

**Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17  
N° 134 - Juillet 2019  
Prix 1,50 € (Abonnement annuel 6,00 € )  
/ ISSN 0981 7972**

## **L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime organise des rendez-vous conso pour vous informer, vous conseiller et vous défendre**

**page 3**



**Téléphone au volant : p 8**

\*\*\*\*\*  
★  
★ **Litiges** ★  
★

★ **Si vous voyagez :** ★  
★ **attention aux** ★  
★ **formalités liées** ★  
★ **au passeport** ★

★ **litiges : p5** ★  
\*\*\*\*\*



**Additif E171 : p 7**

### **RAPPEL**

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

p 11



## Sommaire

<b>Vie de l'association</b>	pages 2 - 4
Editorial du Président - Statistiques	
Rendez-vous conso - Fermeture d'été -	
Remerciements - Campagne énergie moins chère	
<b>Litiges</b>	page 5-6
Résultats de litiges résolus	
<b>Internet</b>	page 6
Différence entre Web et internet	
<b>Santé</b>	page 7
Cosmétiques - Additif E171	
<b>Informations et conseils</b>	page 8
Objets perdus ou trouvés - Téléphone au volant	
<b>Automobile</b>	page 9
Pièces détachées - Location de véhicule	
<b>Arnaques</b>	page 10
Info-alertes	
<b>Bon à savoir</b>	page 11
Que doit mentionner une facture - Foires et salons - IRL	
<b>Abonnements</b>	page 11

<b>Nombre d'adhérents au 30 juin 2019</b>	<b>1664</b>
<b>Adhésions du 2<sup>ième</sup> trimestre 2019</b>	<b>116</b>
<b>Ré-adhésions du 2<sup>ième</sup> trimestre 2019</b>	<b>217</b>

## L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

L'Assemblée Générale annuelle de notre fédération s'est déroulée début juin à Giens. Plusieurs ateliers destinés aux délégués avaient pour thèmes communs une information accrue des consommateurs avant l'acte d'achat et une amélioration de la visibilité des Associations Locales (A.L.) dans leur environnement. Les rendez-vous conso, que vous découvrirez dans cette revue sont un exemple de ce que nous pouvons faire. Ils permettent de mobiliser les A.L., recruter de nouveaux bénévoles, et concrétiser des partenariats. Nous avons commencé à contacter les services de certaines communes ou communautés de communes du département pour leur proposer l'organisation de ces réunions. Deux se sont déroulées à La Rochelle et Saintes.

Alors que le tarif réglementé du gaz doit prochainement disparaître, que le tarif réglementé d'électricité connaît une forte inflation, l'UFC-Que Choisir veut permettre, une nouvelle fois, aux consommateurs de profiter de prix attractifs et d'une sécurité juridique pour leurs contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité. Notre association lance une nouvelle campagne « énergie moins chère ensemble »

L'association lance également une action de groupe contre Google, pour violation du Règlement Général de Protection des Données (RGPD). L'objectif de cette action est de mettre fin à l'exploitation insidieuse des données personnelles de ses utilisateurs, particulièrement ceux détenant un équipement Android avec un compte Google.

Enfin, vous pouvez nous retrouver sur Twitter : <https://twitter.com/17Ufc>

Bon été à toutes et à tous.

Daniel LE LAN

## Activité du 2<sup>ième</sup> trimestre 2019 par Secteurs

Permanences Accueil	60
Permanences téléphoniques	60
Courriers reçus	376
Courriels reçus	98
Dossiers litiges	185
Renseignements téléphoniques	727
Courriers expédiés	1053
Réponses courriel	164

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	60
Jonzac	9
Saintes	60
St Georges de Didonne	12
St Jean d'Angely	14
Tonnay Charente	12

## Rendez-vous conso

**Nous avons organisé le 30 avril 2019 un rendez-vous conso « données personnelles » dans les locaux du Centre Social et Culturel Christiane FAURE de La Rochelle.**

**L**es personnes présentes ont activement participé aux ateliers. Elles utilisent toutes régulièrement Internet pour échanger des mails, consulter leur compte bancaire, faire des recherches personnelles et bien d'autres usages. Daniel LE LAN, président de l'UFC 17 et Manuel PINEAU coordinateur vie locale au C.S.C. ont donné de nombreux conseils (exemple : astuces pour bien choisir son mot de passe, rester discrets sur les réseaux sociaux, etc....) afin d'éviter les arnaques et protéger les données personnelles.

L'été 2018, l'UFC-Que Choisir a fait condamner Twitter par le Tribunal de Grande Instance (TGI) de Paris à lui verser 30 000 €. En février 2019, cela a été le tour de Google pour Google+. L'association de consommateurs annonce la même condamnation pour Facebook à lui verser 30 000 €.



C'est l'aboutissement de cinq ans de procédure et d'un combat initié par l'UFC-Que Choisir.

Prochain RDV Conso avec le C.S.C. Christiane FAURE le 19 septembre. Thème : les arnaques « achats sur internet ».



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

**du 3 au 25 août 2019 inclus**

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

### Info santé : Projet sur les complémentaires santé

Les députés suivent l'UFC-Que Choisir et ont approuvé ces deux mesures :

- possibilité de résilier à tout moment une complémentaire santé,
- obligation pour les complémentaires santé d'afficher leur taux de redistribution, c'est-à-dire la part des cotisations qu'elles reversent aux assurés sous forme de prestations. Le Sénat doit se saisir de ce texte pour une entrée en vigueur que l'UFC-Que Choisir espère voir appliquer début 2020.

## Remerciements

Yolande BARDIN, Raymond BRET  
Bernard RIOU, François THOMAS  
quittent l'association pour raisons personnelles.

Josette OSMONT  
déménage en dehors du département et arrête son bénévolat.

Ils étaient tous bénévoles depuis de nombreuses années. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime les remercie plus particulièrement de leur investissement à défendre la cause consumériste.

Leur nombre est en mouvement permanent. Les arrivées compensent les départs. C'est ainsi que l'UFC 17 compte toujours une soixantaine de bénévoles qui s'impliquent dans la défense du droit des consommateurs.

### Campagne Energie Moins Chère Ensemble

L'UFC-Que Choisir a lancé la nouvelle édition de la campagne EMCE le 28 mai 2019 :

- Inscriptions : jusqu'au 9 septembre 2019 inclus
  - Enchères : le 10 septembre 2019
- Envoi des offres personnalisées :  
à compter du 7 octobre 2019.

N° de téléphone pour les consommateurs :  
**09 71 00 30 30**

(ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h,  
hors jours fériés, non surtaxé).

Courriel pour s'inscrire : [www.choisireensemble.fr](http://www.choisireensemble.fr)

## Témoignages

### Andréa est en stage pendant deux mois, elle prépare un master 1 de droit du numérique.

Un de ses professeurs lui a parlé de l'UFC-Que Choisir pour effectuer son stage mais elle connaissait l'association à travers les médias. Andréa croyait que l'UFC ne traitait que des litiges marchands. Ce qui l'intéresse surtout ce sont les pratiques des acteurs du numérique : Fournisseurs d'Accès à Internet et les sites marchands comme Amazon, Cdiscount etc...

#### Premières impressions

Andréa a été vraiment surprise de constater l'ampleur des litiges traités (par exemple en assurances). Elle remarque très vite que certains professionnels profitent de la naïveté des consommateurs qui signent sans réfléchir. Elle estime qu'il y a un manque d'information du consommateur, entre autres, sur la fonction numérique. Exemples :

- la boîte mail d'un adhérent ne fonctionnait plus et cette personne ne savait pas qu'il s'agissait en réalité d'internet, puisqu'elle n'utilisait que sa messagerie via internet ;
- en cas de reconduction tacite d'un contrat les clients reçoivent un mail automatique pour les prévenir de celle-ci ce qui est obligatoire par la loi. De nombreux consomma-

teurs ne sont pas informés du fonctionnement et pensent que s'ils reçoivent ce mail, c'est parce qu'ils ont conclu un nouveau contrat ou que leur résiliation n'a pas été prise en compte avant cette reconduction.

#### Mode opératoire des conseillers litiges

Notre stagiaire écoute l'exposé des litiges et estime que les réponses apportées à ceux-ci, souvent traités à l'amiable, sont très claires. Les bénévoles ont des connaissances juridiques nécessaires pour conseiller et défendre les consommateurs. Avec Andréa, c'est un échange enrichissant réciproque avec les conseillers litiges.

#### Savoir Choisir/ activité

Andréa, pro numérique, prend le temps de lire Savoir Choisir version papier et apprécie les articles départementaux qui reflètent l'activité de notre association.

Elle assiste aux entretiens avec les conseillers litiges mais participe activement à certains ateliers sur la vie du mouvement. Elle découvre le fonctionnement de l'UFC-Que Choisir et enrichit ses connaissances, nous confie t-elle, sur la société de consommation de façon très utile. Dans sa formation en droit, elle a eu l'occasion d'acquérir des notions de droit à la consommation.

Ce stage correspond parfaitement à son projet. Andréa sera bien sûr une très bonne ambassadrice.

### Jean est bénévole depuis 28 ans, toujours aussi motivé pour aider les consommateurs : bravo Jean.

En 1991, parallèlement à sa vie professionnelle, il est reçu par le président Pierre-Henri BAJON (toujours bénévole actif en 2019, longévité de bénévolat également). Jean continue donc sa fonction de conseiller litiges à l'antenne de Saintes et se spécialise dans les litiges concernant les énergies renouvelables dont les éoliennes de pion et les panneaux photovoltaïques.

L'association correspond à ses attentes et il apprécie de pouvoir prêter assistance aux consommateurs qui se sentent lésés. Ce sont souvent des ventes abusives, avec de surcroît, l'acceptation par les banques de crédits importants, jusqu'à 80 000 € ; crédits remboursables sur de longues années et, au final, une perte importante pour le consommateur.

UFC-Que Choisir essaie toujours de trouver des solutions.

« Le consommateur a plus de chances de trouver une solution amiable à son litige s'il se manifeste rapidement. Mais souvent, les personnes concernées nous contactent avec du retard.

Les solutions amiables ou les procédures judiciaires pour résoudre ce genre de litiges sont difficiles à mettre en œuvre et souvent très longues, 2 à 3 ans, voire plus. Néanmoins, rien n'est perdu et je suis satisfait quand l'adhérent a gain de cause » nous confie-t-il

Un exemple : Un client signe un contrat pour une installation photovoltaïque importante qui coûte plusieurs dizaines de milliers d'euros sans en vérifier la rentabilité.

**Un conseil utile : En cas de démarchage à domicile, les consommateurs doivent se renseigner sur les Entreprises et les coordonnées exactes de la Banque afin de ne pas s'engager rapidement ni signer trop vite. Pour avoir le temps de réfléchir, ne pas signer le jour même et demander au vendeur de revenir le lendemain. Dans 99% des cas, ce vendeur ne reviendra pas et pour cause...**

**INFO UFC 17 : « Le vendeur professionnel ne peut pas recevoir de paiement ou de contrepartie financière, sous quelque forme que ce soit de la part du consommateur avant un délai de 7 jours à partir de la conclusion du contrat ».**

**Droit de rétractation : le consommateur dispose de 14 jours pour renoncer à son engagement :**

- à partir de la conclusion du contrat, s'il s'agit d'une prestation de service;

- à partir de la conclusion du contrat ou à partir de la réception s'il s'agit d'un bien ou d'une prestation de services incluant une livraison.

Si le jour d'expiration du délai est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'au lundi ou le lendemain du jour férié.

**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 :**  
**91 dossiers clôturés, montant des enjeux : 260 722**

## **ENEDIS : frais de programmation d'un rendez-vous manqué : enjeu = 18 €**

Madame BF de Charente-Maritime avait pris rendez-vous avec ENEDIS le 25 janvier 2019 pour une intervention sur son compteur électrique. Or notre adhérente s'étant absentée de son domicile quelques jours avant la date du rendez-vous, a subi un accident de la route et son véhicule a été immobilisé à Reims jusqu'au 25 janvier inclus, date du rendez-vous. Elle a informé ENEDIS la veille du rendez-vous et a demandé un report de cette intervention puisque son compteur est à l'intérieur de son domicile.

Quelle ne fut pas sa surprise d'être prélevée de 18 € du fait que sa demande s'effectuait moins de 2 jours avant la date prévue. Après contact avec « info particuliers d'EDF » il lui a été confirmé le bien fondé de ces frais, dus à la reprogrammation du travail des salariés pour une nouvelle intervention, malgré l'attestation fournie par le garage de Reims.

Madame BF fait appel à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour régulariser ce litige. Grâce à l'intervention de l'association, notre adhérente sera remboursée et ENEDIS a reconnu le caractère exceptionnel de la situation, circonstances indépendantes de la volonté de la cliente. Ces frais ont été déduits sur la facture suivante : enjeu = 18 €

**Bon à savoir chez ENEDIS : il est préférable d'honorer les rendez-vous sinon il existe des frais de déplacement à la charge du client pour programmer un nouveau rendez-vous.**

\*\*\*\*\*

## **Litige SFR suite à un changement de lignes : enjeu = 156 €**

Monsieur DH de Charente-Maritime a souscrit un nouvel abonnement internet avec box le 22 décembre 2017 auprès de SFR qui doit résilier le contrat lié à son ancienne ligne téléphonique. Suite à cette résiliation, SFR lui réclame à plusieurs reprises des sommes indues concernant son ancienne ligne portant sur un total de 156 €. Malgré de nombreux contacts téléphoniques auprès de SFR notre adhérent n'obtient pas d'explications sur ces factures injustifiées et sollicite en juillet 2018 l'appui de UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.

Suite à plusieurs courriers de l'association, SFR reconnaît qu'à la suite d'un dysfonctionnement la résiliation n'a pas

été prise en compte et un remboursement de 110 € viendra en déduction des prochaines factures. Néanmoins, notre adhérent n'a aucun suivi de son dossier malgré cette réponse positive. Suite à une nouvelle relance de l'UFC 17, Mr DH perçoit enfin les 156 €, montant réel du litige.  
 \*\*\*\*\*

## **Voyage en Afrique du sud : formalités liées au passeport non vérifiées par le client : enjeu = 6 629 €**

Un couple de Charente-Maritime a réservé le 20 octobre 2018 un voyage auprès de Voyages E.Leclerc à destination de l'Afrique du sud pour cinq personnes d'un montant de 6 629 €.

En arrivant à l'aéroport nos adhérents se sont vu refuser l'accès à l'embarquement au motif que les passeports présentés ne sont pas conformes : la date de ceux-ci ne correspondait pas aux exigences du pays qui imposent une validité du passeport devant expirer plus de 30 jours après le retour.

Estimant que cette information ne leur a pas été communiquée par l'agence de voyages, ils sollicitent le remboursement des sommes engagées ainsi qu'un dédommagement substantiel. En réponse « Voyages E.Leclerc » attire l'attention des clients sur l'annexe des formalités qui leur a été remise avec le bon de commande et sur laquelle, il est spécifiquement indiqué l'obligation suivante :

**« passeport comportant deux pages vierges face à face valable plus de 30 jours après votre retour ».**

Sur l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, Voyages Leclerc ajoute et précise qu'il ne lui appartient pas de vérifier la validité des documents d'identité des passagers. Il n'existe aucune obligation pour cette agence de voyages de rembourser la prestation demandée à l'exception des taxes d'aéroport. Seules celles-ci ont été remboursées à hauteur de 407 €.

## **Si vous voyagez : attention aux formalités liées au passeport :**

**- certains pays n'exigent pas de visa. En revanche d'autres imposent que la durée du passeport soit d'un mois (voire parfois 6 mois) après la date du retour.**

**- bien vérifier également le nombre de pages vierges obligatoires nécessaires au pays pour y apposer les tampons et les visas.**

Suite page 6

### 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

#### CPAM : Erreur de classification d'invalidité : enjeu = 3 000 €

M et Mme TG de Charente-Maritime ont souscrit un emprunt à la Banque Populaire assorti d'une assurance emprunteur auprès d' AXA en 2003. Suite à des problèmes de santé importants, Monsieur TG est reconnu en invalidité par la CPAM et la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ce qui lui permet de percevoir une aide sociale par le département (Majoration Tierce Personne MTP). Celui-ci a demandé une expertise médicale et le médecin conseil le classe en dessous de son indemnisation. Suite à ce changement, Mme TG consulte l'UFC 17 qui lui conseille de demander le contrat initialement signé auprès de sa banque : refus de celle-ci car document confidentiel (choquant vis-à-vis de l'assuré). Grâce à l'intervention de l'UFC 17, AXA a bien transmis la partie du contrat concernant l'assuré.

En analysant le dossier, l'UFC 17 a constaté que Monsieur TG était classé en invalidité catégorie 2 au lieu de 3. Mme TG a pris contact avec la CPAM afin de faire rectifier la catégorie d'invalidité. Du fait de la reconnaissance de la part de la CPAM d'une invalidité de troisième catégorie, AXA accepte (courrier de janvier 2019) de procéder à l'indemnisation au titre de la garantie de la PTIA (Perte Totale et Irréversible d'Autonomie).

#### Bon à savoir

Suites données par le Procureur de la République de Paris notamment après la plainte déposée par l'UFC-Que Choisir contre la SFAM :

Tous les consommateurs **victimes des pratiques trompeuses de la SFAM et de FORIOU peuvent obtenir le remboursement des sommes prélevées** sur leur compte bancaire. L'accord prévoit qu'il suffit pour les victimes d'adresser leur demande par courriel ou par courrier postal au choix à la SFAM ou à la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de la Drôme.

Pour notre part, nous vous conseillons de **faire parvenir un courriel à l'adresse suivante dédiée**

« [demande.remboisement@sfam.eu](mailto:demande.remboisement@sfam.eu) » avec comme objet « Demande de remboursement—pratiques commerciales déloyales » et de mettre la DDPP de la Drôme ([ddpp@drome.gouv.fr](mailto:ddpp@drome.gouv.fr)) en copie (*pour courriel drôme sans accent*) .

**Attention : vous devez impérativement vous signaler au plus tard le 31 août 2019**

### Quelle différence entre web et internet ?

**Alors que le web vient de fêter ses 30 ans, les termes d'internet et de web sont régulièrement utilisés comme des synonymes.**

**P**ourtant, ils recouvrent des origines, des notions, des technologies et des fonctions bien différentes.

Selon une définition publiée au *Journal officiel* en 1999, **internet** est un « *réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. L'accès au réseau est ouvert à tout utilisateur ayant obtenu une adresse auprès d'un organisme accrédité* ».

On trouve l'origine d'internet dans Arpanet, le premier réseau à transfert de paquets de données développé aux États-Unis en 1972 qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. L'internet est aujourd'hui un gigantesque réseau composé de millions de réseaux publics et privés, universitaires, commerciaux, gouvernementaux...

Les applications utilisant le réseau sont nombreuses : le courrier électronique, la messagerie instantanée, la téléphonie, l'échange de fichiers, mais c'est l'apparition du web qui a popularisé et considérablement développé l'utilisation d'internet.

Si internet est un réseau par lequel transitent des données, le **web** (raccourci de *world wide web* traduit en français par toile mondiale) correspond à une des applications utilisant ce réseau, la principale.

Le web est un système de publication et de consultation de documents (textes, sons, images) faisant appel aux techniques de l'hypertexte qui utilisent des renvois permettant de passer directement d'une partie d'un document à une autre, ou d'un document à d'autres documents choisis comme pertinents par l'auteur. Les technologies à la base du web (url, html, http) ont été mises au point en 1989-1990 par des chercheurs européens du CERN (Centre organisation Européenne pour la Recherche Nucléaire), Tim Berners-Lee et Robert Cailliau.

**Cosmétiques : attention aux substances indésirables !**

**Allergènes, perturbateurs endocriniens, irritants... il n'est malheureusement pas rare de trouver une ou plusieurs de ces molécules toxiques dans les cosmétiques.**

**D**e la crème solaire au déodorant, en passant par du rouge à lèvres ou encore de l'après-rasage, nombre des produits que nous utilisons quotidiennement seraient donc loin d'être inoffensifs.

Parmi les nombreux ingrédients utilisés par l'industrie cosmétique, 143 d'entre eux présentent des risques pour la santé : toxiques, cancérigènes, perturbateurs endocriniens... Par exemple, nous avons repéré que l'on trouve des huiles et des hydrocarbures (qui sont des minéraux toxiques ou cancérigènes), dans 82 % des rouges à lèvres et dans 80 % des colorations capillaires. On trouve des allergisants ou des perturbateurs endocriniens. Sans parler du risque de l'effet cocktail pour certains produits dans lesquels on trouve plusieurs substances indésirables, augmentant ainsi l'exposition des consommateurs.

Cependant, rassurez-vous, ce ne sont pas 100 % des produits cosmétiques qui présentent des risques. Pour choisir au mieux les produits que vous achetez, pensez au bio. Le seul bémol concerne l'utilisation d'huiles essentielles qui peuvent provoquer des allergies. Quelques soient les produits que vous achetez, le mieux, est de toujours regarder leur composition et de faire le tri.

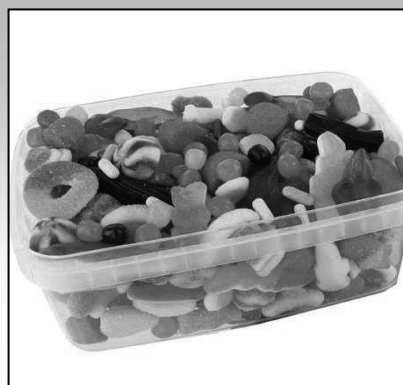
**L'UFC-Que Choisir a mis en place une application gratuite pour choisir ses produits cosmétiques : QuelCosmetic**

**Concrètement elle propose une liste positive des produits ne contenant pas d'ingrédients à éviter. Fini les doutes sur la présence d'ingrédients indésirables dans sa crème de jour, sa mousse à raser ou le gel lavant . Cette application gratuite permet un choix facile, rapide et éclairé de plusieurs milliers de produits cosmétiques. Et pour cette deuxième version, UFC-Que Choisir a tenu compte des remarques des utilisateurs et propose une application encore plus claire, précise et personnalisée.**

Sinon chez vous ou en magasin, il vous suffit de scanner le code barre du produit pour voir à quelle catégorie appartient le produit, identifiée par des couleurs : du vert (aucun risque identifié à ce jour) au rouge (risque significatif).

**Additif E171 : le dioxyde de titane interdit dans les denrées alimentaires au 1er janvier 2020**

**Un arrêté paru au Journal Officiel du 25 avril 2019 prévoit la suspension de la mise sur le marché des denrées alimentaires contenant l'additif E171 (dioxyde de titane) pour une durée d'un an à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.**



**L**e E171 est un additif alimentaire constitué de particules de dioxyde de titane (TiO<sub>2</sub>), notamment sous forme nanoparticulaire, qui est utilisé pour ses propriétés colorantes et opacifiantes dans de nombreux produits alimentaires (pâtisseries, bonbons, plats cuisinés...).

Après avis de l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation (abrégiée ANSES) et dans le cadre de la loi dite ÉGalim, le ministre de la Transition écologique et soli-

taire ainsi que celui de l'Économie et des Finances ont décidé, par précaution, d'interdire, pour un an, la mise sur le marché des denrées alimentaires contenant cet additif à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

En effet, à l'issue de son expertise, l'Anses soulignait le manque de données scientifiques pour lever les incertitudes sur l'absence de risques liés au E171. Elle a donc réitéré ses recommandations visant à limiter l'exposition, notamment des consommateurs, à ce produit.

**À savoir :**

L'additif E171 bénéficiant d'une autorisation délivrée au niveau de l'Union Européenne, cet arrêté a été notifié dès signature à la Commission Européenne et aux autres États-membres, qui doivent se réunir pour examiner cette mesure.

## Objets perdus dans un train, objets trouvés dans une gare... Que faire ?

**Comment faire lorsque vous avez perdu ou trouvé un objet dans un train ou une gare ? Tout n'est pas toujours perdu !**



### Objets perdus

Vous pouvez déclarer un objet perdu :

- en ligne « J'ai perdu quelque chose » ;
- en gare ;

- ou par téléphone en contactant le centre d'appels *Objets Trouvés* 0892 35 35 35 ou 3635 puis #22\* 7/7j de 08h à 20h, 0,40 € / minute hors surcoût éventuel de votre opérateur.

### Objets trouvés

Les objets trouvés peuvent être déposés en gare espace « *Objets Trouvés* » .

Dès réception,

ils sont enregistrés dans la base nationale de données et seront conservés un mois dans la gare où l'article a été récupéré ou dans celle d'arrivée pour les objets oubliés dans le train. Les matières périssables ou dangereuses sont



ou tout signe particulier permet de faire la différence entre deux objets en tout point semblables comme les téléphones. Étiquetez vos bagages. Pour les doudous de vos enfants, pensez à inscrire le nom et prénom de l'enfant sur l'étiquette de l'objet.



immédiatement détruites.

La base nationale de données des objets trouvés dans les trains et les gares compare en temps réel les objets enregistrés par les agents SNCF en gare et les objets déclarés perdus par les clients. Les recherches se poursuivent pendant un mois maximum. À défaut de restitution au propriétaire dans un délai d'un mois, l'objet est remis à l'Administration des Domaines, cédé à une Association d'Utilité Publique ou détruit.

### Conseils avant un voyage

Pensez à personnaliser, par tous moyens à votre convenance, vos appareils électroniques, informatiques, appareils photo... Un simple autocollant, badge, porte-clés, ...



**OBJETS  
PERDUS  
OU TROUVÉS**

## Téléphone au volant : attention danger !

**« Sur la route, le téléphone peut tuer »**

**Vu la hausse de la mortalité, la délégation à la sécurité routière a lancé cette campagne.**

Cette campagne souhaite attirer l'attention des usagers de la route sur les dangers du téléphone au volant qui détourne l'attention du conducteur. Elle permettrait de lutter contre un comportement qui se banalise.

La Délégation à la sécurité routière rappelle qu'il est interdit à tous les conducteurs (de voiture, de camion, de moto, de cyclomoteur ou de vélo) d'utiliser un téléphone

et de porter à l'oreille tout dispositif susceptible d'émettre du son (conversations téléphoniques, musique, radio).

Conduire avec un téléphone à la main ou en portant à l'oreille un dispositif audio est passible :

- d'une amende forfaitaire de 135 € ;

- d'un retrait de 3 points du permis de conduire.

### Ce qui est autorisé :

- Un dispositif intégré au véhicule pour les voitures, utilitaires, poids lourds ;

- un dispositif intégré au casque pour les deux-roues motorisés.



### Les risques en chiffres :

- téléphoner au volant multiplie par trois le risque d'accident. Un accident corporel sur 10 est causé par cette infraction ;

- un conducteur qui téléphone en conduisant enregistre entre 30 % et 50 % d'informations en moins sur la route ;

- lire un message au volant nécessite de quitter la route des yeux pendant

5 secondes. À 50 km/h, 5 secondes correspondent à 70 mètres parcourus ;

- lire un message en conduisant multiplie par au moins 23 le risque d'accident.



## Pièces détachées autos d'occasion : mieux connaître les prix et les conditions de vente

### Un arrêté du 1<sup>er</sup> avril 2019 fixe les modalités d'information des clients sur les prix et les conditions de vente des pièces issues de « l'économie circulaire ».

**L**es professionnels de l'automobile doivent proposer une pièce de réemploi à la place d'une pièce neuve pour l'entretien ou la réparation du véhicule de leurs clients qui peuvent l'accepter ou le refuser.

L'arrêté du 12 octobre 2018 prévoyait que :

- le consommateur soit clairement informé de son droit d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire ;

- le consommateur dispose de l'ensemble des informations nécessaires afin d'effectuer son choix en toute connaissance de cause, notamment s'agissant du prix et de l'origine des pièces (pièces recyclées par des centres de véhicules hors d'usage agréés ou pièces remises en état conformément aux spécifications établies par les constructeurs « dénomination *échange standard* »).

**À savoir :** Tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules automobiles permet aux consommateurs d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves.

## Location de véhicule : la réglementation applicable

### Vous envisagez de louer un véhicule. Avant de signer, informez-vous sur les prix et les conditions de vente et lisez bien votre contrat.

**A**vant la location, comparez les points suivants :

- les conditions de location du véhicule (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie, avance sur location, frais de carburant, etc.) ;
- les conditions d'assurance (de personnes et de biens), montant et conditions de rachat de la franchise ;
- les garanties (assurance des personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat d'assurance, incluses dans la prestation de location ou proposées en option (possibilité de souscrire une assurance supplémentaire pour les dommages au véhicule du fait du locataire) ;
- l'état contradictoire du véhicule : exigez que tous les défauts (choc, rayure, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise en main du véhicule.

#### L'information du consommateur

**Le professionnel doit, par tout moyen, mettre à la disposition du consommateur des informations relatives aux conditions générales de la location :**

**Information sur les prix et conditions de la prestation principale :**

- conditions de délivrance de la prestation, notamment les conditions d'ancienneté du permis de conduire ;
- modalités de calcul du prix de la prestation principale, notamment les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation (au kilomètre, au temps) et les éventuelles surcharges applicables dans les gares et aéroports ;
- modalités de facturation du carburant, notamment les

prix forfaitaires ou unitaires appliqués ;

- montant TTC du dépôt de garantie, conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement du dépôt ;
- avances sur location exigées, montant et conditions de dispense ;

- toutes autres conditions et informations tarifaires, dont notamment les frais et conditions d'annulation et les frais et conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour ou du forfait kilométrique, prévus au contrat ;

- le cas échéant, les frais dont le consommateur doit assumer directement l'avance pour le compte du professionnel.

#### Information sur les assurances :

- information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location ;
- garanties, exclusions et franchises des autres assurances incluses dans la location ;
- options d'assurances proposées, leur prix TTC et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions et le montant des franchises.

#### Information sur les autres prestations annexes :

- liste des autres prestations annexes commercialisées, ainsi que leur prix TTC ou le mode de calcul de ce prix lorsqu'il ne peut être déterminé à l'avance ;
- obligations, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule, en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle.

#### Bon à savoir

**Ces informations sont accessibles au lieu d'accueil de la clientèle dans l'établissement du professionnel ou par voie électronique si l'offre de location est faite en ligne.**

**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)**

**Livraison web gratuite sur le site LEROY MERLIN ?**

Un correspondant du Réseau Anti-Arnaques témoigne (13 avril 2019) : « Lorsque l'on se rend sur le site national de LEROY MERLIN, pour beaucoup de produits, il est indiqué livraison web offerte. Or, cette affirmation est inexacte pour certains articles.

Situation vécue : si l'on souhaite commander un dévidoir de tuyau d'arrosage GARDENA, un retrait au magasin est imposé au client, contrairement à ce qui est mentionné. Et de l'aveu même des conseillers clientèle consultés, il n'existe pas de stock pour ces produits web. Il n'y a donc pas de solution proposée aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer ! Il est fort regrettable que cette grande enseigne de bricolage continue d'afficher ce genre d'argument pour appâter le chaland. »

Voici quelques échanges intervenus avec un expert de la communauté LEROY MERLIN :

- Je souhaite effectuer une commande mais je ne désire pas le retrait en magasin. Comment faire ? (client)  
C'est le retrait magasin seulement qui vous est proposé, c'est cela ?
- (client) Oui, tout-à-fait, impossible de modifier ?
- (LM) Nous ne pouvons pas le modifier, je suis désolée. Certaines références ne sont pas livrables à domicile, et d'autres sur lesquelles le retrait n'est pas proposé non plus. Je suis désolée : nous n'avons pas la main à notre niveau, malheureusement.
- Sur votre site, il est bien noté livraison web gratuite. (client)
- Il faudrait voir cela avec notre service clients car, effectivement, ce n'est pas la première fois que nous avons le souci. La livraison est affichée comme offerte mais ne fonctionne pas lors de la validation.

\*\*\*\*\*

**Le chèque à remettre par FORME & BEAUTY**

Un message « très important » émane de Mme Carine BONNET, directrice financière de FORME & BEAUTY, un catalogue de produits bien être et santé qui est exploité

par la société LOVLIFE. Le siège social est situé à Veyrac (87), mais l'adresse postale est à Nice. Votre regard est aussitôt attiré par les mentions « chèque à remettre », « valeur euros et « 15500 points». Vous ne remarquez sans doute pas, en caractères plus petits, la mention « contre-valeur en points ».

Vous devez effectuer une commande pour recevoir votre « chèque » : il ne s'agira pas d'un chèque bancaire mais d'un chèque « contre-valeur euros » à solliciter pour une valeur de 15500 points. Ces 15500 points seront convertis

en un bon de réduction de 8€ à valoir sur une prochaine commande.

FORME & BEAUTY multiplie les avantages pour vous inciter à commander : la gratuité des frais de port, une enveloppe réponse « T », des réductions applicables sur chaque produit et l'incontournable cadeau (un « merveilleux pendentif coeur »).

Le Réseau anti-arnaques vous incite à ne pas répondre à ces fausses bonnes affaires.

\*\*\*\*\*



**L'inquiétant courrier d'ENGIE**

Le service clients d'ENGIE écrit à la mi-avril 2019 à l'un de ses abonnés : « Nous souhaitons vous informer qu'à la suite d'un dysfonctionnement informatique interne le numéro IBAN associé à votre compte client (sans aucune information permettant de vous identifier) a été inséré par erreur sur le TIP adressé dans un courrier à un autre client de la société ENGIE. Nous tenons à vous assurer que ce dysfonctionnement a été corrigé immédiatement après sa détection et que des procédures ont été spécialement mises en place pour empêcher tout prélèvement issu de ce dysfonctionnement. »

ENGIE précise qu'un numéro IBAN ne peut être utilisé par un tiers sans autorisation de prélèvement signé par le client. Cette affirmation n'est pas toujours vraie : les consommateurs, sollicités quotidiennement par des démarcheurs téléphoniques, ont pu constater que la communication d'un IBAN suffisait à initier une autorisation de prélèvement.

Par ailleurs, ce courrier s'achève par un libellé anonyme « votre conseil » alors qu'une personnalisation de la relation aurait été certainement appréciée.

**Que doit mentionner une facture ?**

La facture est un élément de preuve d'une opération commerciale. Elle est aussi pour l'entreprise un justificatif comptable et un support pour la TVA.

Les principales mentions obligatoires sur une facture sont les suivantes :

- nom et adresse des parties ;
- date de la vente ou de la prestation de service ;
- quantité et dénomination précise des produits ou services ;
- prix unitaire hors taxe et réductions éventuellement consenties ;
- date d'échéance du règlement et pénalités en cas de retard ;
- montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement ;
- numéro d'immatriculation auprès du greffe, siège social, statut juridique notamment.

**Attention :**

Toute mention manquante ou inexacte peut faire l'objet d'une amende (15 € maximum).

Une amende 75 000 € (pouvant être portée à 50 % des sommes reçues ou versées) est également prévue dans les cas suivants : défaut de facturation, facture de complaisance et facture fictive.

**Foire et salons : rappel**



**Lorsque vous achetez un bien ou un service lors d'une foire, d'un salon ou de toute autre manifestation commerciale, vous n'avez pas de droit de rétractation.**

**Indice de Référence des Loyers :**

L'IRL a été publié le 11 avril 2019 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE).

L'indice du 1<sup>er</sup> trimestre 2019 s'élève à 129,38 soit une hausse annuelle de 1,70 %

**En revanche, si l'achat est financé par un crédit qui lui est affecté, vous devez être informé d'un droit de rétractation portant sur ce crédit**

**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)**

**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 18 juillet 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 : juillet 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.