

**Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17  
N° 133 - Avril 2019  
Prix 1,50 € (Abonnement annuel 6,00 € )  
/ ISSN 0981 7972**

## **L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime fait appel à bénévoles pour les rendez-vous conso : page 4**



\*\*\*\*\*  
★ **Litige résolu** ★  
★ **après procédure de** ★  
★ **vente de panneaux** ★  
★ **photovoltaïques :** ★  
★ **le palmier** ★  
★ **sauvera-t-il sa tête?** ★  
★ **enjeu = 34 400 €** ★  
\*\*\*\*\*

**Litiges : p 6-7**



**Compte-rendu de  
l'Assemblée  
Générale UFC 17  
P : 3**



**Fraude à la carte  
bancaire : p 8**

**Succès des 40 ans d'existence  
de l'UFC 17 / Conférence de  
Pascal TONNERRE : p 5**

## Sommaire

<b>Vie de l'association</b>	pages 2 - 5
Editorial du Président - Statistiques	
Compte-rendu de l'AG - Appel à bénévoles	
Info UFC : compteur Gaspar - Succès des 40 ans - Remerciements - Appel à témoignage	
<b>Litiges</b>	page 6 - 7
Résultats de litiges résolus	
<b>Services bancaires</b>	page 8
Fraudes à la carte bancaire - Cybersécurité	
<b>Téléphonie et Internet fixe</b>	page 9
ARCEP et Orange - Bien choisir son portable	
<b>Arnaques</b>	page 10
Info-alertes	
<b>Bon à savoir</b>	page 11
Remboursement intégral des lunettes - L'UFC-Que Choisir fait condamner EDF - IRL	
<b>Abonnements</b>	page 11

<b>Nombre d'adhérents au 31 mars 2019</b>	<b>1667</b>
<b>Adhésions du 1<sup>er</sup> trimestre 2019</b>	<b>136</b>
<b>Ré-adhésions du 1<sup>er</sup> trimestre 2019</b>	<b>360</b>

## L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

En premier lieu, je remercie très très sincèrement Christiane PANNIER pour avoir administré l'AL conjointement avec moi pendant ces quatre mois et pour son implication remarquable.

Le 40<sup>ème</sup> anniversaire a été un franc succès et l'intervention de Pascal Tonnerre passionnante.

Comme l'ont constaté les adhérents présents à notre AG et comme vous pourrez le lire plus loin, notre association locale va bien.

Mais il nous faut continuer à avancer. Notre société se tourne depuis des années vers le tout numérique et la dématérialisation des échanges. L'UFC est concurrencée dans le traitement des litiges par des forums plus ou moins gratuits et plus ou moins dignes de confiance, ainsi que dans l'information des consommateurs par des associations plus soucieuses de « faire le buzz » que d'apporter des arguments fiables. Aussi, notre fédération a développé des outils pédagogiques pour faire de la prévention auprès du public. Après le thème sur le lien entre l'alimentation et la santé, nous lançons cette année une campagne à propos des arnaques sur internet et la protection des données personnelles.

Nous avons rencontré le Centre Social et Culturel Christiane FAURE de La Rochelle et nous organiserons une action conjointe dès le mois de mai. Des contacts ont été pris également par la CDA de La Rochelle. Pour mener à bien ces opérations, nous recherchons des bénévoles ayant le goût du relationnel, sachant communiquer et s'exprimer devant un public d'une trentaine de personnes.

Vous pouvez proposer vos services en envoyant un courriel à notre secrétariat (adresse en dernière page).

Merci d'avance.

Cordialement

Daniel LE LAN

## Activité du 1<sup>er</sup> trimestre 2019 par Secteurs

Permanences Accueil	63
Permanences téléphoniques	63
Courriers reçus	661
Courriels reçus	141
Dossiers litiges	245
Renseignements téléphoniques	929
Courriers expédiés	2131
Réponses courriel	2321

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	63
Jonzac	9
Saintes	63
St Georges de Didonne	12
St Jean d'Angely	12
Tonnay Charente	6

## L'Assemblée Générale ordinaire UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.

L'Assemblée Générale ordinaire s'est tenue le 23 mars 2019 salle Vatré, 90 rue du Vélodrome à La Rochelle : présidente de séance Christiane PANNIER, secrétaire de séance Jacqueline BOUIN (décision approuvée par l'AG). Tous les votes sont à main levée (217 suffrages au total soit plus de 10% des adhésions). Une minute de silence a été respectée pour Jacques SOLEILHAVOUP qui nous a quittés.

### **R**apport moral /

#### **compte-rendu d'activité : Daniel LE LAN**

##### Adhérents

Avec 1661 adhérents au 31 décembre 2018, nous sommes en baisse de 4%, à l'image du chiffre national ce qui nous situe au 18<sup>ème</sup> rang sur 142 Associations Locales en France.

##### Activités (permanences, courriers, courriels etc...)

Les activités sont en progression significative.

##### Nombre de litiges traités

791 dossiers ont été traités en 2018 soit 5% de moins qu'en 2017. Le nombre de litiges concernant les services marchands a progressé de 20% (achat sur internet et sur les foires et salons).

##### Enquêtes

6 enquêtes sur le terrain ont été demandées par notre Fédération et diligentées par nos soins.

##### 2 interview WEBTVINFO

##### 2 Communiqués de presse

##### 2 interventions élus locaux

##### 1 intervention députés européens

##### Bénévoles

Le nombre de bénévoles reste constant (55/60). Ils suivent régulièrement des formations à Niort et Bordeaux.

**VOTE du rapport moral et d'activité : adopté à l'unanimité**

#### **Rapport d'orientation : D.LE LAN**

##### Projets et perspectives 2019/2020/2021 :

De nombreuses campagnes sont prévues dont :

- journée du printemps des consommateurs;
- journée du mouvement à la fédération;
- rendez-vous conso.

**VOTE du rapport d'orientation : adopté à l'unanimité**

#### **Rapport financier : J-F BONAMI**

Le bilan financier est légèrement positif, il dégage un excédent de 1 479 €. Ci-après quelques chiffres à l'appui.

Le prochain Conseil d'Administration examinera la possibilité d'accorder une prime dite MACRON à la secrétaire (accord de l'AG).

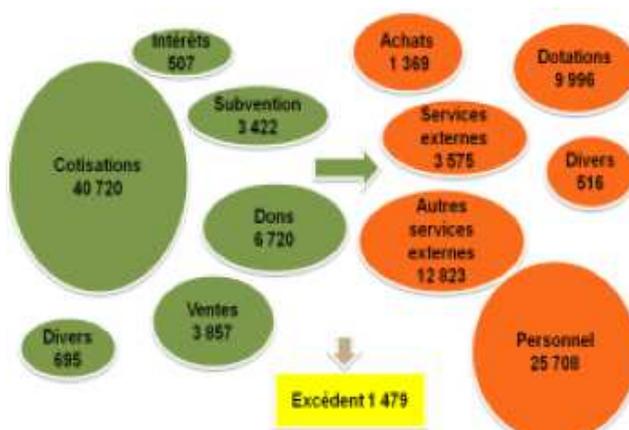
Les tarifs des cotisations d'abonnement, de réabonnement et du bulletin restent inchangés.

Les pièces comptables ainsi que le détail de la comptabilité sont consultables à notre siège de La Rochelle.

**Budget prévisionnel pour 2019 : 59 569 €**

**VOTE du rapport financier et du budget prévisionnel : adopté à l'unanimité**

**VOTE du prix du maintien du tarif de l'adhésion : adopté à l'unanimité**



#### **Election du Conseil d'Administration**

Scrutateurs :

Marie Georges MARQUET et Robert BOSSUET.

Merci à nos adhérents

#### **Sont élus au Conseil d'Administration :**

Jean-François BONAMI

Jacqueline BOUIN

Yves BOULOGNE

Hervé DEWOST

René DUMOUCEL

Gérard GILLIARD

Patrick SCHIRLE

#### **16h : Conférence : D. LE LAN**

Rendez-vous conso : Mallette pièges et arnaques et alimentation santé / campagne européenne

#### **17h : Clôture de l'AG et pot de l'amitié**

#### **Nouveau bureau CA du 26 mars 2018**

<b>Président</b>	<b>Trésorier :</b>
<b>Daniel LE LAN</b>	Jean-François BONAMI
	<b>Trésorier - adjoint :</b>
	Jean-Noël QUERE
<b>Vice-président(e)s :</b>	<b>Secrétaire :</b>
Martial KONEY	Jacqueline BOUIN
Christiane PETIT	<b>Secrétaire - adjoint :</b>
	Yves BOULOGNE

### Appel à bénévoles pour les rendez-vous conso

Trois bonnes raisons pour s'engager à être bénévole à l'UFC-Que Choisir :

- avoir une activité enrichissante par les contacts humains qu'elle suscite
- une activité socialement indispensable dans l'intérêt du consommateur
- une activité instructive : on y apprend à se défendre et à connaître le droit

**V**ous êtes actif ou retraité, vous recherchez des occupations valorisantes et vous disposez de quelques heures par semaine pour faire du bénévolat.

Vous aimez le contact, vous souhaitez vous engager dans une activité instructive, enrichissante et socialement indispensable : alors venez rejoindre l'équipe de bénévoles .

Pour nous rejoindre :

@ [contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

☎ **05 46 41 53 42**



### Compteur gaz GAZPAR : Information de l'UFC

**Le compteur gaz GAZPAR est maintenant à La Rochelle. C'est un appareil communicant permettant le télérelevé de vos consommations de gaz de ville.**

**I**l présente les avantages suivants :

- Pour la prestation de service : suppression des tournées de relevés de compteur, d'où économies et meilleure connaissance des consommations des clients (heures de pointe, incidence du climat) permettant une optimisation des services.

- Pour le client : toutes les factures seront basées désormais sur les consommations réelles. Les factures estimatives n'existeront plus.

Possibilité de suivre l'évolution de la consommation en fonction de ses habi-



tudes de vie, donc, peut-être, de réaliser des économies. Celles-ci seront facilitées, pour le client équipé d'un ordinateur, par la création de son « espace GRDF » en accédant au site « [grdf.fr/monespace](http://grdf.fr/monespace) » qui le guidera pour obtenir s'il le désire :

- ses données quotidiennes de consommation;
- la fixation d'un seuil de consommation désiré. Il sera avisé en cas de dépassement de celui-ci ;
- la comparaison de sa consommation avec la moyenne de celle des clients de profil semblable au sien;
- l'historique de ses consommations.

Il convient de noter par ailleurs que le site « [grdf.fr/ecogeste](http://grdf.fr/ecogeste) » indique les bonnes pratiques permettant de réaliser des économies d'énergie.

## Succès des 40 ans d'existence de l'UFC 17

**Il ne restait plus de chaises libres le samedi 2 février dans la salle Océan de l'Espace Beauséjour, à Châtelailon-Plage. Plus de 150 personnes étaient réunies pour fêter le 40<sup>e</sup> anniversaire de l'UFC-Que-Choisir Charente-Maritime.**

**L**es co-présidents Christiane PANNIER et Daniel LE LAN se sont réjouis de cette forte affluence, signe de la vitalité de l'association.

Beaucoup d'eau a coulé sous les ponts de la Charente depuis ce 8 novembre 1978 quand une demi-douzaine d'amis portèrent sur les fonts préfectoraux les statuts de l'UFC 17, 27 ans après la création de la fédération nationale. Hommage a été rendu aux deux présidents d'honneur Jacques Rouillon (30 ans de bénévolat) et Pierre-Henri Bajon (26 ans), puis aux plus fidèles de ses militants : Pierre (25 ans), Christian (25 ans) et Monique (23 ans).

Comme « guest star » de la journée, l'UFC 17 avait invité Pascal TONNERRE. Cet ancien président de l'association locale de Quimper (29) est aujourd'hui président du Réseau Anti-Arnaques, un partenaire privilégié de Que Choisir. L'arnaque est aussi vieille que le commerce. Mais la globalisation de l'économie et les nouvelles technologies ont considérablement accru son pouvoir de nuisance et son champ d'intervention tout en garantissant aux escrocs une quasi-impunité. « Quand on s'aperçoit de l'arnaque, c'est qu'il est déjà trop tard, martèle Pascal Tonnerre. D'où la nécessité d'agir en amont par la pédagogie et l'information.



**Il a rappelé quelques réflexes de base : ignorer tous ces bonimenteurs qui veulent vous faire gagner des millions, vous proposent des placements mirifiques, vous inondent de cadeaux somptueux. « Première règle : tout ce qui est gratuit n'existe pas. Deuxième règle : se méfier de toutes les sociétés basées à l'étranger et qui échappent donc au droit français. Un minimum de jugeotte et de vigilance permet le plus souvent d'éviter de tomber dans le panneau.**

**« Phishing » (hameçonnage), « scamming » (histoires bidons) « ransomware » (logiciels de rançon)...**



Pascal Tonnerre a évoqué les mille et une techniques pour tromper les internautes trop naïfs. L'imagination des escrocs est sans limite, au point qu'il soupçonne (pour rire) l'existence d'une école de formation haut de gamme où s'élaborent chaque jour de nouvelles arnaques. Pour éviter d'être

le prochain pigeon au tableau de chasse des escrocs de tout poil, une adresse à inscrire tout de suite dans ses favoris : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

L'anniversaire s'est poursuivi autour d'un copieux buffet Et là, pas l'ombre d'une arnaque !

## Remerciements

### Didier CHENE

quitte l'association pour convenances personnelles. Il a été conseiller litiges à La Rochelle pendant de nombreuses années.

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime le remercie pour son investissement à la cause consumériste.

### Appel à témoignage

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime participe à une action concertée relative aux Mobil-home (clauses abusives présentes dans les contrats de location d'emplacements pour Mobil-home). Merci de contacter l'UFC-Que Choisir 17

Par mail : [contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

Par téléphone : 05 46 41 53 42



Action concertée   
**Contrats de location  
d'emplacements pour  
MOBIL-HOME**

**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 1er trimestre 2019 :**  
**53 dossiers clôturés, montant des enjeux : 179 175 €**

## Rupture de contrat non respectée enjeu = 841 €

Afin d'organiser une fête de famille, Mme LB procède en janvier 2018 à la réservation de plusieurs appartements et d'un studio à l'île d'Aix (deux contrats de 841 € et 1 de 134 €) auprès de Pierre et Vacances. La location comprend 10 appartements et un studio pour un montant total de 1 816 € pour la période du 28 au 30 septembre 2018, somme intégralement réglée avant le séjour.

Suite à une rupture de canalisation du 15 au 17 septembre, l'île d'Aix n'a plus été approvisionnée en eau potable. La situation a été rétablie dans l'île le 18 septembre mais un délai de remise en marche s'avérait nécessaire pour Pierre de Vacances pour des raisons d'hygiène et de sécurité. L'ensemble des appartements gérés ont été fermés jusqu'au 30 septembre.

Dans un premier temps, le 25 septembre, Pierre et Vacances n'a remboursé que partiellement notre adhérente (841 € + 134 €). Le 22 octobre, la société lui réclame une somme de 841 € correspondant à la réservation d'un contrat. Cette réclamation n'est pas justifiée, au contraire, Pierre et Vacances reste redevable de 841 €. Notre adhérente sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. Après intervention de l'association en date du 13 novembre 2018, Mme LB reçoit une somme de 1 682 € (2 fois 841 €) correspondant à la réservation restant due et un geste commercial pour préjudice moral.

\*\*\*\*\*

## Non respect d'un engagement contractuel par ENI : enjeu = 504 €

Suite à un démarchage à son domicile le 31 mars 2014, Madame MTH signe un contrat de fourniture de gaz naturel avec la société ENI (fournisseur d'énergie), sur la base de 0,05114 € HT le kwh.

Elle reçoit une facture d'un montant de 481 € calculé au prix de 0,08967 € HT le kwh. Le 31 mai 2014 cette adhérente adresse une réclamation à ENI, demande l'établissement d'une facture sur la base de l'engagement contractuel et joint un chèque d'acompte de 200 €. Elle résilie ce contrat et retourne chez son fournisseur initial GDF. Une facture de clôture de 45 € est donc établie à l'intéressée toujours sur la base de 0,08967 €.

Sans réponse à sa lettre de réclamation et régulièrement relancée par ENI Mme MTH sollicite l'appui de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association adresse plusieurs courriers à ENI qui restent sans réponse. Elle prend

alors, contact avec le médiateur national de l'énergie. A son tour le médiateur interpelle ENI. Suite à cette démarche, deux factures rectificatives sont établies sur la base du tarif contractuel. En juin 2018, soit 4 ans après le début du litige, notre adhérente obtient gain de cause et son dossier est clôturé. Elle est remboursée de son chèque de 200 € et obtient l'arrêt des relances injustifiées qui portaient sur un montant de 304 €.

\*\*\*\*\*

## Prestataire ADEF, refus de la prise en charge des réparations du matériel enjeu = 1 300 €

Madame JQ a fait appel à l'ADEF (Entreprise d'Insertion par le Travail Temporaire) pour faire tondre sa pelouse d'une surface de 2 500 m<sup>2</sup>. Selon son statut, cette association met en œuvre des contrats de travail pour des chercheurs d'emploi en difficulté afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

La personne mise à disposition a mal utilisé le matériel appartenant à Mme JQ, un mini tracteur tondeur qui a été endommagé, ce qui a entraîné une réparation de 1 305 €. L'ADEF et son assureur refusent de prendre en charge cette facture prétendant que l'ouvrier mis à disposition est sous la responsabilité de son utilisateur.

L'UFC-Que Choisir a été sollicitée pour solutionner ce litige. Après lecture du contrat et des règles de mise à disposition (notamment l'article 9 de l'arrêté du 17 mars 2015 qui renvoie au code de la consommation article L111-1 et suivant), **il ressort que lorsque l'utilisateur est un particulier, le prestataire ADEF, dans le cas présent, reste l'employeur.**

L'ADEF sollicite alors son assurance la MACIF pour la prise en charge des réparations prévues. La MACIF refuse sous prétexte que l'état du matériel avant son utilisation n'a pas été précisé, or la tondeuse sortait de révision. Grâce à l'intervention de l'UFC 17 notre adhérente a obtenu le remboursement des frais engagés de 1 305 €.

Il a fallu 6 mois, de juin à décembre 2018, pour régler ce litige.

\*\*\*\*\*

## Changement de notice contractuelle / refus du remboursement : enjeu = 1 500 €

En décembre 2017 Mr et Mme SM ont réservé un voyage en Corse pour le 31 mars 2018, avec paiement par Carte Bleu Visa 1<sup>er</sup> Banque Populaire, afin de rendre visite à la mère de Mme SM. Or celle-ci décède le 19 février 2017. Les billets retenus (1 500 €) ne permettent pas d'arriver à temps pour les obsèques et nos adhérents doivent prendre un autre vol.

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

Le courtier CWI (qui agit au nom d'AXA, assureur en cas d'annulation suite achat par CB) refuse le remboursement au motif que **l'annulation du vol a eu lieu plus de 3 mois avant le départ prévu**. Une telle clause ne figure pas sur les Conditions Générales de Vente (CGV) remises aux intéressés. Mais entre-temps, des modifications des GCV ont été apportées sans que Mr et Mme SM n'aient



été informés. AXA rejette la faute sur la Banque Populaire. Après une démarche auprès de l'agence bancaire et n'obtenant pas gain de cause, nos adhérents sollicitent l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association intervient auprès du service « réclamations » de la BP et du directeur du groupe, sans résultat. Elle saisit le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) le 13 décembre 2018 et obtient le remboursement des billets.

## Près de 3 ans ont été nécessaires pour résoudre ce litige de vente de panneaux photovoltaïques : enjeu = 34 440 €

### Le palmier sauvera-t-il sa tête ?

En mai 2013, un de nos adhérents a été démarché par l'Entreprise FRANCE CLIMAT avec l'objectif de vendre une installation photovoltaïque financée par un prêt.

Le discours du démarcheur est bien rôdé.....il propose une installation photovoltaïque et il affirme : *« on s'occupe de tout. Ça ne coûte pas UN centime et la production est garantie pendant 20 ans par AXA... l'affaire à saisir ! et il précise : Ça ne coûte pas UN centime car les échéances du prêt sont égales au revenu versé par EDF »* !.... et nos adhérents signent le bon de commande.

Mais, ces affirmations sont inexactes, nos adhérents demandent l'appui de l'UFC. L'installation, vendue par France CLIMAT est financée par un crédit DOMOFINANCE de 23 000 €, auquel s'ajoutent une assurance de 5 050 € et des intérêts pour 6 390 €. Soit au total, une dette de 34 440 € remboursable en 120 mensualités de 287 €.

Or, les revenus de l'installation seront loin d'être à la hauteur des mensualités, comme annoncé par le démarcheur.... ! Nos adhérents rembourseront 3 444 €/an et ERDF ne leur versera que 600 €/an. Soit une perte abyssale de 2 844 € chaque année pendant 10 ans.....

Au vu de cette première année désastreuse et sur conseil de l'UFC, nos adhérents font intervenir leur Protection Juridique. Le Cabinet d'expertise désigné pour cette mis-



sion constatera qu'un **palmier fait une ombre sur les panneaux**, ce qui réduit le rendement de l'installation. Il propose donc de couper la tête du palmier.

Mais, nos adhérents peu convaincus par cette affirmation, contacteront l'organisme APAVE. L'ingénieur missionné sur cette affaire fera un tout autre diagnostic... A savoir, que l'ombre créée par le palmier n'explique pas le piètre rendement de l'installation. Par contre, il détectera de nombreux défauts de l'installation et confirmera l'impossibilité d'atteindre les objectifs assenés par le vendeur.....

Après de nombreux courriers de l'UFC restés sans réponse, nos adhérents, conscients de l'arnaque, toujours sur conseil de l'UFC, déposeront plainte auprès du tribunal d'instance de Jonzac. Le jugement annulera le contrat de vente, le contrat de crédit de DOMOFINANCE et ordonnera à ce dernier le remboursement des mensualités déjà versées, soit environ 5 500 €.

DOMOFINANCE fera APPEL de ce jugement. La Cour d'Appel de Poitiers confirmera, en 2015, le jugement du tribunal d'instance de Jonzac.

Dans la suite de cette affaire, une Entreprise locale, compétente dans le photovoltaïque, corrigera les défauts de montage constatés par APAVE.

**Le palmier sauve sa tête.... La production est normale. Tout est bien qui finit bien !**



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

## Fraudes à la carte bancaire

### Votre numéro de carte bancaire a été piraté à votre insu ? Des dépenses anormales ont été effectuées sur votre compte ?

**I**l faut réagir vite. La fraude est souvent découverte à la lecture du relevé de compte, ou si la somme débitée est importante, la banque vous alertera d'une utilisation inhabituelle de votre carte. Vérifiez régulièrement vos relevés de compte, même si cela vous semble fastidieux.

Si vous découvrez une opération que vous n'avez pas faite, contestez-la immédiatement auprès de votre banque.

Vous pouvez aussi signaler la fraude auprès de la plateforme publique PERCEVAL.

#### Comment accéder à Perceval ?

Vous pouvez accéder à Perceval sur le site de [service-public.fr](http://service-public.fr) via l'onglet « fraude à la carte bancaire » grâce au système d'identification France Connect.



Vous devez remplir un questionnaire portant sur le paiement frauduleux et ses circonstances. Vous devez notamment indiquer le numéro de la carte bancaire concernée, le nom de votre banque, la date, le libellé et le montant des dépenses constatées, etc.

Agissez vite. Dès que vous constatez le débit frauduleux, n'attendez pas, même si vous avez **un délai de 13 mois** pour un paiement dans l'Espace Economique Européen ou de 70 jours en dehors de cet espace.

La banque doit vous rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée, ainsi que l'ensemble des frais bancaires liés à cette fraude, à savoir les frais de rejet, les agios liés au découvert.

**Attention**, la banque ne vous remboursera pas en cas de négligence grave, comme une contestation tardive ou une fraude de votre part.

## Cybersécurité : paiement en ligne

**La France compte plus de 200 000 sites marchands sur Internet, un nombre qui a été multiplié par 10 en dix ans : 5 astuces de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour acheter en ligne en sécurité.**

### 1. Choisissez la double sécurité avec votre banque

Vous pouvez utiliser les doubles sécurités de paiement proposées par certaines banques. Outre le traditionnel cryptogramme visuel (généralement un code à trois chiffres situé derrière votre carte), il vous est possible de valider votre paiement en ligne par une seconde étape. Elle peut se matérialiser par un code secret demandé juste après un paiement. Il s'agit la plupart du temps d'un code envoyé par SMS que vous devez renseigner pour confirmer votre commande.

### 2. Vérifiez que la page est bien sécurisée

Si le formulaire pour renseigner votre numéro de carte bancaire n'est pas sécurisé, ne remplissez rien. La page doit en effet comprendre une sécurisation HTTPS (petit cadenas) dans la barre d'adresse de votre navigateur. De la même façon, évitez autant que possible de communiquer vos coordonnées bancaires par d'autres biais non sécurisés : téléphone, mail...

### 3. Prenez garde aux sites inconnus

Certaines offres sont parfois trop alléchantes pour être vraies. Ne craquez pas sur de prétendues bonnes affaires sans avoir vérifié la réputation du site auparavant. Lisez les notes et avis de consommateurs. Méfiez-vous des sites qui proposent un prix nettement plus bas que ses homologues.

### 4. Évitez d'enregistrer vos coordonnées bancaires

Réfléchissez à deux fois avant de garder en mémoire votre numéro de carte sur votre téléphone ou votre ordinateur. Certaines applications et certains navigateurs Internet vous proposent d'enregistrer vos coordonnées pour ne pas avoir à les retaper ultérieurement. Une méthode déconseillée par la CNIL : ces terminaux ne sont pas nécessairement conçus pour garantir une sécurité optimale des données bancaires.

### 5. Méfiez-vous des réseaux WiFi publics

Pas de précipitation pour faire vos achats. Si vous êtes connecté à un WiFi public, dans un café, un hôtel ou une gare par exemple, mieux vaut ne pas rentrer votre numéro de carte. Un éventuel pirate peut saisir l'occasion d'un WiFi mal chiffré pour intercepter certaines de vos données, met en garde la CNIL. Attendez d'être plus à l'abri, sur un réseau privé.

**L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes \* (ARCEP) a mis en demeure l'opérateur Orange de respecter les obligations qui lui incombent en tant que délégataire du service universel.**

L'occasion de rappeler que tous les consommateurs ont le droit à un service de qualité, où qu'ils habitent.

En 2016, Que Choisir dénonçait déjà le piteux état du réseau de cuivre.

Début octobre 2018, plusieurs clients Orange se plaignaient de ne pouvoir téléphoner et accéder à Internet que par intermittence depuis plusieurs semaines. Partout en France, des abonnés Orange rencontrent des problèmes pour téléphoner ou pour se connecter à Internet en ADSL. Généralement, la panne ne dure que quelques heures, mais il n'est pas rare que dans certains cas, le problème persiste plusieurs jours voire plusieurs semaines sans que rien ne soit fait pour y remédier. Qui plus est, bien souvent, changer d'opérateur est soit impossible, Orange étant le seul Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) à proposer ses services dans certains en-

droits reculés, soit inutile (tous les FAI utilisant les mêmes lignes).

Dans la majeure partie des cas, la responsabilité de ces pannes incombe à Orange. En tant que **délégataire du service universel**, c'est à lui qu'il revient d'entretenir le réseau de cuivre qu'utilisent tous les opérateurs pour apporter leurs services à leurs abonnés. Il est d'ailleurs ré-

munéré pour cela par un fonds auquel abondent tous les opérateurs. Sauf que, sur le terrain, on est loin d'une situation normale.

Après avoir constaté une *dégradation progressive et significative de la qualité du service universel*, l'ARCEP vient de mettre en demeure Orange de respecter les engagements qui lui ont été imposés par un décret datant de 2017. Sans un réel changement de sa part, l'opérateur risquerait de se voir infliger une amende pouvant atteindre 5 % de son chiffre d'affaires, soit 1 milliard d'euros .

\*L'ARCEP est une autorité administrative indépendante chargée de réguler les communications électroniques et les postes en France.

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★  
**En 2016, Que Choisir dénonçait déjà le piteux état du réseau de cuivre d'Orange**  
 ★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

### Téléphonie mobile : bien choisir son portable

**Réseau 2G ou 4G ? Tablette ou smartphone ? Forfait bloqué ou carte prépayée ? Voici les critères à prendre en compte pour choisir un modèle adapté à vos besoins.**

**Q**uel réseau choisir ?

La France est couverte par quatre réseaux d'antennes, propriétés d'Orange, SFR, Orange, Bouygues Télécom et Free mobile.

Sur ces quatre réseaux, une vingtaine d'opérateurs significatifs offrent des services mobiles :

- **le bas-débit (2G)** permet de téléphoner et parfois d'avoir un accès limité à l'internet;

- **le haut-débit mobile (3G ou 3G+)** donne accès à des débits de l'ordre du mégabit par seconde permettant de visualiser des vidéos, de naviguer plus confortablement et de consulter ses courriers électroniques;



- **le très-haut-débit mobile (4G)** donne accès à des débits maximum comparables aux meilleurs débits accessibles grâce à l'ADSL ( de l'anglais Asymmetric Digital Subscriber Line, technique de communication numérique).

Les débits effectifs sont en général inférieurs au débit maximum car les antennes sont partagées entre plusieurs utilisateurs.

Si vous souhaitez seulement téléphoner, le réseau bas-débit est suffisant. Par contre, si vous voulez accéder à l'internet, la zone de couverture haut-débit mobile de votre opérateur est un critère de choix important.

**A noter**

Vous pouvez comparer les offres sur les sites des différents opérateurs ou bien sur le site de l'Autorité de régulation sectorielle ([www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)).

## 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)

### Stage de récupération de points et pédagogie

Le texte ci-dessous a été remis lors d'une formation « récupération de points de permis » réalisée au 1er trimestre 2018 dans le **département des Deux-Sèvres**. Il accompagne un tableau de données statistiques et a pour but de provoquer des échanges entre les participants et de les sensibiliser aux dangers d'une conduite imprudente.

**Chacun pourra admirer la fraîcheur des chiffres communiqués (statistiques de 1989 à 2004) et la parfaite limpidité du texte :**

« Rappel du bilan de 1989 à 2004 (France métropolitaine).

La définition des victimes de la route a été modifiée en 2004. Pour la période avant 2005, le nombre de personnes tuées à 30 jours peut être estimé en multipliant le nombre de personnes tuées à 6 jours par le coefficient d'ajustement de 1,069 pour les séries moyennes. Cette conversion ne peut être faite pour obtenir le nombre de blessés hospitalisés et le nombre de blessés légers à défaut de disposer d'un coefficient d'ajustement pour ces deux indicateurs. Le nombre de personnes tuées et le nombre total de blessés pour l'année 2004 ont été recalculés en conséquence. »

\*\*\*\*\*

### Bienvenue « sur mes remboursements.fr »

Les promesses de ce site sont alléchantes : 4 places de cinéma remboursées pour 1 € seulement, 25 € remboursés sur votre plein de carburant pour 1 € seulement...

Le site MES-REMBOURSEMENTS.FR souhaite vous faire réaliser des économies sur vos achats : « Notre site est une véritable mine d'or pour économiser ! Cashbacks, promotions et deals vous attendent pour ne plus passer à côté des bons plans ! »

Ne rêvez pas : ces offres de bienvenue à 1 € sont soumises à la souscription d'un abonnement payant (24,90 € par mois).

En septembre 2015, le Réseau Anti-Arnaques avait dénoncé les offres similaires de SHOP PROMO, marque exploitée par la société espagnole DIGEPREMIUM.

MES-REMBOURSEMENTS.FR est la nouvelle enseigne commerciale de cette même société.

\*\*\*\*\*

### Chaussures ADIDAS gratuites : ne partez pas du mauvais pied

Le message internet que vous avez reçu est original : « Vous avez été sélectionné pour recevoir une paire gratuite de chaussures de sport ADIDAS Stan Smith. Cependant, nous ne sommes pas sûrs de votre pointure et nous ne voulons pas vous envoyer des chaussures qui ne seraient pas de la bonne taille. Donc, si vous êtes toujours intéressé par une paire de chaussures ADIDAS Stan Smith,

veuillez nous indiquer la pointure et à quelle adresse nous devons les expédier, et nous nous en occuperons immédiatement. »

Le bulletin que vous devez compléter précise subtilement que cette campagne n'est pas sponsorisée ou affiliée à ADIDAS ;

il s'agit d'un cadeau de bienvenue pour l'essai pendant 14 jours d'une offre PRINTOGRAPHY.COM

Si vous lisez les conditions générales,

vous allez découvrir qu'une somme de 1,50 € sera facturée au titre de cette période d'essai suivie d'un prélèvement mensuel de 59 €.

Derrière l'enseigne commerciale PRINTOGRAPHY.COM se cache le groupe danois EM NETWORK, grand spécialiste de ce genre d'offres gratuites qui incluent un abonnement payant à l'issue d'une courte période d'essai. Bien évidemment, ADIDAS n'a aucun lien avec cette proposition manipulatrice.

\*\*\*\*\*



**L'UFC 17 a reçu de nombreux témoignages de satisfaction suite à la conférence du 2 février sur les arnaques : un grand merci à Pascal TONNERRE pour la qualité de sa prestation**

### Bientôt le remboursement intégral de certaines lunettes, prothèses dentaires et aides auditives

Ces dispositions concernent les contrats souscrits ou renouvelés à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2020 pour les lunettes et les prothèses dentaires** et à partir du **1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les aides auditives** : mise en place progressive du remboursement intégral (reste à charge zéro) par la Sécurité Sociale et les complémentaires santé de certaines lunettes, prothèses dentaires et aides auditives grâce notamment à la fixation de tarifs « plafond ».

En matière d'optique par exemple, le décret du 12 janvier 2019 fixe des montants de prise en charge qui varient en fonction du type de correction prescrit (jusqu'à 800 € pour des verres progressifs) avec, pour les montures, un remboursement maximal de 100 € dans tous les cas.

Ces garanties seront limitées à une paire de lunettes par période de 2 ans (à l'exception des cas pour lesquels un renouvellement anticipé peut être prévu notamment pour les enfants de moins de 16 ans et en cas d'évolution de la vue).

### Contrats d'électricité, l'UFC-Que Choisir fait condamner EDF

C'est une belle victoire pour les consommateurs. L'UFC-Que Choisir a attaqué les clauses abusives et illicites des conditions générales de vente d'EDF. Le jugement du TGI de Paris est très favorable aux usagers.

L'affaire remonte à 2013. Les juristes de l'UFC-Que Choisir pointaient des clauses abusives particulièrement défavorables aux consommateurs dans les contrats d'électricité d'EDF. En cause surtout, un phénomène que connaissent tous les usagers qui, un jour ou l'autre, ont eu un problème de facturation ou de compteur. On appelle EDF et on se fait balader de ses services à ceux du gestionnaire de réseau, sa filiale ENEDIS.

Le jugement du TGI de Paris en date du 30 octobre 2018 déclare **abusives toutes les clauses imposant un partage de responsabilité entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau**. L'utilisateur ne pourra plus se voir renvoyer de l'un à l'autre, c'est une belle victoire en faveur des consommateurs. Le TGI accorde un mois à EDF pour la mise en conformité de ses contrats et de ses offres, sous peine d'une astreinte de 300 € par jour. Le tribunal impose aussi à EDF de diffuser très largement ce jugement de condamnation. Le « communiqué judiciaire » devra figurer sur la page d'accueil de son site Internet et sur toutes ses applications pour smartphones et tablettes pendant 3 mois.

### Indice de Référence des Loyers :

L'IRL a été publié le 15 janvier 2019 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE).

L'indice du 4<sup>e</sup> trimestre 2018 s'élève à 129,03 soit une hausse annuelle de 1,74 %

### 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 € : 1 <sup>ère</sup> adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement ( 34,50 € + 3,00 €) |
| <input type="checkbox"/> | 34,50 € : 1 <sup>ère</sup> 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)

### Adhésion aux publications nationales « Que Choisir » premier abonnement

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

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

- 11 numéros mensuels *Que Choisir* pour 22 € au lieu de 44 €
- 15 numéros = 11 mensuels *Que Choisir* + 4 hors série Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone\* pour 31 € au lieu de 62 €

19 numéros = 11 mensuels *Que Choisir* + 4 hors série Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone\* pour 45 € au lieu de 90 €

\*Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine (hors surcoût éventuel de votre opérateur)

11 numéros mensuels *Que Choisir SANTÉ* + 1 cahier Spécial pour 32 € au lieu de 42 €

## 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 le 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 17 avril 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  
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

**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 - du lundi au vendredi 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 - 13h45 à 16h30

### 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 : avril 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.