

Bulletin trimestriel de  
**UFC-QC 17**  
N° 137 - Avril 2020  
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)  
/ ISSN 0981 7972

## L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous informe des nouvelles règles de remboursement dans le secteur du tourisme suite au covid-19 : page 6 et vous conseille



**Vélo : Equipements obligatoires : p 7**

\*\*\*\*\*  
★ **Litiges** ★  
★ **Publicité mensongère** ★  
★ **enjeu = 480 €** ★  
★ **p 5** ★  
\*\*\*\*\*



**Lanceurs d'alerte : p 9**



**Netflix, nouvel appât d'une tentative de Phishing : p 11**

## Sommaire

<b>Vie de l'association</b>	pages 2 - 4
Editorial du Président - Statistiques	
Compte-rendu de l'Assemblée Générale	
<b>Litiges</b>	page 4 - 5
Résultats de litiges résolus	
<b>Tourisme et coronavirus</b>	page 6
Nouvelles règles de remboursement	
<b>Tourisme - suite</b>	page 7
Chambres d'hôtes	
<b>Vélos</b>	page 7
Equipements obligatoires	
<b>Santé</b>	page 8
Nouvelle prise en charge pour les médicaments, les audioprothèses et les lunettes	
<b>Info conso</b>	page 9
Signal conso - Révolution dans la formation	
<b>Services bancaires</b>	page 9
Comptes inactifs	
<b>Arnaques</b>	page 10
Info-alertes - Courriel du RAA pour les spams	
<b>Bon à savoir</b>	page 11
Arrondi solidaire - Netflix, tentative de phishing - IRL	
<b>Abonnements</b>	page 11

<b>Nombre d'adhérents au 31 mars 2020</b>	<b>1666</b>
<b>Adhésions du 1<sup>er</sup> trimestre 2020</b>	<b>146</b>
<b>Ré-adhésions du 1<sup>er</sup> trimestre 2020</b>	<b>323</b>

## L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

Le changement qui s'est opéré au sein de notre bureau lors de notre Assemblée Générale du 7 mars 2020 n'est pas un chamboulement. Celui-ci aura toujours les mêmes thèmes, à savoir : gestion de l'Association

Locale, défense du consommateur et développement de notre mouvement.

Je remercie Daniel LE LAN pour tout ce qu'il a fait pour l'UFC en tant que Président mais il ne nous quitte pas pour autant en restant à la vice-présidence.

L'actualité sanitaire nous a profondément plongés dans une situation inédite. Le confinement obligatoire bloque certaines activités et de ce fait nos rendez-vous sont mis en attente de jours meilleurs.

Cependant, suite à des annulations issues du Covid-19, l'UFC-Que Choisir accompagne les consommateurs. Vous avez à votre disposition, sur le site UFC-Que Choisir de Charente-Maritime ou sur le site national, des informations pour vous aider.

**Pendant la période de confinement, vous pouvez nous contacter au 07 82 25 67 61, tous les matins de 9 h 30 à 12 h du lundi au vendredi.**

Notre fédération a mis en ligne la liste des entreprises de travaux de rénovation énergétique pour lesquelles les Associations Locales ont reçu le plus de plaintes. Ouvrez l'œil ! Attention aux arnaques pendant et après le confinement, certains profitent de la situation.

Lors de la parution de cet édit, l'évolution de la crise sanitaire aura évolué, alors prenez soin de vous et protégez-vous. Enfin un rappel, notre association ne vit que grâce aux cotisations de nos adhérents. Nous ne touchons aucune subvention de l'état, ni des collectivités territoriales ou locales.

## Activité du 1<sup>er</sup> trimestre 2020 par Secteurs

Permanences Accueil	52
Permanences téléphoniques	52
Courriers reçus	497
Courriels reçus	260
Dossiers litiges	217
Renseignements téléphoniques	897
Courriers expédiés	1568
Réponses courriel	1890

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	52
Jonzac	5
Saintes	52
St Georges de Didonne	10
St Jean d'Angely	10
Tonnay Charente	11

## Assemblée Générale ordinaire UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

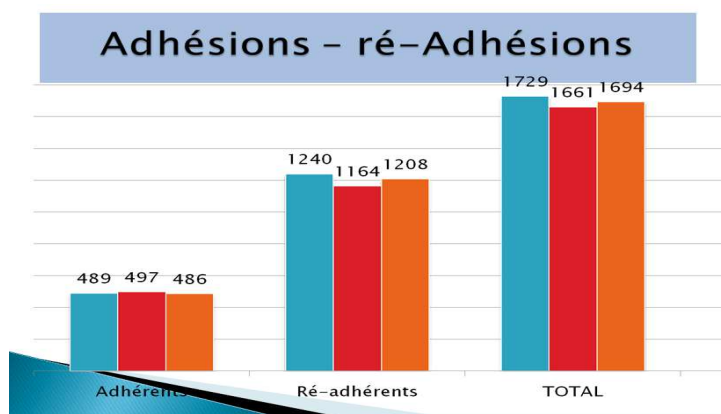
**L'Assemblée Générale ordinaire s'est tenue le 7 mars 2020 Centre Richard 3 avenue De Gaulle Tonnay Charente.**

Président de séance Daniel LE LAN, secrétaire de séance Jacqueline BOUIN (décision approuvée par l'AG). Tous les votes sont à main levée (177 suffrages).

### Rapport moral / compte-rendu d'activité :

**D.LE LAN**

#### Adhérents



Le nombre d'adhésions au 31 décembre 2019 est en hausse, 1694 contre 1661 fin 2018, ce qui nous situe au 20<sup>ème</sup> rang sur 140 Associations Locales en France.

#### Nombre de litiges traités

Les dossiers traités sont en légère hausse : 799 dossiers ont été traités en 2019 ( 791 fin 2018). Le nombre de litiges concernant les services marchands représente 35% des litiges (achat sur internet et sur les foires et salons).

#### 5 enquêtes

#### 3 Communiqués de presse

#### 3 interventions élus locaux

#### Bénévoles

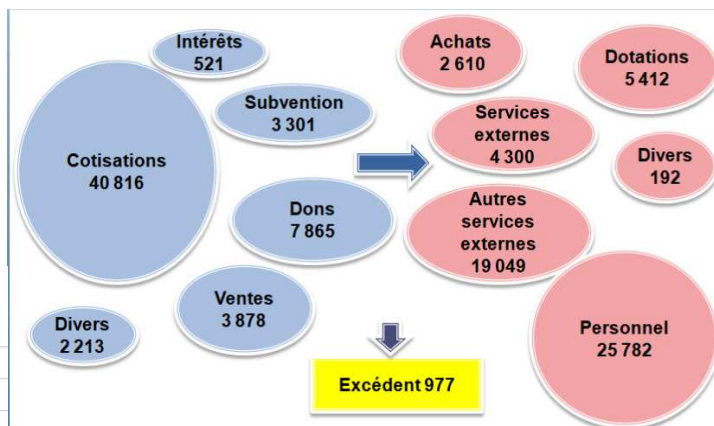
Le nombre de bénévoles est de 58, chiffre constant.

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



### Rapport financier : J-F BONAMI

Le bilan financier est légèrement positif, il dégage un excédent de 977 €. Ci-joint quelques chiffres à l'appui.



Les tarifs des cotisations d'abonnement et de réabonnement restent inchangés. Le bulletin doit s'autofinancer, l'abonnement est donc passé de 3 à 4 € pour les adhérents.

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

**Budget provisionnel pour 2018 : 57 903 €**

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

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

### Election du Conseil d'Administration

Scrutateurs : Alain NAVUEC et Jacob BERTRAND.  
Merci à nos adhérents

### Elus au Conseil d'Administration :

Martial KONEY  
Christiane PETIT  
Jean-Pierre RENOUX

### Présentation du site par G. GILLIARD webmaster

Site : [charentemaritime.ufcquechoisir.fr](http://charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

### Conférence : D. LE LAN

Quiz sur « Foires et Salons »

### Clôture de l'AG et pot de l'amitié

**Président :**

**Martial KONEY**

**Vice-président :**

**Daniel LE LAN**

**Trésorier :**

**Jean-François BONAMI**

**Trésorière - adjointe :**

**Christiane PETIT**

**Secrétaire :**

**Jacqueline BOUIN**



Martial KONEY  
nouveau  
président

7 mars 2020

Ce même jour, après l'Assemblée Générale, les administrateurs se sont réunis pour élire le nouveau bureau .



Daniel LE LAN  
président  
sortant

**Tous les bénévoles remercient**

**Daniel LE LAN qui a assuré la présidence de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime six ans et demi, depuis mars 2011 avec, à chaque fois, des successions difficiles (interruption 2 ans et demi)**

**Il reste vice-président et conserve sa fonction d'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 1er trimestre 2020 : 76 dossiers clôturés , montant des enjeux : 41 338 € dont 4 dossiers après procédure**

**Prélèvement à tort avec Orange :**

**enjeu = 1 465 €**

Suite au décès de son mari le 1er janvier 2014, Mme B.M. informe ORANGE par courrier recommandé avec accusé de réception en joignant un certificat de décès. Elle demande la résiliation du portable de son mari et le transfère du contrat à ses nom et prénom. Seule la modification du titulaire du contrat a bien été effectuée. En mai 2019, Mme B.M. s'aperçoit que les prélèvements bancaires (25 € par mois) relatifs à cet abonnement n'ont jamais cessé. Elle s'adresse à la boutique ORANGE locale qui la renvoie vers le service clients au 3900 . Sur les conseils de ce service, elle envoie une lettre recommandée avec accusé de réception en joignant à nouveau un certificat de décès et demande le remboursement des prélèvements effectués à tort ( 1 649 €). Aucune réponse ne sera apportée à cette réclamation ... Début juillet 2019, notre adhérente sollicite l'UFC 17 qui adresse un courriel à ORANGE faisant valoir le bon droit de notre adhérente et exige le paiement des sommes prélevées à tort (1 649 €). Le 11 juillet 2019, ORANGE propose à Mme B.M. un remboursement de 1.465 € (période prise en compte : juin 2014 à mai 2019), somme acceptée et qu'elle a reçue au début du mois d'août 2019.

**Suite à une résiliation de contrat, il est conseillé de vérifier sur les relevés bancaires que les prélèvements ont pris fin, surtout en cas de non confirmation du prestataire à la demande de résiliation.**

**Démarchage à domicile abusif :**

**enjeu = 142 €**

Monsieur C.P. après un changement de fournisseur d'énergie, a eu la visite d'un commercial de la société KSM qui lui a fait souscrire un contrat d'assurance « Pack Home Protèkt » en cas d'incident pour l'électricité, gaz, plomberie et pertes financières. Il pensait qu'il s'agissait de son nouveau fournisseur d'énergie qui lui proposait un nouveau contrat et non d'un contrat complémentaire d'assurance. Après deux prélèvements relatifs à ce contrat d'assurance (12 € par mois), Monsieur C.P. fait arrêter ce prélèvement. Menacé de poursuites contentieuses par KSM, il régularise sa situation et adresse à l'assurance un chèque de 116 €. Il demande alors une intervention de l'UFC 17 pour régler ce litige. Après examen de ce dossier l'UFC 17 constate de nombreuses irrégularités lors de la signature du contrat (aucun respect des obligations légales, pas d'explications précises, documents complétés et signés par l'agent commercial et pas de remise de bulletin de rétractation). L'UFC 17 alerte l'Autorité Prudentielle de Contrôle et de Résolution (APCR) Banque de France et le médiateur des assurances sur les pratiques commerciales abusives de cette société. Notre association intervient également auprès de la société KSM pour annuler le contrat et dénoncer ces méthodes commerciales abusives. Après différents courriers l'adhérent a finalement obtenu le remboursement intégral des

**Suite des litiges page 5**

### Garanties assurance non respectées : enjeu = 854 €

Suite à l'achat d'un véhicule d'occasion, Madame V.E. a souscrit en janvier 2018 une assurance pour une durée de 2 ans. En mai 2018, suite à un problème d'embrayage, la voiture se retrouve au garage : l'assurance refuse de financer la réparation arguant que la pièce à changer (volant moteur bi-masse) serait une « pièce d'usure ». Malgré le refus de prise en charge de l'assurance, cette adhérente fait procéder à la réparation nécessaire pour un coût de 854 €. Puis Mme V.E. demande l'intervention de l'UFC 17, qui prend contact avec l'assurance et conteste le classement en « pièce d'usure ». Après plusieurs échanges, l'assurance accepte « à titre exceptionnel » de financer la réparation, moyennant une facture à son nom. Le garagiste refuse d'établir cette nouvelle facture car pour lui l'affaire est close ! Après une nouvelle intervention de l'UFC 17, l'assurance accepte de verser les 854 € de réparation sur le compte de l'adhérente.

### Publicité mensongère : enjeu = 480 €

Sur la foi du journal publicitaire de BRICO DEPOT, notre adhérente Mme A.H. a acheté en mars 2019, un portail en aluminium décrit comme motorisé (669 €).

Ce n'est qu'en déballant son achat que Mme A.H. s'est aperçue que le portail qu'elle venait d'acheter n'était nullement motorisé. Sollicité, BRICO DEPOT lui a alors indiqué que le kit de motorisation devait être acheté en plus du portail. Estimant avoir été trompée par une publicité mensongère, notre adhérente nous a demandé de défendre ses intérêts.

Nous avons effectivement constaté que l'annonce portait bien sur un portail « motorisé » et non pas un portail « motorisable » et qu'il n'était nulle part mentionné que la motorisation devait être achetée en sus du portail lui-même. La description de la motorisation, qui suivait immédiatement le descriptif du portail, ne pouvait que laisser penser au consommateur que la motorisation et ses accessoires faisaient partie du bien acheté.

La publicité en cause constituait donc clairement une pratique commerciale trompeuse de nature à induire le consommateur en erreur, portant sur les accessoires du bien vendu. Au nom de notre adhérente, nous avons réclamé la livraison gratuite du kit de motorisation (486 €) tel que décrit sur le journal publicitaire.

Après plusieurs mois et une relance, BRICO DEPOT a de fait reconnu le caractère trompeur de sa publicité et a accepté de livrer gratuitement le moteur et les pièces permettant la motorisation de son portail.

**Bon à savoir : La publicité mensongère est punie de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 €.**

### Non-respect de la garantie légale de conformité : enjeu = 699 €

Monsieur B.N. a acheté en septembre 2017 un téléviseur neuf SAMSUNG chez Conforama. En août 2019 il constate que la dalle de son téléviseur est cassée bien qu'il n'ait subi aucun impact, panne confirmée par le technicien. La vitre de protection n'est pas endommagée et le problème se situerait donc à l'intérieur de l'appareil. Cet adhérent demande alors le remplacement du téléviseur toujours sous garantie. Le responsable technique refuse de le remplacer au motif qu'il a subi un choc.

Monsieur B.N. sollicite l'intervention de l'UFC 17. Dans un courrier auprès du siège social de Conforama, l'association rappelle qu'en application du jugement de la Cour de cassation de septembre 2012, il appartient à Conforama d'apporter la preuve du choc car aucun impact n'est visible sur l'écran et de plus aucune expertise contradictoire n'a eu lieu.

En octobre 2019 Conforama accepte la reprise de l'appareil et établit un avoir de 699 € (prix d'achat initial).

### Mauvaise installation d'un poêle à bois : enjeu = 2 600 €

Notre adhérente, Mme J.B. a passé une commande fin décembre 2017 aux Ets BOIZEAU de La Rochelle pour la livraison et l'installation d'un poêle à bois de marque GODIN pour une somme de 2 600 €.

Depuis son installation, cet appareil de chauffage n'avait jamais fonctionné correctement : du fait d'un mauvais tirage, la pièce où se trouvait ce poêle, pourtant correctement ventilée, était enfumée dès que l'appareil était mis en route. Il était impossible d'y vivre et les murs et plafond se couvraient de traces de fumée. Une intervention des Ets BOIZEAU ainsi qu'un ramonage n'avaient en rien amélioré la situation.

Mme J.B. avait été obligée d'adopter provisoirement un chauffage électrique coûteux. Malgré deux lettres de mise en demeure, aucune réponse n'avait été donnée et aucune nouvelle intervention n'avait eu lieu.

Mme J.B. s'est finalement adressée à l'UFC 17. Nous lui avons conseillé une démarche judiciaire simple et nous lui avons préparé un dossier de saisine du Conciliateur de Justice de Saint Jean d'Angély. Nous avons accompagné notre adhérente à deux reprises devant la conciliatrice. Un accord a été acté avec les Ets BOIZEAU, au terme duquel celui-ci devait faire les interventions nécessaires à un bon fonctionnement du poêle et verser à Mme J.B. une indemnisation de 500 euros. Le chauffagiste a finalement exécuté toutes ses obligations, y compris l'indemnisation du préjudice de notre adhérente, laquelle est maintenant pleinement satisfaite de son installation.

## Suite à l'épidémie de Coronavirus, de nouvelles règles de remboursement viennent d'être mises en place dans le secteur du tourisme (25 mars 2020).

### Elles s'appliquent aux annulations faites entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020.

#### Questions / réponses

#### **Mon voyage a été annulé à cause du covid-19, le professionnel peut-il me proposer un avoir ?**

Le professionnel du tourisme peut vous proposer un avoir à la place d'un remboursement immédiat. S'il vous propose un avoir de 18 mois, vous êtes obligé de l'accepter. En revanche, vous n'êtes pas tenu de l'utiliser. Vous pourrez alors en demander son remboursement après la fin de sa validité.

#### **Quelles sont les annulations concernées par les nouvelles règles de remboursement ?**

Toutes les annulations de séjour touristique, d'hébergement, de location de voiture, de service touristique (concert, cabaret, cure thermale, spa, etc...) sont concernées. Elles sont à l'initiative soit du consommateur soit du professionnel et doivent être liées aux circonstances exceptionnelles dues à la propagation du covid-19.

#### **Est-il possible d'être remboursé immédiatement ?**

Ce sera au professionnel de choisir. En fonction notamment de sa situation financière, il vous proposera un remboursement ou un avoir. S'il ne peut pas vous rembourser immédiatement, le professionnel sera tenu de le faire à la fin de la validité de l'avoir.

**Si vous rencontrez de graves difficultés financières, vous devez vous rapprocher du professionnel ou de l'UFC-Que Choisir.** Une commission réunissant des professionnels et des représentants des consommateurs pourra décider, pour certains cas, des remboursements anticipés.

#### **Quelles règles s'appliquent pour une annulation d'un séjour touristique antérieure au 1er mars 2020 ?**

Le consommateur a le droit au remboursement dans un délai de quatorze jours au plus tard suivant l'annulation, c'est-à-dire à la restitution de la somme pécuniaire versée.

#### **L'agence de voyage est-elle obligée de m'informer de la durée et du montant de l'avoir ?**

Oui, l'agence de voyage, comme tous les professionnels, a l'obligation de vous informer dans un délai de 30 jours après l'annulation du contrat, par e-mail ou courrier papier que vous avez le droit à un avoir. Elle doit indiquer précisément son montant et sa durée de 18 mois. Si l'annulation est intervenue entre le 1er et le 26 mars (date de la publication de l'ordonnance), ce délai de 30 jours court à partir du 26 mars.

#### **Dans quel délai le professionnel doit-il adresser une nouvelle proposition au consommateur ?**

Le professionnel dispose de 3 mois à compter de la date d'annulation pour proposer une nouvelle prestation, ainsi

qu'il l'en a informé dans les 30 jours suivant l'annulation du contrat. Cette nouvelle proposition sera valable durant 18 mois.

#### **Quelle doit être cette nouvelle prestation ?**

Elle doit être identique ou équivalente à la première. Cela signifie que le professionnel pourra apporter des modifications mineures par rapport à la première prestation, sous réserve qu'elles soient comparables. Cette nouvelle proposition doit être au même prix que la réservation annulée. Le professionnel ne peut pas imposer de nouveaux frais. Concrètement, le professionnel pourra proposer au consommateur un report de la prestation. Le consommateur sera en droit de discuter des dates et de demander des modifications.

En cas de désaccord, l'avoir restera valable 18 mois. Durant toute cette période, le consommateur pourra utiliser ce crédit en choisissant auprès de ce même professionnel, une ou plusieurs prestations différentes. Le consommateur pourra en demander une dont le prix sera plus élevé, et devra en ce cas payer le complément. Si au contraire, il a opté pour une ou des formules moins onéreuses, il pourra demander le remboursement de la différence à la fin de la validité de l'avoir.

#### **Comment être remboursé à la fin de la validité de l'avoir ?**

A la fin de la durée de validité du bon d'achat, le professionnel du tourisme devra automatiquement vous le rembourser.

#### **Que se passe-t-il si mon agence de voyage fait faillite ?**

L'avoir est couvert par la garantie financière obligatoirement souscrite par les agences de voyages au titre de l'article L. 211-18 du code du tourisme.

#### **Mon enfant devait partir en colonie pour les vacances de printemps, que va-t-il se passer ?**

Les associations accueillant des mineurs sont également soumises à ces nouvelles règles. Ainsi l'organisateur de la colonie de vacances pourra vous proposer un avoir que vous devrez accepter et que vous pourrez utiliser pour une nouvelle prestation.

#### **J'avais réservé et versé des arrhes pour la location d'une maison de vacances pour fin mars. Ma réservation est annulée. Ai-je le droit à un avoir et à la proposition de nouvelles dates ?**

Oui, l'annulation d'un hébergement touristique proposé par un professionnel ou un particulier, comme une maison de vacances ou un gîte, vous donne droit à un avoir de 18 mois et à la proposition d'une prestation identique ou équivalente. Le propriétaire pourra vous proposer de nouvelles dates de location. Si vous renoncez à votre projet de location, vous gardez toujours la possibilité d'être remboursé à la fin de la période de validité de l'avoir.

## Chambres d'hôtes

**Bientôt les vacances, si vous optez pour la formule « chambre d'hôtes » voici les principales caractéristiques.**

**E**lles sont assorties de prestations : petit déjeuner et linge de maison au minimum.

A la différence des meublés de tourisme et des résidences de tourisme, elles ne font pas l'objet d'un classement, mais peuvent bénéficier d'un label qualité conféré par des organismes tels que Gîtes de France ou Clé Vacances.

### Quelle est la réglementation applicable ?

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum. L'accueil doit être assuré par l'habitant.

Les chambres d'hôtes doivent être déclarées en mairie (article L. 324-4 du Code du tourisme).

Elles sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix et de délivrance de note.

Au moment de payer, l'hôte est ainsi tenu de remettre une note indiquant :

- la date ;
- la raison sociale et l'adresse ;
- le numéro de la chambre occupée ;
- la durée de votre location ;
- vos nom et adresse ;
- les prix, taxes et services compris des prestations qui vous ont été fournies ;
- la somme totale due.

### Quels sont vos recours en cas de litiges ?

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles auprès de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour résoudre votre litige.

## Equipements obligatoires

**Un vélo en bon état et bien équipé contribue à garantir votre sécurité ainsi que celle des autres usagers de la route.**

**L**es équipements obligatoires

- Deux freins, avant et arrière ;
- un avertisseur sonore audible à une distance d'au moins 50 mètres ;
- un feu avant jaune ou blanc et un feu arrière rouge (la nuit ou le jour lorsque la visibilité est insuffisante) ;
- des catadioptres (dispositifs rétro-réfléchissants) : de couleur rouge à l'arrière, de couleur blanche à l'avant, de couleur orange sur les côtés et sur les pédales ;
- le port d'un gilet rétro-réfléchissant certifié est obligatoire pour tout cycliste (et son passager) circulant hors agglomération, la nuit, ou lorsque la visibilité est insuffisante ;
- le port d'un casque est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans, qu'ils soient conducteurs ou passagers ;
- le transport de passager ne se fait que sur un siège fixé au vélo. Si le passager a moins de 5 ans, ce siège doit être muni de repose-pieds et de courroies d'attache.



### Les équipements recommandés

- Le port d'un casque qui réduit la gravité des blessures à la tête lors d'un accident ;
- un écarteur de danger qui incite les automobilistes à s'éloigner ;
- des rétroviseurs ;

- le port de vêtements de couleur claire ou d'un dispositif rétro-réfléchissant quel que soit le temps.

### Les conseils pratiques

- Surveillez l'état de vos pneus : un pneu usé ou mal gonflé tient moins bien la route et crève beaucoup plus facilement ;

- évitez les accessoires vestimentaires trop longs ou déstabilisants (écharpe, sac en bandoulière...) ;
- utilisez des pinces à pantalon.

### **Bon à Savoir**

**Le code de la route s'applique aux cyclistes comme aux autres usagers de la route. Chaque infraction est passible d'une**

**Evolution de la prise en charge**
**Prescription des médicaments**

**S**i le médecin souhaite prescrire un médicament princeps (original) dont l'équivalent existe sous la forme d'un générique, il doit obligatoirement préciser sur l'ordonnance la mention « *non substituabl* » et la raison de sa décision de ne pas autoriser la substitution par le pharmacien.

Trois situations médicales peuvent justifier ce refus et autoriser le recours à la mention « *non substituabl* » :

- **MTE** : lorsque le patient est stabilisé avec un médicament (restriction à certains principes actifs comme par exemple les antiépileptiques ou les immunosuppresseurs) ;
- **EFG** : chez l'enfant de moins de 6 ans, lorsqu'aucun médicament générique n'est adapté ;
- **CIF** : si le patient présente une contre-indication formelle et démontrée à un excipient présent dans les médicaments génériques disponibles.

**Le remboursement**

- Si vous acceptez le médicament générique, la prise en charge ne change pas : vous ne faites pas l'avance des frais et vous n'avez pas de reste à charge à payer.

- Si vous présentez une ordonnance avec une mention « *non substituabl* » justifiée par l'un des 3 critères, le pharmacien facturera le médicament princeps sur la base de remboursement de celui-ci et vous pourrez bénéficier du tiers-payant et ne pas faire l'avance des frais.

- Si vous refusez le médicament générique sans présenter d'ordonnance comportant la mention « *non substituabl* » ou si cette mention n'est pas conforme, le pharmacien délivrera le médicament princeps mais vous paierez la totalité, sans bénéfice du tiers-payant. Vous devrez alors envoyer la feuille de soins papier à votre caisse d'assurance maladie qui le remboursera sur une base limitée à celle du médicament générique le plus cher du groupe générique correspondant. Si le prix du médicament princeps délivré est supérieur au prix du médicament générique, vous supporterez un reste à charge correspondant au différentiel de prix.

Cette mesure ne s'applique pas aux médicaments sous Tarif Forfaitaire de Responsabilité (TFR).

**À noter** : La mention « *non substituabl* » et sa justification doivent apparaître sur l'ordonnance pour chaque médicament prescrit et pour chaque situation médicale concernée.

**Changements depuis le 1er janvier 2020**

**Prothèses auditives**
**Audioprothèses**

**L**es assurés choisissant les appareils inclus dans le dispositif « *100 % santé* » bénéficieront d'une baisse de 250 € du reste à charge par oreille.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, tous les audioprothésistes doivent obligatoirement établir et proposer un devis comportant au moins une offre « *100 % santé* » pour chaque oreille.

À ce jour, un appareil auditif coûte en moyenne 1 500 € par oreille.

**À noter** : En 2021, les équipements inclus dans le panier « *100 % santé* » seront pris en charge totalement par l'Assurance Maladie et les complémentaires santé.

**Lunettes**
**Le remboursement des lunettes**

**A** compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, les opticiens proposent une gamme « *100 % Santé* », composée d'une sélection de lunettes de vue de qualité (monture et verres), intégralement prises en charge par l'Assurance Maladie et la complémentaire santé (mutuelle).

**Le panier santé**

Le remboursement des verres est entièrement remanié et ne repose plus sur la distinction entre moins ou plus de 18 ans mais sur la distinction entre un panier assorti de prix limite de vente et remboursement en secteur à prix libres.

La distinction des 2 paniers :

- le « panier 100 % santé » permet aux assurés d'accéder à des équipements d'optique sans reste à charge ;
- le « secteur à prix libres » avec des tarifs de remboursement fortement minimisés, et, de ce fait, un reste à charge que les contrats responsables des assurances complémentaires permettront de modérer.

**La monture**

L'accès à des montures sans reste à charge est possible pour les montures dont le prix est inférieur ou égal à 30 €. Cela correspond à des montures de qualité déjà présentes sur le marché.

**Les verres**

Les verres sont répartis en 2 classes : la classe A qui constitue l'offre 100 % Santé et exclut tout reste à charge et la classe B pour laquelle les prix sont libres.



### Signal Conso : des consommateurs "lanceurs d'alerte"

**Les consommateurs peuvent signaler les problèmes qu'ils constatent chez certains commerçants. Les signalements les plus graves déclenchent des contrôles.**

**P**endant vos courses, vous constatez un produit périmé, une erreur de prix, des problèmes d'hygiène, une fausse promotion ? Les consommateurs peuvent désormais alerter la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) grâce à la nouvelle plateforme Signal Conso lancée sur le plan national.



Après chaque signalement, le commerçant incriminé reçoit automatiquement un courrier qui l'invite à se connecter sur le site pour découvrir ce qu'on lui reproche. Les trois quarts des commerçants inscrits sur la plateforme ont apporté une réponse au problème qui avait été signalé par un consommateur lors de précédents tests. Ils échappent ainsi à tout risque de sanction s'ils font les corrections nécessaires.

**C'est le cas notamment de commerçants épinglés pour de fausses promotions.**

La répression des fraudes peut ouvrir une enquête si le commerçant choisit de ne pas répondre aux critiques, notamment en cas de signalements répétés ou de faits graves.

### Révolution dans la formation

**La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel constitue une révolution dans le domaine de la formation**

**C**haque salarié devient acheteur de sa formation à l'aide du Compte Personnel de Formation (CPF) libellé en euros qui peut être ouvert dès l'âge de 16 ans et de l'application mobile [moncompt@formation](mailto:moncompt@formation).

Précédemment, les droits acquis étaient utilisables à travers le Droit Individuel à la Formation, le DIF.

La loi de 2018 prévoit que les droits acquis au titre du DIF et non utilisés sont transférables dans le CPF **jusqu'au 31 décembre 2020**. La Caisse des Dépôts et Consignations,

dépositaire des CPF, fait savoir que **84% des salariés** n'ont pas opéré le transfert de leurs droits et que cela représente environ 1000 € par salarié.

On trouve le solde d'heures DIF sur :

- Le bulletin de salaire de décembre 2014 ou janvier 2015 ;
- Une attestation de droits au DIF fournie par l'employeur ;
- Le dernier certificat de travail.

Pour effectuer ce transfert de droits il faut se connecter sur le site [moncompt@formation.gouv.fr](http://moncompt@formation.gouv.fr).

- Puis « comprendre la formation professionnelle »
- Puis « toutes nos rubriques d'aides »
- Puis « comment saisir et utiliser mes heures DIF » (qui seront transformées en euros).

**Faites le savoir autour de vous**

### Comptes inactifs

**Vous avez ouvert un compte épargne sur lequel vous n'effectuez plus de dépôts ou de retraits depuis plusieurs années. Pour éviter que votre compte ne soit considéré comme inactif, vous devez vous manifester ou effectuer un mouvement de fonds.**

**C**ertaines conditions cumulatives doivent être remplies pendant 5 ans pour qu'un compte d'épargne soit qualifié d'inactif :

- il n'a enregistré aucune opération autre que celles initiées par la banque ;
- le titulaire ne s'est pas manifesté auprès de la banque et

n'a pas effectué d'opération sur un autre compte du même établissement.

L'établissement financier déclare alors le compte inactif et le conserve pendant 10 ans à la disposition du titulaire. Si celui-ci ne réagit pas aux signalements de la banque, les fonds sont transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) pour une durée de 20 ans. Lorsqu'ils ne sont pas réclamés par le titulaire ou ses ayants-droits, les fonds sont définitivement conservés par l'État.

**À savoir : Vous pouvez rechercher gratuitement la trace d'un compte oublié sur le site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr). Il vous suffit de remplir un formulaire en précisant le nom et le prénom du titulaire du compte, sa date de naissance, sa nationalité, et, le cas échéant, la date de décès.**

## 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)

### Le consommateur face au dropshipping

L'essor impressionnant des ventes sur internet a vu se développer le phénomène de « dropshipping » (en français : livraison directe ou expédition directe).

Nous pourrions traduire ce concept par la formulation « vendre ce que l'on ne possède pas ». Autrement dit, le dropshipper est un simple intermédiaire entre le client et le fournisseur.

Deux variantes existent pour le dropshipper :

- Le professionnel est maître de son activité : insertion d'offres publicitaires, détermination de la quantité d'articles produits, fixation des prix, gestion des achats et des ventes sur son site.
- Le professionnel utilise essentiellement des plateformes « marketplaces » ou en français places de marché, pour commercialiser des produits. Il est rémunéré en fonction des ventes réalisées. Les fournisseurs de prestations extérieures constituent le pilier de l'activité.

Quel est l'impact pour le consommateur ? Le dropshipping est le moyen idéal pour tout professionnel de s'installer à son compte sans effectuer d'investissement important. En effet, les principales tâches peuvent être sous-traitées (gestion des stocks, expédition, mode de paiement notam-

ment). L'implication financière est minimaliste : une inscription au registre du commerce et des sociétés, un capital social réduit dans la structure juridique choisie, et le cas échéant, le dépôt d'une enseigne commerciale.

Autrement dit, la facilité de créer une activité de dropshipping et les espérances de gain potentiel peuvent attirer de nombreux professionnels peu scrupuleux. « Le talon d'Achille » reste toujours le service après-vente puisque le professionnel dépend largement de ses fournisseurs.



Ce n'est pas un hasard si, durant les fêtes de fin d'année, le Réseau Anti-Arnaques a constaté une nette augmentation des réclamations portant sur des sites ou enseignes jusque-là peu connus.

### Le RAA renouvelle ses préconisations :

- avant d'effectuer une commande sur un site peu connu, il convient d'identifier le professionnel par les mentions légales (rubrique obligatoire sur tout site) ;
- de consulter les forums et blogs pour apprécier la réputation du professionnel concerné ;
- et de solliciter en prévention le Réseau Anti-Arnaques notamment par le biais de sa page Facebook.

## Courriel du RAA pour les spams : [spam@arnaques-infos.org](mailto:spam@arnaques-infos.org)

### Le Réseau Anti-Arnaques se régale de vos spams

Les spams – messages non désirés – constituent une source de revenus pour les annonceurs et pour certaines sociétés qui ont choisi d'exercer des activités douteuses.

Les spams constituent pour le Réseau Anti-Arnaques une source permettant d'alimenter un océan de données qui, exploitées, vont démontrer les liens existant entre différentes entités.

Ces entités sont souvent opaques : elles utilisent des techniques élaborées pour occulter les éléments qui permettraient de les identifier. Les arnaqueurs savent naviguer en eau trouble et font de nombreuses victimes en amassant des fortunes dans des conditions illégales. Une activité rémunératrice sur le dos des utilisateurs des services d'internet...

Le Réseau Anti-Arnaques a créé un outil EDS (« Exploitation Des Spams ») qui répertorie et analyse ces messages indésirables. Il s'appuie, notamment, sur un ensemble de messageries tests visant « à fournir de la matière première ».

**Mais tout consommateur, avant de se débarrasser de ces spams, peut, lui aussi, contribuer à l'action du Réseau Anti-Arnaques.**

**Il lui suffit de transférer directement ces messages à l'adresse dédiée :**

**[spam@arnaques-infos.org](mailto:spam@arnaques-infos.org)**

### Qu'est-ce que l'arrondi solidaire ?

De plus en plus de magasins proposent au passage en caisse d'arrondir à l'euro supérieur le montant des achats au profit d'une association. Peut-on être certain que ces dons iront bien aux destinataires indiqués ?

Créé en 2009, l'arrondi est un dispositif de don participatif qui consiste à demander aux clients de certaines enseignes d'arrondir le montant de leur panier à l'euro supérieur pour donner la différence à une association (259 en ont bénéficié en 2019). Cette procédure est contrôlée et l'intégralité des dons effectués est reversée à l'association.

Ce dispositif est développé par l'entreprise sociale microDON. Depuis 2013, c'est le fonds de dotation Le Réflexe Solidaire qui contrôle et centralise les dons collectés et assure gratuitement (sans commission ni pourcentage) et en toute transparence leur reversement intégral à des organismes sans but lucratif.

### Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 15 janvier 2020 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 4<sup>e</sup> trimestre 2019 s'élève désormais à 130,26, ce qui représente une hausse annuelle de 0,95 %. Pour rappel, il avait augmenté de 1,20 % au 3<sup>e</sup> trimestre 2019.



### Suite au coronavirus, Netflix, est un nouvel appât d'une tentative de phishing

La plateforme de streaming Netflix est cette fois victime d'un faux site, qui se sert de son offre, censée être gratuite, pour appâter les victimes.

Comme [Netflix](#) l'indique, elle « n<sup>e</sup> demand<sup>e</sup>ra jamais d'informations personnel<sup>l</sup>es par e-mail, tel<sup>l</sup>es qu'un numéro d<sup>e</sup> cart<sup>e</sup> bancaire, d<sup>e</sup>s coordonn<sup>e</sup>és bancair<sup>e</sup>s ou un mot d<sup>e</sup> pass<sup>e</sup> Netflix. D<sup>e</sup> m<sup>ê</sup>m<sup>e</sup>, Netflix n<sup>e</sup> demand<sup>e</sup>ra jamais d<sup>e</sup> réalis<sup>e</sup>r un pai<sup>e</sup>m<sup>e</sup>nt par l'int<sup>e</sup>rm<sup>e</sup>diar<sup>e</sup> d'un fournisseur ou sit<sup>e</sup> t<sup>é</sup>l<sup>é</sup>rs ». N'hésitez pas à lui signaler toute tentative d'hameçonnage par e-mail, à l'adresse [phishing@netflix.com](mailto:phishing@netflix.com).

Si vous vous êtes fait piéger, prévenez votre banquier afin de bloquer les prélèvements à venir et faire opposition sur votre carte bancaire. Portez plainte également. Plus la police recevra de plaintes, plus elle sera encline à rechercher les escrocs. Si vous avez reçu un e-mail ou un SMS vous demandant des informations telles que votre nom d'utilisateur, votre mot de passe ou votre mode de paiement, sachez que Netflix n'en est probablement pas l'expéditeur :

transférez à [phishing@netflix.com](mailto:phishing@netflix.com), puis supprimez-le.

### Adhésion à l'UFC-Que Choisir 17 et abonnement au bulletin « Savoir Choisir »

- |                          |   |                          |  |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 8,00 € : Abonnement seul 1 an - 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents | <input type="checkbox"/> | 38,50 € : 1 <sup>ère</sup> adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement ( 34,50 € + 4,00 €) |
| <input type="checkbox"/> | 34,50 € : 1 <sup>ère</sup> Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17  | <input type="checkbox"/> | 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17   |
|                          |   | <input type="checkbox"/> | 32,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (28,50 € + 4,00 €)                |

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 app<sup>el</sup> local à partir d'un post<sup>e</sup> fix<sup>e</sup> en Franc<sup>e</sup> métropolitain<sup>e</sup> (hors surcoût év<sup>ent</sup>uel d<sup>e</sup> votr<sup>e</sup> opérat<sup>eur</sup>)

- 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 14 avril 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 :

Martial KONEY

Conception-réalisation :

Jacqueline BOUIN / Monette KALDI

Tirage : 1400

Dépôt légal : avril 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.