



# VOIR & SAVOIR

édité par l'Union Fédérale des Consommateurs  
QUE CHOISIR de Côte-d'Or

## Le mot de la Présidente



*L'année se termine activement pour notre Association dont les interventions extérieures ont été très nombreuses.*

*Après le lancement de notre nouvelle campagne « Energie moins chère ensemble » qui*

*s'est déroulée sur une quinzaine de jours avec un succès record puisque le quota d'inscriptions fixé à 120 000 est passé à 130 000 pour répondre à la demande.*

*Nous avons enchainé par la campagne « fracture sanitaire » lancée par notre Fédération qui parallèlement attaque l'inaction du gouvernement devant le Conseil d'Etat face à cette situation.*

*Pour soutenir cette action nous avons manifesté devant les bureaux de l'ARS (Agence Régionale de la Santé) le jeudi 23 novembre. (Voir article dans la « vie associative »).*

*Le 5 décembre était consacrée à la journée mondiale du bénévolat et je voulais réserver la suite de mon message à remercier l'ensemble des bénévoles, des adhérents, de nos partenaires sans qui nous ne serions pas ce que nous sommes.*

*Les bénévoles qui donnent de leur temps pour aider les adhérents en difficulté, participent à des commissions pour contribuer à améliorer la qualité de vie de nos concitoyens, s'impliquent dans l'organisation de manifestations extérieures, font de la formation et de l'information pour protéger les plus fragiles des traquenards de la vie.*

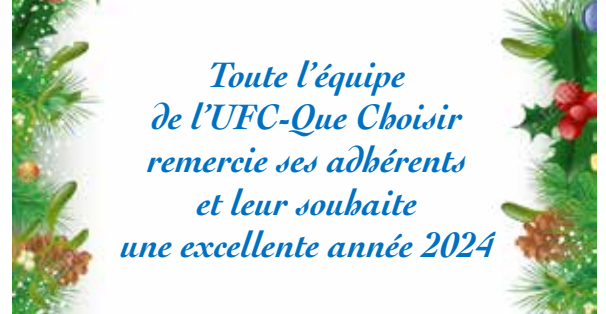
*Les adhérents qui nous apportent fidèlement leur participation financière ce qui nous permet de faire toujours un peu plus.*

*Enfin, nos partenaires dont les échanges sont souvent fructueux et source de mutualisation.*

**A toutes et à tous un grand merci !**

*La fin d'année arrive à grands pas, le Conseil d'Administration se joint à moi pour vous souhaiter de bonnes fêtes de fin d'année et surtout prenez soin de vous.*

Odette MAIREY



*Toute l'équipe  
de l'UFC-Que Choisir  
remercie ses adhérents  
et leur souhaite  
une excellente année 2024*

## Sommaire

### Vie associative

P. 2-3-4

- Opération#LaFuiteEnAvant
- Campagne sur la fracture sociale en Côte-d'Or

### Enquête

P. 5

- Accès aux soins

### Les Bailleurs Sociaux

P. 6

- Bilan d'une année chez les bailleurs sociaux
- Situation particulière de notre élu chez CDC Habitat Social

### Infos pratiques et bon à savoir

P. 7-8-9-10

- Petits litiges, une médiation nécessaire...
- C'est au vendeur d'apporter la preuve de la régularité d'un contrat...
- UFC a fait annuler une commande au salon de la rénovation de Dijon...

### Remerciements

P. 11

### Humour !

P. 11





## L'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or s'est mobilisée le 27 juin dernier pour l'opération #LaFuiteEnAvant

À cause des fuites d'eau potable : 1 litre d'eau sur 5 est perdu en France. C'est 1 milliard de m<sup>3</sup> d'eau, soit la consommation annuelle de 18,5 millions de personnes, qui se volatilise ainsi avant d'arriver jusqu'à notre robinet ! C'est en Côte-d'Or **4 fois la consommation de la ville de Beaune**.

Le but de l'opération était d'informer l'opinion publique et les élus sur la gabegie économique et environnementale que constituent les fuites d'eau potable dans les canalisations.

Le 27 juin, une équipe de 4 bénévoles a fait temporairement disparaître les « o, au, eau » de noms de 3 communes

sur les panneaux d'entrée de ville pour dénoncer l'ampleur des fuites d'eau dans le département et appeler à un véritable plan de rénovation des réseaux.



Source : Observatoire Sispea / \*Taux de pertes en réseau (déclaration facultative) / Bien public

L'association a également diffusé à la presse un dossier expliquant l'enjeu de sobriété, de consommation responsable, la nécessité de lutter contre ces fuites d'eau potabilisée, donc coûteuse.

Enfin, un appel à la mobilisation de moyens financiers conséquents pour ainsi éviter ce gaspillage massif d'eau potable, a été envoyé début août aux élus :

- une demande adressée au président du Département pour coordonner une politi-

que territoriale de soutien technique auprès des petites communes, en proposant aux communes les moins bien dotées, particulièrement dans les zones concernées par la raréfaction des ressources en eau, un appui technique pour leur permettre d'identifier et de rénover les réseaux défectueux.

- une demande adressée à tous les parlementaires leur proposant de déposer une question écrite sur les mesures que le gouvernement envisage

de prendre afin de donner les moyens aux communes d'entretenir et de rénover efficacement leurs réseaux, du fait d'un niveau de redevances sur la consommation d'eau insuffisamment réparti sur les « gros » consommateurs d'eau.

- une suggestion adressée aux 3 collectivités visitées de faire voter un vœu pour un meilleur financement de l'entretien et de la rénovation de leurs réseaux d'eau potable.

Gérard CLEMENCIN

Retrouvez sur notre site internet le dossier complet de cette campagne, dont une nouvelle phase sera annoncée prochainement en novembre prochain. À suivre.

Autre source : article du Bien public paru le 8 juin

<https://www.bienpublic.com/environnement/2023/06/08/fuites-decouvrez-les-reseaux-qui-perdent-le-plus-de-m-d-eau-potable-au-km-en-cote-d-or>





## Campagne sur la fracture sanitaire en Côte-d'Or le 21 novembre 2023



**A** l'occasion de son lancement, une manifestation d'ampleur a été décidée au niveau de la région Bourgogne-France comté dont le Président est Gérard Clémencin administrateur de notre l'AL.

Après avoir sensibilisé la presse par l'envoi d'un communiqué de presse et de la carte interactive qui définissait les zones les plus durement touchées par ce désert médical, nous nous sommes rendus **le jeudi 23 novembre** devant les portes de l'ARS (Agence Régionale de Santé) pour manifester notre soutien à la décision de notre Fédération d'attaquer devant du Conseil d'Etat le gouvernement pour inaction coupable, compte tenu de la situation, devant du Conseil d'Etat.

Le Cabinet de l'ARS a reçu Gérard Clémencin et la Référente Régionale Marie-Christine Radenne et les a assurés du soutien de son organisme en remontant nos revendications et en diffusant notre carte interactives **la carte de la fracture sanitaire.**

Quelques photos de l'évènement. devant du Conseil d'Etat.

Odette MAIREY





## UFC-Que Choisir de Côte-d'Or

2, rue des Corroyeurs - Boîte N 14 - 21000 DIJON

Tél. : 03 80 43 84 56

**Courriel :** [contact@cotedor.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@cotedor.ufcquechoisir.fr)

**Site :** <http://cotedor.ufcquechoisir.fr>

**Facebook :** UFC-Que-Choisir-de-Côte-d'Or

**Twitter :** @21\_ufc

### Membres du Bureau :

**Présidente :** Odette Mairey

**Trésorière :** Isabelle Faivre

**Trésorier Adjoint :** Régis Vergnes

**Vice-Président :** Joël Decluy

**Secrétaire :** Michèle Benoit-Lopez

**Secrétaire Adjoint :** Bernard Lafarge

**Membres du Conseil d'Administration :** Philippe Ardouin - Alain Bazot - Michèle Benoit-Lopez - Christian Chaudouet - Gérard Clémencin - Joël Decluy - Isabelle Faivre - Michèle Gerbeau - Pierre Guille - Bernard Lafarge - Marcel Louvet - Jean-Claude Lovato - Odette Mairey - Michel Moreau - Régis Vergnes

**Service Administratif :** Sophie Darmigny

**Directeur de publication :** Odette Mairey

**Crédit Photos :** ??????????

**Imprimeur :** ICO - ZI DU BAS DES, rue des Combets - 21410 Feurey-sur-Ouche - Tél : 03 80 50 92 70

## Enquête



### Les résultats de notre étude d'accès aux soins

Grâce à son réseau d'enquêteurs bénévoles répartis sur l'ensemble du territoire français, l'UFC-Que Choisir a décidé de refaire un tour d'horizon de l'accès aux soins vis-à-vis des médecins généralistes et des ophtalmologues, entre le 18 mars et le 1<sup>er</sup> avril 2023. Cette enquête s'inscrit comme support de la campagne #MaSantéNattendPlus#.

**Pour la partie médecins traitants,** 98 associations locales (contre 106 en 2019) ont enquêté dans 70 départements français et d'outre-mer (versus 78 en 2019).

2 642 médecins généralistes ont ainsi été contactés (vs

2 770 en 2019), auxquels les enquêteurs demandaient s'ils pouvaient les prendre comme médecin référent.

51,5 % des médecins généralistes interrogés ont indiqué ne plus accepter prendre de nouveaux patients en tant que médecin traitant. Une hausse alarmante ! Ils étaient seulement 44 % lors de notre étude de 2019.

A contrario, 33 % (vs 47 % en 2019) des médecins généralistes interrogés indiquent spontanément prendre de nouveaux patients en tant que médecin traitant et 9 % (iso 2019) donnent un premier accord de principe avec validation lors

de la première consultation. Enfin, 6,5 % des médecins ont indiqué ne pouvoir, eux, accepter de nouveaux patients comme médecin traitant, mais que cela était possible pour un collègue du cabinet (ce point-là n'avait pas été vérifié en 2019).

Les trois quarts des médecins interrogés (vs 71 % en 2019) qui n'acceptent plus de nouveaux patients en tant que médecin traitant donnent comme raison qu'ils ont déjà trop de patients. Une évolution d'autant plus inquiétante, mais qui s'explique en partie par la baisse du nombre de praticiens libéraux et la forte hausse des besoins de soins avec le



vieillesse de la population française. 9 % (versus 14 %) indiquent partir prochainement à la retraite, auxquels s'ajoutent 3 % qui vont arrêter leur exercice, s'orienter vers une spécialité (esthétique, homéopathie...) ou encore tout simplement déménager, c'est pourquoi ils ne souhaitent pas élar-

gir leur clientèle. 8 % ne donnent pas de raison à leur refus. Enfin, 6 % (vs 15 %) évoquent diverses raisons. Par exemple, treize médecins refusent actuellement tout nouveau patient mais conseillent de réessayer dans quelques mois, 16 indiquent ne prendre que les résidents de la commune, etc...



*Les enquêteurs de Côte-d'Or ont appelé 57 médecins généralistes dans le département. Si nous sommes dans le « top 10 » des départements ayant le plus faible taux de refus en 2023, (30 %), la situation s'est bien dégradée puisqu'il était de 20 % lors de l'enquête de 2019. De plus, 2,7 % de la population départementale vit dans un désert médical (c'est-à-dire une accessibilité médicale au moins 60 % inférieure à la moyenne nationale), et la situation est tendue pour 17,9 % des usagers.*

**Pour la partie ophtalmologues**, 98 associations locales ont enquêté dans 65 départements français. Les enquêteurs se présentaient comme nouvellement arrivés dans la région, et souhaitaient un rendez-vous pour une visite de contrôle.

761 ophtalmologues ont ainsi été contactés. Parmi les 761 questionnaires, près de 30 % des praticiens n'ont pas pu être enquêtés, faute d'interlocuteur lors de l'appel.

72 % des ophtalmologues interrogés ont accepté de planifier un rendez-vous avec ce nouveau patient.

La moitié des ophtalmologues ayant refusé de donner un rendez-vous, n'acceptent tout simplement plus de nouveaux patients. Pour 18 % des praticiens, tous les créneaux pour

les semaines à venir ont déjà été attribués et il faut rappeler à partir d'une date donnée. De la même façon, pour 4 % des appels, le cabinet était momentanément fermé (vacances, arrêt maladie) et il faudrait rappeler ultérieurement. Dans 10 % des cas, le professionnel part prochainement en retraite et ne prend donc plus de nouveaux patients. Pour 6 % des refus, le secrétariat a indiqué au patient qu'il fallait se connecter via Doctolib pour prendre rendez-vous et que cela ne pouvait pas être fait en direct. Enfin, 12 % des enquêteurs ont obtenu d'autres réponses : pour certains, il fallait créer une fiche d'inscription avant de pouvoir obtenir un rendez-vous, pour d'autres le rendez-vous était proposé mais avec un

remplaçant juste pour dépanner, etc.

Seulement 15 % de nos patients-mystère ont pu obtenir un rendez-vous en moins d'une semaine. Dans un quart des cas, il faut entre 8 et 30 jours pour décrocher un. Pour 60 % des patients, il faudra donc s'armer d'un peu, voire de beaucoup plus de patience : de 1 à 3 mois pour 36 %, de 3 à 6 mois pour 17 % et enfin plus de 6 mois pour 7 % d'entre eux.

On ne constate pas de différences importantes selon le secteur du spécialiste.

Délais d'obtention du rendez-vous en Bourgogne Franche-Comté :

- Moins de 1 mois : 45 %
- De 1 à 3 mois : 20 %
- Plus de 3 mois : 35 %

*En Côte-d'Or, les enquêteurs ont téléphoné à 15 ophtalmologues. Tous ces cabinets sont situés sur l'axe Grand Dijon-Beaune. Le désert ophtalmo est donc complet pour le reste du département, soit près de 30 % des Côte-d'Oriens ! Et ces statistiques ne prennent pas en compte l'aspect financier, de nombreux médecins dans cette spécialité appliquant des dépassements d'honoraires...*

Merci aux patients-enquêteurs pour leur contribution.

Michèle BENOIT  
Coordonnatrice enquêtes



## 2023 : Bilan d'une année chez les Bailleurs Sociaux

**C**ette année, que l'on peut qualifier de compliquée, s'achève avec de nouveaux problèmes de personnes parmi nos élus...

En septembre nous avons évoqué les situations de transition dues pour certaines à des mutations, d'autres à des démissions et d'autres à des problèmes de disponibilité compte tenu des horaires de certaines commissions pour les élus encore en activité.

Mais nous avons réussi à effectuer des remplacements dont on ne peut que se féliciter notamment chez Grand Dijon Habitat, candidatures avalisées comme prévu.

Pour quoi faire simple quand la situation est compliquée ? Nous venons d'apprendre que l'une de ces nouveaux élus va quitter son bailleur social en cette fin d'année mettant ainsi fin à ses représentations.

Vous direz que ce n'est pas de chance ! Mais en fait pourquoi une telle décision ? La situation dans laquelle cette personne subit les incivilités dans son immeuble a eu raison de sa patience et provoqué des problèmes de santé nécessitant un éloignement. Ce n'est pas faute d'avoir tiré le signal d'alarme auprès des services et du Président de GDH qui reconnaissent des situations

anormales mais sont incapables d'y remédier !

Donc l'année se termine chez ce Bailleur social avec une nouvelle fois la nécessité de solliciter une candidate de la liste UFC-Que Choisir en qualité de représentant des locataires de cet organisme.

Une réunion de présentation des attributions et activités qui lui seront dévolues a eu lieu et tout porte à croire que notre nouvelle élue sera opérationnelle début 2024...

## Situation particulière des Relations de notre élu chez CDC Habitat Social Pour mémoire celui-ci est membre du Conseil de Surveillance national de cet organisme



**L'**année 2023 a permis d'élaborer un nouveau Plan de Concertation Locale (PCL).

Comme celui-ci dépasse le simple département de Côte-d'Or, c'est au niveau de la Fédération UFC Que Choisir que la signature du document a été effectuée (Par la nouvelle Présidente Marie-Amandine STEVENIN) avec pour conséquence la gestion des montants accordés au titre de ce PCL au niveau fédéral.

Comme durant cette année, seules deux associations locales

Arras et Côte-d'Or, ont participé à la résolution des problèmes des locataires de CDC H S répartis sur l'ensemble du parc de locataires, c'est à ce niveau que les états de frais engagés de nos deux AL seront indemnisés selon un barème commun...

Mais cette année a permis d'identifier d'autres AL qui en 2024 pourraient aussi s'engager dans le traitement des réclamations des locataires CDC HS de leur secteur. Par ailleurs des négociations ont

eu lieu avec la direction de ce bailleur sur la représentation des AL dans les Commissions de Concertation locative (CCL) des différentes Agences locales. Les règles pour y participer sont la constitution d'un binôme comprenant un locataire CDC HS et un représentant de l'AL UFC Que Choisir concernée.

C'est donc sur une note optimiste que se termine cette année.

L'administrateur délégué :  
Pierre GUILLE Pierre

## Petits litiges, une médiation nécessaire avant saisine du Tribunal

Un décret du 11 mai 2023 a réintroduit les dispositions de l'article 750-1 du code de procédure civile qui avaient été annulées par le Conseil d'État en 2022.

Aux termes de cet article, concernant les litiges dont le montant n'excède pas 5 000 €, la demande en justice doit être précédée, sauf cas de dispenses expressément prévus (urgence, indisponibilité du conciliateur...), d'une tentative de résolution amiable notamment par le biais d'une conciliation ou d'une médiation.

De ce fait, de nombreux litiges ayant trait à la consommation entrent dans le cadre de ces dispositions. Lorsque le montant du litige n'excède pas 5 000 € et qu'une réclamation auprès de l'entreprise concernée n'a pas abouti, le consommateur

peut saisir soit un conciliateur de justice soit un médiateur, ces démarches étant gratuites.

Le conciliateur de justice est un auxiliaire de justice bénévole nommé par le premier Président de la Cour d'Appel. Son rôle est d'accompagner les parties en vue de trouver une solution à leur litige. Divers points de contact existent pour les prises de rendez-vous (mairies, maison du droit et de la justice)...

Les médiateurs de la consommation sont quant à eux choisis par les professionnels, lesquels ont l'obligation de permettre à tout consommateur de recourir gratuitement à un dispositif de médiation (art L 612-1 du code de la consommation).

Ces médiateurs référencés par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation doivent agir

en toute indépendance et impartialité. Ils font des propositions que les parties sont libres d'accepter ou non.

Les entreprises sont tenues de communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur dont elles relèvent. La saisine peut se faire en ligne ou par voie postale, une démarche préalable auprès du professionnel étant toutefois nécessaire sous peine d'irrecevabilité.

**Indépendamment de tous ces recours possibles, les conseillers de l'association UFC Que-Choisir de Côte-d'Or sont à votre disposition pour faciliter le règlement de vos litiges avec des professionnels et vous accompagner dans vos démarches.**

Phillipe ARDOUIN





**M**ise à jour : Décret n° 2023-357 du 11 mai 2023 relatif à la tentative préalable obligatoire de médiation, de conciliation ou de procédure participative en matière civile.

Il réintroduit l'article 750-1 du code de procédure civile qui prévoit, à peine d'irrecevabilité de la demande en justice et pour certaines catégories de litiges, une tentative obligatoire de résolution amiable du conflit, ainsi que des cas de dispense de cette obligation. En particulier, il fixe à trois mois le délai au-delà duquel l'indisponibilité de conciliateurs de justice pourra être regardée comme établie pour dispenser les parties de l'obligation préalable de tentative de résolution amiable du litige, et précise les modalités selon lesquelles la preuve peut en être établie. Il rectifie en outre deux erreurs matérielles du décret du 25 octobre 2022 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement du Conseil national de la médiation.

Il est applicable pour les actions introduites après le 1<sup>er</sup> octobre 2023.

Par une décision du 22/09/22, le Conseil d'Etat avait annulé l'article 750-1 du code de procédure civile qui prévoyait le recours à une conciliation ou une médiation préalablement à la saisine du tribunal pour tout litige d'un montant n'excédant pas la somme de 5 000 euros.

Le Conseil d'Etat avait estimé que les critères permettant de se dispenser de cette obligation n'étaient pas suffisamment précis.

Le juge précisait que l'indétermination de certains critères était une atteinte au droit d'exercer un recours effectif garanti par l'article 16 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen.

Il n'y avait donc plus d'obligation de recourir à une démarche préalable avant de saisir un juge. Le gouvernement devait prochainement intervenir pour rétablir cette obligation préalable de saisine du conciliateur ou du médiateur.

Pour les affaires déjà jugées, l'arrêt précise qu'« *il y a lieu de regarder comme définitifs les effets produits par l'article 750-1 avant son annulation...* ».

Conseil d'État, 6<sup>ème</sup> - 5<sup>ème</sup> chambres réunies, 22/09/2022, 436939.

Reconnaissance de dettes, bornage, élagage des arbres, distance des plantations... En cas de litige portant sur un montant inférieur à 5 000 € ou sur un conflit de voisinage, les particuliers doivent désormais tenter de trouver un accord amiable avec la partie adverse avant de pouvoir engager une action en justice (art. CPC 750-1).







## Jurisprudence

### C'est au vendeur (professionnel) d'apporter la preuve de la régularité du contrat (bon de commande) conclu hors établissement ou par internet

**E**n effet, c'est au vendeur d'apporter la preuve de la régularité du contrat conclu hors établissement (démarchage à domicile, internet...), et pas au consommateur.

C'est une décision très importante qui a été rendue par la Cour de cassation dans un arrêt par la première chambre civile du 1<sup>er</sup> février 2023 <sup>(1)</sup>.

Dans cette affaire, un couple de particulier suite à un démarchage à leur domicile a acheté une pompe à chaleur (PAC) et un chauffe-eau thermodynamique auprès de la société Sweetcom, le tout financé par un crédit souscrit auprès de Domofinance. Le couple invoque l'irrégularité du bon de commande et une absence de réalisation d'écono-

mies annoncées par le professionnel. Via leur avocat, les particuliers ont assigné le vendeur ainsi que la banque en annulation des contrats de vente et de crédit affecté et en indemnisation.

Dans un premier temps, la **cour d'appel** rejette les demandes des particuliers car ils n'avaient pas fourni une copie complète du bon de commande litigieux.

La cour d'appel considère que les particuliers n'étaient donc pas fondés à demander la nullité de la vente.

Dans un second temps, la **Cour de cassation casse et annule la décision de la cour d'appel** au motif que celle-ci a inversé la charge de la preuve.

Elle rappelle que **c'est au vendeur**, et non au consommateur, d'apporter la preuve que le bon de commande est régulier et de ce fait du contrat conclu hors établissement.

Le vendeur doit apporter la preuve qu'il a accompli les obligations légales d'information dont il a la charge vis-à-vis du consommateur.

(1) : Cour de cassation, 1<sup>ère</sup> chambre civile, 1<sup>er</sup> février 2023, 20-22.176.



## L'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or a fait annuler une commande au salon Rénovation de Dijon en février 2023

**D**ans cette affaire, un couple de Neully Crimolols est allé le 12 février 2023, au Salon de la Rénovation à Dijon pour obtenir simplement des renseignements dans le but d'effectuer quelques travaux de rénovation énergétique à moyen terme dans leur maison.

Des commerciaux les ont abordé pour vanter les performances de leurs panneaux photovoltaïques de dernière génération.

Compte tenu de leur discours qui paraissait honnête et sérieux, bien rôdé et adapté pour dissiper les craintes du client : vidéos, produit présenté sur le stand dans un langage technique et difficilement compréhensible pour des novices, documents interprétés par les soins du commercial, ils ont signé un bon de commande de 20 000 € incluant un

acompte de 6 000 € à verser de suite. Si le montant (tout de même négocié de 25 900 € à 20 000 €) incluait comme ils en étaient alors persuadés, la pose de panneaux photovoltaïques de dernière génération avec 70 % d'économie d'énergie garanties sur la facture annuelle d'électricité et 25 ans de performances garanties « contre 10 ans de garantie pour la concurrence », l'étude de faisabilité, la visite technique, la pause, les assurances du chantier et toutes les démarches administratives utiles... Le bon de commande était quant à lui beaucoup plus flou.

Une semaine plus tard, lors d'un rendez-vous avec l'organisme Rénov'eco, ils apprennent qu'une installation avec des performances « habituelles » de ce type coûtait au maximum 10 000 €.

Le couple s'est rapproché de l'association de consommateur Que-Choisir de Côte-d'Or. Un conseiller litiges a pris en charge le dossier et a sollicité le conseil de leur avocat. Il s'est ensuite rapproché de l'entreprise dans le cadre d'une résolution du litige à l'amiable (envoi d'une lettre recommandée).

Au final, l'entreprise Univert Energie (déjà connue de l'Association pour ce type de démarchage) a restitué l'acompte de 6 000 € et résilié le contrat de vente.

*Nous remercions les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Dijon pour leur efficacité et leur accompagnement.*

Jean-Claude LOVATO





# Remerciements



**Notre bulletin a été réalisé grâce à la participation du Conseil Départemental de Côte-d'Or qui chaque année contribue à travers sa subvention**



## Témoignage d'un consommateur

**J**e reçois un commercial pour un projet d'acquisition d'une pompe à chaleur (PAC). Je lui dis que c'est dans le cadre d'une faisabilité.

Déjà, il arrive avec 1 h de retard, 19 h 30 au lieu de 18 h 30 et il repartira vers 21 h.

Il renseigne une étude d'éligibilité à un projet PAC que je signe ; il renseigne un document comportant 3 volets pliés les uns sur les autres, le dernier volet où figure la signature a pour en-tête la mention PRIME CEE EDF, que je signe (sauf que sur le 1<sup>er</sup> volet, la mention devis est inscrite en haut de page, ce que je découvrirai 9 jours après, lorsqu'on me dira que je suis éligible). Ce devis comporte seulement le coût total, la marque de la PAC

(pas de liste des matériels nécessaires, pas de références techniques annonçant les performances attendues) et un financement de chez eux, que j'avais signalé inutile au commercial, si je passais à la réalisation.

Le 10<sup>ème</sup> jour, je reçois un devis qui comporte encore ce financement et une erreur de matériel, je conteste et le 16<sup>ème</sup> jour, je reçois le devis corrigé.

A ce stade, je suis toujours, dans ma tête, dans le cadre de la faisabilité, je n'ai pas signé le devis corrigé, ni celui contesté.

Le lendemain, le responsable me parle d'installation, le délai de rétractation est dépassé, je suis piégé.

Après quelques jours dans l'impasse, je fouine sur internet, j'ai entendu parler d'open énergie qui est attaqué en justice, je lis des témoignages de mécontents adressés à UFC-Que Choisir. Je me retrouve dans leur récit sur la méthode de démarchage utilisée.

Je contacte UFC-Que Choisir de Côte-d'Or qui m'aide dans la rédaction d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Quatre jours après, le contrat était annulé.

Grand merci à UFC-QUE CHOISIR

## Humour



**L'heure d'hiver :**  
- 3% dorment une heure de plus.  
- 97% la perde à essayer de changer l'heure du four...

J'aimerais bien être riche juste pour vérifier que l'argent ne fait pas le bonheur.

Des fois qu'on nous mente.

## NOS PERMANENCES au 1<sup>er</sup> janvier 2021

**DIJON** - 2, rue des Corroyeurs - Boîte N 14 - 21000 Dijon Cedex - Tél. 03 80 43 84 56.

**Accueil secrétariat : du lundi au jeudi 9 h - 12 h et 14 h - 17 h.**

**Le vendredi 9 h - 12 h et 14 h - 16 h 30.**

**Le samedi 10 h - 12 h 30.**

**Permanences litiges :**

**Elles sont tenues selon les domaines de 9 h à 12 h du mardi au vendredi matin inclus, le samedi de 10 h à 12 h 30, le lundi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 18 h 30.**

**Les mercredi et jeudi de 14 h à 17 h.**

**LUNDI après-midi :** Divers sauf domaines spécialisés, accès internet et téléphonie, construction et aménagement immobiliers.

Banques, crédits, placements, énergies.

**MARDI matin :** Internet + divers.

**MERCREDI après-midi :** Construction et aménagement immobiliers.

**JEUDI matin :** Logements sociaux.

**VENDREDI matin :** Divers + internet.

**SAMEDI :** Divers - Automobiles.

**BEAUNE** - le samedi de 9 h à 12 h - Espace Bretonnière - 1, rue des Vignes derrière les Vérotes.

**MONTBARD** - les 2 premiers mercredis du mois de 9 h à 12 h - Centre Social Romain Rolland.

**SEMUR-EN-AUXOIS** - le 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> mercredis du mois de 9 h à 12 h - Centre Social Simone Veil, 37, avenue du Général Mazillier.

Les dossiers relatifs à des problèmes de Santé ou d'Environnement sont suivis par courrier, courriel et si nécessaire sur rendez-vous.

**\* Jusqu'à nouvel ordre les consommateurs seront reçus sur rendez-vous.**

**N'hésitez pas à nous appeler au 03 80 43 84 56**

### VOIR & SAVOIR

UFC-QUE CHOISIR de Côte-d'Or  
2, rue des Corroyeurs - Boîte N14  
21000 DIJON cedex  
contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

**Déposé le 20-12-2023 à distribuer  
avant le 27-12-2023**

*Pensez à renouveler votre adhésion  
Vérifiez la date limite de validation  
sur l'étiquette*

TALANT PDC

**P4**

LA POSTE  
DISPENSE DE TIMBRAGE

### BULLETIN d'Adhésion ou de Ré-Adhésion

2, rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 DIJON Cedex - Tél. 03 80 43 84 56

Je souhaite : adhérer  - ré-adhérer

- ADHESION (cotisation annuelle avec abonnement à "Voir et Savoir") : ..... 36,00 €
- RÉ-ADHESION (cotisation annuelle avec abonnement à "Voir et Savoir") : ..... 32,00 €
- COTISATION ANNUELLE DE SOUTIEN (avec abonnement à "Voir et Savoir") au delà de ..... 36,00 €
- ABONNEMENT VOIR ET SAVOIR sans envoi postal (1 an : 4 numéros) ..... 6,00 €
- ADHÉSION (simple sans abonnement) ..... 30,00 €
- RÉ-ADHÉSION (simple sans abonnement) ..... 26,00 €
- En cas de litige frais de participation ..... 9,00 €

Nom ..... Prénom .....

Profession ..... Tél. ....

Adresse .....

**Pour tout don** (hors cotisation) supérieur à 10 €, nous vous enverrons un reçu fiscal correspondant au montant du don, pour être joint à votre déclaration annuelle de revenus (art. 87 de la loi 81-1660 du 30-12-1981). Ce reçu ouvre droit, pour les particuliers, à une réduction d'impôt de 66 % du montant du don dans la limite de 20 % du revenu imposable.