

Notre AL dans le rétro

Lire notre article en page 11

# Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

N° 49 MARS 2024

## SOMMAIRE

**2** Les faits marquants de notre AL en 2023

**3-4** Elections Européennes 2024

**5 -** Eviter une nouvelle flambée des factures d'électricité

**6 -** Le succès des sites de hard-discount

**7 -** Accord dans le viseur des agriculteurs

**8 -9** Surenchères de la FNSEA

**10 -** Litiges résolus

**11 -** Notre AL dans le rétro



### ÉDITO par Monique Bisson

Le 9 juin les Français sont appelés à voter pour élire leurs députés européens. En tant que membre du Bureau Européen des Unions des Consommateurs (BEUC) nous sommes présents auprès des décideurs de Bruxelles pour une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociaux. Ces thèmes sont développés dans ce numéro de notre journal.

Nous avons déjà obtenu des résultats mais les défis à relever sont encore nombreux. Et les moyens utilisés par les grandes firmes auprès des décideurs sont sans limite.

La politique de consommation est un domaine où les décisions sont majoritairement prises à Bruxelles, d'où l'importance pour nous de ce vote.

Convaincue que défendre les intérêts des consommateurs permettra de transformer concrètement le quotidien des Européens, l'UFC-Que Choisir vous invite à prendre connaissance de ses recommandations et à les confronter aux programmes des candidats, dans tous les domaines, étiquetage, transition écologique, transport, garanties, sans oublier un réexamen de l'autorisation des pesticides.

Une visite au Parlement de Strasbourg peut permettre de mieux comprendre le fonctionnement de l'Europe et l'incidence des décisions de ces instances dans notre vie quotidienne.

Directrice de la publication : Monique Bisson

Reproduction et utilisation des articles parus soumises à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs-T.Belfort 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

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

**Le Doubs et le Territoire de Belfort s'unissent pour former**

**l'UFC-QUE CHOISIR DOUBS-T.BELFORT**



Le 4 mai dernier, l'AG extraordinaire a entériné à l'unanimité la fusion des 2 associations locales (AL) avec rattachement du Territoire de Belfort au Doubs

**Travaux pour améliorer l'accueil et l'insonorisation de nos salles de rendez-vous litiges**



C'est à l'initiative de l'IRCEM et avec la participation de Madame Bonnet (PARTICULIER EMPLOI) que le 13 juin à Rougemont l'UFC Que -Choisir Doubs-T.Belfort a organisé un Rendez-vous Conso sur le thème : « Déjouer les pièges et arnaques ».

## 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 ».

## PROBLEMES D'ACCES AUX SOINS EN FRANCHE COMTE



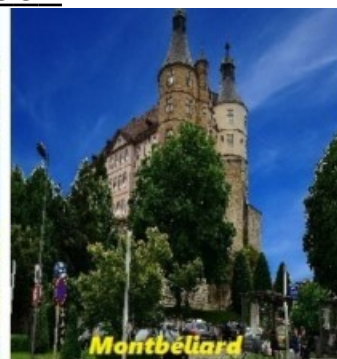
L'UFC-Que Choisir rend publics les chiffres de la désertification médicale qui frappe la Franche-Comté, révélée par l'actualisation de la carte de la fracture sanitaire.



Cliquer ici

## NOTRE PAGE FACEBOOK

[facebook.com/Ufcquechoisir25.90](https://facebook.com/Ufcquechoisir25.90)



**UFC Que Choisir Doubs-T.Belfort**

19 J'aime • 27 followers

J'aime

[jenesuispasunedata.fr](https://www.jenesuispasunedata.fr)

**je reprends le contrôle**

# ÉLECTIONS EUROPÉENNES 2024

Une consommation plus  
responsable pour rapprocher  
l'Europe des citoyens



**Fondée en 1951, l'UFC-Que Choisir est la principale association de consommateurs française. Elle informe, conseille, défend les consommateurs et se mobilise pour une consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux.**

**Par ses actions, l'UFC-Que Choisir porte la voix des consommateurs auprès des décideurs, du secteur privé et des autorités publiques, aussi bien à l'échelon français qu'europpéen. Membre fondateur du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), elle œuvre aux travaux de ce réseau, mais défend également directement les intérêts des consommateurs français auprès des institutionnels bruxellois, et au sein du groupe d'experts consommation de la Commission européenne (CPAG )**

**A**lors que les Français sont appelés aux urnes le 9 juin prochain pour élire leurs eurodéputés, l'UFC-Que Choisir rend aujourd'hui publiques ses priorités pour que l'Union européenne avance vers une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. Convaincue que c'est en répondant aux besoins du quotidien des citoyens que les décideurs européens regagneront leur confiance, l'association les appelle à se saisir de ses recommandations.

Pour un moindre impact environnemental de la consommation, l'UFC-Que Choisir presse l'Europe d'accompagner les consommateurs dans leurs changements d'habitudes de transport, en introduisant de nouveaux droits pour les trajets multimodaux (train puis car...). De même, pour lutter contre l'obsolescence prématurée des appareils, l'UFC-Que Choisir plaide également pour l'extension de la durée légale de garantie, en effet notre dernière enquête fiabilité révèle que le nombre de pannes augmente très fortement pour certaines catégories de produits une fois les 2 années de garantie achevées. Si seules 3% des imprimantes étaient en fin de vie après 2 ans, ce chiffre atteint 10% à 3 ans et 34% à 5 ans.

La politique de consommation est un domaine où les décisions sont majoritairement prises à Bruxelles et qui permet d'octroyer directement de nouveaux droits aux Européens. C'est pourquoi elle doit être au cœur des priorités et actions des parlementaires européens qui seront élus au mois de juin.

Face aux enjeux numériques, la législation européenne doit mieux protéger les consommateurs des nouvelles formes de fraude bancaire et leur donner davantage de contrôle sur l'utilisation de leurs données personnelles. En effet, selon notre dernière enquête il s'agit d'une forte préoccupation, en particulier sur les données de santé sensibles pour lesquelles 90% se disent opposer à leur partage.

**Convaincue que défendre les intérêts des consommateurs permettra de transformer concrètement le quotidien des Européens, l'UFC-Que Choisir invite les consommateurs à prendre connaissance de l'intégralité de ses recommandations, et appelle les candidats à les porter dans le débat, et les défendre dans le cadre de leur prochain mandat.**



### POUR ORIENTER LES CONSOMMATEURS VERS DES CHOIX PLUS DURABLES



- \* Favoriser l' adoption d'un étiquetage de la durabilité alimentaire au niveau européen
- \* Prolonger la durée de la garantie légale de conformité en fonction de la catégorie de produits
- \* Aider les consommateurs à opter pour des investissements bénéfiques pour la planète

### POUR UN ENVIRONNEMENT SANS SUBSTANCES INDESIRABLES



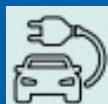
- \* Interdire les polluants éternels ( PFAS ) dans toute l'Union Européenne
- \* Garantir des emballages alimentaires, de la vaisselle et des fournitures scolaires sans substances chimiques
- \* Permettre aux états membres de rendre le nutri-score obligatoire sur leur territoire

### POUR UN ENVIRONNEMENT NUMERIQUE SÛR



- \* Protéger les consommateurs contre la fraude bancaire en ligne
- \* Donner aux consommateurs davantage de contrôle et de garanties sur l'utilisation de leurs données personnelles

### POUR UNE MOBILITE RESPECTUEUSE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET DES DROITS DES CONSOMMATEURS



- \* Permettre aux consommateurs d' accéder à des voitures électriques plus petites et plus abordables
- \* Améliorer l'information des acheteurs de voitures grâce aux labels automobiles

### \* Améliorer l' expérience et renforcer les droits des voyageurs, notamment ferroviaires

- \* Introduire les droits des passagers pour les trajets multimodaux
- \* Simplifier la réservation des billets
- \* Clarifier les droits des passagers et renforcer leur application
- \* Remédier aux lacunes de la protection des voyages à forfait

### \* Prévenir les pénuries de médicaments

# L'UFC-Que Choisir demande un gel de la fiscalité pour éviter une nouvelle flambée des factures d'électricité



**A** lors que le tarif réglementé de vente de l'électricité a déjà subi en 2 ans une augmentation de plus de 30 % qui grève fortement le pouvoir d'achat des ménages, l'UFC-Que Choisir dénonce aujourd'hui la perspective d'une nouvelle hausse du prix de l'électricité de 10 % le 1er février sans lien avec les coûts réels de production de l'électricité en France, et s'alarme des conséquences dramatiques qu'elle aurait sur les ménages. L'association demande donc au nouveau Premier Ministre de montrer sa volonté d'œuvrer pour la préservation du pouvoir d'achat des consommateurs en gelant la hausse du tarif réglementé de vente de l'électricité, ou a minima en la limitant afin qu'elle n'excède pas 2,5 %, c'est-à-dire l'inflation attendue en 2024.

## 1 Une hausse de prix de l'électricité qui frapperait lourdement tous les consommateurs

IL y a tout juste un an, la facture annuelle moyenne d'un ménage au tarif réglementé de vente d'électricité (TRVE) chauffé à l'électricité était de 1 604 euros. Avec une nouvelle hausse de 10 % le 1er février que laisse entrevoir la Commission de régulation de l'énergie (1) (CRE), cette facture atteindrait 2 235 euros (+ 39,3 %), soit un pouvoir d'achat amputé de plus de 630 euros, et pouvant largement dépasser les 1 000 euros beaucoup pour les habitants de passoires thermiques particulièrement énergivores.

## 2 Une hausse qui marquerait le retour d'une fiscalité massue

Cette hausse de 10 % du TRVE serait non pas en lien avec la hausse du prix de l'électricité mais avec celle d'une taxe pesant sur la consommation d'électricité. Cette augmentation de la fiscalité serait injustifiée, à au moins trois titres.

Tout d'abord, elle serait particulièrement mal venue dans un contexte général d'inflation. Ensuite, elle s'expliquerait d'autant moins que le chiffrage du TRVE par la CRE permet déjà au Gouvernement de réaliser d'importantes économies. Enfin, elle marquerait le retour d'une fiscalité extrêmement élevée (taxes et contributions diverses, TVA à 20 % qui s'applique également sur les autres taxes) sur la consommation d'électricité, bien de première nécessité. Enfin, cette augmentation serait d'autant plus malvenue que la politique énergétique du Gouvernement

visé une électrification massive des usages

## 3 Un TRVE dont le prix reste encore artificiellement élevé

Une forte hausse de la fiscalité marquerait la volonté du Gouvernement de ne plus agir pour réduire les prix de l'électricité et traduirait donc le fait qu'il considère que les consommateurs payent aujourd'hui le juste prix de l'électricité. Ce n'est pourtant pas le cas. L'UFC-Que Choisir a régulièrement documenté (4) le fait que le TRVE n'est pas une offre reflétant les coûts de production en France, mais plutôt les prix de l'électricité sur les marchés internationaux, eux-mêmes largement liés aux prix (élevés) du gaz. Un comble lorsque l'on sait que le mix-électrique français est quasi-intégralement décarboné ! Les tarifs de l'électricité payés par les ménages étant actuellement artificiellement élevés, une nouvelle hausse serait plus que jamais intolérable.

Au vu de ces constats, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de la préservation du pouvoir d'achat des consommateurs et d'une tarification juste de l'électricité demande au nouveau Premier ministre d'empêcher une hausse du prix de l'électricité, portée par la fiscalité, ou a minima de la contenir au maximum au niveau de l'inflation prévue pour 2024, à savoir 2,5 %. En agissant ainsi, le Premier ministre montrerait qu'il compte mettre les problématiques de pouvoir d'achat au cœur de son action pour les Français.

**Notre association rappelle également aux consommateurs qu'elle met gratuitement à leur disposition sur son site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) un comparateur des prix des offres de fourniture d'énergie.**

# Le succès des sites de hard-discount

RCF Emission Consom'acteur enregistrement du lundi 22 janvier 2024 Julie Comparet, étudiante en droit (Master 1ère année)



Je vais vous parler du succès des sites en ligne de hard-discount, tels que

les sites chinois **Ali express, Temu, Wish et Shein**. Ils connaissent un succès grandissant aux États-Unis et en Europe.

Il s'agit de sites en ligne généralistes, qui proposent des produits très divers, allant des vêtements aux appareils électroniques en passant par de la décoration, à des prix défiant toute concurrence. Le slogan de Temu est d'ailleurs "achetez comme un milliardaire".

Ces prix bas sont en partie rendus possibles par le fait que ces plateformes sont seulement des intermédiaires entre les fournisseurs et les clients. Elles ne gèrent donc pas la fabrication, la livraison, la logistique et n'ont pas de stocks. De plus, étant donné le marché qu'elles offrent à ces fournisseurs, elles peuvent faire pression sur eux pour qu'ils baissent leurs prix.

En période d'inflation, les européens étant obligés de se serrer la ceinture, on comprend qu'ils plébiscitent ces sites. D'ailleurs, Temu est devenue l'application gratuite la plus utilisée en France alors qu'elle n'y a été lancée que début 2023. Déjà plus de 9 millions de Français l'utiliseraient chaque mois.

Certains de ces sites misent aussi sur des investissements marketing importants. Certains font appel aux influenceurs, auxquels ils offrent des produits, des codes promos à partager avec leurs abonnés et qu'ils rémunèrent parfois, en échange de la promotion de leurs produits.

De plus, des promotions et réductions sont régulièrement proposées sur ces sites pour inciter les achats, l'augmentation de la fréquence d'achat des acheteurs étant le seul moyen pour eux d'être rentables du fait de leurs faibles marges.

Enfin, Temu, a su tirer son épingle du jeu grâce à des livraisons rapides et souvent gratuites, lui permettant de se différencier de ses concurrents. En effet, les produits sont livrés entre 5 et 14 jours et 5€ sont automatiquement crédités sur la cagnotte du client en cas de retard. A titre de comparaison, les délais de livraison peuvent atteindre 2 mois sur Ali express.

Cependant, des prix aussi faibles cachent souvent des réalités moins réjouissantes.

## Les problèmes soulevés par ces sites

Ces sites soulèvent ainsi plusieurs problèmes et inquiétudes. Tout d'abord, la qualité des produits n'est souvent pas au rendez-vous.

En 2021, la direction générale, de la concurrence, de la consommation et la répression des fraudes a rendu publique une étude selon laquelle de nombreux produits proposés par le site Temu ne respectaient pas les normes de conformité et a demandé leur déréférencement. Cela signifie qu'on ne pouvait plus retrouver le site en le cherchant sur un moteur de recherche ou sur l'appstore. Selon cette étude, 90% des appareils électriques présentaient des dangers et 45% des jouets. Des substances non autorisées ont aussi été retrouvées dans les produits cosmétiques.

Pour toutes ces raisons, le déréférencement du site avait été demandé par la DGCCRF. Le seul moyen d'y accéder était de taper l'adresse du site directement. Ce déréférencement a pris fin en mars 2023.

Aliexpress, Shein et Temu font eux aussi l'objet de nombreux témoignages et plaintes à ce sujet.

**Leur impact environnemental** est lui aussi pointé du doigt. En effet, leur modèle consiste à vendre peu cher un maximum de produits, poussant ainsi aux achats impulsifs, notamment en créant un sentiment d'urgence, par des messages tels que "plus que quelques exemplaires en

stock", "bientôt épuisé" ou par la présence d'un compte à rebours indiquant la fin des offres. Le client se presse alors d'acheter par peur de manquer une bonne occasion.

En 2022, la société mère de Shein était condamnée pour traitement des données personnelles des utilisateurs non conforme. En effet, elle avait omis de prévenir environ 40 millions de victimes d'un vol de données bancaires hébergées par son site, n'en prévenant que 6 millions.

Temu a lui été qualifié de « menace pour les Etats-Unis » par la société américaine d'analyses Grizzly Research. L'application est suspectée, de même que sa société sœur pinduoduo, d'héberger un logiciel espion qui collecterait les données personnelles des clients. Pinduoduo a ainsi été suspendue par google en mars 2023 car des logiciels malveillants y auraient été détectés.

De plus, les données des utilisateurs sont partagées avec sa société mère, établie en Chine, ce qui viole le règlement européen de protection des données qui prévoit que de telles données ne peuvent pas quitter le territoire.

## Des prix aussi faibles cachent souvent des réalités moins réjouissantes.

# ACCORD DANS LE VISEUR DES AGRICULTEURS

**L'**accord prévoit d'accroître les échanges commerciaux entre les deux marchés communs en supprimant 91 % des taxes imposées aux produits européens qui traversent l'Atlantique et 92 % des taxes imposées aux produits qui font le chemin inverse.

Du côté des exportations des 27, les droits de douane sur les voitures européennes qui s'élèvent à 35 %, les pièces détachées 14%, les équipements industriels(14% à 20%), la chimie jusqu'à 18%, l'habillement jusqu'à 35% ou les produits pharmaceutiques jusqu'à 14% doivent être supprimés.

Les pays du Mercosur accepteraient par ailleurs d'ouvrir leurs marchés publics aux entreprises européennes.

En contrepartie, l'EU doit faciliter l'accès à son marché aux pays du Mercosur désireux de sucre, éthanol, volailles et bœufs. Ces latino-américains pourraient exporter vers l'Europe quelque 99 000 tonnes de viande bovine, bénéficiant des droits de douane à 7,5 %, et obtiendraient des quotas supplémentaires de 180 000 tonnes de sucre et de 100 000 tonnes pour les volailles.

Face à l'opposition de la France, rejointe en 2020 par l'Autriche et les Pays-Bas, la Commission Européenne a proposé, au printemps 2023, de joindre à l'accord une annexe portant principalement sur le climat, la biodiversité et la déforestation.

## Que réclament les agriculteurs français et les écologistes ?

La FNSEA, syndicat majoritaire, la Confédération paysanne, les agriculteurs français demandent un moratoire sur les accords de libre-échanges.

Certains experts vont défendre l'idée que l'accord UE-Mercosur pourrait favoriser un léger verdissement de l'agriculture à l'échelle internationale puisque le Brésil voudra s'adapter à des critères

environnementaux, note pour l'AFP Aurélie Catallo, directrice du volet France du programme Politiques agricoles et alimentaires de l'Institut du développement durable et des relations internationales.

Elle ajoute : ' Tant que les accords se faisaient principalement avec des pays offrant plus d'opportunités pour la France, pour exporter par exemple une production excédentaire comme le lait, c'était : Vive le libéralisme agricole! Maintenant que les accords se nouent avec d'autres puissances, comme le Brésil ' les calculs ne sont plus les mêmes.

## Comment l'accord peut-il se traduire dans nos assiettes et pour tous les consommateurs ?



Un rapport de 2023 relève qu'un tiers des substances actives autorisées dans les pesticides au Brésil, géant du Mercosur, sont interdites dans l'EU.

Or, les assiettes des Européens contiennent déjà des produits importés des pays du Mercosur qui ne correspondent pas aux normes en vigueur sur le vieux conti-

nent. " Les produits contenant des résidus

d'imidaclopride (insecticide de la famille des néonicotinoïdes) tels les canneberges, les haricots ou le houblon bénéficient même d'une tolérance accrue à l'importation", même si ce produit est interdit en UE.

Selon une étude du Pesticide Action Network, des résidus de pesticides interdits ou strictement réglementés ont été retrouvés dans 12 % des aliments échantillonnés en provenance du Brésil et à destination de l'UE : plus de la moitié des pommes (77%), du riz (60%) et des haricots (53%) étaient concernés.

**Indépendamment des efforts exigés des agriculteurs français et européens.**

# Surenchères de la FNSEA pour démanteler les réglementations sur l'eau et les pesticides

Billet de la Présidente : publié le 30 janvier 2024

## Halte à l'instrumentalisation de la crise agricole !

Alors que la révolte paysanne gronde, les syndicats agricoles multiplient les demandes au Gouvernement. Certaines de ces revendications sont portées de longue date par l'UFC-Que Choisir, telles que l'application de la Loi Egalim pour obtenir des prix rémunérateurs en rapport avec les coûts de production agricole ou encore l'abandon des accords bilatéraux (Mercosur, Nouvelle Zélande) qui ouvrent toutes grandes les portes du marché français à des produits alimentaires ne respectant pas nos normes sanitaires et environnementales.

En revanche, d'autres exigences, soutenues plus particulièrement voire spécifiquement par la FNSEA, sont proprement scandaleuses. Dans un document appelé "Retrouver la liberté d'entreprendre" on trouve un florilège de demandes parfaitement inadmissibles, comme par exemple l'abandon pur et simple des zones de non-traitement des pesticides à proximité des habitations.

Un moratoire sur l'interdiction des pesticides jugés dangereux (c'est-à-dire la liberté de polluer avec des substances hautement toxiques) ou encore l'accélération de constructions des stockages d'eau (la liberté de faire main basse sur une ressource en voie de raréfaction !).

Ces demandes sont d'autant moins légitimes qu'elles ne font pas partie des griefs exprimés par la base. D'ailleurs, la construction des bassines ne bénéficierait qu'à une très faible minorité d'exploitations, l'irrigation n'étant pratiquée que sur 5 % de la surface agricole française. On voit bien qu'il s'agit d'une revendication catégorielle émanant d'une fraction d'agriculteurs cherchant à surfer sur la vague de mécontentement.

Quant aux pollutions en pesticides, je voudrais rappeler à Arnaud ROUSSEAU, Président de la FNSEA, que près d'un demi-million de consommateurs français boivent une eau contaminée au-delà des limites définies par la réglementation européenne et ce mal-



gré la coûteuse dépollution - au bas mot un milliard d'euros par an - intégralement payée par les consommateurs !

Je tiens également à lui rappeler que ce coût, déjà considérable, sera encore amené à augmenter fortement dans les prochaines années, du fait des nouveaux pesticides particulièrement toxiques (métolachlore, chlorothalonil...) que les agences régionales de santé découvrent de plus en plus régulièrement dans les prélèvements d'eaux soi-disant "potables".

Mais face aux surenchères poujadistes de certains tribuns, je voudrais attirer l'attention sur les propositions de bon sens qui viennent d'être formulées par une commission d'enquête de l'Assemblée nationale sur les pesticides, alors que les alertes scientifiques s'accumulent sur le lien entre ces produits phytosanitaires et de nombreuses maladies : **Parkinson, Alzheimer, certains cancers chez l'adulte, leucémies, tumeurs du système nerveux et troubles du développement chez l'enfant.**

Les députés se sont penchés sur les causes de l'échec de la France à diminuer leur utilisation, malgré un cadre réglementaire pléthorique et une accumulation d'initiatives officielles.

Rappelez-vous, en 2008 Nicolas Sarkozy lançait le plan Ecophyto ambitionnant de diviser par deux l'usage des pesticides à l'horizon 2018 ! Seize ans plus tard et après trois autres plans officiels, dont le dernier recule l'objectif à 2030, l'échec est total.



## Surenchères de la FNSEA pour démanteler les réglementations sur l'eau et les pesticides ...suite...

Les pesticides ont désormais contaminé tout l'environnement et pas moins de 4 300 captages pour la fabrication d'eau potable ont dû être fermés entre 1980 et 2019 pour cause de pollution ! Pire, si rien n'est fait les fermetures risquent encore de s'accélérer, alors que la baisse des précipitations due au changement climatique fera inexorablement monter les concentrations en pesticides.

Heureusement des solutions existent à tous ces maux : notamment un renforcement des procédures d'autorisation des pesticides, le développement des politiques publiques en faveur de la transition écologique ou encore une surveillance plus fine des pollutions, solutions qui figurent toutes parmi les recommandations de la Commission d'enquête.

S'agissant des sources d'eau potable, je n'ai pas boudé mon plaisir en voyant que les députés ont repris les demandes formulées par l'UFC-Que Choisir, notamment la généralisation et le renforcement des mesures de protection des captages, pour qu'enfin l'activité agricole soit compatible avec une eau véritablement potable et indemne de pollutions.

J'attends en conséquence du Premier ministre que dans le cadre de son discours de politique générale prononcé cet après-midi à l'Assemblée nationale et des mesures complémentaires pour l'agriculture qu'il doit annoncer, qu'il (re)lise ce rapport des députés et qu'il prenne à son compte ces propositions, plutôt que celles de la FNSEA.



C'est avec une immense fierté que nous vous annonçons qu'en 2023 notre campagne #MaSanteNattendPas a été honorée de deux prix :

- Le Grand Prix OR / TOP COM (1ere place) dans la catégorie « Publicité online »
- Le trophée de la COM / ARGENT (2eme place) dans la catégorie « Meilleure action de communication créative/innovante »

Cette reconnaissance souligne la qualité du travail effectué. Ces deux prix sont le fruit de l'effort collectif des services de la Fédération, dans la conception et la mise en œuvre, conjuguée à la mobilisation des AL pour faire vivre cette campagne sur le terrain. Ces prix ne sont pas seulement des témoignages de réussite, mais aussi des sources d'inspiration pour continuer à innover et à toucher un large public.

# LITIGES RESOLUS

## Assurance voyage :

Notre adhérent avait été dans l'obligation d'annuler un voyage en raison d'une maladie qui a nécessité son hospitalisation peu avant le départ.

Selon la facture d'annulation dressée par l'agence, les frais d'annulation s'élevaient à 2645,60 €.

Dans le cadre de ce voyage, une assurance annulation avait été souscrite et notre adhérent a déclaré un sinistre, mais l'assureur a refusé à deux reprises de l'indemniser au motif que la maladie empêchait la réalisation du voyage avant sa souscription selon le médecin-conseil.

Au titre des exclusions, le contrat stipulait que :

« Les garanties Annulation de voyage et Annulation Protection Sanitaire ne couvrent pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

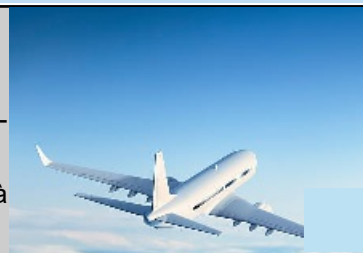
Outre les exclusions communes à l'ensemble, des garanties sont également exclus :

un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance »

S'il n'était pas contesté que la maladie de notre adhérent existait avant la souscription du voyage et de l'assurance, mais comme l'indiquait son médecin, la pathologie de notre adhérent ne lui permettait nullement d'anticiper cette aggravation de santé comme l'a confirmé son médecin, spécialiste dans la pathologie en cause.

Dans ces conditions, l'exclusion devant s'appliquer est celle citée ci-dessus qui ne prévoit l'exclusion que si l'aggravation a été constatée entre la date d'achat du voyage et la date de souscription de l'assurance. Or tel n'était manifestement pas le cas en l'espèce et rien ne laissait prévoir cette aggravation.

Dans ces conditions l'aléa de la survenance d'un sinistre pour ce motif existait et l'assureur a accepté de prendre en charge le sinistre suite à notre réclamation.



## Pas d'électricité pendant 3 jours :



Notre adhérente nous expose avoir été victime d'un défaut d'alimentation électrique à son domicile entre le 11 novembre 14h00 et le 14 novembre à midi.

Il apparaît que cette panne est la conséquence de la présence sur la ligne d'un limiteur de puissance installée et qui n'avait jamais été retiré suite à un impayé.

Notre adhérente a formulé une demande de dédommagement auprès d'ENEDIS ainsi que par l'intermédiaire de son nouveau fournisseur d'énergie ENGIE en raison d'une part de la perte de ses denrées alimentaires dans ses réfrigérateurs et congélateurs, mais également en l'absence d'eau chaude, de lumière et d'appareils électroniques pendant ce week-end prolongé.

Après plusieurs échanges avec ENEDIS, la société a proposé à notre adhérente un dédommagement de 90 €. Cette somme apparaissant ridicule au regard des préjudices de notre adhérente et nous saisissons donc le médiateur de l'énergie afin qu'une solution amiable concernant son indemnisation puisse être trouvée.

Il s'avère en fait que la demande d'enlèvement du limiteur n'a jamais été effectuée correctement par EDF, qui était le fournisseur auprès de qui l'impayé existait. EDF

n'ayant jamais pris les mesures nécessaires pour faire enlever ce limiteur après la mise en place d'un échancier de paiement, et ce indépendamment du changement de fournisseur d'énergie.

Si dans le cadre de la médiation ENEDIS et ENGIE ont accepté de suivre les recommandations du médiateur pour l'indemnisation de notre adhérente, EDF a refusé de verser une quelconque somme alors même que sa part de responsabilité dans la survenance du sinistre était importante. De plus nous avons demandé à plusieurs reprises à EDF de communiquer la preuve qu'elle avait bien respecté les dispositions prévues par le Décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, notamment par l'envoi des lettres d'informations obligatoires et les délais applicables avant de mettre en place cette restriction d'énergie.

EDF n'a jamais répondu à cette demande et s'est bornée à dire que notre adhérente était informée, sans apporter plus de précisions.

Dans ces conditions, nous avons adressé un signalement à la répression des fraudes pour dénoncer le non-respect de la procédure par EDF et nous souhaitons dénoncer le comportement d'EDF qui refuse non seulement de reconnaître sa part de responsabilité dans ce litige, mais également de communiquer les éléments de preuves demandés.

# Notre AL dans le rétro

Consommateurs et commerçants concernés

## Naissance d'une union locale des consommateurs UFC



Des hommes et des femmes soucieux de développer une certaine qualité de la vie donc une meilleure information du consommateur (Photo M. MOREL)

En 1951 était créée l'Union fédérale des consommateurs (UFC), association sans autre but que celui de défendre et d'informer le consommateur.

Depuis, bien du chemin a été parcouru. En 1968, les premières unions locales, affiliées à l'UFC, voyaient le jour. Neuf ans plus tard, la fédération groupe une centaine d'unions locales comptant quelque 25.000 adhérents. Connue par ses campagnes sur la sécurité des casques-moto, contre l'abus dans l'emploi des colorants, contre la pollution des plages et le secret administratif qui l'entoure, contre l'amiante ou les aérosols, l'UFC s'exprime largement dans son journal. Que choisir, comptant actuellement près de 300.000 lecteurs. Les unions locales et départementales offrent l'avantage d'être le relais de la fédération et de se faire l'écho des consommateurs de leur région auprès de la fédération.

Récemment, deux nouvelles unions locales se sont créées : l'une à Montbéliard, l'autre à Besançon et ceci, sur incitation des responsables de l'Union départementale de Vesoul.

Robert Raymond (trésorier), Pierre Rulle (secrétaire) et un conseil d'administration de neuf personnes ont été désignés lors de l'assemblée constitutive du 14 octobre.

Leur première tâche : mettre en place des structures de fonctionnement qui offriront aux Bisontins la possibilité de s'informer avant d'engager éventuellement une action. Déjà, plusieurs consommateurs se sont adressés aux responsables alors qu'aucune permanence n'est encore assurée faute de local.

« Nous espérons d'ici peu avoir un local ; pour le moment, les consommateurs peuvent s'adresser à M. Delagrangé, 23, rue de Fribourg à Planoise ». Soucieux de se mettre à la disposition du public, les responsables espèrent cependant ne pas développer chez les gens une mentalité d'assistés.

« Les acheteurs doivent devenir conscients de certaines réalités. Nous, nous sommes là pour les conseiller, les guider dans leurs démarches ».

### A l'heure des idées

Services après-vente, prix, qualité de la marchandise, problèmes liés au démarchage à domicile... autant de chapitres que l'UFC connaît bien.

« Lorsqu'il y a litige, nous pouvons nous porter partie civile lors d'un procès mais ceci en dernier recours seulement. De toute façon pour le moment, il n'en est pas question puisque nous n'avons pas encore un an d'existence ».

Dans un premier temps, les responsables de la très jeune union locale ont pour but de relayer les actions parisiennes et faire connaître les initiatives d'autres unions locales. La prise de contact et éventuellement le travail en collaboration avec des organisations sensibilisées aux problèmes de consommation pourra également entrer dans le programme d'actions de l'union locale bisontine.

Bref, pour le moment, les idées ne manquent pas. Les moyens par contre sont réduits à leur plus simple expression. Mais ceci est une affaire de temps.

Après la guerre de 39/45 les ménages ne possédaient qu'un nombre très réduit d'appareils ménagers. A partir des années 1970 ce fut une ruée vers plus de confort avec, inévitablement, des dérives sur la sécurité des appareils. C'est sur ces sujets que l'UFC a fait campagne.

A partir de 1981 nous avons pu disposer d'une armoire au centre Pierre Bayle, au centre-ville et de la possibilité de recevoir les consommateurs, une fois par semaine. Nous n'avions que très peu de matériel et les ordinateurs n'avaient pas encore droit de cité dans les bureaux.

Nous étions encore très peu connus et nous avions surtout comme support le journal qui avait fait la une avec des combats remarquables : Dès le premier contact

### UFC QUE CHOISIR DU DOUBS.

L'association locale a vu le jour à Besançon en novembre 1977. Sa création a été l'œuvre de quelques bénévoles préoccupés par les questions de sécurité alimentaire et qui adhéraient pleinement aux objectifs de la nouvelle UFC Que Choisir présente par le journal depuis les pre-

mières années de 1970. Le siège social se situait alors dans l'appartement de l'un d'entre eux, Serge Delagrangé, à Planoise, rue de Fribourg. Il a été le premier Président de cette toute nouvelle association. Parmi les premiers bénévoles, citons Philippe Binder, Serge Grass, Suzanne Panier...

Un avocat, Maître Erny, nous apportait son aide

on m'a proposé de faire partie du bureau, réduit, et j'ai été nommée trésorière en 1982. Et c'est en 1985 que j'ai accepté le poste de Présidente.

Dès le début il existait une permanence à Morteau mais elle a disparu quand l'animateur principal s'est retiré.

A.....suivre.....!!!!

Monique Bisson



## 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](mailto: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.montbeliard@25-90.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@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](mailto: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](mailto: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](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**

( Réponse sous 48H )

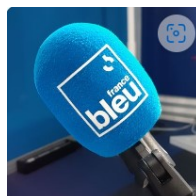
### **Nos rendez-vous radios:**

**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](https://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**



**Radio Campus maintenant, c'est le dernier Jeudi du mois (sauf en décembre) et intervention vers 13h par le duo Benjamin - Julie**



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