

Notre enquête :

Hypermarchés, hyper sucrés page 16



2 Éditorial

2025 : mieux faire pour les consommateurs

3 Convocation

AG le 1er mars 2025

5 Actualité

Pour nous soutenir, devenez donateur régulier

6 Actualité

Les ciné-débats

7 Environnement

TER : un nouvel effort s'impose

8 Environnement

Traitement des déchets

11 Vos témoignages

Salon ZEN & BIO, pas très beau

13 On a gagné à l'amiable

FREE ENERGIE n'a pas tout compris

18 On a gagné en justice

LA BANQUE POSTALE n'assume pas ses cafouillages

2025 : mieux faire pour les consommateurs

L'année 2024 a connu de fortes perturbations dans la conduite du pays par ses gouvernements, avec des élections polémiques, une dissolution dramatique, une majorité introuvable, un gouvernement improbable, et une dette colossale. C'est dans ce contexte que s'ouvre la nouvelle année, bien incertaine pour les citoyens, donc les consommateurs, et leurs représentants, plus empêchés que jamais. L'UFC-Que Choisir ne baisse pas les bras pour autant.

Pour les consommateurs, sans étiquette partisane

Notre mouvement rassemble des citoyens dont l'engagement est non partisan. Nous défendons les intérêts de tous les consommateurs, et les membres de l'UFC-Que Choisir agissent dans cette conviction, quelle que soit l'orientation résultant d'élections locales ou nationales.

Des priorités

L'association a publié lors des dernières législatives ses principales priorités, articulées en trois volets :

- **Protection de l'environnement et de la santé des citoyens** : recul de l'utilisation des pesticides, accès à une eau potable de qualité, résolution pour une meilleure alimentation.
- **Libération du pouvoir d'achat pour les ménages** : baisse des prix alimentaires, facturation juste de l'énergie, encadrement des tarifs bancaires, accès aux soins.
- **Réduction des inégalités territoriales** : mesures contre les déserts médicaux, amélioration de la qualité des transports publics, dispositions contre la fracture numérique.

Des mesures pratiques

L'UFC-Que Choisir soutient par exemple la mise en place d'un plan massif de rénovation énergétique des logements anciens. Mais les programmes de subventions publiques qui se sont succédé dans le passé ont dilapidé des fonds publics sans grand effet. On se souvient notamment des escroqueries réalisées par des entreprises sans scrupules avec la formule de l'isolation "à un euro". Dans ce domaine, il est absolument nécessaire de mesurer le résultat obtenu, pour garantir l'amélioration réelle des performances attendues. Il y avait un progrès récent avec les nouvelles missions de l'agence FRANCE RÉNOV'. Ses conseillers sont chargés non seulement d'informer sur les travaux prioritaires, mais aussi d'accompagner les ménages les plus modestes dans la conduite du chantier. Cette mesure permet effectivement de vérifier l'efficacité de la dépense engagée pour obtenir de véritables gains en consommations de gaz et d'électricité. Malheureusement, cette ambition va probablement être sacrifiée aux contraintes budgétaires.

Les coûts de l'énergie sont également une inquiétude majeure pour beaucoup de Français. Nous avons aidé des milliers de foyers à réduire leurs factures avec nos

campagnes d'achats groupés "Énergie moins chère ensemble", ces 10 dernières années, jusqu'à la crise de grande envergure provoquée par la guerre en Ukraine. Désormais, ce sont les règles de fixation des prix qu'il faut changer pour éviter les super profits constatés pendant cette crise. Ceux-ci proviennent principalement des variations de cours sur les marchés de gros, au lieu des contraintes d'exploitation. L'électricité produite en France, d'origine nucléaire ou non, est facturée à des montants artificiellement élevés, sans aucune logique économique.

Notre mouvement défend aussi une meilleure prise en charge de la dépendance. Le reste à charge des résidents dans les établissements spécialisés pourrait être encore abaissé par les orientations que nous préconisons. Il faudrait ainsi favoriser davantage les filières publiques et associatives (plutôt que d'enrichir des groupes financiers) et plafonner les tarifs dans les EHPAD privés sous contrat avec l'assurance maladie.

Et bonne année !

Le début de l'année est traditionnellement l'occasion de formuler l'espoir. Après ces rappels et ces perspectives, mes vœux pour 2025 vont vers tous les consommateurs victimes de la vie trop chère ou des abus économiques.

Et aussi, je souhaite à tous nos adhérents une bonne année, et je remercie nos bénévoles pour leur engagement dans les nombreuses actions menées par l'UFC-Que Choisir. ●

Bonne année 2025

Convocation

Assemblée générale ordinaire du samedi 1er mars 2025 à 14 heures 30 Salle Bonnaire 1 Rue de Koufra, 44300 Nantes

Ordre du jour :

- Accueil des participants.
- Rapport d'activité.
- Rapport financier.
- Délibération sur le montant de la cotisation.
- Votes et élection des nouveaux Administrateurs.

Présentation sur les dangers d'internet par :

Aurélien HERCOURT référent sûreté de la Gendarmerie nationale.

Les administrateurs sortants rééligibles : **Gérard ALLARD**
Yannick BIRON
Gilbert BOISMAIN
Stéphanie GONZALES
Sophie MERCIER

Les candidatures doivent parvenir à nos bureaux : à NANTES, 1 Place du Martray, au plus tard le **jeudi 6 février 2025**. Elles seront portées au bulletin de vote dans l'ordre de leur arrivée.

Un « cocktail » sera servi à l'issue de notre assemblée

Pouvoir

Assemblée générale ordinaire de l'UFC-Que Choisir de Nantes
samedi 1er mars 2025 à 14 h 30
Salle Bonnaire, 1 Rue de Koufra, 44300 Nantes

Je soussigné (e) : (Nom et Prénom)

Adhérent N° :

Donne pouvoir à :

Pour me représenter à cette assemblée, et délibérer sur l'ordre du jour prévu.

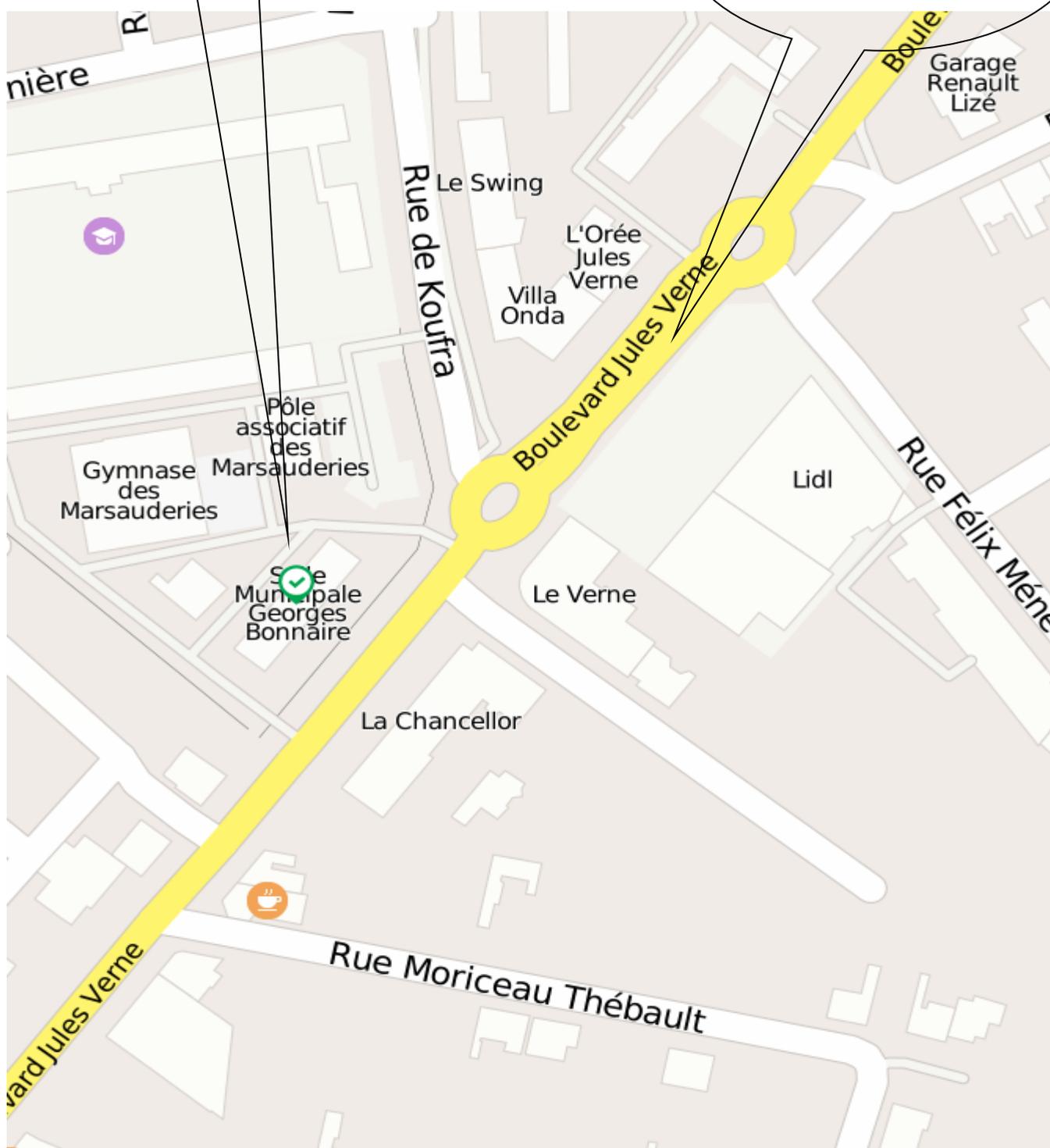
Fait à : le :

Signature,

Plan d'accès à la Salle Bonnaire 1 Rue de Koufra, 44300 Nantes

Salle Bonnaire

Bus: [C1](#)
Descendre à
Chocolaterie



Pour nous soutenir, devenez donateur régulier

Faciliter votre soutien à votre association locale UFC-Que Choisir, pour construire ensemble une société de consommation plus sobre et respectueuse, c'est possible. Vous pouvez programmer un versement périodique, pour donner régulièrement : un peu, beaucoup, ou passionnément.

Permettre au citoyen de reprendre en main sa consommation, lui donner les moyens de choisir des produits et des services de façon consciente, éclairée et responsable, en fonction de leur composition, de leur origine, de leur efficacité et de leur prix. C'est l'ambition de l'UFC-Que Choisir depuis longtemps et avec votre aide, nous essayons d'aller encore plus loin.

Plus vous êtes nombreux à nous soutenir régulièrement, plus cela augmente notre force de plaidoyer. Cela consolide ainsi notre poids et notre légitimité en tant qu'association de défense des consommateurs.

Pourquoi un don mensuel ?

- Avec une meilleure visibilité de cette ressource, l'association peut plus facilement anticiper son budget.
- Ce geste est mieux géré par les donateurs, avec un étalement des versements tout au long de l'année.
- Cette formule permet de pérenniser les projets existants, d'être novateur et d'agir rapidement en cas de situation urgente.
- Les versements n'étant pas affectés à une action en particulier, ils peuvent être mutualisés et utilisés sur plusieurs projets, leur efficacité est donc plus large.
- C'est un moyen de renforcer notre autonomie financière (plus de 90 % de nos recettes proviennent des consommateurs que nous représentons).

Un don déductible des revenus à 66 % si vous êtes imposable

- Pour 10 €/mois, 3,40 € après déduction fiscale.
- Pour 20 €/mois, 6,80 € après déduction fiscale.

Choisissez le montant qui vous correspond et le jour de prélèvement souhaité. Vous pouvez modifier ce montant ou le suspendre à tout moment. Vous recevrez un seul reçu fiscal par an, portant la somme totale de vos dons mensuels. Les documents relatifs à votre versement seront accessibles sur votre espace Hello Asso, créé automatiquement suite à votre premier don.

Pour nous soutenir, rendez-vous sur le formulaire Hello Asso, disponible sur notre site internet ou en scannant le QR code.

Hello Asso est une plateforme de l'univers social et solidaire. Son modèle économique repose sur la contribution de ses utilisateurs. Il offre la possibilité aux associations de bénéficier de leurs outils gratuitement. Sur un autre site, ou par prélèvement bancaire, nous devrions payer des frais sur ces versements. Si vous le

pouvez, pensez à laisser une participation volontaire au moment de votre règlement : votre soutien permet de faire vivre cet organisme.

L'UFC-Que Choisir, une association indépendante

Les associations locales UFC-Que Choisir sont indépendantes de tout pouvoir politique, syndical, économique ou confessionnel et plus généralement de tout intérêt ou groupement autre que celui des consommateurs.

C'est l'une des rares associations financées à plus de 80 % par les consommateurs eux-mêmes (abonnements aux publications et cotisations d'adhérents), le solde par des organismes publics, et jamais par des intérêts privés.

Nous avons essentiellement pour objet de :

- Promouvoir, appuyer et relier entre elles les actions individuelles ou collectives des consommateurs et usagers.
- Favoriser la prise en charge des problèmes de consommation.
- Représenter les groupements et personnes voulant définir et soutenir l'action des consommateurs, pour leur permettre d'exercer leur pouvoir dans la société.
- Réaliser et publier des actions, des études et des comparatifs de biens ou services fournissant les informations utiles aux consommateurs et usagers.
- Représenter les intérêts matériels et moraux des consommateurs.

L'UFC-Que Choisir de Nantes vous remercie pour votre soutien. ●



Après les "Rendez-vous conso", les ciné-débats

Depuis une première séance en décembre 2023, nous avons animé 4 soirées d'échanges, pour aller à la rencontre de plus de 350 personnes. Ce sont des événements organisés pour sensibiliser davantage et recueillir les questionnements des consommateurs, face à l'utilisation des données personnelles.

Depuis janvier 2023, l'UFC-Que Choisir propose un outil gratuit, accessible en ligne et dédié à la protection de sa vie privée en ligne. Il permet à chaque internaute de découvrir concrètement

quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes qu'il utilise, mais aussi, et surtout d'exercer ses droits de rectification, de suppression, et autres. L'objectif est de reprendre le contrôle. C'est dans ce contexte et sur cette problématique que nous avons lancé des ciné-débats.

<https://www.jenesuispasunedata.fr/>

Une première séance avec la CNIL, le 5 décembre 2023, au LUTÉTIA

Au programme, la projection du documentaire "Les nouveaux loups du web", suivie d'un échange avec Marco VERMEIL, responsable de la sensibilisation aux droits à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). La CNIL est le régulateur des univers numériques en général, et du web en particulier. Elle accompagne les professionnels dans la mise en conformité de leurs applications, et aide les particuliers à maîtriser leurs données personnelles dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

En vigueur depuis 2018, cette réglementation européenne, soutenue par l'UFC-Que Choisir, a permis de renforcer les droits des consommateurs pour l'accès et la préservation de leurs données personnelles. Mais trop peu les exercent, par méconnaissance ou impression de complexité.

Les échanges avec la salle ont été assez nourris, et nos réponses complétées par Marco VERMEIL.

Une deuxième séance avec l'ORPAN, le 12 janvier 2024, au KATORZA

Cette fois, nous sommes intervenus avec la comédie française "Effacer l'historique", de Gustave KERVERN et Benoît DELÉPINE, dans laquelle trois voisins se battent contre les nouvelles technologies et les réseaux sociaux. Si les rires ont fusé pendant la projection devant ces situations aberrantes et improbables, le ton était beaucoup plus grave durant les échanges.

Il faut dire que le monopole de certains réseaux laisse souvent les utilisateurs démunis face aux nouvelles avancées. Fin 2023, META proposait aux utilisateurs de FACEBOOK et d'INSTAGRAM de souscrire à un abonnement payant s'ils souhaitaient refuser le traitement de leurs données personnelles.

L'UFC-Que Choisir dénonce les pratiques commerciales trompeuses de l'entreprise. Notre association

participe aussi à la plainte du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC). Celle-ci a été déposée auprès de la Commission européenne et du réseau des autorités de protection des consommateurs. L'association saisit également la DGCCRF et l'invite à enquêter sur ce géant des réseaux sociaux.

Une troisième séance, le 11 mars 2024, au BONNE GARDE

Nous sommes repartis avec la comédie française précitée, qui relate plusieurs exemples auxquels nous pouvons nous identifier. S'ils sont largement exagérés, ils font ressortir l'omniprésence d'internet dans nos vies, et l'impact qu'il peut avoir sur nos pratiques.

En ce sens, l'UFC-Que Choisir a rendu publique en début d'année 2024 une étude alarmante, montrant l'ampleur de la collecte et du partage de données, opérés par les acteurs du web. À chaque usage, les informations personnelles des utilisateurs sont traquées, vendues et exploitées à leur insu. Elles sont ensuite livrées à des tiers, qui sont des fournisseurs de publicité et des courtiers en données. Leur activité principale est le pistage et l'analyse des comportements en ligne. Leur but est de poster des contenus ciblés pour inciter à la surconsommation. Selon notre étude, un internaute qui consulte à peine dix sites web est ainsi pisté plus de 4 000 fois.

Une quatrième séance avec le réseau jeunes de Vertou, le 24 octobre 2024, au VAILLANT

Jamais deux sans trois : "Effacer l'historique" est donc reprogrammé avec l'intervention de notre juriste Cécile PAPILLARD, pour une nouvelle séance dans le cadre du CYBERMOIS. En effet, octobre est un moment de sensibilisation contre les actes de cybermalveillance et la menace numérique dans son ensemble.

L'UFC-Que Choisir est membre du Groupement d'intérêt public "Action contre la cybermalveillance" (GIP ACYMA) depuis 2018. C'est dans une démarche de soutien, de prévention et de sensibilisation au risque numérique que notre mouvement s'est associé au dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de détournement numérique. Face à la préoccupation montante des consommateurs pour maîtriser leurs données personnelles, nous entendons fournir à ces derniers des outils de sécurisation de leurs profils.

Ces nouveaux formats de rencontres ont connu de vifs succès et nous ont permis de créer du lien avec d'autres associations. Si le thème principal de l'année 2024 était celui des données personnelles, quel sera celui de 2025 : la santé, l'alimentation, l'environnement ? Pour le savoir, restez à l'affût de nos communications. ●

TER : un nouvel effort s'impose

Disposer d'une offre ferroviaire de qualité est indispensable pour réduire l'utilisation de la voiture individuelle dans les trajets du quotidien. L'UFC-Que Choisir a publié en septembre dernier une nouvelle étude soulignant l'insuffisante fiabilité des trains régionaux (TER) en Pays de la Loire. Après une précédente campagne en 2015, la situation s'est améliorée, mais n'est toujours pas satisfaisante. L'association appelle les élus régionaux à agir davantage, pour renforcer les incitations à la qualité de service et en accentuer l'indemnisation des usagers victimes de retards répétés.

Les transports, enjeu majeur de la transition vers une mobilité durable

Dans notre région, la voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens, puisqu'elle assure 78,7 % des trajets domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 7,2 % des cas, et le vélo 3,3 %. Les enjeux environnementaux, mais également de pouvoir d'achat, imposent plus que jamais que tout soit mis en œuvre pour réduire le recours au véhicule individuel. À cet égard, le TER constitue une solution de transport majeure, alors que près de 67 % des usagers résident à moins de 10 minutes de temps de trajet routier d'une gare TER. Le Conseil régional a la charge d'organiser les services de trains territoriaux, et a donc une responsabilité centrale dans la qualité de l'offre proposée.

Près de 17 % des trains régionaux ne répondent pas aux exigences de qualité attendues

Malgré de très importants investissements réalisés depuis le début des années 2000, la qualité de service des TER de notre région est encore loin des attentes des citoyens. En effet, l'UFC-Que Choisir a analysé les chiffres de l'Autorité de régulation des transports. Il en ressort qu'en 2023, plus de 7 % des TER prévus dans notre région n'ont pas pris le départ, et parmi ceux qui ont roulé, 10 % sont arrivés à destination avec au moins 5 minutes de retard. Globalement, ce sont donc 17 % des trains qui ne répondent pas aux exigences de qualité attendues par les usagers dans notre région. Ainsi, un voyageur empruntant quotidiennement le TER subit en moyenne près de deux annulations ou retards par semaine.

On pourrait s'attendre à ce que l'exploitant ferroviaire SNCF soit incité par le Conseil régional à la fiabilisation des cadences, par de lourdes pénalités en cas de dysfonctionnements du service. Mais il n'est pas possible de le mesurer dans le cas de notre région, car l'annexe de la convention décrivant ces sanctions est confidentielle.

Les chiffres officiels ne traduisent pas la situation réelle des usagers

Certes, au cours des dernières années, la transparence sur la qualité de l'offre de TER s'est améliorée, mais les données se montrent néanmoins encore largement incomplètes. En effet, la SNCF publie les taux de retard et d'annulation mensuellement par région, mais ne rend pas public le nombre de déprogrammations. De plus, ces indicateurs ne sont actuellement disponibles qu'à l'échelle de la région et non pas de la ligne, ce qui cache de grandes disparités. Par exemple, la ligne Nantes-Châteaubriant connaît un taux cumulé de retards et d'annulations de 2,5 %, quand il s'élève à près de 16 % pour la liaison Nantes-Quimper. Enfin, les

moyennes d'incidents publiées aujourd'hui par la SNCF ne permettent pas de rendre compte des difficultés spécifiquement rencontrées par les usagers en heure de pointe. Ce sont pourtant des moments où des annulations ou retards engendrent des conséquences particulièrement préjudiciables.

À défaut de pouvoir être chiffrées, ces conséquences sont illustrées par les témoignages d'usagers des Pays de la Loire, reçus cette année par l'UFC-Que Choisir. Ils révèlent des rames bondées et à la capacité insuffisante en pics de charge, des impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la fréquence des retards, ou encore la nécessité de conserver un véhicule individuel pour pallier les carences de ce service.

"Mais le vrai souci c'est le sous-dimensionnement des places lors des périodes d'affluence, le matin et en fin de journée. On se retrouve très souvent debout et collé les uns aux autres. S'il y a un freinage violent un jour, il y aura des blessés, c'est sûr. Il faut soit rajouter un horaire supplémentaire sur ces heures, soit rajouter une voiture. Car même sur les horaires un peu plus tôt ou plus tard c'est le même problème." Usager du Saint-Mathurin/Angers

"Parfois je ne peux pas aller au travail, ou j'arrive en retard quand il s'agit du matin. [...] Pour le soir, ça signifie laisser les enfants dans les systèmes de garde, qui parfois sont fermés à l'heure où l'on arrive. Il faut faire appel aux amis. Je suis tout de même heureuse qu'il y ait des trains, car aller en voiture serait un enfer pour moi." Abonnée de la liaison Ingrandes-le-Fresnes-sur-Loire/Nantes

Dans ces conditions, il est parfaitement incompréhensible de constater qu'à défaut de proposer un service de qualité aux usagers, notre région n'applique qu'une indemnisation de 15 % à 20 % en cas de trafic perturbé, quand d'autres régions prévoient un dédommagement des abonnés pouvant atteindre 40 % du prix de leur forfait.

Soucieuse de faire du TER un des pivots d'une mobilité durable en tant que solution crédible, sobre et économique pour les utilisateurs quotidiens, toutes les associations locales UFC-Que Choisir des Pays de la Loire appellent les pouvoirs publics à :

- Obtenir une transparence totale sur les données de fiabilité des TER, avec la publication de l'ensemble des indicateurs de qualité à l'échelle des lignes.
- Harmoniser et renforcer les bonus-malus relatifs à la qualité de service définis par les contrats régionaux.
- Imposer le principe d'un dédommagement systématique des usagers en cas de retards récurrents et harmoniser les conditions d'indemnisation entre les régions, en se basant sur les propositions les mieux disantes. ●

L'environnement

Traitement des déchets : la facture est encore et toujours plus chère

Depuis quelques années, la facturation du traitement des déchets augmente considérablement. Nous avons présenté ce sujet dans notre CONSO'NANTES de juillet 2022. Des adhérents nous ont fait part de leur incompréhension, devant leur facture reçue en fin d'année 2024. Aussi, sans revenir sur les éléments exposés en 2022, il nous paraît intéressant de refaire le point sur l'évolution des tarifs présentés par nos collectivités locales.

Ce que finance la facture de traitement des ordures ménagères, sous toutes ses formes

La dépense supportée par les consommateurs comprend plusieurs éléments liés aux services rendus pour l'élimination des déchets des particuliers. Il ne s'agit pas seulement de la collecte. Cette mission inclut également des opérations de prévention auprès des usagers, le transport jusqu'aux centres de tri et de traitement (recyclage ou destruction), les frais associés à l'exploitation des déchèteries, des points de ramassage sélectif, des décharges, des incinérateurs, des centres de tri. La facture comporte également la taxe générale sur les activités polluantes (T.G.A.P.), ainsi que l'incontournable T.V.A.

Selon les statistiques, les catégories de déchets représentent approximativement les dépenses suivantes :

- Ordures ménagères : 35 à 40 %.
- Emballages, verre, papier : 15 à 20 %.
- Déchèteries : 40 à 50 %.

Toutefois, le fonctionnement de ce service public n'est pas seulement financé par les redevances perçues auprès des usagers (environ 80 % des recettes). En effet, les dépenses affectées à la gestion des déchets sont allégées par d'autres ressources. Les opérateurs touchent un versement des éco-organismes (filiales à responsabilité élargie des producteurs), des aides publiques, les produits de la vente des matériaux de recyclage ou l'énergie issue de l'incinération.

Les diverses pratiques de facturation

Les collectivités chargées de la prévention et gestion des déchets ont le choix d'instaurer une redevance ou une taxe d'enlèvement des ordures ménagères. On parle de tarification incitative quand la note à payer inclut une part variable en fonction de la quantité produite par les foyers. La loi de transition énergétique pour une croissance verte a fixé un objectif de généralisation de la tarification incitative. Actuellement, en Loire-Atlantique, sur 16 collectivités, 8 ont mis en place cette formule.

- Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (T.E.O.M.) :

Elle est assise sur les valeurs locatives des habitations. Elle est perçue par les services fiscaux en même temps que la taxe foncière auprès des propriétaires, et reversée aux collectivités. Son montant varie donc invariablement en fonction des caractéristiques du logement. Ain-

si, ce type de facturation ne tient pas compte de la composition du foyer et du service consommé par l'usager.

- Redevance d'enlèvement des ordures ménagères (R.E.O.M.) :

Elle est facturée directement aux redevables par l'intercommunalité. Le ménage paye en fonction de l'utilisation effective du service, souvent de manière forfaitaire. Elle varie selon le nombre de personnes dans le foyer, mais ne tient pas compte de la quantité de déchets produits.

- Redevance incitative (R.I. ou R.E.O.M.I.) :

Elle est également perçue directement par la structure intercommunale, donc le Trésor public auprès du client. Elle est assimilée à un service public commercial, comme la fourniture d'eau ou d'électricité. Son montant est composé en général d'un forfait (abonnement) et d'une part variable représentative de l'utilisation de ce service (nombre de levées de bacs). Ce mode de facturation est le plus juste, par rapport aux volumes réellement traités.

Les pratiques de facturation dans notre département

La Loire-Atlantique comprend 16 territoires (métropoles ou communautés de communes) :

- Six collectivités pratiquent la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (T.E.O.M.) : Nantes-métropole, Saint-Nazaire, Pornic, Guérande et La Baule, Châteaubriant, Machecoul.
- Deux agglomérations appliquent la redevance d'enlèvement des ordures ménagères (R.E.O.M.) : Pontchâteau et Paimbœuf.
- Les huit autres ont retenu la redevance incitative (R.E.O.M.I.) : Nozay, Grand-Lieu, Ancenis, Héris, Vallet, Clisson, Savenay, Blain.



L'évolution des tarifs de gestion des déchets pour les 6 territoires soumis à T.E.O.M.

Le tableau ci-dessous indique les taux de T.E.O.M. appliqués avec la taxe foncière des habitations. Mais ces taux n'expriment pas le montant exigible, car ils opèrent sur des valeurs locatives très différentes (par exemple, entre un bien situé sur le remblai de La Baule et un

autre localisé à Touvois). Il faut aussi noter que si le taux de T.E.O.M. ne varie pas, la facture augmente quand même par la revalorisation chaque année de la valeur locative.

T.E.O.M. (1)	Taux 2022	Taux 2023	Taux 2024	Augmentation 2022/2024
Nantes-métropole (2)	7,95 %	7,95 %	7,95 %	0 %
CARENE (Saint-Nazaire)	10,00 %	10,00 %	10,00 %	0 %
Agglo-Pornic (3)	11,06 % 11,97 %	12,17 % 13,17 %	12,17 % 13,17 %	10 %
Châteaubriant Derval (4)	9,37 % 13,31 %	10,78 % 15,31 %	10,78 % 15,31 %	15 %
CapAtlantique La baule-Guérande Agglo	9,40 %	9,67 %	9,82 %	17,5 %
Sud-Retz-Atlantique (Machecoul)	14,12 %	15,81 %	15,81 %	23 %

(1) Selon l'ADEME, le taux moyen de T.E.O.M. au niveau national en 2022 était de 9,37 %.

(2) Nantes métropole avait augmenté de 6 % en 2022 par rapport à 2021.

(3) L'agglomération de Pornic pratique un taux pour les zones en bord de mer (levée toutes les semaines) et un autre pour les zones à l'intérieur des terres (levée toutes les 2 semaines)

(4) Application d'une taxe d'enlèvement des ordures ménagères sur le secteur de Châteaubriant et d'une redevance incitative sur celui de Derval

Le tableau ci-dessus ne donne qu'une valeur indicative de l'évolution des tarifs. Toutefois, pour essayer de traduire ces taux de T.E.O.M. par un coût de service, on peut consulter sur le site fédéral (www.quechoisir.org) la carte gratuite des déchets. Le principe utilisé sur cette carte consiste à diviser le montant de T.E.O.M. perçu par le nombre d'habitants de chaque collectivité concernée.

Ainsi pour 2022, on constate les tarifs moyens suivants (par habitant et non par famille) :

- Nantes : 105 €, Saint-Sébastien : 92 €, Orvault : 117 €.
- Machecoul : 118 € Paulx : 73 €.
- Châteaubriant : 123 €, Soudan : 77 €, Erbray : 85 €.
- Saint-Nazaire : 132 €, Trignac : 103 €, Saint-André des Eaux : 84 €
- Pornic : 185 €, Chauvé : 72 €, La Bernerie : 168 €.
- La Baule : 199 €, Guérande : 124 €, Pornichet : 157 €.



Évolution des tarifs pour les 10 territoires soumis à redevances (pour 14 levées par an)

Année	2022	2022	2024	2024	Augmentation 2022/2024	Augmentation 2021/2024
Type de bac (litres)	120 (1)	240 (2)	120 (1)	240 (2)		
Nozay	142,00 €	191,00 €	168,00 €	223,00 €	18%	33%
Grand-Lieu communauté	187,40 €	253,40 €	187,40 €	253,40 €	0%	0%
Pays d'Ancenis	193,00 €	291,00 €	193,00 €	291,00 €	0%	10%
Erdre et Gesvres	186,51 €	246,58 €	225,66 €	298,35 €	21%	49%
Sèvre et Loire	189,00 €	300,00 €	204,00 €	325,00 €	8%	28%
Sud Estuaire de la Loire	232,00 €	262,00 €	240,00 €	315,00 €	3,5% et 20%	
Pontchâteau-St-Gildas	224,00 €	275,00 €	256,00 €	315,00 €	15%	
Estuaire et Sillon	200,91 €	313,75 €	239,79 €	373,71 €	19%	52%
Clisson Sèvre et Maine	211,40 €	343,80 €	249,00 €	404,00 €	18%	35%
Pays de Blain	217,70 €	287,46 €	313,58 €	471,68 €	44% et 64%	

(1) bac de 120 litres, préconisé pour 1 à 2 personnes

(2) bac de 240 litres, préconisé pour 4 à 5 personnes

Très grosse augmentation entre 2022 et 2024 pour le secteur de Blain. Pour un service identique, une famille domiciliée à Blain paye le double de celle habitant Nozay (deux collectivités voisines et de profil comparable).

Les principales raisons des augmentations

La taxe générale sur les activités polluantes (T.G.A.P.), qui a pour objectif l'encouragement des filières de traitement des moins nocives, a un impact considérable sur les augmentations de tarifs. Celle-ci a explosé depuis 2020, et continuera de grimper jusqu'à 2025. Ainsi, l'enfouissement passe de 25 € à 65 € par tonne entre 2020 et 2025, et l'incinération de 12 € à 25 € par tonne entre 2020 et 2025.

Le coût du traitement des déchets augmente en raison de la réglementation plus exigeante en matière de tri et valorisation des rebuts (il est plus facile d'enfouir des déchets que de les trier et les traiter pour les recycler).

L'action de trier et de valoriser les déchets nécessite des investissements pour moderniser le mode de collecte (bacs spécifiques pour les emballages et les restes organiques, restructuration et agrandissement des déchetteries, centres de tri). La collecte devient plus complexe en raison d'une sélectivité plus stricte.

Les recettes liées à la vente des matières premières récupérées sont aléatoires. Les cours sont plutôt en tendance baissière. Les filières de recyclage ont du mal à faire face aux volumes plus élevés issus du tri.

Le trop petit nombre de prestataires en matière de traitement des déchets ne favorise pas la concurrence, ce qui n'incite pas à la diminution de la facturation des services aux collectivités.

Les aides et subventions publiques, les contributions reversées par les éco-organismes ne sont pas à la hauteur des contraintes financières imposées aux collectivités dans le cadre des évolutions environnementales. Ces aides représentent environ 10 à 14 % du coût de fonctionnement.

Les hausses de coûts de carburants et d'énergie ont contribué aux augmentations.

Les volumes progressent toujours malgré la politique de pré-

vention. En Loire-Atlantique, chaque habitant a émis 575 kg de déchets en 2017, 585 kg en 2019, 634 kg en 2021.

Les perspectives d'évolution

La réorganisation complète de la gestion des déchets est issue de la loi de février 2020, dite anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC). Cette réorganisation profonde n'est pas terminée. Il s'agit d'une évolution de société et nous devons, tout en restant responsables, en supporter le prix.

S'il paraît évident que nous devons continuer à modifier nos comportements pour tendre à la réduction et à un meilleur tri des déchets, nous pouvons toutefois espérer une plus grande maîtrise du coût du service public.

Les améliorations pourraient être :

- La généralisation des redevances incitatives, pour une facturation juste, établie en fonction du service rendu.
- L'arrêt en 2025 de l'augmentation de la T.G.A.P. (malheureusement, un arrêté du 23 octobre dernier prévoit une majoration pour les excédents traités en enfouissement lorsqu'ils dépassent les limites fixées par la loi AGECE précitée).
- Un meilleur équilibre des répartitions de financements issus des écocontributions.
- Une amélioration des filières de recyclage.
- Une véritable mise en concurrence des prestataires chargés du traitement des déchets.

À l'UFC-Que Choisir, nous sommes convaincus que les collectivités peuvent agir pour contenir le prix supporté par les usagers. Notre association est présente dans plusieurs commissions consultatives de services publics (CCSPL) du département. Nous nous efforçons de porter des messages de maîtrise des coûts, avec l'impression que les hausses de tarifs deviennent, pour certains élus, une fatalité. ●

Vos témoignages



Salon ZEN & BIO, pas très beau

De Françoise, à Nantes

Au salon Zen et Bio de Nantes, nous avons malheureusement fini par signer un bon de commande de 19 465 €. Nous avons aussi laissé un chèque de caution de 1 946 €, après une information de près de deux heures prévoyant une visite technique de faisabilité dans une semaine.

Le projet concerne l'achat et la pose de panneaux photovoltaïques et d'un ballon d'eau chaude thermodynamique avec la société PRAGMA de Pontoise.

La nuit portant conseil, nous avons annulé par téléphone le rendez-vous prévu, mais ils doivent nous rappeler pour fixer une nouvelle date.

Nous souhaitons à ce jour rompre ce contrat et surtout ne pas les recevoir.

Pouvez-vous nous aider si l'entreprise refuse l'annulation de cette commande ?

Notre réponse :

Ce bon de commande est irrégulier, puisqu'il a été signé sans aucune visite technique au préalable. Le contrat n'est pas valide, pour défaut de consentement du client à une installation sur mesures, comme en a jugé le tribunal de Nantes .

Vous pouvez donc l'annoncer par mail ou courrier RAR, et surtout refuser ensuite toute intervention. Nul ne peut pénétrer votre domicile sans votre consentement, même pour une livraison.

Vous ne supporterez aucuns frais ni pénalités pour cette rupture : c'est l'entreprise qui est en tort. ●

ZEN & BIO



CANAL+ par SFR, ne pas se laisser faire

D'Aurélie, à Saint-Jean-de-Boiseau

Je suis victime d'une vente abusive, visiblement bien connue suite aux nombreux articles que j'ai découverts sur le net. SFR a transmis mes données personnelles (y compris bancaires) à CANAL+.

J'ai reçu un message en remerciement de CANAL, avec des codes et consignes pour accéder à leurs services.

J'ai immédiatement contacté leur service commercial pour dire que je ne comprenais pas de quoi il s'agissait. Ils m'ont assuré que la souscription avait été faite par mon fournisseur SFR. Après de nombreux échanges téléphoniques avec les deux sociétés (des heures et des dialogues de sourds), cet abonnement a été "suspendu". Mais ils m'imposent de régler tout de même le premier mois, ce que je refuse catégoriquement.

Je n'ai signé aucun bon de commande ni autorisation de prélèvement, je n'ai même jamais été démarché par qui que ce soit. J'ai fait le nécessaire auprès de ma banque pour interdire tout prélèvement de la part de CANAL.

Depuis, je suis restée des mois sans nouvelles. Mais aujourd'hui, j'ai été contactée par les services d'un huissier pour régler une dette de 23,73 €. Je m'y refuse, car je considère que c'est du vol.

Je vous accorde que cette somme est dérisoire, mais j'ai réagi immédiatement et je trouve cette manière de faire scandaleuse. Je n'ose imaginer le nombre de personnes moins aguerries qui doivent subir cette fraude.

Pouvez-vous m'aider et me conseiller dans la démarche à suivre ?

Notre réponse :

Puisque vous n'avez visiblement pas souscrit auprès de CANAL+, aucun paiement ne peut vous être réclamé à ce titre : la créance est contestée, et vous avez raison de refuser tout règlement.

Dans ces conditions, il n'y aura jamais aucune poursuite sérieuse (et surtout pas un procès pour 20 €). Vous pouvez donc ignorer les relances de la société de recouvrement amiable : il y aura quelques tentatives avant l'abandon pur et simple des rappels et menaces.

Vous pouvez aussi dénoncer cette pratique frauduleuse des sociétés SFR et CANAL, auprès de la plateforme publique signal-conso.gouv.fr. ●



Un carrelage défectueux peut être garanti dix ans

De Bertrand, à Sautron

Nous avons signé un devis avec l'entreprise LBS pour la pose du carrelage dans la pièce de vie et le débarras de notre maison en construction, fin 2022.

Par la suite, nous avons constaté le décolllement de plusieurs carreaux (environ 30 m²), et dégradation des joints en plusieurs endroits.

J'ai contacté l'assurance décennale de l'entreprise. Elle m'a répondu "le dommage ne revêt pas de caractère décennal, car il ne rend pas l'ouvrage impropre à sa destination, et ne compromet pas la solidité de ce dernier".

Elle classe donc le dossier, sans même la visite d'un expert sur les lieux.

Nous sommes désespérés devant cette situation, et nous nous tournons vers vous pour nous épauler, nous conseiller, car ne sachant pas comment faire réparation !

Notre réponse :

L'assureur de garantie décennale peut refuser de faire déplacer un expert si votre déclaration de sinistre laisse supposer que le défaut n'est pas de la gravité requise par la loi, en effet. Il faut parfois insister sur l'importance des désordres, par exemple les risques sur votre sécurité si les carreaux se décollent.

Mais même sans assurance, l'artisan répond lui-même en responsabilité contractuelle pendant 10 ans à compter de l'achèvement de travaux de construction auxquels il a participé. Il vous faudrait alors engager vous-même une expertise pour faire la preuve de malfaçons ou non-conformités aux règles de l'art. Dans un tel cas, il sera tenu de réparer intégralement à ses frais, ou de prendre en charge le coût du devis présenté par un autre professionnel. ●

Aucune augmentation du prix fixé sous sa responsabilité n'est donc possible, car la prise de mesures doit être préalable à ce contrat : sinon, c'est à l'entreprise d'assumer ses erreurs.

Mais le prêt bancaire n'est pas concerné : c'est votre financement pour le coût que vous avez validé, et qui ne doit pas changer. ●



Caleçons sur abonnement, mauvais plan

De Julien, à Sainte-Luce-sur-Loire

J'ai voulu tester les boxers sur le site onthatass.com, qui permet un essai d'un mois, mais avec enregistrement d'un moyen de paiement.

Nous avons 14 jours pour arrêter l'abonnement. Mais il est impossible de le faire tant que nous n'avons pas reçu l'échantillon, qui arrive après la date de rétractation.

On paye donc forcément un abonnement, et ils nous obligent par la suite à un mois de préavis.

Notre réponse :

Il s'agit d'un site hollandais, sans établissement en France, donc les recours sont incertains. Il y a beaucoup d'avis négatifs en effet, sur le procédé d'un abonnement pour des livraisons mensuelles plus ou moins forcées.

La rétractation d'un service est possible dès la souscription, mais pour un achat seulement après livraison : la proposition est assez trompeuse en effet.

Mais pour résilier ce contrat après le mois d'essai (qui comporte un premier caleçon offert), il vous suffit de réclamer le remboursement de la somme débitée, directement auprès de votre banque. En effet, vous ne validez pas en ligne les paiements suivants (les débits en série par carte bancaire enregistrée, sans authentification par le titulaire, sont irréguliers). ●



Le tarif du devis, c'est définitif

De Sandrine, à Pontchâteau

On a comme projet de faire poser une véranda, le devis a été signé et le prêt de la banque accepté sur ce prix.

Mais suite à la visite du métreur et du maçon pour prévoir le chantier, on nous demande d'ajouter un supplément par rapport au coût total fixé. On a signé au prix de 63 477 € et l'avenant qu'on vient de recevoir se monte à 2 251 €.

Sont-ils dans leur droit de nous demander cette augmentation après un devis signé et le prêt de la banque accepté ?

Notre réponse :

Le devis accepté par le client devient un contrat ferme et définitif, qui s'impose au professionnel, selon l'article 1793 du Code civil.





FREE ENERGIE n'a pas tout compris

En principe, un bon de commande ou un devis signé en foire ou salon, avec un paiement comptant, est ferme et définitif, même si le commercial n'a parlé que d'une étude. Mais le contrat peut être annulé sans aucun frais ni pénalité lorsqu'il n'est pas suffisamment précis. C'est le cas pour tous les travaux sur mesures, qui nécessitent une visite technique au domicile du client, à la charge du professionnel.

Monsieur M. a signé un bon de commande FREE ENERGIE (société CK ENERGIE) en foire de Nantes pour la fourniture et pose de panneaux photovoltaïques, au prix de 29 900 €, avec un acompte de 200 € payé par carte bancaire sur place.

Le client pensait pouvoir bénéficier d'un financement ultérieur auprès de sa banque, et celui-ci n'ayant pas abouti, il a annoncé résilier le contrat FREE ENERGIE par courrier recommandé, resté sans réponse.

Les travaux n'ont alors pas été réalisés, et Monsieur M. voulait connaître ses droits en pareille situation.

En consultation juridique, nous avons indiqué à notre adhérent qu'il n'existe pas de droit de rétractation pour ce bon de commande signé en foire. Le commercial avait affirmé oralement qu'un financement par crédit serait possible, mais le contrat prévoyait un paiement comptant. Pour autant, l'annulation se justifiait sans aucun frais ni pénalité, pour deux motifs. D'une part, le contrat avait été signé sans métrage sur place au préalable ; pourtant, une visite technique était nécessaire pour déterminer les dimensions précises de ce projet ; elle aurait donc dû être effectuée avant conclusion du contrat. D'autre part, ce bon de commande ne mentionnait pas les caractéristiques des panneaux photovoltaïques (en termes de surface, rendement et performances). Ces deux conditions sont exigées par les tribunaux, pour toute commande passée en foire ou en magasin.

Par mise en demeure, nous avons alors rappelé la réglementation à l'entreprise, qui a finalement pris acte de l'annulation du dossier.

Mais il a encore fallu relancer FREE ENERGIE pour que Monsieur M. obtienne enfin le remboursement de l'acompte. En effet, dans cette situation, l'entreprise ne peut ni retenir les sommes versées d'avance ni réclamer une indemnité pour résiliation anticipée (l'échec de l'opération relève de sa responsabilité). ●

IRSS SPORT : rupture sportive

La clause d'un contrat de formation qui impose le paiement des frais de scolarité en cas de résiliation justifiée est abusive. Cela signifie qu'une telle clause est réputée non écrite : on l'ignore, tout simplement. Les conditions doivent aussi prévoir la possibilité pour l'élève d'interrompre ses études pour un motif légitime et sérieux.



Monsieur M. a souscrit un contrat de formation pour une prépa-sports auprès de l'IRSS SPORT, pour un coût total de près de 4 000 €, payé en partie.

Mais à peine un mois après la rentrée, il n'a plus été en mesure de suivre les cours en raison de son état de santé, justifié par plusieurs attestations de son médecin, transmises à l'établissement.

Il a finalement annoncé résilier le contrat par courrier recommandé, ce dont le professionnel a bien accusé réception. Mais l'école réclamait encore plus de 400 € à notre adhérent, au titre des sommes dues pour les cours suivis depuis la rentrée scolaire et des frais de dossier et de scolarité.

En l'occurrence, l'article 10 de ce contrat définit les cas de résiliation par l'élève et précise qu'en cas de rupture pour cause de force majeure, les frais de dossiers sont conservés par l'école et les frais de scolarité sont dus

pour les semaines réalisées. Une telle clause est déjà inopposable, selon la jurisprudence. Mais ces conditions ne prévoient pas la situation de motif légitime, différent de la force majeure. Or, la Cour de cassation décide que le contrat d'enseignement doit permettre à l'élève d'interrompre ses études pour une telle raison, sans frais supplémentaires. Si l'école conteste finalement le motif avancé, c'est au juge de trancher.

Nous avons alors mis en demeure l'établissement de rembourser toutes les sommes versées compte tenu de la résiliation du contrat par Monsieur M. pour motif légitime et sérieux (son état de santé). Nous avons souligné au passage que les clauses du contrat IRSS SPORT concernant la résiliation pour force majeure étaient inopposables.

Ce courrier recommandé a permis d'obtenir la restitution des sommes versées d'avance par notre adhérent. ●

LEGENTILHOMME pas si gentil

Pour des travaux immobiliers, le professionnel est tenu d'une obligation de résultat d'après l'article 1231-1 du Code civil. À ce titre, l'entreprise devra réparer toute malfaçon constatée par expertise, ou à défaut financer le coût des réparations selon devis d'un autre professionnel spécialisé. Le délai de recours est de 5 ou 10 ans à compter de la fin de chantier, selon la nature des travaux effectués.

Madame L. a fait réaliser l'isolation de ses combles par la société LEGENTILHOMME, pour environ 2 500 €.

Mais trois ans après, elle a relevé des défauts, avec l'apparition de moisissures importantes et d'humidité, ce qu'elle a signalé à l'entreprise qui s'est déplacée pour venir constater les désordres. LEGENTILHOMME a d'abord conseillé à sa cliente d'augmenter le chauffage, ce qui n'a pas résolu le problème, puis a finalement proposé un nouveau devis d'environ 900 € pour un complément d'isolation, que Madame L. n'a pas accepté.

Elle a alors fait organiser une expertise amiable contradictoire par le cabinet indépendant ARTHEX. Lors de cette réunion, l'entreprise LEGENTILHOMME était présente et même accompagnée par un représentant de la CAPEB (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment), ainsi que le fabricant de l'isolant.

Le rapport d'expertise a confirmé que les désordres relevaient de défauts de mise en œuvre de l'isolation et soulignait même que l'état du chantier engendrait un risque pour la sécurité des personnes.

Sur nos conseils, Madame L. avait fait chiffrer le coût des réparations par un autre professionnel, pour près de 6 000 €, et les honoraires de l'expert se montaient à 1 000 €.

Dans ces conditions, nous avons mis en demeure LEGENTILHOMME de procéder aux réparations à ses frais et de rembourser les frais d'expertise, ou à défaut d'indemniser la cliente pour le total des frais exposés.

Cette demande a visiblement fait réagir ce professionnel qui aurait transmis notre courrier recommandé à son assureur. Après un nouveau délai pour l'instruction du dossier, l'assurance a confirmé la responsabilité de l'entreprise et a réclamé la facture pour en rembourser le montant.

Nous avons alors conseillé à Madame L. d'accepter l'indemnité d'assurance proposée, puisqu'elle couvrait enfin le coût des réparations, et nous avons à nouveau mis en demeure LEGENTILHOMME de rembourser les honoraires. Cette dernière relance a finalement permis à notre adhérente d'obtenir entière satisfaction. ●

ICF HABITAT (SNCF IMMOBILIER) exagère

Selon la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, à la sortie du logement, le bailleur ne peut retenir que des sommes correspondant à des dégradations mentionnées sur l'état des lieux de sortie, établi contradictoirement. Ce document doit être ensuite complété par les devis ou les factures justifiant le montant réclamé. En cas de contestation sur le chiffrage réalisé, le juge n'est pas tenu de se fonder sur le devis produit s'il l'estime excessif, et peut alors chiffrer lui-même la retenue applicable.



Madame A. était locataire d'un appartement géré par ICF HABITAT (SNCF IMMOBILIER) depuis 50 ans. Elle avait versé à l'époque un dépôt de garantie en francs, équivalant à environ 20 € aujourd'hui.

Après avoir quitté le logement, logiquement dans un état d'usage avancé, l'agence a réclamé à notre adhérente plus de 500 €. Toutes sortes de réparations étaient énoncées : réglages de portes, robinet de la chasse d'eau et serrure d'une porte intérieure défectueuse, peinture du plafond défraîchie et moquette à reprendre par endroits. Un tableau du bailleur, joint à cette demande, chiffrait le coût des réparations selon un barème forfaitaire.

Inquiète de cette demande en paiement, Madame A. a consulté l'association pour être épaulée.

Nous avons alors mis en demeure ICF HABITAT de cesser toute relance en recouvrement à ce titre : les "dégradations" dont la prise en charge était réclamée à la locataire sortante relevaient en réalité quasiment toutes de la vétusté du logement. En effet, le bailleur ne peut exiger du locataire sortant la remise à neuf du local après un long temps d'occupation. En tout état de cause, l'agence ne justifiait même pas du chiffrage retenu, par devis ou factures d'entreprises.

Le bailleur n'a pas cru bon de répondre à cette mise en demeure, et n'a pas non plus confirmé sa demande à la locataire. Il reviendrait finalement à ICF HABITAT de saisir les tribunaux pour obtenir cette somme, et l'association aiderait l'adhérente à se défendre utilement dans un tel cas, bien improbable. ●

Litige express...Litige express...Litige express...

Madame M. a acheté en magasin BOULANGER un réfrigérateur américain de marque LG, pour environ 3 000 €. Elle a reçu à cette occasion un document LG contenant une offre promotionnelle de 300 € pour l'achat d'appareils électroménagers, dont les réfrigérateurs de sa référence. Elle a transmis alors sa demande en ligne, depuis le compte LG créé spécifiquement, conformément au protocole indiqué. En effet, lorsque le vendeur ou le fabricant propose une offre de remboursement liée à l'achat d'un produit, le client doit respecter les conditions fixées pour pouvoir en bénéficier : il est donc utile de garder la trace des démarches effectuées.

Mais la marque a refusé le versement de la prime, au motif que son produit ne serait pas concerné par la campagne promotionnelle. Madame M. a contesté ce refus et LG a opposé la même explication.

Le dialogue étant impossible, l'association a pris le relai avec l'envoi d'un premier courrier : la réponse de LG n'était pas justifiée dès lors que la référence du réfrigérateur acheté était identique à celle citée dans le descriptif de la promotion.

Cette première intervention aura suffi à faire revoir la position de LG, qui a finalement octroyé le remboursement de 300 € promis. ●

Pour un séjour aux États-Unis, Monsieur et Madame F. avaient souscrit une assurance complémentaire APRIL INTERNATIONAL.

Malheureusement, Monsieur a eu des problèmes de santé et a dû être hospitalisé pendant une demi-journée. À la suite de cette intervention, l'établissement américain réclamait environ 8 000 dollars, soit 7 600 € !

L'assuré a alors demandé le rapport médical délivré par l'hôpital pour déclarer le sinistre à APRIL, afin d'être indemnisé en conséquence. La compagnie a d'abord rejeté cette demande pour insuffisance de documents, puis Monsieur F. a renvoyé les justificatifs, mais il n'avait pas plus de nouvelles.

Un seul courrier de l'association a suffi pour faire réagir APRIL, qui a finalement remboursé directement nos adhérents.

Bon à savoir : l'assureur est tenu de justifier son refus de garantie par une motivation écrite, explicite et fondée sur les clauses du contrat (garanties ou exclusions) ; il devrait alors faire la preuve que la déclaration faite par l'assuré ne répond pas aux conditions fixées. Dans cette situation, il convient de veiller à garder la trace de la déclaration de sinistre et des justificatifs transmis. ●

Monsieur Ml. a fait entretenir son véhicule chez NORAUTO de Rezé : à cette occasion, le garage a indiqué devoir refaire la géométrie avant et arrière. Mais la facture (payée pour près de 200 €) mentionnait "carrossage arrière réglé au mieux, voir concession", ce qui suggérait clairement un défaut de résultat du professionnel.

Juste après cette prestation, le conducteur a entendu un bruit anormal en roulant avec son véhicule. Il l'a donc déposé à nouveau chez NORAUTO, qui l'a restitué sans réaliser de réparation.

Il a ensuite fait diagnostiquer sa voiture chez un autre garagiste (ce qui lui a coûté 200 €), puis la réparation définitive a été estimée à environ 4 000 €. Tout cela confirmait que la "correction de géométrie" effectuée par NORAUTO avait été inefficace.

Monsieur Ml. a alors réclamé le remboursement de la réparation inutile, sans résultat. C'est pourquoi notre adhérent nous a consultés pour être accompagné dans ses démarches.

Après un premier courrier de l'association, NORAUTO a confirmé rembourser le coût du diagnostic réalisé chez un autre concessionnaire ainsi que le montant de son intervention infructueuse. ●

Madame et Monsieur A. ont souscrit un forfait touristique auprès de VOYAGES PRIVÉS, pour Djerba, avec des vols opérés par TRANSAVIA.

Au retour, au moment de l'enregistrement des bagages à l'aéroport, le couple de voyageurs a appris que le vol avait été annulé et reporté 48 h plus tard. Aucune information n'avait été fournie directement aux passagers, ni par VOYAGES PRIVÉS ni par TRANSAVIA. Ils ont été renseignés par les autres voyageurs, dans la file d'attente.

Monsieur ne pouvait pas retarder de deux jours son retour à Nantes, si bien que le couple a dû réserver un autre avion dont le départ était prévu le lendemain, ce qui a engendré en plus des frais de taxi pour se rendre à l'aéroport pour ce vol. La nuit d'hôtel avait été prise en charge par la compagnie aérienne, mais Madame et Monsieur A. avaient tout de même exposé plus de 300 € en dépenses imprévues.

Monsieur A. nous a alors consultés pour être aidé dans ses démarches. C'est ainsi que nous avons réclamé à l'agence de voyages le remboursement de tous les frais engagés par les clients pour rentrer à destination, à défaut pour VOYAGES PRIVÉS de les avoir avertis de l'annulation de leur vol retour et proposé une alternative.

Peu après ce premier courrier, le professionnel a procédé au remboursement des frais avancés par notre adhérent.

Bon à savoir : en parallèle de cette demande, nous avons conseillé à Monsieur A. de formuler une réclamation auprès de la compagnie aérienne. En effet, d'après le Règlement 261/2004, le transporteur est tenu de verser une indemnité de 400 € par passager pour ce trajet Djerba-Nantes annulé le jour même, sauf s'il peut démontrer que cet incident résultait de circonstances extraordinaires (imprévisibles et insurmontables). ●

Hypermarchés, hyper sucrés

Notre enquête - accablante - sur le marketing alimentaire dans la grande distribution révèle que les confiseries sont à nouveau présentes aux caisses d'une très large majorité de magasins visités en Loire-Atlantique.

Il est démontré par les autorités de santé publique que la surconsommation d'aliments trop riches contribue plus que jamais au développement des maladies cardiovasculaires, au diabète et à l'obésité. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir de Nantes dénonce les multiples techniques promouvant ces aliments provoquant l'obésité, particulièrement auprès des enfants.

En 2008, la ministre de la Santé avait demandé aux industriels et distributeurs de s'engager à ne plus mettre en avant de sucreries, à hauteur d'enfants devant les caisses de magasins. La plupart des enseignes l'avaient formellement promis, afin d'éviter toute contrainte réglementaire.

Mais alors qu'à partir de 2008 les confiseries avaient progressivement disparu des caisses, en 2024 elles sont à nouveau massivement exposées dans 21 des 25 commerces visités, soit 84 % d'entre eux.

Une enquête a été réalisée au niveau national pour vérifier la pérennité des initiatives prises en 2008 par la grande distribution. Les bénévoles nantais ont ainsi relevé dans 25 magasins de Loire-Atlantique la présence et le type de confiseries présentées aux passages en caisse. Il s'agit d'articles "tous publics" et de confiseries spécifiquement destinées aux enfants, ainsi que d'autres formes de marketing alimentaires portant sur les produits destinés au très jeune public.

Dans 84 % des magasins visités, les confiseries sont revenues aux caisses

Parmi les confiseries avec sucre tous publics, nos enquêteurs ont relevé notamment des bonbons TIC-TAC, des MENTOS, des dragées M&M'S, des barres chocolatées TWIX et SNICKERS.

Dans 7 magasins sur 25, soit 28 % des magasins visités, les présentoirs aux sorties de caisses proposent des articles spécifiquement destinés aux enfants, comme des bonbons KINDER et HARIBO.

L'Agence nationale de sécurité des aliments demande depuis 2004 la suppression des confiseries aux caisses. Mais force est de constater 20 ans plus tard l'incapacité totale des professionnels à s'autoréguler et à limiter la surexposition des enfants au marketing de l'alimentation trop sucrée ou trop riche en graisses.

Têtes de gondoles, présentoirs, mascottes... l'inadmissible ciblage des enfants

Loin de se limiter aux entrées de caisses, le marketing alimentaire utilise une grande variété d'outils pour attirer l'attention des enfants partout dans les magasins. On remarque ainsi la mise en avant en tête de gondole,

les palettes placées au milieu des allées, des présentoirs avec utilisation de mascottes. Les parents sont également ciblés, à travers des actions promotionnelles sous forme de grandes affiches ou de présentoirs qui incitent à l'achat de produits riches en sucre ou en graisses.

Parmi les exemples relevés en Loire-Atlantique, on peut citer notamment :

- La palette disposée en tête de gondole avec action promotionnelle de 40 % relevée dans le magasin AUCHAN, route de Vannes à Saint-Herblain.
- L'installation comprenant plusieurs palettes posées en tête de gondole observée dans le magasin CARREFOUR, route de Paris à Nantes.
- La palette placée dans une allée principale notée dans le magasin LECLERC, route de Paris à Nantes.
- La palette placée dans une allée principale relevée dans l'HYPER U, route de Sucé-sur-Erdre à Carquefou.
- La palette placée au passage en caisse présente dans le magasin LIDL à Guérande.

Le retour des produits sucrés en présentoirs de caisses est en contradiction totale avec l'engagement pris à l'époque par la grande distribution, pour lui éviter une contrainte légale. Il est ainsi démontré que le volontariat des professionnels est un leurre, incapable de protéger les jeunes consommateurs. Aussi, l'association exhorte les pouvoirs publics à interdire la promotion des aliments les plus déséquilibrés et, dans cette attente, enjoint les magasins du département de cesser sans délai ce marketing irresponsable. ●



Palette dans l'allée principale Leclerc route de Paris à Nantes

Magasins enquêtés				Présence de confiseries aux caisses (relevé entre le 18 et le 26 mai 2024)	
Enseigne	Adresse	Ville	CP	Confiseries tous publics	Confiseries enfants
Lidl	8 boulevard de la Beaujoire	NANTES	44000	OUI	OUI
Carrefour	La Beaujoire route de paris	NANTES	44000	OUI	OUI
Leclerc	Paridis Route de Paris	NANTES	44000	OUI	NON
Système U	Boulevard des Pas Enchantés	SAINT SÉBASTIEN SUR LOIRE	44230	OUI	OUI
Système U	Centre Commercial Viv Erdre Zac De La Berangerais	LA CHAPELLE SUR ERDRE	44240	NON	NON
Intermarché	La Sablière	LA CHAPELLE LAU-NAY	44260	OUI	NON
Système U	ZAC La Colleraye	SAVENAY	44260	OUI	NON
Leclerc	14 route de Paris	NANTES	44300	OUI	NON
Carrefour	14 rue Guillaume Grootaers	NANTES	44300	OUI	NON
Système U	La Chaussée	ST-PHILBERT DE GRAND-LIEU	44310	OUI	NON
Système U	Route d'Ancenis BP 22	VALLET	44330	OUI	NON
Lidl	2 rue de kerhillier	GUÉRANDE	44350	OUI	OUI
Leclerc	1 rue Ordronneau route de Pornic	REZE	44400	OUI	NON
Leclerc	10 rond point de la Corbinerie	REZE	44400	OUI	NON
Leclerc	Rue Ordronneau	REZÉ	44400	OUI	NON
Système U	Le Souchais route de Sucé sur Erdre	CARQUEFOU	44470	NON	OUI
Système U	Rue De La Malnoue	THOUARÉ SUR LOIRE	44470	NON	NON
Auchan	Rroute de la cote d'amour	SAINT-NAZAIRE	44600	OUI	NON
Carrefour	Boulevard de la légion d'honneur	SAINT-NAZAIRE	44600	OUI	NON
Leclerc	Route de beauregard le point du jour	SAINT-NAZAIRE	44600	OUI	NON
Intermarché	Rue Offenbach	SAINT-NAZAIRE	44600	NON	NON
Système U	Avenue des Charmes	SAINTE PAZANNE	44680	OUI	OUI
Intermarché	54 avenue de la Ferrière	ORVAULT	44700	OUI	NON
Auchan	325 route de vanne	SAINT HERBLAIN	44800	NON	NON
Lidl	347 route de vanne	SAINT HERBLAIN	44800	OUI	OUI

LA BANQUE POSTALE n'assume pas ses ca-fouillages

La mésaventure de notre adhérent a mis en lumière l'invraisemblable incompétence de LA BANQUE POSTALE à traiter professionnellement et dignement une affaire dont l'enjeu était à l'origine de 1 000 €, et au final un procès pour 50 €.



Monsieur RP était âgé de 84 ans lorsqu'il avait retiré 80 € au distributeur de sa banque LBP à Marseille. Un homme l'a abordé à ce moment-là, puis le porteur est rentré avec sa carte bancaire. Quelques heures après, il a reçu un appel de son agence pour lui demander s'il avait bien retiré la somme de 1 000 €. Il a formulé alors une réclamation dès le lendemain, pour dénoncer ce dernier retrait comme non consenti par lui.

Trois mois plus tard, la BANQUE POSTALE a exclu tout remboursement de ce débit, au motif que *"la transaction contestée a été effectuée en présence physique de {sa} carte authentique"*. Elle a confirmé ce refus deux mois après, invitant son client à *"attendre le retour des autorités judiciaires de la suite de l'enquête"*.

Finalement, après intervention de l'association, la banque a décidé de *"reconsidérer sa position"*, et restituer la somme de 1 000 €, mais sous déduction de la franchise de 50 €, prévue par la loi en cas de vol de carte bancaire. Dans ce courrier, elle indiquait transmettre l'ensemble du dossier à son assurance contre le vol (la formule ALLIATYS de LA POSTE).

Mais un courrier ALLIATYS apprenait au client deux semaines après que la garantie ne pouvait pas s'appliquer, puisqu'il possédait toujours sa carte à l'issue de l'incident.

En outre, Monsieur RP constatait sur son relevé du même mois que sa banque avait traduit sa décision par un virement de 950 € (au lieu de 1 000 € comme annoncé). Et pour couronner le tout, un débit de 50 € pour *"franchise légale"*, et encore 50 € pour *"souscription à l'assurance ALLIATYS"* lui étaient appliqués.

On peut mesurer à ce stade à quel point LA BANQUE POSTALE, censée gérer l'argent des déposants, cumule les erreurs et les incohérences. La banque finit par admettre que le reversement de la somme fraudée avant opposition est exigible, mais elle impute trois fois une réduction de 50 €. Cela représente une triple anomalie : la franchise a été diminuée du montant principal, elle n'est pas applicable en l'absence de vol, et le client n'a pas demandé à renouveler l'assurance.

Les réclamations amiables de l'association auprès de la banque pour dénouer cet imbroglio n'ont servi à rien, ou presque. Après un long silence, un mouvement créditeur de 100 € est apparu sur le compte, sans explications.

Nous avons proposé au fils de Monsieur RP (qui avait sollicité l'UFC-Que Choisir de Nantes pour régler ce litige) d'abord une tentative de conciliation, qui a été infructueuse (absence de LBP). Alors, il fallait engager un procès pour faire condamner de manière exemplaire ce comportement indigne. Les frais engagés par lui se monteraient à 130 € environ, mais on demanderait un supplément pour indemniser ces dépenses.

Le juge a constaté que la fameuse franchise de 50 € n'était pas due dès lors que la carte bancaire avait été détournée mais pas volée. De plus, il souligne que les circonstances de l'affaire justifient l'allocation d'une somme complémentaire de 500 €. Il retient en effet que *"les frais exposés pour obtenir la restitution d'un prélèvement non autorisé, lequel doit être effectué dans les dix jours d'une réclamation justifiée"*.

Jugement du tribunal judiciaire de Marseille du 27 juin 2023 (N° 22-02217) ●

Soumettre au juge un litige de consommation, c'est une démarche simple, sans frais d'avocat, et les chances de l'emporter sont sérieuses. Nous l'expliquons chaque année dans le rapport d'activité, avec des statistiques favorables et constantes. Notre association n'encourage pas systématiquement à poursuivre : ce n'est pas parce qu'on est consommateur qu'on a raison, cela dépend de la loi, et des preuves.

Certes, il y a toujours un risque : un procès ne peut pas être présenté comme une certitude de victoire. Les motifs peuvent être multiples (preuves insuffisantes, conflits de règles applicables). Mais c'est une excellente expérience citoyenne : un magistrat examine la situation, puis rend sa décision quelques semaines plus tard, et consacre le droit du client face à l'entreprise.

C'est le consommateur qui se présente à l'audience : l'association n'est pas avocat, et ne peut donc le représenter, mais le juriste prépare tout le dossier et notre secrétaire explique la marche à suivre.

Ce n'est pas parce que l'adversaire est défendu par un avocat qu'un simple particulier a moins de chances de gagner. Le juge est là pour appliquer le droit, mais sans donner nécessairement une préférence à un professionnel des prétoires. Et les résultats obtenus par nos adhérents à Nantes, depuis plus de 20 ans, sont très encourageants. ●

DOV-OUVERTURES à Sainte-Luce est clairement de mauvaise foi

L'entreprise DOV-OUVERTURES est dirigée par Monsieur Franck DOVEZE, condamné pour avoir installé une huisserie non conforme à son devis, ce qu'il n'a jamais voulu admettre. En dépit de l'évidence du défaut, ce dirigeant s'est entêté dans un refus de remplacer une porte d'entrée, jusqu'au procès où il a fourni une explication rocambolesque (une erreur de son employé).

La cliente était pourtant très satisfaite d'une précédente installation par DOV-OUVERTURES, un an plus tôt. Cette commande mentionnait une porte extérieure avec poignée traversante dans une chambre, donnant sur une terrasse. Elle voulait la même pour le remplacement d'une autre série d'huissières dans le salon. Elle avait donc souscrit un devis détaillant des caractéristiques identiques.

Cependant, à la livraison, elle a constaté que la nouvelle porte ne comportait pas une poignée semblable avec serrure, mais d'une crémone fixe qui ne permettait d'ouvrir que de l'intérieur. Elle en a fait mention sur le procès-verbal de réception, et a retenu le solde du prix, qu'elle a fini par payer sous la menace d'un contentieux.

Mais après réclamation restée sans suite, Madame BB s'est adressée à l'association pour défendre ses droits. Comme l'entreprise n'a pas admis la non-conformité après deux courriers, nous avons proposé à la cliente de faire établir un devis de remplacement par une autre société, pour engager un procès.

À l'audience, c'est le "directeur et responsable juridique", Franck DOVEZE, qui s'est expliqué devant le juge, avec des motifs assez minables. Selon lui, le métreur s'était trompé lors de la précédente commande, car la serrure n'était pas prévue. Le responsable aurait alors décidé d'exécuter la seconde fabrication comme aurait dû l'être la précédente, malgré un devis identique, et sans en informer la cliente. Ce dirigeant soutient que la réserve écrite de la cliente n'était pas justifiée, et considère en outre qu'il n'y a qu'un ouvrant à changer, ce qui ne représente pas le montant de la requête (3 000 €).

Le tribunal ne l'a pas entendu ainsi. Il invoque la force obligatoire du contrat, et souligne que les caractéristiques techniques de la porte-fenêtre sont strictement les mêmes sur les deux devis, à un an d'intervalle, avec notamment une poignée munie de serrure. La cliente n'a rien à voir avec la prétendue erreur de la société DOV-OUVERTURES, et a formulé clairement sa demande de remplacement par réserve écrite et courrier circonstancié. Dans ces conditions, le montant sollicité auprès du tribunal est parfaitement justifié, puisque le professionnel en cause n'a pas donné suite à ses réclamations. Ainsi, le devis produit par Madame BB pour la fourniture et pose d'une porte du même fabricant présentant des caractéristiques identiques est retenu. La société défaillante est condamnée au remboursement de ce montant (3 071 €), ainsi que 200 € de supplément au titre de l'article 700.

Cette affaire traduit un comportement assez ahurissant d'un professionnel entêté dans le déni de responsabilité. Monsieur DOVEZE a présenté des explications complètement fantaisistes, pour soutenir une anomalie de métrage alors que la pose de cette porte-fenêtre était techniquement possible, et normalement facturée à son prix de catalogue. La prétendue erreur ne justifiait certainement pas de méconnaître les termes de la nouvelle commande, à plus forte raison sans en informer l'intéressée. Le pire est encore la constance placée ensuite dans les réponses ou le silence à traiter loyalement les protestations de la cliente.

Jugement du tribunal judiciaire de Nantes du 31 mai 2024 (N° 23-03516) ●





NANTES BRETAGNE

P7

LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le
8 janvier 2025

UFC-Que Choisir de Nantes
1 place du Martray
44000 Nantes

Tél : 09 53 75 15 94
Tél : 07 68 03 54 74
contact@nantes.ufcquechoisir.fr

La reproduction en totalité ou en partie de ces textes de presse est autorisée sous réserve de la mention d'origine. Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.

Notre permanence

Nantes : 1 place du Martray

Lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 18h

Contactez-nous au : 09 53 75 15 94 - 07 68 03 54 74

Ou écrivez-nous : 1 place du Martray 44000 Nantes

Courriel : contact@nantes.ufcquechoisir.fr

Site de Nantes : <https://nantes.ufcquechoisir.fr>

CONSO'NANTES est imprimé sur papier récupéré et recyclé.

Tirage de ce numéro : 3100 exemplaires.

Directeur de publication : Hervé LE BORGNE.

Mise en page et maquetage : Sophie MERCIER.

Imprimerie : La Contemporaine, 44985 Sainte-Luce-sur-Loire Cedex.

N° de commission paritaire : **1024 G 79111**

Abonnement annuel à la revue : 6 €.

Adhésion annuelle seule : 35 €.

Adhésion annuelle avec la revue : 41 €.

Dépôt légal : 8 janvier 2025.