



CONSO'MARNE

■ N° 72 - JUILLET 2019

■ ÉDITO

Dans le prolongement de la dernière assemblée générale, Jean-Marie Alborghetti a été réélu, pour la 6^{ème} année consécutive, Président de l'UFC-Que Choisir de la Marne. Nous le félicitons pour son engagement.

Sous son impulsion, l'UFC de la Marne a aidé à la création d'une antenne dans l'Aisne qui a pris son autonomie en tant qu'association locale, et, cette fois, c'est dans l'Aube qu'un soutien est apporté à la toute nouvelle antenne.

Je voudrais au travers de cet édito rendre hommage à Alain Caudy qui pendant 30 ans a réalisé ce journal et qui vient de se retirer de ses fonctions de rédacteur en chef.

De 1990 à 2005 il a assuré la Présidence de notre association locale et siégé pendant 12 ans dans les instances nationales de l'UFC-Que Choisir (ou dans nos instances fédérales). Nous le remercions pour son investissement et son rôle prépondérant dans le développement de l'UFC de la Marne.

Dans ce numéro, nous vous convions :

- à souscrire à la campagne énergie moins chère ensemble
- à signer la pétition européenne sur le Nutriscore.
- à découvrir l'enquête sur les panneaux photovoltaïques que nous publions, qui est l'occasion de vous mettre en garde contre le démarchage abusif.

En cette période de vacances, redoublez de prudence face aux arnaques en tous genres qui se multiplient, notamment en matière de locations pas chères, voyages tout inclus....

Vous êtes 66 % à renouveler votre adhésion et vous nous apportez ainsi votre soutien. Nous vous remercions pour votre fidélité et vous souhaitons bonne lecture de ce nouveau Conso-marne.

Faites nous remonter vos observations et vos idées.

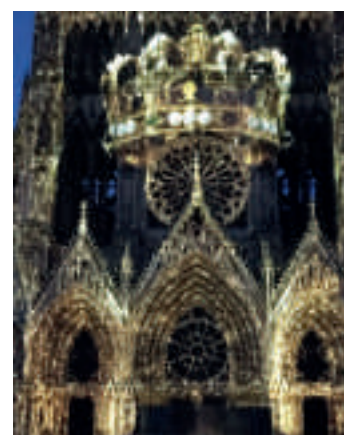
Jean-Marie ABBADIE

Vice Président, Chargé de la Communication

■ CLIN D'OEIL

Un bref historique

De Pépin le Bref en 751 à Charles X en 1825, 76 rois et reines de France ont été sacrés au cours de cérémonies minutieusement ritualisées. Grâce au Saint Chrême qui, selon la légende, a été envoyé par une colombe pour le baptême de Clovis à Reims, le roi de France est considéré comme «oint du Seigneur».



Chaque mardi, recevez **GRATUITEMENT** la lettre électronique de l'UFC-Que Choisir. 100 % indépendante, elle vous informe par courriel des :

- Produits au rappel
- Actualité des consommateurs
- Actions de l'UFC-Que Choisir
- Nouveaux contenus de www.quechoisir.org (ACCES ABONNES)

Inscrivez-vous,
C'EST GRATUIT



Vie de l'Association

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2019

L'Assemblée Générale de l'UFC-Que Choisir de la Marne s'est tenue le 27 avril 2019 à Reims. 197 adhérents étaient présents ou représentés. Dans son rapport moral, le président, J.M. Alborghetti, a rappelé les valeurs qui président à l'action de notre association : humanisme, indépendance, démocratie et responsabilité.

Il est à noter que l'UFC-Que Choisir de la Marne c'est un millier d'adhérents et 75 bénévoles œuvrant sur 6 sites : Reims, Châlons-en-Champagne, Epernay, Sézanne, Vitry-le-François et Pont-Sainte-Marie (10).

L'UFC-Que Choisir de la Marne, en 2018, c'est aussi 1.006 consommateurs reçus lors des permanences ou conseillés par téléphone, 865 litiges traités par nos conseillers litiges, 5 enquêtes réalisées et publiées dans la revue QUE CHOISIR, 11 animations nous permettant d'aller à la rencontre des consommateurs et notre participation, en tant que membre qualifié en matière de consommation, à de nombreuses instances publiques ou semi-publiques.



L'élection au conseil d'administration a permis de reconduire 4 membres (Gérard Chéret, Hermine Couesnon, Christian Marreaud et Jean-Pierre Wadin) et de voir arriver deux entrants (Christiane Bidaut d'Epernay et Serge Chanvrin de Pont-Sainte-Marie).

A LA RENCONTRE DES CONSOMMATEURS

Nos interventions extérieures.

Ces interventions, réalisées dans différentes communes de la Marne et de l'Aube, à la demande de collectivités ou d'associations, sont l'occasion, pour l'UFC-Que Choisir de la Marne, d'aller à la rencontre des consommateurs, d'informer, de conseiller afin d'agir en prévention et de faire connaître notre association et son activité locale.

Une présentation concernant « les arnaques » s'est déroulée :

- le 1^{er} avril à Saint-Amand-sur-Fion pour le « Café du Bien Vieillir »
- le 30 avril à Courtisols pour le GDAMR (Groupement de Développement et d'Animation en Milieu Rural)
- le 27 mai à Châlons-en-Champagne dans le cadre de la semaine européenne du développement durable

- le 20 juin à Vitry-le-François pour le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique) du sud-est marnais

L'UFC-Que Choisir a tenu un stand d'information à Pont-Sainte-Marie (10) lors de la journée de l'été conçue sous forme d'animation de quartier.

D'autres animations sont prévues pour les mois à venir, notamment :

- le Forum des Associations qui se déroulera à Châlons, Epernay, Reims et Sézanne
- la Foire de Châlons-en-Champagne où l'UFC tiendra un stand

Nous espérons que ces futures manifestations nous offriront l'opportunité de vous rencontrer et d'échanger avec vous.

PAROLE AUX ANTENNES



« Vendredi 28 septembre 2018, enfin elle est arrivée !! Elle ? C'est notre bébé que nous construisons depuis quelques mois, émaillé de quelques détails très croustillants, s'il en fût. Oui ce vendredi-là, pour quelques bénévoles, le jour J est arrivé. L'ANTENNE AUBE DE L'UFC MARNE

est officiellement inaugurée dans un local municipal mis à notre disposition par Monsieur le Maire de Pont-Sainte-Marie.

Depuis bientôt un an, la petite équipe du département œuvre tant bien que mal à aider les personnes en recherche de solutions à leurs problèmes.

Nous, eh bien, nous nous efforçons de répondre à leurs attentes et, en même temps, nous appréhendons un nouveau métier, certes qui nous remue les méninges et nous oblige à apprendre presque tout ce qui concerne la législation sur les problèmes des consommateurs. C'est très prenant et hyper intéressant (heureusement nous avons nos deux anges ...qui se reconnaîtront).

Enfin nous faisons partie de la grande famille de l'UFC-Que Choisir. Je crois que Maryline, Joëlle, Janine, Régine, Claude et votre serviteur sommes très fiers d'être à l'écoute de tous ceux qui feront appel à nous. »

Serge

Représentant l'antenne AUBE de l'UFC-Que Choisir

Enquêtes

RÉNOVATION FENÊTRES- PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

Cette enquête était assez atypique dans la mesure où deux scénarios possiblement réalisables ont été proposés aux enquêteurs :

- 1) changement de fenêtres dans un lieu d'habitation
 - 2) pose de panneaux photovoltaïques ;
- ainsi que deux lieux différents de visite :
- 1) foires et salons
 - 2) magasins spécialisés.

Nationalement, ce sont 157 stands d'entreprise de fenêtres et 60 stands de panneaux solaires qui ont été visités dans les foires. Localement, deux foires étaient concernées : la foire agricole de Châlons-en-Champagne (du 31/08 au

10/09/18) et le salon Carrément Habitat et Déco de Reims (11, 12 et 13/10/18). Pour ce qui concerne les magasins, les visites ont été réalisées entre le 29/09 et le 13/10/18 dans 291 magasins spécialisés au niveau national et 4 au niveau Marnais.

S'agissant des fenêtres, nos enquêteurs devaient se renseigner pour faire changer et poser 9 fenêtres de tailles courantes par de nouvelles menuiseries très performantes en PVC et, idéalement, obtenir un devis. Pour les panneaux photovoltaïques, ils devaient se renseigner sur la pose d'une installation permettant de faire de l'autoconsommation.

Enseignements à tirer - Fenêtres

Obtenir un devis est très compliqué même lorsque des cotes précises sont fournies : seuls 47 % des magasins ont accepté d'établir un devis. C'est encore pire dans les foires ou seuls 22 % des stands ont délivré un devis. A noter que les enseignes Caséo et Lapeyre établissent des devis respectivement dans 94 % et 93 % des points de vente enquêtés.

A partir des devis récoltés il apparaît que les professionnels chiffrent à 7 400 € en moyenne la fourniture et la pose des 9 fenêtres : 4 700 € pour le moins cher et 14 000 € pour le plus cher, soit du simple au triple mais les caractéristiques des fenêtres peuvent varier selon l'épaisseur par exemple ceci expliquant parfois la différence de prix. Caséo, Lapeyre et Terre de fenêtres sont les mieux classés au niveau des prix.

En matière de travaux importants comme la pose de fenêtres de bons conseils sont indispensables pour ne pas rater son achat. Dans le cas qui nous concerne la présence ou non d'une ventilation mécanique devait forcément être évoquée or seulement 19 % des professionnels ont abordé le problème, 6 % sur les foires.

Les professionnels font peu de propositions de financement et peuvent se tromper (volontairement ou involontairement ?) quand ils en font, en évoquant la possibilité d'un crédit d'impôt, par exemple, alors qu'il a été supprimé au second semestre 2018 (pour finalement être rétabli pour l'année 2019).

Nos enquêteurs se plaisent à dire, dans leur immense majorité, que les professionnels étaient disponibles, qu'ils connaissaient bien leurs produits et qu'ils étaient à l'écoute de leur besoin avec, cependant, un léger bémol pour les foires.

Enseignements à tirer - Les panneaux photovoltaïques

Les exposants affichent pour 55 % d'entre eux dans les foires des logos qui peuvent représenter un gage de qualité, RGE et Quali-bat par exemple.

En moyenne, il faut prévoir 19 700 € pour faire poser une installation de 25 m². 40 % des professionnels ont estimé que l'auto-consommation couvrirait 50 % des besoins

en énergie, 19 % ont même avancé que le système pouvait subvenir complètement aux besoins, ce qui est complètement ubuesque. Obtenir un devis est également compliqué, les exposants ne voulant pas s'engager sur les prix.

S'agissant du matériel lui-même, seuls 56 % des professionnels ont précisé le type de panneaux qui pourraient être posés : monocristallin, polycristallin ... En moyenne, ils ont recommandé de poser 25 m² et s'agissant de la puissance, elle va de 1,8 à 9 KWC. 85 % ont indiqué le mode de pose des panneaux (surimposition ou en remplacement de la toiture).

89 % des enquêteurs ont jugé que le professionnel connaissait bien son produit mais 23 % ont trouvé que leur interlocuteur parlait surtout du financement et les estimations avancées par la majeure partie des exposants tenaient plus de la magie que du calcul.

On est obligé de conclure que l'achat de panneaux photovoltaïques est la porte ouverte aux déboires financiers et aux regrets de s'être fait avoir. Nous ne pouvons que déconseiller d'investir dans ce produit surtout dans notre région où l'ensoleillement n'est pas suffisant.



Litiges

■ DEMARCHAGE TELEPHONIQUE PANNEAUX PHOTOVOLTAIQUES



Mme A a été démarchée téléphoniquement par SIBEL ENERGIES pour l'installation de panneaux photovoltaïques, chauffe eau et système de pilotage à distance.

Elle reçoit la visite d'un commercial et signe un bon de commande avec crédit affecté. Le coût des travaux, qui est de 34.900 €, lui revient en définitive à 54.600 € avec le crédit.

Ce n'est que 4 mois plus tard que le commercial revient pour estimer la faisabilité des travaux.

Il annule alors le premier bon de commande et en rédige un nouveau, portant la même date que le premier, donc antidaté.

Dans les jours qui suivent, une équipe d'installateurs se présente chez Mme A. pour effectuer les travaux.

Mme A. dit ne pas avoir signé de déclaration de fin de travaux, elle n'a pas reçu de facture.

Des réserves ont été rédigées sur la finition des travaux.

L' UFC-Que Choisir a envoyé un courrier à SIBEL pour faire annuler la vente pour les motifs suivants :

- Contrat de crédit non daté par le vendeur
- Absence de déclaration de fin de travaux
- Réserves mentionnées sur les travaux
- CETELEM n'a pas adressé sa décision d'accorder le prêt dans le délai de 7 jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit (articles L.312-24 et L.312.52 du code de la consommation). A ce titre, la demande de prêt est réputée refusée.

Suite au courrier, SIBEL ENERGIES a émis une nouvelle facture avec remise commerciale de 24.900 euros. Accessoirement, SIBEL a demandé que Mme A cesse de dénigrer la société sur internet .

De même, BNP PARIBAS a adressé un courrier pour confirmer qu'il n'y avait plus de dossier de financement en instance.

Résultat : d'un coût initial de travaux de 34.900 € et 54.600 € avec le crédit, Mme A a réglé la somme de 10.000 € . Evidemment, Mme A a été très satisfaite de l'intervention de l'UFC-Que Choisir.

■ ARNAQUES

Le faux CHRONOPOST continue de sévir

Vous avez reçu un message intitulé « votre colis est disponible » : « CHRONOPOST vous informe que vous avez un colis au bureau de poste. Vous avez un délai de 48 heures, sinon il sera retourné à l'expéditeur. Veuillez confirmer l'envoi à domicile en suivant les étapes ci-dessous ». En fait il vous est demandé de rappeler un numéro surtaxé (08 90 24 17 00) pour recevoir un code de confirmation de 8 chiffres qui sera à expédier à :

direction.bureau.chronopost@gmail.com

Le consommateur qui aura le malheur de téléphoner au numéro indiqué devra renouveler

l'opération trois fois, avec un coût unitaire de 2,50€, d'où une dépense totale de 10€. Le service de paiement est effectué par l'intermédiaire de YOUPASS. L'arnaque aux numéros surtaxés reste d'actualité.

Info-Alertes d'avril 2019. INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :

Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir.

contact@arnaques-infos.org

Site : www.arnaques-infos.org

Consommation

■ COLONNES MONTANTES ÉLECTRIQUES DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS.

Depuis la nationalisation de l'électricité en 1946, les textes de loi ne précisait pas qui était propriétaire des colonnes montantes dans les immeubles collectifs.

Détail administratif sans conséquences ? Pas vraiment !

Souvent complètement passé sous silence par les gestionnaires de copropriétés pendant des années, ce « détail » pouvait coûter très cher lorsqu'il fallait effectuer une rénovation.

Après bien des débats le législateur a fait un choix : **la loi ELAN du 23 novembre 2018 a tranché : sauf opposition des copropriétés, les colonnes montantes intègrent le réseau public de distribution d'électricité et ce dans un délai maximal de deux ans.**

Petit plus non négligeable : ce transfert de propriété est effectué à titre gratuit.

Comment faire : Il suffit à la copropriété de l'acter lors d'une assemblée générale puis d'en faire la demande.

A qui s'adresser : à la mairie ou plus simplement, pour les bâtiments situés dans la MARNE, au SIEM (Syndicat Intercommunal d'Énergies de la Marne et des domaines de l'énergie).

Dans la pratique, c'est ENEDIS qui assurera la maintenance et l'exploitation.

Les copropriétaires accros à leurs limites de propriétés et de responsabilités peuvent décider de rester propriétaires de leurs colonnes montantes mais gare à la facture le jour où il faudra intervenir pour un dépannage ou une mise en conformité.

Précision importante : le fait de rétrocéder ou non les colonnes montantes à ENEDIS ne change en rien la pose (ou le refus) des compteurs LINKY.

■ CONNAISSEZ-VOUS LE NUTRI-SCORE ?



La mauvaise qualité nutritionnelle d'un trop grand nombre d'aliments industriels est une des principales causes du taux élevé d'obésité, de maladies cardio-vasculaires et de diabète. La complexité des tableaux de chiffres réglementaires européens figurant sur les emballages aboutit à ce que 82 % des consommateurs ne les comprennent pas et ne puissent déjouer les pièges des stratégies et allégations marketing.

L'UFC-Que Choisir, avec 6 autres associations de consommateurs européennes, membres du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) – lance une initiative citoyenne européenne « PRO NUTRI-SCORE » pour demander à la Commission Européenne de rendre obligatoire le Nutri-Score, étiquetage nutritionnel simplifié ayant fait la preuve de son efficacité sur les produits alimentaires. Notre associa-

tion appelle l'ensemble des consommateurs à soutenir la démarche en signant cette pétition sur le site de la Commission Européenne.

Si le Nutri-Score est aujourd'hui le système retenu par plusieurs Etats membres (France, Belgique, Espagne, etc.), il n'en reste pas moins qu'il est facultatif et peine à se développer dans les rayons. Les 7 associations à l'origine de l'initiative citoyenne entendent donc presser la Commission Européenne de le rendre obligatoire. Un million de signatures sont nécessaires pour que la Commission Européenne réponde.

Alors, pour savoir ce que nous mangeons, protéger notre santé, et inciter les industries à améliorer la composition de leurs produits, ensemble, exigeons de la Commission Européenne de rendre le Nutri-Score obligatoire.

En attendant, quand vous irez faire vos courses, recherchez les produits affichant ce logo et privilégiez-les dans vos achats. Nous avons tous le droit à une alimentation saine. Il est évident que les produits affichant A, B ou C sont à retenir.

Tapez : <https://eci.ec.europa.eu/009/public/> et renseignez les différentes rubriques.

En raison du caractère officiel de cette pétition, votre numéro de Carte Nationale d'Identité ou de passeport vous sera demandé. N'en soyez pas surpris.

■ ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE



Nouvelle campagne pour échapper aux hausses des tarifs

Le tarif réglementé de l'électricité vient de bondir de près de 6 % au 1^{er} juin et risque une possible prochaine hausse en août. Le tarif réglementé du gaz devrait connaître le même sort inflationniste puis, prochainement disparaître. Devant cette situation l'UFC- Que Choisir entend tout mettre en œuvre pour permettre aux consommateurs d'échapper à ces flambées tarifaires. Dans ce cadre, l'association lance une nouvelle campagne Energie moins chère ensemble, pour les abonnés au gaz naturel et à l'électricité.

Pour des économies et une énergie plus durables

Pour une meilleure stabilité tarifaire, mais aussi pour favoriser les énergies renouvelables, la campagne s'articule autour de 3 lots : les deux lots «gaz» et «électricité» classiques, à prix fixes pendant 2 ans, sans limitation du nombre de souscripteurs, et le lot «électricité - soutien aux petits producteurs renouvelables» à prix fixes pour 1 an. Conformément au cahier des charges établi par l'UFC-Que Choisir, l'électricité de ce lot doit provenir majoritairement de petits sites de production d'énergies renouvelables situés en France, étant entendu qu'un audit vérifiera la réalité de l'approvisionnement. Compte tenu de ses caractéristiques, le bénéfice de cette offre « soutien aux petits producteurs » bien qu'ouverte à l'ensemble des inscrits, sera limité aux 40 000 premiers souscripteurs.

L'inscription est ouverte à tous les particuliers. Adhérents ou non à l'UFC-Que Choisir. Elle est gratuite et sans engagement.

A l'issue des enchères, les sociétés retenues enverront leur proposition de contrat aux souscripteurs.

- Si vous n'en acceptez aucun, pas de soucis, il n'y a rien à payer ni rien à faire.
- Si vous en acceptez certains, vous devrez signer

le contrat (ou les contrats) et régler les frais de participation de 10€ TTC pour un contrat (gaz **ou** électricité) 14€ TTC pour deux contrats (gaz **et** électricité). Pour les adhérents ou abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir au jour de leur inscription, la participation sera de 5€ TTC pour un contrat (gaz ou électricité) 8€ TTC pour deux contrats.

Calendrier de la campagne :

Inscription jusqu'au **9 septembre 2019** inclus

Envoi des offres personnalisées : à compter du **7 octobre 2019**

Des tarifs attractifs avec en outre une sécurité juridique

Le récent rapport du Médiateur national de l'énergie souligne la recrudescence de litiges dans ce secteur. L'UFC-Que Choisir entend donc, au-delà des prix, offrir une sécurité juridique aux consommateurs à travers des conditions contractuelles sûres et protectrices, et l'accompagnement des souscripteurs par la Fédération en cas d'éventuelles réclamations.

Décidée à faire une nouvelle fois la preuve du pouvoir de marché des consommateurs, l'UFC-Que Choisir de la Marne invite donc tous les abonnés au gaz naturel et à l'électricité du département à s'inscrire sur www.choisirensemble.fr, ou auprès de l'association locale, afin d'obtenir les meilleures offres énergie : plus les inscrits seront nombreux, plus les tarifs obtenus pourront être bas.

Besoin d'une information ? d'un conseil ? d'une aide pour vous inscrire ?

**UFC-Que Choisir
Reims, Chalons-en-champagne, Épernay,
Sézanne, Vitry-le-François, Pont-Sainte-Marie**

EN KIOSQUE !



ADRESSES DE NOS ANTENNES/PERMANENCE

■ REIMS

Espace Entreprises St John Perse
2, cour Général Eisenhower
51100 Reims
Tel : 03 26 08 63 03
ufcreims@marne.ufcquechoisir.fr

Lundi, vendredi de 9h30-12h et 14h-17h
Mardi, mercredi, jeudi 9h-12h et 14h-17h

■ CHÂLONS-en-CHAMPAGNE

2 A avenue du Maréchal Leclerc
51100 Châlons-en-Champagne
Tel : 03 26 21 78 05
antenneufcchalons@marne.ufcquechoisir.fr

Lundi, mercredi, vendredi 16h-18h
Mardi, jeudi, samedi 10h-12h

■ EPERNAY

10 avenue Paul Bert
51200 Epernay
Tel : 03 26 32 00 49
antenneufcepernay@marne.ufcquechoisir.fr

Lundi, vendredi 14h-17h30
Mardi, jeudi 9h-11h30

■ SEZANNE

8, rue du Capitaine Faucon
51120 Sézanne
Tel : 03 26 42 98 82
antenneufsezanne@marne.ufcquechoisir.fr
Jeudi 15h-18h

■ Permanence de VITRY-LE-FRANCOIS

4, rue Maître Edmé
51300 Vitry-le-François
Tel : 06 27 09 69 49
antenneufcvitry@marne.ufcquechoisir.fr
Dernier mercredi du mois : 9h15-11h15

■ PONT-SAINT-MARIE

1, rue Georges Clémenceau
10150 Pont-Sainte-Marie
Tel: 03 25 42 65 19
antenneufctroyes@marne.ufcquechoisir.fr
Mardi 9h-12h
Mercredi 14h-17h

Directeur de Publication :
Jean-Marie ALBORGHETTI

Rédaction :
Commission communication

Liste des Administrateurs de l'UFC-Que Choisir de la Marne :

Ordre alphabétique
Jean-Marie Abbadie, Jean-Marie Alborghetti, Christiane Bidaut, Serge Chanvrin, Gérard Cheret, Hermine Couesnon, Dominique Decourty, Claude Fouris, Corinne Guillard, Béatrice Le Bourdonnec, Christian Marréaud, Michel Nouveau, René Petitprêtre, Philippe Pugeault, Bernard Truffaut, Jean-Pierre Wadin

