dans un point relais.

Se basant sur le fait que le colis avait été livré la société Chronopost a refusé un remboursement intégral et nous avons été dans l'obligation de solliciter le médiateur du groupe LA POSTE.

En principe la responsabilité du transporteur est limitée à un montant d'indemnisation selon le montant de l'assurance souscrite lors de l'envoi. Toutefois ce plafond peut être écarté si une faute lourde du transporteur est démontrée.

Le médiateur a retenu l'existence d'une telle faute en raison des multiples erreurs de Chronopost et a donc préconisé le remboursement de notre adhérent à hauteur de la valeur du bien envoyé augmenté du prix des frais d'envoi.



LA LISTE GRISE DES ENTREPRISES

Sur 2021 - 2022 nous avons recensé 575 litiges . Cette rubrique est une liste indicative d'entreprises qui présentent dans nos statistiques à Besançon une fréquence « anormale » de litiges sur cette période.

Attention ! Notre association ne prétend pas être un observatoire local des « bons » ou des « mauvais » professionnels : nous n'avons pas le monopole de la défense des consommateurs, et tous les clients en litige ne s'adressent pas à une association pour résoudre un problème.

En revanche, lorsqu'une entreprise apparaît dans nos dossiers de litiges avec une fréquence supérieure à sa présence relative sur le marché, nous considérons qu'elle est suspecte : soit il s'agit de pratiques commerciales abusives, mensongères ou trompeuses bien connues (*comme il en existe beaucoup dans les travaux de rénovation, photovoltaïque, téléphonie etc...*) soit on observe une défaillance dans les pratiques ou le contrôle de qualité d'un professionnel, qui n'apparaissait pas auparavant.

Nous continuerons à mentionner le volume des années prochaines, afin de mesurer l'évolution : il faut admettre qu'on a progressé dans l'internet et la téléphonie !

VOYAGE	LITIGES
AIR ALGERIE	4
AIR FRANCE	4
CORSICA FERRIE	3
OPODO	4
LAST MINUTE	3
EASY JET	3
BANQUE	
BANQUE POPULAIRE	15
CAISSE D'EPARGNE	10
CARREFOUR BANQUE	3
CREDIT AGRICOLE	13
CREDIT MUTUEL	6
BANQUE POSTALE	9
TELECOM	
BOUYGUES	6
FREE	12
ORANGE	11
SFR	24
CONSTRUCTION TRAVAUX	
SEFER	6
RENOVATION ENERGETIQUE	
HOMOLOG	4
OPEN ENERGIE	6

ENERGIE	LITIGES
EDF	6
ENGIE	7
ENI	11
TOTAL ENERGIE	9
SERVICE MARCHAND	
CANAL+	12
CONFORAMA	3
LEROY MERLIN	3
AUTO	
PEUGEOT	3
LOCATION AUTO	
LEASYS RENT	3
LOGEMENT	
LOGE.GBM	3
NEOLIANE	3



Nouveau !!!

.... Notre page facebook....

Intégrer Facebook dans la communication de notre association est incontournable ! C'est un moyen ultra-efficace pour gagner en visibilité auprès de nouveaux publics , faire connaître nos actions et nos combats , mobiliser les consommateurs.... A condition de s'en emparer.. Comment ?

Pour aller sur la page facebook copier ou cliquer sur le lien ci-dessous

<https://www.facebook.com/Ufcquechoisir25.90>

Si vous avez un compte Facebook abonnez-vous à la page et partagez les publications avec tous vos amis (followers) qui eux feront de même.

The image shows a screenshot of the Facebook page for 'UFC Que Choisir Doubs-T.Belfort'. The page features a cover photo of three locations: Besançon, Montbéliard, and Belfort. The profile picture is the UFC Que Choisir logo. The page has 19 likes and 27 followers. The navigation menu includes 'Publications', 'À propos', 'Mentions', 'Avis', 'Abonnements', 'Photos', and 'Plus'. The 'À propos' section is circled in red and annotated with a box explaining it provides information about the association's address, phone, email, website, and hours. The 'A la une' section is also circled in red and annotated with a box explaining it features articles and events. The 'Publications' section is circled in red and annotated with a box explaining that the administrator publishes articles and events within the association's editorial charter. A specific post is highlighted with a red circle and annotated with a box explaining that users can like, comment, and share articles with their friends and groups. The post itself is about administrative errors, racism, or mistreatment in Franche-Comté, mentioning that consumer rights defenders are in high demand. The post includes a word cloud with terms like 'Litige', 'avocat', 'gestion des litiges', 'engagement', and 'client'. The post also has a 'Booster la publication' button and a 'Partager' button.

Photo de couverture qui peut être changée et remplacée par la photo d'un évènement afin de le promouvoir

En cliquant sur "j'aime" vous vous abonnez à la page. Vous pouvez vous désabonner à tout moment

Vous pouvez nous envoyer des messages

A propos: des informations sur notre AL (adresse, tel, mail, site web horaires des RDV...etc...)

A la une ; des informations que l'on veut mettre en avant (articles, évènements)

Publication : L'administrateur publie des articles , des évènements dans le cadre de notre charte éditoriale et que vous retrouverez sur votre fil d'actualité de votre compte Facebook.

Vous pouvez aimer , commenter, partager les articles avec vos amis (followers), des groupes.



UFC - QUE CHOISIR DE FRANCHE-COMTÉ

BESANCON AL 251 (sur rendez-vous)
 8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon
 TEL :03 81 81 23 46
contact@25-90.ufcquechoisir.fr
Mardi , Jeudi de 14 h à 18h Tous litiges
Vendredi de 14 h à 17 h Banque et assurances
Samedi de 9h à 11H : Premier samedi du mois
(sans rendez-vous) Tous litiges (administration ,
 automobile, copropriété,électricité,gaz,téléphone.....)

MONTBELIARD AL 251 (sans rendez-vous)
 52 rue de la Beuse aux loups
 25000 Montbéliard
 TEL : 03 81 94 52 64
Lundi de 9h 30 à 11h30
Mardi de 14h à 16h
contact.montbéliard@25-90.ufcquechoisir.fr

BELFORT AL 251
 cité des associations 2 rue JP Melleville
 90000 BELFORT
 TEL : 03 84 22 10 91
contact.belfort@25-90.ufcquechoisir.fr
Lundi de 14h à 17h (semaines impaires avec la présence
 du juriste) hors vacances d'été
Tous les Jeudis de 14h à 17h hors vacances
 scolaires

DOLE AL 391
 27 rue de la Sous-Préfecture
 39100 DOLE
 TEL : 03 84 82 60 15
contact@jura.ufcquechoisir.fr
 Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation
 salle N° 3
Le Lundi de 17h à 19h ou tous les jours sur RDV à la
Maison des Services de Tavaux

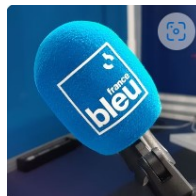
VESOUL AL 701
 22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX
 TEL : 03 84 76 36 71
contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr
Contact uniquement sur rendez-vous par
message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71
 (Réponse sous 48H)

Nos rendez-vous radios:

Retrouvez les dates et heures d'émissions sur notre
 page facebook

Retrouvez les postcast de certaines émissions sur notre
 site internet

Pour consulter notre site internet
 ou notre page facebook
 Cliquer ou copier le lien ci-dessous
<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>
facebook.com/Ufcquechoisir25.90



Emission



Intervention en direct de Benjamin notre juriste



Emission



Chronique de service avec la participation des
 membres de l'association UFC Que Choisir.



Emission



Intervention de 7' en direct le dernier Mardi du mois
 dans l'émission "Sortie d'amphi de 12h30-13H avec
 Benjamin accompagné d'une étudiante sur un sujet
 concernant la vie étudiante

SOUTENEZ L'ACTION
AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

Fonds de dotation

FAITES UN DON

ET BÉNÉFICIEZ D'UNE
 RÉDUCTION D'IMPÔT !

5€ 10€ 15€ 30€ 50€ 100€

Chaque euro compte !

<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>