



Notre enquête :

Promotions en magasins :

de bonnes affaires pour le consommateur ? page 15

2 **Éditorial**

La bonne année de nos chers banquiers

3 **Convocation**

AG le 7 mars 2026

5 **Actualité**

Locataires HLM ...

6 **Santé**

Campagne Radon

7 **Environnement**

La goutte de trop

9 **Alerte**

Promesse de gain sur catalogue ...

10 **Vos témoignages**

Une banque très indiscreète...

12 **On a gagné à l'amiable**

GAN ASSURANCES rechigne à garantir

18 **On a gagné en justice**

VILOGIA condamné pour retards ...

La bonne année de nos chers banquiers

Pour les banques, l'année commence bien : tous les tarifs ont augmenté en 2025, et les annonces pour 2026 prolongent la tendance. Développement du crédit aux particuliers, réduction du numéraire, explosion des commissions sur les paiements numérisés : tout va bien pour les banquiers en France. Mais ce sont les consommateurs qui alimentent en grande partie ces bons résultats.

Les consommateurs sont les vaches à lait

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a relevé une hausse globale moyenne de plus de 3 % en 2024. C'est le triple de l'inflation, et sans aucune justification économique, puisque les résultats 2025 s'avèrent excellents.

Frais de tenue de compte, commission de carte bancaire, pénalités sur les incidents de paiements : tout est bon pour tirer le maximum de profits auprès des clients, avec des services bancaires de plus en plus coûteux.

Ce sont donc les contributions des consommateurs qui grossissent largement les profits des établissements en France. Mais le plus choquant réside dans le caractère systématique, forfaitaire, et cynique de ces tarifications.

Au moins, le racket aux frais de succession, c'est fini

Les frais pour traitement de succession sont débités sur le compte à l'occasion des démarches réalisées par les banques lors du décès d'un client : gel des avoirs, échanges avec le notaire, versement du solde disponible aux héritiers. Depuis des années, les familles étaient scandalisées par cette ponction incompréhensible pour elles. En effet, les montants étaient très élevés (jusqu'à 800 €), sans distinction des difficultés de traitement ou des sommes disponibles.

Désormais, les banques ne peuvent plus fixer à leur convenance le coût de clôture d'un compte courant après décès du titulaire ou de son conjoint, car cette tarification est désormais encadrée par décret.

La gratuité totale s'impose lorsque l'héritage est modeste (total des soldes des comptes et de la valorisation des produits d'épargne inférieur à 6 000 €), ou lorsque le défunt était mineur (quel que soit l'avoir disponible). Aucune facturation n'est applicable non plus si les formalités sont réduites : tous les héritiers sont identifiés et se manifestent, il n'y a pas de crédit immobilier en cours, ni de compte professionnel, ou d'opérations transfrontalières.

Même dans les autres situations, la taxation est limitée à 1 % du total des sommes détenues par le défunt

dans l'établissement bancaire (comptes courants et produits d'épargne), sans pouvoir dépasser le plafond de 850 €.

Le compte bancaire est de plus en plus coûteux pour les clients

La hausse la plus marquante est celle des frais de tenue de compte, qui frôlent les 10 % en moyenne. Certaines banques passent carrément de la gratuité à 24 € par an. Moins de 10 % des établissements français n'appliquent pas de frais de gestion : ce sont pour l'essentiel des banques en ligne. Cette pratique de forfait imposés à tous les clients, quel que soit le coût réel de fonctionnement pour la banque, relève vraiment d'une autre époque.

On peut aussi penser que la généralisation du procédé illustre parfaitement le réflexe de compenser un manque à gagner imposé par la loi avec une tarification punitive ou indifférenciée des consommateurs.

Les frais pénalisent majoritairement les clients en difficulté

La deuxième augmentation relevée par l'observatoire rapportée par l'OTB est celle du nombre d'établissements (un sur deux) qui appliquent des pénalités forfaitaires sur les découverts. Ainsi, un solde débiteur très faible pendant quelques jours peut coûter 8 € en frais fixes : c'est le maximum fixé par la loi, mais il est appliqué par la quasi-totalité des banques à ce plafond. Les agios sur les découverts supérieurs à 400 € sont fonction du dépassement, et limités au taux d'usure.

En revanche, pour les comptes débiteurs inférieurs à cette somme, les banques peuvent remplacer les agios classiques par un forfait, certes plafonné mais très défavorable aux comptes qui sont fréquemment dans le rouge, mais modérément.

Notre association dénonçait déjà cette pratique en 2023 : les années passent et les abus persistent.

Je souhaite pourtant une bonne année 2026 aux bénévoles et adhérents de l'UFC-Que Choisir, et à tous les consommateurs. ●

Tous les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Nantes
vous souhaitent une

Bonne Année 2026

**Assemblée générale extraordinaire
et ordinaire
du samedi 7 mars 2026 à 14 heures 30
Salle Bonnaire
1 Rue de Koufra, 44300 Nantes**

Ordre du jour :

Accueil des participants.

Ouverture de l'AG Extraordinaire :

Présentation de la réforme des statuts.
Vote.

Ouverture de l'AG Ordinaire :

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

Les Administrateurs sortants rééligibles : *Danielle FEER*
Hervé LE BORGNE
Bruno LE LAY

Les candidatures doivent parvenir à nos bureaux : à NANTES, 1 Place du Martray, au plus tard le :
jeudi 5 février 2026. 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 extraordinaire et ordinaire de l'UFC-Que Choisir de Nantes
samedi 7 mars 2026 à 14 h 30
Salle Bonnaire, 1 Rue de Koufra, 44300 Nantes**

Je soussigné (e) : (Nom et Prénom)

Adhérent N° :

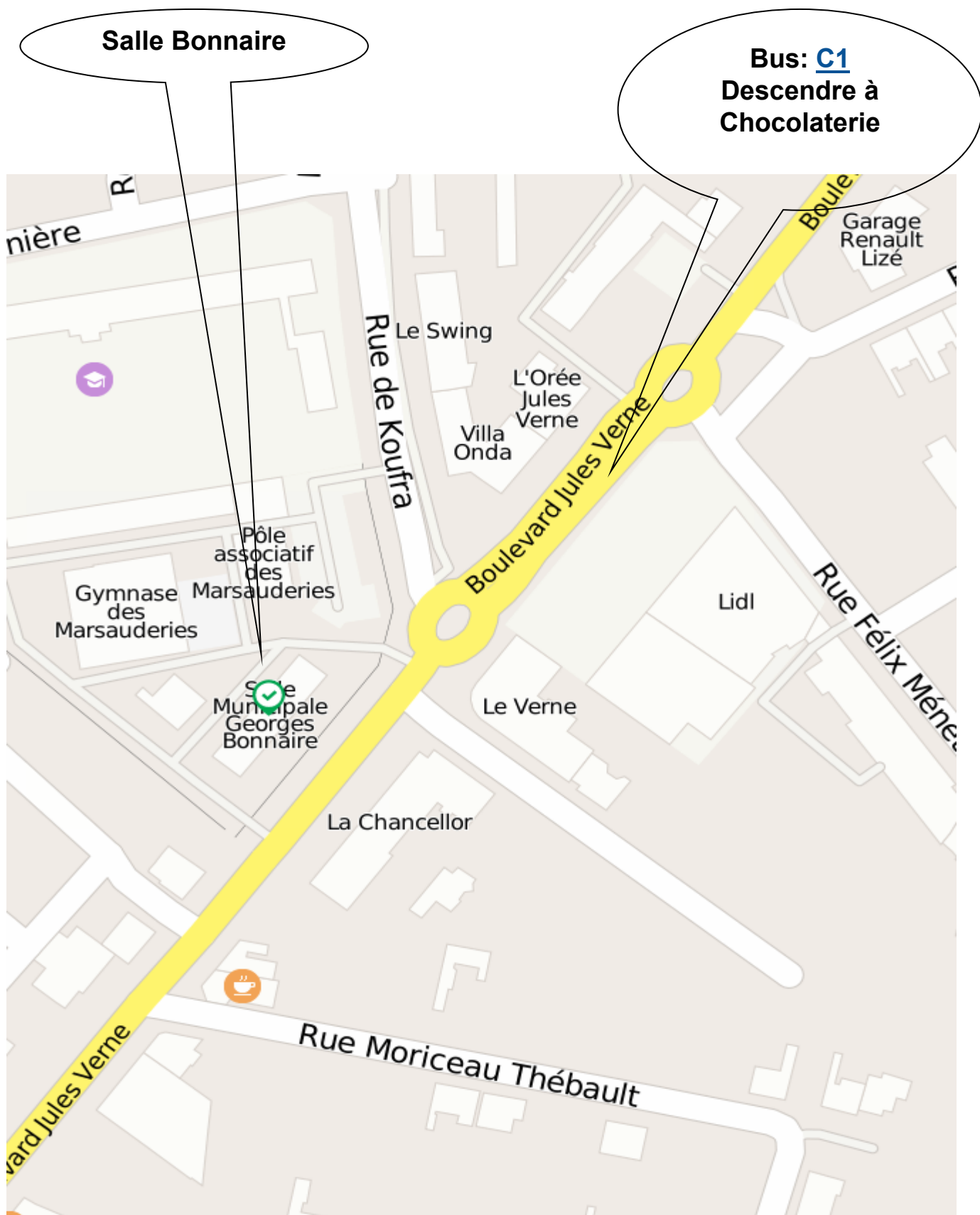
Donne pouvoir à :

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



Locataires HLM : se mobiliser avec l'UFC-Que Choisir de Nantes pour défendre vos droits ensemble

Tous les 4 ans, les locataires d'un logement social sont appelés à voter pour élire leurs représentants auprès de l'organisme bailleur. Les prochaines élections auront lieu à la fin de cette année et notre association compte y participer.

Nous avons à cœur de défendre les intérêts des usagers et des consommateurs, mais aussi des locataires dans le secteur privé comme dans le secteur social. Depuis des années, nous conseillons et défendons les locataires qui n'arrivent pas à se faire entendre par leur propriétaire ou agence. Travaux relevant de la vétusté, logement non conforme, régularisation de charges locatives tardives ou non justifiées, restitution du dépôt de garantie à la sortie du logement... Vous retrouverez sur notre site et dans la revue les chroniques des litiges pour lesquels nos adhérents ont obtenu une solution amiable, et parfois un jugement (sans frais d'avocat).

Lors des dernières élections de 2022, les locataires CDC HABITAT SOCIAL et PODELIHA ont fait confiance à l'UFC-Que Choisir, dont la liste a été élue en première place au conseil d'administration de ces deux organismes.

Pour la prochaine campagne, nous voulons vous accompagner d'autant plus et comptons pour cela présenter une liste de candidats UFC-Que Choisir auprès des grands bailleurs du département (NANTES METROPOLE HABITAT, LA NANTAISE D'HABITATION, VILOGIA...).

Mais que signifie représenter les locataires ? Il s'agit toujours d'un locataire de l'organisme concerné, qui connaît donc bien les problématiques quotidiennes rencontrées dans sa résidence. Les élus vont **défendre vos droits et voter les grandes décisions de la vie de l'immeuble** : projets de travaux, révisions de loyer ou charges, entretien des parties communes...

La personne arrivée en tête de liste aura alors pour missions de :

- **Participer aux instances officielles de son bailleur** : Conseil d'administration (examen et votes des budgets, dépenses d'entretien, projets de travaux), Conseil de concertation locative (échanger sur les préoccupations récurrentes dans la résidence), et Commission d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements (pour se prononcer sur les demandes de logement social).
- **Faire remonter les réclamations individuelles des locataires au bailleur**, avec l'appui des bénévoles et juristes de l'association.
- **Nous aider à diffuser les réunions ou animations** que l'association pourrait proposer aux habitants (informations en droit locatif, actualités sur l'immeuble).

Pour chacune de ces missions, nous veillerons à former et conseiller les représentants élus, et prendrons directement en charge le traitement d'une réclamation dès lors qu'elle devient un litige. En effet, notre présence aux côtés des locataires représentés s'inscrit

dans une démarche de médiation avec le bailleur, mais toujours dans la défense de leurs droits et intérêts. Sans solution amiable, nous n'hésiterons pas à aider les intéressés à saisir le Tribunal, car l'avocat n'est pas obligatoire pour ces affaires. Vous en trouverez un parfait exemple dans la chronique judiciaire, en page 18.

Aussi, nous invitons nos adhérents locataires HLM à se mobiliser pour faire valoir leurs droits et ceux de leurs voisins.

Si vous êtes locataire HLM ou si avez dans votre entourage des personnes qui le sont, nous vous proposons de prendre contact avec nous par mail (contact@nantes.ufcquechoisir.fr) ou par téléphone (09 53 75 15 94 ou 07 68 03 54 74). Nous pouvons aussi nous rencontrer à l'assemblée générale, pour échanger à ce sujet. ●

APPEL à candidatures

ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES 2026

Mobilisez-vous pour défendre vos droits et ceux de vos voisins avec l'UFC-Que Choisir de Nantes.

Retrouvez toutes les infos sur nantes.ufcquechoisir.fr

1 place du Martray - contact@nantes.ufcquechoisir.fr - 09.53.75.15.94

Campagne de sensibilisation au risque du radon

L'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire sensibilise depuis 10 ans le grand public à la qualité de l'air intérieur, dont le risque radon. Ce gaz naturellement radioactif est présent dans la plupart des habitations. Nos actions sont soutenues par l'agence régionale de santé (ARS), la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) et celle de l'Autorité de sûreté nucléaire et de radioprotection (ASNR).

Connaître le risque radon

Le radon est un gaz naturel radioactif, incolore et inodore. Il provient de la transformation d'éléments présents dans tous les minéraux du sol, et plus fortement dans les roches granitiques. Dans l'espace confiné d'une habitation, il est susceptible de s'accumuler et atteindre des concentrations élevées. Il peut s'infiltrer notamment à travers une dalle poreuse, une fissure, le passage mal colmaté d'une canalisation, et se trouver piégé à l'intérieur de pièces insuffisamment ventilées. L'inhalation du radon accroît le risque de développer un cancer du poumon. C'est la deuxième cause de ce cancer après le tabac. Le danger augmente avec la concentration et le temps passé dans les locaux.

Nos actions au cours de l'hiver 2024/2025

Le renouvellement du marché de fourniture et analyse des dosimètres géré par le ministère de la Santé ayant été attribué fin décembre 2024, les séances publiques et permanences de distribution ont été plus tardives que précédemment. En conséquence, le nombre global de capteurs confiés est en recul par rapport à la saison 2023-2024. Avec les collectivités territoriales, huit réunions de sensibilisation au risque radon ont été organisées cet hiver par notre association, sous des formes diverses. Au cours de ces soirées, des dosimètres ont été remis gratuitement aux participants pour effectuer une évaluation du taux d'exposition à ce gaz dans leur logement.

La pose d'un capteur pendant 2 mois, en période d'hiver, permet d'estimer l'intensité de l'émanation de ce gaz dans une habitation. Les résultats sont exprimés dans l'unité de mesure spécifique au radon : le becquerel par mètre cube (Bq/m³).

Au cours de cette période, notre association a remis 310 dosimètres lors des différentes interventions réalisées. Celles-ci ont été organisées avec l'agglomération de Pornic aggro Pays de Retz (132), les communes de Pontchâteau (71) et Clisson (35) et la communauté Erdre et Gèvres (23).

Nous avons aussi proposé à nos adhérents de bénéficier d'une mesure gratuite, avec une réunion au local de l'UFC-Que Choisir, à l'issue de laquelle 49 dosimètres ont été distribués.

Nous avons également appuyé l'action de la mairie de Nantes sur un quartier nord de la ville (130 dosimètres délivrés).

Après une exposition d'une durée de l'ordre de 2 mois, les capteurs sont renvoyés directement par les particuliers au laboratoire. Celui-ci envoie les résultats aux particuliers et à l'association qui transmet aux collectivités les scores et statistiques anonymisés.

Les résultats globaux des mesures

Lors de cette campagne de l'hiver 2023-2024, 90 % des teneurs constatées sont inférieures à 300 Bq/m³, 10 % sont supérieures à 300 Bq/m³ dont 3 sont supérieures à 1 000 Bq/m³.

Nous accompagnons les personnes ayant des résultats supérieurs à 300 Bq/m³, par des conseils téléphoniques ou une offre de rendez-vous au local.

Pour les habitants dont le score dépasse 1 000 Bq/m³, nous proposons de réaliser un diagnostic gratuit du logement. Cette opération est assurée par un organisme agréé (en Loire-Atlantique : l'association Alisée), dont le coût est pris en charge par les collectivités partenaires.

Perspectives du prochain hiver

Nos prochaines interventions sont programmées pendant l'hiver 2025-2026 dans les agglomérations de Pornic aggro Pays de Retz, Erdre et Gèvres, Pontchâteau, Clisson, Orvault, La Montagne, Sainte-Pazanne.

Nous proposons également aux collectivités des ateliers accueillant une vingtaine de personnes. L'objectif est de sensibiliser à la qualité de l'air intérieur, avec des exercices pratiques de lecture d'étiquettes de produits ménagers ou de bricolage et la fabrication de nettoyants domestiques.

Les dates et les lieux seront indiqués sur notre site et naturellement notre association se tient à votre disposition pour toutes informations sur ce sujet. ●



L'environnement

C'est la goutte de trop : nous refusons de payer seuls le coût de dépollution de l'eau du robinet

Les associations locales de Nantes et Saint-Nazaire ont dénoncé en novembre dernier les menaces que les pesticides, les nitrates et autres produits toxiques issus de l'industrie font peser sur l'eau du robinet en Loire-Atlantique. Elles réclament une véritable protection des sources du département. Elles demandent en outre la mise en œuvre du principe pollueur-payeur, par un relèvement de la taxe sur les pesticides agricoles. Cette mesure permettrait d'aider les collectivités en charge de la gestion de l'eau à financer les traitements de dépollution, qui vont considérablement augmenter la facture d'eau dans les prochaines années.



Près de 20 ans après le lancement du programme de concertation "ECOPHYTO", qui prétendait diviser par deux l'utilisation de pesticides (coût pour la collectivité : 1 milliard d'euros), plus de 30 ans après le programme "FERTIMIEUX" qui promettait une utilisation raisonnée des engrais, l'agriculture industrielle n'a aucunement changé ses pratiques.

Elle continue à polluer massivement les nappes phréatiques, les cours d'eau, les fleuves.

Des pollutions agricoles massives dans le département

Désormais, plus de 60 % des cours d'eau de notre département ont un indice de pression toxique cumulé (IPTC) en pesticides supérieur à 1, ce qui traduit un niveau de toxicité élevé.

En outre, la totalité du département est classée en zone vulnérable au regard des nitrates.

C'est dans ce contexte très préoccupant que les associations locales UFC-Que Choisir de Nantes et de Saint-Nazaire ont publié leur analyse sur la qualité de l'eau du robinet du département.

L'eau est plutôt conforme en Loire-Atlantique, mais les consommateurs paient la note

Si en 2025, l'eau distribuée dans notre département est conforme aux normes réglementaires, c'est parce qu'elle a été dépolluée, et ce sont les consommateurs qui paient intégralement la note avec leur facture d'eau.

Faut-il rappeler que lors d'une précédente campagne de nos associations sur ce sujet en 2021, nous dénoncions de très fréquents dépassements des normes dans l'eau distribuée sur plusieurs territoires ?

L'amélioration de ces résultats est due :

- Au rehaussement des seuils de conformité de certains métabolites de pesticides sur décision ministérielle (ainsi avec l'esa-métolachore, l'acceptabilité est passée de 0.1 µg/L à 0.9 µg/L).
- Aux investissements importants faits par les gestion-

naires de distribution dans les usines de production (ainsi à Nort-sur-Erdre : plus de 6 millions d'euros).

- Au renforcement des traitements dans ces usines de production (ainsi avec le coût supplémentaire en charbon actif, estimé à 2 millions d'euros pour le département).

À partir de ces deux derniers exemples, nous dénonçons que seul l'usager quotidien paie la facture, alors qu'il est pour très peu responsable dans l'origine des pollutions.

Les services de l'État estimaient les coûts de la dépollution en pesticides et en nitrates à plus d'un milliard d'euros par an en France, intégralement payés par les consommateurs. Mais au vu des nouveaux contaminants tels que les polluants éternels (PFAS) qui seront recherchés dans l'eau potable dès l'année prochaine, il est clair qu'à l'avenir, ces estimations vont être largement dépassées. En effet, les techniques de filtration classiques atteignent leurs limites. Si les nouvelles technologies membranaires sont plus efficaces, elles sont également beaucoup plus coûteuses : jusqu'à quatre fois plus chères pour des petites collectivités !

D'ailleurs, les conséquences se font déjà sentir sur la facture d'eau. En deux ans et demi, le prix moyen au niveau national a déjà augmenté de 16 % (source INSEE) et en Loire-Atlantique, il est à craindre que les hausses sur l'eau potable dépassent 10 % pour certaines collectivités.

Les sources d'eau potable restent sans protection face aux pollutions

Dans notre département, plusieurs captages ont été déclarés prioritaires pour mettre en œuvre des mesures de protection afin de limiter les pollutions. Pour certains, comme Nort-sur-Erdre, nous attendons toujours la concrétisation de la mise en place de mesures réelles. Pour d'autres, comme Machecoul, nous ne voyons pas l'efficacité des mesures prises. Pourtant, des solutions existent ailleurs, comme à Lons-le-Saunier où seule l'agriculture biologique est autorisée dans la zone la plus sensible du captage. Les indemnités versées aux agriculteurs sont largement compensées par les

gains pour les consommateurs, puisque le coût de ces mesures revient seulement à 3 centimes d'euros par mètre cube d'eau distribuée, selon le rapport publié en novembre 2024 par l'État (IGAS-IGEDD-CGAAER).

Les associations UFC-Que Choisir de Nantes et Saint-Nazaire s'engagent

Nous soutenons la position de nombreux élus de Loire-Atlantique, qui voudraient interdire l'utilisation des pesticides sur les aires d'alimentation des captages (à peine 4 % de la superficie du département).

Nous approuvons les aides financières destinées à encourager les bonnes pratiques agricoles sur les aires d'alimentation des captages (rémunération pour services environnementaux, désherbage mécanique...), à condition que l'efficacité de ces actions puisse être réellement mesurée.

Nous demandons l'application de mesures plus contraignantes pour éviter les pollutions. Pour cela, une révision rapide des arrêtés préfectoraux de protection des captages du département est nécessaire. Certains arrêtés dans notre département datent des débuts 2000 : Massérac, Nort-sur-Erdre, Basse-Goulaine.

Nous réclamons davantage de transparence vis-à-vis des usagers sur les données de la qualité d'eau au robinet (à l'exemple des informations fournies par le gestionnaire public ATLANTIC'EAU sur son site).

Pour la qualité de notre eau, privilégions le préventif plutôt que le curatif

Ces constats expliquent pourquoi les associations locales UFC-Que Choisir de Nantes et de Saint-Nazaire refusent que les consommateurs de Loire-Atlantique continuent à être les seuls à payer le traitement des pollutions qu'ils subissent.

C'est pourquoi elles demandent :

- Que le préfet de notre département impose des mesures obligatoires de protection des captages.
- Que nos élus augmentent la taxe sur les pesticides agricoles, pour aider les petites communes à faire face aux coûts croissants de la dépollution. ●



Promesse de gain sur catalogue : vous avez sûrement gagné !

Vous avez déjà reçu un courrier vous annonçant avoir gagné une belle somme, et qu'il suffit de confirmer ce miracle en passant une petite commande ? Vous avez peut-être jeté ce courrier, en considérant que personne n'allait vous verser par exemple 6 000 € aussi facilement ? Alors, notre article va vous surprendre.



C'est l'histoire de Madame R. qui vient consulter l'association, car elle reçoit souvent des courriers d'AFIBEL, contenant de prodigieuses promesses. Si vous ne connaissez pas ce nom, il s'agit d'une société de vente de vêtements pour femme, par correspondance. Même si vous pouvez acheter directement sur le site internet, AFIBEL diffuse majoritairement ses produits par l'envoi de ses catalogues aux domiciles de ses clientes.

Madame R. nous a donc apporté le dernier courrier d'AFIBEL reçu, laissant croire qu'elle avait gagné 6 000 €. "Attention ! il ne suffit pas d'être en possession du numéro gagnant pour recevoir les 6.000,00 €... il faut encore répondre dans les délais". "Il n'y a aucun doute possible : le numéro 140794 est bien gagnant de la somme de 6.000,00 € au Tirage du numéro gagnant"...

Pour valider le gain annoncé, elle avait bien effectué une petite commande rapidement, conformément aux consignes d'AFIBEL.

Vous vous dites probablement que ces promesses de gain ne sont jamais respectées par ce genre de vendeurs et qu'il ne fallait pas y compter... Mais en réalité, on pouvait bien exiger le versement de ces 6 000 € !

Même si les "loteries commerciales" ne sont pas interdites par la loi, la Cour de cassation sanctionne depuis des années ces pratiques. Elle décide que le professionnel qui "annonce un gain à une personne dénommée sans mettre en évidence l'existence d'un doute, s'oblige à le délivrer". L'incertitude doit être apparente dès l'annonce, et à la première lecture du courrier. Le doute ou encore l'aléa, c'est la tournure imprévisible que peut prendre un événement. Il faut donc que le vendeur indique très clairement qu'il n'est pas garanti que la cliente va bien encaisser la somme promise, mais seulement qu'elle a le droit de participer au tirage au sort si elle passe commande.

C'est ainsi que nous avons aidé notre adhérente à faire assigner en justice AFIBEL pour obtenir le versement du chèque annoncé de 6 000 €. Cette procédure peut être engagée sans frais d'avocat, parce que la demande ne dépasse pas 10 000 €. Nous avons soutenu que la cliente avait légitimement pu se convaincre qu'elle était effectivement bénéficiaire de ce gain, compte tenu des formulations utilisées par le professionnel dans son courrier.

Le tribunal judiciaire de NANTES a fait droit à cette demande. Le juge liste les mentions contenues au courrier AFIBEL, qui laissaient croire à Madame R. qu'elle était bien gagnante. Il souligne même la présentation et la dimension des caractères, dans une démarche très précise et méthodique. Il relève par

exemple un encadré doré intitulé "Tickets des 6 000,00 € (police Arial taille 36)" ou encore l'expression contenue dans un "encadré doré écrit en lettres capitales en gras (police Arial taille 20) pour paiement garanti 6 000,00 €". Au contraire, le magistrat relève que le numéro personnel est "mentionné en marge du Ticket des 6 000,00 € (...) dans un encadré clair écrit en caractère police Arial taille 8".

Il est donc jugé que Madame R. **"a valablement pu croire qu'elle était la gagnante de la loterie publicitaire compte tenu de ce que le Ticket des 6 000.00 € est libellé à son nom avec le numéro gagnant associé"**. L'aléa mentionné est imprimé "dans une couleur qui n'attire pas l'attention (bleu clair) et dans une police plus petite que les autres mentions des deux documents, qui multiplient les encadrés rouges, les mentions portées en gras et des tailles plus grandes".

La société AFIBEL a en conséquence été condamnée à verser à notre adhérente la somme de 6 000 €. Le tribunal ajoute les intérêts au taux légal à compter de notre mise en demeure, mais aussi 500 € au titre de l'article 700 (frais de recours). Ce jugement a été signifié il y a plus d'un mois désormais, de sorte qu'il est devenu définitif (l'appel n'est plus possible).

On relève à ce sujet les pratiques identiques de la société DÉLICES ET GOURMANDISES, bien connues désormais. La dirigeante de CPE (société gestionnaire) a d'ailleurs été condamnée en 2021 pour ses méthodes de vente abusives et tout récemment à une lourde amende par la DGCCRF pour démarchage téléphonique abusif.

En conclusion : ne jetez pas ces annonces de gains mirifiques, et venez plutôt consulter l'association. Nous saurons examiner vos courriers et vous dire si vous pouvez bien réclamer la somme annoncée. Vous avez des droits, et ces sociétés, qui les ignorent pour gonfler leurs profits, justifient nos actions de résistance. ●

Tribunal judiciaire de NANTES, jugement du 12 août 2025, RG N° 25/01169



Vos témoignages



Une banque très indiscreète, ou illégalement offensive

De Catherine, à Nantes

Je vous contacte au sujet d'une demande d'une de mes banques pour la mise à jour des informations clients.

On me demande à ce titre mon dernier avis d'imposition, le nom de mes assureurs, et si je dispose d'épargne dans d'autres établissements.

Je possède en effet deux comptes dans des banques différentes, mais je trouve cette démarche particulièrement intrusive.

Notre réponse :

Votre témoignage illustre apparemment un détournement de la loi par votre banque, dans un but de prospection commerciale, sous prétexte de "mise à jour" de vos données personnelles.

En effet, les établissements bancaires en France ont une obligation de vigilance, dans le

cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ils doivent à cet effet requérir auprès de leurs clients et au besoin mettre à jour, durant la relation contractuelle, certaines informations personnelles. Cependant, celles-ci ne peuvent porter que sur leur identité, leur résidence fiscale, les revenus et le patrimoine.

À défaut de réponse, la banque peut clôturer le compte, seulement si elle peut justifier de doutes sérieux sur la situation, l'identité ou le comportement du titulaire du compte.

Mais ce que l'on vous réclame dans ce courrier excède largement ce périmètre. Ainsi, votre banque ne peut pas exiger votre avis d'imposition, sauf pour l'ouverture d'un compte ou une offre de crédit. Les questions portant sur vos assurances sont également illégitimes (le but commercial est évident). ●

ma carte d'identité, mon avis d'imposition, factures de gaz et électricité, justificatif de domicile, dernier bulletin de salaire. Il m'expliquait que cela ne m'engageait à rien, puisqu'aucune décision ne pouvait être prise avant la visite de l'ingénieur thermique. Mais il m'a fait signer dans la foulée des documents que je venais de remplir, sans que j'aie eu le temps de les lire. À aucun moment il ne m'a parlé de devis, ni contrat ni commande.

Quelques semaines plus tard, j'ai reçu un appel de "contrôle qualité" d'un responsable pour transmettre les coordonnées bancaires en vue de "préparer le dossier d'aides". Puis une secrétaire m'a rappelé pour procéder à une signature électronique. J'ai demandé à cette personne pourquoi on me réclamait maintenant de signer un mandat de prélèvement. Le précédent responsable m'a ensuite téléphoné pour me rassurer, en affirmant que cela ne m'engageait à rien et que c'était juste en anticipation, parce que les demandes d'aides sont très longues.

Alors j'ai décidé d'abandonner le projet, ce que j'ai expliqué lorsqu'il a été question de fixer le rendez-vous avec l'ingénieur thermique. L'interlocuteur est devenu colérique, et m'a dit que c'était trop tard, car j'avais souscrit un contrat d'achat, que je n'avais qu'à lire les documents que j'avais signés.

Rentré chez moi le soir, j'ai vérifié et découvert que je m'étais fait avoir en confirmant dans la précipitation un bon de commande. J'ai rappelé France Énergie Verte. Le prétendu "responsable" m'a dit que la seule chose qu'il pouvait faire, après avoir contacté sa direction, était de m'accorder une réduction de 4 700 € sur mon reste à charge, soit 5 000 € au lieu des 9 700 € prévus.

À ma demande, un dirigeant m'a rappelé, et m'a tenu des propos virulents et culpabilisants durant plus d'une heure. Il me menaçait plusieurs fois de porter le dossier au tribunal si je refusais d'honorer le contrat.

Je redoute d'avoir été victime d'une tentative de vente forcée.

Notre réponse :

Cette commande n'est pas une bonne affaire en effet, et il vaut mieux refuser toute intervention. Vous pouvez le faire sans crainte, puisque la loi vous permet de vous rétracter après signature (ce délai est expiré), mais encore dans les 14 jours après livraison du matériel, selon le Code de la consommation. Si vous avez aussi souscrit un crédit, celui-ci sera annulé à défaut d'attestation d'installation. ●



France Énergie Verte : classique arnaque

De Thibaud, à Savenay

J'ai demandé à être contacté (de mémoire sur le site France Renov') par des entreprises afin d'étudier l'installation d'une pompe à chaleur.

En retour, la société France Énergie Verte m'a proposé une visite sur place pour vérifier mon éligibilité aux aides et mesurer les surfaces et volumes du bâtiment.

En réalité, le commercial a été incapable de faire fonctionner son télémètre : je lui ai transmis ce que j'avais mesuré grossièrement à l'achat de ma maison.

Il m'a demandé de lui envoyer immédiatement par mail





Comptoir animalier : site de vente chinois

De Carole, à Blain

Je tenais à vous signaler l'arnaque du site internet "Le comptoir animalier".

J'ai commandé un gant anti-poil chien et chat à 29,99 €. Il était présenté comme authentique, car beaucoup d'autres sites en vendent, mais ils ne sont pas solides.

Au final, j'ai reçu de Chine un gant craqué à l'intérieur : j'ai essayé de contacter l'enseigne, mais ils ne répondent pas.

Malheureusement, je n'ai pas été assez méfiante, même si je regarde toujours les commentaires avant d'acheter. Ils n'ont pratiquement jamais de retours négatifs d'utilisateurs, et maintenant je comprends pourquoi : les messages sont bloqués, seuls les émoticônes positifs restent apparents.

Cette société est très récente (juin 2025).

Notre réponse :

Même si cet achat est couvert par la garantie légale, vous ne pourrez rien obtenir, en effet, car le siège de cette société est dans les Emirats. Compte tenu des avis certifiés publiés, elle va sans doute disparaître rapidement. Vous pouvez peut-être recevoir un remboursement avec les garanties de votre carte de paiement, en demandant conseil à votre banque, sur ce point. ●



SPVIE : escroquerie garantie

De Karine, à Drancy

J'ai été contactée pour soi-disant mettre à jour un contrat, mais je pense à une arnaque. La personne qui m'a appelée m'a demandé de lui communiquer un code que j'ai reçu de SPVIE par texto.

Ensuite, j'ai trouvé un mail SPVIE qui m'invite à consul-

ter et signer des documents.

Je vous prie de m'aider et m'indiquer ce que je dois faire.

Notre réponse :

Que vous ayez signé ou non électroniquement, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours après réception de ce mail. Nous pourrions vous aider à faire annuler ce contrat si SPVIE vous relance, mais il ne faut surtout pas payer ou laisser prélever des échéances par cet organisme. ●

Paiement
Internet
Arnaque
Sécurisé
Garantie
Achat
Précautions
Rétractation



TICKETMASTER doit rembourser un spectacle annulé

De Mélissa, à Sautron

Je rencontre un problème avec le site TICKETMASTER : j'ai acheté des billets sur ce site pour un spectacle de comédie musicale.

La semaine dernière, j'ai reçu un mail annonçant que le lieu du spectacle avait changé : Saint-Jean-de-Monts au lieu des Sables-d'Olonne.

Comme il s'agit d'un cadeau pour mes parents âgés, qui n'auront pas la possibilité de se déplacer, j'ai fait une demande de remboursement à ce titre, qui m'a été refusée.

Pouvez-vous m'indiquer si TICKETMASTER est bien fondé à refuser ma demande ?

Notre réponse :

L'organisateur est tenu de vous rembourser, en effet, puisqu'il modifie un élément essentiel du contrat, et toute clause contraire serait considérée comme abusive. Ce changement peut être valablement assimilé à une annulation unilatérale de l'engagement du professionnel. ●



GAN ASSURANCES rechigne à garantir

En matière de construction de maison individuelle (CMI), le contrat doit être assorti d'une assurance dommages-ouvrage, qui couvrira les défauts relevant de la garantie décennale dans des délais restreints, fixés par la loi. Cette "assurance DO" permet donc aux propriétaires d'être indemnisés plutôt rapidement en cas de désordre grave, survenant dans les 10 ans suivant l'achèvement.

Madame B. avait fait bâtir avec ARCADIAL, un constructeur de maisons en bois qui a été placé en liquidation judiciaire peu après l'achèvement.

Deux ans après la réception du chantier, l'occupante a déclaré un sinistre à l'assureur DO (société GAN). En effet, certains endroits du toit plat présentaient une fragilité, mais sa demande avait été refusée par l'assureur, l'expertise n'ayant pas caractérisé de désordre.

Madame B. avait alors engagé elle-même une expertise amiable, à ses frais (860 €), par le cabinet indépendant ARTHÉX. Ce rapport confirmait bien un défaut d'étanchéité rendant la couverture impropre à sa destination. Il relevait même une fragilité du support isolant, avec un risque d'atteinte à la sécurité des personnes. Ces désordres répondaient donc exactement aux sinistres garantis par cette assurance DO.

À cette époque, nous étions déjà intervenus auprès de GAN pour réclamer la prise en charge des travaux et le remboursement des honoraires ARTHÉX, ce que l'assureur avait bien fini par accepter.

Mais l'histoire ne s'est pas arrêtée là : après réfection du toit, des désordres plus importants ont été constatés, si bien qu'une nouvelle expertise GAN a été réalisée. Elle chiffrait finalement le coût de réfection à environ 80 000 €, sans compter la prise en charge des frais d'investigation et les mesures conservatoires.

GAN avait donc proposé une indemnité complémentaire pour la réparation de la cause uniquement, puis un montant d'environ 5 000 €, selon un relevé incompréhensible. Le total ne correspondait ni au prix des travaux ni aux sommes déjà perçues par Madame B.

En faisant le point sur les versements, le solde proposé et le total des réparations chiffrées par l'expert, on constatait un écart de 860 €. Ce montant correspondait étrangement aux frais d'expertise ARTHÉX que Madame B. avait dû avancer près de trois ans auparavant, et que GAN avait bien remboursé à l'époque.

Ne parvenant pas à se faire entendre, notre adhérente a donc fait à nouveau appel à l'association.

Par mise en demeure, nous avons demandé à GAN de rectifier son offre finale, sans retenir la somme de 860 €. Il était en effet établi que la dernière proposition était insuffisante, après avoir déduit du total du coût des réparations chiffrées par son propre expert les sommes perçues par Madame B. L'indemnité de 5 000 € devait donc être rectifiée à 5 860 €.

Heureusement que Madame B. était particulièrement vigilante, car on pouvait vite se perdre dans tous ces chiffres. Quelque temps après notre mise en demeure, GAN a enfin annoncé une indemnité dont le montant était correct. Espérons cette fois que ces réparations soient définitives. ●

Des dégâts avec NANTES METROPOLE HABITAT

La loi définit les obligations du bailleur et les droits des locataires, y compris en logement social. À ce titre, le propriétaire doit assurer des conditions d'habitation conformes aux normes, et effectuer toutes les réparations nécessaires, le cas échéant.

Madame et Monsieur C. sont locataires d'un appartement géré par NANTES METROPOLE HABITAT depuis des années. Ils avaient signalé en 2017 un dégât des eaux dans leur chambre. Le problème avait bien été réparé par l'organisme HLM à l'époque, mais le même phénomène s'est reproduit tout récemment.

Ils ont donc déclaré le sinistre à leur assureur habitation qui a organisé une expertise, en présence d'un représentant de NMH. L'expert a pu identifier la cause, qui se situerait dans l'évacuation des eaux pluviales sur le balcon de l'appartement supérieur. Il a aussi souligné un dysfonctionnement de la VMC.

Sans nouvelles du bailleur, nos adhérents nous ont consultés pour être accompagnés. Après un premier courrier de l'association, NMH a bien fait réparer la ventilation. Concernant le balcon du dessus, une entreprise

avait été mandatée, mais celle-ci n'a pu intervenir, car cet appartement était inoccupé depuis plusieurs mois, bien que toujours en location.

Nous avons donc dû mettre en demeure le bailleur d'intervenir auprès des occupants du logement supérieur pour permettre la réparation de la cause des infiltrations subies par Madame et Monsieur C. En effet, le bailleur est tenu de délivrer un logement décent, selon la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs. Ce terme signifie notamment sans "risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé".

Peu après, nos adhérents nous ont confirmé que les travaux avaient bien été effectués chez le voisin. Il aura tout de même fallu près de 10 mois après le signalement du sinistre à l'assurance habitation pour que le problème soit entièrement résolu par NMH. ●



ONEY BANK finit par rendre la monnaie

La société LABEL HABITAT (franchise MISTER MENUISERIE) a été placée en liquidation judiciaire, ce qui a causé bien des difficultés aux clients délaissés, et non remboursés. Mais ceux qui avaient financé l'achat avec un crédit affecté ONEY BANK sont sauvés.



Comme bien d'autres, Madame C. avait passé commande chez MISTER MENUISERIE pour une pergola, qui n'a jamais été installée en raison de la faillite de ce vendeur en décembre 2024.

Cet achat était financé par un crédit ONEY BANK, avec des échéances mensuelles d'environ 400 € sur deux ans. Malgré le défaut d'exécution du contrat, les prélèvements ONEY ont commencé rapidement puis se sont stoppés après quatre mensualités, soit environ 1 600 €.

Après réclamation, cet organisme annonçait à la cliente être en lien avec le liquidateur judiciaire pour apparemment permettre la continuité de la commande. Il prétendait même pouvoir en assurer la livraison.

Mais plusieurs mois s'étaient écoulés sans que personne ne propose à Madame C. d'obtenir son installation : c'était à prévoir, compte tenu de la disparition du vendeur.

Par mise en demeure, nous avons alors demandé à ONEY de prendre acte de l'annulation du crédit et de rembourser les paiements effectués. En effet, ce prêt était affecté à la commande MISTER MENUISERIE, de sorte que les deux contrats étaient strictement liés. La banque aurait dû attendre d'avoir la preuve de la livraison pour verser les fonds au vendeur et commencer les prélèvements mensuels sur le compte de sa cliente.

À peine deux semaines après notre courrier, ONEY a confirmé l'annulation du financement et le remboursement des sommes versées. Il aura tout de même fallu relancer encore une fois cet organisme pour que Madame C. obtienne bien les fonds sur son compte bancaire. ●

MOBILIER DE FRANCE, pas très franc

La garantie légale de conformité prévoit le remplacement ou le remboursement si un article est défectueux et que le remplacement ou la réparation n'est pas effectué dans un délai raisonnable.



Madame et Monsieur F. avaient acheté un canapé 2 places électrique en cuir en magasin pour 3 000 €.

Presque 10 mois après l'achat, le couple a constaté un grincement et l'a signalé par mail. En réponse, le vendeur annonçait que le problème avait été notifié au fabricant et qu'il fallait attendre trois semaines au plus pour obtenir une solution.

Un mois et demi plus tard, une entreprise de réparation mandatée par MOBILIER DE FRANCE a diagnostiqué au domicile un dysfonctionnement du moteur, avec déformation de la structure du canapé.

Puis un technicien s'est déplacé, mais n'a pas pu changer la pièce, car il n'avait pas apporté le bon modèle. Suite à cette intervention non aboutie et sans réponse de MOBILIER DE FRANCE, le couple a envoyé un mail demandant le remboursement ou le remplacement du meuble.

MOBILIER DE FRANCE a indiqué alors que le meuble serait réparé, mais sans préciser de date. Après presque deux mois sans nouvelles, les clients ont mis en demeure l'entreprise de rembourser leur achat.

Le vendeur a proposé à Madame et Monsieur F. de venir en magasin pour choisir un nouveau canapé. Mais comme aucun modèle ne leur convenait, les clients ont confirmé leur annulation de la commande.

Sans réponse de la part de MOBILIER DE FRANCE, et ne sachant plus comment procéder, le couple s'est tourné vers nous.

Quelques semaines après la mise en demeure de l'association, la société nous a indiqué effectuer le remboursement et se mettre en contact avec nos adhérents pour organiser la reprise du mobilier. ●

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

Monsieur F. avait souscrit auprès de STYCH un contrat de formation "Forfait permis premium" incluant 20 cours de conduite pour un montant de 849 €.

En 5 mois et demi d'inscription, il n'a pu bénéficier d'aucun cours : huit ont été annulés par l'auto-école et un autre par lui-même.

Monsieur F. a demandé la résiliation de son contrat par lettre recommandée avec avis de réception, mais l'agence n'a pas retiré le courrier.

Notre adhérent a alors pris contact avec l'association pour demander de l'aide.

Étant donné que la plateforme n'était pas en mesure de fournir sa prestation, la résiliation pour motif légitime était justifiée, ce qui impose dans ce cas le remboursement de toutes les sommes versées.

Il a suffi d'un seul courrier de notre part prononçant la résolution du contrat pour que STYCH rembourse à l'adhérent la totalité du prix déjà payé. ●

Madame et Monsieur G. avaient un forfait ADSL auprès de BOUYGUES TELECOM. Sans explication, un beau jour, seules 3 chaînes de télévision étaient disponibles et l'accès internet sautait à chaque changement de programme.

À de nombreuses reprises, le couple a signalé à l'opérateur ces dysfonctionnements au service client.

Les réponses apportées ont été des compensations par des réductions de factures et un abonnement gratuit à un bouquet. En boutique, un vendeur leur a conseillé de souscrire à la fibre, ce qu'ils ont fait.

Mais les problèmes ont persisté. Un installateur s'est également déplacé à deux reprises, en vain.

Les clients en ont eu assez et ont décidé de rendre le matériel et de résilier le contrat. BOUYGUES TELECOM a offert les frais de résiliation, mais réclamait 574 € correspondant aux mois d'engagement restant.

En plus d'avoir passé 3 mois avec un accès limité aux chaînes de télévision et des incidences de connexions à internet, le couple estimait ne pas devoir payer les mois d'engagement restants. Ainsi, ils ont saisi le médiateur des télécommunications, mais le dossier a été clôturé sans solution, ni même une explication.

Finalement, l'association a envoyé un courrier à BOUYGUES TELECOM en demandant de cesser les relances en paiement, ce que le fournisseur d'accès a bien confirmé en réponse.

Bon à savoir : Lorsque l'opérateur ne fournit pas une prestation correcte (connexion continue et débit conforme), le client peut résilier le contrat, même pendant la période d'engagement. Il ne doit alors aucune pénalité (article L 224-34 du Code de la consommation). ●

Monsieur L. avait commandé un portail fabriqué sur mesure en magasin LAPEYRE : la commande prévoyait un modèle en PVC blanc, dont la référence était spécifiée.

Mais dès la livraison, le client a constaté que la couleur n'était pas uniforme, de sorte que le rendu de cette installation neuve n'était pas esthétique.

Monsieur L. l'a signalé au magasin qui a ouvert une demande de réparation, confirmant bien que l'huissierie avait des finitions différentes sur la couleur. Mais près de deux mois après cette réclamation, aucune suite n'avait été donnée par LAPEYRE.

Notre adhérent a donc consulté l'association pour être aidé : par un premier courrier, nous avons réclamé le remplacement du portail défectueux, au titre de la garantie légale de conformité du Code de la consommation.

Il aura fallu attendre quelques semaines pour fixer une date d'intervention, mais les clients ont tout de même obtenu le remplacement par un modèle conforme. ●

Monsieur R. avait signé un bon de commande TECHNITOIT en démarchage à domicile, pour des travaux d'hydrofuge de la toiture, pour près de 17 000 €.

Il avait versé pour cela un acompte d'environ 5 000 €, et le reste devait être financé par un crédit SOFINCO dont il n'avait aucune trace, sauf l'accord de financement par cet organisme.

L'entreprise est passée quelque temps après pour effectuer le métrage et vérifier la faisabilité des travaux, mais Monsieur R. a refusé finalement cette intervention.

Après réflexion, le client constatait en effet que les prix étaient particulièrement élevés : il a donc consulté l'association pour voir ce qu'il était possible de faire.

En consultation juridique, nous avons constaté deux manquements permettant d'obtenir l'annulation pure et simple du bon de commande TECHNITOIT. D'une part, le métrage avait été effectué après signature, et le prix de chaque poste des travaux prévus n'était pas détaillé. D'autre part, le financement SOFINCO n'avait été confirmé que bien après le délai de 7 jours suivant la signature de l'offre de crédit prévu par la loi.

Nous avons donc conseillé à Monsieur R. de faire savoir à SOFINCO qu'il ne donnait pas suite à cette demande de financement. D'autre part, nous avons demandé à TECHNITOIT de confirmer l'annulation sans frais du contrat et le remboursement de l'acompte. Notre premier courrier a suffi à faire réagir TECHNITOIT qui a bien remboursé l'acompte versé.

Notre rappel : le démarchage téléphonique ou à domicile n'est jamais une bonne affaire ; et il est interdit par téléphone, mails, SMS ou sur les réseaux sociaux, en matière de travaux de rénovation de l'habitat. ●

Promotions en magasins : de bonnes affaires pour le consommateur ?

Les grandes enseignes nous sollicitent en permanence, pour nous inciter à acheter plus. Si la diffusion des catalogues papier a très nettement diminué, les offres sont diffusées de façon incessante par mail ou sur les réseaux sociaux. L'association UFC-Que Choisir de Nantes a mené l'enquête sur ces pratiques commerciales.



Le contexte

Les "offres de la semaine", "offres flash", "2 achetés 1 offert", "-30% avec la carte, réduction immédiate", "-50% sur le second produit acheté", "prix réduit", "prix en baisse", "petits prix", "promo de la semaine"... Le vocabulaire ne manque pas pour tenter sans cesse le client.

Devant cette profusion de propositions commerciales, le consommateur se perd : certains achètent davantage pour profiter des bonnes affaires, d'autres sont sceptiques quant à la véracité des promotions, d'autres sont lassés et deviennent indifférents.

C'est pourquoi notre association a examiné la stratégie de ces promotions dans les magasins de la région nantaise.

Le protocole d'enquête

Un groupe d'enquêteurs a réalisé 41 déplacements en magasins pour contrôler 420 articles en promotion, entre le 15 avril et le 2 juin 2025.

Les visites ont été faites dans 18 magasins différents et les enseignes concernées étaient E. LECLERC, HYPER U, SUPER U, AUCHAN, LIDL, CASTORAMA, JARDILAND.

Les constats

Promotions de type saisonnier (foire aux vins, plein air, vacances, Noël, semaine du blanc)

Les catalogues proposent des articles à des prix supposés intéressants, mais le consommateur n'a pas la possibilité de se référer au prix habituel du magasin, étant donné que le produit n'est proposé qu'en période de saison. Dans ce cas, le consommateur doit faire une comparaison de prix entre magasins ou sur internet. Ce travail de vérification est toutefois rendu difficile pour les produits à références spécifiques (par exemple les articles référencés sous des marques de distributeurs).

Sur les promotions saisonnières, nos enquêteurs ont contrôlé les catalogues d'articles de plein air au printemps d'une part, et des fêtes de Pâques d'autre part. Toutefois, ces recensements n'ont pas été complétés par des recherches en comparaisons de prix. Ils se sont bornés à vérifier en magasin, le 1er jour de l'opération, si les articles du catalogue étaient disponibles. Les constats ont été les suivants :

- Les produits étaient disponibles en magasins dès le 1er jour des promotions, sauf quelques exceptions.
- Parfois les stocks disponibles étaient limités, ou

épuisés très rapidement (période de Pâques notamment).

- Les promotions CASTORAMA étaient toutes présentes en magasin en date du 16 avril, mais placées discrètement par rapport aux autres articles du rayon (en particulier un robot de tonte non exposé mais stocké en haut du rack et non accessible), comme si le distributeur voulait vendre en priorité les articles hors promotions.

Promotions de types "prix réduits", "prix en baisse", "petits prix", "offre flash", "les prix bas de la semaine"

Ces annonces sont très nombreuses dans les magasins et selon les contrôles effectués, les produits figurant dans les catalogues étaient disponibles. Mais les réductions réelles se limitaient très souvent à une baisse dérisoire, de quelques centimes.

Offres spéciales proposées chaque semaine sur catalogues (LIDL)

Presque systématiquement, nos contrôles effectués chez LIDL ont mis en évidence de nombreux articles manquants, parfois dès le 1er jour de la promotion. Devant ces anomalies flagrantes, nous avons renforcé les contrôles pour cette enseigne (principalement sur les articles bricolage, bazar, textile, jardin) et sur 14 visites, nous avons constaté 13 fois des promotions non disponibles dès le 1er jour. De plus, la proportion des articles manquants est importante : **en moyenne 29 % des références contrôlées n'étaient pas en rayon**. Constat aggravant : **LIDL n'informe pas ses clients de l'absence des produits du catalogue de promotions** (sur 14 visites, nous n'avons constaté que par deux fois la présence d'une affiche au format A4 informant de l'indisponibilité des produits).

Circonstance atténuante : des articles, constatés manquants le 1er jour, ont parfois été approvisionnés les jours suivants.

L'attractivité des catalogues LIDL est bien connue, mais la proportion de ces anomalies pourrait être assimilée à une pratique commerciale réputée trompeuse... Notre association a donc décidé de faire un nouveau contrôle en septembre (voir ci-après : complément d'enquête).

Promotion de type "remise sur carte de fidélité"

Tous les magasins visités, proposaient des avantages liés à une carte de fidélité. Si cette pratique peut être profitable au consommateur, il faut être conscient qu'elle permet à l'enseigne de tout connaître sur son client : dates et heures de visites, liste des achats, comportement de consommation. Pour ceux qui redoutent

l'exploitation de ces informations, c'est cher payé.

Nos visites n'ont pas donné lieu à remarques sur ces offres de réduction liées à la carte client, sauf un cas où l'affichage de la promotion du catalogue n'était pas matérialisée en rayon.

Promotion de type "vente par lots" ("2 achetés - 1 offert" ou "le 2ème produit à - X %")

Nous avons constaté lors de nos contrôles des offres généralement avantageuses, mais il est conseillé de contrôler les prix unitaires affichés (comparaison de prix au litre ou au kg).

Nous avons en effet observé lors de nos visites, des anomalies :

- Un lot de deux boîtes de petits pois dont le prix au kg était plus cher que pour l'achat d'une seule boîte identique.
- Un lot de 8 paquets de cookies qui représentait 16 centimes d'économie (- 2 centimes par paquet) : l'intérêt d'encombrer ses placards pour gagner 16 centimes n'est pas évident.
- Tartelettes citron BONNE MAMAN : offre de deux

paquets 2,59 € alors que le paquet en rayon était à 1,20 €.

- Soin vivifiant DOVE, promo 8,80 € les 2 flacons, alors qu'en rayon 1 flacon était au prix de 4,40 €.

Notre analyse

Les résultats de cette enquête montrent que les consommateurs ont intérêt à rester vigilants devant ces promotions à répétition, afin d'éviter d'acheter plus que de besoin et de garder toujours le réflexe de vérifier l'avantage réel offert.

Les promotions proposées dans les magasins ont pour objectifs :

- D'inciter les clients à acheter davantage et donc d'augmenter les ventes.
- D'attirer des nouveaux clients (qui cherchent de bonnes affaires).
- De fidéliser les clients existants.
- De maintenir la réputation du magasin par rapport à la concurrence. ●

Complément d'enquête sur les promotions LIDL

Le contexte

L'enquête menée par l'UFC-Que Choisir de Nantes en avril 2025 sur les promotions en magasins, avait mis en évidence une anomalie flagrante dans l'enseigne LIDL. Lors de 14 visites effectuées le 1er jour des promotions, dans 6 magasins de l'agglomération nantaise, nous avons constaté dans 13 cas des articles manquants, dans la proportion de près de 30 % de défauts.

Le protocole d'enquête

Notre équipe d'enquêteurs a mené une seconde enquête, qui s'est déroulée entre le 11 et le 25 septembre. Nous avons visité 10 magasins différents et nous avons réalisé 875 contrôles.

Le protocole retenu consistait à pointer le 1er jour des promos (le lundi et le jeudi) :

- 20 articles (hors produits alimentaires et fleurs), choisis de façon aléatoire dans le catalogue.
- 5 articles (hors produits alimentaires et fleurs), choisis de façon aléatoire dans le catalogue de la semaine précédente, de sorte à vérifier la disponibilité des articles, dans la durée.

La liste à pointer était identique pour tous les enquêteurs.

Les constats

Le premier jour des promotions, pour 7 magasins sur 10, les articles étaient disponibles entre 92 et 100 %

des produits présentés dans le catalogue. En revanche, 3 magasins LIDL (St Julien de Concelles, Château de Rezé, rue de l'Île Macé à Rezé) présentaient une disponibilité très largement insuffisante avec seulement 70 % à 90 % des articles présentés dans le catalogue. Toutefois, le constat effectué en septembre (en moyenne 92 % d'articles disponibles) est nettement meilleur que celui effectué en avril (en moyenne 71 % d'articles disponibles).

Une semaine après la mise en rayon des promotions du catalogue, celles-ci n'étaient disponibles en moyenne qu'à 71 % (entre 80 et 100 % pour la plupart des magasins, mais moins de 50 % pour 3 autres).

Notre analyse

La stratégie LIDL en matière de promotions est très intense : un catalogue est édité chaque semaine et se rapporte à deux campagnes hebdomadaires (le lundi et le jeudi).

Bien que les résultats de nos contrôles effectués en septembre soient meilleurs que ceux réalisés en avril, la constante est la même :

- Les stocks de promotions ne sont pas toujours approvisionnés de façon satisfaisante pour le public : les produits manquants sont trop nombreux, certains magasins sont très mal approvisionnés, le nombre d'articles disponibles est parfois insuffisant.
- Le constat de défauts d'approvisionnements ne semble pas avoir de corrélation avec la taille des magasins (voir le tableau de synthèse).

A propos des pénuries constatées au bout d'une semaine :

- On peut supposer que les produits sont livrés en faibles quantités du fait de la fréquence rapprochée des campagnes successives (pour permettre une bonne rotation des stocks).
- Cette politique peut paraître légitime d'un point de vue logistique.
- Mais on peut aussi penser qu'elle vise en réalité à produire un effet de déception chez les clients hésitants, et provoquer ainsi une frénésie d'achat immédiat par la suite.

Ainsi, les progrès attendus de cette enseigne pour respecter ses obligations légales et satisfaire sa clientèle seraient de :

- Améliorer la gestion des approvisionnements entre magasins, de sorte que tous les magasins puissent honorer l'offre promise par le catalogue.
- Signaler à la clientèle, par affichage clair disposé dans les rayons concernés, les articles manquants pour le premier jour des promotions. ●



Bilan de l'enquête LIDL effectuée entre le 11 et 25 septembre 2025

Magasins LIDL Visités	Surface de vente	% articles manquants par magasin	
		1er jour de promotion	Après 7 jours
La Beaujoire (Nantes)	+ 1000 m ²	8 %	35 %
La Chapelle-sur-Erdre	+ 1000 m ²	2 %	20 %
Route de Vannes (Saint-Herblain)	- 1 000 m ²	0 %	0 %
Bd Jules Verne (Nantes)	+ 1000 m ²	1 %	10 %
Bd Victor Hugo (Nantes)	- 1 000 m ²	3 %	50 %
Route de Rennes (Nantes)	- 1 000 m ²	5 %	20 %
Saint-Julien-de-Concelles	- 1 000 m ²	30 %	70 %
Château de Rez� (Rez�)	+ 1 000 m ²	29 %	40 %
Rue de l'�le Macé (Rez�)	- 1 000 m ²	13 %	80 %
Ancenis	- 1 000 m ²	1 %	20 %
		TOTAL	
		Promotion du jour	Après 7 jours
Total % d'articles manquants		8 %	29 %
Nombre d'articles en promotion ,contrôlés		700	175

VILOGIA condamné pour retards en régularisation de charges locatives

La société VILOGIA, bailleur social de niveau national domicilié dans le nord de la France, dispose de logements sociaux en Loire-Atlantique. Nous avons constaté que cet organisme avait régularisé ses comptes de charges avec plusieurs années de retard, dans au moins une résidence nantaise. Le préjudice causé aux locataires n'est pas négligeable.

Notre adhérent AD est locataire de l'organisme HLM (national) VILOGIA, et il nous a consultés à propos de ses charges locatives. Il payait une provision assez élevée, mais surtout le bailleur tardait à régulariser ces dépenses, et le résultat, toujours créditeur depuis 3 années, lui était ainsi remboursé avec plus de 2 ans de retard.

Selon la loi, le propriétaire est tenu de régulariser les acomptes (provisions) versés par le locataire sur les dépenses locatives payées au long de l'année par le bailleur, au moins chaque année. Cela signifie que le locataire doit recevoir les justificatifs de ces dépenses et leur montant diminué de ses versements provisionnels avant la fin de l'année civile qui suit un exercice clos.

Lassé par les délais de régularisations invraisemblables de VILOGIA, Monsieur AD avait convoqué cette société devant la commission départementale de conciliation. À l'issue de cette démarche, le bailleur avait pris trois engagements en mars 2022 : régulariser l'année 2020 au plus tard en juin 2022, celles de 2021 avant fin 2022, et revoir le montant des avances. Mais en juin 2024, aucune de ces promesses n'avait été tenue. L'exercice 2020 n'a été traité qu'en juillet 2022, celui de 2021 en avril 2023, et celui de 2022 en avril 2024. Le solde de charges était chaque fois en faveur du locataire : 454 €, 415 € et 654 €.

Après mise en demeure par notre association, VILOGIA nous a fait une réponse assez arrogante, affirmant avoir "résorbé le retard", et annonçant pouvoir établir la régularisation de 2023 avant fin 2023.

En réalité, celle-ci n'est intervenue qu'en janvier 2024, avec un solde encore largement excédentaire, de 559 €.

C'est pourquoi nous avons aidé Monsieur AD à faire valoir ses droits devant le tribunal de Nantes, en réclamant une indemnité pour ces remboursements très tardifs durant 4 années consécutives.

Sans doute peu familier d'une telle démarche, l'avocat de VILOGIA s'est emporté dans sa défense : il minimise les défaillances, s'emmêle dans les règles applicables, et qualifie la demande du locataire de "déloyale et brutale".

On pourrait s'amuser de cette réaction, pour un professionnel de la location d'habitation qui a fait l'objet d'une conciliation dont il n'a pas respecté les termes, n'a pas donné suite à une mise en demeure, puis a fini par reconnaître ses manquements, en les considérant comme résolus.

Mais l'affaire n'a pas amusé le juge, qui relève dans un tableau les 4 derniers exercices clos, leur date de traitement systématiquement tardif, et les montants exi-

gibles au remboursement anormalement différé pour le bénéficiaire. Le magistrat en conclut que VILOGIA a manqué à ses obligations légales et ses engagements formels pris en commission. Il condamne la société défaillante à une indemnité de 400 €. Mais il ajoute à cette sanction le maximum demandé par notre adhérent pour ses frais de recours, soit 500 €.

Nous sommes très satisfaits d'avoir donné une leçon à cette société. D'une part, nous considérons que ses carences de gestion caractérisent un mépris des intérêts de ses locataires. D'autre part, nous avons voulu dénoncer une pratique inadmissible de rétention de fonds exigibles, pour augmenter sa trésorerie.

Jugement du tribunal judiciaire de Nantes du 4 avril 2025 (N° RG 24-03140). ●

HEP TAXI n'a pas respecté le rendez-vous : il est condamné au remboursement des frais

Le conducteur de taxi, qui a accepté une course et ne s'est pas présenté à l'heure dite, oblige sa cliente à des frais de stationnement. La société herblinoise est condamnée à rembourser cette somme, pour près de 500 €.

Madame CP avait commandé un taxi pour se rendre à la gare de Nantes, pour prendre ensuite l'avion et rejoindre son lieu de vacances pendant 12 jours.

Mais à l'heure prévue, pourtant fixée en avance, le taxi est absent, en dépit d'une confirmation tracée par texto sur le téléphone de la cliente. Elle appelle la plateforme, et apprend qu'aucun véhicule n'est disponible pour cette course à ce moment. Dans l'urgence, elle a dû prendre sa propre voiture pour se rendre en gare, et la laisser au parking SNCF.

À son retour près de deux semaines après, la note de stationnement était évidemment salée : 487,40 €. Madame CP a réclamé le remboursement de cette somme à la société RTC (exerçant à Saint-Herblain sous l'enseigne HEP TAXI), sans résultat.

Cette société est restée sourde à toutes les demandes : réclamations de la cliente par mails et courrier recommandé, mise en demeure de l'association, convocation à conciliation.

Ainsi, nous avons proposé à cette adhérente de porter le recours devant la justice, sans frais d'avocat, pour obtenir une indemnité : la facture de parking d'une part, les dépenses de contentieux (moins de 200 €) d'autre part.

Dans sa décision, le juge retient la copie de confirmation reçue par texto et signée HEP TAXI, ainsi que le récit de sa défaillance dans les demandes écrites de la cliente. Comme le professionnel ne s'est pas présenté après convocation régulière, confirmée ensuite par acte d'huissier, le magistrat considère que le manquement est établi, faute de contestation. Il condamne la société RTC à rembourser trois postes de dépenses : d'abord, la facture de stationnement en gare (487,40 €) ; ensuite, les frais de recours engagés (300 €) ; enfin, l'acte d'huissier pour citation dont le coût a été avancé par Madame CP.

Jugement du tribunal judiciaire de Nantes du 6 juin 2025 (N° RG 24-03081). ●

LCL méprise et taxe ses clients

Le tribunal de Nantes a pu enfin juger une étrange et éprouvante affaire, dans laquelle la banque CRÉDIT LYONNAIS (LCL) s'est bizarrement acharnée contre ses clients, multipliant les frais et leur interdisant l'accès en ligne, sous des prétextes fantaisistes.

Le couple FC était client LCL, notamment pour le prêt destiné à financer la construction de la maison familiale. Mais ce chantier a été perturbé par l'épidémie en 2020, ce qui a retardé son achèvement. La banque gestionnaire de ce crédit a dès lors refusé de verser le solde emprunté pour payer les entreprises, au motif que les clients avaient dépassé le délai prévu par ce contrat pour informer LCL de l'achèvement de la construction.

En réalité, nos adhérents avaient évidemment informé l'agence des difficultés de fin de chantier provoquées par les confinements successifs. À partir de 2022, les incidents se multiplient alors, sans aucun dialogue possible de la part de LCL, qui ne répond pas aux demandes des titulaires du compte, ou leur oppose des manquements dont ils ne sont pas responsables.

Nous avons pris connaissance de cette affaire avec stupéfaction, tant les incidents se sont accumulés et aggravés stupidement, alors que les explications fournies par les clients étaient d'une évidente bonne foi :

- D'abord, ils ont dû trouver des solutions pour financer la fin de leur chantier, alors qu'ils étaient privés de la dernière tranche du crédit souscrit (près de 30 000 €).
- Ensuite, ils ont été privés de l'accès à leur compte en ligne, sans aucune justification sérieuse.
- Enfin, des frais et commissions ont été prélevés sur le compte pour un montant invraisemblable (plus de 1 000 €).

Après mise en demeure infructueuse, nous avons aidé ces consommateurs à défendre leurs intérêts contre la société CRÉDIT LYONNAIS, sur la base des écrits transmis de part et d'autre.

Le tribunal de Nantes a rendu justice aux époux FC :

- D'abord, la privation du solde du prêt souscrit est fautive, parce que les perturbations résultant des confinements expliquaient le retard du chantier et le dépassement du délai contractuel fixé à deux ans, ce que les clients avaient indiqué par un mail auquel le CRÉDIT LYONNAIS n'a donné aucune suite à l'époque.
- Ensuite, le blocage du compte n'a jamais été justifié par LCL, qui a invoqué tardivement en cours de procès un soupçon de fraude sans en apporter la preuve.
- Enfin, les demandes écrites répétées des clients n'ont obtenu aucune réponse : la banque a montré une "absence totale de considération envers Madame et Monsieur FC", en "ignorant contre toute évidence la situation de crise sanitaire qui expliquait l'incident primitif sur le crédit".

Ainsi, la société LCL est condamnée à une indemnité de 4 000 € pour ces manquements dans la relation client. En outre, les frais bancaires appliqués pour impayés sur échéances du crédit ou rejets de prélèvements pour insuffisance de provision ne sont pas justifiés (ils résultent de la privation d'accès en ligne, et leur facturation ne respecte pas les plafonnements prévus par la loi). À ce second titre, LCL doit rembourser la somme totale de 1 115,21 €.

Jugement du tribunal judiciaire de Nantes du 3 juin 2025 (N° RG 23-03911). ●

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 prononce sa décision quelques semaines plus tard, et consacre le droit du client face à l'entreprise.

C'est le consommateur qui se rend 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. ●

NANTES BRETAGNE

Déposé le
7 janvier 2026

P7

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 POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal 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 : 2 750 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 : 7 janvier 2026