

**Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 140 - Janvier 2021
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)
/ ISSN 0981 7972**

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous présente ses meilleurs vœux pour 2021



**Arnaque Phishing
(hameçonnage) :
p 9**

**Assemblée
Générale
l'UFC 17 fait
appel à
2 scrutateurs :
P 4**



★ **Crise COVID :** ★
★ **régularisation** ★
★ **tardive** ★
★ **enjeu = 830 €** ★
★ **p 5** ★



**Fin des tarifs
réglementés
du gaz
naturel :
p 4**

Sommaire

Vie de l'association	pages 2 - 4
Editorial du Président - Statistiques	
Rentrée des consommateurs -	
Plus de 17 dans nos assiettes -	
Remerciements -	
Fin des tarifs réglementés du gaz naturel -	
Assemblée Générale de l'UFC 17	
Litiges	page 5
Résultats de litiges résolus	
Santé	page 6
Que faire en cas de refus de soins ou d'honoraires abusifs	
Logement	page 7
Douches à l'italienne obligatoires -	
Dégradation d'un logement loué	
Commerce	page 8
Accident dans un hypermarché (responsabilité) -	
Vélos (Kit de motorisation électrique et réglementation)	
Arnaques	page 10
Phishing (hameçonnage) -	
Fraude à la carte bancaire -	
Info-alerte / du phishing à la mode COVID 19	
Bon à savoir	page 11
Automobile (équipement d'hiver) -	
Traçage des patients zéro et de leurs cas contact -	
IRL	
Abonnements	page 11

Nombre d'adhérents au 31 déc 2020	1572
Adhésions du 4^{ème} trimestre 2020	85
Ré-adhésions du 4^{ème} trimestre 2020	380

L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

L'année 2020 s'est achevée tristement suite au Covid19. Les fêtes de fin d'année ne se sont pas déroulées comme d'habitude. 2021 se présente avec énormément de questions sanitaires, économiques et psychologiques. Je m'associe à l'ensemble des bénévoles de notre association, particulièrement dévoués et méritants, pour vous souhaiter une meilleure année.

Malgré ces temps difficiles, l'UFC 17 est toujours présente à vos côtés pour aider à résoudre les litiges qui se multiplient que ce soit en présentiel ou par d'autres moyens.

L'UFC Que Choisir lance l'alerte sur la déflagration des impayés:

- appelle à la prudence avant de souscrire un crédit à la consommation,
- met à disposition un dossier complet de décryptage des actions à engager lorsque les emprunteurs peinent à honorer leurs échéances de remboursement ainsi qu'un courrier type permettant de solliciter un réaménagement de crédit,
- rappelle que l'Association Locale peut les accompagner.

Face à la persistance inadmissible des retards de versement de ses cagnottes en ligne, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte pour pratiques commerciales trompeuses contre la société Leetchi auprès du procureur de la République de Paris. En effet, le rêve de cagnotte « simple et rapide » affiché par Leetchi, se transforme en cauchemar interminable pour un trop grand nombre d'utilisateurs.

Après le succès de « Quelcosmetic », l'UFC a travaillé à une application unique « Quelproduit », d'ores et déjà disponible, qui permet aux consommateurs de scanner tout à la fois leurs produits cosmétiques, alimentaires et ménagers pour y traquer les ingrédients indésirables.

Cordialement

Martial KONEY

Activité du 4^{ème} trimestre 2020 par Secteurs

Permanences Accueil	22
Permanences téléphoniques	59
Courriers reçus	397
Courriels reçus	1682
Dossiers litiges	69
Renseignements téléphoniques	623
Courriers expédiés	1149
Réponses courriel	265

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	22
Jonzac	2
Saintes	19
St Georges de Didonne	4
St Jean d'Angely	4
Tonnay Charente	3

Actions de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime



Saintes : jardin communal

L'UFC 17 a organisé la « rentrée des consommateurs ».

Compte tenu des conditions sanitaires actuelles, certains projets n'ont pu être mis en œuvre : craintes de certains bénévoles, pas de visibilité de la part de certaines organisations. Cette campagne s'est déroulée à l'occasion du **village des associations** de Saintes les 5 et 6 septembre et à Rochefort le 12 septembre 2020.

Les objectifs étaient de sortir du local habituel en allant à la rencontre du public, gagner en visibilité auprès des consommateurs.



Rochefort : place centrale

Manger local « + de 17 dans nos assiettes »

En 2020, le Département de la Charente-Maritime a lancé, en partenariat avec la Chambre d'Agriculture, la marque « + de 17 dans nos assiettes » pour renforcer la visibilité de nos productions départementales.

Les adhérents de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime ont répondu massivement au questionnaire afin de lancer cette nouvelle marque départementale avec ce



nouveau logo.

Délivrée suivant un cahier des charges précis et sur demande, la marque "+ de 17 dans nos assiettes" est un repère pour les consommateurs et une fierté pour les producteurs.

En bref, il s'agit de soutenir les producteurs de la région, réduire la pollution due aux transports de marchandises, créer du lien social, manger des produits de saison et plus sain.

Remerciements



28 ans de bénévolat !

Pierre-Henri BAJON, président d'honneur depuis juin 2011, quitte ses fonctions à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime après 28 ans de bénévolat (1992-2020). Il a contribué activement au développement de l'association, par exemple en instaurant en 1997 une permanence téléphonique qui fit tripler en 3 ans le nombre d'adhérents. Pierre-Henri BAJON a assuré la **présidence pendant 6 ans**, en particulier en 2011, suite au décès soudain de Francis FAGET, président de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime et administrateur national. Il traitait encore des litiges « services publics » jusqu'à sa dernière permanence d'octobre 2020. Tous les bénévoles le remercient chaleureusement de son investissement consommériste et lui souhaitent bon vent.

Ils représentaient l'UFC 17 dans les commissions depuis plusieurs années :
Marcel DESCAMPS
à l'hôpital de Marennes,
Daniel TOGNETTI
aux réunions pour la gestion de l'eau.
Ils quittent l'association pour raisons personnelles. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime les remercie plus particulièrement de leur investissement à défendre la cause consommériste.

Fin des tarifs réglementés du gaz naturel

Abonné(e) au tarif réglementé du gaz, que se passera-t-il si je ne fais rien d'ici la suppression effective le 1^{er} juillet 2023 ?

Si, d'ici le 30 juin 2023, vous n'avez pas changé pour un contrat au tarif du marché, vous basculerez automatiquement le 1^{er} juillet 2023 sur une offre de marché de votre fournisseur habituel, ENGIE ou un opérateur local, afin d'assurer la continuité de votre alimentation en gaz. En avril 2023, votre fournisseur vous communiquera par voie postale les conditions de ce nouveau contrat (contrat transitoire). Sauf opposition de votre part, vous serez



considéré(e) comme ayant accepté ce nouveau contrat. Mais vous resterez libre de le résilier à tout moment.

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime participe aux réunions d'information d'ENGIE et vous conseille.

Les offres de marché sont disponibles sur le site www.energie-info.fr. (comparateur gratuit et indépendant du Médiateur National de l'Énergie).

Vous pouvez souscrire à une offre de marché auprès du fournisseur de votre choix sans coupure.

Les principales étapes de la suppression du tarif réglementé du gaz pour les particuliers



Assemblée Générale de l'UFC 17 : appel à scrutateurs

Du fait du Covid-19, les conditions sanitaires ne peuvent être garanties pour organiser une manifestation en présentiel dans de bonnes conditions. Donc en février 2021, l'Assemblée Générale de notre association se déroulera par visio conférence. Vous recevrez la documentation nécessaire pour approuver le rapport moral et d'activité, le rapport financier et pour le vote des membres du Conseil d'Administration (nouveaux et renouvelants). Le prix de l'adhésion est maintenu pour 2021. Comme tous les ans, l'UFC 17 fait appel à 2 scrutateurs adhérents non bénévoles : merci aux 2 volontaires de se faire connaître auprès du secrétariat.

La revue Que Choisir ne réclame jamais de données personnelles par e-mail.

L'identité de Que Choisir a été usurpée. Depuis le mois de mai 2020 de faux courriels de Que Choisir avec des liens qui renvoient sur des sites frauduleux sont envoyés au sujet du virus. Les pirates tentent de vous rançonner via une pseudo-prestation de décontamination. Ne composez pas le numéro : rien n'arrivera. Un autre faux e-mail de Que Choisir promet cadeaux ou loteries. Les escrocs veulent vous faire payer des frais de port et récupérer vos données personnelles. L'UFC-Que Choisir a déposé une plainte contre ces faits auprès du parquet de Paris.

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 du 1er janvier au 31 décembre 2020 : 207 dossiers clôturés ,
montant des enjeux : 176 985 € dont 8 dossiers après procédure**

Mauvais conseil d'une banque : préjudice de 1 400 €

En mars 2018, Mme X, une adhérente, crédite son compte courant de 107 000 € suite à une vente immobilière. Notre adhérente est alors démarchée par la banque de façon très insistante (téléphone, SMS et courriel) pour un entretien qu'elle n'a pas demandé, afin de placer les fonds reçus. Elle accepte en précisant son objectif : soit réaliser un achat immobilier à très court terme soit conserver la disponibilité des fonds. En avril 2018, le conseiller financier lui propose un versement de 12 000 € sur le LDD, puis en mai 2018, l'ouverture d'une assurance vie en unités de compte pour 80 000 € indexée sur les produits boursiers.

Comme prévu, en août 2018 Mme X réalise son achat immobilier et rachète ses placements avec la mauvaise surprise d'un déficit de 1 400 € soit 0,30% de frais de versement, plus les fluctuations des marchés boursiers sur les unités de compte de son contrat d'assurance vie (Floriane).

Elle demande réparation au Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres en raison du mauvais conseil de placement mais, n'obtient aucun résultat malgré de nombreux échanges. Elle fait alors appel à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'UFC 17 expose à la banque que le placement n'est pas approprié pour un objectif à très court terme. Après plusieurs courriers, n'ayant pas satisfaction, notre association informe le service du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) : **le conseiller financier de la banque n'a pas exercé correctement son devoir de conseil, ce qui a généré un préjudice de 1 400 €.**

Le service de médiation propose un compromis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Mme X accepte.

La Banque reste muette et ne donne pas suite. Nous avons dû la contacter une nouvelle fois pour connaître ses intentions, avant d'orienter notre adhérente vers l'autorité compétente.

Il a fallu 2 ans, en mars 2020, pour que notre adhérente reçoive de la banque un dédommagement de 700 €, qualifié de geste commercial.

Prélèvements à tort : enjeu = 790 €

En septembre 2019, Mme MM, une adhérente, a procédé à un regroupement de crédits, ce qui a permis de solder le crédit en cours de 8 900 € à Toyota France Financement. Mais Toyota a maintenu les prélèvements mensuels de 265 € sans tenir compte du remboursement. Malgré les nombreux courriers envoyés par la cliente dont le dernier en lettre recommandée avec accusé de réception, les prélèvements ont continué. Elle confie alors son litige à l'UFC 17. Il a fallu plusieurs interventions de notre association pour résoudre ce litige. C'est en janvier 2020 que notre adhérente a reçu la somme de 790 € pour solde de tout compte.

EDF, échéancier envoyé à tort : enjeu = 56 €

Madame C. perçoit des revenus modestes. Elle bénéficie de bons du Ministère de l'Écologie et de bons de participation de la CARSAT à Limoges, ce qui l'aide à régler ses échéances mensuelles d'électricité. Mais l'EDF lui envoie des échéanciers pour prélèvement automatique sans tenir compte de l'aide. Malgré plusieurs courriers adressés, lettre recommandée avec accusé de réception, Madame C. n'obtient pas de réponse. Elle sollicite alors l'UFC 17.

Il a fallu l'intervention de notre association pour régulariser sa situation. EDF a fait un geste commercial de 56 € pour ramener son solde à zéro.

Crise COVID : régularisation tardive : enjeu = 830 €

Avant la pandémie, en février 2020, un couple réserve par internet à la société CHALAIR AVIATION des billets à destination d'Ajaccio pour le mois de juin 2020. En raison de la crise sanitaire, la société annule ces vols. Nos adhérents demandent un avoir ou un remboursement. Ils n'obtiennent aucune réponse malgré plusieurs courriers. Ils sollicitent l'UFC 17.

Suite à l'intervention de notre association, nos adhérents ont reçu sans tarder un virement bancaire correspondant au prix du voyage.



Que faire en cas de refus de soins ou d'honoraires abusifs ?

Vous avez peut-être été confronté à un refus de soins de la part d'un professionnel de santé que vous jugez discriminatoire ou bien à des honoraires abusifs.

Depuis le 4 octobre 2020 il existe une procédure de plainte et de conciliation à laquelle vous pouvez recourir ainsi que les sanctions auxquelles s'exposent les professionnels à compter du 1^{er} janvier 2021.

Qu'est-ce qu'un refus de soins discriminatoire ?

Le refus de soins discriminatoire correspond aux pratiques tendant à empêcher ou dissuader une personne d'accéder à des mesures de prévention ou de soins, par quelque procédé que ce soit. Il peut s'agir notamment d'obstacles empêchant l'accès au professionnel de santé ou à des conditions normales de prise en charge financière des actes, prestations et produits de santé.

Il existe plusieurs motifs de discrimination (origine, sexe etc....). Sont également considérés comme discriminants les refus de soins envers un bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU), de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou de l'Aide Médicale de l'État (AME).

Qu'est-ce qu'un dépassement d'honoraires illégal ou abusif ?

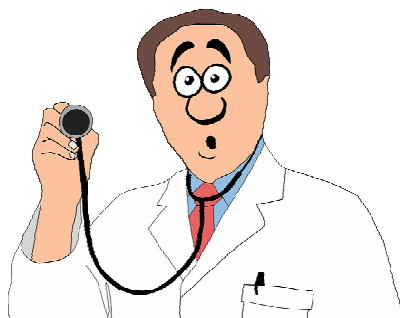
Le texte précise qu'un dépassement illégal ou abusif correspond au non-respect du « *tact et de la mesure* ». Pour l'évaluer, on regarde si les honoraires ont bien été fixés en prenant en compte certains éléments pour une activité comparable avec les professionnels de santé exerçant dans le même département ou dans la même région administrative :

- la complexité de l'acte réalisé ;
- le temps consacré ;
- le service rendu au patient ;
- la notoriété du praticien ;
- le pourcentage d'actes avec dépassement ou le montant moyen des dépassements pratiqués.

La procédure de conciliation

Des commissions mixtes de conciliation propres à chaque

profession de santé examinent les plaintes des patients. Elles sont composées de représentants de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et du Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins (CDOM).



La personne qui s'estime victime de l'un des deux manquements saisit par une plainte le directeur de la CPAM ou le président du CDOM qui en informe le praticien concerné.

Elle mentionne sa propre identité et ses coordonnées, les éléments permettant d'identifier le professionnel de santé mis en cause, et décrit les faits reprochés. Cette plainte donne lieu à une procédure de conciliation.

Lors de cette conciliation, la victime peut se faire assister ou représenter par une personne de son choix (notamment par

une association agréée), ainsi que le professionnel. Si cela est impossible, les parties peuvent adresser leurs observations par écrit au secrétariat de la commission, en précisant les raisons de l'empêchement.

Exceptionnellement, si l'ensemble des participants ne peut être réuni et si les parties en sont d'accord, la conciliation peut se dérouler par visioconférence ou par conférence téléphonique garantissant la confidentialité des échanges.

À l'issue de la séance, soit :

- la commission constate la conciliation et met alors fin au litige ;

- il n'y a pas de conciliation (le plaignant ne retire pas sa plainte ou au moins une des parties n'a pas répondu à la convocation). Les points de désaccord qui subsistent sont alors inscrits dans le relevé de la séance qui est transmis à chacune des parties, au directeur de la CPAM et au président du CDOM. La plainte est alors portée devant les chambres de discipline du CDOM.

À savoir : des sanctions sont prévues.

Il n'y a pas de conciliation lorsqu'il s'agit d'une récidive de la part du praticien (une condamnation au cours des six années précédentes). Dans ce cas, la plainte est transmise à celle des deux autorités qui n'en a pas été destinataire en premier lieu et à la juridiction ordinale compétente. Le président du CDOM informe ensuite le directeur de la CPAM de la décision rendue.



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

Logements neufs : les douches à l'italienne obligatoires en 2021

En 2021, les douches installées dans les logements neufs devront être à l'italienne.

Cette mesure vise à rendre plus accessibles les salles de bains de ces logements aux personnes à mobilité réduite. Ces douches de plain-pied et sans ressaut sont en effet d'un usage quotidien plus aisé pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

Les logements concernés sont :

- à partir du 1^{er} janvier 2021 : les appartements en rez-de-chaussée et les maisons individuelles en lotissement ou destinées à la location ;
- à partir du 1^{er} juillet 2021 : les appartements desservis par un ascenseur.

Il reste toujours possible d'installer une baignoire. Dans ce cas, son remplacement ultérieur par ce type de douche



doit être possible sans modification du volume de la salle d'eau. Lorsqu'un logement compte plusieurs salles de bains, au moins l'une d'entre elles doit être aménagée avec une zone de douche accessible.

À savoir : L'année 2021 verra ainsi les premières constructions des logements « évolutifs » prévus par la loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) avec l'obligation de construire des salles de bains modulables et réversibles. Votée en 2018, la loi ELAN avait fixé un taux de 20 % des logements des immeubles neufs d'habitation collec-

tifs accessibles aux handicapés. Les autres devant être « évolutifs », moyennant travaux, en cas de perte d'autonomie de l'habitant.

Dégradation d'un logement : le locataire doit prouver qu'il n'est pas fautif

Le locataire est obligé de répondre des dégradations qui surviennent en cours de bail.

Il doit apporter la preuve qu'il n'en est pas responsable. C'est ce qu'a rappelé la Cour de cassation dans un arrêt du 9 juillet 2020.

Un bailleur fait réaliser des travaux de crépi des murs extérieurs d'une maison, qu'il loue. Au départ du locataire, le bailleur constate que l'un des murs est dégradé. Il conserve le dépôt de garantie pour payer les réparations du mur. Le locataire soutient qu'il ne doit rien payer et réclame la restitution du dépôt de garantie et le paiement de l'indemnité légale de retard de 10 %.

La Cour d'Appel est saisie. Elle estime que l'état initial du mur est invérifiable car aucune mention n'a été reportée sur l'état des lieux d'entrée et aucun avenant à l'état des lieux d'entrée n'a été fait après les travaux de crépi. Elle condamne le bailleur à restituer au locataire le dépôt de garantie et à payer l'indemnité de retard de 10 %.

La Cour de cassation casse et annule l'arrêt de la Cour d'Appel. Elle juge que son raisonnement inverse la charge de la preuve. C'est au locataire de démontrer qu'il n'a pas dégradé le bien loué. Il doit prouver que les désordres ont eu lieu par cas de force majeure, par la faute du bailleur ou par le fait d'un tiers qu'il n'a pas introduit dans le logement.

Aérer les pièces, un geste essentiel contre le Covid-19 qui devient une consigne essentielle pour lutter contre l'épidémie.

Le virus circule toujours : respecter les gestes barrières



Accident dans un hypermarché : qui est responsable ?

Un magasin en libre-service n'est pas tenu par une obligation générale de sécurité de résultat à l'égard de ses clients.

Il doit mettre tous les moyens qui sont à sa disposition pour prévenir les risques d'accident mais il ne peut pas garantir le résultat, la sécurité du client. C'est ce qu'a décidé la Cour de cassation dans un arrêt du 9 septembre 2020.

Une cliente est victime d'une chute au sein d'un magasin de la grande distribution et se fracture le poignet en trébuchant sur un panneau publicitaire.

Elle saisit la justice et assigne en responsabilité et indemnisation le magasin et l'assureur. La Cour d'appel les condamne solidairement à lui payer différentes sommes en réparation de son préjudice corporel.

L'hypermarché conteste cette condamnation et saisit la Cour de cassation. Pour lui, en cas de chute d'un client, la responsabilité du magasin en libre-service ne peut être recherchée que sur le fondement de la responsabilité civi-

le délictuelle. Elle ne peut pas l'être sur le principe de la sécurité du consommateur posé par le Code de la Consommation. Or la Cour d'appel a écarté la responsabilité délictuelle de l'hypermarché en l'absence de preuve du positionnement anormal du panneau publicitaire.

La Cour de cassation est du même avis. Dans le cas où une chose inerte est à l'origine de la chute d'un client, la responsabilité du magasin ne peut être recherchée que sur le fondement de la responsabilité civile telle que définie dans le Code Civil. À charge alors pour la victime de prouver que cette chose a été l'instrument du dommage. Comme la victime ne prouvait pas la position anormale du panneau publicitaire, la responsabilité civile délictuelle de l'hypermarché ne pouvait être retenue.

Revenant sur son ancienne interprétation du Code de la Consommation, la Cour de cassation retient que la responsabilité d'un hypermarché à l'égard de ses clients est une obligation générale de sécurité et non pas une obligation de résultat. Le fait que le client se blesse ne suffit plus à retenir systématiquement sa responsabilité.

Vélos : achat d'un kit de motorisation électrique : la réglementation à respecter

Vous souhaitez transformer votre vélo classique sans assistance électrique en l'équipant d'un kit de motorisation électrique (batterie, contrôleur et moteur), voici ce qu'il faut savoir.

Avant de choisir entre un moteur roue ou pédalier et d'installer votre kit de conversion, il faut connaître les règles à respecter pour circuler sur la voie publique.

Vous pouvez électrifier votre vélo et circuler sur la voie publique à condition que :

- sa puissance maximale soit de 250 W ;
- sa vitesse maximale soit de 25 km/h ;
- l'assistance ne se déclenche qu'au pédalage et se coupe à l'arrêt du pédalage. Il est cependant autorisé de mettre en place une assistance au démarrage sans avoir recours au pédalage mais elle ne doit pas excéder 6 km/h.

Dans ces conditions, il est inutile de l'immatriculer.

À savoir : Certaines villes (comme Bordeaux, Paris et Toulouse) proposent des aides à l'électrification d'une bicyclette classique.



Quelles sont les règles de circulation pour les vélos ?

Circuler à vélo impose au conducteur de respecter le Code de la Route comme à tous les usagers. Afin de garantir la sécurité de chacun, les cyclistes doivent suivre certaines règles, en ville ou hors agglomération et de jour comme de nuit. Il faut adopter un équipement et un comportement visibles.

Conseils de la sécurité routière et règles de circulation à appliquer :

- hors agglomération, il est obligatoire de porter un gilet jaune rétro-réfléchissant la nuit, ou lorsque la visibilité est insuffisante. Toutefois, il est recommandé d'en porter un en toute circonstance, y compris en ville et en plein jour ;
- lorsque vous tournez, tendez votre bras dans la direction que vous souhaitez prendre. Si vous devez vous arrêter, levez votre bras vers le haut ;
- ne pas porter à l'oreille des écouteurs, des oreillettes ou casque audio ou tenir son téléphone en main ;
- ne pas rouler après avoir bu trop d'alcool. Au-delà de 0,2 mg/l d'air expiré, c'est interdit et passible d'une amende ;
- le casque est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans, conducteur ou passager d'un cycle. Il doit être attaché.

Phishing (hameçonnage)

L'hameçonnage (*phishing* en anglais) est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mots de passe...) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance. **Soyez vigilants sur les informations que vous communiquez !**

Il peut s'agir d'un faux message, SMS ou appel téléphonique de banque, de réseau social, d'opérateur de téléphonie, de fournisseur d'énergie, de site de commerce en ligne, d'administrations, etc.

Le but recherché est de voler des informations personnelles ou professionnelles (comptes, mots de passe, données bancaires...) pour en faire un usage frauduleux.

Comment s'en protéger, voici quelques mesures préventives

- **Ne communiquez jamais d'informations sensibles par messagerie ou téléphone** : aucune administration ou société commerciale sérieuse ne vous demandera vos données bancaires ou vos mots de passe par message électronique ou par téléphone.
- **Avant de cliquer sur un lien douteux, positionnez le curseur de votre souris sur ce lien** (sans cliquer) ce qui affichera alors l'adresse vers laquelle il pointe réellement afin d'en vérifier la vraisemblance ou allez directement sur le site de l'organisme en question par un lien favori que vous aurez vous-même créé. **Vérifiez l'adresse du site qui s'affiche dans votre navigateur**. Si cela ne correspond pas exactement au site concerné, c'est très certainement un site frauduleux. Parfois, un seul caractère peut changer dans l'adresse du site pour vous tromper. Au moindre doute, ne fournissez aucune information et fermez immédiatement la page correspondante.
- **En cas de doute, contactez si possible directement l'organisme concerné** pour confirmer le message ou l'appel que vous avez reçu.

- **Utilisez des mots de passe différents et complexes pour chaque site et application** afin d'éviter que le vol d'un de vos mots de passe ne compromette tous vos comptes personnels. Vous pouvez également utiliser des coffres-forts numériques de type *KeepPass* pour stocker de manière sécurisée vos différents mots de passe.
- Si le site le permet ;
- **vérifiez les dates et heures de dernière connexion à votre compte** afin de repérer si des accès illégitimes ont été réalisés ;
- **activez la double authentification pour sécuriser vos accès.**



Vous pouvez être victime :

- si vous avez malencontreusement communiqué des éléments sur vos moyens de paiement ou si vous avez constaté des débits frauduleux sur votre compte : faites opposition

immédiatement auprès de votre organisme bancaire ou financier et déposez plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie la plus proche.

- si vous avez constaté que des éléments personnels servent à usurper votre identité, déposez plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie la plus proche.

- si vous êtes victime d'une usurpation de votre adresse de messagerie ou de tout autre compte, changez immédiatement vos mots de passe.

- si vous avez reçu un message douteux sans y répondre, signalez-le à signal spam (signal-spam.fr).

★ **Fraude à la carte bancaire : une explosion à venir avec la crise sanitaire**

★ **S**i votre compte a été piraté, prévenez tout de suite votre banque et faites opposition sur votre carte bancaire. La loi ne vous oblige pas à déposer plainte pour être remboursé.

★ Inquiets quant aux risques sanitaires, les Français se sont reportés vers des moyens de paiement dématérialisés pour régler leurs dépenses, comme le montre la progression du paiement « sans contact » (+ 67 %) ou à distance (+ 13 %) depuis le déconfinement.

★ Pour en savoir plus, site UFC-Que Choisir ufcqc.link/fraude596

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



**UNE EXCLUSIVITE PIJON ROYAL :
LE PATCH ANTI-ARNAQUES**

ArnacPatch



25 ans de recherches, 50 chercheurs et ingénieurs à temps complet, des millions de tests. Les laboratoires PIJON ROYAL n'ont pas lésiné pour créer le premier patch anti-arnaques.

Cet outil est aujourd'hui indispensable face aux sollicitations douteuses qui prolifèrent au détriment du consommateur.

Ce patch se décline en 3 versions :



Les dangers du mois gratuit

Le « mois gratuit » reste une technique promotionnelle appréciée du consommateur. Elle est cousine de la technique du « satisfait ou remboursé » qui a également les faveurs du client.

SFR qui vous propose un mois gratuit pour tester les programmes de CANAL +, la FNAC qui fait de même pour une assurance liée au téléphone portable qui vient d'être achetée. Deux exemples parmi d'autres qui engendrent des réclamations de consommateurs. En effet, lors de la souscription de l'opération « un mois gratuit », le contrat qui est souscrit prévoit expressément le renouvellement du contrat mais en version payante au-delà de cette période. De plus le client est invité à fournir un numéro de carte bancaire ou un IBAN permettant les futurs paiements dans l'hypothèse où le contrat serait maintenu. En outre, le délai d'un mois est rapidement passé et le consommateur peut facilement oublier d'effectuer la démarche de la résiliation avant l'échéance des 30 jours. Une résiliation par téléphone ou par mél peut suffire sous réserve que le professionnel adresse immédiatement une confirmation du nécessaire fait. Sinon il est prudent de confirmer son souhait par courrier recommandé avec accusé de réception.

Version téléphone/PC

Ce patch se fixe au dos du téléphone portable ou de votre ordinateur et filtre tout message douteux.



Version boîte aux lettres

Ce patch est collé à l'intérieur de votre boîte aux lettres. Il détecte les enveloppes comportant des promesses mensongères ou douteuses. Il projette immédiatement de l'encre rouge pour maculer les enveloppes à jeter.



Version cutanée

Ce patch se porte derrière l'oreille. Il détecte tout propos mensonger ou toute présence d'escroc et engendre des vibrations. Le consommateur est donc immédiatement alerté du danger potentiel.



PUBLICITÉ FACTICE

Garantie à vie satisfait ou remboursé

Offre promotionnelle
199,99 €

Fournisseur officiel de la Gendarmerie Internationale et de la Police Internationale

Du phishing à la mode COVID 19

Vous découvrez dans votre messagerie une bonne nouvelle semblant émaner des services fiscaux :

« Après réévaluation fiscale et processus exceptionnel compte tenu du COVID 19, nous vous informons d'une restitution partielle du prélèvement à la source d'un montant de 358,40 €. Veuillez accéder à votre dossier personnel et mettre à jour vos coordonnées postales et bancaires pour que votre remboursement soit effectué dans les plus brefs délais. » Ce message n'émane pas des services fiscaux mais d'un escroc qui utilise

le procédé du phishing (hameçonnage). L'objectif est d'obtenir la communication de votre numéro de carte bancaire.

Deux indices doivent vous permettre de déceler l'escroquerie : d'une part l'existence d'une adresse émettrice loufoque (dans le cas présent hcoffice@telus.net), d'autre part le remboursement par crédit de carte bancaire (alors que les services fiscaux remboursent par virement).

Une nouvelle fois les escrocs démontrent leur capacité à surfer sur l'actualité pour commettre leurs méfaits.

Automobile

Depuis le 1er novembre 2020, chaînes ou pneus hiver sont obligatoires pour toute la durée hivernale, jusqu'au 31 mars.

Tout véhicule circulant dans les 48 départements situés dans des massifs montagneux (Alpes, Corse, Massif central, Massif jurassien, Pyrénées, Massif vosgien) devra être chaussé de chaînes ou **pneus** neige.

Les véhicules légers, utilitaires et les camping-cars devront :

- soit détenir des chaînes à neige métalliques ou textiles permettant d'équiper au moins deux roues motrices ;
- soit être équipés de quatre pneus hiver.

Cette obligation ne s'applique pas aux véhicules équipés de pneus à clous.

En hiver, selon les conditions météorologiques, vous avez la possibilité d'utiliser des pneus cloutés ou à crampons.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 15 octobre 2020 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 3^e trimestre 2020 s'élève désormais à 130,59, ce qui représente une hausse annuelle de 0,46 %. Pour rappel, il avait augmenté de 0,66 % au 2^e trimestre 2020.

Traçage des patients zéro et de leurs cas contact : le dispositif évolue

Pour limiter la propagation du Covid-19, l'Assurance Maladie (AM) vous contacte désormais par SMS émis du N° 38663.

Attention : L'AM peut vous contacter par téléphone, par message SMS, via le compte AMELI ou par courriel. Ce dispositif pouvant servir de prétexte pour des tentatives de hameçonnage (phishing), assurez-vous que vous êtes bien contacté par l'Assurance Maladie :

- au téléphone, les conseillers de l'AM sont en capacité de donner le nom de votre médecin ou du patient malade du Covid-19 avec qui vous avez été en contact (si le malade a donné son accord explicite) ;
- par SMS ou courriel, ils ne demandent jamais de fournir des coordonnées personnelles (numéro de RIB, d'IBAN ou de carte bancaire).

Les messages ne contiennent pas de liens de redirection vers des sites demandant de s'identifier ou de fournir des informations personnelles. Seule la connexion vers le compte AMELI, dont l'adresse contient l'URL «*assure.ameli.fr*», ou vers le site ameli.fr, peut être proposée. Sur les réseaux sociaux (en public ou en privé) l'AM n'échange jamais d'information personnelle (n° de SS, état de santé...) afin de protéger la vie privée de ses assurés et dans le respect des préconisations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Abonnements

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 € : 1ère adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 4,00 €) |
| <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"/> 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 €

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 21 janvier 2021

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 : 1200

Dépôt légal : janvier 2021
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.