

Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17 / N° 128 - Janvier 2018  
Prix 6,00 € / ISSN 0981 7972

**Appel à bénévoles :**  
**Tonnay-Charente,**  
**Saint Georges de**  
**Didonne :**  
p 3



**Arnaques : p 9**

## **L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous présente ses meilleurs vœux pour 2018**



Picture@PictureFrom.com

**LITIGE : Voyage de  
noces « agité »  
dédommagement  
accordé : 2500 €**  
p 4

**Date à retenir : 24 mars 2018**

**Assemblée Générale UFC 17**

**Venez nombreux**

## Sommaire

### Vie de l'association pages 2 - 4

Editorial du Président - Statistiques - Témoignage d'une stagiaire - Bénévolat - Réunion de bénévoles - PV de réception suite à des travaux

### Litiges page 5 - 6

Résultats de litiges résolus

### Environnement page 6

Règles applicables aux arbres

### Santé page 7 - 8

Carte vitale - Courriels frauduleux - Chronique santé : le dessous des étiquettes - Nouveaux tarifs des consultations médicales

### Arnaques page 9 - 10

Faux sites administratifs - Numéros surtaxés  
Info-alerte

### Bon à savoir page 11

Points du permis de conduire - Stationnement payant - IRL

### Abonnements page 11

<b>Nombre d'adhérents au 31 décembre</b>	<b>1729</b>
<b>Adhésions du 4<sup>ème</sup> trimestre 2017</b>	<b>120</b>
<b>Ré-adhésions du 4<sup>ème</sup> trimestre 2017</b>	<b>403</b>

## L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

Cette année 2017 est désormais derrière nous. Nous avons l'espoir que 2018 se présente sous de bons auspices et que les temps qui s'annoncent nous permettront de rester en bonne santé ou de guérir pour celles et ceux qui sont souffrants. On voit

aujourd'hui ressurgir des maladies oubliées depuis des décennies ce qui dérouta pas mal de chercheurs.

Pendant ce temps nos dirigeants européens décident de reconduire pour 5 ans l'utilisation de substances dangereuses comme les pesticides pour ne pas les nommer, ignorant (ou faisant semblant) que certains pays au développement moins évolué que l'Europe ont interdit ces produits et que leurs agriculteurs ne s'en portent que mieux.....certes les rendements à l'hectare sont inférieurs.....et c'est bien là le problème !

Conclusion : c'est bien le fric des multinationales et des intérêts nationaux privés qui l'emporte au détriment de la santé des consommateurs. Plusieurs régions, pour beaucoup viticoles, ont un taux de mortalité par cancer plus élevé que d'autres....c'est un hasard vous diront certains scientifiques dont l'assiduité sur les plateaux de télévision est plus marquée que leur présence dans les hôpitaux pour essayer de comprendre les choses !

Rien de tel qu'un bel emballage qui fait plaisir aux experts en marketing, quant au contenu.....on verra plus tard.

L'UFC-Que Choisir continue le combat, tant mieux, imaginons un seul instant que nous n'existions pas.....

Enfin pour terminer, notre Assemblée Générale se tiendra le samedi 24 mars 2018 à partir de 14h dans les locaux de la Mairie, 2 square Passerelle à La Rochelle, un accueil chaleureux vous sera réservé. Nous répondrons au mieux à vos attentes et à vos questions.

Cordialement

Louis MUCK

## Activité du 4<sup>ème</sup> trimestre 2017 par Secteurs

Permanences Accueil	51
Permanences téléphoniques	51
Courriers reçus	570
Courriels reçus	117
Dossiers litiges	205
Renseignements téléphoniques	791
Courriers expédiés	1420
Réponses courriel	190

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	51
Rochefort/ Tonnay Charente	4
Saintes	47
St Georges de Didonne	11
St Jean d'Angely	12
Jonzac	7

## Témoignage d'une stagiaire élève avocate

### En stage à l'UFC 17, Estelle, une jeune élève avocate témoigne.

J'ai connu l'UFC grâce à une amie en faculté de droit à La Rochelle avec laquelle j'ai passé le concours d'avocat et qui a été très satisfaite de son stage à cette association. Cette amie m'a décrit des dossiers traités, ce qui nous a aidées pour passer l'épreuve de droit des contrats. Ils ont été des « minis » cas pratiques pour bien comprendre la mise en œuvre du droit que l'on apprend seulement théoriquement à l'école. Le professeur s'est inspiré d'un cas réel traité par l'UFC 17 pour appliquer la jurisprudence. J'étais donc très motivée pour faire ce stage puisque le travail d'avocat est en majorité constitué de problèmes de droits à la consommation.

Je connaissais également Que Choisir par l'intermédiaire de mes parents. J'avais une idée des actions menées à travers les médias. Les tests « Que Choisir » m'influencent énormément. C'est une association très sérieuse qui a toute ma confiance.

#### Que pensez-vous des connaissances des conseillers litiges ?

Les bénévoles qui ne viennent pas du milieu juridique ont un mécanisme quasi similaire à celui enseigné en faculté de droit, par exemple : la preuve écrite (qui est fondamentale) est obtenue par lettre recommandée avec accusé réception dans tous les litiges. L'UFC a un rôle de prévention

et de « réparation ». Les conseils de l'UFC 17 permettent aux consommateurs de ne pas se faire arnaquer et de se prémunir en cas de litige.

#### Quels sont les cas qui vous ont le plus marquée ?

Après 15 jours de présence, j'ai beaucoup appris dans des domaines très diversifiés. Un conseiller litige m'a fait découvrir le Bureau Central de Tarification (BCT) dont j'ignorais l'existence. J'ai donc fait des recherches pour mon métier d'avocat et cela va énormément me servir. Dans le domaine automobile, j'assiste l'équipe : comment trouver une solution aux problèmes très complexes ? A l'école d'avocat, on nous dit « le client peut être le plus grand ennemi » ; ce que j'ai pu constater.

Il faut faire preuve de recul, de probité, rester neutre pour bien saisir le problème et arriver à le résoudre le plus justement possible. Nous devons mettre l'interlocuteur en confiance pour obtenir le plus de vérité possible.

Dans le traitement des litiges, il y a une part importante qui doit être réservée au côté relationnel pour obtenir les informations nécessaires. J'ai aussi découvert combien sont démunis certains consommateurs. Il faut les écouter, les diriger, les conseiller et surtout leur faire connaître leurs droits.

Je suis mieux armée pour mon futur métier. Je ferai souvent référence à mon stage à l'UFC 17 et serai donc une bonne ambassadrice comme mon amie Clémence.

**Avec mon stage à l'UFC 17, je suis mieux armée pour mon futur métier d'avocat**

## Bénévolat

### Mouvement de bénévoles : remerciements

Depuis de nombreuses années, **Monique BRAULT** était administratrice et conseiller litiges à l'antenne de Rochefort. Elle a démissionné le 3 octobre 2017, pour raisons personnelles, de toutes ses fonctions de bénévolat. UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, par la voix de son président, remercie Monique pour sa gentillesse, sa disponibilité et son investissement au profit de l'association.

Grand merci également à **Colette LEPITRE** (démission le 7 décembre 2017) qui était administratrice et conseiller litiges depuis plus de 15 ans.

**Jean-Luc CHEVALIER** administrateur, conseiller litiges et référent GESTAL a démissionné le 23 octobre 2017 pour convenances personnelles. L'UFC 17 le remercie pour son investissement dans la mise en pratique du logiciel GESTAL.

### Appel à bénévoles : Tonnay-Charente, Saint Georges de Didonne

L'UFC-Que Choisir a besoin de bénévoles pour ses antennes. Pourquoi être bénévole ? Vous êtes consommateur, donc concerné ! Vous disposez de quelques heures par semaine, vous désirez être utile : venez vous enrichir en apprenant le droit de la consommation (formation assurée).

L'UFC-Que Choisir 17 est au service des consommateurs pour les conseiller et les défendre. Elle les représente auprès de toute instance afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines y compris celui de la santé.

Contacts : par téléphone le matin : 05 46 41 53 42  
par courriel : [contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

**Rappel (Savoir Choisir N° 127) : Conférences de l'UFC 17 à l'UTL Université du Temps Libre**

**La Rochelle** 27 février 2018 - 16h45 - IUT Amphi G : « L'étiquetage alimentaire »

## Réunion de bénévoles

**En accord avec le Conseil d'Administration, le président a réuni les bénévoles le 16 novembre à Yves.**

Cette réunion s'est déroulée dans une bonne ambiance avec un esprit d'équipe. Ces réunions annuelles sont toujours un succès avec la présence de 37 bénévoles sur 57 soit 65%. Le président a ouvert la séance en remerciant toutes les personnes présentes.

Différents points ont été évoqués :

### Procédures

Christiane PANNIER vice présidente nous a exposé un tableau de suivi de l'activité « dossiers » qui concerne les antennes et le siège de La Rochelle. Ce tableau de bord était souhaité depuis de longs mois par le président. Sa mise en œuvre a nécessité un long travail de recherches par le biais de GESTAL. **Dorénavant, il conviendra d'affecter une étiquette par antenne pour chaque adhésion et chaque dossier,** ce qui facilitera la prise des statistiques sur notre activité (nombre de dossiers/niveau/résolu amiable etc.). Cette méthode a été présentée et acceptée par le CA du 29 novembre 2017. Bien entendu des explications accompagneront le démarrage pour une bonne com-



préhension de tous.

Le président Louis MUCK, la vice présidente Christiane PANNIER et le vice président Daniel LE LAN ont présenté le guide de l'utilisateur GESTAL voté dernièrement par le CA Fédéral. L'objectif consiste à uniformiser les pratiques de ce logiciel au niveau national. Ce projet sera mis en application par la Fédération au 1<sup>er</sup> mars 2018. Chaque Association locale devra signer une Convention de partenariat avec la Fédération.

Le président propose d'adresser une copie de ce document à chaque bénévole qui pourra ainsi faire des remarques utiles. La collecte des informations sera transmise à la Fédération.

Rappel : dans GESTAL, ne pas oublier de saisir les enjeux financiers, même s'ils sont approximatifs.

### **Traitement des Litiges en Ligne (TLL)/ Formation( Vice président Daniel LE LAN)**

L'UFC 17 propose aux consommateurs le Traitement en Ligne des Litiges. Les litiges marchands sont les plus nombreux.

Pour les bénévoles, les e. formations sont disponibles sur EXTRANET (logiciel de la fédération). Ces formations en ligne complètent les stages en présentiel.

La réunion s'est achevée à 12h30 suivie d'un repas pris en commun dans une ambiance chaleureuse.

## Procès Verbal de réception : contre les arnaques l'UFC 17 vous propose ...

**L'UFC 17 est à votre disposition pour vous conseiller afin d'éviter les pièges d'un Procès Verbal (PV) de réception suite à des travaux.**

Une fois les travaux terminés, il arrive que le professionnel insiste pour vous faire signer immédiatement un PV de réception, sans vous laisser le temps de vous assurer correctement que la prestation est bien conforme. Pour cela, il vous propose de signer une reconnaissance globale de bonne fin, ou, s'il veut mettre davantage les formes, il vous propose une liste reprenant plus ou moins les promesses du devis, mais en les déclarant toutes réalisées et en ne vous laissant plus qu'à signer, après un « lu et approuvé » : Dans ces 2 cas, il vous sera difficile de contester par la suite, si la prestation n'était que partielle, voire non conforme.

C'est pourquoi nous vous proposons un modèle générique (modèle disponible sur notre site ou à l'antenne locale de La Rochelle) que vous pouvez adapter à votre cas personnel. Ce modèle expose les engagements du professionnel dans les conditions générales de vente (éventuellement au

dos du devis ou du bon de commande). Pour chaque item, 3 réponses sont possibles : la conformité, la fourniture incomplète ou non conforme, sans objet (si cela ne s'applique pas à votre cas).

Le P.V. passe en revue les documents que le professionnel doit fournir, globalement pour votre projet et pour chaque module de la fourniture. Rappelons au passage que l'attestation d'assurance de responsabilité civile du professionnel est primordiale pour savoir s'il est couvert pour les tâches à sa charge. En ce qui concerne chaque équipement, il convient : de vérifier que celui-ci est bien celui prévu dans la commande ; qu'il fonctionne correctement ; de le noter grâce aux 4 colonnes : conforme ou non conforme, fonctionnement correct ou non (mauvais ou absent). Les croix sont à mettre par le client. S'il y a des croix dans les colonnes de non conformité, d'absence ou de non fonctionnement, cela implique le refus de réception ou une réception avec des réserves à expliciter. Elles devront être levées par l'entreprise avant de pouvoir prononcer la réception définitive.

**Avec ses bénévoles, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime aide les adhérents à traiter les litiges liés à la consommation : exemples de litiges résolus**

## Indicateur annuel 2017 :

**286 dossiers clôturés montant des enjeux : 544 529 €  
dont 23 avec procédure (429 907 €)**

### **Voyage de noces « agité » dédommagement obtenu : 2 500 €**

En juin 2015, un couple d'adhérents, M. et Mme D. ont réservé une croisière sur la Baltique comme voyage de noces au prix de 3 900 € pour 8 jours et 7 nuits.

Le samedi 6 juin, à 12h ils doivent prendre un avion depuis Roissy à destination de Copenhague afin de rejoindre le bateau à quai dans cette ville. A leur arrivée à l'aéroport, ils apprennent que le vol est annulé sans autre explication. Il leur faut attendre 14h pour être informés qu'un avion est prévu à 20h à destination de Rome où ils arrivent vers 22h30 sans bagages pour être hébergés dans un hôtel où aucune restauration n'est prévue !

Dédommagement accordé pour passer la journée à errer dans Roissy et s'y restaurer : 8 € chacun !

Le lendemain, départ de l'aéroport de Rome à 6h. pour prendre un avion qui les amène à Berlin ( lever trop tôt pour avoir un petit déjeuner à l'hôtel... ). Depuis Berlin, ils seront entassés à 5 personnes dans un taxi qui les conduit à Warmemünde (2h30 de route), port où est arrivé le bateau après une nuit de navigation. Ils montent à bord vers 14h toujours sans bagages ...D'ores et déjà, ce retard les a privé de la soirée festive du samedi soir. Le dimanche 7 a lieu « la soirée du Commandant », mais étant donné que M. et Mme D. sont toujours en tenue de voyage car leurs valises n'ont pas suivi, n'ayant aucun vêtement approprié, ils restent dans leur cabine. Ils ne récupèrent leurs bagages qu'en fin d'après midi le mardi 9 c'est-à-dire le 4<sup>ème</sup> jour.

Ils avaient pris en option (99 € chacun) la visite de Berlin qui devait avoir lieu le dimanche, celle-ci a été impossible car à ce moment là ils étaient dans le taxi en route pour Warmemünde...

Le reste de la croisière s'est déroulé comme prévu, hormis le débarquement au retour à Copenhague annoncé à 12h qui en fait a eu lieu dès 9h.

A leur retour nos adhérents ont écrit à l'agence de voyage concernée le 26 juin et ont exprimé leur mécontentement avec force détails et preuves. Aucune réponse ne leur a été apportée par l'agence qui s'est contentée de transmettre le courrier à la compagnie des croisières MSC. Celle-ci répondra le 9 septembre, leur proposant un « bon de crédit de 100 € ainsi qu'une réduction de 5% à valoir sur une prochaine croisière à effectuer en 2016 en cabine de base », ce que nos adhérents ont refusé. C'est alors qu'ils ont confié leur dossier à UFC-Que Choisir.

Le 30 octobre 2015 l'UFC 17 écrit à l'agence de voyage en leur rappelant les termes de l'Art. L.211-16 du Code du Tourisme qui la contraint à la bonne exécution du contrat.

Or, celle-ci n'aura de cesse de se défausser en faisant parvenir nos courriers à la compagnie MSC non concernée.

Lassée de l'attitude de cette agence, l'UFC 17 expédie un dernier courrier le 21 mars 2016 l'informant que, sans solution amiable sous quinzaine, l'association présentera l'affaire à la Juridiction de proximité et que le préjudice réclamé est de 2 600 €.

Le Juge ordonnera d'abord une médiation, qui n'aboutira pas à cause du directeur de l'agence qui n'a pas voulu transiger à 2 000 € ...

Il y aura donc un jugement en décembre 2016, qui accordera à nos adhérents un dédommagement de 2 500 € sur les 2 600 demandés.

\*\*\*\*\*

### **Vice caché, prise en charge des réparations : 1 102 €**

Monsieur GT de Charente-Maritime est propriétaire d'une polo Volkswagen depuis décembre 2012 qu'il entretient régulièrement.

En novembre 2015, le réseau VW informe l'intéressé qu'une correction de logiciel sur les moteurs diesel EA189 sera réalisée dans l'année 2016 sur son véhicule dans le cadre d'une action SAV. Dans l'attente de cette démarche de rappel, il lui est précisé que les qualités du véhicule et ses éléments de sécurité ne sont pas en cause.

Les 1<sup>er</sup> décembre 2016 et 22 mars 2017, les contrôles techniques de la voiture sont réalisés et aucune anomalie n'est constatée.

Le 2 mai 2017 le véhicule de M. GT tombe en panne. Le garagiste change le radiateur de recyclage des gaz de la polo ainsi que le filtre à particules. Le montant de la facture s'élève à 1 102 €. A la demande de notre adhérent, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime intervient auprès du siège social de VW pour que celui-ci prenne en charge les réparations effectuées pour les motifs suivants :

- concomitance entre le contrôle technique du 22 mars 2017 et la date de la panne (mai 2017).
- de nombreuses plaintes sont enregistrées sur les forums car ce problème est bien connu du réseau VW sur ce type de moteur.
- l'article Auto-plus du 7 juillet 2017 démontre qu'il s'agit d'un vice caché, la durée de vie du radiateur étant de 200 000 kms.

Le 6 septembre 2017 Volkswagen décide la prise en charge de la totalité de la réparation : 1 102 €. Suite page 6

### Fuite d'eau : enjeu = 3 198 €

A Fontenay-le - Comte, dans une maison inhabitée depuis 3 ans, pour cause du décès de la propriétaire, Véolia relève en février 2014 le compteur d'eau et constate une consommation anormalement élevée de 912 m<sup>3</sup> (plus de 2 fois le volume consommé habituellement). Le montant de la facture de juin 2014 s'élève à 3 198 €.

Après avoir acquitté cette facture, le fils de Mme C. effectue lui-même les réparations de la conduite d'eau enterrée reliant le compteur à la maison. Il demande à Véolia le dégrèvement des charges de traitement des eaux usées qui, perdues par la fuite, n'ont pas été traitées.

Véolia ne donne pas une suite favorable à sa demande ; il en est de même de la commission « dégrèvement fuite » de la ville de Fontenay-le-Comte, toujours avec le même motif : Monsieur C. ne peut pas fournir de justificatif des réparations réalisées puisque les travaux n'ont pas été faits par un professionnel.

En août 2016 il demande l'appui de l'UFC 17. Après de nombreux courriers et l'intervention du défenseur des droits, en mai 2017, Véolia a envoyé à Monsieur C. un chèque de remboursement d'un montant de 1 831 € pour solde de tous comptes.

**Rappel : L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime traite tous les litiges de la consommation (Immobilier, bancaires, marchands, assurances, téléphonie, auto, énergie etc...) y compris ceux de la santé .**

### Les règles applicables aux arbres, aux arbustes et aux arbrisseaux

**Avoir des arbres, des arbustes ou des arbrisseaux sur un terrain est réglementé. Les normes sont anciennes, elles ont été créées lors de la rédaction du Code civil en 1804.**

#### 1 - Les plantations « mitoyennes »

Les articles [669](#) et [670](#) du Code civil précisent les règles applicables aux arbres mitoyens.

##### La définition de la mitoyenneté

Les arbres plantés sur la ligne séparative de deux héritages sont réputés mitoyens. De plus, les arbres qui se trouvent dans la haie mitoyenne sont mitoyens, comme la haie.

##### La récolte des fruits

Les fruits sont recueillis à frais partagés par moitié, soit qu'ils tombent naturellement, soit que la chute en ait été provoquée, soit qu'ils aient été cueillis.

##### La suppression des arbres

Chaque propriétaire a le droit d'exiger que les arbres mitoyens soient arrachés. Lorsqu'ils meurent ou lorsqu'ils sont coupés ou arrachés, ces arbres sont partagés par moitié.

#### 2 - Les plantations « privatives »

Cette question est régie par les articles [671](#) et [672](#) du Code civil.

**La distance à respecter entre la plantation et la ligne séparative**

Il n'est permis d'avoir des arbres, arbrisseaux et arbustes près de la limite de la propriété voisine qu'à la distance prescrite par les règlements particuliers actuellement existants, ou par des usages constants et reconnus.

#### Bon à savoir

Les services municipaux peuvent renseigner les habitants sur les règles applicables dans les communes.

#### 3 - Les branches et les racines

L'article [673](#) du Code civil réglemente cette problématique.

##### Les branches des arbres, arbustes et arbrisseaux

Celui sur la propriété duquel avancent les branches des arbres, arbustes et arbrisseaux du voisin peut contraindre celui-ci à les couper. Les fruits tombés naturellement de ces branches lui appartiennent. Il n'est donc pas permis de les cueillir.

##### Les racines des arbres, arbustes et arbrisseaux

Si les racines, ronces ou brindilles avancent sur son terrain, il a le droit de les couper lui-même à la limite de la ligne séparative.

#### Attention

Le droit de couper les racines, ronces et brindilles ou de faire couper les branches des arbres, arbustes ou arbrisseaux est imprescriptible.

## Carte Vitale

**Que signifie le numéro de Sécurité Sociale ? Vous avez un numéro de sécurité sociale mais vous vous demandez toujours à quoi peut correspondre cette longue série de chiffres ?**

**E**n fait, le numéro de Sécurité Sociale correspond au numéro d'inscription au Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP). Il est composé de 15 chiffres, dont les 13 premiers chiffres correspondent au Numéro d'Inscription au Répertoire (NIR) de l'INSEE créé à partir de l'état civil de la personne et les 2 derniers chiffres correspondent à une clé de contrôle.

Le numéro de Sécurité Sociale, qui apparaît notamment sur la carte vitale, est attribué dès la naissance par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE).

Il apporte des informations sur l'identité de la personne affiliée, qui peut alors être identifiée.

Il peut être demandé dans plusieurs cas (inscription à l'université, droit à la retraite, par exemple) et permet notamment d'obtenir le remboursement de soins médicaux.

### Détail de la numérotation :

Ces 15 chiffres sont classés dans l'ordre suivant :

- 1<sup>er</sup> chiffre : sexe (chiffre 1 pour un homme, chiffre 2 pour une femme) ;
- 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> chiffres : année de naissance (92 pour une personne née en 1992, par exemple) ;

- 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> chiffres : mois de naissance (09 pour une personne née en septembre, par exemple) ;

- 6<sup>ème</sup> et 7<sup>ème</sup> chiffres : département de naissance (75 pour Paris, par exemple ou 99 pour une personne née à l'étranger) ;

- 8<sup>ème</sup> au 10<sup>ème</sup> chiffres : code commune officiel de l'Insee ;

- 11<sup>ème</sup> au 13<sup>ème</sup> chiffres : numéro d'ordre qui permet de distinguer les personnes nées au même lieu à la même période ;

- 14<sup>ème</sup> et 15<sup>ème</sup> chiffres : clé de contrôle.

Pour les personnes nées dans les départements et territoires d'outre-mer, le code du département est 97 ou 98, ou comporte 3 chiffres (le code commune officiel comporte alors 2 chiffres).

Pour les personnes nées en Algérie avant le 3 juillet 1962 ou au Maroc ou en Tunisie avant 1964, le code 99 doit être remplacé par 91, 92, 93 ou 94 pour l'Algérie, 95 pour le Maroc et 96 pour la Tunisie.



## Courriels frauduleux au sujet de la Carte Vitale V3

**Service-public.fr, le site officiel de l'administration française, vous met en garde contre l'envoi de courriels frauduleux utilisant le logo du site.**

**L**e dernier cas signalé par les internautes concerne un courriel les invitant à télécharger un formulaire pour obtenir, sous 24 heures, la nouvelle carte Vitale V3.

Ces courriels n'émanent pas de Service-public.fr.

Il s'agit vraisemblablement d'une manœuvre frauduleuse pour inciter les internautes à livrer leurs données personnelles.

N'y répondez pas et supprimez-le de votre boîte de messagerie.

Si vous avez déjà communiqué vos données bancaires, prévenez votre banque pour faire opposition. Service-public.fr ne demande pas d'argent, n'en rembourse pas et

ne cherche jamais à recueillir des coordonnées bancaires.

Vous pouvez signaler ces escroqueries sur le site [www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr), portail officiel de signalement des contenus illicites de l'internet.



Chronique santé du référent santé UFC 17 et Union Régionale

**Le dessous des étiquettes : comment noyer le poison !**

**Soyons méfiants : les enseignes ne défendent pas...votre santé, votre bien-être, votre pouvoir d'achat !**

**Soyons réalistes : ce qui motive les industriels, tout comme les grandes surfaces...c'est votre argent !**

Soyons exigeants : le consommateur détient, in fine, le pouvoir d'acheter... l'arme absolue !

- **Règle N° 1 du marketing** (comprenez marché de dupes) : tout le monde croit ce qui est marqué sur la boîte, il faut donc rendre l'emballage suffisamment convainquant pour attirer l'attention du consommateur là où on le souhaite ! Jolie illustration, beaucoup de dorure, petites étoiles dorées...

- **Règle N°2 du choix qualitatif** : pour vendre une pâte à tartiner pleine de sucre et d'huile, je vante la richesse énergétique du produit au lieu de la cacher...de bonnes noisettes pour bien penser, du bon lait pour les « petits » os, plein d'énergie pour les journées éreintantes à l'école !

- **Règle N°3 de l'étiquetage** : détourner l'attention du consommateur là où le souhaite le vendeur ... du thé vert bourré de pesticides ? « 100% naturel », « sans additifs ajoutés », « plein champ » !

- **Règle N°4 du message promotionnel** : l'idée que l'on se fait du produit est plus importante que le produit lui-même...Nespresso ne vend pas du café mais une expérience, Ferrari ne vend pas des voitures mais du rêve !

La standardisation des goûts et la « malbouffe » sont responsables d'une véritable épidémie de maladies cardia-

ques, cancers, obésité, diabète, allergies. Le sucre est une substance **addictive** qui stimule le système de récompense cérébrale au même titre que la nicotine, l'alcool : décharge de dopamine procurant une sensation de plaisir. Tout produit alimentaire transformé contient des sucres ajoutés...même un plat salé !

Le nombre de personnes en surpoids dans le monde a explosé : 850 millions en 1980, plus de deux milliards en 2013, soit quasiment le tiers de la population mondiale (Lancet mai 2013)

L'étiquetage nutritionnel est censé donner au consommateur les éléments utiles pour faire son choix : valeur énergétiques (Kcal=Kilocalories), teneur des nutriments en protéines / glucides / lipides / fibres alimentaires / sels minéraux... Et les **additifs** (code E) : amidons modifiés, agents d'enrobage, stabilisants, conservateurs, antioxydants, acidifiants, antiagglomérants, anti-moussants, émulsifiants, correcteurs d'acidité, exhausteurs de goût, colorants, édulcorants, gélifiants, épaississants, humectants, sels de fonte !

Bon, un consommateur soucieux de sa santé doit éviter les produits universellement reconnus comme nocifs : huiles hydrogénées (viennoiseries, quiches, biscuits) / colorants chimiques (famille E 100) / conservateurs chimiques (famille E 200) / glutamate (E 620 à E 625) / édulcorants intenses (E 951 et 952).

Un étiquetage simple et intuitif, comprenant sur la **face avant** de l'emballage le logo coloriel à 5 couleurs : voici un repère simple sur le contenu nutritionnel que nous espérons étendre progressivement, avec votre soutien actif ! L'idéal, ce sont les produits de proximité, d'origine locale ou nationale ! Fuyez les origines « exotiques » !

J.SOLEILHAVOUP

Consultations médicales : nouveaux tarifs

**Dans un communiqué du 19 septembre 2017, l'Assurance Maladie fait le point sur les changements du prix des consultations médicales.**

**D**epuis le 1er novembre 2017, deux nouveaux tarifs s'appliquent :

- l'un à 46 € pour des consultations dites complexes (prise en charge d'une scoliose ou d'un diabète gestationnel, examens obligatoires du nourrisson, première consultation pour la contraception et la prévention des infections sexuellement



transmissibles chez les jeunes filles de 15 à 18 ans...); - l'autre à 60 € pour des consultations dites « très complexes » (notamment celles visant à informer les patients sur leur traitement en cas de cancer, de maladie d'Alzheimer ou encore de VIH).

**À noter :**

La majorité de ces consultations sont prises en charge à 100 % par la Sécurité Sociale. Elles bénéficient également de la dispense d'avance de frais dans le cadre du tiers payant, du moins pour les patients bénéficiant du régime d'Affections en Longue Durée (ALD).



## Faux sites administratifs, attention aux arnaques !

**De faux sites administratifs proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance) en lieu et place des usagers.**

### Faut-il payer pour effectuer des démarches administratives ?

Certaines démarches administratives sont proposées gratuitement par l'administration française sur des sites officiels : elles permettent, par exemple, de consulter le nombre de points restant sur un permis de conduire, demander un extrait d'acte de naissance, demander une carte grise ou demander un extrait de casier judiciaire.

Rien n'interdit cependant à un professionnel, même étranger, qui ne dépend d'aucune administration publique, de proposer ce service moyennant une contrepartie financière, à condition de respecter des règles précises :

- si le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation de services proposée commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le professionnel doit recueillir sa demande expresse en ce sens ;



- dans cette hypothèse, le consommateur doit être informé qu'une fois la commande passée auprès du site de la société, il ne pourra en principe plus l'annuler sans frais, dès lors qu'il a également expressément renoncé à son droit de rétractation, sauf si la prestation n'a pas été pleinement exécutée, auquel cas il versera un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ;

- le consommateur doit recevoir une information claire sur les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC.

**Bon à savoir :**

### Bon à savoir :

Pour éviter toute confusion, vérifier l'adresse Internet du site appelé URL : **ceux de l'administration française se terminent invariablement par ".gouv.fr"**

**ou ".fr" et jamais par ".gouv.org" ou ".gouv.com" .**

Un site en ".fr" ne garantit pas obligatoirement qu'il s'agit d'un site officiel et la société qui l'exploite peut ne pas être établie en France.

Renseignez-vous auprès des sites officiels de l'administration avant de passer une commande : Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ou Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSP).

## Numéros surtaxés, ne tombez pas dans le piège !

**Vous êtes invité par un interlocuteur inconnu à rappeler un numéro de téléphone ? Il s'agit peut-être d'une arnaque au numéro surtaxé.**

**U**n appel raccroché avant que vous ne puissiez répondre ? Un SMS vous demandant de rappeler d'urgence votre banque ou de venir chercher un gain de concours ? Attention, ces sollicitations sont souvent des prétextes pour vous inciter à rappeler un numéro de téléphone à tarification majorée. La réception de l'appel n'entraîne pas de surcoût, ce n'est que lorsque vous appelez le numéro (ou répondez au SMS) que votre compte est débité.

### Comment reconnaître un numéro surtaxé ?

Les numéros surtaxés permettent à des éditeurs de vendre des contenus et des services (météo, voyance, etc.) par voie téléphonique à des consommateurs qui appellent ces numéros, leur envoient un SMS ou leur laissent un message vocal. Le prix de la prestation est prélevé directement sur la facture téléphonique du consommateur.

Seuls certains formats de numéros sont susceptibles d'être

surtaxés : les numéros à 10 chiffres commençant par 08, à 4 chiffres commençant par 3 ou 10 ou encore à 6 chiffres commençant par 118. Lorsque vous êtes invités à rappeler un numéro de cette forme, soyez particulièrement vigilants !

### Un doute sur l'appelant ? Consultez l'annuaire inversé des numéros de Services à Valeur Ajoutée (SVA) !

Le site [www.infosva.org](http://www.infosva.org) (annuaire inversé des numéros SVA) permet de vérifier si un numéro surtaxé est utilisé frauduleusement. Il permet d'obtenir des informations sur un numéro surtaxé, son tarif et la nature du service fourni par le professionnel. Si vous identifiez une pratique déloyale, vous pouvez également la signaler directement sur le site.

La lutte contre les fraudes aux numéros surtaxés est un axe de contrôle prioritaire pour la DGCCRF depuis plusieurs années. Les réclamations déposées par les consommateurs sur la plateforme du **33700** ou sur l'annuaire inversé lui permettent de mener des enquêtes en vue de relever les infractions commises par les éditeurs de ces faux services.

## INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par :

**Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
**BP 60512 La Chapelle Saint Laurent 79306 BRESSUIRE cedex**  
**Courriel : [contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org) / Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)**

### Sanction bancaire

Vous êtes client de la SOCIÉTÉ GÉNÉRALE et vous recevez une information inquiétante : « Lors de votre dernier achat, vous avez été averti par un message vous informant de l'obligation d'adhérer à la nouvelle réglementation concernant la fiabilité pour les achats par CB sur internet et de la mise en place d'un arrêt pour vos futurs achats.

Or, nous n'avons pas, à ce jour, d'adhésion de votre part et nous sommes au regret de vous informer que vous ne pouvez plus utiliser votre carte sur internet.

Faites votre demande d'adhésion en ligne ici. »

En fait, cet avis ne provient pas de votre banque : il s'agit d'une tentative de phishing. En cliquant sur le lien affiché, vous serez incité à communiquer des informations confidentielles, dont votre numéro de carte bancaire, sa validité et le cryptogramme (les trois chiffres inscrits au verso de votre carte). L'escroc n'a plus qu'à sévir.

Nous retrouvons ici les deux astuces psychologiques permettant de crédibiliser le message : l'évocation d'une nouvelle réglementation et la menace de vous priver de votre carte bancaire, outil de paiement aujourd'hui indispensable.

Bien évidemment, le même modèle de texte sera diffusé avec l'intitulé des différentes enseignes bancaires

\*\*\*\*\*

### Cannaphytol décevant

Un consommateur témoigne auprès du Réseau anti-arnaques : « Suite à une importante publicité, j'ai commandé une boîte de Cannaphytol, méfiant, pour un mois seulement.

Depuis une mauvaise intervention à la colonne vertébrale, je souffre de mal de dos dès que je suis debout. Rien n'y a fait, j'avais espéré, sans succès !

J'ai pris mes petites boules rouges suivant les prescriptions et j'ai été soulagé... de 39 € + 7,95 € de frais de port. Pas le moindre effet, mais vraiment pas le moindre : c'est exactement comme si je n'avais rien pris. »

La campagne publicitaire « choc » sous le libellé VITALYS vante les mérites d'une cure à base de cannabis. Elle présente le témoignage d'un conducteur victime d'un grave accident de la route : « Quand j'ai dit comment mes douleurs ont disparu avec du cannabis en seulement quelques jours, mon docteur n'a pas eu l'air surpris. »

VITALYS qui mentionne une adresse postale en France – en fait celle d'une société de domiciliation MBE – est une marque exploitée par la société néerlandaise FRANCE DIRECT SHOP.

C'est elle qui utilise également le libellé « CENTRE EUROPÉEN DE LUTTE CONTRE L'ARTHROSE » pour commercialiser Helix Forte à base de protéine d'escargot.

\*\*\*\*\*

### La fausse faillite de l'installateur de panneaux photovoltaïques

Une personne déjà équipée d'une installation photovoltaïque sur son toit reçoit un appel téléphonique : « Votre installation photovoltaïque doit fonctionner, mais votre installateur a fait faillite. Rassurez-vous, tout n'est pas perdu, nous sommes là pour vous aider. » S'en suit une prise de rendez-vous où le démarcheur fait le tour de l'installation et déclare

qu'elle est très bien faite, mais... Puis, la conversation s'engage avec un objectif : caser un contrat d'entretien (parfaitement inutile) ou mieux, placer un poêle à granulés ou un chauffe eau solaire à un prix « défiant toute concurrence ». Bien évidemment, l'installateur peut très bien exister encore mais, la plupart du temps, le client ne prend pas la peine de vérifier, et la commande est à passer immédiatement sinon « vous perdez tous les avantages ». Ensuite, c'est l'engrenage classique : le contrat antidaté, la signature falsifiée de la demande d'emprunt à une banque complice, la mise en place dans la semaine qui suit, et les traites exorbitantes à payer. Le consommateur doit se méfier de ces démarches téléphoniques qui, sous prétexte de vous aider, visent finalement à vous faire réaliser une dépense supplémentaire.



**UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE MARITIME**

« Votre association de défense des consommateurs »

**Indépendant**

À vos côtés

**Militant**

ACCUEIL

ACTU

+ D'ACTU

ADHÉRER

L'ASSOCIATION

PERMANENCES

RÉUSSITES

CONTACT

### Peut-on perdre tous les points de son permis de conduire en une seule fois ?

**V**ous avez commis une infraction au code de la route et vous vous demandez s'il est possible de perdre tous les points de votre permis en une seule fois ?

En règle générale, le nombre maximum de points pouvant être retirés est fixé à 8, donc si le titulaire du permis a la totalité de ses points (12 points), il ne peut pas perdre son permis en une seule fois.

Toutefois, pour un conducteur titulaire d'un permis probatoire, c'est possible, notamment en cas de contrôle d'alcoolémie révélant un taux égal ou supérieur à 0,2g/l d'alcool dans le sang, ce qui entraîne un retrait de 6 points sur le permis (c'est-à-dire la totalité) si le conducteur est dans sa 1<sup>re</sup> année de permis probatoire.

Cela peut aussi se produire lorsque plusieurs infractions sont commises en même temps : par exemple, excès de vitesse de plus de 30km/h au dessus de la limite autorisée (- 3 points) + non respect des distances de sécurité (- 3 points).

### Stationnement payant : ce qui remplace les amendes depuis le 1er janvier 2018

**L**es automobilistes qui ne règlent pas du tout (ou pas en totalité) le montant du stationnement payant s'exposent à devoir payer une amende. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, ils devront régler un forfait de paiement différé, appelé « forfait de post-stationnement ». Son montant variera d'une commune à l'autre contrairement à aujourd'hui où l'amende est fixée à 17 € sur l'ensemble du territoire.

Il ne pourra pas être supérieur au tarif applicable sur la zone concernée en cas de paiement immédiat pour la durée maximale de stationnement prévue.

Le montant de ce « forfait de post-stationnement » est notifié :

- soit par apposition d'un avis de paiement exigible sur le véhicule concerné ;
- soit par envoi postal au domicile du titulaire du certificat d'immatriculation ;
- soit parfois transmis sous une forme dématérialisée à certains titulaires de certificats d'immatriculation.






Le « forfait de post-stationnement » doit être réglé en totalité dans les 3 mois suivant la notification de l'avis de paiement dû. À défaut, ce forfait est considéré comme impayé et fait l'objet d'une majoration.

**À savoir :** Ce dispositif ne concerne pas les stationnements gênants, dangereux ou abusifs.

### Indice de Référence des Loyers :

L'IRL a été publié le 12 octobre 2017 par l'INSEE. L'indice du 3<sup>ème</sup> trimestre 2017 s'élève à 126,46, soit une hausse annuelle de 0,90 % par rapport à l'IRL du 3<sup>ème</sup> trimestre 2016.

### Adhésion à l'UFC-Que Choisir 17 et abonnement au bulletin « Savoir Choisir »

 6,00 € : Abonnement seul 1 an - 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents	 37,50 € : 1 <sup>ère</sup> adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 3,00 €)
 34,50 € : 1 <sup>ère</sup> Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17	 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17  31,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (28,50 € + 3,00 €)

**Règlement par chèque à l'ordre de : l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime 3, rue Jean-Baptiste Charcot 17000 La Rochelle**  
- En précisant votre adresse, votre téléphone et votre courriel -

### Offre spéciale du premier abonnement à « QUE CHOISIR »

Si vous n'êtes pas encore abonné aux publications nationales de l'UFC- Que Choisir :

vous pouvez en vous abonnant par notre intermédiaire, bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses.

Je souhaite m'abonner pour un an à « QUECHOISIR », Je choisis la formule suivante :

- **33 €** au lieu de 44 € = 11 numéros mensuels
  - **49 €** au lieu de 62 € = 15 numéros (11 mensuels + 4 numéros hors série)
  - **63 €** au lieu de 90 € = 19 numéros (11 mensuels + 4 numéros hors série + 4 guides « spéciaux »)
  - **29 €** au lieu de 38,50 € = 11 numéros **Que Choisir Santé**
- Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ces données par simple courrier.

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

Par courrier : UFC- Que Choisir de Charente-Maritime

3 rue Jean Baptiste Charcot  
17000 LA ROCHELLE

Par courriel :

contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

Sur notre nouveau site Internet local :

<http://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Permanences téléphoniques : 05 46 41 53 42

N° de tél unique pour les rendez-vous

Le matin, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00

Accueil secrétariat : du lundi au vendredi de 9h à 12h

Accueil avec rendez-vous : les lundis et vendredis  
9h30 à 12h & 14h à 17h

Les mardis mercredis jeudis de 9h30 à 12h

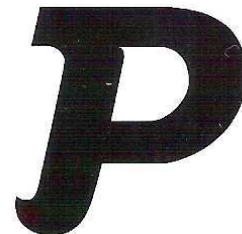
Dispensé de timbrage

LA ROCHELLE PIC

### SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs  
Que Choisir de Charente-Maritime

3 rue Jean-Baptiste Charcot  
17000 LA ROCHELLE



P R E S S E

DISTRIBUÉE PAR

LA POSTE 

Déposé le 19 Janvier 2018

### CHANGEMENT D'ADRESSE

Afin d'éviter un coût inutile,  
l'UFC-Que Choisir de Charente-  
Maritime remercie ses adhérents  
de l'informer en cas de change-  
ment d'adresse



UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE MARITIME

« Votre association de défense des consommateurs »

Indépendant

À vos côtés

Militant

ACCUEIL

ACTU

+ D'ACTU

ADHÉRER

L'ASSOCIATION

PERMANENCES

RÉUSSITES

CONTACT

Site départemental : <http://charentemaritime.ufcquechoisir.fr/> Site national : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

### Permanences décentralisées de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

Rappel : 05 46 41 53 42 N° de tél unique pour prendre rendez-vous

Tonnay Charente : 76 rue Alsace Lorraine : 1 vendredi sur 2 - 14h30 à 17h

Saintes : Maison de la Solidarité - Place du 6ème RI - les lundis mardis mercredis et vendredis de 14h à 17h

St Georges de Didonne : CREA - 39 avenue Georges Coulon - le mardi de 14h à 17h

St Jean d'Angely : CIAS - 1 - 3 rue de Dampierre - le lundi de 13h30 à 17h

Jonzac : Mairie - 5 rue du Château - 2ème et 4ème mardi de chaque mois de 14h à 17h

### SAVOIR CHOISIR

Bulletin trimestriel de l'Union  
Fédérale des Consommateurs  
-Que Choisir de  
Charente-Maritime.  
Association loi de 1901

Directeur de publication :  
Louis MUCK

Conception-réalisation :  
Jacqueline BOUIN / Monette KALDI

Tirage : 1300

Dépôt légal : janvier 2018

N° de commission paritaire :  
0911 G 85846

Imprimerie  
AMBIANCE GRAPHIQUE  
8 rue Alain Colas 17180 Périgny

La reproduction en totalité ou en  
partie des textes de ce bulletin est  
autorisée sous réserve de la  
mention d'origine.