

Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17 / N° 130 - Juillet 2018  
Prix 6,00 € / ISSN 0981 7972



**Foires et salons :  
pas de droit de  
rétractation :**

p 6



**Relations dématérialisées :**

p 7

**SANTÉ :  
nouveau à l'UFC 17 :**

**Une permanence  
santé se tient tous les  
mercredis matin  
à La Rochelle :**

p 3

**L'UFC-Que Choisir de  
Charente-Maritime  
vous aide à traiter vos litiges et  
vous conseille. En été protégez  
vos yeux et votre peau.**



**Commerce / services marchands : p 5**



**Printemps des consommateurs à Saintes : p 3**

## Sommaire

<b>Vie de l'association</b>	pages 2 - 3
Editorial du Président - Statistiques - Printemps des consommateurs - Remerciements - Permanence santé	
<b>Litiges</b>	page 4
Résultats de litiges résolus	
<b>Commerce / services marchands</b>	page 5 - 6
Lunettes de soleil - Protection solaire	
<b>Foire et salons</b>	page 6
Pas de droit de rétractation	
<b>Services bancaires</b>	page 7
Carte sans contact - Supports dématérialisés	
<b>Santé</b>	page 8
Avenir dans les EPHAD - Bon à savoir : affichage des restaurants	
<b>Automobiles</b>	page 9
Conseils sur autoroutes	
<b>Arnaques</b>	page 9 - 10
Conseils sur les dépannages d'urgence - info-alertes	
<b>Bon à savoir</b>	page 11
Usurpation du nom de la DGCCRF - Les règles à respecter pour la pêche - IRL	
<b>Abonnements</b>	page 11

<b>Nombre d'adhérents au 30 juin 2018</b>	<b>1696</b>
<b>Adhésions du 2ème trimestre 2018</b>	<b>99</b>
<b>Ré-adhésions du 2ème trimestre 2018</b>	<b>245</b>

## L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

Voici enfin l'été après un hiver assez rigoureux et bien trop long, pour certains les priorités iront vers les réunions de famille, les amis et le délice des grillades en plein air. Ensuite pour un bon nombre d'entre nous, peut-être un projet de voyage, réservé à l'avance ou en dernière minute, car les prix deviennent très attractifs, parfois trop.....mais.... attention aux pièges car les arnaques sont fréquentes. Chaque année l'UFC-Que Choisir enregistre des dossiers de litiges concernant les voyages organisés ou non.

Sont principalement en première ligne, les réservations en ligne auprès des agences de voyage, des comparateurs de prix voire les compagnies aériennes. Trop souvent le prix indiqué masque en réalité des frais cachés supplémentaires de dossier, frais d'agence, taxes d'aéroport et même des suppléments liés au moyen de paiement, **ce qui est illégal** (article L.112-12 alinéa 2 du code monétaire et financier).

Les prix doivent être affichés, comprenant toutes les taxes (TVA, aéroport).

Si la réservation est faite en ligne, l'opérateur doit délivrer une information claire, loyale et transparente (article L.111-7 du code de la consommation), tous les détails négociés doivent apparaître dans le contrat : soyez très attentifs.

La loi **n'accorde pas de droit de rétractation** lorsqu'un voyageur réserve une prestation de loisir en ligne à une date déterminée. En conclusion : bien vérifier toutes les informations..... avant de payer !!!

Vous avez suivi nos conseils ? Et bien bon voyage.

Cordialement  
Louis MUCK

## Activité du 2ème trimestre 2018 par Secteurs

Permanences Accueil	55
Permanences téléphoniques	55
Courriers reçus	360
Courriels reçus	73
Dossiers litiges	166
Renseignements téléphoniques	755
Courriers expédiés	1058
Réponses courriel	137

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	55
Tonnay Charente	7
Saintes	48
St Georges de Didonne	12
St Jean d'Angely	10
Jonzac	9

## Printemps des consommateurs en Charente-Maritime

**L'action de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime ne se limite pas à la seule résolution des litiges mais porte également sur des missions de prévention, de sensibilisation.**

**Dans le cadre de la participation à la campagne « Printemps des Consommateurs 2018 »**

**« Consommez au naturel ! », de nombreux charentais maritimes ont soutenu l'action de l'UFC 17 à Saintes et à Charron.**

**A**près l'édition 2017 « Cultivez vos droits », l'édition 2018 du Printemps des consommateurs propose des actions autour de la consommation au naturel, avec un focus sur le jardinage :

- consommation responsable, production alimentaire respectueuse de l'environnement, liens entre l'alimentation et la santé, respect de l'environnement, préservation de la ressource en eau, préservation de la biodiversité, etc.

Toutes les catégories socioprofessionnelles, toutes les classes d'âge sont concernées.

**Animations réalisées :**



Printemps des consommateurs à Charron

**30 mai 2018 Saintes** à la Maison de la Solidarité en présence du président de l'abeille saintongeaise Jean-Louis RENARD.

Les échanges avec le public ont porté sur :

- les pollens, le rôle de l'abeille dans l'alimentation,
- la disparition des insectes volants,
- la sensibilisation à l'eau du robinet et sa qualité. Le but est d'expliquer que celle du robinet est aussi bonne, moins chère et entraîne moins de pollution que l'eau en bouteille.

**30 juin 2018 à Bourg-Chapon** dans les locaux des Ruchers de Cybèle à Charron. Cette animation est faite en lien avec le syndicat apicole départemental de la Charente-Maritime représenté par M. Christian GIRAUDET.

Animations – ateliers :

- présentation des apiculteurs,
- réduire ses déchets ménagers (<http://www.cyclad.org>),
- consommer local et de saison – distribution de dépliants sur la saisonnalité des fruits et légumes et les circuits

- courts,
- jardiner sans pesticides - info et distribution de sachets de graines,
- bar à eau – dégustation d'eau du robinet et d'eau en bouteille. La rencontre entre les bénévoles présents, les adhérents et le public a permis d'expliquer notre action.

### Permanence santé

#### Du nouveau à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime dans le domaine de la santé

Depuis 40 ans, nous vous aidons à solutionner vos litiges de consommation. En avril 2018, nous avons mis en place une permanence santé qui se tient sur rendez-vous :

**tous les mercredis matin de 9h à 12h,**

**3 rue Jean-Baptiste Charcot à La Rochelle.**

Une équipe de bénévoles très expérimentée dans le secteur médical peut vous conseiller et vous orienter dans vos démarches **en cas de préjudice** lié aux soins (par exemple suite à une intervention chirurgicale ou autres actes médicaux divers).

Notre système de santé, toujours très performant pour les services de pointe, connaît aujourd'hui des défaillances dans l'organisation des soins et notre association participe activement aux futures réformes indispensables pour faire face aux défis du XXIème siècle. Contact : tél 05 46 41 53 42 (le matin)

### Remerciements



Jacqueline DOMENECH était bénévole depuis plusieurs années. Elle quitte l'association pour convenances personnelles. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime la remercie plus particulièrement pour son investissement dans GESTAL et pour la cause consumériste.

**Fermeture d'été de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime et ses permanences décentralisées**

**du 27 juillet au 19 août 2017 inclus**

**En cas d'urgence, s'adresser à la Direction Départementale de la Protection des Populations DDPP (ex DGCCRF) tél unique : 05 46 68 60 00**



## 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 depuis le 1er janvier 2018 :**  
**109 dossiers clôturés, montant des enjeux : 303 236 €**  
**100 gagnés à l'amiable et 9 après procédure**

### Refus de remboursement d'une complémentaire : enjeu = 55,45 €

Madame C. de Charente-Maritime a souscrit auprès de la compagnie d'assurance AVIVA France, une complémentaire santé pour la prise en charge du ticket modérateur avec une option « Bien être ». Cette option lui permet de bénéficier d'une prise en charge supplémentaire de 150 € par an.

Des remboursements lui ont été octroyés précédemment pour 82,97 € (homéopathie et séance d'ostéopathie). En contrepartie, il lui reste 67,03 € d'avantage « Bien être ». Les 18 août et 25 septembre 2017, s'étant vu prescrire des médicaments homéopathiques, elle a dû régler les 55,45 € à sa charge. Mais AVIVA refuse ce remboursement auquel elle pouvait prétendre avec cette option. En décembre, elle sollicite l'appui de l'UFC 17 pour obtenir le complément des prestations dues. Notre adhérente a reçu 55,45 € et a remercié l'association de son intervention.

\*\*\*\*\*

### Délai de rétractation non respecté : enjeu = 4 750 €

Suite à un démarchage à domicile le 22 janvier 2018, notre adhérent Monsieur G. de Charente-Maritime a signé un bon de commande à la société A.B.R. (ART BATIMENT REVETEMENTS) de Saint Médard d'Aunis en Charente-Maritime pour l'achat et l'installation d'un ballon thermodynamique ODY de 9 500 €. Ce même jour, un chèque d'acompte de 4 750 € a été remis. Le 24 janvier soit 2 jours plus tard, Monsieur G. a envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception pour faire valoir son droit de rétractation et demander la restitution de son chèque. N'ayant aucune suite à son courrier, il a sollicité l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime afin qu'il soit fait droit à sa réclamation.

Le contrat comprenait de nombreuses anomalies. S'agissant d'un contrat conclu hors établissement, il est fait application des dispositions des articles L.221-1 à L.221-29 du code de la consommation. Entre autres obligations, le contrat doit indiquer avec précision les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service, la date ou le délai de livraison. Par ailleurs, **aucun paiement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.** Au cas particulier, le non respect de l'interdiction à recevoir, sous quelque

forme que ce soit, un engagement quelconque, entraîne la nullité du contrat. Eu égard aux nombreuses irrégularités constatées dans l'établissement du contrat, l'UFC 17 a demandé la restitution du chèque ou bien son remboursement. Le 20 février 2018, la société a restitué le chèque à notre adhérent qui a remercié chaleureusement l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.

\*\*\*\*\*

### Bien lire un bon de commande avant de le signer : enjeu = 10 000 €

Un adhérent de Charente-Maritime contacte une société pour l'achat et l'installation d'un spa de nage.

Le commercial se déplace au domicile de Mr Z et lui fait signer un bon de commande portant la mention « le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans une foire ou dans un salon ».

Mr Z remet alors un chèque d'acompte d'un montant de 10 000 € pour un achat de 27 000 €.

Ce bon de commande indique comme lieu de signature « show room de R » alors qu'il a été signé au domicile du client et que Mr Z ne s'est jamais déplacé dans ce show room.

Suite à la signature de ce bon de commande, il reçoit un mail quelques heures après, lui indiquant les travaux d'installation à prévoir.

Mr Z pensait que la société se chargeait de tous les travaux et devant ces frais supplémentaires, décide d'annuler sa commande.

Il envoie une lettre 6 jours après avoir signé le bon de commande.

Sa demande est refusée au motif qu'il a signé son achat dans un magasin et que, de ce fait, aucune rétractation n'est possible.

Il contacte l'UFC 17 qui écrit au siège de la société en rappelant la réglementation et que, dans le cas présent, il s'agit d'un contrat hors établissement avec toutes les garanties qui s'y rattachent et notamment le droit de rétractation dans les 14 jours qui suivent la signature du bon de commande.

Dans un premier temps la société refuse mais suite à un deuxième courrier de l'UFC 17 indiquant que la DPP (Direction de la Protection de la Population) allait être saisie de cette affaire, Mr Z reçoit quelques jours après un chèque de 10 000 €, la résiliation étant acceptée.



### L'été en Charente-Maritime : soleil = lunettes + crème solaire

**La Charente-Maritime bénéficie d'un fort taux d'ensoleillement aussi est-il très important de porter des lunettes de soleil pour protéger vos yeux contre les méfaits du soleil. Il en est de même à la montagne, voici quelques conseils pour bien les choisir.**

**L**es lunettes de soleil jouent un rôle essentiel dans la protection contre le rayonnement solaire. Que vous ayez les yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé d'en porter, en mer comme en montagne où la luminosité est particulièrement importante.

#### **Achetez un produit sûr !**

Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, dont le respect se traduit par l'apposition de façon visible, lisible et indélébile du marquage « CE ».

Les lunettes doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français, donnant les caractéristiques, performances et instructions d'entretien du produit.

Celle-ci doit mentionner notamment le pouvoir filtrant (classe de protection) de vos verres et, le cas échéant,



pour la classe de protection la plus élevée (4), l'avertissement suivant : « Non adapté pour la conduite automobile et les usagers de la route ».

Avec ou sur chaque spécimen de lunettes doit figurer l'indication de la classe de protection correspondant à la capacité de filtration des rayons solaires, de 0 à 4.

#### **Quelques conseils de la DDPP ( Direction Départementale de la Protection des Populations) :**

Les verres sombres ne sont pas forcément les plus protecteurs. Ils sont efficaces contre l'éblouissement mais pas nécessairement contre les UV. Inversement, des verres transparents traités peuvent très bien filtrer les UV solaires à 100 % ; en revanche, ils seront peu actifs contre l'éblouissement.

La résistance (verres dits incassables ou non, résistance à l'abrasion) peut également être indiquée.

Attention aux lunettes fantaisie pour enfant, en plastique teinté, qui peuvent ne pas

assurer une bonne protection !

Lors d'une séance de bronzage UV, les lunettes de soleil mêmes foncées sont tout à fait insuffisantes et inadaptées. Le rayonnement d'un appareil de bronzage UV peut affecter les yeux de façon irréversible. Le port de lunettes de protection spéciale est obligatoire et elles doivent être mises à votre disposition avant toute séance.

### Produits de protection solaire : optez pour un produit sûr et efficace

**Sans la protection de vêtements couvrants et/ou d'une crème solaire efficace, l'exposition prolongée au soleil peut s'avérer risquée. Quel produit choisir ? Reportez-vous aux mentions d'étiquetage.**

**P**roduits de protection solaire : optez pour un produit sûr et efficace !

Les produits de protection solaire (crèmes, gels, huiles ou aérosols) sont des produits cosmétiques destinés à protéger des méfaits des rayonnements ultraviolets du soleil (UVA et UVB) s'ils sont appliqués conformément aux instructions données sur l'emballage.

Il est toutefois faux de croire que ces produits protègent totalement du soleil et permettent de s'exposer plus longtemps. La prudence reste bien sûre de mise, quant à l'heure et à la durée d'exposition.

#### **UVA, UVB, faites la différence !**

Le bronzage est une réaction de défense de la peau, qui

oppose un filtre à la pénétration du rayonnement solaire. Mais ce filtre n'a pas une capacité illimitée.

Le rayonnement solaire est composé, entre autres, de rayons ultraviolets B (rayons UVB) et de rayons ultraviolets A (rayons UVA).

Les coups de soleil sont principalement causés par les rayons UVB.

Les rayons UVA sont, quant à eux, responsables du vieillissement prématuré de la peau.

Bien que les rayons UVB constituent le facteur principal des cancers de la peau, les rayons UVA jouent un rôle non négligeable dans leur apparition.

#### **Indice de protection : lisez l'étiquette !**

- **Contre les rayons UVB** : le Facteur de Protection Solaire (FPS) ou Indice de Protection (IP) est un critère essentiel de choix. Il correspond à l'effet retardant du produit par rapport à l'agression du soleil.

- **Contre les rayons UVA** : vérifiez que votre produit solaire comporte, en plus de l'indice FPS, le logo UVA. C'est l'assurance d'une protection optimale contre les UV.

La Commission européenne a proposé de regrouper les facteurs de protection solaire pour ne conserver que huit chiffres différents sur les étiquettes. Cependant, tous les étiquetages n'ont pas été modifiés et les anciens facteurs de protection solaire ont parfois été conservés.


### À noter

Des allégations comme « écran total ou protection totale » ne devraient plus être utilisées. Bien que fréquentes, elles sont fausses car aucun produit solaire n'offre une protection totale contre les rayonnements ultraviolets.

### Conseils d'utilisation

Le Syndicat National des Dermatologues-Vénérologues (SNDV) a édité un livret sur les 10 précautions à prendre contre les méfaits du soleil :

- la meilleure protection est vestimentaire pour tous (et spécialement les enfants) : chapeau, lunettes de soleil, t-shirt ;

Catégorie	Facteur de protection solaire (FPS)
Faible protection 	6
	10
Protection moyenne 	15
	20
	25
Haute protection 	30
	50
Très haute protection 	50

- les bébés et les jeunes enfants ne doivent pas être exposés au soleil directement ;
- les coups de soleil sont dangereux, surtout chez l'enfant ;
- évitez l'exposition directe entre 12h00 et 16h00 ;
- l'exposition solaire doit être progressive ;
- le sable, la neige, l'eau peuvent réfléchir plus de la moitié des rayons du soleil sur votre peau ;
- votre protecteur solaire, anti UVB et anti UVA, doit être renouvelé toutes les deux heures et après chaque bain, quel que soit son indice de protection ;
- utilisez le protecteur solaire adapté à votre type de peau ;
- le protecteur solaire n'est pas destiné à augmenter votre

temps d'exposition ;

- en altitude et sous les tropiques, il faut augmenter l'indice de protection solaire du produit utilisé habituellement.

### Pas de droit de rétractation !

**Lorsque vous achetez un bien ou un service lors d'une foire, d'un salon ou de toute autre manifestation commerciale, vous n'avez pas de droit de rétractation. En revanche, si l'achat est financé par un crédit qui lui est affecté, vous devez être informé d'un droit de rétractation portant sur ce crédit.**

**R**ègle n°1 : Vous devez être informé sur l'absence de droit de rétractation. Le professionnel qui propose la vente de bien ou la fourniture de services doit vous informer que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation et ce, avant toute conclusion d'un contrat.

En pratique, il doit afficher, de manière visible, sur le stand et sur l'offre de contrat, la phrase suivante :

**« Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand] ».**

Règle n°2 : Vous devez être informé de l'existence d'un droit de rétractation pour le crédit affecté à votre achat.

Si le professionnel propose en même temps que le contrat, une offre de crédit affecté (c'est-à-dire un crédit destiné à financer exclusivement un achat précis), il doit vous informer sur la possibilité de vous rétracter du crédit, dans les quatorze jours à compter de l'acceptation de l'offre. Cette rétractation entraîne automatiquement la résolution du contrat de vente ou de prestation de services, objet du financement.

L'information suivante doit apparaître sur le contrat de vente ou de prestation de services :

**« L'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat ».**

- le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de quatorze jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L. 312-52 du code de la consommation,

- en cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.



## Poser c'est payer avec le sans contact

**Avec le sans contact, plus besoin de composer votre code de carte de crédit pour régler un achat. Alors comment ça marche, quelles précautions prendre ?**

**P**ayer sans contact, c'est poser sa carte bancaire sur le terminal de paiement sans insérer sa carte, ni composer son code. Cela permet un encaissement plus rapide.

Si vous voulez payer sans contact, il vous suffit de vérifier la présence du logo sur votre carte bancaire et à l'entrée du magasin.

Le paiement sans contact est destiné aux petits achats du quotidien. Vous ne pourrez donc pas payer plus de 20 euros à chaque fois. C'est un plafond de sécurité, qui passe pour les **cartes nouvellement émises depuis octobre 2017, à 30 euros**.

Le nombre de paiements successifs est également limité. Il est déterminé par votre banque. Au delà de ce nombre,

vous devrez insérer votre carte et taper votre code secret. Cette option peut être désactivée, mais attention au vol !

Vous pouvez également payer sans contact avec votre téléphone portable. Grâce au NFC (communication en champ proche) ou au QR code, vous pouvez payer directement le commerçant avec votre smartphone.

Pour utiliser ces technologies, vous devrez installer sur votre smartphone une application comme Google wallet, Paypal, ou encore Paylib...

Sachez enfin que lorsque vous payez sans contact via votre smartphone, les données de votre carte bancaire sont protégées : elles ne sont ni stockées sur votre téléphone, ni partagées lors du paiement.

### En résumé :

- les paiements par carte ou téléphone sont plafonnés à 30 euros,
- le nombre de paiements est limité,
- contrôlez vos relevés de compte pour contester en cas de problème.

## Banques, assurances... : vers des relations clients davantage dématérialisées

**Supports dématérialisés, envois recommandés électroniques, signature électronique...**

**D**epuis le 1<sup>er</sup> avril 2018 les clients notamment des banques et des assurances verront concrètement la mise en place effective de l'ordonnance sur la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur.

Ce texte prévoit de mettre le support papier et les supports digitaux sur un pied d'égalité permettant ainsi de faciliter les échanges entre les organismes du secteur financier (banques, assurances...) et leurs clients.

Dans le cadre du développement de ces nouveaux usages, cette ordonnance vise également à assurer au consumma-

teur un plus grand niveau de protection (renforcement du droit à l'information et du droit à l'opposition s'agissant du support utilisé mais aussi droit de revenir à tout moment et sans frais au support papier).

Enfin, le texte encadre le fonctionnement des espaces personnels sécurisés sur internet mis à disposition des clients, en particulier sur la question de la durée de conservation des informations.

### À savoir :

De nombreux textes réglementaires devant permettre la mise en application de cette

ordonnance sont néanmoins encore en cours de préparation.

### Textes de référence

Ordonnance du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier.



**Attention : ne jamais donner vos coordonnées bancaires suite à un mail d'une personne connue ou inconnue ou d'une connaissance qui vous avise d'un problème et vous demande de la contacter par mail : vous avez à faire à une arnaque, surtout ne pas répondre.**

Chronique santé du référent santé UFC 17

Quel avenir pour les EPHAD ?

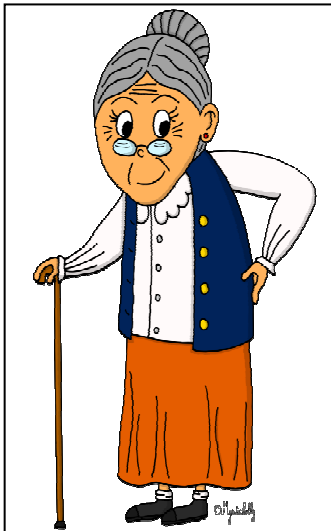
**Bienvenue dans le monde du Papy boum !  
Le défi du vieillissement est un défi majeur  
de notre société : un français sur trois aura  
plus de 60 ans en 2050.**

La maladie d'Alzheimer, pour laquelle il n'existe à ce jour aucun traitement, va concerner 1 200 000 cas en 2020, plus de deux millions en 2040. Handicap, dépendance, perte d'autonomie... des situations liées à l'allongement de la durée de vie. Arrive un moment où les solutions de maintien à domicile ne sont plus efficaces, le séjour en *Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes* (EHPAD), devient indispensable.

La loi Bachelot dite « HSPT », du 21 juillet 2009, a renforcé la gouvernance et introduit des règles de management d'entreprise dans les Établissements de Santé. Dans le contexte actuel de restriction budgétaire, les *Ressources Humaines* sont devenues la principale variable d'ajustement. L'exigence accrue de rentabilité conduit à la notion de rendement, inconciliable avec la dimension d'écoute et d'assistance humanisée. Le temps passé auprès des résidents d'un EHPAD est essentiel : « prendre soin », implique de disposer d'équipes soignantes qualifiées, stables et correctement rémunérées.

Le désengagement massif du secteur public a laissé le champ libre : fonds de pension, groupes privés cotés en bourse, investisseurs fortunés, on se bouscule pour « l'Or

Gris, un placement d'avenir » Le coût de cet « hébergement » est calculé selon la *perte d'autonomie* (grille GIR), codifiée en besoin de soins par le logiciel « PATHOS ». On compte six niveaux de dépendance, classés en fonction du handicap : 1 et 2 les plus touchés au niveau mobilité et/ou intellectuel, 3 et 4 nécessitant des aides quotidiennes, 5 et 6 quasiment autonomes. La cotation finale pondérée permet de calculer *la dotation globale soins /dépendance* attribuée à chaque établissement. Le forfait hébergement, à la charge du résident, grimpe très vite dans le secteur privé.



Comment dépenser moins ? En faisant des économies sur *la nourriture, les couches, les médicaments* et **le personnel**. En France, le nombre de soignants est de 3/10 résidents dans le meilleur des cas. À titre comparatif, les pays du Nord et de l'Est de l'Europe comptent 8 soignants pour 10 résidents. Depuis janvier 2017, la réforme de la tarification des EHPAD a encore aggravé la situation, atteignant le point de rupture dans les articles de presse dénonçant la toilette express.

**Voici quelques propositions de l'UFC-Que Choisir de Charente- Maritime :**

**Prévenir l'apparition de la dépendance (facteurs sociaux, nutritionnels, génétiques...)**

**Respecter la norme de 6 soignants « au chevet » pour 10 résidents (plan Solidarité-Grand âge 2006), afin de réduire le niveau de pénibilité, le taux d'absentéisme, la déshumanisation**

**Réévaluer le financement de la perte d'autonomie, plafonner la dépense totale en instaurant un « bouclier de dépendance »**

**Donner un véritable rôle de prescription au médecin coordonnateur**

J.SOLEILHAVOUP

**Bon à savoir**

**Vous aimez partager un moment convivial au restaurant, en famille ou entre amis ?  
Connaissez-vous les obligations des professionnels en matière d'affichage?**

L'affichage des prix est obligatoire tant à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

**A l'intérieur**, des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition.

**A l'extérieur**, la liste des menus ou cartes du jour doit être affichée pendant toute la durée du service, et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et 18h00 pour le dîner.

Doivent aussi être affichés les prix de cinq vins, ou de cinq boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin (Arrêté du 27 mars 1987).

Dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend **taxes et services compris**. Il doit alors être indiqué la mention « Prix service compris ». Sur les menus, il doit être indiqué si la boisson, quelle qu'elle soit, est comprise ou non.

**Une note doit vous être remise en fin de repas.** Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement. Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.



### Autoroute : conseils pour voyager en toute tranquillité

**L'été est la période propice aux voyages. L'autoroute est l'une des voies de déplacement privilégiées par les Français. Pour voyager dans des conditions optimales de confort et de sécurité, quelques précautions s'imposent.**

#### **A**vant votre départ

Pour voyager sereinement sur autoroute, informez-vous, avant de partir, sur les conditions de circulation, qu'il s'agisse des conditions météo ou de trafic, notamment en hiver. Mieux vaut avancer ou retarder votre départ de quelques heures que de rester bloqué au bord de la route.

#### **Pendant votre trajet**

Restez informé tout au long de votre trajet en écoutant la radio Autoroutes FM sur la fréquence 107.7. Cette radio diffuse en temps réel des informations sur le trafic autoroutier et signale les perturbations de circulation. Elle diffuse également des conseils de sécurité.

#### **Le péage**

La plupart des autoroutes sont payantes. Si vous envisagez d'emprunter l'autoroute, vous pouvez vous informer avant

vos déplacements sur le montant du péage à acquitter.

#### **S'approvisionner en carburant**

Les aires de services des stations d'autoroute proposent généralement une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs) et ce 24h/24 et 7j/7. En raison de la présence de ces services, les prix du carburant sont globalement plus élevés sur ces aires.

Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service : ils vous indiqueront les services proposés sur chaque aire.

Vous pouvez également vous approvisionner dans des stations-service situées en dehors du domaine autoroutier : certaines d'entre elles peuvent être indiquées sur des affiches disposées en amont des sorties.

#### **La sécurité des enfants en voiture**

Les enfants de moins de 10 ans doivent être installés à l'arrière, dans des systèmes de retenue homologués adaptés à leur taille et à leur âge : lits-nacelles, sièges spéciaux, rehausseurs.

Même passé cet âge, ne les mettez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation valable pour les adultes).

### Dépannage d'urgence : fini les arnaques !

**Une panne de chauffage, une perte de clés, une fuite, c'est urgent oui mais n'appellez pas n'importe quel plombier. Pour éviter les arnaques, l'Instant Conso vous donne quelques tuyaux !**

**P**our tous les types de dépannage, demandez-vous d'abord s'il s'agit d'une réelle urgence.

Vous vous retrouvez sur le palier sans vos clés ? Allez dormir chez un proche ! Cela vous évitera de payer trois fois le prix classique pour un dépannage de nuit.

Méfiez-vous ensuite des prospectus "officiels" déposés dans votre boîte aux lettres ou dans l'entrée de votre immeuble. Ces listes de numéros renvoient souvent à la même entreprise.

Adressez-vous à un professionnel recommandé ou consultez par exemple l'annuaire de la Fédération Française du

Bâtiment (FFB). Bien sûr, vous pouvez appeler votre assureur, il vous fournira les coordonnées de professionnels fiables. Vous saurez également si votre contrat habitation couvre le dépannage.

Une fois le professionnel identifié, demandez à consulter ses tarifs et exigez un devis détaillé et écrit.

Sauf en cas d'"urgence absolue", c'est-à-dire si des personnes sont en danger, le devis est maintenant obligatoire avant intervention, quelque soit le montant estimé des réparations.

Ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré. Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite : contactez un autre prestataire.

Sachez par ailleurs qu'en cas de problème de gaz ou de panne d'électricité, vous devez contacter les gestionnaires de réseaux, GRDF et ENEDIS.

Enfin, vous pouvez envoyer à l'entreprise un courrier recommandé avec avis de réception en cas d'abus ou, en dernier recours, saisir la répression des fraudes.

## 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)**

### Les matelas protecteurs d'ondes radioélectriques ?

C'est la dernière tendance des vendeurs de matelas qui, sous prétexte de vous offrir un repas gratuit dans un restaurant local, organisent une réunion commerciale visant à vous présenter un matelas extraordinaire.

En effet, le vendeur tente d'expliquer que les ondes néfastes qui vous entourent sont arrêtées par la structure (mailles de cuivre) incorporée au matelas, avec une connexion éventuelle à une prise de terre.

L'effet recherché est très faible, voire nul.

En effet, les ondes radioélectriques peuvent être bloquées par une paroi protectrice pleine (usuellement en cuivre).

Ce principe est mis en oeuvre dans une enceinte spécifique appelée « cage de Faraday ».

Or, pour obtenir une protection efficace, faudrait-il encore que ladite cage soit complètement fermée et étanche, ce qui n'est pas le cas avec ledit matelas. Et même si une couverture ainsi équipée de cuivre devait recouvrir le dormeur, il subsisterait toujours un espace destiné à passer la tête, voire les bras (espace qui permettra toujours aux ondes de s'introduire !).

D'autre part, dans une configuration où seul le matelas est utilisé, nous pouvons nous attendre seulement à une atténuation des ondes provenant du bas, c'est-à-dire sous le lit. Or, sachant que la propagation des ondes vient essentiellement du haut (antennes d'émission par exemple), le matelas servira surtout... à réfléchir celles-ci de bas en haut en direction du dormeur !

Bien évidemment, le vendeur évite de mentionner l'atténuation réelle (exprimée en décibels) obtenue par le procédé.

Acheter au prix fort un tel matelas est donc inutile, voire aggrave la situation du dormeur.

\*\*\*\*\*

### Les gants anti-arthrose du laboratoire NATUROSCIENCE voyagent

NATUROSCIENCE, par insertions publicitaires dans la presse grand public, vous propose au prix de 29 €, des gants anti-arthrose et affirme que vous allez vous débarrasser,

définitivement, de votre arthrose des mains sans aucun médicament.

Du reste, il utilise la formulation de « textile médicoréparateur » qui permet d'apaiser les douleurs, redresser les os et réparer les articulations. Bigre ! Voilà un programme électoral bien ambitieux.

Le Réseau Anti-Arnaques s'est empressé de commander ces gants miraculeux :

- le bon de commande, dans le cas présent, était à adresser à 2 POINT O à Longwy (un simple sous-traitant). Mais, le plus souvent, NATUROSCIENCE utilise une boîte postale à Edegem (Belgique) ;
- les gants comportent une seule indication de la composition (85 % nylon, 15 % Lycra) ainsi que le lieu de fabrication « Made in China » ;
- le paquet est expédié de Suisse ;
- la facture comporte la mention « enseigne de CISTULA LTD ».

En résumé, le flou complet règne sur cet article acheté à bas prix en Asie et qui voyage en Europe avec des vertus présumées.

Les gants anti-arthrose du laboratoire NATUROSCIENCE voyagent aussi en Europe avec des vertus présumées.



\*\*\*\*\*

### Faux avis de passage de FRANCEPOST EXPRESS

Vous découvrez dans votre boîte aux lettres un avis de passage avec la mention « Vous avez reçu un colis ».

Plusieurs détails attirent votre attention :

- vous n'attendez pas spécialement de colis ;
- l'avis de passage est rédigé avec soin et n'est même pas froissé ;
- l'en-tête n'est pas LA POSTE mais FRANCEPOST EXPRESS ;
- vous devez appeler un numéro surtaxé (3 € l'appel).

Ne tombez pas dans le panneau ! En mai 2012, le Réseau Anti-Arnaques avait dénoncé un procédé similaire (avis de passage CHRONODEX).

FRANCEPOST EXPRESS est une enseigne commerciale exploitée par FRANCE DATA (Fontainebleau).



# DGCCRF

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) alerte sur les agissements de personnes utilisant son nom à des fins malveillantes.

**P**lusieurs cas d'usurpation du nom de la DGCCRF ont récemment été signalés : l'usurpateur envoie un courriel à sa victime en se faisant passer pour la DGCCRF dans le but de l'escroquer. Il invite la personne à procéder à un virement bancaire pour débloquer un faux remboursement administratif, régler une amende ou acquérir un bien ou un service fictifs.

La DGCCRF invite les consommateurs à la plus grande vigilance lorsqu'ils sont sollicités par une personne se prévalant du nom de la DGCCRF et, de façon plus globale, à examiner avec une très grande attention tous les courriels dans lesquels des virements bancaires sont exigés.

Si vous êtes sollicité par ce type de message, ne donnez pas suite au courriel reçu et prenez contact avec la DGCCRF.

### Indice de Référence des Loyers :

L'IRL a été publié le 12 avril 2018 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 1<sup>er</sup> trimestre 2018 s'élève à 127,22 soit une hausse annuelle de 1,05 % par rapport à l'IRL du 1<sup>er</sup> trimestre 2017

## Pêche : les règles à respecter

Alors que la pêche en eau douce sur les cours d'eau, canaux, lacs, étangs et plans d'eau de 1<sup>ère</sup> catégorie (principalement peuplés de truites) est ouverte depuis le 10 mars 2018, quelles sont les conditions à respecter pour pouvoir pêcher en rivière à côté de chez vous par exemple ?

**T**out simplement, il faut justifier :

- d'une adhésion à une Association Agréée de Pêche et de Protection du Milieu Aquatique (AAPPMA) qui délivre une carte nominative contre paiement d'une cotisation annuelle. Les démarches sont à effectuer en ligne sur [www.cartedepêche.fr](http://www.cartedepêche.fr) ;
- et du paiement d'une redevance pour la protection du milieu aquatique correspondant au mode de pêche pratiqué (cette redevance, d'un montant de quelques euros, est intégrée dans le prix de vente des cartes de pêche).

En cas de pêche sur une propriété privée, il faut également obtenir l'autorisation du propriétaire détenteur du droit de pêche.

### À savoir :

En général, la pêche en eau douce est autorisée toute la journée, une demi-heure avant le lever du soleil.

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

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 6,00 € : Abonnement seul 1 an - 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents | <input type="checkbox"/> 37,50 € : 1ère adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 3,00 €) |
| <input type="checkbox"/> 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17  | <input type="checkbox"/> 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17                                      |
|  | <input type="checkbox"/> 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 « QUE CHOISIR », 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](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

**Sur notre site Internet local :**

<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

**Sur Facebook :** UFC Que Choisir de Charente Maritime

**Permanences téléphoniques et accueil secrétariat :**

**N° de tél unique pour les rendez-vous**

**05 46 41 53 42**

le matin : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00

l'après-midi : le lundi et vendredi de 14h à 17h

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

SITE DE DEPOT

# P4

LA POSTE  
DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 13 juillet 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 changement 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 - les 3 premiers mardis 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 : 1400

Dépôt légal : juillet 2018

N° de commission paritaire : 0921 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.