



SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir de Charente-Maritime



Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17 / N° 131 - Octobre 2018
Prix 6,00 € / ISSN 0981 7972



Travaux de rénovation

 ★ **Litige résolu** ★
 ★ **à l'amiable** ★
 ★
 ★ **Système** ★
 ★ **photovoltaïque :** ★
 ★ **3 ans sans** ★
 ★ **production,** ★
 ★ **indemnité de** ★
 ★ **2 000 €** ★

Litige résolu : p7



Arnaques : p10

8-11-1978

8-11-2018

**Spécial
Anniversaire**

**L'UFC-Que Choisir de
Charente-Maritime
est à votre écoute,
vous informe,
vous conseille,
défend vos droits
depuis 40 ans**

Bientôt 2019 : date à retenir

INVITATION : 2 février 2019

**Tous les adhérents sont invités
(2 personnes par foyer)**

**Espace Océan Beauséjour
51 Boulevard de la République 17340 Châtelailon**

**pour fêter les 40 ans de l'UFC 17 à partir de 14h
En présence de Pascal TONNERRE
président du Réseau Anti-Arnaques qui fera une
conférence sur les arnaques en tous genres.**

Un cocktail sera offert pour clôturer la séance.

Sommaire

Vie de l'association : 40 ans	pages 2 - 6
Editorial du Président - Statistiques	
Témoignages de bénévoles	
Historique de l'association	
Quelques chiffres	
Historique du site internet UFC 17 - Remerciements	
Invitation 40 ans de l'UFC 17- Fermeture d'hiver	
Litiges	page 7
Résultats de litiges résolus	
Logement	page 8
Travaux de rénovation énergétique	
Services bancaires	page 8
Fraude à la carte bancaire	
Santé	page 9
Comprendre le modèle social avec l'UFC - Nanoparticules de dioxyde de titane	
Arnaques	page 10
Info-alertes	
Bon à savoir	page 11
Site sur le prix des carburants - N° de téléphone surtaxés - IRL	
Abonnements	page 11

Nombre d'adhérents au 30 sept 2018	1685
Adhésions du 3ème trimestre 2018	353
Ré-adhésions du 3ème trimestre 2018	825

L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime célèbre cette année 40 ans de présence dans notre département.

Notre bulletin trimestriel « spécial anniversaire » évoque dans plusieurs de ses pages un historique de la vie de l'association. Insistons sur quelques chiffres significatifs de notre activité bénévole :

- de novembre 1978 (date de la création) jusqu'en 2010, plus de 11 000 dossiers ont été traités pour la défense des droits des consommateurs, la majorité de ces litiges ont connu une issue favorable à l'amiable ;
- de 2010 à ce jour, plus de 6 350 litiges ont été ouverts et négociés pour des sommes récupérées (ou non dépensées) au profit de nos adhérents : depuis 2015, ces montants représentent respectivement 37 752 € (cf. 1er tableau exemples de litiges page 5 de ce bulletin N° 131) et 144 698 € (2ème tableau) ce qui est bien loin d'être négligeable.

J'insiste néanmoins sur le fait que notre association ne vit que grâce aux cotisations de nos adhérents car nous ne touchons aucune subvention de l'Etat ni des collectivités territoriales ou locales.

Aussi, je remercie très vivement :

- nos bénévoles qui s'investissent sans compter pour la défense des consommateurs ;
- nos adhérents, fidèles ou nouveaux pour leur soutien.

**Sans les bénévoles, nous n'existerions pas ;
sans vous « adhérents », nous n'existerions plus.**

Cordialement

Louis MUCK

Activité du 3ème trimestre 2018 par Secteurs

Permanences Accueil	51
Permanences téléphoniques	51
Courriers reçus	322
Courriels reçus	73
Dossiers litiges	179
Renseignements téléphoniques	608
Courriers expédiés	641
Réponses courriel	158

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	51
Jonzac	6
Saintes	40
St Georges de Didonne	10
St Jean d'Angely	10
Tonnay Charente	4

Témoignages de bénévoles

Pierre, bénévole depuis 1993... 25 ans

Pierre a été actif pendant de nombreuses années. Il est venu à « l' ULC » (devenu UFC 17 en 1997) bureau de l'Arsenal, en juillet 1993 suite à un litige locatif; **Jacques ROUILLON** en était alors le président. Il a été reçu par **Elise THOMAS** conseillère litige et future présidente.

Ensuite, en tant que bénévole, il a assuré des permanences 2 à 3 fois par semaine. Ses connaissances en droit lui ont permis de traiter de nombreux dossiers dans les domaines de la consommation (locatifs, commerciaux, assurances pendant un an, téléphonies fixe et mobile....). En 1997, il a été un des premiers à utiliser un téléphone portable.

Administrateur, il a représenté l'UFC-Que-Choisir dans plusieurs commissions : CDEC (Commission Départementale d'Equipement Commercial), de 2003 à 2005, CDAC (Commission Départementale d'Aménagement Commercial) proposé par notre président à Monsieur le Préfet, il représentait alors l'ensemble des consommateurs du département et non l'UFC directement, de 2009 à 2014. De même il a collaboré au titre de l'UFC à l'établissement du PDU (Plan de Déplacements Urbains) de l'agglomération rochelaise mis en place en 2010 en faisant partie d'abord du groupe des 200, puis du groupe des 400 (habitants). En marge de l'UFC, il a participé, non syndiqué, au Conseil d'Administration de la CPAM 17, en tant que "personne qualifiée" , et comme représentant des usagers à la Commission d'Aide Juridique.

Il a cessé volontairement ses activités mais garde toujours contact et vient le plus régulièrement possible à l'étiquetage de "Savoir Choisir".

Monique bénévole depuis 1995... 23 ans

Je suis reçue place du marché à La Rochelle, dans un local exigü de « l' ULC ». A cette époque, **Jacques ROUILLON**, un des membres fondateurs était le président. J'ai une bonne connaissance du Code du Travail mais aucune compétence dans le domaine de la consommation. On me prend « à l'essai ». Je suis passivement en doublon pour traiter les litiges « logement ». Au bout de deux mois je rédige enfin mon premier courrier. Je traite ensuite les litiges automobiles, bancaires, puis je siége à la Commission du Surendettement auprès de la Banque de France, activité que j'ai abandonnée il y a quelques années. Aujourd'hui les problèmes bancaires sont moins nombreux mais de plus en plus complexes ce qui deman-

Christian, bénévole depuis 1994... 24 ans

La permanence se tenait en centre ville à l'Arsenal. Suite à un litige très bizarre, je suis devenu bénévole à l'UFC 17. J'ai été victime d'une escroquerie sur une vente d'une semaine de vacances aux Baléares. A l'époque, j'étais un des premiers à me faire avoir. Il fallait voyager par leur avion et toutes les prestations dépendaient de la société. J'ai sollicité « l'ULC 17 ». Ayant engagé plusieurs milliers de francs, j'ai envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception à la société pour annuler mon contrat avec la menace de prendre un avocat, puis un autre courrier à un service de contrôle des banques pour savoir si le contrat était conforme. Grâce à l'ULC 17, dans les 15 jours, j'ai reçu un chèque qui correspondait à mon engagement.

Mes premiers présidents ont été Jacques ROUILLON et Elise THOMAS. Au début, j'étais en doublon comme les nouveaux bénévoles actuels, pour apprendre à être conseiller litiges dans les voyages puis la construction, vu mon « vécu » de construction des routes au Sahara.

Ce qui me marque le plus, ce sont les expertises contradictoires entre deux experts qui défendent des intérêts différents ! Les vices de forme n'apparaissent souvent que 2 à 3 ans après une construction. Je suis horrifié. J'ai même eu connaissance d'une société qui avait monté un mur moitié brique et parpaing. L'expert a constaté que le mur se fendait au niveau du joint ! Les entreprises trompent de plus en plus le client. Le pire, c'était il y a une dizaine d'années environ, avec la mode d'installer les premiers panneaux photovoltaïques. Ils étaient montés n'importe comment et j'ai vu de nombreuses sociétés déposer leur bilan au bout de 2 ans. C'était alors très difficile de résoudre ces litiges portant sur de gros investissements.

A l'UFC 17, j'ai également siégé longtemps aux commissions de santé et j'ai traité des **litiges de santé avec erreur médicale grave.** Avec l'équipe santé qui s'est constituée cette année, **nous défendons les consommateurs en cas de préjudice dans le secteur médical.** Avec l'expérience, je connais les bonnes adresses d'experts et de conciliateurs pour « solutionner » de gros litiges ; ainsi je conseille et défends les consommateurs depuis plus de 20 ans.

de une grande vigilance si on veut rester opérationnel. Une anecdote particulière a marqué mon parcours et m'a motivée : de permanence, je reçois un jeune homme au comportement bizarre pour un problème bancaire. Ses explications sont confuses ; je pose alors des questions et il s'empporte. Ramené au calme il finit par s'excuser et me dit : pardonnez-moi, je n'ai plus un centime et je n'ai pas « bouffé » depuis 2 jours. Pas question de faire payer l'adhésion que je prends à ma charge (à l'époque, pour les cas sociaux, taux réduit part fédérale uniquement). Je lui donne 10 euros pour l'achat de nourriture.

Suite à l'intervention de l'UFC 17, la Banque a trouvé un compromis. Un mois après, il se présente et m'offre un bouquet d'anémones pour me remercier. Ma confiance n'a pas été trahie et ma mission accomplie.

Depuis 40 ans, 1978 - 2018, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime est à votre écoute, vous informe, vous conseille et défend les droits des Charentais-Maritimes.

Depuis 1978, l'association UFC 17 œuvre pour défendre les droits de la consommation à travers de nombreuses actions :

mener des enquêtes locales et nationales (résultats dans la revue Que Choisir) ;
 - alerter afin d'éviter les arnaques et conseiller les charentais-maritimes dans leurs démarches ;
 - représenter l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime dans de nombreuses instances locales et régionales ;
 - présenter des conférences avec les médias, à l'Université du Temps Libre (UTL) et dans des lieux publics ;
 - défendre les consommateurs par la résolution de litiges dans tous les domaines de la consommation :

assurances, services bancaires, opérateurs de télécommunications, immobilier, logement, énergie, environnement, services marchands, automobiles et en cas de préjudice dans le secteur médical.

1978-2018 – Depuis 40 ans de nombreux bénévoles très actifs ont marqué de leur empreinte la vie de l'UFC 17.

Louis MUCK est le 10^e président de l'UFC 17.

Se sont succédés : Joseph JAMET 1^{er} président, puis Madeleine BRUNET, Marie-France SURVILLE, Ghislain CHESNAY, Jacques ROUILLON (pendant 12 ans) Elise THOMAS, Pierre-Henri BAJON puis Francis FAGET. Pierre-Henri BAJON qui est toujours bénévole actif, a assuré la présidence pendant 5 ans et quelques mois d'intérim suite au décès brutal de Francis FAGET en décembre 2010.

Daniel LE LAN a été ensuite président 5 ans. Depuis le 23 mars 2016 Louis MUCK assure cette fonction.

Le bilan de 40 ans d'existence n'est pas facile à établir :

- **bénévoles** : depuis 2008, le nombre de bénévoles actifs est de 60 environ, ce chiffre est constant en tenant compte des arrivées et des départs ;

- **antennes** : depuis 1990, 5 à 6 antennes décentralisées avec approximativement 25 bénévoles actifs qui assurent 1 135 heures de permanences par an ;

- **adhérents** : en 2005 le nombre d'adhérents était de 1218 puis 1367 en 2006, 1505 en 2007, pour arriver à 1729 au 1er janvier 2018.

Qui mieux qu'un bénévole peut parler de son expérience au sein de l'UFC 17

Pierre-Henri BAJON, président d'honneur nous trace l'historique de l'association.

8 novembre 1978 - Une demi-douzaine d'amis, philanthropes et gens d'action fondent l'Union Locale des Consommateurs de La Rochelle et ses environs. La mairie de La Rochelle accepte de l'héberger dans un de ses bureaux de l'Hôtel de Ville : 18 janvier 1980 – Déclaration de l'association en Préfecture.

6 août 1981 - Le siège social est transféré place Jean-Baptiste Charcot à La Rochelle.

19 novembre 1981 - L'association devient « Union Locale des Consommateurs » ou ULC 17 et adhère à l'association nationale « Que Choisir » : 22 février 1982 - Cette association est déclarée en Préfecture.

13 novembre 1997 - Sur instruction de l'association nationale « Que Choisir », l'ULC 17 devient Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir de Charente-Maritime avec une profonde modification des statuts et élargissement des pouvoirs de l'association (en justice) : 5 décembre 1997 - Déclaration de l'UFC 17 à la Préfecture.



Pierre-Henri BAJON

15 juillet 1999 – Déménagement du siège social transféré au 3 rue Jean Baptiste Charcot : 10 janvier 2000 – Déclaration de ce nouveau siège à la Préfecture.

Rappel de l'historique du bulletin :

A partir d'octobre 1985 Jacques ROUILLON a eu l'idée de créer un lien avec ses adhérents - bulletin N°1 de l'association réalisé de façon manuelle (historique détaillé dans l'éditorial du N° 100 Savoir Choisir de janvier 2011). Il a été 30 ans bénévole, 12 ans président et 20 ans directeur de la publication jusqu'en 2005. Francis FAGET lui a succédé en tant que président jusqu'en 2010. L'association continue le travail remarquable de Jacques ROUILLON qui a quitté l'association en 2012 pour des convenances personnelles.

MERCI encore pour ce grand investissement consommériste



Jacques ROUILLON

1990 – 2016 - Ouverture d'antennes de l'association avec des aléas dus aux disponibilités des bénévoles à Saint Jean d'Angely puis Saintes, Rochefort, Saint Georges de Didonne, Jonzac et Tonnay Charente qui remplace Rochefort.

.....

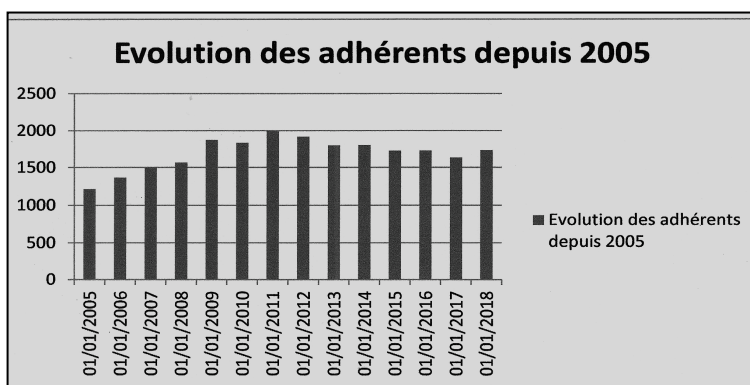


Vie de l'association - suite

1997 - Installation à La Rochelle d'une permanence téléphonique d'accueil avec pour résultats :
 Octobre 1996 : 526 adhérents
 Mars 2003 : 1484 adhérents (félicitations de la présidente nationale Marie-José NICOLI à l'AG nationale). Alain BAZOT, actuel président national lui a succédé en 2003.

2007 - 2008 - Mise en œuvre de la gestion informatique de l'association GESTAL ; naissance du site internet local rebaptisé depuis « charentemaritime.ufcquechoisir.fr » et en 2017 création d'un compte FACEBOOK (historique p 6).
2018 - Informatisation de l'accueil

Voici quelques chiffres et exemples



Année	Nombre de dossiers traités
2010	887
2011	830
2012	708
2013	782
2014	828
2015	751
2016	743
2017	829

Exemples de litiges gagnés à l'amiable ou après procédure de l'UFC 17 repris dans la revue nationale Que Choisir :

N° Que Choisir	Date Que Choisir	Enjeu	Motifs	N° Savoir Choisir	Date Savoir Choisir
542	Décembre 2015	440 €	Utilisation frauduleuse d'une carte bancaire	118	Juillet 2015
546	Avril 2016	15 788 €	Vente « forcée » panneaux photovoltaïques à la foire de Bordeaux	120	Janvier 2016
554	Janvier 2017	3 050 €	Frais d'obsèques impayés	121	Avril 2016
559	Juin 2017	1 355 €	Porte disparue dans un dépôt vente	123	Octobre 2016
557	Avril 2017	5 400 €	6 ans de procédure avec la SAUR	123	Octobre 2016
562	Octobre 2017	7 700 €	Démarchage à domicile abusif pour la vente d'éolienne de toit	126	Juillet 2017
563	Novembre 2017	719 €	Mise en œuvre des garanties bris de glace	125	Avril 2017
571	Juillet-août 2018	3 300 €	Code de la construction et de l'habitation non respecté	129	Avril 2018

Exemples de litiges gagnés à l'amiable ou après procédure avec des enjeux importants

Enjeu ou indemnité	Motifs	N° Savoir Choisir	Date Savoir Choisir
16 000 €	La SNCF prive ses clients d'un voyage au Brésil	112	Janvier 2014
15 000 €	Refus à tort du bénéfice de l'assurance vie	115	Octobre 2014
44 000 €	Refus de la garantie décès suite à l'achat d'un camping car	122	Juillet 2016
46 000 €	Achats panneaux photovoltaïques	127	Octobre 2017
23 698 €	Mise en cause de la responsabilité médicale hospitalière : indemnité versée en décembre 2017 par la SHAM (Société Hospitalière d'Assurance Mutuelle)	*	*



Vie de l'association - suite

Site internet de l'UFC – Que Choisir de Charente-Maritime

Historique de notre site internet par Gérard GILLIARD, Webmaster

En 2008, Francis FAGET, alors président et moi-même avons pensé qu'un site internet serait un plus pour notre association. Ayant de solides bases en informatique mais n'ayant jamais réalisé un site, je lui ai proposé de prendre un stagiaire pour la partie technique.

L'UFC-Que Choisir de Marseille ayant déjà un site actif, le président m'a proposé d'aller voir sur place si nous pouvions utiliser leur expérience et l'adapter à notre département.

Je suis revenu avec des idées plein la tête et un logiciel plutôt conçu pour être utilisé par des créateurs de sites professionnels.

Après quelques essais infructueux l'affaire est restée au point mort jusqu'à ce que nous accueillions un stagiaire juriste, passionné d'informatique.

Je l'ai rencontré et j'ai tout de suite compris que la solution était dans ce qu'il nous proposait avec JOOMLA un

logiciel libre. Nous nous sommes donc attelés à cette tâche et la 1^{ère} version de notre site a vu le jour quelques mois plus tard.

Facile à utiliser et à mettre à jour ce site a rencontré un certain succès totalisant une moyenne de 2000 connexions mensuelles, nous étions alors en 2009.

Après un premier essai de la Fédération pour harmoniser les sites des différentes Associations Locales (AL), essai non transformé car il fallait passer par une société de service payante, une nouvelle solution nous a été présentée il y a un peu plus de 3 ans, gratuite cette fois-ci avec le logiciel WORDPRESS!

L'ossature du site a été réalisée par les informaticiens de la Fédération. La charte graphique est bien sûr respectée et son utilisation est relativement simple mais en contrepartie il faut impérativement en respecter les règles !

En plus de notre site une page **Facebook** a été mise en place en février 2017, il y a 18 mois. Elle permet de sensibiliser une population différente.

Site départemental : <http://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Fermeture de fin d'année de l'UFC- 17 et ses permanences décentralisées du **22 décembre 2018** au **1^{er} janvier 2019** inclus

En cas d'urgence, s'adresser à la DDPP (ex DGCCRF) tél unique : 05 46 68 60 00



Remerciements

Christian **ROLLET** était bénévole depuis plusieurs années. Conseiller litiges, il assurait les permanences à Saintes et Jonzac. Il a quitté l'association en août pour convenances personnelles. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime le remercie pour son investissement à la cause consumériste.

Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

Pour défendre les consommateurs de Charente-Maritime, l'UFC 17 traite, annuellement, environ **800 dossiers de litige**, nécessitant de 1 à 5 interventions par dossier (courriers dûment motivés). Les **60 bénévoles** offrent, chaque année **11 500 heures** environ de leur temps pour l'accueil, l'écoute des problèmes consommateurs, l'élaboration des arguments pour la défense des consommateurs. Ils parcourent par an **51 700 kilomètres** pour assurer une présence au plus près des habitants de la Charente-Maritime, département exceptionnellement étendu (190 Km du Nord au Sud), dans nos 5 lieux de rencontres :

La Rochelle, Saintes, Jonzac,
St Georges de Didonne, Tonnay-Charente.

**Pour fonctionner,
l'UFC 17 a besoin de vous.**

Appel à bénévoles dans le domaine de la santé

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime renforce sa présence pour la défense des droits des patients.

Nous recherchons des bénévoles à La Rochelle, Jonzac, Saintes, Saint Georges de Didonne, Saint Jean d'Angely et Tonnay Charente, dans le domaine de la santé (formation assurée).

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 :
181 dossiers clôturés, montant des enjeux : 428 325 €
171 gagnés à l'amiable et 10 après procédure
dont 1 de 45 000 € (panneaux photovoltaïques)

Système photovoltaïque : 3 ans sans production, indemnité de 2 000 €

M. X a signé un contrat en juin 2015, la société SVH Energie pour la pose et la mise en service d'un système photovoltaïque avec revente de la production, pour un montant global de 50 000 €, intérêts du prêt affecté compris.

L'installation a eu lieu en octobre 2015 et un PV de réception a été signé. Au bout de quelques mois, M. X a constaté que la production d'électricité était nulle et a tenté, en vain, de contacter par mail et téléphone le service client du fournisseur.

Las, en mai 2017 il est venu exposer son problème à l'UFC- Que Choisir de la Charente-Maritime à La Rochelle qui l'a aidé à la rédaction d'un courrier en recommandé en prenant acte des faits. La société a répondu en disant qu'elle ferait le nécessaire rapidement.

Au bout de 10 mois, M. X est revenu pour nous informer qu'aucune action n'avait été réalisée L'association a alors envoyé un premier courrier de mise en demeure au fournisseur, puis, sans réponse, un second plus coercitif en recommandé, qui est lui-même resté sans réponse !

L'UFC 17 a donc joint directement la direction de l'entreprise et obtenu un rendez-vous téléphonique avec son responsable. A l'exposé des faits, celui-ci a reconnu n'être pas au courant de ce dysfonctionnement et a accepté d'enquêter auprès de son service après-vente. Il s'est avéré que l'équipe en charge de la réparation n'était jamais intervenue chez notre adhérent, et qu'elle avait menti en déclarant que tout était remis en état....

La société SVH Energie a alors diligenté chez M. X une autre équipe qui a (enfin) rendu le système opérationnel... en avril 2018.

De plus l'UFC 17 a fait une demande d'indemnisation au fournisseur, lequel a proposé un montant de 2000 € pour les deux ans de production perdue.

Non respect de la garantie : enjeu = 586 €

Madame CM de Charente-Maritime a fait l'acquisition d'une voiture d'occasion Ford « B-Max » le 19 avril 2017 avec garantie d'un an. Le premier contrôle technique a été réalisé le 29 novembre 2017 et il a été constaté que les amortisseurs arrière étaient défectueux. Cette adhérente demande au garage par lettre recommandée avec accusé de réception, la prise en charge intégrale de la réparation d'autant qu'elle a réalisé un faible kilométra-

ge. Après refus du garagiste Mme CM sollicite l'appui de l'UFC 17 pour obtenir gain de cause. Suite à l'intervention de l'UFC 17 les réparations ont été effectuées et assumées financièrement par le garage (586 €).

Vente illicite d'un véhicule d'occasion : enjeu = 3 000 €

En avril 2017, M. C demeurant à Aytré en Charente-Maritime a acheté un véhicule d'occasion dans un garage proche de chez lui, de marque Citroën, modèle C5, affichant 161 000 kms au compteur, au prix de 3 000 € (paiement demandé en espèces), sans garantie et sans la remise obligatoire du contrôle technique effectué il y a moins de 6 mois.

Le contrôle technique n'aura lieu que le 10 juillet 2017 et le diagnostic fera apparaître de multiples défauts (suspensions, pneumatiques, frein à main, feu plaque arrière, fixation vitrage arrière gauche etc.).

Après avoir fait part de ces défauts au vendeur qui ne proposait pas de réelle solution, M. C prend rendez-vous, début novembre 2017, avec le pôle de conseillers litiges spécialisés dans le domaine automobile de l'UFC 17.

Celui-ci lui conseille d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception au garage le mettant en demeure de procéder à la reprise de ce véhicule présentant autant de défauts, et de nous recontacter au cas où cette démarche n'aboutirait pas.

Suite au refus du garagiste d'intervenir et de remédier à tous ces dysfonctionnements, l'UFC 17 adresse un courrier au professionnel en signalant les **deux pratiques illégales « interdites »** dont il s'était rendu coupable au cours de cette transaction :

- faire régler en espèces des sommes supérieures à 1 000€ ;

- procéder à la vente d'un véhicule d'occasion sans la remise immédiate du contrôle technique.

Après cette intervention le garagiste proposera un autre véhicule à son client, solution acceptée par ce dernier. Il lui fera même « cadeau » du véhicule Citroën qu'il sera libre de revendre...



Travaux de rénovation énergétique : quelles sont les aides financières ?

Des aides financières existent pour la rénovation énergétique de votre logement : chèque énergie, Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique (CITE), aides des collectivités locales, éco-prêt à taux zéro...

Nouveau guide en ligne : l'édition 2018 de la brochure [Aides financières pour des travaux de rénovation énergétique des logements existants](#) est consultable et téléchargeable sur le site de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie). Ce guide présente les aides existantes pour l'année 2018 en France métropolitaine, leurs conditions d'attribution, les cumuls possibles et les critères techniques exigés pour les équipements et matériaux.



Un numéro gratuit à été mis en place pour prendre rendez-vous :

0 808 800 700.

Des conseillers vous indiqueront les travaux les mieux adaptés à votre logement et les aides à votre disposition, et répondront à vos questions techniques, financières ou juridiques. Ils pourront également vous conseiller pour diminuer vos consommations d'énergie.

À savoir :

En améliorant la performance énergétique de votre logement, vous pourrez vivre dans un logement plus confortable, réaliser des économies sur vos factures d'énergie, augmenter la valeur patrimoniale de votre bien et aussi limiter les émissions de gaz à effet de serre responsables du changement climatique.

Fraudes à la carte bancaire : les signaler directement en ligne aux forces de l'ordre

Vous constatez une transaction par carte bancaire sur internet dont vous n'êtes pas à l'origine alors que vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire ?

Après avoir fait opposition sur votre CB auprès de votre banque, signalez directement en ligne cette fraude aux forces de l'ordre par le biais du nouveau téléservice intitulé Percev@l.

Pour réaliser ce signalement en ligne, il vous faut : créer un compte sur [Service-public.fr](#) via FranceConnect ; avoir votre carte bancaire et vos relevés d'opérations bancaires litigieux sous la main.

Ce signalement doit permettre d'aider la Police et la Gendarmerie à identifier les auteurs d'appropriations frauduleuses/recels de numéros de cartes bancaires.

Une fois ce signalement effectué, vous recevrez un récépissé que vous pourrez présenter à votre banque afin de

vous faciliter la demande de remboursement des opérations bancaires litigieuses auprès de celle-ci. Attention néanmoins, ce récépissé ne vous dispense pas de déposer plainte auprès des services compétents.

Rappel :

En matière d'utilisation de votre CB, il est notamment recommandé :

- de ne pas répondre à un courriel vous demandant vos numéros de carte bancaire ;
- de ne pas mentionner vos numéros de carte bancaire dans un courriel même envoyé à un proche ;
- de mettre à jour vos outils informatiques (antivirus, navigateurs...);
- de ne pas utiliser un ordinateur public pour faire un achat en ligne.

En cas de litige, l'UFCV 17 est à votre disposition

Banques et Assurances : nos combats, nos victoires

**Maintien de la gratuité des chèques
Information préalable et plafonnement des
frais de découvert**

**Service d'aide à la mobilité bancaire
Ouverture à la concurrence de l'assureur
emprunteur**

Chronique santé du référent santé UFC 17
**Comprendre et défendre
notre modèle social avec l'UFC-Que Choisir**

Le 1^{er} juillet 2018, Simone VEIL entre au Panthéon. Elle incarne plus que jamais l'indicible horreur de la guerre. Dès le 3 mars 1945, le Conseil National de la Résistance jette les bases de l'Assurance Sociale, qui s'impose enfin comme une obligation nationale devant ces massacres. Le corps médical, attaché à sa « Charte libérale », obtiendra l'abandon du contrôle des honoraires pour le texte définitif d'octobre 1945. Le système conventionnel, toujours en vigueur, ne sera acquis que 25 ans plus tard avec la généralisation de tarifs opposables.

L'atrocité des expérimentations pratiquées par les médecins nazis bouleverse également les droits de la personne en matière de santé. Nommée ministre de la santé en 1974, Simone Veil fait adopter la dépénalisation de l'IVG, et publie le 20 septembre 1974 la première « charte du malade hospitalisé » qui proscribit toute « atteinte à l'intégrité du corps humain »

À partir des années 80, avec l'arrivée du SIDA et le AFM-Téléthon (Association Française contre la Myopathie), l'action associative interpelle les politiques : « Rien sans nous » ! En 1996, le monde associatif accède au statut de *partenaire institutionnel avec la présence de Représentants des Usagers (RU)* au conseil d'administration des

hôpitaux. Tout comme la *Commission Des Usagers (CDU)*, ces dispositions doivent être présentes dans le livret d'accueil des hôpitaux, mais restent trop peu connues ! Initiée par Bernard KOUCHNER, la loi du 4 mars 2002 définit explicitement les droits d'un *patient acteur de sa destinée*. Le modèle paternaliste cède la place à un partenariat entre l'utilisateur et les professionnels de santé :

- respect de la dignité à toutes les étapes de la vie ;
- droit à l'information pour un choix « librement consenti »
- droit à l'accès direct au dossier médical ;
- droit à l'indemnisation des accidents médicaux avec la création des Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation ;
- droit de désigner *une personne de confiance*, qui sera consultée au cas où le patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Rien n'est jamais acquis : la privatisation rampante actuelle est la conséquence de l'application aveugle des mécanismes de marché en faveur des mutuelles. Faute de pouvoir consulter un médecin de ville, nos concitoyens s'adressent aux urgences hospitalières (20 millions de consultations/an). Les dépassements d'honoraires atteignent 3 milliards/an, soit plus de 50% des consultations. Une remise à plat est aujourd'hui nécessaire si l'on veut continuer d'assurer un accès à des soins de qualité pour tous.

J.SOLEILHAVOUP

Nanoparticules de dioxyde de titane

Très utilisées dans l'agro-alimentaire, les cosmétiques ou les matériaux de construction, les nanoparticules de dioxyde de titane sont des éléments ultrafins qui peuvent contaminer l'atmosphère.

Le Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP) préconise donc de protéger les personnels des entreprises qui les fabriquent ou les manipulent et le voisinage des sites concernés.

Les nanoparticules de dioxyde de titane (TiO₂) entrent dans la composition de nombreux produits de la vie quotidienne : cosmétiques, crèmes solaires, dentifrices, peintures, médicaments et aussi confiseries.

Qu'est-ce qu'une nanoparticule ?

Utilisé dans de nombreux domaines depuis les années 90, c'est un élément de taille nanométrique : entre 1 et 100 nanomètres, 1 nanomètre étant 1 000 millions de fois plus petit qu'un mètre (10 000 fois plus petit qu'un cheveu par exemple).

Les recommandations

Saisi par les ministères des Solidarités et de la Santé, du

Travail et de la Transition écologique et solidaire, le HCSP rappelle que les nanoparticules de dioxyde de titane peuvent franchir les barrières pulmonaires, placentaires, intestinales et hémato-encéphaliques et éventuellement occasionner certaines maladies. Il recommande donc des mesures d'information et de protection des personnes.

Parmi les préconisations :

- information et formation aux bonnes pratiques des personnes en contact avec ce nanomatériau, et suivi des postes exposés ;
- mise en place de mesures de prévention (ventilation, organisation des postes de travail, appareils respiratoires, vêtements), les femmes enceintes devant éviter l'exposition ;
- formation des personnels de santé au travail et suivi médical des travailleurs ;
- protection des riverains et de l'environnement, mesures et suivi des contaminations ;
- soutien aux chercheurs et renforcement des moyens des organismes de prévention.

À noter :

Le syndicat national de la confiserie a quant à lui annoncé que les confiseurs s'engageaient à bannir le E171 (dioxyde de titane) de leurs productions au plus tard fin 2019.

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 / Site : www.arnaques-infos.org

La garantie « satisfait ou remboursé »

La promesse « satisfait ou remboursé » constitue un argument commercial de choc pour convaincre le client réticent.

Tout l'art pour le professionnel consiste à multiplier les contraintes. Parmi les pratiques décelées par le Réseau Anti-Arnaques, notamment pour les produits de santé et de bien être :

- imposer le retour d'un formulaire à compléter et à joindre impérativement au produit retourné ;
- réclamer l'original de la facture alors qu'aucun document de ce genre n'était joint au colis.

Le consommateur a donc tout intérêt à rechercher et à lire avec attention les modalités de la garantie « satisfait ou remboursé ». Expédier la demande de remboursement en recommandé avec accusé de réception constitue une précaution indéniable.

Si le professionnel est implanté à l'étranger, tout recours en cas de non-respect de l'engagement sera difficile à mettre en oeuvre.

Le colis surprise de CONFORT & SANTÉ

Vous avez reçu le catalogue CONFORT & SANTÉ qui vous promet le bien-être au quotidien. En fait, il s'agit d'une enseigne commerciale exploitée par le CENTRE COMMERCIAL EUROPÉEN (CCE), bien connu du Réseau Anti-Arnaques pour ses offres de loteries et cadeaux.

Votre attention a été attirée par la promesse de « 50 % de réduction pour votre bien-être ». En effet, vous pouvez commander le colis surprise CONFORT & SANTÉ « pour recevoir un assortiment d'objets pour votre confort et votre santé : appareils, accessoires, crèmes, tisanes, gour-

mandises, etc. ». Vous paierez seulement 27,50 € pour une valeur marchande annoncée de 55 €.

Une mention discrète précise que « le nombre et la nature des articles qui composent votre colis sont variables en fonction de notre stock et de leur valeur ».

En décodé, il sera composé des articles invendus. La surprise sera certes totale mais la satisfaction, elle, sera variable.

OLLISCIENCE combat le cancer

La démonstration commerciale réalisée par OLLISCIENCE LABORATOIRES (Suisse) est redoutable.

Après un titre accrocheur « L'épice indienne qui détruit le cancer » l'argumentaire se décline en quatre étapes :

1ère étape - le constat : « Chaque année on compte près de 400 000 nouveaux cas de cancer en France. Le chiffre a presque doublé en 40 ans ».

2ème étape - l'espoir : « Face à ces chiffres catastrophes, une lueur

d'espoir dans la lutte contre le cancer est en train de naître, des scientifiques ont pu mettre en évidence les vertus préventives et curatives d'une épice anti cancer. »

3ème étape - la proposition : « Le produit Olligold s'appuie sur la technologie CurQfen consistant à encapsuler de la curcumine dans des fibres solubles de fénugrec, une petite plante légumineuse originaire d'Afrique du nord. »

4ème étape - le prix : Une forte remise vous est réservée : en commandant par six, chaque boîte d'Olligold vous revient à 29,90 € par mois.

OLLISCIENCE LABORATOIRES n'hésite pas à surfer sur l'inquiétude pour promettre la lune. La déception en sera plus forte.



Pascal TONNERRE, président du Réseau Anti Arnaques (RAA) qui fête cette année les 10 ans du RAA, vous présentera des arnaques en tous genres le 2 février 2019 lors des 40 ans de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime





Bon à savoir

Comment consulter le prix des carburants ? le site www.prix-carburants.gouv.fr se modernise.

Ce nouveau site permet d'avoir accès au prix des carburants dans 9 900 points de vente en France. Régulièrement actualisé il propose une interface et une ergonomie totalement revues. À titre d'exemple, l'internaute peut désormais dès la page d'accueil s'identifier afin de pouvoir facilement retrouver ses stations favorites, ses itinéraires et s'abonner à des notifications automatiques. Il peut également utiliser directement la carte interactive de la France afin d'effectuer la recherche des stations et

trouver ainsi plus facilement les prix des carburants. De plus, les résultats peuvent être filtrés en sélectionnant plusieurs types de carburants (SP95, SP95-E10, SP 98, Gazole, E85 ou GPLc), en choisissant le type d'enseignes et les services proposés dans la station.

Le site est également accessible sur les smartphones en proposant spécifiquement un système de géolocalisation qui permet ainsi aux internautes de consulter les prix des carburants des stations les plus proches.

Par des contrôles réguliers, la DGCCRF vérifie la loyauté de l'information fournie sur cette plateforme. Le site du prix des carburants a reçu plus de 6 millions de visites en 2017.

Indice de Référence des Loyers :

L'IRL a été publié le 12 juillet 2018 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 2^e trimestre 2018 s'élève à 127,77 soit une hausse annuelle de 1,25 % par rapport à l'IRL du 2^e trimestre 2017



Numéros de téléphone surtaxés, ne tombez pas dans le piège !

Un appel rattaché 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 surtaxé. Si la réception de l'appel n'entraîne pas de surcoût, c'est lorsque vous appelez le numéro (ou répondez au SMS) que votre compte est débité. Les réclamations déposées par les consommateurs sur la plateforme du 33700 ou sur l'annuaire inversé permettent à la DGCCRF de mener des enquêtes en vue de relever les infractions commises par les éditeurs de ces faux services. La DGCCRF lance une campagne d'information destinée à sensibiliser le public et donner des conseils pour éviter de se faire piéger. Un dépliant est disponible sur le site de la DGCCRF.



Abonnements

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.



SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir de Charente-Maritime



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 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 19 octobre 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

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 : octobre 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.