

**Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 135 - Octobre 2019
Prix 1,50 € (Abonnement annuel 6,00 €)
/ ISSN 0981 7972**



**Limitation des frais
bancaires : p 9**

**Litiges
Intervention
indemnité'air :
enjeu = 2061 €
litiges : p 4**

**L'UFC-Que Choisir de
Charente-Maritime est à
votre écoute pour vous aider
à résoudre vos litiges : p 4**

RETARDS

SURBOOKING

ANNULATION DE VOL

GRÂCE À L'UFC - QUE CHOISIR
FAITES-VOUS INDEMNISER !

**Service « Indemnité'Air » de
l'UFC-Que Choisir : page 3**



**Produits ménagers :
faire le tri : p 8**

**Soins en fin de vie :
qu'appelle-t-on directives
anticipées ?**

p 5

Sommaire

Vie de l'association	pages 2 - 3
Editorial du Président - Statistiques	
Service Indemnité Air - Fermeture d'hiver -	
AG nationale - Action de groupe contre Google	
Litiges	page 4
Résultats de litiges résolus	
Santé	page 6
Urgences : numéros à connaître - Soins en fin de vie	
Dispositifs médicaux	
Logement	page 6
Préavis réduit - Réparations - Chauffage collectif	
Développement durable	page 7 - 8
3 gestes au quotidien	
Produits ménagers	page 8
Faites le tri	
Banque	page 9
Limitation des frais bancaires	
Commerce	page 9
Délai de réflexion ou délai de rétractation	
Arnaques	page 10
Info-alertes	
Bon à savoir	page 11
Klaxonner en ville - Oups.gouv.fr - IRL	
Abonnements	page 11

Nombre d'adhérents au 30 sept 2019	1653
Adhésions du 3^{ème} trimestre 2019	85
Ré-adhésions du 3^{ème} trimestre 2019	254

L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

Notre association locale est toujours à la recherche de bénévoles, en particulier actuellement à notre siège de La Rochelle pour le traitement des litiges automobiles. Aucune connaissance en droit n'est exigée, il suffit d'avoir une aptitude à l'écoute et du bon sens. L'accompagnement des volontaires est assuré par un système de « binôme » et par des formations d'une journée.

Merci à tous celles et ceux qui ont répondu au sondage internet organisé par le conseil départemental concernant l'opération « plus de 17 dans nos assiettes ». Cette action correspond à celles prônées par notre mouvement et va dans le bon sens. Privilégions les circuits courts, les produits bruts et la saisonnalité. De nombreuses structures existent déjà comme les AMAP, les magasins de producteurs. Une nouvelle association vient de naître à La Rochelle : un supermarché participatif nommé « ma-coop ». Souhaitons-lui bonne chance et qu'il réponde à nos attentes.

La grande distribution commence également à privilégier les producteurs locaux, même si leur trop faible rémunération est un problème. Par contre, il faut absolument éviter la consommation de produits transformés, avec tous les abus qui sont dénoncés sur leur composition et la circulation des différents composants à travers toute l'Europe, voire le monde, pour leur fabrication. De son côté, l'UFC-Que-Choisir continuera dans les prochaines semaines à entreprendre des actions pour encourager les bonnes initiatives et dénoncer les dérives des acteurs de la « malbouffe ».

Enfin, le jeudi 21 novembre à 18h30, nous organiserons avec le Centre social et culturel Christiane FAURE un « rendez-vous conso » sur le thème : Manger équilibré au juste prix. La réunion se déroulera rue Léonce Mailho à La Rochelle dans les locaux de l'ALSH (bâtiment du Noroît).

Cordialement

Daniel LE LAN

Activité du 3^{ème} trimestre 2019 par Secteurs

Permanences Accueil	64
Permanences téléphoniques	64
Courriers reçus	368
Courriels reçus	77
Dossiers litiges	154
Renseignements téléphoniques	691
Courriers expédiés	768
Réponses courriel	121

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	64
Jonzac	6
Saintes	45
St Georges de Didonne	10
St Jean d'Angely	11
Tonnay Charente	10

Indemnisation des voyageurs aériens



Le service « Indemnit'Air » a été lancé par l'UFC-Que Choisir

Il consiste à aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou d'avion annulé, à obtenir simplement l'indemnisation qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne.

L'inscription très rapide (cinq minutes suffisent) est totalement gratuite et permet de vérifier très rapidement si votre dossier est recevable ou non. S'il est recevable, vous percevez votre indemnité, commission pour frais d'organisation déduite (voir les modalités tarifaires), au plus tard dans les 30 jours suivant l'encaissement des fonds de la compagnie aérienne.

Pour l'année 2018, 14 000 dossiers ont été pris en charge et l'indemnisation moyenne par dossier s'élève à 666 €.

Bilan publié le 29 mars 2019 :
exemple de litige page 5



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

du 21 décembre 2019 au 1er janvier 2020 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

Action de groupe contre GOOGLE

L'UFC-Que Choisir a lancé le 26 juin 2019, une action de groupe contre Google pour non respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et violation de la vie privée.

Après avoir vainement tenté d'aboutir à un accord amiable, l'UFC Que Choisir lance aujourd'hui une action de groupe contre les sociétés Google Irlande et Google LLC et les assigne devant le Tribunal de Grande Instance de Paris.

Notre association demande que Google :

- mette fin à l'exploitation des données personnelles de ses utilisateurs collectées de façon illégale.
- obtienne un réel consentement de ses utilisateurs pour la collecte et le traitement de leurs données personnelles par ses services et applications,
- indemnise l'ensemble des consommateurs détenteurs d'un équipement Android (exemples : téléphone, tablette ...) et titulaires d'un compte Google, à hauteur de 1000 euros au titre de la violation de la vie privée.



← AG nationale 14/15/16 juin 2019 à Giens

L'Assemblée Générale nationale se tient une fois par an. C'est la réunion de l'ensemble des associations de l'UFC-Que Choisir. Les statuts déterminent le nombre de délégués participant aux AG. Ils se prononcent sur les rapports financier, d'activité et élisent les administrateurs.

Présence de Daniel LE LAN administrateur national

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 3^{ème} trimestre 2019 :
133 dossiers clôturés, montant des enjeux : 287 670 €

Garantie liée à l'achat d'un véhicule d'occasion : enjeu = 8 500 €

Madame MV a acheté un véhicule MITSUBISHI PAJERO au prix de 8 500 €. Un contrôle technique avait révélé une anomalie entre le N° du châssis et la plaque constructeur. Après avoir effectué 250 kms ce véhicule a nécessité le changement du démarreur avec un remorquage jusqu'à un garage de proximité pour un coût de 526 €.

Sur la demande de l'intéressée, l'association UFC 17 est intervenue auprès du vendeur. Le garagiste a constaté les désordres et après un arrangement amiable avec notre adhérente, il a accepté le rachat du véhicule au prix de vente diminué de tous les frais.

RAPPEL : selon l'article L217.7 du code de la consommation, les défauts de conformité signalés dans les 6 mois depuis la délivrance du véhicule, sont présumés exister au moment de la vente. L'article L217.9 prévoit la réparation ou le remplacement du bien.

Maison individuelle /

Restitution du chèque de réserve de fin de travaux : enjeu = 16 089 €

Un couple de Charente-Maritime a signé en août 2017 un contrat de construction pour une maison individuelle. Le coût prévu s'élève à 315 860 € et un acompte de 3 000 € a été versé le jour même au promoteur. La réception des travaux a été prononcée en juin 2018 ainsi que la remise des clés. Le PV co-signé par les deux parties, signalait de nombreuses réserves qui entraînaient la possibilité pour l'acheteur de ne pas verser les 5% restant dus (16 089 €). Un chèque de ce montant a malgré tout été remis au vendeur qui ne l'a pas encaissé. Après quelques interventions, des réserves ont été listées sur un 2^{ème} état de travaux de parachèvement. Toujours mécontents, nos adhérents ont sollicité l'intervention de l'UFC 17. L'association a rappelé au constructeur, que compte tenu de l'importance des travaux, il devait restituer le chèque et cette somme aurait dû sous séquestre chez un notaire ou à la Caisse des Dépôts et Consignations dans l'attente que les dernières réserves soient levées.

L'acquéreur et sa protection juridique ont demandé une expertise amiable et contradictoire qui a été réalisée en

présence d'un expert missionné par la SMABTP. A cette occasion le chèque des 16 089 € a été restitué aux acheteurs.

A savoir : même si vous réceptionnez votre maison sans réserve le jour de la remise des clés, vous bénéficiez de 8 jours calendaires pour signaler les réserves constatées après réception à votre constructeur, par courrier en recommandé. Notez aussi que vous pouvez vous faire accompagner d'un huissier le jour de la remise des clés.

Intervention Indemnit'Air : enjeu = 2 061 €

Une famille de 5 personnes réserve en octobre 2018, un voyage pour l'île des Açores via Toulouse avec la compagnie TAP-Portugal. Suite à un retard du vol Toulouse/Lisbonne ils ont manqué la correspondance pour Ponta Delgada. Les voyageurs, ne pouvant être relogés, la compagnie leur a trouvé un hôtel pour une nuit à Lisbonne moyennant 90 € par personne (60 € pour l'hôtel + 30 € pour le taxi). Malgré les différents échanges avec preuves à l'appui, nos adhérents n'obtiennent pas gain de cause pour être indemnisés. Ils sollicitent l'appui de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association prend contact avec la Permanence Juridique de la fédération et le dossier est pris en charge par Indemnit'Air. Il a fallu 10 mois pour que nos adhérents reçoivent 2 061 € en juillet 2019.

NB : le service « Indemnit'Air » a été lancé par l'UFC-Que Choisir

Abonnement résilié facturé par SFR : enjeu = 175 €

En juillet 2019, suite à un litige de radiation fixe et mobile auprès de SFR datant de janvier 2019, Monsieur LG, un adhérent de Charente-Maritime confie son dossier à l'UFC 17. Il a reçu un avis d'huissier pour un montant non réglé de 175 €, suite à un mandat de SFR. L'association envoie un courrier à SFR pour demander la radiation à partir de janvier, la portabilité du numéro du mobile ayant été réalisée par Bouygues ce même mois et toutes les factures depuis cette date ont été réglées à Bouygues. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, SFR a reconnu une perte d'accès en janvier et a procédé à la résiliation de l'abonnement et à une régularisation d'un montant de 267 € (dite à titre exceptionnel).

Urgence : quels sont les numéros à connaître ?

Accessible gratuitement partout dans l'Union Européenne, le 112 a pour but d'offrir, en plus des numéros d'urgence nationaux, un numéro d'appel unique dans tous les États membres de l'UE.

Par contre, le 112 ne se substitue ni au 15 (urgence médicale), ni au 17 (police secours), ni au 18 (pompiers),

numéros que l'on doit continuer à utiliser pour obtenir directement le service de secours adapté à la situation. D'autres numéros d'appel d'urgence gratuits et accessibles 24/24h existent comme par exemple :

114 - numéro d'urgence pour les sourds et malentendants ; numéro d'urgence par SMS - 114

191 - sauvetage dans les airs ; faites le 191 pour les urgences aéronautiques

Samu	Police Secours	Pompiers	Urgence SMS	En mer	Europe
15	17	18	114	196	112
Urgence médicale	Signaler une infraction	Situation de péril ou accident	Accessible par fax ou SMS	Sauvetage en mer	- Urgence médicale - Infraction - Péril

Soins en fin de vie : qu'appelle-t-on directives anticipées ?

Les personnes majeures peuvent rédiger une déclaration dans laquelle elles précisent leur souhait concernant leur fin de vie en cas de maladie grave et incurable (en phase avancée ou terminale), c'est ce qu'on appelle les « directives anticipées ».

Les directives anticipées permettent d'indiquer en particulier si les personnes souhaitent limiter ou arrêter les traitements en cours, être mises sous respiration artificielle ou encore être soulagées de leurs souffrances même si cela peut conduire à leur décès. Ces directives qui sont écrites sur papier libre doivent être

datées et signées. Elles ont une durée de validité illimitée mais elles peuvent à tout moment être modifiées ou annulées.

Il est également important pour les personnes ayant rédigé des directives de faire connaître :

- leur existence, en informant leur médecin et leurs proches ;
- leur lieu de conservation (le dossier médical partagé permet d'ailleurs d'enregistrer ses directives anticipées).

Site à consulter :

www.solidarite-sante.gouv.fr / directives-anticipees

Dispositifs médicaux

Spray nasal, compresse, collant de contention, thermomètre ou encore test de grossesse : les Dispositifs Médicaux (DM) et Dispositifs Médicaux de Diagnostic In Vitro (DMDIV) contribuent à prévenir, à diagnostiquer ou à soigner diverses pathologies.

L'arrivée sur le marché de nouveaux DM et DMDIV et leur présence dans les circuits de la grande distribution, de la pharmacie ou de la parapharmacie, conduisent la DGCCRF à adopter une stratégie spécifique de surveillance

du marché. Une enquête sur la sécurité de ces produits vendus au grand public sans prescription médicale, en pharmacies et en parapharmacies, a été menée durant l'année 2018.

Au total, sur les 44 établissements visités (en majorité des distributeurs), 7 % ont présenté des anomalies.

Il ressort des contrôles effectués que les opérateurs économiques ont une bonne connaissance de la réglementation et que la plupart préparent l'entrée en application d'un nouveau règlement européen, le 26 mai 2020.

Préavis réduit : le locataire doit-il le justifier obligatoirement dans sa lettre de congé ?

Lorsqu'un locataire donne congé à son propriétaire et souhaite bénéficier d'un délai réduit de préavis (mutation professionnelle, perte d'emploi...), il doit le justifier au moment de l'envoi de la lettre de congé.

Un justificatif donné tardivement n'est pas valable. À défaut, le délai de préavis applicable à ce congé est de 3 mois (décision du 11 avril 2019 de la Cour de cassation). Une locataire remet à son bailleur son congé, puis dans un

second temps, le justificatif lui donnant droit à un préavis réduit à 1 mois. Le propriétaire refuse le bénéfice du préavis réduit du fait de la remise tardive du justificatif. Pour lui, le délai de préavis à appliquer est de 3 mois. Pas pour la Cour d'appel qui estime que la notification du congé avec un délai de préavis de 1 mois ne peut pas être contestée.

Cependant, la Cour de cassation rappelle que l'obligation de justifier d'un préavis réduit se fait lors de l'envoi de la lettre de congé. En l'absence de justificatif simultané au congé, le délai à appliquer est de 3 mois.

Réparations : que doit faire le locataire ?

L'entretien courant du logement et les petites réparations sont à la charge du locataire.

L'état des lieux de sortie doit être conforme à l'état des lieux d'entrée. Il est donc important de prendre soin du logement pour ne pas avoir de mauvaises surprises au moment du départ.

Il s'agit par exemple, de cirer votre parquet ou de poser des raccords de moquette ou de revêtement plastique. En tant que locataire, vous êtes également responsable de l'entretien des murs et des plafonds. Pensez à reboucher les trous et à faire les petits raccords de peinture quand vous partez.

Vous devez également entretenir la plomberie (ex. les canalisations d'eau) et les installations électriques (ex. les fusibles ou les prises de courant).

Cela vaut aussi pour les extérieurs privatifs !

Déssherbez régulièrement les allées, veillez à réparer le système d'arrosage en cas de panne, ou encore à tailler les arbres et arbustes.

En revanche, le propriétaire est responsable de certaines réparations. En cas de malfaçon ou de vice de construction, de cas fortuit comme un incendie, ou encore dans un cas de force majeure, comme une tempête par exemple.

Le propriétaire a la charge des réparations dues à l'usure naturelle du logement. On appelle cela la vétusté.

Chauffage collectif : des précisions sur l'individualisation des frais

Visant à sensibiliser les occupants des immeubles sur leur consommation énergétique en calculant leur facture à partir de leur consommation réelle, un décret est paru au Journal Officiel du 23 mai 2019.

Il modifie les obligations d'individualisation des frais de chauffage, de refroidissement et d'eau chaude dans les immeubles collectifs, en application de la loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique).

Les immeubles collectifs à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation avec une installation centrale de chauffage ou de refroidissement et dont les valeurs de consommation en chauffage sont supérieures ou égales à 120 kWh/m²/an, doivent disposer de compteurs individuels qui déterminent la quantité de chaleur utilisée par chaque logement ou local à usage privatif. Les bâtiments à usage tertiaire et les établissements d'hôtellerie et les logements-foyers ne sont pas concernés.

Un arrêté précisera les dispositifs alternatifs pouvant être employés lorsqu'il n'est techniquement pas possible de munir l'immeuble de compteurs individuels ou de répartiteurs de frais de chauffage (mesurant la consommation de chaleur sur chaque radiateur) ou lorsque cela entraînerait un coût excessif au regard des économies attendues.

La mise en service des appareils devra avoir lieu au plus tard le 25 octobre 2020.

Les appareils installés à partir du 25 octobre 2020 seront relevables par télé-relève. À compter du 1^{er} janvier 2027, c'est l'ensemble des appareils qui sera relevable par télé-relève.

À noter :

Le dispositif d'individualisation des frais de chauffage vise à sensibiliser les occupants des immeubles sur leur consommation énergétique en calculant leur facture à partir de leur consommation réelle. Le dispositif permet de générer des économies d'énergie entraînant une baisse des factures et aussi d'assurer un principe d'équité consistant à faire payer à chaque occupant l'énergie qu'il a effectivement consommée.

3 gestes au quotidien pour contribuer au développement durable (INC)

3 gestes pour attirer la biodiversité chez soi

L'effondrement de la biodiversité, dont les scientifiques du monde entier nous alertent régulièrement, appelle une mobilisation collective. Par trois gestes simples, chacun peut accueillir la nature dans son jardin ou sur son balcon.

1 - Offrir à boire et à manger à la petite faune

Pour cela, une coupelle d'eau régulièrement changée et une plantation de fleurs mellifères (en mélange local bien sûr !) dans votre jardin sans pesticides ou en jardinières sur votre balcon suffisent.

2 - Proposer des abris

Des nichoirs adaptés aux oiseaux et aux chauves-souris de votre région leur offriront un refuge bienvenu. Les abeilles solitaires se satisferont d'une bûche percée de trous de différents diamètres et profondeurs.

3 - Gardez un coin "sauvage"

Si vous possédez un terrain, plantez une haie champêtre avec des arbustes à fruits, laissez fleurir votre gazon, faites des petits tas de bois, de feuilles ou de pierre intéressants pour divers insectes et petits mammifères.

3 gestes pour remplacer les pesticides dans son jardin

Les pesticides sont des substances qui visent à détruire une ou plusieurs [espèces](#) d'êtres vivants. Ils incluent les insecticides, les anti-nuisibles les fongicides et les herbicides ou désherbants.

Depuis janvier 2019, la vente des pesticides chimiques de synthèse est interdite au particulier.

1 - Éliminez les mauvaises herbes dès qu'elles apparaissent à l'aide d'une binette ou d'un outil équivalent.

Pour les parcelles cultivées, le paillage du sol avec les déchets du jardin autour des plantes réduit fortement la pousse des adventices. Pour les terrasses et allées, l'eau bouillante est radicale pour tuer la végétation. Une tonte haute (supérieure à 6 cm) des gazons permet de limiter les germinations d'herbes indésirables et l'envahissement par la mousse.

2 - Contre les insectes et certaines maladies, utilisez une solution de savon noir ou une décoction de tanaisie. Le purin d'ortie est à la fois un insecticide et un engrais naturel, le marc de café est un répulsif pour les gastéropodes.

3 - Enfin, lutez contre les ravageurs au moyen du bio-control en favorisant la présence de prédateurs naturels ou en utilisant des moyens mécaniques.

3 gestes pour conduire de façon éco-responsable !

1 - Calme et efficacité pour bien rouler

Une conduite souple et fluide, sans agressivité et sans à-coup évite des surconsommations importantes, surtout en ville. Anticiper et rouler calmement, c'est moins de stress, moins de pollution, plus de sécurité et vous faites des économies de carburant.

2 - Vérifiez la pression des pneus tous les 2 mois

Les pneus sous-gonflés s'usent prématurément et augmentent la consommation de votre véhicule et ses émissions de CO₂. Un sous gonflage de 0,3 bar entraîne 1,2 % de consommation en plus. De surcroît, un sous-gonflage important de 0,5 bars entraîne non seulement 2,4 % de consommation en plus mais est dangereux (échauffement, mauvaise tenue de route, risque d'éclatement sur autoroute).

3 - Réduire sa vitesse

En passant de 130 à 120 km/h sur l'autoroute, avec une voiture moyenne, on met 18 minutes de plus pour faire Lyon - Paris, mais on économise entre 3,5 et 4,5 l de carburant selon la motorisation et le type de véhicule.

3 gestes pour éviter le gaspillage alimentaire

Un tiers de la nourriture produite dans le monde est gaspillée. En France, c'est 10 millions de tonnes de nourriture jetés chaque année, une aberration. Lutter contre le gaspillage alimentaire, c'est la responsabilité de tous et nous devons agir, à notre échelle.

Au quotidien, je limite le gaspillage de plusieurs manières :

1 - Je fais mes courses en vrac, ce qui me permet d'acheter moins cher (puisque je ne paye pas pour l'emballage) et c'est donc mieux ! Et puis surtout, ma poubelle « emballage » reste vide !

2 - Je suis attentif aux dates de péremption

Quand un produit arrive à expiration, je l'ouvre avant de le jeter, je l'observe, je le sens, je le goûte... bref je fais confiance à mes sens pour m'assurer qu'il est encore bon à consommer !

3 - Je cuisine mes restes

J'ai appris à cuisiner mes restes, les accommoder pour me régaler sans en laisser une miette ! Il existe d'ailleurs toute une sélection de recettes anti-gaspi pour cuisiner de manière créative.

C'est dans le but de limiter le gaspillage alimentaire que l'application **Too Good To Go** a vu le jour. En 2019, le cheval de bataille chez **Too Good To Go**, ce sont les dates de péremption, responsables de 20 % du gaspillage dans les foyers. **Too good to go** s'est engagé pour la « semaine du développement durable ».

3 réflexes pour réduire sa consommation d'eau

1 - Je prends une douche, plutôt qu'un bain... et en plus j'économise l'eau de ma douche.

La toilette représente en moyenne 40 % de la consommation d'un usager. Prendre une douche plutôt qu'un bain permet de diviser par 3 les besoins en eau (60 litres contre près de 200 litres). Couper l'eau pendant que je me savonne me permet d'économiser encore 20 litres supplémentaires.

2 - Si j'ai le choix... j'investis dans un lave-vaisselle !

Le lave-vaisselle, lorsqu'il est plein, utilise 2 à 3 fois moins d'eau que la vaisselle faite à la main !

3 - Je bois de l'eau du robinet : c'est bon pour ma santé, pour l'environnement et mon porte-monnaie.

C'est la meilleure des eaux (en France...) ; elle est équilibrée contrairement à certaines eaux minérales impropres à une consommation régulière. J'économise la production d'un emballage inutile (la bouteille en plastique et les 2 litres qui ont servi à la fabriquer...). Et bonus ! Pour mon budget avec une eau 200 à 400 fois moins chère !

Bon à savoir

Les 3 plus gros postes de consommation de l'usage domestique de l'eau potable, au quotidien, représente 70 % de la consommation .

Conseils :

1 - Garder ses équipements informatique le plus longtemps possible en favorisant le ré-emploi et la réparation.

2 - Avoir un usage plus sobre des services numériques, réduire son empreinte internet (moins de données inutiles stockées dans le Cloud).

3 - S'assurer du bon recyclage des équipements informatiques : ne pas jeter les équipements informatiques à la poubelle mais dans les circuits officiels (déchetterie).

Produits ménagers : faites le tri !

Nombre d'entre eux contiennent une ou plusieurs substances toxiques, nuisibles à notre santé ou à l'environnement. Utilisés au quotidien, ces produits (a fortiori s'ils sont parfumés), émettent des composés organiques volatils qui polluent votre air intérieur, mais également l'eau et les sols.

Les produits ménagers contribuent grandement à la pollution de l'air intérieur. Ils sont tellement puissants qu'ils en deviennent allergisants, irritants voir toxiques. Dans les produits à bannir, on trouve notamment les désodorisants ou assainissants dont les parfums sont des sources importantes d'allergènes. La meilleure méthode pour assainir l'air des habitations reste d'aérer régulièrement. Ensuite, au rayon "inutiles et nocifs", on trouve les désinfectants dont l'eau de javel ou des ammoniums quaternaires.

Souvent irritants pour la peau, certains de leurs composants peuvent provoquer des allergies, voire des maladies, telles l'asthme ou une toxicité pour la reproduction humaine. Si vous voyez sur un produit des allégations comme "tue 99,9 % des bactéries", reposez-le ! En effet, notre maison n'est pas un hôpital et si ces produits

promettent de tuer toutes les bactéries, sachez qu'en plus, ils ne sont efficaces qu'après 10 à 15 minutes de contact humide et peuvent être à l'origine de la résistance bactérienne !

Apprenez à reconnaître les pictogrammes de danger qui doivent être apposés sur ces produits et à lire les étiquettes. Repérez les labels environnementaux qui signalent les produits limitant leurs impacts sur l'environnement. Pour une meilleure lecture des étiquettes et aider les consommateurs à bien choisir, un Ménag' Score est à l'étude.

Et n'oubliez pas que, si vous voulez protéger l'environnement et votre santé, rien ne vaut les produits naturels :

- vinaigre blanc,
- bicarbonate de soude,
- savon noir,
- terre de Sommières... récurant, détartrant, débouchant, désodorisant naturellement !



Et gardez toujours en mémoire qu'une « odeur agréable » ne signifie pas nécessairement que le produit est sain ou efficace.

Limitation des frais bancaires

Si vous rencontrez des difficultés financières, n'hésitez pas à contacter votre banque pour faire le point sur votre situation.

Depuis le 1^{er} février 2019, les banques se sont engagées à limiter les frais d'incident à 25 € par mois. Par exemple, si vous êtes surendetté ou si vous êtes inscrit au Fichier Central des Chèques (FCC) depuis plus de 3 mois en raison d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire, vous devez bénéficier du plafonnement des frais d'incident. Mais, même si vous n'êtes pas dans l'un de ces cas, vous êtes peut-être quand même concerné.



Les banques doivent identifier leurs autres clients en situation de fragilité financière. Notamment ceux ayant des revenus modestes et de nombreux incidents de paiement sur les derniers mois. Toutes les personnes identifiées par leur banque bénéficient de la nouvelle limitation des frais d'incident à 25 € par mois.

A ce plafonnement des frais d'incidents, s'ajoute l'obligation pour les banques de vous proposer une offre spécifique. Son nom peut changer d'un établissement à l'autre. L'offre spécifique comporte les services essentiels au fonctionnement d'un compte et notamment :

- une carte de paiement à autorisation systématique,
- la possibilité d'effectuer des virements et des prélèvements, de consulter son compte à distance et de bénéficier d'un service d'alerte sur le solde du compte.

Elle coûte au maximum **3 € par mois**. De plus, si vous la souscrivez, vous bénéficiez d'une limitation encore plus forte des frais d'incident : pas plus de 20 € par mois et de 200 € par an.

Pour plus d'informations, vous pouvez aller sur le site portail public de l'éducation financière :

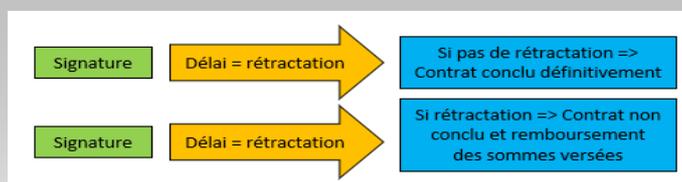
www.mesquestionsdargent.fr
ou sur le site ABEIS www.abe-infoservice.fr

Délai de réflexion ou délai de rétractation

Le délai de réflexion est le délai avant l'expiration duquel le destinataire de l'offre ne peut manifester son acceptation.

Le délai de rétractation est le délai avant l'expiration duquel son bénéficiaire peut rétracter son consentement.

Le délai vous est accordé pour réfléchir avant de vous engager, signer ou ne pas signer : c'est un **délai de réflexion** ou "**d'acceptation**". Vous pouvez ainsi étudier l'offre, la comparer, demander des précisions ou des explications sur le contrat, le projet technique (exemple : l'installation de panneaux photovoltaïques), etc. Vous n'aurez pas à effectuer de versement d'argent avant la fin du délai, sauf exceptions. Uniquement à l'issue de ce délai, le contrat pourra être signé.



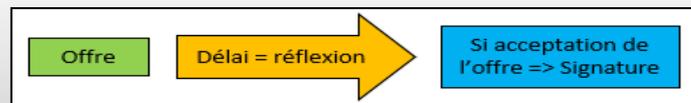
Vous ne bénéficiez pas toujours du droit de changer d'avis ! Ce n'est pas un principe général. Vous bénéficiez de ce droit :

- dans les cas prévus par la loi ;
- si le professionnel vous accorde lui-même un délai de rétractation (par exemple, s'il pratique le "satisfait ou remboursé").

Le droit de rétractation connaît des exceptions. Il est par exemple exclu pour la "fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés" ou pour les **achats effectués dans les foires et salons**.

En revanche, vous bénéficiez d'un droit de rétractation si le **contrat** est accompagné d'une offre de **crédit affecté** (crédit destiné à financer exclusivement l'achat d'un bien ou d'une prestation de service déterminé). Il est possible de vous rétracter pour le crédit, ce qui entraîne la résolution de plein droit du contrat signé.

Avant de vous engager et de signer, lisez attentivement les conditions générales de vente du contrat.



Le délai vous est accordé pour renoncer à un contrat déjà conclu : c'est un **délai de "rétractation"**. Vous pouvez revenir sur votre accord, changer d'avis, de manière discrétionnaire et sans pénalités et être remboursé si vous avez déjà versé une somme.

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 / Site : www.arnaques-infos.org

LABORATOIRE LPK traîne la patte pour rembourser

Une consommatrice a succombé aux charmes de la campagne publicitaire intensive du LABORATOIRE LPK au profit d'une cure Colonrenove de 240 jours.

Rappelez-vous une précédente Info-Alerte en avril 2019 : Colonrenove faisait disparaître vos soucis de kilos superflus, de constipation, de ballonnements, de spasmes et de diarrhée.

Mécontente des résultats, elle sollicite le 27 mai 2019, le remboursement de sa commande. À ce jour, aucun remboursement ni même un simple accusé de réception, ne sont intervenus.

LABORATOIRE LPK est une simple enseigne commerciale du groupe SWISS SUNRISE. Sa localisation exacte est inconnue. Ses factures mentionnent les coordonnées d'un sous-traitant de Poissy (AFC).

De façon générale, tout recours avec un professionnel domicilié à l'étranger reste problématique.

L'ensemble de détente complet de VITRINE MAGIQUE

L'enveloppe rouge que vous avez reçue par voie postale ne mentionne pas le nom du catalogue et comporte le texte suivant : « L'ensemble de détente complet – Vos offres cadeaux. Découvrez l'ensemble complet à l'intérieur : polo manches longues + pantalon + veste en microfibre + foulard - valeur totale 59,90 € ; » De plus, un label « Oscar de la qualité 2019 », inventé pour l'occasion, accompagne cette accroche publicitaire.

Habituellement, seuls des frais de port sont réclamés pour l'envoi de votre cadeau. Mais, dans le cas présent, il ne s'agit pas d'un cadeau mais d'une « offre cadeau ». Autrement dit, VITRINE MAGIQUE vous réclame le paiement de trois prix psychologiques (4,99 € + 6,99 € + 2,99 €) et des frais de port (6,99 €), soit un total de 21,96 €.

Histoire de vous démontrer que cet ensemble de détente constitue une offre privilégiée, vous êtes incité à retourner, en cas de non commande, une « déclaration de renonciation définitive ». Ainsi, un autre client pourra bénéficier de cet avantage... Les techniques de marketing de VITRINE MAGIQUE deviennent de plus en plus burlesques. Mais elles peuvent effectivement influencer le comportement d'achat des clients.

Le nouveau système anti-âge de HELVILAB

HELVILAB, nouvel acteur suisse de la vente à distance – la société a été constituée en mars 2019 -, prospecte le marché français.

Il vous propose, notamment, de paraître 5, 10 ou même 20 ans plus jeune en moins de deux minutes grâce à son produit LIZZ BY VELFORM.

Un autre paragraphe est moins catégorique : il vous aidera à avoir une peau d'apparence plus jeune.

HELVILAB annonce un prix de lancement de 39,95 € au lieu de 79 € et précise que ce produit n'est pas vendu dans les commerces de détail. Et, pour vous inciter à l'achat immédiat, un flacon supplémentaire vous est offert.

Le Réseau Anti-Arnaques suggère que l'équipe dirigeante de HELVILAB – qui a, certainement, testé le produit commercialisé – publie les photos « avant et après » l'utilisation de LIZZ BY VELFORM.



L'erreur d'Alex MICHEL

Alex MICHEL est le spécialiste de l'art vibratoire et multiplie les propositions publicitaires pour votre bien être sous l'enseigne MENTAL WAVES.

Il avoue : « Malheureusement, j'ai fait une erreur ». Il indique avoir présenté dans une récente conférence ses nouveaux supports énergétiques. Il indique avoir prévu 100 exemplaires de sa méthode, mais ils sont partis en quelques heures. Il a donc dû gérer des centaines de messages de personnes déçues de ne pas avoir pu en profiter.

Pour se faire pardonner, Alex MICHEL vous a réservé une belle surprise, mais valable 72 heures seulement. Il vous propose - à des conditions préférentielles - un ensemble de « tableaux énergétiques », qu'il surnomme « totem vibratoire ».

Voici comment il le présente : « Chez vous, vous utilisez un diffuseur de parfum pour supprimer et bloquer les mauvaises odeurs. Il en va de même pour nos tableaux énergétiques : ils diffusent de subtiles énergies positives et suppriment puis bloquent les vibrations toxiques. »

Libre à chacun d'être convaincu ou pas par ces promesses. Mais il faut reconnaître que la technique de la forte demande bien supérieure au stock constitue un levier de marketing indémodable.

Sauf en cas de danger, klaxonner en ville est interdit

En agglomération, le klaxon est interdit en dehors de toute situation d'urgence. Cette règle est rappelée par la Cour de cassation dans un arrêt du 4 juin 2019.

Un conducteur a fait l'objet d'un procès-verbal pour usage abusif de son klaxon en agglomération et en plein jour. Il est cependant relaxé par le Tribunal de police qui retient que l'usage du klaxon, sans doute intempestif, mais limité, n'a pas engendré de trouble caractérisé à l'ordre public ou à la tranquillité publique.

La Cour de cassation fait une application stricte des textes et ne retient pas celle faite par le Tribunal de police. L'absence d'un danger immédiat justifie seule l'interdiction d'usage du klaxon en agglomération, elle est passible d'amende.

Oups.gouv.fr : conseils pour ne plus se tromper dans ses démarches administratives

Le site web « oups.gouv.fr » conseille les usagers afin d'éviter les erreurs commises dans leurs démarches administratives.

À destination des particuliers et des entreprises, ce site pose comme principe la bonne foi des administrés et la possibilité pour chacun de se tromper dans ses déclarations à l'administration, sans pour autant risquer une sanction dès le premier manquement.

Oups.gouv.fr présente :

Les principales erreurs commises par les usagers en fonction d'événements de vie en tant que :

- particuliers (je déménage, je perds/je cherche un emploi, j'ai/je reprends une activité professionnelle, je vis en couple, je donne naissance à un enfant, je déclare/je paie mes impôts, je me sépare, je suis dans une situation financière difficile, j'ai un handicap, je pars à la retraite, je rentre en France après avoir résidé à l'étranger, je quitte le territoire français pour une période supérieure à 3 mois...);
- professionnels (je déclare et je paye des cotisations sociales, je remplis mes obligations douanières et fiscales, je suis exploitant agricole, je recrute, je déclare mes impôts, je romps le contrat de travail de l'un de mes salariés...).

Ce site indique des conseils pratiques des administrations concernées pour éviter de commettre ce type d'erreurs à nouveau et pour mieux comprendre les obligations de chacun.

Il peut aussi fournir une orientation pour approfondir les thématiques.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 11 juillet 2019 par l'INSEE. L'indice du 2^e trimestre 2019 s'élève désormais à 129,72, ce qui représente une hausse annuelle de 1,53 %.

Pour rappel, il avait augmenté de 1,70 % au 1^{er} trimestre 2019.

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

Facebook : UFC Que Choisir de Charente Maritime

Twitter : @17ufc



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 octobre 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

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 - le 2ème et le 4ème 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 : octobre 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.