

Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 139 - Octobre 2020
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)
/ ISSN 0981 7972

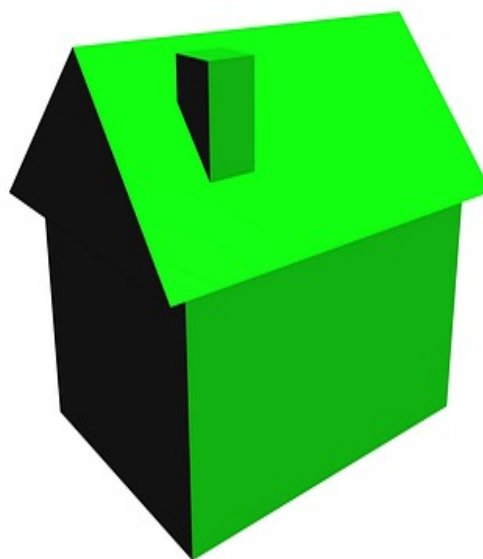
L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime fait appel à bénévoles à La Rochelle Saintes Saint Jean d'Angely

page 3



**Démarchage
téléphonique : p 9**

Litige de
Santé
Enjeu
22 000 € :
p 4



Prime de transmission énergétique : page 6



**Réduction des frais
bancaires : p 7**

**Actions de l'UFC-Que Choisir
consécutives à la pandémie**

- indemnisation suite aux vols annulés ;
- réflexions sur « la consommation d'après »

page 3

Sommaire

Vie de l'association

pages 2 - 3

Editorial du Président - Statistiques

Appel à bénévoles - Action de l'UFC-Que Choisir suite à la pandémie - Fermeture de fin d'année

Litiges

page 4 - 5

Résultats de litiges résolus

Santé

page 5

Pension de réversion

Logement

page 6

Prime de transition énergétique -

Achat d'un bien immobilier : Délai de rétractation

Automobile

page 7

Tarifs fourrière

Banque

page 7

Tarifs des frais bancaires - Donation

Transport ferroviaire

page 8

Indemnités en cas de retard d'un train

Téléphonie

page 9

Démarchage téléphonique

Environnement

page 9

Filières agricoles

Arnaques

page 10

Info-alerte / Arnaque en ligne

Bon à savoir

page 11

Produits de la mer -

Gendarmerie : prise en ligne de rendez-vous - IRL

Abonnements

page 11

Nombre d'adhérents au 30 sept 2020	1613
Adhésions du 3^{ème} trimestre 2020	81
Ré-adhésions du 3^{ème} trimestre 2020	291

L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

Voilà, c'est la rentrée.

L'UFC 17 a été présente pour la « rentrée des consommateurs » au village des associations à Saintes (5 et 6 septembre) et à Rochefort (12 septembre).

La majorité de nos litiges concerne le remboursement des voyages annulés. Face à la mauvaise volonté des voyagistes, UFC-Que Choisir a claqué la Porte de la commission proposée par les professionnels. Après le lancement d'une procédure en infraction contre la France par la Commission Européenne, nous avons saisi, avec la CLCV, le Conseil d'Etat. L'objectif est bien de rendre effectif le droit au remboursement immédiat pour les personnes qui le souhaitent.

En totale contradiction avec les ambitions écologiques affichées par le gouvernement et après les premiers reculs sur l'interdiction du glyphosate et les distances minimales d'épandage près des habitations, le gouvernement entend maintenant, via un projet de loi, revenir sur l'interdiction des néonicotinoïdes tueurs d'abeilles.

Alors que les engagements de l'industrie agro-alimentaire promus par les pouvoirs publics sont un échec et que le niveau de l'obésité infantile est alarmant, il y a plus que jamais urgence à agir pour obtenir un encadrement des publicités à destination des enfants en interdisant la promotion sur les écrans (télévision et Internet) des aliments dont la consommation doit être limitée. Une pétition est en ligne sur notre site pour une loi de moralisation du marketing alimentaire.

Protégez-vous

Portez-vous bien.

Cordialement

Martial KONEY

Activité du 3^{ème} trimestre 2020 par Secteurs

Permanences Accueil	22
Permanences téléphoniques	65
Courriers reçus	353
Courriels reçus	262
Dossiers litiges	93
Renseignements téléphoniques	790
Courriers expédiés	1032
Réponses courriel	261

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	22
Jonzac	2
Saintes	22
St Georges de Didonne	4
St Jean d'Angely	4
Tonnay Charente	4

Appel à bénévoles : La Rochelle - Saintes - Saint Jean d'Angely

Vous êtes actif ou retraité, vous recherchez des occupations valorisantes et vous disposez de quelques heures par semaine pour faire du bénévolat. Vous aimez le contact, vous souhaitez vous engager dans une activité instructive, enrichissante et socialement indispensable.

- **QUI** sont les bénévoles de l'UFC 17 ?

Un seul lien les unit : défendre les consommateurs et apporter leur soutien à la plus importante association consumériste de France. L'UFC-Que Choisir encadre et accompagne ses bénévoles selon des règles de fonctionnement négociées et claires, afin que se développent des relations sereines au service des consommateurs.

- **QUAND** ?

Quelques heures par semaine seront appréciées en fonction de vos disponibilités.

- **OÙ** ?

Au siège à La Rochelle ou dans les permanences décentralisées Saintes et Saint Jean d'Angely.

- **COMBIEN** sont-ils ?

Une équipe « sympa » d'environ soixante personnes de tous horizons sociaux.

- **COMMENT** devenir bénévole ?

La formation est assurée. Un guide permet aux bénévoles nouvellement arrivés de disposer d'un support pratique pour découvrir :

- les valeurs fortes qui animent l'UFC-Que Choisir ;

- les domaines dans lesquels ils pourront s'impliquer ;
- les outils mis à leur disposition pour mener à bien leurs missions ;
- leurs droits et devoirs vis-à-vis de l'Association Locale ;
- l'organisation interne de la Fédération, ses missions et ses services.

- **POURQUOI** ?

Pour enrichir vos connaissances dans les domaines consommateurs et participer à l'action d'UFC-Que Choisir dans l'intérêt du consommateur.

Plusieurs fonctions sont possibles :

- tenir une permanence téléphonique ;
- traiter les litiges ;
- enquêter : relevé de prix, enquête qualité, etc ;
- participer aux commissions locales, suivant certains critères ;
- développer et mettre en œuvre la stratégie de communication interne ou externe de l'association (exemple : ce bulletin est entièrement réalisé par une équipe de bénévoles).

Contacts :

- **UFC Que Choisir, 3 rue Jean Baptiste Charcot
17000 La Rochelle**

- **courriel : contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr**

- **téléphone le matin : 05 46 41 53 42.**

Site internet local :

<http://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Actions de l'UFC-Que Choisir consécutives à la pandémie

Indemnisation suite aux vols annulés

L'UFC-Que Choisir a mis en demeure 57 compagnies aériennes de se conformer à la lettre au règlement européen. Celui-ci prévoit l'indemnisation des voyageurs par le transporteur dont le vol a été annulé. Pourtant elles font comme si elles avaient eu gain de cause à leur demande en imposant un avoir. 57 compagnies distribuent à leurs passagers un avoir à validité variable. L'UFC-Que Choisir n'est pas opposée à ce qu'un avoir soit proposé, elle refuse qu'il soit obligatoire.

A défaut de réactions satisfaisantes, l'association saisira la justice.

Réflexions sur « la consommation d'après » : contributions des commissions thématiques

Au cours du deuxième trimestre 2020, les commissions thématiques et les services ont travaillé à l'élaboration d'une réflexion consumériste sur la crise de la covid-19 et sur les conséquences à en tirer.

Voici les cinq commissions thématiques : agriculture/alimentation, banque/finance, commerce et services, logement, énergie et santé.

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

**du 24 décembre 2020
au
3 janvier 2021 inclus**

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

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 de janvier à septembre 2020 : 171 dossiers clôturés , montant des enjeux : 139 675 €
dont 7 dossiers après procédure**

Démarchage téléphonique abusif : enjeu = 610 € + préjudice moral pour harcèlement

En juillet 2019, suite à leur déménagement, Monsieur et Madame X, un couple d'adhérents quittent Strasbourg pour s'installer sur la côte atlantique et demandent le transfert de leur complémentaire santé à l'agence éponyme de La Rochelle « ALLIANZ » sans difficulté. Quelques jours plus tard, alors qu'ils subissent un grand deuil dans leur famille, ils reçoivent un appel téléphonique du cabinet de courtage COFRYAL leur demandant des renseignements supplémentaires au sujet du transfert de leur complémentaire santé. Intrigués par cet appel, ils contactent l'agence de La Rochelle qui confirme qu'elle ne peut pas être à l'origine de ce démarchage téléphonique.

En septembre, APRIL Prévoyance Santé les rappelle pour leur annoncer qu'ils ont donné leur accord pour la signature de deux contrats Santé Prévoyance. Monsieur et Madame X sollicitent l'aide de leur agence ALLIANZ dans le but d'annuler ces prétendus contrats auxquels ils n'ont jamais donné leur assentiment. Malgré des échanges de courriers entre ALLIANZ et APRIL, ils n'obtiennent pas satisfaction. Au contraire, ils reçoivent une mise en demeure d'APRIL réclamant 610 € (580 € de cotisation plus 30 € des frais de recouvrement), puis un appel téléphonique d'APRIL les menaçant de poursuites judiciaires avec envoi d'huissier. En février 2020, ne trouvant pas de solution, ce couple sollicite l'UFC 17 afin de résoudre ce litige.

L'association demande à APRIL Santé, articles de loi à l'appui, un règlement à l'amiable : à savoir, la résiliation immédiate de ces deux contrats et l'abandon définitif de la mise en demeure ainsi que des cotisations restant dues de l'année en cours.

N'ayant jamais signé ces contrats, le couple n'avait pas la possibilité d'exercer son droit de rétractation. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, ce litige a été enfin résolu.

Litige de santé : enjeu = 22 000 €

Sur la base des conclusions médicales retenues par la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI), à la demande d'une adhérente, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime est intervenue auprès d'un cabinet d'assurance des médecins.

Madame X a subi un Déficit Fonctionnel Partiel Temporaire (DFPT) devenu Permanent (DFPP). Il a fallu de nombreux échanges de courriers pour obtenir des indemnités transactionnelles suite protocole au profil du patient : chèque de 22 000 €, indépendamment de l'indemnisation de la CPAM.

Dossier traité pendant le confinement Pratiques commerciales déloyales et illicites : enjeu = 2 730 €

Sur le stand « Belle Aire Distribution » de la Foire Exposition de La Rochelle, en septembre 2019, Monsieur O.P. a signé un bon de commande pour l'installation d'une cuisine sur mesure d'un montant de 16 730 € assorti d'un crédit de 14 000 €. Il a versé un acompte de 2 730 €. Après réflexion et hors « ambiance de foire », avec la sensation de s'être fait plus qu'influencer, notre adhérent souhaite annuler sa commande. N'ayant pas pu obtenir l'annulation, Monsieur O.P. a confié son dossier à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime en mars 2020, début du confinement. L'association a écrit à l'entreprise en dénonçant leurs pratiques commerciales illicites et en demandant le remboursement de l'acompte de 2 730 €. Il convient de noter que le bon de commande a été signé sans réalisation du mètre. En effet, à la page 7 du bon de commande figure la mention ; « *Forfait au mètre à domicile 350 € TTC.* ». Donc ce mètre est à réaliser après la signature du bon de commande. Or, la réalisation du mètre est obligatoire selon l'article 111 du code de la consommation : « **le vendeur est tenu d'une obligation d'information à l'égard du consommateur** » et ne saurait lui proposer de signer un bon de commande sans avoir au préalable pris les mesures et relevés nécessaires à son domicile. Démarche sans laquelle le contrat n'est pas valablement conclu. Cette position est confortée par l'arrêt n°09-12678 du 25 mars 2010 de la Cour de Cassation qui valide le fait suivant : « *il n'y a pas de devis ou de commande de cuisine équipée valable sans qu'un mètre précis n'ait été réalisé sur le site* ».

En juin 2020, notre adhérent a reçu un chèque de 2 730 €, montant de l'acompte.

RAPPEL : le vendeur est tenu à une obligation d'information à l'égard du consommateur

Refus à tort de la prime d'énergie : enjeu = 2 500 €

Un adhérent à UFC-Que Choisir 17, Monsieur P.F. désire remplacer sa chaudière au fioul hors condensation par une chaudière à granulés de bois. En mai 2019, il demande l'accès à la prime d'économie d'énergie auprès d'EDF pour changement de son mode de chauffage. La demande de prime (2 500 €) a été acceptée sous réserve que le dossier final corresponde exactement à la procédure prévue.

Le devis a donc été établi avec prévision des travaux en septembre 2019. Le dossier a été refusé par EDF en décembre 2019 pour raison administrative puis refusé une seconde fois sous prétexte que le devis n'était pas signé. Malgré de nombreuses réclamations de notre adhérent et l'envoi de documents complémentaires le refus est confirmé.

En avril 2020, Monsieur P.F. sollicite alors l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime afin de résoudre ce litige. Notre association prend contact auprès du représentant régional d'EDF pour trouver une solution à l'amiable.

Grâce à notre intervention, le dossier a été enfin accepté et la prime de 2 500 € a été versée.

A savoir : la demande de prime d'énergie est acceptée sous certaines conditions. L'UFC-Que Choisir est à votre écoute pour vous conseiller et défendre vos droits.



Pension de réversion

Les démarches pour les pensions de réversion sont simplifiées. Il n'est désormais plus nécessaire de s'adresser séparément à chacun des régimes auxquels le défunt a cotisé pour faire une demande : le site interrégimes info-retraite.fr le fait pour vous.

Au décès d'un conjoint ou ex-conjoint, il est désormais possible de demander la pension de réversion en une seule procédure en ligne pour tous les régimes de retraite auquel il a cotisé sur le portail info-retraite.fr.

La pension de réversion permet au conjoint (ou ex-conjoint) survivant de se voir verser sous certaines conditions une partie de la rente de son époux (ou ex-époux) défunt, même si le décès survient avant la retraite. Il faut pour cela être ou avoir été marié avec le défunt (les personnes pacsées et les concubins ne sont pas éligibles). Les autres critères d'attribution et les modes de calcul peuvent varier selon les régimes.

Comment procéder ?

Vous devez vous rendre sur votre compte retraite sur le site info-retraite.fr (ou le créer si vous n'en disposez pas).

Vous pouvez accéder à ce service via FranceConnect, l'accès simplifié et sécurisé aux services publics en ligne.

Votre demande de réversion se fait directement depuis ce compte en 5 étapes sécurisées.

Les régimes auxquels le défunt a cotisé ne nécessitent pas d'être précisés car ils s'affichent automatiquement. Il vous sera cependant demandé de joindre certains documents : copies d'actes de naissance, livret de famille, relevé d'identité bancaire...

**Site
interrégimes
info-retraite.fr**

Le système collecte les informations et les documents et les envoie aux différents régimes (de base et complémentaires).

Lorsque l'envoi est effectué, vous êtes informé par courriel que votre demande a bien été transmise aux différents régimes qui pourront éventuellement vous contacter pour obtenir des précisions.

À savoir

La démarche est facilitée. Lors de la saisie de vos informations, vous pouvez à tout moment revenir à l'étape précédente. Vous avez également la possibilité d'enregistrer votre demande pour y revenir plus tard. Elle est conservée 90 jours.

Avant de transmettre votre demande, vous pouvez vérifier et modifier, si nécessaire, les informations renseignées grâce au récapitulatif proposé.

Prime de transition énergétique

MaPrimeRénov' a évolué : changement depuis le 15 juillet 2020.

De nouvelles mesures du dispositif [MaPrimeRénov'](#) s'appliquent aux demandes déposées à compter du 15 juillet 2020 pour les travaux d'isolation des murs, en façade ou pignon, réalisés par l'extérieur :

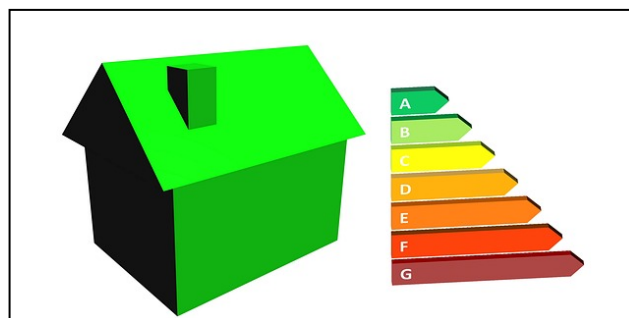
- vous pouvez déposer une demande pour des travaux ayant commencé avant la demande de prime s'ils ne portent pas sur des parties communes ou éléments d'équipements communs à plusieurs logements. **[Vous avez alors jusqu'au 1^{er} novembre 2020 pour déposer votre demande après avoir commencé les travaux, à condition que ceux-ci aient débuté entre le 15 juillet 2020 et le 31 août 2020.](#)**

- pour les travaux qui ont été payés entre le 15 juillet 2020 et le 31 décembre 2020, le montant de la prime ne peut pas être inférieur à celui qu'aurait procuré le [Crédit d'Impôts pour la Transition Énergétique \(CITE\)](#) que le dispositif MaPrimeRénov' remplace.

Les forfaits d'aide sont ramenés de 75 € à 60 € par m² pour les ménages aux ressources modestes et de 100 € à 75 €

par m² pour les ménages aux ressources très modestes, et la surface de murs isolés éligible à l'aide est plafonnée à 100 m².

À savoir : L'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) a observé une recrudescence de pratiques commerciales agressives et frauduleuses concernant l'isolation thermique par l'extérieur, ainsi qu'une hausse injustifiée du montant des devis. Aussi, les contrôles ont été renforcés et une concertation sera conduite avec les acteurs de la filière afin d'améliorer les pratiques et la qualité des travaux.



Achat d'un bien immobilier :

le délai de rétractation court même sans lettre d'accompagnement

Pour faire courir le délai de rétractation de 10 jours ouvert à l'acheteur d'un bien immobilier, l'acte doit être notifié par courrier recommandé avec accusé de réception. L'absence d'une lettre d'accompagnement ne remet pas en cause la validité de cette notification.

Un particulier souhaite acheter une habitation. Il signe un compromis de vente qui lui est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception. Il bénéficie d'un délai de rétractation de 10 jours à compter du lendemain de la 1^{re} présentation de la lettre. L'acheteur laisse passer ce

délai sans exercer son droit de rétractation. Puis il refuse de signer l'acte définitif en prétextant que la notification du compromis ne comprenait pas de lettre d'accompagnement.

Les vendeurs contestent ce motif et saisissent le tribunal pour obtenir la conclusion de la vente et le paiement de différentes sommes.

La Cour de cassation donne raison aux vendeurs. Elle considère que, selon l'article L271-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), le droit de rétractation peut être exercé malgré l'absence de lettre d'accompagnement jointe à la notification du compromis. Le compromis lui-même suffit s'il précise les conditions d'exercice du droit de rétractation.

Cour de cassation : décision du 9 juillet 2020.

**Le virus circule
toujours :
respecter les
gestes barrières**



Nouveaux tarifs de la fourrière

Depuis le 14 août 2020, les montants maxima des frais de fourrière pour les voitures particulières sont les suivants :

- I**mmobilisation matérielle (pose de sabot) : 7,60 € ;
- opérations préalables à la mise en fourrière : 15,20 € (déplacement du véhicule) ;
- enlèvement : 121, 27 € (au lieu de 120,18 €) ;
- garde journalière : 6,42 € (au lieu de 6,36 €) ;
- expertise : 61 €.

Le gardien de la fourrière ne restitue le véhicule qu'à partir du moment où tous les frais de fourrière (en plus de l'amende liée à l'infraction initiale) ont été réglés.

Les barèmes des frais de fourrière sont fixés en tenant compte de la taille des communes. Les villes de Paris, Lyon, Marseille, Toulouse font l'objet d'un barème distinct afin de tenir compte des problèmes particuliers de circula-

tion et de stationnement et des difficultés de mise en œuvre des opérations d'enlèvement et de garde des véhicules dans ces villes.

À savoir : Si vous récupérez votre véhicule (et la carte grise si elle vous a été retirée) dans les 3 jours suivant l'enlèvement, vous devez présenter l'attestation d'assurance du véhicule et votre permis de conduire.

Si vous faites appel à un professionnel qualifié pour remorquer votre véhicule, vous devez uniquement présenter l'attestation d'assurance et indiquer aux forces de l'ordre le nom du professionnel choisi.

Dans tous les cas, vous devez régler les frais de fourrière auprès du gardien.

Passé le délai de 3 jours, les conditions de récupération du véhicule varient selon qu'il est en bon état, nécessite des réparations et/ou un contrôle technique ou bien est hors d'état de circuler.

Frais bancaires réduits pour les clients fragiles

A partir du 1^{er} novembre 2020, les frais bancaires seront plafonnés dès 5 irrégularités ou incidents au cours d'un même mois.

Les clients fragiles bénéficieront du plafond de 25 € par mois pendant une durée fixe de 3 mois. Un client sera considéré comme fragile dans les cas suivants :

- s'il accumule 5 irrégularités ou incidents de paiement au cours d'un même mois et non plus seulement à la suite d'irrégularités de fonctionnement de compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs ;
- si son dossier de surendettement est en cours de traitement et non plus seulement s'il est en situation de surendettement ;
- s'il est inscrit pendant 3 mois consécutifs au fichier de la

Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques.

Un client fragile verra ses frais bancaires plafonnés à 25 € ou 20 € s'il bénéficie auprès de sa banque d'une offre spécifique « *client fragile* » pendant 3 mois au lieu d'une durée inférieure et variable selon les établissements bancaires.



Bon à savoir : donation

Une exonération de 100 000 € pour aider ses proches jusqu'au 30 juin 2021.

Jusqu'à cette date, les dons de sommes d'argent à un enfant, petit-enfant ou arrière-petit-enfant sont exonérés d'impôts jusqu'à 100 000 € par donateur si les sommes reçues sont affectées à la construction de la résiden-

ce principale, à des travaux énergétiques ou bien encore à la création ou au développement d'une petite entreprise. Cette disposition temporaire est prévue par l'article 19 de la 3^e loi de finances rectificative pour 2020 publiée au *Journal officiel* le 31 juillet 2020.

Il y a des conditions liées au donateur, à la somme d'argent, au bénéficiaire et à l'utilisation du don.

Indemnisations en cas de trains retardés

Le règlement européen a prévu des indemnités en cas de retard sur les trains grandes lignes.

Chaque catégorie de train propose des modalités spécifiques de remboursement.

À quelle indemnisation avez-vous droit ?

L'indemnisation minimale des voyageurs à l'occasion d'un retard de train est de :

- 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Au-delà de cette garantie minimale, les entreprises ferroviaires peuvent fixer des règles plus avantageuses.

Selon le retard à l'arrivée, la SNCF prévoit une indemnisation sur le prix d'achat. **TGV ou trains Intercités**

- entre 30 minutes et 1h59 : 25 % uniquement en bon d'achat jusqu'à 59 minutes de retard et en bon d'achat ou virement bancaire de 1h à 1h59 ;
- entre 2h et 2h59 : 50 % en bon d'achat ou virement bancaire ;
- à partir de 3h : 75 % en bon d'achat ou virement bancaire.

Train SNCF sur un parcours international

- entre 30 minutes et 1h59 : 25 % uniquement en bon d'achat jusqu'à 59 minutes de retard et en bon d'achat ou virement bancaire de 1h à 1h59 ;
- à partir de 2h : 50 % en bon d'achat ou virement bancaire.

iDTGV ou d'un OUIGO

- entre 1h et 2h : 25 % en bon d'achat ;
- à partir de 2h : 50 % en bon d'achat.

Eurostar

- entre 1h et 1h59 : 25 % en bon d'achat ou virement bancaire (virement plafonné à 50 % de la somme) ;
- entre 2h et 2h59 : 50 % en bon d'achat ou virement bancaire (virement plafonné à 50 % de la somme) ;
- à partir de 3h : 75 % en bon d'achat ou virement bancaire (virement plafonné à 50 % de la somme).

Thalys

- entre 30 minutes et 59 minutes : 20 % en bon d'achat ;
- entre 1h et 1h59 : 50 % en bon d'achat ;
- à partir de 2h : 100 % en bon d'achat.

TER

Aucune indemnisation n'est prévue. Cependant, en cas de fortes perturbations, des compensations peuvent être octroyées aux voyageurs (prolongation d'abonnement ou réduction de prix sur l'achat du coupon suivant).

À savoir : Les voyageurs détenant une carte de transport ou un abonnement qui sont confrontés à des retards ou annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent également bénéficier d'une indemnisation.

Comment faire la demande ?

La demande d'indemnisation peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire ou bien par courrier.

À noter : En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure du départ du train, le voyageur doit toujours être correctement informé pendant l'attente et a le choix entre deux solutions :

- poursuivre son voyage : soit avec le train initial, soit avec un autre train partant dans les 48h sans frais ;
- annuler son voyage : son billet est alors intégralement remboursé.

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime peut vous aider à résoudre vos litiges

Suite à la pandémie, depuis le 1er septembre 2020, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a repris l'accueil du public.

Lors de votre visite à l'association, les mesures de précaution suivantes devront obligatoirement être observées :

- port du masque obligatoire ;
- signature des documents avec votre stylo personnel ;
- lavage des mains avec du gel hydro-alcoolique ;
- distanciation sociale avec les bénévoles .

Le non-respect de ces exigences entraînera l'annulation de votre rendez-vous.

Vous devrez également éviter d'être accompagné sauf en cas d'absolue nécessité (enfant, personne à mobilité réduite).

Dans le contexte inédit et exceptionnel de la crise liée à la pandémie du coronavirus, l'équipe de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a répondu à de nombreuses demandes d'information, vous a accompagné dans un contexte chaque fois complexe, et a veillé à vous fournir une information fiable et actualisée, afin de gérer des situations difficiles.

Démarchage téléphonique

La loi du 24 juillet 2020 vise à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux.

Démarchage téléphonique abusif, appels frauduleux aux numéros surtaxés : le consommateur est désormais mieux protégé. Le démarchage pour les travaux de rénovation énergétique

est interdit. Dans les autres secteurs, les appels passés à des personnes inscrites sur Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique, sont sanctionnés plus lourdement. Les principales mesures de cette loi :

- Le professionnel doit se présenter de façon claire, précise et compréhensible au téléphone et doit également rappeler au consommateur son droit à s'inscrire sur Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
- Le démarchage téléphonique est interdit pour la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou



de la production d'énergies renouvelables. Il reste autorisé pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

- Les entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique doivent respecter un code de bonnes pratiques et saisir régulièrement l'organisme chargé de gérer la liste d'opposition Bloctel

sous peine de sanctions : au moins une fois par mois si elles exercent à titre habituel une activité de démarchage téléphonique ; avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas.

- Les jours et horaires au cours desquels les appels téléphoniques de prospection commerciale peuvent être passés sont précisés par un décret à paraître.
- Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces nouvelles dispositions est nul.

Filières agricoles

La structuration des filières agricoles autour d'organisations et d'associations de producteurs, ainsi que d'organisations interprofessionnelles, est un levier pour rééquilibrer les négociations commerciales.

La réglementation européenne a récemment évolué de façon à corriger le déséquilibre structurel entre l'amont agricole très fragmenté et l'aval fortement concentré. Ainsi, les producteurs agricoles peuvent, dans le cadre d'organisations et d'associations de producteurs reconnues et à certaines conditions, négocier collectivement les contrats. Les organisations interprofessionnelles reconnues, quant à elles, ont un rôle important à jouer puisqu'elles peuvent fournir des outils de négociation à leurs membres.

La DGCCRF a élaboré un guide destiné à fournir aux producteurs agricoles un support pédagogique leur permettant de s'approprier l'étendue des possibilités d'actions qui leur sont offertes par les textes.

Ce guide constitue un outil d'accompagnement à l'application de la loi EGalim du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous.

Indicateurs « EGalim » : nom de la loi sur l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire.

Elle a pour but une alimentation saine et durable avec pour objectif d'assurer une meilleure répartition de la valeur créée par les filières agricoles et agroalimentaires entre tous les acteurs de la chaîne de production.

Pour atteindre cet objectif, cette loi renverse le processus de construction du prix payé aux producteurs, en s'appuyant sur les coûts de production effectifs et prévoit la prise en compte d'indicateurs de ces coûts ou des prix des produits agricoles et alimentaires dans les contrats conclus entre les différents acteurs de la chaîne agroalimentaire. Afin d'éclairer ces opérateurs sur les modalités d'application de ce dispositif, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), en concertation avec le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a publié des lignes directrices.

Plus d'informations :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/lignes-directrices-sur-les-indicateurs-egalim>

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

Courriel du RAA pour les spams : spam@arnaques-infos.org

Le substrat dynamisant de LIFE FOR YOU

LIFE FOR YOU est un réseau de vente multi-niveaux spécialisé dans la vente de produits de « mieux être ». Elle a choisi de s'implanter à Dublin (Irlande). En fait l'adresse correspond à une société de domiciliation.

Un document de recrutement de vendeurs évoque l'état d'esprit de la société : « Crois-moi, avec LIFE FOR YOU, tu vas R.I.R.E ! »

- 1 - Augmenter tes Revenus
- 2 - Obtenir l'Indépendance
- 3 - Obtenir de la Reconnaissance
- 4 - Atteindre l'Epanouissement »

Parmi les multiples produits proposés par LIFE FOR YOU, le Réseau Anti-Arnaques n'a pas manqué de remarquer les recharges pour le récipient WATER FOR LIFE (l'eau pour la vie). Il s'agit d'un « substrat dynamisant » qui vise à transformer environ 400 litres d'eau du robinet en une « eau de qualité remarquable, favorable à l'optimisation du métabolisme ».

Le colis multimédia du CCE



Les offres publicitaires du CENTRE COMMERCIAL EUROPEEN (CCE) sont immuables.

Les ingrédients sont parfaitement connus du Réseau Anti-Arnaques.

Le premier ingrédient est un intitulé pompeux pour accrocher l'intérêt du client : « Grande opération distribution de colis multimédia »

Le second ingrédient consiste à présenter sur une double page un téléviseur LED SONY, un smartphone SAMSUNG et un PC portable HP.

Le troisième ingrédient est de mentionner discrètement dans le règlement complet les modalités d'envoi du cadeau (le 150ème client dans une liste classée par ordre alphabétique) et de prévoir un cadeau de consolation en lien avec le thème multimédia.

Dans le cas présent il s'agit d'une tige télescopique pour téléphone portable. Royalement CCE offre un bon d'achat de 3 €.



Arnaque en ligne

Le site national né en 2017 d'une volonté gouvernementale fait peau neuve : cybermalveillance.gouv.fr
Cette plateforme assiste les victimes de cyberattaques, mène des actions de préventions. L'UFC-Que Choisir fait partie des 40 partenaires du dispositif.

Principales menaces rencontrées par les consommateurs en 2019 :

38 % chantage webcam / 14 % piratage de compte / 13 % hameçonnage / 7 % spam et le reste est virus, faux support technique, rançongiciel, fraude bancaire, arnaque téléphonique et données personnelles.

Les produits de la mer et d'eau douce

Depuis le début des années 2000, le consommateur doit obligatoirement être informé sur le nom commercial, le nom scientifique, la zone de capture, le mode de production ou encore sur les engins utilisés pour la pêche des produits de la mer et d'eau douce.

En 2018, 1318 établissements ont été contrôlés par la DGCCRF et au moins une anomalie a été constatée dans 53% des établissements.



Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 16 juillet 2020 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (Insee). L'indice du 2^e trimestre 2020 s'élève désormais à 130,57, ce qui représente une hausse annuelle de 0,66 %. Pour rappel, il avait augmenté de 0,92 % au 1^{er} trimestre 2020.

Gendarmerie :

la prise de rendez-vous en ligne désormais possible sur l'ensemble du territoire

Opération tranquillité vacances, vote par procuration, signalement de faits... Après une première expérimentation en juin 2019 dans deux départements, puis une deuxième expérimentation démarrée le 17 mars 2020 dans 10 nouveaux départements, il est désormais possible de prendre rendez-vous avec les gendarmeries sur l'ensemble du territoire pour certaines démarches, directement sur [Service-public.fr](https://service-public.fr).

La [prise de rendez-vous en ligne](#) avec la brigade la plus proche de votre domicile, pour certaines démarches, est possible maintenant dans tous les départements de métropole et d'outre-mer.

Elle vise à améliorer l'accueil des usagers et à diminuer le temps d'attente.

Comment faire ? Une fois sur la page de [Service-public.fr](https://service-public.fr) d'une des [brigades de gendarmerie](#), cliquez sur le bouton « *précisez votre situation* » situé au bas de la fiche et laissez-vous guider.

Rappel : En cas d'urgence, c'est toujours le 17 qu'il convient de contacter.

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

- | | |
|--|---|
| ☐ 8,00 € : Abonnement seul 1 an - 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents | ☐ 38,50 € : 1ère adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 4,00 €) |
| ☐ 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 | ☐ 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 |
| | ☐ 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 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 €



SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir de Charente-Maritime



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 15 octobre 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

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 - le vendredi de 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 : octobre 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.