

Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17

N° 136 - Janvier 2020

Prix 1,50 € (Abonnement annuel 6,00 €)

/ ISSN 0981 7972

## L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous présente ses meilleurs voeux

**L'UFC 17 a  
besoin de  
vous :  
appel à  
bénévoles à  
La Rochelle  
p 3**



**BONNE  
ANNÉE  
2020**



**Coffret cadeau  
p 6**

**Litiges**

**Prestations de  
voyage non  
respectées  
enjeu = 708 €  
p 4**

**Date à retenir : 7 mars 2020**

**Assemblée Générale UFC 17**

**Venez nombreux**

**Une invitation vous sera envoyée  
ultérieurement**

## Sommaire

<b>Vie de l'association</b>	pages 2 - 4
Editorial du Président - Statistiques	
Appel à bénévoles - date de l'AG UFC 17 -	
Action de groupe contre Google - Remerciements	
Rendez-vous conso - nouveau site UFC 17	
<b>Litiges</b>	page 5
Résultats de litiges résolus	
<b>Santé</b>	page 6
Dossier médical partagé - Complémentaire santé solidaire - Intoxications au monoxyde de carbone	
<b>Commerce</b>	page 7
Coffrets cadeaux - Nutriscore	
<b>Développement durable</b>	page 8
Utilisation des insecticides à la maison - Déchets : les bons gestes au quotidien - Achats en vrac	
<b>Services bancaires</b>	page 9
Païement en ligne - Fraude à la carte bancaire	
<b>Arnaques</b>	page 10
Info-alertes	
<b>Bon à savoir</b>	page 11
Faux sites internet des impôts - ICAD - IRL	
<b>Abonnements</b>	page 11

<b>Nombre d'adhérents au 30 déc 2019</b>	<b>1694</b>
<b>Adhésions du 4<sup>ème</sup> trimestre 2019</b>	<b>149</b>
<b>Ré-adhésions du 4<sup>ème</sup> trimestre 2019</b>	<b>378</b>

## L'Edito du Président



Chères adhérentes, chers adhérents,

Toute l'équipe de notre association départementale vous adresse ses vœux les plus sincères de bonne santé, de prospérité et de bonheur à l'occasion de la nouvelle année.

Quelques informations concernant notre AL. Je souhaite la bienvenue aux nouveaux bénévoles qui nous ont rejoint depuis la rentrée de septembre à La Rochelle et dans les antennes, en espérant qu'ils nous accompagneront pendant de longues années.

Deux « bonnes nouvelles »: nous avons reçu un gentil courrier de La Poste qui nous informe que le tarif d'expédition de « Savoir Choisir » augmente de 4,05 % au 1<sup>er</sup> janvier. D'autre part le prix du timbre vert passe de 0,88 euro à 0,97 euros (+ 9 centimes ou 10 %). Afin de ne pas grever notre budget, et même si nous avons anticipé la hausse, nous avons décidé d'envoyer par courriel les cartes d'adhésion ainsi que le premier appel à cotisation pour celles et ceux possédant une adresse internet. N'oubliez pas de nous signaler tout changement à ce sujet.

Notre fédération a lancé récemment, en coopération avec d'autres associations européennes, dans le cadre du programme PROMPT, un observatoire des pannes. Vous pourrez signaler sur le site « Que choisir » les appareils trop vite hors d'usage et participer ainsi à la lutte contre l'obsolescence programmée.

Fort du succès de la campagne « choisir son fioul » en 2019, l'UFC-Que Choisir reconduit les achats groupés mensuels en 2020 afin de permettre à tous les ménages chauffés au fioul de réduire encore leur facture. Pour ceux qui n'ont pas internet, renseignements au 09 75 18 02 38.

Très cordialement

Daniel LE LAN

## Activité du 4<sup>ème</sup> trimestre 2019 par Secteurs

Permanences Accueil	55
Permanences téléphoniques	55
Courriers reçus	758
Courriels reçus	108
Dossiers litiges	221
Renseignements téléphoniques	709
Courriers expédiés	1291
Réponses courriel	165

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	55
Jonzac	7
Saintes	56
St Georges de Didonne	12
St Jean d'Angely	10
Tonnay Charente	10

### Appel à bénévoles : l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a besoin de vous

**Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir vit grâce au dévouement de ses bénévoles.**

**D**evenir bénévole à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, c'est intégrer la 1<sup>e</sup> association de consommateurs de France, rejoindre une équipe de 60 bénévoles motivés et formés qui agissent au plus près des préoccupations des consommateurs et participer à des activités enrichissantes, variées, porteuses de sens.

Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation, il vous faut connaître les bases de l'informatique et donner un peu de votre temps pour :

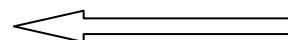
- **Accueillir, faire découvrir, sensibiliser** : faire connaître l'activité de l'association, tisser une relation de confiance avec les consommateurs, susciter l'envie de nous rejoindre...

- **Défendre tous les consommateurs** : soutenir les victimes de litiges, dans le domaine « auto » « construction » ou d'autres thèmes, interpellé les professionnels mis en cause, dénoncer les pratiques déloyales... (formation assurée).

- **Participer aux enquêtes locales.**

@ contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

☎ 05 46 41 53 42



Réunion des bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime du 14 novembre 2019 suivi d'un repas, moment très convivial.

### Rendez-vous non honorés, j'ai posé un « lapin » PVPP (pas venu, pas prévenu)

**I**l peut arriver à tout le monde d'oublier un rendez-vous (au bénévole aussi d'ailleurs), toutefois, le nombre de rendez-vous manqués est fortement corrélé avec des événements simples comme la météo, les soldes, les vacances scolaires, etc.

**Notez également** que plus le litige est important et moins vous oubliez votre rendez-vous.

**Vous comprendrez donc** que le bénévole pourra, en cas d'oubli, penser :

- que c'est moins grave que prévu
- que la météo s'annonce au beau fixe
- que votre compte en banque vous permet de faire les soldes
- que vous avez l'esprit tranquille en vacances

### Observatoire des Pannes :

#### Un outil contre l'obsolescence programmée des appareils

Promotrice d'une consommation responsable, attachée à la durabilité des produits, l'UFC-Que Choisir lance son [observatoire des pannes](http://www.quechoisir.org). Cet observatoire, qui s'inscrit dans le cadre d'un projet européen – le projet PROMPT -, permet grâce au signalement des consommateurs de leurs appareils trop vite usés, de détecter et d'agir contre les cas d'obsolescence programmée sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



### Remerciements

**Alain GONTARD**

**Claude JAULT**

**Chantal MEZIERE**

Ils étaient conseillers litiges à La Rochelle et ont quitté l'association pour des raisons personnelles. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime les remercie plus particulièrement de leur investissement pour défendre la cause consumériste.

Date à retenir :

7 mars 2020

A G - UFC 17

Venez

nombreux

Une invitation vous sera envoyée ultérieurement

## Rendez-vous conso en Charente-Maritime

L'UFC 17 organise régulièrement des rendez-vous conso avec les charentais-maritimes.

Ces ateliers très animés sont très enrichissants pour les consommateurs. Un rendez-vous conso a eu lieu le 21 novembre 2019 au Centre Social et Culturel Christiane FAURE à La Rochelle sur le thème « Manger équilibré au juste prix ».

Vous trouverez les repères de consommation sur le PNNS (Programme National Nutrition Santé)

**Les astuces de l'UFC-Que Choisir pour manger équilibré au juste prix**

À valeur nutritionnelle égale, les différences de prix entre les produits s'inscrivent dans une fourchette allant de 1 à 10. Adoptez les bons réflexes pour choisir les produits offrant un bon rapport qualité nutritionnelle/prix !



**La liste des ingrédients**

une source précieuse d'informations à décrypter

**Les valeurs nutritionnelles**

la vigilance est de mise



**Le site UFC 17 s'est refait une beauté ! : n'hésitez pas à le consulter !**  
**charentemaritime.ufcquechoisir.fr**



UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE MARITIME

« Votre association de défense des consommateurs »

Indépendant

À vos côtés

Militant

- ACCUEIL ▾
- ACTU ▾
- + D'ACTU ▾
- ADHÉRER / DEVENIR BENEVOLE
- L'ASSOCIATION ▾
- PERMANENCES ▾
- RÉUSSITES
- CONTACT ▾

Page d'accueil

### L'UFC Que Choisir de Charente Maritime

est présente dans les villes ci-dessous et vous accueille bien volontiers aux horaires indiqués, uniquement sur rendez-vous pris obligatoirement à notre siège de La Rochelle au

**05.46.41.53.42**

Pour voir les jours et heures d'ouverture de nos permanences, veuillez cliquer sur l'image correspondante à la ville la plus proche de votre domicile



> SOUTENEZ-NOUS !

> SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE

Rechercher sur le site

ok

NOS COMBATS NATIONAUX

> QueChoisir.org

Action UFC-Que Choisir - Observatoire des Pannes - Un outil contre l'obsolescence programmée des appareils  
28 novembre 2019

Action UFC-Que Choisir - Aliments destinés aux enfants - Contre la malbouffe, le Nutri-Score s'impose !  
26 novembre 2019

Action UFC-Que Choisir - Enquête auprès des médecins généralistes - Près d'un médecin traitant sur deux refuse de nouveaux patients  
21 novembre 2019

Action UFC-Que Choisir - Démarchage téléphonique en assurance - Les associations de consommateurs ont été entendues  
19 novembre 2019

**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 annuel 2019 : 177 dossiers clôturés dont 6 après procédure , montant des enjeux : 322 264 €**

## Prestations de voyage non respectées : enjeu = 708 €

En août 2018, Monsieur JM a acheté un circuit pour deux personnes « Argentine, terres du bout du monde plus extension chutes d'Iguazu » prévu du 21 novembre au 5 décembre 2018 .

En septembre, l'agence a indiqué à notre adhérent qu'en raison du G20 qui se tenait à Buenos Aires, les dates du séjour devaient être modifiées. Le voyage a finalement été décalé d'une journée et M. JM a accepté cette modification.

Une visite de Ushuaia était programmée mais n'a pas pu avoir lieu en raison d'une grève des transports argentins . L'agence « La Maison du Voyage » a proposé d'autres prestations de remplacement qui ont nécessité plus de 17h de trajet en bus et un surcoût de 121 € par personne. L'agence a offert un avoir de 150 € par personne à valoir sur un autre voyage. Toutefois, l'objectif essentiel de notre adhérent étant la visite d'Ushuaia, site incontournable en Argentine. M. JM estime que le geste commercial est insuffisant.

Il sollicite l'UFC 17 qui est intervenue auprès de l'agence puis du Médiateur Tourisme et Voyage. Réponse du médiateur : Afin de compenser le préjudice effectivement subi, l'agence doit maintenir son geste commercial, mais également rembourser 50 % du montant des prestations et visites non effectuées. Après acceptation, notre adhérent a reçu 708 € : deux chèques de 204 € et le maintien des deux avoirs de 150 € à valoir sur un prochain voyage.

**Rappel : Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à celles spécifiées dans le contrat pour la poursuite de celui-ci.**

## Fuite sur toiture, garantie légale non respectée :

**enjeu = 3 162 €**

En janvier 2016 l'entreprise Toiture Pro est intervenue sur la toiture de Mme B. pour le remplacement d'un velux et remédier à des problèmes de fuites. A l'automne 2016, des fuites sont réapparues à nouveau au moment des pluies. Deux rendez-vous ont été pris avec l'artisan afin qu'il vienne constater les malfaçons mais celui-ci ne s'est pas déplacé. Mme B. sollicite alors l'aide de l'UFC 17 pour régler ce litige. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, une réunion d'experts a été organisée avec l'assureur de notre adhérente et Millenium, assureur de l'entreprise (l'artisan ne s'est toujours pas déplacé).

Un devis de 3 162 € a été présenté à Millenium qui a accepté de prendre en charge le montant des réparations nécessaires. C'est une nouvelle entreprise qui a réalisé les travaux.

**Rappel : l'entreprise doit assurer la garantie de parfait achèvement.**

## Modification unilatérale d'un contrat : enjeu = 23 800 €

En septembre 2019 Monsieur L.A. a signé un contrat pour l'achat et la pose de 14 panneaux photovoltaïques d'un montant de 23 800 € avec la société SPRINGG. Il a versé à ce titre un acompte de 3 570 €. Ce contrat précisait que ces panneaux devaient être posés sur rail sur la toiture. L'entreprise a fait une première déclaration auprès de la mairie concernée. En application du Plan Local d'Urbanisme (PLU), un arrêté de refus a été pris pour une telle installation. Sans en informer notre adhérent l'entreprise a effectué une deuxième déclaration à la mairie pour une installation en intégré.

**La société a donc modifié de façon unilatérale les clauses du contrat, et conformément à l'article 1193 du code civil, cela entraîne l'annulation de la commande.**

M. L.A. ne souhaite pas une installation en intégré mais SPRINGG lui a répondu que le contrat n'est pas caduc, car il n'y a pas d'infaisabilité technique. Sur demande de l'adhérent l'UFC 17 intervient et M L.A. obtient l'annulation du contrat et reçoit un chèque de 3 570 € correspondant à la restitution de l'acompte.

## Non-respect du délai de livraison : enjeu = 1 600 €

En juin 2019 M. et Mme L. ont acheté à IKEA Bordeaux deux plans de travail pour un montant de 1 600 € réglé à la commande. La livraison de cet achat a été programmée avec une entreprise de transport. Malgré plusieurs réclamations de nos adhérents, à IKEA Bordeaux et au siège à Plaisir (78), trois mois plus tard, la livraison n'est toujours pas effectuée. Ils sollicitent alors l'appui de l'UFC pour régler ce litige. Suite à l'intervention de notre association auprès du siège, M. et Mme L. ont obtenu le remboursement de l'intégralité des sommes versées .

## Dossier Médical Partagé (DMP) : dois-je en créer un pour mes enfants ?

**Le DMP permet de simplifier le partage des informations de santé qui pourraient être utiles à la prise en charge des enfants.**

**V**ous pouvez le créer en pharmacie, auprès d'un professionnel de santé, à l'accueil de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie ou avec un conseiller de votre organisme d'Assurance Maladie. Ce carnet de santé numérique conserve la mémoire de la santé de vos enfants pour un meilleur suivi médical tout au long de leur vie (historique de soins des 24 derniers mois, traitements suivis, résultats d'examens, antécédents médicaux, comptes rendus d'hospitalisation, etc.) et favorise ainsi la coordination des soins en-

### Dossier Médical Partagé

tre tous les professionnels de santé. Vous pouvez l'enrichir d'informations utiles comme leur groupe sanguin, des coordonnées des personnes à prévenir en cas de problème, d'une photographie des pages « *pathologies au long cours* », « *allergies* » et « *antécédents familiaux* » du carnet de santé.

Il sera particulièrement utile pour suivre les 20 examens de santé obligatoires qui s'échelonnent jusqu'à leurs 16 ans. Ce service n'est pas obligatoire, il est gratuit et hautement sécurisé.

Le DMP est accessible à tout moment depuis [le site dmp.fr](http://le.site.dmp.fr) (rubrique Mon DMP) ou via l'application mobile DMP téléchargeable pour systèmes iOS et Android.

## Complémentaire santé solidaire

**Depuis le 1er novembre 2019, la CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) et l'ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé) ont été remplacées par la Complémentaire Santé Solidaire.**

**C'**est une aide pour payer vos dépenses de santé si vos ressources sont modestes. Selon vos ressources, elle ne coûte rien ou coûte moins d'un euro par jour et par per-

sonne. Le droit à la Complémentaire Santé Solidaire dépend de votre situation et de vos ressources.

Vous avez droit à la Complémentaire Santé Solidaire :

- si vous bénéficiez de la prise en charge de vos frais de santé par l'Assurance Maladie en raison de votre activité professionnelle ou de votre résidence stable et régulière en France, consultez sur le site : [amelie.fr](http://amelie.fr) l'article « La protection maladie universelle » ;
- et si vos ressources sont inférieures à un montant qui dépend de la composition de votre foyer.

## Chaudière, poêle, chauffe-eau... : attention aux intoxications au monoxyde de carbone !

**Maux de têtes, fatigue, nausées... Attention, il s'agit peut-être des premiers signes d'intoxication au monoxyde de carbone. Invisible, inodore et non irritant, le monoxyde de carbone agit comme un gaz asphyxiant.**

**D**es appareils de chauffage mal entretenus et une mauvaise aération des locaux peuvent provoquer ce type d'intoxication. La présence de ce gaz résulte en effet d'une combustion incomplète, et ce quel que soit le combustible utilisé (gaz naturel, bois, charbon, fuel, butane, propane, essence ou pétrole...) pour la production de chaleur ou de lumière.

Afin de limiter les risques d'intoxication au monoxyde de carbone, il est nécessaire d'adopter les bons gestes :

- faire vérifier et entretenir les installations de chauffage et de production d'eau chaude ainsi que les conduits de

fumée (ramonage mécanique) par un professionnel qualifié dans votre résidence principale et secondaire.

- aérer les locaux au moins 10 minutes par jour ;
- maintenir vos systèmes de ventilation en bon état de fonctionnement et ne jamais obstruer les entrées et sorties d'air ;
- respecter les consignes d'utilisation des appareils à combustion indiquées par le fabricant.

### En cas de suspicion d'intoxication :

- aérer immédiatement ;
- arrêter si possible les appareils à combustion ;
- évacuer les lieux sans attendre ;
- appeler les secours en composant le 15 (SAMU), le 18 (pompiers), le 112 (numéro d'urgence européen) ou encore le 114 (pour les personnes malentendantes).

La prise en charge des personnes intoxiquées doit intervenir rapidement, dès les premiers symptômes, et peut nécessiter une hospitalisation.

## Coffrets cadeaux

**Offrir un coffret cadeau, c'est tendance et pratique. Avant de vous lancer dans l'achat d'un coffret cadeau, pesez bien les avantages et les inconvénients et comparez les prestations offertes.**

### Comment fonctionne le concept ?

Les coffrets cadeaux se présentent sous la forme d'une boîte comprenant :

- un catalogue, détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès ;
- un bon d'échange (appelé chèque cadeau) que le porteur du coffret remet au prestataire en paiement de l'activité choisie ;
- les conditions générales de vente et d'utilisation du coffret.



Les prestations proposées sont regroupées par thème : les séjours (au château, en hôtellerie de charme, en chambre d'hôtes, etc.), le bien-être (soins en thalassothérapie ou en instituts de beauté, etc.), les activités sportives insolites (parachutisme, conduite sportive, etc.), la gastronomie, les travaux pratiques (cours de cuisine, séance d'œnologie, etc.).

### Quelle réglementation pour les coffrets cadeaux de voyages et séjours ?

Depuis la loi de 2009 les éditeurs de coffrets cadeaux incluant des prestations entrant dans le champ du Code du tourisme sont soumis aux dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours .

Ne sont pas concernées par cette loi les prestations d'activités et de loisirs "bien-être", "aventure", "gastronomie", "ateliers" ou "divertissement", sauf si elles sont incluses dans un forfait voyages et séjours.

Assimilés par la loi à des agents de voyage, les émetteurs

de coffrets touristiques sont donc notamment tenus de s'immatriculer au registre des agents de voyages, avec ce que ce régime juridique induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance en responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et de conditions d'aptitude professionnelle).

Les éditeurs de coffrets cadeaux sont en outre responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat. Si la prestation choisie n'est pas exécutée, ou l'est mal, l'utilisateur du coffret peut lui demander réparation au lieu de se retourner contre le prestataire.

### Quels sont vos droits en cas de déconvenue ?

Si vous rencontrez une déconvenue liée à l'activité choisie (par exemple, une prestation « bâclée », effectuée partiellement ou non conforme à celle présentée dans le catalogue du coffret), vous pouvez le signaler à la Direction Départementale de la Protection des Populations ou à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations de votre lieu de résidence qui pourra vérifier auprès du ou des opérateurs en cause le respect des dispositions du Code de commerce, du Code de la consommation et du Code du tourisme et, le cas échéant les pratiques commerciales trompeuses.

Conseils d'utilisation :

- **Ne tardez pas pour réserver votre prestation : les disponibilités des prestataires sont parfois limitées.**
- **Consultez la durée d'utilisation du coffret (plus d'un an en général), les conditions d'échange et de prolongation, dans les conditions générales de vente, publiées sur le site de l'émetteur.**
- **Conservez la preuve d'achat (ticket de caisse, courriel de confirmation de commande) jusqu'à l'utilisation effective du coffret par le bénéficiaire.**

## Le Nutri-Score : un étiquetage pour améliorer son alimentation

**L'étiquetage nutritionnel Nutri-Score peut vous aider à choisir les produits ayant une meilleure qualité nutritionnelle.**

L'application du Nutri-Score est facultative. À ce jour, ce sont plus de 180 industriels de l'agroalimentaire et distributeurs qui se sont engagés à apposer ce logo sur leurs produits en France. Cela représente plus de 5 000 références en magasin et plus de 12 000 références en e-commerce ( la lettre A vert foncé = meilleure qualité).

À noter : Nutri-Score ne s'applique pas aux aliments infantiles de 0 à 3 ans.



**L'UFC-Que Choisir, avec ses homologues européens, lance une initiative citoyenne européenne/pétition pour mettre la pression sur la Commission européenne afin d'imposer l'affichage du Nutri-Score sur tous les produits alimentaires, partout en Europe sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)**

## Utilisation des insecticides à la maison : ce qu'il faut savoir

**L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) rappelle les précautions d'emploi des pesticides à la maison.**

**L**utte contre les insectes, les acariens, les rongeurs ou encore les puces de nos animaux de compagnie... nous utilisons régulièrement des pesticides dans nos intérieurs. L'ANSES insiste sur l'importance de bien lire les recommandations figurant sur les emballages ou les notices mais aussi de les suivre :

- en portant des gants si nécessaire ;

- et en aérant les pièces de l'habitation où le produit a été utilisé.

Concernant les antiparasitaires vétérinaires vendus en pharmacie ou par les vétérinaires pour les animaux de compagnie, l'ANSES demande par ailleurs aux professionnels de bien expliquer les conditions d'application des produits concernés.

- Utiliser des gants si nécessaire
- Aérer les pièces où le produit a été utilisé
- Ne pas les jeter à la poubelle
- Ne pas les vider dans l'évier, les déposer à la déchetterie ou tout endroit prévu à cet effet

Enfin, l'ANSES rappelle aussi qu'il est recommandé de ne pas les jeter à la poubelle, ni de les vider dans l'évier mais de les déposer à la déchetterie ou à l'endroit prévu par la mairie, la communauté de communes ou d'agglomération.

## Déchets : les bons gestes au quotidien

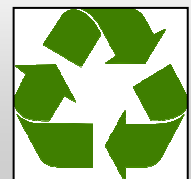
**Voici quelques conseils pratiques pour essayer de diminuer vos déchets au quotidien.**

**E**mprunt ou location, réemploi, réparation, troc, moins d'emballages, éco-recharges, achat de la quantité utile, sac de courses réutilisable, consommation de saison et local, achat à la coupe ou en vrac, vaisselle réutilisable, piles rechargeables, moins d'impressions papier... Autant de [gestes au quotidien](#) qui permettent de réduire significativement les déchets et aussi de réaliser des économies.



**À savoir :** Chacun de nous produit 568 kg de déchets par an, qui se retrouvent dans nos poubelles et conteneurs de tri. C'est 2 fois plus qu'il y a 40 ans. À lui seul, le gaspillage alimentaire représente 30 kg par an et par habitant.

la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD) s'est déroulée du 16 au 24 novembre 2019.



## Achats en vrac : bon poids et bonne mesure

**Les silos de vrac sont apparus dans de nombreuses enseignes et les consommateurs ont même la possibilité d'apporter leurs propres boîtes afin de réduire les emballages.**

**M**ais comment peser correctement les produits ? Fruits et légumes frais, pâtes, riz, lentilles, céréales, sucre, farine, fruits secs, vin, café, produits d'entretien... L'achat de produits en vrac séduit de plus en plus de consomma-

teurs voulant consommer plus responsable.

### Comment peser correctement ?

Sur les balances en libre-service, il doit être possible de tenir compte du poids du matériel d'emballage (bocal, boîte, barquette...).

Pour cela, vous devez « *faire la tare* » : il s'agit de faire afficher à la balance la valeur « 0 » avec le contenant vide en appuyant sur la touche « *tare* », afin de le déduire du poids brut. Après son remplissage, vous obtiendrez ainsi le poids net qui sera payé à la caisse.



## Paielements en ligne : bientôt un renforcement de l'authentification des consommateurs

**Les dispositifs d'authentification des paiements électroniques en ligne vont être renforcés ( 2<sup>e</sup> directive européenne sur les services de paiement dite « DSP2 »).**

**A**fin de limiter le risque de fraude lors des opérations de paiement sur internet, il est prévu de remplacer progressivement d'ici décembre 2020 le recours aux codes SMS à usage unique par de nouvelles solutions plus sûres

comme, par exemple, la saisie d'un code confidentiel ou d'une empreinte biométrique par le biais de l'application mobile de banque en ligne.

La plupart des consommateurs pourra bénéficier fin 2020 de ces nouvelles solutions d'authentification renforcées sur les paiements en ligne de plus de 30 €.

Par ailleurs, c'est d'ici mars 2021 que l'ensemble des professionnels (opérateurs de paiement et e-commerçants) devront avoir mis à niveau leur infrastructure technique « 3D-Secure ».

## Fraude à la carte bancaire

**Voici quelques conseils de prudence et de bonnes pratiques en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire**

**P**récautions à prendre

- Conservez votre carte dans un lieu sûr. Ne laissez jamais votre carte bancaire dans votre véhicule.
- Apprenez votre code confidentiel par cœur et ne l'écrivez jamais.
- Signez votre carte bancaire. Dès réception de celle-ci, apposez votre signature au dos. Vous éviterez qu'un fraudeur inscrive sa propre signature en cas d'usurpation de la carte.
- Surveillez vos relevés de compte. Dans le cas où figureait une opération que vous n'avez pas effectuée, contestez-la immédiatement auprès de votre agence bancaire.
- Notez votre numéro de carte et sa date d'expiration, conservez les, vous en aurez besoin pour faire opposition.
- Ne répondez jamais à un mail vous demandant la communication de vos coordonnées bancaires, même s'il semble provenir d'une administration ou d'une banque.
- Avant de partir à l'étranger, contactez votre établissement pour connaître les mécanismes de protection des cartes.

**Si vous effectuez des achats à distance sur Internet :**

- Ne les réalisez que sur des sites sécurisés. L'adresse d'une page web est sécurisée lorsque figure un « s » ajouté après le « http » dans la barre d'adresse. Cette sécurité est symbolisée par un petit cadenas fermé figurant en bas ou en haut de la fenêtre de règlement de vos achats. Vous ne devez jamais saisir votre code confidentiel à 4 chiffres pour ce type de transaction. En revanche la saisie du cryptogramme (code à 3 chiffres au dos de la carte) est demandée : ce code est donc à protéger soigneusement.
- Les sites marchands munis du logo **3DSecure** permettent d'authentifier le porteur d'une carte de paiement de ma-

nière renforcée : l'acheteur doit saisir un code d'authentification à usage unique, reçu le plus souvent par SMS, pour valider le paiement.

**Si vous effectuez des retraits à un distributeur automatique :**

- Composez toujours votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets, ne le communiquez à personne.
- Privilégiez les distributeurs équipés de caméras de surveillance ou situés à l'intérieur des agences.
- Placez votre main au dessus du clavier lorsque vous tapez votre code.

## Recours en cas de fraude

**Dès que vous vous en apercevez, informez sans tarder votre banque afin de faire opposition** (il en va de même si votre carte est perdue ou volée) :

- en appelant le numéro spécial du serveur interbancaire : **0892 705 705** (Tarif : 0,34 € la minute). Ce service est ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et oriente votre appel vers le centre d'opposition compétent.
- ou en appelant le numéro propre à votre banque.

**Ensuite, l'opposition doit être confirmée sans délai par lettre recommandée à votre banque.**

**En cas de détournement de votre carte, votre responsabilité n'est pas engagée :**

- si le paiement contesté a été effectué à votre insu ;
- en cas de contrefaçon de la carte si au moment de l'opération contestée vous étiez en possession de celle-ci.



## 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)

### Les ennuis de santé d'un faux ami

Vous recevez un bref message d'un ami, confronté à des soucis de santé, vous demandant de le recontacter uniquement par mél (téléphone hors service).

Un scénario bien huilé va se mettre en place et vise à vous soutirer de l'argent. Le Réseau Anti-Arnaques a testé et décrypté pour vous :

1ère étape : l'annonce d'une grave maladie (tumeur au larynx)

« Je suis actuellement à l'hôpital où je dois suivre une chimiothérapie pour minimiser l'évolution de ma tumeur ».

2ème étape : la demande de service

« J'ai besoin que tu me rendes un tout petit service, s'il te plaît. Y-a-t-il un bureau de tabac, marchand de journaux à proximité de chez toi ? »

3ème étape : la demande d'avance financière

« Je suis en déplacement pour consulter et obtenir un second diagnostic. J'ai du mal à trouver des coupons Trans-cash. Ces recharges sont vendues chez les buralistes ou dans les kiosques à journaux. J'aurais besoin de 5 coupons de 263 € chacun pour ma carte prépayée que j'utilise pour mes déplacements et mes achats internet. Transmets-moi les codes de chargement. Pour le remboursement, je te fais un virement immédiatement avec ton RIB. »

L'enquêteur du Réseau Anti-Arnaques prétend alors à son interlocuteur que le buraliste a attiré son attention sur les arnaques utilisant le mode de paiement Trans cash. Il lui demande de répondre à une question personnelle (nom de son chien) pour être certain que ce n'est pas un usurpateur.

4ème étape : l'explication et la culpabilisation

Dans le passé, les terroristes ont utilisé les recharges pour commettre un attentat, raison pour laquelle certains buralistes se méfient. « J'ai vraiment besoin de ton soutien. Je peux répondre à toutes tes questions si tu veux, mais pas dans ces moments pareils. Si tu étais à ma place, tu l'aurais fait. »

Ce procédé relève du « scamming » (arnaque par ruse) et s'appuie sur un piratage d'adresses.

\*\*\*\*\*

### PHYSARO aux abonnés absents ?

En mars 2019, un consommateur a participé à un déjeuner/exposition de matériel médical organisé par PHYSARO, enseigne commerciale de la société INNOVATION DIFFUSION. Il a cédé aux arguments publicitaires et il a acheté

un « appareil magnéto énergie avec matelas magnétique » au prix de 2 790 €.

Il témoigne de son insatisfaction (courrier du 16 septembre 2019) : « Le livreur qui devait nous expliquer le fonctionnement de cet appareil était très pressé et n'a donc pas pu nous renseigner sur son maniement. Nous avons été en travaux pendant quatre mois. En juillet, après que notre maison ait retrouvé de l'ordre, nous avons tenté d'appeler le service après-vente de PHYSARO pour lui demander des renseignements, mais en vain. Depuis cette date, j'essaie de les joindre par téléphone mais il est impossible de les contacter. »



Régulièrement, le Réseau Anti-Arnaques met en garde le consommateur contre les pratiques de ces « beaux parleurs » : de nombreuses promesses sur les vertus de l'appareil et sur la qualité des prestations, mais qui ne sont jamais incluses dans le contrat de vente.

\*\*\*\*\*

### OPTIC 2000 enfonce des portes ouvertes

À l'occasion de ses 50 ans, OPTIC 2000 multiplie les insertions publicitaires sous le thème « Avec notre opticien, objectif zéro dépense ».

Il formule ainsi trois engagements :

1)« Vous proposer une offre adaptée à vos besoins en minimisant autant que possible votre budget. » : encore heureux qu'un professionnel tienne compte de vos besoins ! Chacun pourra noter la restriction « autant que possible » qui enlève toute contrainte à la minimisation annoncée de la dépense.

2)« Vous garantir des montures et des verres de qualité conformes à votre ordonnance quel que soit votre budget » le respect de l'ordonnance constitue le point fondamental d'un professionnel sérieux.

3)« Vous offrir des conseils professionnels, un service après-vente et des garanties adaptées. » : le consommateur qui effectue un achat attend systématiquement ces qualités.

En résumé, les arguments listés et enrobés d'une bonne couche de marketing, constituent des évidences. Le service marketing d'OPTIC 2000, « réseau d'opticiens responsables et engagés pour l'accessibilité et la qualité des soins en optique », aurait gagné à présenter des mesures concrètes (par exemple : délais, garantie élargie, fabrication française).



### Attention aux faux sites internet des impôts

Un faux site intitulé **impots.gouv.app** a récemment été neutralisé. Ce site frauduleux qui imitait la page d'accès à l'espace particulier du site officiel des impôts essayait de récupérer des informations personnelles appartenant à des contribuables afin de voler leurs coordonnées de carte bancaire.

Par conséquent, la Direction Générale Finances Publiques demande aux internautes de rester vigilants et de **toujours vérifier attentivement l'adresse des sites visités**.

Voici le vrai site des impôts :

<https://www.impots.gouv.fr> ;

et ensuite sur [//cfspart.impots.gouv.fr](https://cfspart.impots.gouv.fr), votre espace particulier.



### Animaux perdus Nouveaux appâts d'une arnaque en cours

Une escroquerie qui tourne actuellement vise les propriétaires de chiens ou chats perdus afin de les faire payer pour récupérer leur animal soi-disant retrouvé.

L'organisme de gestion du fichier national des animaux domestiques, l'I-Cad, alerte sur ces agissements.

#### Qu'est ce que l'ICAD ?

A l'issue d'un appel à candidature lancé en juin 2012 par le Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt, qui est son ministère de tutelle, I-CAD obtient la gestion du **Fichier National des Identifications des Carnivores Domestiques par délégation de service public**.

Ainsi, depuis le 1er janvier 2013, il n'existe en France plus qu'une **seule base** pour gérer les identifications des chiens, chats et furets et, à ce jour, **plus de 15 millions** de carnivores domestiques et les coordonnées de leurs propriétaires sont enregistrées dans ce fichier.

Il permet ainsi, en cas de crise sanitaire, ou en cas de perte, de localiser le ou les animaux concernés. Il dispose des informations complètes relatives à l'identification des animaux sur le territoire français (puces électroniques et tatouages).

### Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 15 octobre 2019 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 3<sup>e</sup> trimestre 2019 s'élève désormais à 129,99, ce qui représente une hausse annuelle de 1,20 %. Pour rappel, il avait augmenté de 1,53 % au 2<sup>e</sup> 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 € : 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>

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 16 janvier 2020

### 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

Militant

À vos côtés

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 - 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 : janvier 2020  
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.