



44 rue Victor-Hugo - 32000 AUCH

Courriel : contact@gers.ufcquechoisir.fr - Site : gers.ufcquechoisir.fr

Réception des adhérents le mercredi de 9 h à 18 heures



Ouf !

**Consommateurs gersois, voici la nouvelle adresse
de l'UFC Que Choisir Gers :
44 rue Victor-Hugo, 32000 Auch**

(ancienne gendarmerie, route de Vic)

Après plus d'une année d'incertitudes et d'inquiétudes, une solution a enfin été trouvée pour quitter les locaux du 29 chemin du Baron où nous avons passé plus de trente années.

En effet, notre départ était plus que souhaité par l'Office Départemental de l'Habitat dont l'immeuble avait été déserté par les 3/4 des anciens locataires. Il ne restait plus que les Foyers Ruraux du Gers et l'UFC Que Choisir 32, le loyer était d'ailleurs devenu insupportable pour l'une et l'autre association.

Les deux associations se sont alors tournées vers le créateur de la Maison des Associations des Années 1980 qui a immédiatement répondu : « je vais vous chercher quelque chose ». Promesse tenue ! Yvon Montané nous convoque quelques mois plus tard pour nous présenter le résultat de ses recherches et nous présente une solution de repli répondant aux principales attentes des deux associations même si la surface est moins importante que ce que nous avions auparavant. Mais avec beaucoup plus de confort, un accès pour les



personnes à mobilité réduite et surtout un montant de loyer supportable par les petits budgets des deux associations.

Donc un grand merci à Yvon Montané pour sa démarche fructueuse et aux élus et responsables du Conseil Départemental du Gers qui ont parfaitement pris en compte l'utilité sociale et culturelle de nos deux associations.

Il ne reste plus à nos deux associations qu'à cohabiter intelligemment pour le partage des parties communes afin que le bail soit le plus long possible.



Merci à tous les adhérents, à tous les donateurs qui nous soutiennent depuis bientôt 40 ans pour que l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir continue d'être présente dans notre département un peu éloigné géographiquement de la capitale Occitane difficile d'accès pour la plupart de nos mandants.

Je vous souhaite une très bonne lecture du présent journal local et vous invite désormais à nous rencontrer au Siège Social situé 44 rue Victor-Hugo à Auch.

*Le Président de l'UFC Que-Choisir Gers
Membre fondateur en mai 1977
Jean Claude FITERE*

Le coût caché des pesticides

En France, les agriculteurs ont la main lourde sur les pesticides.

En 2014, l'emploi de produits phytosanitaires dans nos campagnes est reparti à la hausse, augmentant de 9,4 % en un an.

Une saison humide et assez douce ainsi que les prix bas des céréales en seraient la cause, il fallait traiter pour maintenir les rendements et le revenu des exploitations.

N'empêche : en 2013, l'augmentation était déjà de 9 % sans considérations climatiques ni effondrement des cours mondiaux. Plus inquiétant, l'usage de molécules suspectées d'être cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction humaine accuse une progression de 13 à 22 %.

Le lobby des firmes de l'agrochimie et les pressions des grandes coopératives auraient-ils eu raison du plan Ecophyto de 2008 qui, lancé à la suite du Grenelle de l'environnement, avait pour ambition de réduire de moitié l'usage des herbicides, fongicides et insecticides d'ici à 2018 ?

Avec Ecophyto 2, l'objectif a été reporté à 2025. Même si de plus en plus d'agriculteurs choisissent de sortir, non sans succès, de ce modèle pour des raisons de santé, éthiques ou économiques, force est de constater que l'utilisation massive de pesticides reste, avec celles des engrais chimiques, un des piliers de l'agriculture intensive. Et si on faisait fausse route ? Si le coût des pesticides s'avérait bien plus élevé que leurs bénéfices ?

Il est urgent d'évaluer leur impact réel !

C'est à cette question qu'on tenté de répondre deux chercheurs de l'INRA (Institut National de la Recherche Agronomique) en mettant en avant les « externalités négatives » liées à l'emploi des pesticides. Certes, les données analysées dans leur étude portent sur l'agriculture des Etats-Unis du début des années 1990. Elles ne sont donc pas directement extrapolables aujourd'hui en France, tempèrent les chercheurs. Il n'en demeure pas moins que les coûts cachés du recours massif aux pesticides ne sont pas estimés ou sont sous-évalués.

Leurs impacts sur la santé et l'environnement et les mesures prises pour les éviter pèsent nettement plus lourd que les bénéfices que peut en retirer le monde agricole.

Qu'en est-il du projet TAFTA Le traité de libre-échange transatlantique...

Il viserait à uniformiser les productions et les fabrications sans tenir compte de nos spécificités et de la recherche de qualité que nous essayons de garantir.

Poulet au chlore - bœuf aux hormones - OGM... nous n'en voulons pas !

Au lendemain de la divulgation par Greenpeace de la teneur des discussions entre l'Union Européenne et les Etats-Unis, François Hollande s'est exprimé contre « le libre-échange sans règle ». Un marché simplifié peut-être, mais entre autres dangers une « mise en cause des principes essentiels pour notre agriculture, notre culture ».

Ce traité devrait « réduire les formalités administratives coûteuses et coordonner les réglementations techniques pour les rendre plus efficaces » (rappelons que ces formalités ne sont que de 2 à 5 %).

Ce traité devrait offrir des débouchés économiques extrêmement bénéfiques pour les deux parties et offrir des emplois.

Ce traité devrait permettre de créer un bloc économique puissant pour faire face à la concurrence des pays émergents, et plus particulièrement de la Chine.

Sur le papier, donc, tout semble parfait pour le pays signataires.

...Alors pourquoi le TAFTA rencontre-t-il une opposition si farouche ?

Parce que :

1. Les négociations sont à huis clos, pourquoi tant de secrets ?
2. Les quelques informations obtenues restent très vagues.
3. Ce traité est-il vraiment une partie jouée par les Etats-Unis et l'Union Européenne ou par des multinationales toutes seules ?

Nous n'avons pas les réponses.

Nous comprenons donc les réticences de notre gouvernement.

Alerte

contrat d'assurance groupe :

Nous avons eu plusieurs litiges concernant notamment des Mutuelles Santé (Néoliane et consorts...).

En effet, si vous avez souscrit par l'intermédiaire d'un contrat de groupe, vous ne relevez pas des dispositions de la loi Hamon du 17 mars 2014 créée pour faciliter la résiliation des contrats d'assurance à tacite reconduction, soit la possibilité de résilier à tout moment au terme de la première année de contrat.

Vous ne pouvez résilier le contrat groupe souscrit par une entreprise ou par une association, par exemple, au profit d'un ensemble d'assurés, qu'à la date de son échéance annuelle à condition de respecter un délai de préavis.

Le délai mentionné dans le contrat ne peut être supérieur à deux mois en principe (sauf pour certains cas de contrats de mutuelle santé). C'est la date d'envoi du courrier en pli recommandé avec accusé de réception qui doit être retenue pour décompter le délai (soyez prévoyants).

Autre litige dans la même rubrique :

L'adhésion obligatoire du salarié nouvellement embauché à la mutuelle santé de l'entreprise. Le salarié se heurte souvent au refus de résiliation de son ancienne mutuelle santé alors que celle-ci ne peut légalement la lui refuser...

Contactez : Jean-Paul Rivière.

La fracture sanitaire s'aggrave...

Devant l'ampleur de la difficulté de Français pour l'accès aux soins dans certaines zones, l'UFC Que Choisir Gers a saisi nos parlementaires : dépassement d'honoraires, désertification médicale, les pouvoirs publics doivent agir.

Extrait de la lettre aux parlementaires :

Mesdames, Messieurs les Parlementaires,

Permettez-moi de vous contacter dans le cadre de la publication d'une enquête de l'UFC Que Choisir du Gers relative à l'aggravation de la fracture sanitaire en France qui concerne également notre département. Cette étude intervient quatre ans après le premier constat dressé en ce sens par l'association.

Afin de saisir la réalité vécue par les usagers du système de santé, l'UFC Que Choisir a étudié l'accès aux soins conjointement dans ses deux dimensions : géographique et financière. Cette étude porte donc sur l'offre exhaustive de médecins de ville de quatre spécialités (généralistes, ophtalmologistes, gynécologues et pédiatres), sur tout le département, en tenant compte de leur niveau de tarif le plus fréquent.

Le premier constat tiré est celui d'une aggravation des déserts médicaux. Ainsi, depuis 2012 85 % des gersois ont vu leur accès géographique aux médecins généralistes reculer. Et cet élargissement des déserts médicaux concerne davantage encore les spécialistes : pour exemple, la population du département a vu se réduire son accès aux soins gynécologiques de 25 %.

Au vu de ces éléments, l'UFC Que Choisir appelle les pouvoirs publics à tirer les leçons des échecs passés et à mettre en œuvre une politique ambitieuse pour garantir l'accès de tous à des soins de qualité. C'est pourquoi l'UFC Que Choisir du Gers demande aux parlementaires du département d'intervenir pour mettre en place :

- La fermeture de l'accès au secteur 2 : les effets délétères du secteur 2 (dépassements d'honoraires libres) ne sont plus à prouver. Le Contrat d'accès aux soins (dépassements encadrés) ne pourra produire ses effets que s'il cesse d'être facultatif, pour devenir le substitut du secteur 2 dont l'accès doit être fermé.
- Un conventionnement sélectif des médecins : toute nouvelle installation dans un territoire où l'offre est surabondante ne doit pouvoir se faire qu'en secteur 1 (sans dépassement d'honoraires), ce qui permettra une meilleure répartition géographique des médecins.

Césarine Le Belleguic

A nos adhérents :

« patients ou futurs patients » de structures hospitalières...

Nous avons été amenés à soutenir des adhérents confrontés à des problèmes lors de leur hospitalisation.

Notre conseil si vous êtes dans ce cas ou si vous rencontrez des difficultés, que ce soit :

- lors de l'accueil,
- lors de votre prise en charge,
- ou à l'occasion de soins.

N'hésitez pas à :

1. Contacter le cadre de santé de l'hôpital.
2. Demander à rencontrer le représentant de la CRUCQ (Correspondant Régional des Usagers Contrôle Qualité) ou tout autre représentant de patients. Il y a généralement une permanence pour vous accueillir.

La « E. Santé » : réel progrès ou réel danger ?

Rappel de rendez-vous, renouvellement d'ordonnance par mail ou SMS, télésurveillance, robot aux petits soins, etc., ces capteurs, montres, bracelets nous sont très utiles, mais ils vont nous surveiller de près.

Bien sûr la prévention est assurée, les dépenses de santé régulées...

Mais qu'en est-il de notre vie privée ?

Nous étions déjà pistés par nos smartphones. Qu'en sera-t-il demain de l'anonymat des informations diffusées, toutes les données seront partagées donc elles pourront de plus en plus facilement être piratées.

On nous dit que ce n'est que le début, que les habitudes changent, sans aucun doute, la robotique va faciliter nos vies, mais gardons-nous de fermer les yeux.

Démarchage à domicile

Pratiques déloyales, mensongères, trompeuses ?

Prestations non encore réalisées et délais de rétractation dépassés ?

Oui, nous pouvons aider nos adhérents...

Exemple : le dossier de M. F...

Après avoir contacté les conseillères Info Energie - CAUE : Céline Pérès et Cathy Fourcade, Monsieur F... a été reçu par Michèle Mur afin de résoudre les conséquences de 2 démarchages abusifs dont il a été victime.

Lors du démarchage au domicile de M. F... le collaborateur d'une **Société de Rénovation** a fait signer à notre adhérent, à un mois d'intervalle, deux bons de commande :

Un premier bon de commande pour 2 prestations :

- une isolation par laine de roche soufflée à 4 235 euros
- 6 unités de menuiseries PVC à 9 765 euros.

Soit un total de 14 000 euros.

Il lui « vend », également, le financement par un dossier de crédit à la consommation Sofinco.

Coût du financement de ces 2 prestations avec les intérêts : 25 400 euros.

Examen des documents transmis par M. F...

Bon de commande : illisible pour les parties manuscrites par le commercial. Aucun descriptif du matériel installé, le bordereau de rétractation ne mentionne que 7 jours alors que depuis la loi modifiée de mars 2014, il est de 14 jours, le coût global du crédit n'est pas précisé.

Procès-verbal de réception de travaux : il est indiqué que les 2 prestations ont été effectuées.

Seule, l'isolation à 4 235 euros a été réalisée. Signé par M. F... ce PV n'est pas daté.

Or, c'est avec ce document que le prestataire percevra 14 000 euros de la banque de financement, alors que les menuiseries à 9 765 euros ne sont même pas livrées.

Un deuxième bon de commande :

→ Pour une « climatisation réversible et pompe à chaleur air/air » : 20 303 euros. Le commercial *aurait* fait signer à M. F... ce 2^e contrat de vente à domicile avec un crédit affecté à Franfinance. Si le conditionnel est employé, c'est que M. F... ne sait pas quels documents il a signés, et pour cause :

le collaborateur de cette Société ne lui en a laissé aucun exemplaire.

Pas de bon de commande, pas de documentation technique, pas de contrat de crédit Franfinance, pas de fiche de dialogue, etc.

Seuls 2 documents ont été adressés à M. F... :

- un devis de cette Société non signé, ne comportant pas de bordereau de rétractation, et
- un courrier Franfinance lui confirmant l'acceptation de son crédit :

Coût total financé intérêts compris :

42 245,28 euros.

Analyse du dossier de M. F...

En 2 visites du commercial de cette Société, deux bons de commande et deux banques de financement, M. F... a signé en 1 mois pour un total de 67 610 euros intérêts compris.

Les infractions aux codes de la consommation et civil sont trop nombreuses pour ne pas être intentionnelles.

D'autre part, les conditions dans lesquelles la signature de M. F... a été obtenue sont déloyales, trompeuses, mensongères, voire malhonnêtes, compte tenu de la précarité de notre adhérent.

Pour preuve, lors de la proposition de l'installation de la pompe à chaleur et malgré les dénégations de M. F... quant à son incapacité à rembourser un énième crédit, le commercial de cette Société n'a pas hésité à lui démontrer qu'entre les diverses et fausses subventions auxquelles il avait droit à : (7 000 euros + l'Eco chèque logement), + les économies d'énergie réalisées, les frais engagés seraient rentabilisés. Sur ce dernier point, M. F... a encore été délibérément trompé car :

Qui signerait pour un crédit total financé de 67 610 euros ? soi-disant amorti par d'hypothétiques économies d'énergie ?

En combien d'années ?

Actions UFC Que Choisir

Courrier recommandé à cette Société après entretien téléphonique avec son gérant :

- Précisant les nombreuses infractions qui ont prévalu lors de la signature des contrats. Rappel des articles des codes de la consommation et civil.
- Menace d'une prochaine action en justice en vue d'obtenir l'annulation des contrats vente/crédits affectés compte tenu des pratiques déloyales, trompeuses employées pour obtenir la signature de M. F...
- Menace d'un dépôt de plainte pour abus de faiblesse.

Courriers recommandés aux banques de crédit avec la copie de la lettre à leur prestataire :

- Ces banques ont obligation de vérifier la crédibilité et la conformité des documents présentés par leurs partenaires mandataires avant de leur débloquer le montant des prestations.

Conclusion et résolution

Le prestataire a reconnu les « erreurs » de son collaborateur : il a procédé à l'annulation des 2 bons de commande. Bien qu'effectuée, la prestation de l'isolation : 4 235 euros a également été annulée. M. F... n'a donc rien eu à régler.

Sofinco et Franfinance ont également confirmé l'annulation des dossiers de crédit.

Un conseil : après un démarchage à domicile, vous avez signé un contrat pour des travaux de rénovation ? ...une centrale photovoltaïque ? ...vous avez des doutes sur la crédibilité du prestataire ? ...les prestations ne sont pas encore réalisées ?

Nous pouvons vous conseiller, vous aider... venez nous consulter !

Aidez nous !

Notre indépendance financière...

c'est vous !

Adhésion UFC-Que Choisir Gers (ou renouvellement pour 12 mois)

Cotisation de soutien : 100,00 € (dont 69,00 € déductibles)*

Cotisation de soutien : 50,00 € (dont 19,00 € déductibles)*

Cotisation de base et renouvellement 31,00 € (non déductibles)

Cotisation Première Adhésion (D.E.) : 38,00 € (non déductibles)

Cotisation revenus faibles : 26,00 € (non déductibles)

Formulaire d'adhésion pas suivante...

3 bonnes raisons d'adhérer

- 1 Vous compterez parmi les citoyens les mieux informés avec une écoute individualisée, des conseils d'experts et des conseils pratiques
- 2 Vous serez mieux défendu grâce au soutien de l'association, notamment en cas de litige
- 3 Vous nous permettrez d'être plus forts en soutenant notre action

Règlement par chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Gers

* Un reçu fiscal conforme vous sera adressé pour le montant versé au-delà de la cotisation de base fixée par l'Assemblée générale de l'UFC-Que Choisir du Gers (actuellement 31,00 euros).

Démarchage téléphonique : Stop !

Inscrivez-vous gratuitement :
www.bloctel.gouv.fr

Bloctel ?

Mise en place par le gouvernement à partir du 1^{er} juin 2016, Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché et harcelé téléphoniquement par un professionnel et/ou une plateforme commerciale. La loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation précise qu'il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste. Désormais, avant toute action de démarchage téléphonique, les professionnels ont l'OBLIGATION de consulter les listes sur lesquelles les consommateurs se sont inscrits. A partir de la date d'inscription du consommateur, ils ont 30 jours pour mettre à jour leurs fichiers de prospection. Des sanctions et amendes sont prévues en cas de non-respect de la loi.

Bloctel est un service où l'on peut s'inscrire gratuitement :

- sur le site internet : on peut bloquer jusqu'à 8 numéros de téléphone fixes et mobiles. Il s'agit de SES numéros PERSONNELS, 05..., 09..., 06...
- ou par courrier : 6, rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

J'ai testé... ça marche !

- Le 1^{er} juin, je me suis inscrite gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr, en mentionnant mes numéros personnels de téléphone fixe et mobiles, sur lesquels je ne voulais plus être contactée.
- Le 3 juin, par mail : j'ai reçu la procédure pour finaliser mon inscription : à savoir cliquer sur le lien hypertexte pour confirmer l'inscription.
- Le 8 juin, par mail : confirmation de l'inscription pour 3 ans avec un code d'accès à mon espace consommateur.

Depuis le mois de juin : 1 seul appel commercial commençant par 03... pour lequel j'ai déposé une réclamation. Voir fiche pratique :

« comment déposer une réclamation ».

A vous de tenter l'expérience !

Michèle Mur

18 mois pour faire céder LEROY MERLIN

Et un triste constat : la fidélité des clients n'est plus reconnue.

Rappelons les faits :

Après la pose d'un parquet acheté par M. Y... chez Leroy Merlin, notre adhérent constate des ondulations anormales : le parquet fait des vagues !

Leroy Merlin ne reconnaît pas sa responsabilité et fait intervenir un expert du fabricant aux fins d'établir la provenance de ce que l'on appellera « un défaut du produit ».

Constat de l'expert : le produit a dû subir un taux d'humidité trop important.

C'est peut-être de la faute de l'acheteur ou de la faute du poseur ? On rappelle que le parquet a été posé par un professionnel qui a respecté le protocole exigé par le fabricant.

Leroy Merlin ne veut rien entendre, il s'agit d'un litige portant sur 3 000 euros. M. Y... décide de déposer une demande auprès du Tribunal de proximité.

Leroy Merlin se réveillera 8 jours avant la convocation au Tribunal et contactera M. Y... pour une solution amiable.

Regrettons seulement 18 mois de démarches, de temps et d'énervements inutiles. M. Y... est client depuis plus de 30 ans chez Leroy Merlin et a réalisé plus de 40 000 euros d'achats. C'était sa première réclamation !

L'appartement est inoccupé depuis près de 3 ans mais l'agence réclame toujours 60 euros de charges mensuelles

M^{me} B ne comprend pas ce montant mais ne peut obtenir d'explications de l'agence immobilière en charge de la gestion de son appartement.

Après étude des documents qu'elle nous présente, « documents très vagues au demeurant » en effet nous avons un tableau chiffré succinct sans aucun détail sur les dépenses effectuées ou les factures réglées.

Nous téléphonons et écrivons à l'agence pour avoir des explications, et étonnant, M^{me} B... se voit rembourser de plus de 600 euros et le montant de ses charges mensuelles est divisé par deux !

Le sac de voyage se perd en route...

Seules les menaces d'une procédure nous permettront d'obtenir un résultat.

M^{me} X... achète un sac à roulettes sur internet « Accessoires de voyage » de Lavelanet, réglé par carte bancaire 230 euros.

Trois mois après M^{me} X... n'a toujours pas reçu et malgré deux courriers recommandés, elle n'a aucune réponse de la société.

Nos appels et messages téléphoniques pour une solution amiable resteront vains.

Nous adressons un courrier à la société l'informant que nous soutiendrons notre adhérente dans toute procédure pour obtenir le remboursement : nous patienterons 3 semaines mais enfin M^{me} X... est recréditée du montant de son achat.

La connexion est désastreuse notre adhérent résilie sa ligne mais SFR continue de facturer

M. V... a dû résilier sa ligne internet pour défaut de fonctionnement.

Après plusieurs appels, un technicien est venu contrôler sa ligne et a confirmé qu'en effet la connexion n'était pas très bonne mais qu'il fallait attendre et cela finirait sans doute par s'arranger.

Toutefois, devant l'impossibilité de SFR à trouver une solution, M. V... leur adresse un courrier recommandé précisant que compte tenu de cette situation il se voit contraint de résilier son abonnement, il renvoie également l'équipement.

Pourtant SFR continue de prélever l'abonnement mensuel et lorsqu'il demande des explications, on lui précise qu'il va recevoir une facture de clôture avec bien entendu des frais de pénalités : ce que M. V... ne peut évidemment pas accepter, il nous demande de l'aider à régler son litige.

Nous intervenons auprès de SFR et formidable, il s'agissait d'une erreur, la résiliation n'avait pas été enregistrée. Tout avait été fait dans les règles.

Toute est rentré dans l'ordre.



UFC QUE CHOISIR GERS

Maison des Associations
29, chemin de Baron - 32000 AUCH

Tél. : 05 62 61 93 75 (adhérents le mercredi)
Courriel : contact@gers.ufcquechoisir.fr
Site : www.ufcquechoisir-gers.org

*Réception des adhérents
tous les mercredis
de 9 h à 18 heures*

Montant de l'adhésion : voir du dos.

Nom :
Prenom :
*Adresse :
Code postal : Ville :
Profession : Tel :
Courriel :

* L'adresse postale doit être très précise : lieu-dit, numéro, rue, bâtiment, logement...).