

UFC

informations

77

Le Journal

du Consommateur Averti



EDITO

L'année 2021 se termine. Elle fût ponctuée, comme en 2020, de périodes difficiles. On croyait que la vaccination nous permettrait de retrouver une vie « normale », mais force est de constater qu'il nous faudra être patient.

L'année 2022 sera importante, côté politique, car nous allons devoir faire des choix conditionnant les années à venir. Mais il ne faudrait pas oublier que les consommateurs ont leur mot à dire. Ne parle-t-on pas du pouvoir des consommateurs ?

L'UFC Que Choisir a fêté ses 70 ans en 2021. Elle va poursuivre ses objectifs de défense des consommateurs.

Plus que jamais notre association locale doit faire connaître les combats de la Fédération. Elle doit accentuer sa présence sur le terrain pour aider les citoyens que nous sommes à mieux intégrer les dimensions environnementales, sociétales et sociales de notre consommation.

Nous serons présents tout au long de l'année 2022 dans tous les territoires du département pour vous aider. Mais de tout cela nous en reparlerons.

Au nom de tous les bénévoles de notre association, je vous souhaite une belle et heureuse année 2022.

Votre Président

Gilles Castaing

Assemblée Générale



Assemblée Générale

Le 1er AVRIL 2022

à 17 h 00

2 rue Jean Bouvet

71000 - MACON

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

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS DE SAÔNE-ET-LOIRE

2, RUE JEAN BOUVET - 71000 MÂCON

Tél. 03 85 39 47 17

Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

Site : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

CONVOCAATION

Cher(e) Adhérent(e)

Vous êtes cordialement invité(e) à l'Assemblée Générale ordinaire qui se tiendra le :

VENDREDI 1er AVRIL 2022 à 17 h ,
Salle de Conférences UFC QUE CHOISIR, 2 rue Jean Bouvet – 71000 MACON

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

Ordre du jour : 1 - Comptes rendus, moral et financier
2 - Approbation des comptes
3 - Rapport d'activité 2021
4 - Rapport d'orientation 2022
5 - Renouvellement des membres sortants du Conseil d'Administration. Les actes de candidature doivent être adressés à la Présidence, au siège social, **HUIT** jours au moins avant l'Assemblée Générale.
6 - Questions diverses : celles-ci devront être adressées, par les adhérents, au siège social, avant l'Assemblée Générale

Dans l'impossibilité d'assister à cette rencontre, veuillez remettre à un autre adhérent le pouvoir ci-dessous (3 pouvoirs maximum par personne) ou le retourner **signé** au siège.

Le Conseil d'Administration

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se compose de 22 membres
après l'Assemblée Générale du 1er AVRIL 2022.
10 postes à pourvoir, 7 membres sont renouvelables.
Il est donc fait appel aux candidatures pour pourvoir les postes vacants.



UFC QUE CHOISIR 71
2 Rue Jean Bouvet
71000 MACON

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 1er avril 2022

POUVOIR

Je soussigné (e) (nom prénom)

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

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

A le

Signature

Faire précéder la signature de la mention manuscrite « bon pour pouvoir »

ENVIRONNEMENT



LES PESTICIDES : LEUR IMPACT DANS NOTRE VIE

La liste des maladies qu'ils provoquent s'allonge

Cancers, Parkinson, mais aussi troubles cognitifs, maladies respiratoires... Les conclusions d'un rapport d'expertise sur les effets des pesticides sur la santé s'avèrent particulièrement inquiétantes.

Fin juin, le comité d'experts nommé par l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) a rendu ses conclusions sur les effets des pesticides sur la santé.

Aujourd'hui, huit ans après la première publication, le dossier contre ces produits s'est encore alourdi. Dix pathologies pour lesquelles existe une présomption forte de lien avec l'exposition aux pesticides ont pu être listées : la maladie de Parkinson, le lymphome non hodgkinien (un cancer du sang), le myélome multiple (un autre cancer du sang), le cancer de la prostate, les troubles cognitifs, la BPCO (une pneumopathie chronique), la bronchite chronique, mais aussi, chez les enfants des femmes exposées durant la grossesse, les troubles neurodéveloppementaux, les

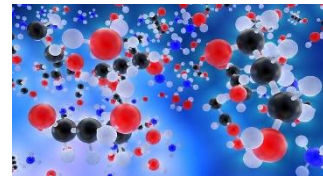
leucémies, les cancers du système nerveux central.

Agriculteurs, enfants et riverains en première ligne

Les liens les plus clairement démontrés l'ont été, la plupart du temps, chez des agriculteurs et autres professionnels manipulant des pesticides dans leur travail. Viennent ensuite les femmes contaminées durant la grossesse – car le fœtus est particulièrement sensible aux effets des toxiques – ainsi que les adultes riverains des champs ou utilisant des pesticides à domicile.

Pour le reste de la population, les effets de la pollution de l'eau, de l'air et des aliments par les résidus de pesticides sont malheureusement très peu étudiés, car « les doses auxquelles la population est exposée sont difficiles à quantifier », justifie Xavier Coumoul, toxicologue et co-auteur du rapport d'expertise.

Des centaines de molécules



Certains produits (comme le **chlordécone** utilisé longtemps dans les Antilles) contaminent encore l'environnement, malgré leur interdiction depuis de nombreuses années. Et parmi les produits autorisés, on peut citer le glyphosate et l'atrazine déséthyl, que l'on retrouve notamment dans l'eau du robinet.

Mais pour Isabelle Baldi, épidémiologiste et co-auteur du rapport, « se focaliser sur certaines molécules est une erreur ». « Ce n'est pas en interdisant quelques molécules qu'on va régler les problèmes », abonde Xavier Coumoul, selon qui les scientifiques ne sont de toute façon pas capables de s'assurer de l'innocuité de chaque produit : « des centaines de molécules sont sur le marché, alors qu'il n'y a que très peu de laboratoires de toxicologie en France... On est noyés », confie le toxicologue. Les auteurs rappellent, en conclusion, la nécessité d'une « meilleure protection des populations ».

L'épandage des pesticides à proximité des habitations : Le gouvernement obligé de revoir sa copie



À la suite des recours déposés par 8 organisations dont l'UFC Que Choisir, **le Conseil d'État** a rendu, courant juillet, une décision majeure dans la lutte contre les pesticides : il **a annulé, plusieurs dispositions encadrant leur épandage près des habitations, car insuffisamment protectrices** par :

- Insuffisance des distances minimales pour les produits suspectés d'être cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR 2), plusieurs pesticides relevant de cette catégorie
- Absence d'information réelle des riverains en amont des épandages, insuffisante protection des riverains et travailleurs.

Le Conseil d'État rappelle au gouvernement l'importance de la protection de population contre les méfaits des pesticides et l'invite à prendre enfin sérieusement en compte l'avis des scientifiques **en revoyant en profondeur sa copie sous 6 mois.**

Depuis 2016, une circulaire de la Direction Générale de l'Alimentation recommandait des distances minimales pour les épandages de pesticides à proximité des habitants (5 mètres

pour les céréales et les légumes, 20 mètres pour la viticulture et 50 mètres pour l'arboriculture). En 2017 un arrêté a diminué très significativement ces distances de sécurité sans justification scientifique sérieuse.

Le Conseil d'État constate que « l'avis de l'ANSES du 14 juin 2019 [...] recommande de prévoir des distances de sécurité supérieures à 10 mètres pour l'ensemble des produits classés cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR), sans distinction des catégories de danger prévues par le règlement du 16 décembre 2008 ». En rappelant le principe de précaution, le Conseil d'État invalide donc les distances minimales pour les produits suspectés d'être CMR, et demande donc qu'elles soient revues à la hausse.

En juin 2019, le Conseil d'État retoquait en partie cet arrêté au motif qu'il assurait une protection insuffisante de la ressource en eau d'une part, et des riverains de zones traitées d'autre part.

Le gouvernement avait alors revu le cadre mais en maintenant des distances ridiculement faibles. Pire, ces distances pouvaient être encore abaissées dans le cadre de chartes d'engagement départementales rédigées par les agriculteurs eux-mêmes et réduisant dans la plupart des cas les distances d'épandage à 3 mètres pour les céréales et légumes, 5 mètres pour les vignes et les vergers.

Elle avait été établie en Saône et Loire en juillet 2020.

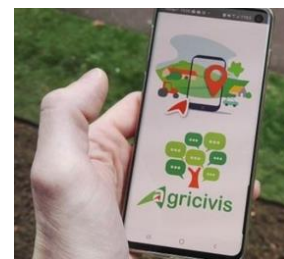
Suite à l'arrêt du Conseil d'Etat, la charte a été supprimée du site web de la Chambre d'Agriculture,

mais est encore en ligne sur le site de la Préfecture sans mention particulière relative à cet arrêt (malgré plusieurs courriers de l'UFC 71): ceci n'est pas de nature à fournir une information complète aux usagers. Il faut maintenant attendre les modifications réglementaires que le gouvernement doit apporter avant le 17 janvier 2022



L'information préalable aux épandages

Le Conseil d'État estime indispensable de prévoir l'information des résidents et des personnes présentes à proximité des zones d'épandage en amont de l'utilisation des pesticides. On peut noter une avancée en Saône-et-Loire, avec une application développée par la Chambre d'agriculture (Agricivis).



C'est un outil qui peut être utile, à la condition que l'ensemble de la profession l'utilise avant chaque épandage.

Et dans nos aliments Bio, zéro pesticide vraiment ?



Le bio fait l'objet d'attentes toujours grandissantes et l'on veut désormais des produits AB

moins chers mais plus verts. Les études sont de plus en plus nombreuses à établir un lien entre une alimentation riche en bio et un effet protecteur sur la santé et plus particulièrement vis-à-vis de certains cancers. De plus, la recherche investigate toujours davantage les effets de l'exposition aux pesticides via l'alimentation. Mais entre une logique commerciale de hausse de production de bio et les menaces qui pèsent sur les contrôles des résidus de pesticides, le bio reste-t-il propre ?

Rappelons-le, le cahier des charges AB s'engage à ne pas utiliser d'intrants chimiques.

La recherche travaille beaucoup sur la relation entre nutrition et santé, Fin 2018ⁱ, une étude, qui portait sur près de 69 000 adultes durant quatre ans et demi, a montré qu'un régime alimentaire riche en aliments bio est associé à une baisse significative du risque de développer un lymphome non hodgkinien (un cancer du système lymphatique).

L'hypothèse la plus probable repose sur le fait que **l'alimentation biologique expose moins la population générale aux traces de pesticides.**

Le test réalisé par l'UFC tire le même constat. Au total, 79 aliments – fruits, légumes et laits –, dont 41 bio et 38 issus de l'agriculture conventionnelle, ont été analysés par deux laboratoires spécialisés et indépendants. Plus de 500 molécules, résidus de pesticides, ont été recherchées. Résultat, 28 produits non bio (soit 74 %) sont contaminés par

au moins un résidu de pesticide, contre seulement 2 en bio (soit 5 %). Un écart important ! Pour en savoir plus : consultez le site internet de Que Choisir <https://www.quechoisir.org/utills/recherche/?keyword=pesticides+dans+les+fruits>

Les pesticides sont donc bien présents, même là où on ne les invite pas !

Notre environnement en fait également les frais : 92 % des cours d'eau français sont contaminés par des résidus de produits phytosanitaires, dix différents au moins dans plus de la moitié des cas.

Ce n'est qu'au prix de traitements coûteux que l'eau est rendue potable avant son arrivée au robinet des consommateurs. A cet effet, il est possible de retrouver la qualité de l'eau potable de sa commune avec la carte interactive de Saône et Loire :

<https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr/2021/04/27/carte-interactive-de-leau-du-robinet-les-pesticides-se-la-coulent-douce/>

L'EFFET COCKTAIL INCRIMINÉ



La démonstration de l'effet bénéfique du bio sur la santé n'est pas encore totalement

faite. Mais le faisceau de preuves grandit. Des recherches sur le mécanisme d'action des intrants chimiques renforcent cette présomption.

Une étude, parue en 2018, a analysé l'effet d'un assemblage de six pesticides utilisés pour les pommes sur des souris. Son originalité réside dans ses conditions expérimentales, qui reproduisent une exposition alimentaire chronique, à faible dose, qui pourrait être celle de tout un chacun. « Nos travaux révèlent que les substances actives, chacune présente à des quantités non toxiques pour la santé, peuvent induire en mélange un effet métabolique délétère », annonce la responsable. Une conséquence du fameux **effet cocktail**, que les scientifiques ont encore du mal à appréhender, ne serait-ce qu'en raison du nombre infini des combinaisons possibles. Des interactions complexes qui ne sont, pour l'heure, ni prises en compte pour autoriser la mise sur le marché des produits phytosanitaires, ni pour établir les doses journalières admissibles

Une prise de conscience progressive dans la profession agricole

La plupart des acteurs en sont conscients : la fuite en avant vers un recours toujours accru à ces remèdes parfois pires que le mal ne peut plus durer.

Sur le terrain, les initiatives se multiplient : sans aller jusqu'à passer à l'agriculture biologique, toujours très minoritaire mais en augmentation constante avec une surface cultivée doublée depuis

2007, des agriculteurs tentent d'amender leurs pratiques.

Le réseau des fermes Dephy, dont le but est d'expérimenter des systèmes économes en produits phytosanitaires, réunit dorénavant plus de 2 600 exploitations de toute nature.

Changer les habitudes ne se fait pas sans de multiples contraintes, tâtonnements et déconvenues difficiles à affronter pour des agriculteurs dont les conditions de travail et de vie ne sont déjà pas des plus enviables. En outre, ces pionniers se sentent parfois bien seuls face à un environnement économique qui encourage le statu-quo. L'accompagnement financier des agriculteurs qui se lancent dans la culture bio, et ceux qui veulent se convertir est essentiel.

Directeur de recherche à l'Inrae (Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement), Jean-Marc Meynard en est lui aussi persuadé : c'est tout un système qui doit se réformer.

Un exemple : *« au lieu de toujours faire du blé, du maïs et du colza, il faudrait introduire du*

soja, des céréales et des légumineuses diverses ». Quant aux autres cultures de diversification, faute de quantités suffisantes, elles ne remplissent pas les grands silos dans lesquels les coopératives ont investi. Résultat, on importe en quantité du sarrasin, le fameux blé noir breton, des lentilles ou de la moutarde censées faire partie de notre patrimoine culinaire ».

Et le consommateur, n'a-t-il pas sa part de responsabilité ?

Le comportement du consommateur a une influence importante : il demande des fruits et légumes d'apparence parfaite, ce qui ne peut être obtenu sans pesticides. *« Tant que tout le monde ne décide pas de modifier ses pratiques, rien ne peut changer. »*

De fait, quand nous rechignons à acheter telle variété ancienne résistante aux maladies, quand nous remplaçons sur l'étal un concombre tordu ou une pomme un peu tachée, nous contribuons nous aussi à l'abus de pesticides.



Et si nous, consommateurs, amorçons le changement en abandonnant nos mauvais réflexes?

¹ Publication de travaux issus de la sous-cohorte Bio NutriNet dans le prestigieux *Journal of the American Medical Association* (Jama)



SANTÉ



COVID-19 LES MASQUES CHIRURGICAUX SONT SÛRS

L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) rend un avis rassurant sur les masques chirurgicaux.

Les masques chirurgicaux font désormais partie de notre quotidien, au point que sortir de chez soi sans condamner inévitablement à faire marche arrière. Les enfants en âge scolaire les portent quasiment toute la journée. Il est donc capital que leur usage, par des millions de personnes et plusieurs heures par jour, soit sans danger. L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) vient de rendre un avis rassurant.

L'analyse de plusieurs dizaines de références montre que les normes sont respectées. Certes, des substances chimiques ont été retrouvées, comme des furanes, dioxines, PCB-DL ou composés organiques volatils (COV). Mais les seuils légaux sont respectés, et à condition de porter son masque dans les règles de l'art, en le changeant régulièrement et en le mettant à l'endroit, il n'y a pas de risques identifiés, ni respiratoires, ni cutanés.

Étiquetage et composition

L'ANSES s'interroge toutefois sur l'origine de ces composés (contamination lors de la fabrication, matière première contaminée) et invite les fabricants à mieux maîtriser leur processus. De même, ils sont priés de faire un effort sur l'étiquetage des allergènes, et de communiquer la composition des barrettes d'ajustement, des élastiques et des éventuels colorants mis en œuvre, afin qu'ils puissent faire l'objet d'une évaluation.



INFOS SANTÉ URGENCES

En cas d'urgence médicale, composez d'abord le 15

Le 15 est le numéro de téléphone unique par département. Il donne directement accès au SAMU (service d'aide médicale urgente). Le 15 est accessible 24 heures sur 24, depuis un téléphone fixe ou mobile. L'appel est gratuit.

Une fois en ligne avec le SAMU :

- Parlez calmement et clairement,
- Donnez votre numéro de téléphone (certains centres ne disposent pas encore des moyens de l'identifier automatiquement),
- Donnez votre nom ou celui du ou des malades ou blessés,
- Indiquez le lieu ou l'adresse exacte, ainsi que l'étage et le code d'accès éventuel,
- Précisez le nombre de personnes à soigner,
- Décrivez le plus précisément possible la nature du problème et

NE RACCROCHEZ PAS AVANT QUE VOTRE INTERLOCUTEUR VOUS LE DEMANDE (le médecin peut avoir besoin d'autres renseignements ou peut vous donner des directives, par exemple sur les gestes à pratiquer dans l'attente des secours (Pompiers ou SMUR). Le service d'accueil de l'hôpital sera prévenu de l'arrivée du malade ou blessé.

ACHATS SUR INTERNET : LES CLÉS, VOS DROITS ET RECOURS

Les idées fortes :

Le e-commerce explose (Covid, notamment). C'est pratique, facile, confortable mais... les risques sont importants.

Certaines précautions sont indispensables et utiles pour éviter d'être victime d'une fraude ou de comportements déloyaux.



La démarche recommandée :

- Identifiez qui est votre vendeur, sachez reconnaître une Market place et consultez les bonnes CGV !
- Vérifiez la fiabilité du site grâce aux « mentions légales », allez voir les avis sur Internet (attention faux avis), Consulter Infogreffe.
- Validez bien votre commande : lorsque vous achetez sur Internet, vous matérialisez votre accord par deux "clics" successifs (article 1127-2 du code civil). Le premier "clic" permet de vérifier la nature et la composition de votre commande. Le second "clic" sert à confirmer définitivement votre commande. Sans cette confirmation, la vente est considérée comme nulle. Une fois votre commande définitivement validée, le vendeur

doit en accuser réception, sans délai injustifié et par voie électronique. Cette procédure vous garantit que la commande a bien été enregistrée.

- **Sécurisez votre paiement** et vos données personnelles : exigence d'une double authentification (récent), obligations des banques en cas de fraude. Cette procédure porte un nom commercial différent pour chaque banque : BREDSecure à la Bred, Certicode à la Banque postale, Clé digitale chez BNP Paribas, Sécuripass au Crédit agricole, etc.

Assurez-vous que votre paiement a lieu sur une page web sécurisée (l'adresse du site ("URL"), commençant par "http", contient un "s" ("secure"). N'enregistrez pas votre carte bancaire sur le site. Ne communiquez jamais votre code confidentiel.



- **Exercez votre droit de rétractation** : vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à motiver votre décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles. Vous pouvez le faire à compter de la conclusion du contrat ou de la réception du bien.

- **Connaissez vos recours en cas de retard de livraison ou produits endommagés ou manquants** : le professionnel doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. A défaut d'indication, il doit exécuter son obligation sous 30 jours maximum. Si pas de livraison : mise en demeure puis résolution du contrat

- **Les garanties légales** : garantie de conformité de deux ans.

Les points sur lesquels vous devez assurer une grande vigilance :

- Savoir à qui on a à faire : ne pas commander sur n'importe quel site Internet /ne pas se tromper de « vendeur » (Market places)
- Prendre le temps de lire les CGV (Conditions Générales de Vente) et passer commande en connaissance de cause : tarifs, frais en sus éventuels, délais de livraison, garanties, etc.
- Sécuriser son paiement, protéger ses données bancaires.

ATTENTION :



LA CAMPAGNE « ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE » INITIALEMENT PRÉVUE À L'AUTOMNE 2021, PUIS EN JANVIER 2022 DE NOUVEAU REPORTÉE !

Les prix sur les marchés de gros continuant leur flambée, l'organisation d'enchères au cours du premier trimestre 2022 paraît aujourd'hui inenvisageable, aucun fournisseur n'étant en mesure de proposer des prix attractifs.

Dès lors, l'UFC suspend la campagne. Il n'y aura par conséquent, plus de nouvelles inscriptions possibles. Toutefois, l'objectif reste bien d'en organiser en 2022, mais plutôt au **second semestre**.

Bien évidemment, l'ensemble des inscriptions est enregistré et nous communiquerons régulièrement avec les inscrits pour les tenir informés du calendrier.

Les marchés nous ont fait perdre une bataille, mais restons mobilisés pour, ensemble, réussir à faire triompher le pouvoir de marché des consommateurs en 2022 !

Pourquoi cette campagne ?

- Pour Recevoir des offres relatives à la fourniture d'électricité et / ou de gaz,
- Pour Comparer ces offres à votre facture actuelle
- Pour éventuellement Contracter avec le (s) fournisseur(s) proposé(s) par l'UFC Que Choisir.



Dans quel but ?

- Soulager le pouvoir d'achat des ménages, (*pouvoir d'achat bien mis à mal par les augmentations à répétition du gaz notamment et dans des grandes proportions ces derniers mois mais aussi de l'électricité*)
- Des offres avec des tarifs moindres...mais qui ne vont pas inciter à consommer plus !
- Plus que des tarifs attractifs, une sécurité juridique renforcée aux consommateurs
- Toujours la promotion d'une électricité réellement verte
- Éveiller les consciences des ménages au tarif réglementé du gaz sur l'intérêt et la simplicité de changer de fournisseur

Rappelons que le tarif réglementé du gaz, autrement dit le tarif historique jadis pratiqué par Gaz de France et aujourd'hui par Engie disparaîtra définitivement au 1er juillet 2023 et qu'il ne restera de solution que les contrats à prix de marché.

Comment faire son changement de fournisseur ?

- En étant épaulé par notre association de consommateur UFC-Que Choisir de Saône et Loire.
- Rendez-vous sur le site www.choisireensemble.fr, suivez les instructions pour le gaz et l'électricité et effectuer votre inscription, qui est gratuite et sans engagement.

QUELQUES LITIGES « GAGNÉS »

→ En Novembre 2020, Mme D reçoit de Total Énergies une facture d'électricité de 164 € qu'elle règle aussitôt par carte bancaire. Elle reçoit ensuite plusieurs relances pour cette facture déjà payée, ce qu'elle signale au service client mais sans résultat. En janvier 2021 Total Énergies la menace par écrit de coupure d'électricité au motif que la facture reste impayée. Après qu'on lui eut assuré qu'elle serait ensuite remboursée, elle règle une seconde fois la facture de 164 € début février 2021 pour se prémunir de toute coupure ou réduction de puissance de son installation. Elle appelle ensuite plusieurs fois le service client pour réclamer son dû mais il ne se passe rien malgré des promesses orales de remboursement « dans les 15 jours ».

En désespoir de cause elle contacte en mai 2021 l'association locale de l'UFC Que Choisir qui interpelle Total Énergies. Total Énergies finit par rembourser le trop perçu début juin 2021 (4 mois plus tard !) mais refuse d'accorder la moindre compensation à Mme D malgré plusieurs demandes insistantes de l'association locale.

Nous saisissons alors le médiateur national de l'énergie et, avant même que celui-ci rende son avis, Total Énergies propose d'accorder une compensation de 75 €, proposition que Madame D accepte. Une fois de plus, force est de constater que les fournisseurs d'énergie adoptent une attitude bien plus bienveillante dès lors que le médiateur national est saisi.

→ Mr L a passé commande de 1500 litres de fioul en janvier 2021 à la société FioulMarket, filiale de la compagnie TotalEnergies, qui propose l'achat en ligne de fioul domestique pour les particuliers. Des boues et matières en suspension sont apparues aussitôt après la livraison dans les deux cuves de Mr L. Il s'en est suivi un encrassement et des pannes à répétition de la chaudière (4 interventions de chauffagiste en février et mars). FioulMarket a refusé d'intervenir au motif que l'analyse FioulMarket a soigneusement évité de répondre au courrier de l'UFC Que Choisir, leur juriste se plaisant à nous faire remarquer oralement qu'une association de consommateurs n'a pas les prérogatives d'un avocat en termes de représentation. FioulMarket a quand même fini par confirmer fin juin leur fin de non recevoir en réponse à notre courrier, dès lors que celui-ci fut signé par Mr L. Nous avons alors immédiatement saisi le médiateur national de l'énergie qui a compétence pour les litiges concernant les contrats de fourniture ou de vente d'énergie. Sans attendre l'avis du médiateur,

FioulMarket, faisant preuve d'une bien plus grande ouverture, a alors rapidement proposé à M. L le vidage et le nettoyage des cuves et la livraison d'un volume équivalent de fioul de bonne qualité. M. L a accepté cette solution dont la mise en œuvre pris du temps à cause du peu d'empressement de FioulMarket mais finalement tout est rentré dans l'ordre en octobre, ce qui permet à M. et Mme L de passer l'hiver 2021-2022 au chaud. Une fois de plus, il s'est avéré que la simple saisine d'un médiateur peut amener les professionnels récalcitrants à devenir raisonnables.

→ Monsieur et Madame L se rendent en magasin pour un projet de changement d'huisseries et fenêtres. Une commerciale effectue une estimation écrite avec bordereau de rétractation, en leur demandant de signer pour validation du projet. Nos adhérents, bousculés, décident de signer en précisant qu'ils ont la possibilité de revenir sur leur décision de toute manière. La commerciale ne démentira pas, un silence coupable de sa part

Nos adhérents versent la somme de 16 850 euros d'acompte.

Finalement, nos adhérents décident de rompre le contrat ; le gérant refuse vigoureusement car il a été signé en magasin, ce qui rend inapplicable le délai de rétractation selon le code de la consommation.

Nous confirmons cette analyse, tout en précisant que les parties en présence peuvent déroger à cette règle sous certaines conditions. En effet on peut appliquer conventionnellement le droit de rompre le contrat dans le délai de 14 jours, quelles que soient les circonstances de la commercialisation (dans la mesure où des éléments du contrat permettent d'apprécier la volonté des parties) : **LE DROIT DE RETRACTATION CONVENTIONNEL EXISTE BIEN**

Le gérant a finalement décidé de rembourser dans les derniers jours de décembre le chèque de 16850 euros.

Gros soulagement pour nos adhérents qui ont qualifié l'UFC de Père Noël !!

LA « MINUTE CONSO » DE L'UFC-QUE CHOISIR DE SAÔNE ET LOIRE SUR L'ANTENNE DE RADIO BRESSE, C'EST PARTI !



L'UFC-Que Choisir intervient sur des sujets de « consommation », sur l'actualité de l'association de Saône et Loire et sur les actions ou campagnes engagées par l'association. RADIO Bresse (92.8 FM) depuis son site de Branges près de Louhans émet sur un secteur géographique couvrant Lons-le-Saunier, Seurre, Chalon-sur-Saône, le nord de Mâcon et de Bourg-en-Bresse et plus encore via la radio « connectée » de son site <http://www.radiobresse.com/>

- ***Vous êtes motivés par les problèmes de consommation, si vous avez un peu de temps, rejoignez-nous pour nous aider dans notre action (connaissances des outils informatiques souhaitables) :***
- Tenue des permanences et accueil Aide à la résolution des litiges soumis par les adhérents
- Réalisation d'enquêtes



BULLETIN D'ADHÉSION à « L'UFC QUE CHOISIR 71 »

Bulletin de RÉ-ADHÉSION si votre fin d'adhésion arrive dans le trimestre et seulement dans ce cas

NomPrénom

Adresse

Code postal Ville

- | | |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 1 ^{ère} adhésion annuelle : | 40 € |
| Avec bulletin : | 44 € |
| <input type="checkbox"/> Ré-adhésion annuelle : | 29 € |
| Avec bulletin : | 33 € |

- Abonnement bulletin « UFC 71 Informations » 12 mois : 7,50 € - Prix au n° 2 €

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

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

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

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

MACON PPDC

P4

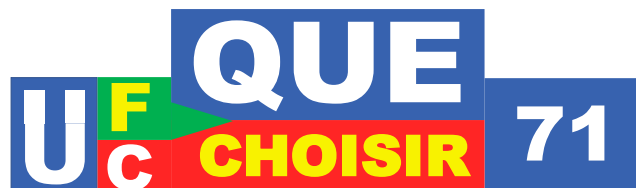
LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 21/01/2022- à distribuer avant le 28/01//2022

Pour la défense des droits du consommateur

Votre adhésion nous est indispensable



Adhérez, lisez et faites lire

Contact PERMANENCES

Tél : 03 85 39 47 17

MÂCON

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

E-mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

Site Web : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

BUREAUX OUVERTS et Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9 h à 12h – 14 h à 18 h
sauf jeudi fermeture à 17 h

Lundi

14 h - 17 h : Banque – Surendettement - Assurances - Crédit Auto/moto

Administration - Professions libérales - Services - Justice

Mardi

14 h - 17 h : Logement – Téléphonie

14 h – 17 h : Administration - Professions libérales - Services Justice

14 h – 16 h : Energies renouvelables

Mercredi

9 h - 12 h : Immobilier, Copropriété, voisinage.

17 h – 19 h : Construction (1et & 3ème mercredi)

Jeudi

14 h - 17 h : Commerce

Vendredi

9 h- 12 h : Eau & Energie

Litiges Santé : sur rendez-vous

MONTCEAU-LES-MINES : Espace Social Trait d'Union 7, rue de Mâcon/ Mercredi de 17h à 18h30
Mail : montceau@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LE CREUSOT : 5 rue Guynemer, le 3ème vendredi de chaque mois de 10h à 12h30
Mail : lecreusot@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

PARAY-LE-MONIAL : Centre Associatif Parodien - Bureau N°17, 9 Rue Pierre Lathuilière/ Mardi de 14h30 à 15h30
Mail : paray@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

CHALON : Espace Jean Zay 4 Rue Jules Ferry (parking assuré) / Mardi de 14h30 à 18h30
Mail : chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

AUTUN : Centre Social Saint-Jean - Rue Naudin / Jeudi de 15h à 17h
Mail : autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LOUHANS : 3 avenue du 8 mai 1945 / Lundi de 14h15 à 18h15
Mail : louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

SENNECEY-LE-GRAND : Espace France Services - 32 Rue des Mûriers / 1^{er} vendredi du mois de 10h à 12h30
Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

Imprimé sur papier Eco Label

ESAT DES SAUGERAIES

286 avenue des Saugeraies – 71000 Mâcon

Tél : 03 85 20 29 52

Directeur de la publication : **Gilles CASTAING**

Chiffre de tirage total : 1500 exemplaires

Dépôt légal : 4ème trimestre 2021

N° commission paritaire : n° 1221 G 85 770
