

Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17  
N° 132 - Janvier 2019  
Prix 1,50 € (Abonnement annuel 6,00 € )  
/ ISSN 0981 7972

## L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous présente ses meilleurs vœux pour 2019 et vous invite à venir fêter ses 40 ans d'existence



Bonus / malus : p 9

\*\*\*\*\*  
★  
★ **Litige résolu**  
★ **à l'amiable**  
★  
★

★  
★ **Installation de**  
★ **panneaux**  
★ **photovoltaïques**  
★ **irrégularité**  
★  
★

\*\*\*\*\*  
★  
★ **Litiges : p 6-7**  
★  
★



Produits Bio : p 7

**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.**

## Sommaire

<b>Vie de l'association</b>	pages 2 - 4
Editorial du Président - Statistiques	
Témoignages de bénévoles - Remerciements	
Nécrologie - tracts santé	
<b>Santé</b>	page 5
Chronique santé : personne de confiance	
<b>Litiges</b>	page 6 - 7
Résultats de litiges résolus	
<b>Alimentation</b>	page 7
Produits Bio, quelles garanties?	
<b>Logement</b>	page 8
Locations immobilières : obligations du propriétaire - Intoxications au monoxyde de carbone	
<b>Assurance</b>	page 9
Assureurs basés à l'étranger	
<b>Automobile</b>	page 9
Bonus malus - Pneus en hiver	
<b>Arnaques</b>	page 10
Info-alertes	
<b>Bon à savoir</b>	page 11
Ampoules halogènes - Casier judiciaire - IRL	
<b>Abonnements</b>	page 11

<b>Nombre d'adhérents au 31 déc. 2018</b>	<b>1664</b>
<b>Adhésions du 4ème trimestre 2018</b>	<b>145</b>
<b>Ré-adhésions du 4ème trimestre 2018</b>	<b>345</b>

## L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

Comme vous pourrez le lire par ailleurs dans cette revue, Louis MUCK a quitté l'association locale pour des raisons de santé. Nous le remercions tous pour son investissement dans la direction de notre A.L. et sa participation à la défense des consommateurs. Nous lui souhaitons un prompt rétablissement.

Nous avons eu l'immense peine, fin décembre, de perdre notre ami Jacques SOLEILHAVOUP. Son décès prématuré laisse un grand vide au sein de notre équipe.

Nous espérons que 2019 sera marquée par des événements plus heureux. Le premier se déroulera le samedi 2 février à Châtelailon où nous fêterons les 40 ans de notre A.L.

Comme nous sommes encore dans la période des cadeaux, l'UFC-Que-Choisir vous offre, pour ceux qui ne l'ont pas encore chargée sur leur smartphone, la version 2 de l'application « quelcosmetic ».

Cette application vous permettra d'acheter en toute connaissance de cause et pour toute la famille des produits d'hygiène et de beauté exempts d'allergènes et autres ingrédients indésirables.

La protection des données personnelles sur Internet est une préoccupation majeure des consommateurs. Les dérives et incidents continuant de croître, l'UFC-Que-Choisir lance un « *serious game* » (jeu sérieux) pour vous sensibiliser aux bons réflexes à avoir en matière de protection de ces données personnelles. Vous pouvez le trouver en recopiant l'adresse suivante : <https://donneespersonnelles.rdvconso.org>. Sous une forme ludique il vous permettra d'acquiescer les bons gestes en matière d'e-commerce, de gestion des réseaux sociaux, des e-mails frauduleux etc.

Cordialement

Daniel LE LAN co-président

## Activité du 4ème trimestre 2018 par Secteurs

Permanences Accueil	61
Permanences téléphoniques	61
Courriers reçus	498
Courriels reçus	107
Dossiers litiges	229
Renseignements téléphoniques	802
Courriers expédiés	1519
Réponses courriel	210

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	61
Jonzac	10
Saintes	48
St Georges de Didonne	17
St Jean d'Angely	12
Tonnay Charente	6

### Témoignages de bénévoles

#### Bénévole depuis 45 ans, Jean-Michel a commencé à l'UFC-Que Choisir à Clamart, parallèlement avec sa vie professionnelle.

**B**ravo à Jean-Michel pour la longévité de son investissement bénévole.

En 1974, il tenait à Clamart (Hauts de Seine) une permanence mensuelle, le samedi de 10h à 19h. Il fallait vraiment être stimulé : Jean-Michel a toujours gardé **sa grande motivation**. Un an après son arrivée en Charente-Maritime, en 2004, il a continué sa fonction de conseiller litiges en duo à l'antenne de Saint Georges de Didonne : une permanence par semaine. **Francis FAGET** était alors le président UFC 17.

De 2008 à 2018, il fait équipe avec Michel, son nouveau coéquipier. Pendant 10 ans ce duo a traité les litiges des consommateurs du secteur de Saint Georges de Didonne. Depuis janvier 2018, Jean-Michel ne tient plus la permanence mais reste actif et représente l'UFC-Que Choisir à la commission locale de l'Eau du SAGE Seudre, milieu ostréi-

cole, fonction qu'il occupe depuis 2015.

Avec Michel, il traitait tous les litiges ; certains thèmes l'ont particulièrement marqué :

- les litiges financiers avec des consommateurs en quasi surendettement. Les taxes et amendes de la banque étaient trois fois supérieures au montant des deux ou trois chèques sans provisions émis. Entre autre, il se souvient d'un placement sans risque de la Poste qui s'était révélé désastreux. L'UFC-Que Choisir avait négocié avec la Poste une réévaluation des contrats qui a entraîné pour une de nos adhérentes un gain de 20 000 €.

- les litiges de la téléphonie et d'internet : les opérateurs nationaux ont eu des comportements délictueux, menaçant leurs clients par exemple de saisie de meubles, de voitures, pour des supposées dettes de trente euros. De tels agissements ont pratiquement disparu grâce à l'action de l'UFC.

Jean-Michel ajoute : « le bénévolat m'a toujours apporté grande satisfaction : pouvoir se regrouper pour défendre les droits des consommateurs. J'ai toujours préféré une démarche collective, car plus efficace qu'une démarche individuelle ».

### 45 ans de bénévolat et duo de 10 ans à Saint Georges de Didonne

#### Michel et Jean-Michel : duo de l'antenne de Saint Georges de Didonne depuis 10 ans !

**E**n 2008 le temps de la retraite a sonné pour Michel. Il veut s'occuper utilement, le contact lui manque. Il connaît bien le droit des assurances et cherche une activité enrichissante. Il opte pour l'UFC-Que-Choisir par conviction. Reçu par le président **Francis FAGET**, il se porte volontaire pour la période d'essai. Après avoir été en doublon comme conseiller litiges, il suivra les stages obligatoires et se familiarisera avec le droit de la consommation (à l'époque, les formations par internet n'existaient pas). Il assure donc les permanences avec Jean-Michel. Il y a 10 ans, au moins 50 % des litiges concernaient la téléphonie avec les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI). Actuellement, les litiges concernent tous les domaines de la consommation. Certains sont longs à résoudre mais quelquefois il suffit d'une intervention de l'UFC pour faire valoir les droits des consommateurs et régulariser la situation. Exemple : une attestation décennale obligatoire qui n'a pas été fournie pour une pierre tombale !

Michel ajoute : ce qui me choque le plus, c'est l'attitude de certains professionnels qui n'osent pas s'adresser à leur

assurance de peur de subir une augmentation de leur cotisation.

Michel assiste aux commissions santé, il représente les usagers à la clinique Pasteur de Royan depuis 9 ans. Il participe trimestriellement à la Commission Des Usagers (CDU) et aux autres commissions à thème (ex : les maladies nosocomiales, l'alcoolisme dans le cas d'une hospitalisation, la fin de vie ou les commissions litiges).

En 10 ans de bénévolat, Michel a connu plusieurs présidents et des mouvements de bénévoles. Il change de coéquipier : bienvenu à un autre Michel. Il reste très satisfait d'être utile et continue à écouter, à conseiller et à défendre les consommateurs pour les aider à résoudre leurs litiges.

**Date à retenir :**

**23 mars 2019**

**Assemblée Générale  
UFC 17**

**Venez nombreux**

**Une invitation vous sera envoyée  
ultérieurement**



## Témoignages bénévoles (suite)

### Bénévole depuis avril 2018

Après avoir été bénévole dans sa commune pendant de nombreuses années, Françoise a intégré depuis avril 2018 l'équipe « santé » de l'UFC 17 avec Jacques, Guy et Christian.

Elle connaissait Que Choisir par les médias. Invitée par une amie, elle a participé à la dernière Assemblée Générale départementale de l'UFC 17. Suite à l'appel à bénévole dans le domaine de la santé elle s'est portée volontaire. Françoise a aimé son métier passionnément : être bénévole en traitant les litiges santé lui permet d'évoluer avec les connaissances médicales qu'elle possède.

Le mercredi matin, Françoise assure les permanences « santé » avec Jacques, référent santé de l'UFC 17. Ils sont « sur la même longueur d'ondes » concernant l'aide à apporter aux personnes en difficulté **en cas de préjudice** suite à une intervention chirurgicale ou autre acte médical. Elle assiste Jacques dans les cas graves à la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI).

Françoise ajoute : « ce bénévolat me convient parfaitement. Le côté humain avec ses nombreux contacts est très enrichissant et utile. Tous les cas médicaux m'intéressent, de la petite enfance aux personnes âgées, surtout avec la longévité de la vie ».

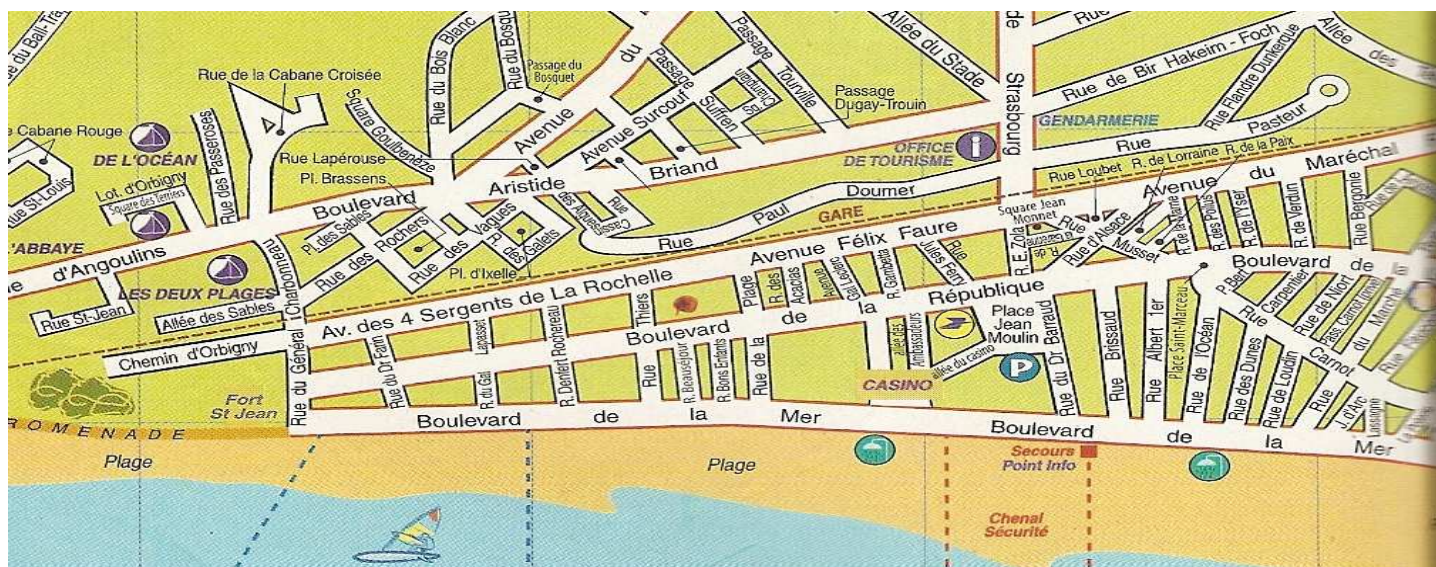
(interview mi-décembre 2018)

## INVITATION : 2 février 2019

Tous les adhérents sont invités ( 2 personnes par foyer)

Espace Océan Beauséjour

51 Boulevard de la République 17340 Châtelailon



## Remerciements

### Louis MUCK

quitte l'association pour raison de santé. Après avoir passé 4 ans à l'UFC 17 comme conseiller litiges puis administrateur, Louis MUCK a parfaitement incarné la fonction de président pendant 2 ans et demi de 2016 à 2018. Il a fait un excellent travail en dirigeant avec droiture cette association. Tous les bénévoles le remercient très chaleureusement et lui souhaitent une meilleure santé.

### Nécrologie

L'association a la tristesse de vous faire part du décès le 22 décembre 2018 de

**Jacques SOLEIHAVOUP** référent santé UFC 17.

Tous les bénévoles et la secrétaire présentent leurs condoléances et leur soutien à sa famille. Jacques participait activement à la défense du consommateur dans le domaine de la santé.

Les co-présidents le remercient sincèrement pour son investissement à l'UFC 17.

Chronique santé du référent santé UFC 17

**Avez-vous une personne de confiance?**

**Après les états généraux de la santé tenus en 1998 et 1999, le législateur introduit explicitement les droits individuels et collectifs des personnes malades et des usagers du système de santé.**

**P**romulguée le 4 mars 2002, la loi « Kouchner » va initier une rupture dans la relation patient-professionnel de santé, empreinte pendant des siècles d'un paternalisme devenu obsolète. L'obligation d'information, l'accès au dossier médical introduisent le principe **du consentement exprès de la personne malade**. Il s'agit désormais de décider ensemble, dans un entretien individuel, la planification des soins d'un patient « libre et éclairé ».

Jusqu'à peu, les médecins pouvaient ne pas informer le malade sur un diagnostic ou un pronostic grave. De plus, ils avaient le choix d'un tiers et des précisions formulées au nom du patient. **Aujourd'hui, la loi permet au patient de désigner une personne de confiance qui va l'aider à s'informer et à exprimer ses choix.** La désignation peut se faire à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Lors de toute hospitalisation, la proposition est obligatoire de la part de l'établissement, en revanche le patient n'a aucune obligation. Longtemps confondue avec la personne à prévenir, cette désignation suppose une grande proximité intellectuelle et psychologique, afin de dire les souhaits, la volonté du patient. Son rôle de porte-parole est double :

- lorsque le patient peut exprimer sa volonté, la personne de confiance le soutient dans ses démarches, assiste aux entretiens médicaux et prend connaissance du dossier en sa présence (Ex : consultation d'annonce en cancérologie). Il est recommandé de lui remettre ses directives anticipées, exprimées par écrit.
- chaque fois que l'état de santé du patient s'accompagne d'une diminution de sa capacité de compréhension (accident traumatique, neurologique), la personne de confiance sera consultée en priorité et son témoignage prévaut sur tout autre avis non médical, lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements en fonction des informations adéquates. La personne de confiance ne fait pas forcément partie de la famille du malade, elle doit être une personne physi-

que : un parent, un proche ou le médecin traitant (uniquement en milieu hospitalier, car il ne peut être juge et partie). Il est recommandé de rédiger le document écrit, daté et signé, en 3 exemplaires :

- un exemplaire pour le patient,
- un exemplaire destiné au médecin traitant (ou tout autre médecin) pour être joint au dossier,
- un exemplaire pour la personne de confiance.

En résumé, la personne de confiance désignée par le patient prend la parole et agit dans l'intérêt de ce dernier, s'il n'est plus en mesure de prendre lui-même les décisions concernant son état de santé. Le secret professionnel est levé à l'égard de la personne de confiance, le dossier patient est accessible à cette personne. Le patient marque son accord (cf. case formulaire) pour confier à la personne de confiance la situation de fin de vie, l'arrêt ou non d'un traitement, la réanimation... Sauf volonté contraire exprimée par le patient, la personne de confiance a, après décès, accès au dossier du défunt et peut s'en faire délivrer une copie pour connaître les causes de la mort, défendre sa mémoire ou faire valoir ses droits. Révoquer cette désignation est, bien sûr, possible à tout moment par un écrit daté et signé.

J.SOLEILHAVOUP (écrit mi-décembre 2018)

**Formulaire de désignation de la personne de confiance**  
(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

**Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance**

\_\_\_\_\_

*nomme la personne de confiance suivante*

Nom, prénoms : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone privé : \_\_\_\_\_ professionnel : \_\_\_\_\_ portable : \_\_\_\_\_

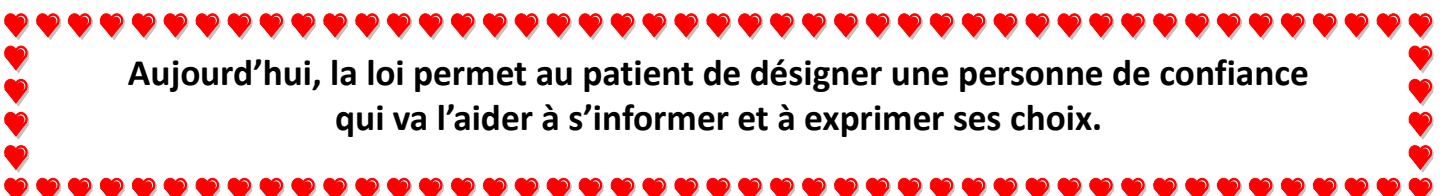
E-mail : \_\_\_\_\_

→ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui  non

→ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui  non

Fait à : \_\_\_\_\_ le : \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Signature de la personne de confiance \_\_\_\_\_



**Aujourd'hui, la loi permet au patient de désigner une personne de confiance qui va l'aider à s'informer et à exprimer ses choix.**



**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 année 2018 :

**248 dossiers clôturés, montant des enjeux : 532 954 €  
235 gagnés à l'amiable et 13 après procédure**

### Installation de panneaux photovoltaïques, irrégularités contractuelles : enjeu = 24 800 €

A l'occasion d'un salon, Madame A. a été démarchée par la société DURABLE HABITAT pour l'installation d'un système de production d'énergie photovoltaïque. Le commercial, très habile, lui a fait signer un bon de commande de 24 800 €, montant entièrement financé par un prêt bancaire affecté.

De retour à son domicile notre adhérente a analysé à froid les arguments mis en avant par le commercial et conclu que l'installation n'était pas rentable. Elle a donc voulu annuler le contrat mais a découvert que le délai de rétractation de 14 jours ne s'appliquait pas à une commande signée lors d'un salon : elle s'est donc retournée vers UFC- Que- Choisir.

Une analyse fine du contrat par nos bénévoles a révélé des irrégularités contractuelles par rapport au droit de la consommation : en particulier, les caractéristiques du prêt étaient insuffisamment renseignées dans le bon de commande, le document de prêt n'avait pas été contresigné par Mme A., etc.

L'UFC a donc écrit au fournisseur pour lui signaler ces manquements et en parallèle, Mme A a envoyé un courrier de demande d'annulation du contrat. Le service juridique du fournisseur a répondu que, pour lui, tout était conforme et qu'il réclamerait une somme très élevée en cas de rupture unilatérale dudit contrat.

Dans un second courrier, l'UFC 17 l'a mis en demeure de produire les copies des originaux signés par notre adhérente : pas de réponse.

Enfin, dans un troisième courrier, l'UFC l'a informé qu'en l'absence de retour de preuves de sa part, le contrat était donc considéré comme caduc et l'a mis en demeure de restituer à notre adhérente son chèque de réservation.

Au bout de quelques mois, DURABLE HABITAT a accepté "exceptionnellement" d'annuler sans frais le contrat et de renvoyer son chèque à Mme A.

\*\*\*\*\*

### Abandon de chantier : enjeu = 197 €

Monsieur O de Charente-Maritime souhaitait réaliser des travaux à son domicile. Il demande un devis auprès de l'entreprise PORTRON qui s'élève à 525 € et verse un acompte de 260 €. Les travaux commencent le 18 juin 2018 pour peu de temps puisqu'il y a erreur de coloris dans le carrelage livré. Les travaux reprennent le lendemain et portent sur quelques rebouchages et fissures.

S'agissant d'une maison ancienne, notre adhérent demande à l'artisan de faire attention à la descente d'eau des gouttières qui sont d'origine en PVC. Suite à cette remarque, Monsieur PORTRON décide d'abandonner son chantier.

Par lettre recommandée avec accusé de réception du 21 juin 2018, notre adhérent demande à l'artisan la restitution de son chèque d'acompte puisque ce dernier a quitté le chantier de sa propre initiative. En réponse, l'artisan adresse une facture de déplacement et de nettoyage de façade pour un montant de 193 € et transmet un chèque de remboursement de 67 € (193 + 67 = 260 €).

Après intervention de l'UFC 17, Monsieur PORTRON adresse en août 2018, un chèque de 130 € qui s'ajoute à celui de 67 €, pour règlement de tout compte. Notre adhérent considère cette affaire classée en estimant que le travail effectué s'élève à 63 €.

\*\*\*\*\*

### Versement tardif d'une prime économies d'énergie : enjeu = 453 €

Monsieur PP de Charente-Maritime a procédé à l'isolation des combles de sa maison en novembre 2016. Il a déposé un dossier auprès de la société ENGIE pour obtenir une prime économies d'énergie qui selon le simulateur s'élevait à 465 €. ENGIE lui a répondu que cette prime était en réalité de 388 €. Malgré plusieurs appels téléphoniques pour demander les raisons de cette différence de calcul, notre adhérent n'obtient pas de réponse et ne reçoit pas le chèque annoncé. Sans nouvelles pendant 11 mois il sollicite l'appui de l'UFC 17 afin qu'ENGIE honore son engagement, mais pour un montant réel de 465 €.

Le 16 novembre 2017, grâce à l'intervention de l'UFC 17, Monsieur PP reçoit un chèque de 453 € (388 € + 75 € de geste commercial pour règlement tardif : proposition acceptée).

\*\*\*\*\*

### Démarchage à domicile : obligations contractuelles non respectées, abus de faiblesse : enjeu = 17 850 €

Suite à un premier démarchage à domicile chez une personne vulnérable, le 25 novembre 2015 par l'entreprise Groupe Le CARRE RCOH, Madame C.L. de Charente-Maritime a signé un premier bon de commande de 8 790 € pour la pose d'une ventilation et le traitement de sa charpente. Lors d'un deuxième démarchage le 16 décembre 2015 par cette même entreprise, Mme C.L. signe un deuxième bon de commande de 9 066 € pour le démoussage et l'hydrofugation de sa toiture. Ces 2 projets suite page 7.....

### 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

devaient être réglés par deux crédits affectés (Cofidis). Après réflexion et au regard de l'importance des coûts prévus, quelques jours après le passage du commercial, Mme C.L. a téléphoné à l'entreprise pour annuler sa deuxième commande mais l'entreprise n'en a pas tenu compte. De plus, Mme C.L. n'a été informée à aucun moment de la possibilité d'annuler ses commandes (code de la consommation art L 221-8) et aucun formulaire de rétractation ne lui a été remis.

Alors que les travaux prévus par le premier bon de commande viennent d'être réalisés, le hasard a voulu qu'une autre entreprise de démarchage similaire passe et constate la mauvaise exécution du traitement de la charpente.

Fin 2017 l'UFC 17 a été saisie pour trouver une solution au regard des malfaçons d'autant que notre adhérente a des problèmes de remboursement (surendettement) : elle est en contentieux avec Cofidis.

L'UFC 17 adresse un premier courrier à l'entreprise en précisant la non-conformité des bons de commande et souligne la mauvaise exécution reconnue des travaux de traitement des bois de charpente. Une solution amiable est demandée.

Sans réponse, l'UFC 17 envoie un deuxième courrier auprès du prestataire concerné en rappelant ses pratiques déloyales. Pour preuve : un expert en bâtiment a proposé une rencontre sur place : le constat est formel, les travaux n'ont été que partiellement effectués au titre du 1er bon de commande. Cette entreprise accepte de ramener la facture à 3 500 € au lieu de 17 850 € (le 2ème bon de commande étant annulé).



### Produits bio, quelles garanties ?

***La gamme des aliments bio s'agrandit dans tous les magasins. On parle aussi d'une diminution du risque de cancer chez des consommateurs réguliers. Puis-je avoir une confiance totale dans ces produits ? »***

**R**éponse de Service-public.fr :  
« Les produits alimentaires labellisés Agriculture Biologique (AB) sont produits par des professionnels qui sont tenus de respecter les règles et les cahiers des charges imposés par les pouvoirs publics ».

L'Agriculture Biologique garantit une qualité attachée à un mode de production respectueux de l'environnement et du bien-être animal.

Elle se distingue par un mode de production particulier, fondé notamment sur la non-utilisation de produits chimiques de synthèse, la non-utilisation d'Organismes Génétiquement Modifiés (OGM), le recyclage des matières organiques, la rotation des cultures et la lutte biologique. L'élevage, de type extensif, fait appel aux médecines douces et respecte le bien-être des animaux.

Tout au long de la filière, les opérateurs de l'Agriculture

Biologique respectent un cahier des charges rigoureux qui privilégie les procédés respectueux de l'écosystème et non polluants.

Les règles qui encadrent le mode de production biologique sont les mêmes dans toute l'Europe et les produits importés sont soumis aux mêmes exigences.

C'est l'Agence Bio qui est officiellement en charge du label AB. Elle a créé un logo qui permet aux consommateurs d'identifier les produits. Le logo européen est devenu obligatoire en 2012 pour les denrées pré-emballées d'origine européenne remplissant les conditions d'usage.

#### À savoir :

L'Agriculture Biologique est née de l'initiative d'agronomes, de médecins, d'agriculteurs et de consommateurs qui ont initié dans les années 1920 un mode alternatif de production agricole privilégiant le travail du sol, l'autonomie et le respect des équilibres naturels. En 1981, les pouvoirs publics reconnaissent officiellement l'Agriculture Biologique. Une commission nationale en charge de l'organisation et du développement de l'Agriculture Biologique et de l'homologation des cahiers des charges est alors créée. En 1991, un règlement communautaire reprend les principes édictés en France pour les appliquer aux productions végétales, puis en 2000 aux productions animales.



## Obligations du propriétaire pour les locations immobilières

### Le propriétaire est tenu de présenter au locataire un logement décent

**C**'est-à-dire un logement doté d'une surface habitable minimum (9 m<sup>2</sup> et une hauteur de 2,20 mètres), en bon état d'usage et de réparations, respectant la sécurité et la santé du locataire, doté d'équipements en bon état de fonctionnement.

#### Les documents

Le bailleur doit remettre au locataire un certain nombre de documents annexes au contrat de bail :

- un dossier de diagnostic technique ;
- une notice informative (durée du contrat, montant du loyer, charges, cautionnement...) ;
- l'état des lieux d'entrée établi lors de la remise des clés (et l'état des lieux de sortie réalisé lors de la restitution des clés) ;
- la liste des équipements d'accès aux technologies de l'information et de la communication (câble, TNT, fibre...) ;
- une copie de la convention Anah (un propriétaire peut signer une convention avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat pour bénéficier de déductions fiscales et d'une aide en cas de travaux) ;
- si le logement loué est conventionné, une copie de la grille de vétusté dans la mesure où le locataire et le propriétaire ont convenu d'en appliquer une ;
- un extrait du règlement de copropriété s'il y a lieu ;
- les quittances de loyer ;
- les justificatifs de charges ;
- l'attestation d'assurance contre les risques locatifs à laquelle le locataire est obligatoirement tenu de souscrire, doit également être annexé au bail.

### Les travaux

Les travaux à la charge exclusive du bailleur sont ceux qui ne relèvent pas des réparations locatives (menues réparations et entretien courant) :

- les réparations urgentes (panne de chauffe-eau en hiver, par exemple) ;
- les travaux d'amélioration des parties communes ou des parties privatives du même immeuble (réfection de la cage d'escalier, ravalement de façade...) ;
- les travaux nécessaires au maintien en l'état et à l'entretien normal du logement (volets défectueux, robinetterie vétuste...) ;
- les travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement (isolation, chaudière performante...) ;
- les travaux qui permettent de remplir les critères d'un logement décent.

Avant le début des travaux, le bailleur est tenu d'informer le locataire par une notification et celui-ci doit permettre l'accès à son logement pour leur préparation et leur réalisation. Si ces réparations ou travaux durent plus de 21 jours, une baisse de loyer proportionnelle à leur durée doit être consentie.

Toutefois, si le logement loué n'est pas en bon état d'usage à l'entrée dans les lieux, les parties peuvent se mettre d'accord sur la prise en charge et l'exécution par le locataire des travaux nécessaires à sa remise en état. Cette option doit être prévue par une clause expresse qui précise : la nature des travaux, la manière dont leur montant est répercuté sur le loyer et pendant combien de temps, ainsi que les conditions de dédommagement en cas de départ anticipé du locataire.

## Attention aux intoxications au monoxyde de carbone

**Maux de têtes, fatigue, nausées... Attention, il s'agit peut-être des premiers signes d'intoxication au monoxyde de carbone.**

**I**nvisible, inodore et non irritant, le monoxyde de carbone agit comme un gaz asphyxiant qui peut être mortel en moins d'une heure. Chaque année, ce gaz toxique est responsable d'une centaine de décès en France.

Des appareils de chauffage mal entretenus et une mauvaise aération des locaux peuvent provoquer ce type d'intoxication. La présence de ce gaz résulte en effet d'une combustion incomplète, et ce quel que soit le combustible utilisé pour la production de chaleur ou de lumière.

Voici les bons gestes à suivre :

- faire vérifier et entretenir les installations de chauffage

et de production d'eau chaude ainsi que les conduits de fumée (ramonage mécanique) par un professionnel qualifié dans votre résidence principale (et secondaire) ;

- aérer les locaux au moins 10 minutes par jour ;
- maintenir vos systèmes de ventilation en bon état de fonctionnement et ne jamais obstruer les entrées et sorties d'air ;
- respecter les consignes d'utilisation des appareils à combustion indiquées par le fabricant : ne jamais faire fonctionner les chauffages d'appoint en continu ;
- placer impérativement les groupes électrogènes à l'extérieur des bâtiments ;
- ne jamais utiliser pour se chauffer ou cuisiner en intérieur des appareils non destinés à cet usage : cuisinière, brasero, barbecue...



## Assureurs basés à l'étranger

### Si votre assureur est basé à l'étranger et qu'il fait faillite : quoi faire ?

**E**n cas de défaillance d'une entreprise d'assurance, vous pouvez faire appel, sous certaines conditions, au Fonds de Garantie (mis en place par l'ordonnance du 27 novembre 2017) concernant la prise en charge des dommages en cas de retrait d'agrément d'une entreprise d'assurance.

Le Fonds de Garantie peut prendre en charge les dommages dus par l'assureur défaillant pour les contrats souscrits ou renouvelés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018 :

- en cas d'accident de la circulation (dommages matériels

et corporels relevant de la responsabilité civile automobile) ;

- en cas de sinistre relevant de la garantie dommages ouvrage (travaux de réparation des dommages dont sont responsables les constructeurs).

Ce dispositif s'applique aux dommages subis en France.

#### Rappel :

Toutes les entreprises d'assurances distribuant des contrats en France doivent disposer d'un agrément délivré par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) pour les entreprises domiciliées en France. Quant aux entreprises de l'Union Européenne qui souhaitent exercer en France, elles doivent disposer d'un agrément dans le pays où elles ont leur siège et déclarer également leur intention aux autorités françaises.

## Bonus, malus, accident, constat... êtes-vous bien assuré ?

### Ce qu'il faut savoir sur l'assurance automobile, dossier proposé par l'Institut National de la Consommation (INC).

**C**haque propriétaire de véhicule a l'obligation de s'assurer, notamment sur la responsabilité civile (dommages qu'il pourrait causer aux tiers).

L'INC explique :

- le bonus-malus en matière d'assurance (quels accidents impliquent un malus ? qu'appelle-t-on bonus + ? ...)
- ce qui se passe en matière d'accident de la circulation lorsque le responsable du dommage n'est pas assuré ou est inconnu (quel est le rôle du Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires ? qui peut le saisir ? quel montant d'indemnisation ?) ;
- l'assurance « *jeune conducteur* » (dont il n'existe pas de définition légale, ni dans le code de la route, ni dans celui

des assurances).

Par ailleurs, l'INC précise tout ce qu'il faut savoir lorsqu'une compagnie d'assurances refuse d'assurer le véhicule d'un particulier (rôle notamment du bureau central de tarification dans la fixation de la cotisation à régler).

Et, en cas de sinistre, l'INC explique comment réagir suite à :

- un accident matériel (rédaction d'un constat amiable, indemnisation, expertise, réparation du dommage, garantie défense et recours, assistance) ;

- un vol sans effraction (conditions de vol prévues dans les contrats, preuve du dommage...)

- une collision avec un animal sauvage (importance de prendre contact avec la gendarmerie ou la police afin de faire constater l'accident, déclaration de sinistre...).

**Attention** : ne pas oublier de remplir correctement le recto du constat amiable en précisant la responsabilité de chacun, faire en sorte qu'il soit signé par les deux conducteurs.



## Bon à savoir sur les pneus en hiver

**L**es **pneus cloutés ou à crampons** peuvent être utilisés jusqu'au dimanche 31 mars 2019. Si les conditions atmosphériques l'exigent, la date peut être modifiée.

L'utilisation des **pneus contact** ou **pneus neige** n'est, par contre, pas réglementée. Pour leur part, les **chaînes** sont autorisées sur les routes enneigées, quel que soit le mo-

ment de l'année. Elles sont obligatoires sur les tronçons de routes munis du panneau B26 *équipements spéciaux obligatoires*. Sur les tronçons de route délimités par le panneau B26, l'utilisation des **pneus neige** reste néanmoins autorisée dès lors que la mention *pneus neige admis* est explicitement mentionnée. Si cette mention n'est pas précisée, le conducteur devra utiliser des chaînes.

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

**Réseau Anti-Arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
**BP 40179 79205 Parthenay cedex**  
**Courriel : [contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org) / Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)**

### L'appareil LED du C.C.E.

Le Centre Commercial Européen (CCE) nous refait le coup de l'appareil LED. Décryptons l'opération promotionnelle « Appareil LED + chèque » .

- Côté pile :

Une photographie d'un téléviseur LED SAMSUNG ultra haute définition d'une valeur de 759 €.

Une autorisation de livraison comportant les mentions technologie LED, gratuit, livraison par camionnette.

- Côté face :

Tous les clients ont reçu cette offre publicitaire valable jusqu'au 31 janvier 2019.

Un seul téléviseur SAMSUNG est disponible.

Chaque client sera destinataire d'un porte-clés lampe torche LED et d'un bon d'achat de 4 €.

En l'absence de commande, les frais de port seront facturés 6,90 €.

\*\*\*\*\*

### La machine à remonter le temps :

#### LE FOULARD ANTI MICROBES

L'arrivée de l'hiver influence cette rubrique « la machine à remonter le temps ».

En mars 2012, le Réseau Anti-Arnaques signale la diffusion par INNOVATIONS SANTÉ d'une curieuse offre publicitaire.

En effet, ce pseudo laboratoire belge commercialise au prix de 45 € un foulard permettant de lutter contre le rhume, l'angine, la grippe, l'otite et même la gastro entérite !

Le dépliant explique qu'il « s'agit du dernier né des textiles intelligents aux propriétés ionisantes antivirales et bactéricides ». Ses micro-fibres composées de cuivre-argent et de fil de soie peuvent éliminer plus de 660 espèces de microbes, bactéries, acariens et virus.

Un dernier argument vise à convaincre les consommateurs dubitatifs : un test grandeur nature a été effectué auprès de 200 chauffeurs de taxi parisiens. Et « pas un seul chauffeur ayant porté le foulard n'a été malade durant les trois mois d'hiver ».

\*\*\*\*\*

### Le don inattendu

Vous découvrez dans votre messagerie une bonne nouvelle : « Je me prénomme Alain BOUCHE, natif de Niort dans le centre ouest de la France, le 19 juin 1962, et je me permets de vous écrire de toute urgence car je suis atteint

d'un cancer d'oesophage en phase terminale et mes jours sont désormais comptés. Alors je souhaiterais faire don de mes biens à hauteur de 3 100 000 € à une personne sérieuse avec une vertu morale, étant donné que le gouvernement français voudrait s'en accaparer après ma mort vu que je suis veuf sans enfant.

Ma doléance est très sérieuse alors je serais heureux d'avoir un retour de votre part sur mon e-mail personnel : [farshib.1949@gmail.com](mailto:farshib.1949@gmail.com) »



Les habitués des mises en garde Info-Alerte rédigées par le Réseau anti-arnaques auront reconnu les ingrédients d'un scamming, arnaque par ruse : la promesse de don restera virtuelle mais le bénéficiaire aura été largement sollicité pour régler des frais divers (taxes, intermédiaire, commissions bancaires). L'élément nouveau de ce scénario est la référence à la fiscalité applicable à une succession.

Les escrocs, grands psychologues, savent utiliser les leviers pour « recruter » leurs futures victimes.

\*\*\*\*\*

### Le bon de commande de WILLEMSE FRANCE

WILLEMSE FRANCE se flatte d'appliquer une garantie gratuite « Qualité-conformité » aux produits livrés. C'est effectivement le minimum que puisse attendre tout acheteur. Mais, curieusement, une ligne de 2,90 € est imprimée sur le bon de commande au titre de « l'assurance livraison + main verte ». Cette participation vise à vous protéger de toute mauvaise surprise lors de la livraison ainsi qu'au cours de la période de reprise végétale de vos plantes.

Certes, vous pouvez barrer cette clause si vous ne souhaitez pas y souscrire. Du reste, vous aurez raison de le faire puisque le consommateur n'a pas à supporter les risques décrits. WILLEMSE FRANCE a trouvé le bon filon pour encaisser du chiffre d'affaires supplémentaire. Mine de rien, un montant de 2,90 € multiplié par le nombre de commandes constitue un beau pactole.

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

### Ampoules halogènes : c'est fini !

**T**rop gourmandes en énergie, les ampoules halogènes sont interdites à la vente depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018 en France et dans toute l'Europe, en raison de leur durée de vie inférieure aux produits concurrents. Les stocks pourront néanmoins être écoulés, 2 modèles ne sont pas concernés : R7s et G9. Les consommateurs sont invités à s'orienter vers les ampoules LED (« *light-emitting diode* » signifiant « *diodes électroluminescentes* ») et les ampoules fluocompactes (ou basse consommation).

La durée des ampoules LED est communément estimée à 15 000 heures, mais elle peut aller jusqu'à 40 000 heures selon l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), contre 2 000 heures pour les halogènes et 8 000 heures pour les fluocompactes. L'ADEME précise que ces ampoules sont rentabilisées en moins d'un an, avec une efficacité énergétique supérieure d'un tiers à celle des fluocompactes.

### Bulletin n°3 du casier judiciaire : on peut désormais l'obtenir en ligne !

**V**ous avez peut-être besoin de demander un extrait de casier judiciaire (bulletin n°3) ? Savez-vous que la procédure permettant son obtention a évolué récemment avec la possibilité de demander votre extrait de casier judiciaire (bulletin n°3) via internet et de le recevoir en ligne, en moins d'une heure, dès lors que vous êtes né en France. Auparavant, pour avoir la garantie de l'obtenir dans la journée, il fallait vous déplacer sur Nantes.

Pour votre demande d'extrait de casier judiciaire (bulletin n°3), vous devez vous rendre sur le site officiel et gratuit [casier-judiciaire.justice.gouv.fr](http://casier-judiciaire.justice.gouv.fr) et suivre la procédure en ligne :

- pré-enregistrement de votre demande (état civil, adresse et mode de retour souhaité à renseigner) ;
- confirmation de votre demande (envoi par le casier judiciaire national d'un courriel avec lien de confirmation et code de référence à conserver) ;
- réception de votre réponse (par courriel ou par voie postale).

#### Rappel :

Il existe 3 types d'extraits de casier judiciaire dont le contenu diffère en fonction de la gravité des sanctions.

### Indice de Référence des Loyers :

L'IRL a été publié le 11 octobre 2018 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 3e trimestre 2018 s'élève à 128,45 soit une hausse annuelle de 1,57 % par rapport à l'IRL du 3ème trimestre 2017

### 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 ?



UFC- Que Choisir de Charente-Maritime  
3 rue Jean Baptiste Charcot  
17000 LA ROCHELLE



contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr  
<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 18 janvier 2019

### 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

**Jonzac** : Mairie - 5 rue du Château - les 3 premiers mardis de chaque mois de 14h 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

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

### SAVOIR CHOISIR

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

Directeur de publication :  
Daniel LE LAN

Conception-réalisation :  
Jacqueline BOUIN / Monette KALDI

Tirage : 1400  
Dépôt légal : janvier 2019  
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.