



SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir de Charente-Maritime



Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 142 - Juillet 2021
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)
/ ISSN 0981 7972

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime



vous invite à rejoindre le mouvement : devenez adhérent sympathisant

page : 3



ChoisirEnsemble.fr : p 3

★ **Litiges résolus** ★
★ **La prime renov' refusée :** ★
★ **enjeu = 300 €** ★
★ ********* ★
★ **Escroquerie** ★
★ **SIM SWAP :** ★
★ **enjeu = 1 500 €** ★
★ **p 5** ★



Remise des prix du concours photogâchis en Charente-Maritime page 4



1^{er} lot « Irresponsabilités ou assassinat ? » 250 €



Qualité de l'eau en Charente-Maritime : p 7

Sommaire

Vie de l'association	pages 2-4
Editorial du président – Adhésion sympathisant - Campagne Energie moins chère ensemble – Nécrologie – Concours photogâchis	
Litiges	pages 5-6
Résultats de litiges résolus	
Logement	page 6
Evolution du DPE	
Environnement	page 7
Qualité de l'eau en Charente-Maritime	
Transport	page 8
Télépoints : accès simplifié	
Alimentation	page 8
Logo nutri score : bilan	
Arnaques	pages 9-10
Mails frauduleux – Alerte au numéro surtaxé et au Compte De Formation – Info-Alerte	
Bon à savoir	page 11
Rappel conso – Allô service public 3939 – IRL	
Abonnements	page 11

Nombre d'adhérents au 30 juin 2021	1596
Adhésions du 2^{ème} trimestre 2021	89
Ré-adhésions du 2^{ème} trimestre 2021	254

L'Edito du Président



Chers adhérentes et adhérents,

C'est avec une grande tristesse que nous avons appris le décès de Jean-Noël QUERE, ancien trésorier, il était bénévole depuis 2012. Tous les bénévoles et la secrétaire se souviennent de sa gentillesse et présentent leurs condoléances et leur soutien à sa famille.

Le concours photo s'est terminé au niveau du département. La remise des récompenses a pu se tenir en présentiel mais limitée à cause des restrictions de salle et des délais de mise en place.

Projetons-nous vers le samedi 2 octobre 2021 pour l'accueil du van de la fédération afin de terminer nos manifestations accolées aux 70 ans de l'UFC-Que Choisir. A cette occasion de nombreuses animations seront produites autour de nos thèmes.

Alors que les Sénateurs poursuivent l'examen du projet de loi « Climat-Résilience », l'UFC-Que Choisir a publié une nouvelle étude comparative sur les coûts de détention des véhicules. Cette étude souligne également l'intérêt économique d'opter pour une voiture électrique, et ce dès aujourd'hui.

L'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime se félicite que le cap symbolique des 100 000 inscrits à la campagne « Energie moins chère ensemble » ait été franchi en une semaine au niveau national, parmi lesquels **1 276 Charentais-maritime**.

Grace aux fonds de dotation, l'UFC-Que Choisir lance une nouvelle application « QuelDébit ». « QuelDébit » est une application mobile gratuite qui donne la possibilité à l'utilisateur de tester la qualité de sa connexion à l'Internet mobile, qu'il soit en 3G, 4G ou 5G. Elle permet aussi, grâce à l'ensemble des données recueillies, d'une part d'établir des indicateurs agrégés pour éclairer au mieux les consommateurs sur la qualité proposée par les différents opérateurs de téléphonie mobile, et d'autre part de sensibiliser les pouvoirs publics sur la réalité de la fracture numérique.

Cordialement

Martial KONEY

Activité du 2^{ème} trimestre 2021 par Secteurs

Permanences Accueil	22
Permanences téléphoniques	59
Courriers reçus	152
Courriels reçus	127
Dossiers litiges	69
Renseignements téléphoniques	566
Courriers expédiés	751
Réponses courriel	164

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	22
Jonzac	1
Saintes	7
St Georges de Didonne	3
St Jean d'Angely	3
Tonnay Charente	1

Adhésion sympathisant en Charente-Maritime

Différence entre l'adhésion sympathisant et l'adhésion classique

A l'occasion de ses 70 ans d'existence l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime met en œuvre une expérimentation de 16 mois sur l'adhésion sympathisant lancée au prix attractif de 15 €, questions / réponses :

L'adhérent sympathisant a-t-il les mêmes droits statutaires que l'adhérent classique ?

OUI, l'adhérent sympathisant a les mêmes droits qu'un adhérent classique : il reçoit une carte d'adhérent, participe à l'Assemblée Générale de l'Association Locale (AL), peut devenir bénévole, etc. La principale différence réside dans le traitement de litiges, compris sans frais dans l'adhésion classique, et non dans l'adhésion sympathisant.

Les adhérents classiques sont-ils « discriminés » en payant plus cher leur adhésion/réadhésion que les adhérents sympathisants ? **NON**, pas de discrimination à l'UFC-Que Choisir ! Cette adhésion est définie pour toucher un nouveau public de sympathisants attachés à nos valeurs, nos combats. Ces nouveaux adhérents sont prêts

à se mobiliser dans ce cadre en dehors de tout litige de consommation. Ce n'est pas la même teneur que l'adhésion classique qui ouvre droit au traitement de litiges pendant 1 an. Il ne s'agit donc pas de la même offre.

Pour les ré-adhérents, la ré-adhésion au tarif classique comprend, outre le soutien aux combats de l'UFC-Que Choisir en général :

- une dimension « assurantielle » avec la possibilité de bénéficier d'un accompagnement sans frais en cas de traitement de litige ;
 - un soutien et une reconnaissance du travail des bénévoles de l'AL qui les ont accueillis et aidés à régler leur litige.
- L'adhésion sympathisant est une expérimentation qui vise à faire gagner en représentativité et en force, grâce à des adhérents supplémentaires : un premier pas pour rejoindre le mouvement.



« Energie Moins Chère ensemble »

L'UFC-Que Choisir propose « Energie Moins Chère Ensemble » (EMCE) avec encore 3 lots distincts :

- 1 offre « **électricité petits producteurs** » limitée aux 25 000 premières souscriptions, fournisseur lauréat ekWateur.
- 2 offres illimitées électricité (avec Happ-e) et gaz (avec ENI).

Le tarif réglementé du gaz doit disparaître en juillet 2023, cette campagne permet :

- d'améliorer la connaissance du fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz,
- de renforcer la sécurité tarifaire (prix fixes) et juridique (contrat élaboré par nos soins, accompagnement en cas de réclamations),
- de poursuivre la dynamique concurrentielle dans les entreprises locales de distribution qui s'ouvrent à la concurrence (Grenoble, Metz, Strasbourg).

Le calendrier de la campagne est le suivant :

- **Inscription : du 14 juin au 20 septembre 2021**
- **Enchères : le 21 septembre 2021**
- **Offres personnalisées/souscription : du 14 octobre au 31 décembre 2021**

Nécrologie

L'association a la tristesse de vous faire part du décès le 25 mai 2021 de **Jean-Nöel QUERE** ancien trésorier de l'UFC 17. Il a été bénévole de 2012 à 2019, conseiller litiges et trésorier de 2016 à 2019. Tous les bénévoles et la secrétaire se souviennent de sa gentillesse et présentent leurs condoléances et leur soutien à sa famille. L'UFC 17 le remercie de son grand investissement pour la cause consumériste.

Remise des prix du concours photogâchis en Charente-Maritime



**1^{er} lot « Irresponsabilités ou assassinat ? »
gagné par Henri CHOTEAU : 250 €**



Le concours « photogâchis » sur le thème : excès de publicité, gaspillage alimentaire, obsolescence programmée etc ... est terminé pour le département. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a récompensé les gagnants.

Trois photos ont été sélectionnées, la remise des lots s'est déroulée en présentiel le 5 juin 2021 salle de Laleu à La Rochelle dans le respect des consignes sanitaires.

1^{er} prix : un chèque de 250 € : Henri CHOTEAU
2^{ème} prix : un chèque de 100 € : Chantal CIUPA
3^{ème} prix et prix public : un chèque de 50 € + une valeur de 80 € de revues Que Choisir : Jean-Pierre MARTIN

Ce 1^{er} prix départemental fait partie d'une sélection de 18 photos de la fédération, 10 seront soumises au vote du jury national (1^{er} lot un vélo électrique d'une valeur de 3 000 €).

Le jury départemental était composé de 5 membres : Jacqueline BOUIN (UFC 17) – Pierre LE DROUMAGUET – Daniel LE LAN (UFC 17) – Régis MOUTON – Martial KONEY (Président UFC 17).

L'UFC 17 remercie plus particulièrement :

- Pierre LE DROUMAGUET (adhérent UFC 17, président de l'Association Patriotique et Culturelle 17) et
- Régis MOUTON (photographe club caméra-photo-club de Saintonge), tous les deux passionnés de photos.

Le président Martial KONEY et les autres membres participants de l'UFC 17 étaient très satisfaits de tenir une réunion en présentiel. Depuis le 7 mars 2020, prise de la présidence de Martial KONEY, c'est sa 1^{er} réunion en public et en présentiel en raison de la crise sanitaire.



**2^{ème} lot « C'est pas du gâchis ça ? » gagné par Chantal CIUPA
(absente le jour de la remise des prix) 100 €**



3^{ème} lot et prix public : « Décharge sauvage » gagnés par Jean-Pierre Martin 50 € + une valeur de 80 € de revues Que Choisir



**Fermeture d'été de l'UFC 17
et ses permanences décentralisées
du 31 juillet au
22 août 2021 inclus
En cas d'urgence,
s'adresser à la Direction Départementale de la
Protection des Populations DDPP
(ex DGCCRF) tél : 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 annuel du 1er janvier au 30 juin 2021 : 81 dossiers clôturés gagnés, montant des enjeux : 157 364 € dont 3 dossiers après procédure

La prime renov' refusée à tort : enjeu = 300 €

Le changement de fenêtre(s) étant éligible à la prime économie d'énergie ainsi qu'au crédit d'impôt, en décembre 2020, Mme X change ses fenêtres en passant par le gestionnaire Leroy Merlin. Mais cette prime a été refusée sous prétexte de non-conformité administrative à la demande. La pose des fenêtres a été effectuée par un sous-traitant non prévu au devis, cependant elle est autorisée à la condition d'être précisée sur le devis : celui-ci n'en faisait pas état.

Confier la pose à une entreprise sous-traitante sans en informer la cliente est en contradiction avec le cahier des charges afférent à la prime de conversion : la cliente a été trompée sur la possibilité de bénéficier des avantages liés aux investissements pour l'économie d'énergie.

Mme X nous a confié son dossier. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a fait valoir son droit auprès de la société qui a vendu les fenêtres. Grâce à l'intervention de notre association, notre adhérente a reçu en avril 2021, un chèque de 300 € correspondant au montant de la prime d'énergie.

cf : Savoir Choisir N°141 avril 2021

Escroquerie SIM SWAP, refus de remboursement à tort de la Société Générale : enjeu = 1 500 €

Madame X a reçu sur son portable un SMS lui indiquant qu'une nouvelle carte SIM était en cours d'acheminement vers la boutique SFR de Rochefort. Elle a d'abord pensé qu'il s'agissait d'une pub mais prudente elle s'y est présentée. Une autre carte SIM lui a été installée, car il s'agissait d'une demande formulée par un escroc. Celui-ci, de son côté, a récupéré une nouvelle carte SIM qu'il a mis dans son portable pour faciliter l'escroquerie connue sous le nom de « SIM SWAP »! Le 6 janvier 2020, Madame X constate sur son extrait de compte un retrait frauduleux de 1 500 € daté du 4 janvier 2020 à Paris avec sa carte bancaire. Elle en informe aussitôt sa banque la Société Générale qui, malgré de nombreuses démarches visant à prouver qu'elle n'est pas à l'origine de cette transaction, lui refuse le remboursement et la soupçonne d'avoir répondu au SMS. En octobre 2020, elle sollicite l'UFC-Que Choisir qui relate les faits à la banque en rappelant le texte de loi. *« Mme X n'est pas à l'origine de cette transaction, il s'agit d'un paiement non autorisé et, au regard du Code Monétaire et Financier, la loi stipule qu'en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire de service de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de cette opération et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisé n'avait pas eu lieu. Par ailleurs, l'entrée en vigueur le 14 septembre 2019 de l'authentification renforcée des paiements à distance bénéficie aux victimes (SMS avec code). Les opérations réalisées à l'aide de ce dispositif, qui sont contestées, doivent toutes être remboursées, sauf fraude du client. »*

L'association défend le consommateur et signalera toutes les fraudes non remboursées à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) chargée de contrôler la bonne application de la loi.

Malgré ce rappel à la loi, le Société Générale ne répond toujours pas. Mais l'UFC 17 connaît le Code Monétaire et Financier et relance le conseiller financier puis le directeur d'agence et le service clientèle en rappelant que notre adhérente **doit être remboursée immédiatement** et que sans réponse sous 15 jours, **l'association signalera les agissements de la Société Générale à l'ACPR**. En février 2021, Mme X a été remboursée des 1 500 €. Il a fallu plusieurs mois de ténacité pour obtenir satisfaction.

Carte bancaire payée inutilisable : enjeu = 32 €

Suite à un achat chez leur partenaire C.Discount en 2018, Monsieur Z qui possède une carte bancaire sur un compte ouvert à la banque Casino, devenue Floa Bank a été victime d'arnaques à la carte bancaire dont la situation a été régularisée. La banque lui a envoyé une autre carte qui n'a jamais fonctionné (message : inactive). Mécontent, il demande la résiliation du compte et le remboursement de la cotisation de la carte inactive de 32 € perçue par la banque. Malgré de nombreuses démarches, la banque n'en a pas tenu compte et a réclamé à plusieurs reprises le renouvellement annuel de la carte bancaire. Monsieur Z sollicite l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime afin d'arrêter les relances de cette banque et de régulariser son compte. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, en février 2021, la banque clôture enfin le compte et rembourse notre adhérent des 32 € perçus à tort.



Factures ENEDIS et ENGIE excessives : enjeu = 1 700 €

Pendant l'été 2019, Mr et Mme H achètent une maison en Charente-Maritime mais n'emménagent qu'en février 2020 après plusieurs mois de travaux. Fin août 2019, ce couple avait souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès d'ENGIE qu'ils ont résilié en juin 2020. Quand Mr et Mme H reçoivent la facture de résiliation, « *c'est un coup de massue !!* » 3 929 € pour une consommation de 22 290 kWh sur 10 mois soit 73,23 kWh par jour, ce qui paraît excessif pour une période de 10 mois dont 5 mois d'été même si cette maison est équipée en grande partie en électrique.

Sollicitée, l'UFC 17 écrit à ENEDIS et ENGIE qui maintien-

nent le chiffre de consommation à payer, éventuellement avec un échéancier. Les opérateurs ne s'expliquent pas sur le détail des trois compteurs successifs qui apparaissent sur la facture : dysfonctionnements en série ?

L'UFC 17 saisit le Médiateur de l'énergie en janvier 2021 : ses conclusions sont arrivées début mai.

La société ENEDIS a reconnu que la consommation était anormale et a accepté d'annuler près de 9 000 kWh sur la période d'août 2019 à février 2020, pour 1 480 € TTC.

ENGIE, pour sa part, a accordé un dédommagement de 100 € et a proposé des facilités de paiement. Enfin, le Médiateur a relevé « une anomalie tarifaire » sur la facture ce qui a abouti à un remboursement de 124 €.

Mr et Mme H ont accepté ces propositions qui réduisent la somme facturée de 1 700 €.

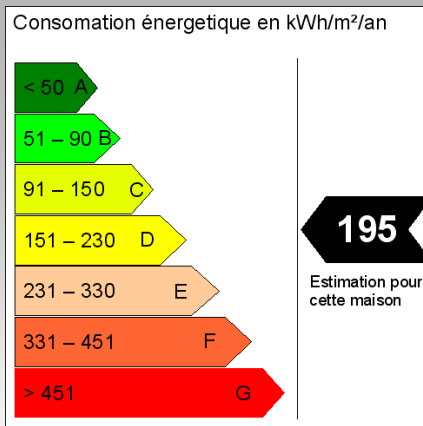
Evolution du Diagnostic de Performance Energétique (DPE)

Depuis le 1^{er} juillet 2021, le DPE a évolué. Sa méthode de calcul est unifiée pour tous les logements, en éliminant la méthode dite « *sur facture* ».

Il s'appuie uniquement sur les caractéristiques physiques du logement comme le bâti, la qualité de l'isolation, le type de fenêtres ou le système de chauffage. Le calcul intègre également de nouveaux paramètres : consommations énergétiques en matière d'éclairage, de ventilation, nouveaux scénarii météo ou encore phénomènes thermiques plus précis comme l'effet du vent sur les murs extérieurs.

- Dans le cas d'un logement collectif (notamment en copropriété), il est possible de ne faire réaliser qu'un seul DPE pour l'immeuble qui profitera à tous ses propriétaires. Néanmoins, un copropriétaire ayant réalisé des travaux dans son logement gardera toujours la possibilité de remplacer ce DPE généré à partir des données collectives par un DPE individuel pour mieux valoriser les travaux entrepris.

- Le DPE devient opposable, comme les diagnostics relatifs à l'état des installations électriques ou la présence d'amiante ou de plomb. Le propriétaire engage sa responsabilité en le présentant au locataire, ou à l'acheteur. En cas de doute, le locataire ou acheteur peut refaire un diagnostic : si le nouveau DPE n'affiche pas les mêmes résultats que celui présenté par le propriétaire, la personne peut se retourner contre lui et même demander une compensation, voire faire appel à la justice.



- Sa présentation évolue pour faire apparaître le montant théorique des factures énergétiques et apporter des informations complémentaires : détail des déperditions thermiques, état de la ventilation et de l'isolation, présence de cheminée à foyer ouvert, indicateur de confort d'été, recommandations de travaux et estimations de coûts pour atteindre une classe énergétique plus performante...

- Les étiquettes énergie du DPE ne sont plus uniquement exprimées en

énergie primaire. Les seuils sont calculés en fonction de deux facteurs : l'énergie primaire mais également les émissions de gaz à effet de serre. Un logement sera donc classé sur l'échelle de classe énergétique (de A à G) sur un « *double-seuil* ». Sa plus mauvaise performance, en énergie primaire ou en gaz à effet de serre, définira la classe du logement.

A savoir : La durée de validité générale reste de 10 ans. Des dispositions particulières sont prises pour réduire la durée de validité des diagnostics réalisés avant la date du 1^{er} juillet 2021, ainsi ceux réalisés :

- entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2017 sont valides jusqu'au 31 décembre 2022 ;

- entre le 1^{er} janvier 2018 et le 30 juin 2021 sont valides jusqu'au 31 décembre 2024.

A noter : trois éléments devront être affichés sur les annonces immobilières à compter du 1^{er} janvier 2022 : l'étiquette énergie, l'étiquette climat et l'estimation de la facture théorique annuelle.

Qualité de l'eau en Charente-Maritime « les pesticides se la coulent douce » !

L'eau en Charente-Maritime est conforme à la réglementation pour 99 % des consommateurs.

La 4e édition de la carte interactive de l'eau du robinet

<http://ufcqc.link/pesticides>

montre que la plupart des consommateurs de la Charente-Maritime reçoivent une eau conforme en tous points aux critères réglementaires. En revanche, elle met en lumière les graves carences de la réglementation et des mesures de gestion locales en matière de pesticides et de Perturbateurs Endocriniens (PE).



en moyenne recherchées en Charente-Maritime. En effet, en l'absence de directives précises au niveau national, la liste des molécules recherchées est définie par chaque Agence Régionale de Santé (ARS). Or pour notre département, le spectre des analyses est clairement insuffisant.

Au vu de ces résultats préoccupants, l'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime demande :

- une interdiction des pesticides suspectés d'être des Perturbateurs Endocriniens ;
- un renforcement urgent des exigences en matière d'analyses de pesticides devant être impérativement réalisées par l'Agence Régionale de Santé.

L'Association invite les consommateurs de la Charente-Maritime à vérifier gratuitement la qualité de l'eau du robinet de leur commune, à constater le niveau de recherche des pesticides et à signer la pétition pour que le Ministère de la Santé augmente les recherches de pesticides là où elles sont insuffisantes.

- Des contaminations d'origine agricole : pesticides

Les pesticides constituent la principale cause de non-conformité.

L'étude de l'UFC-Que Choisir pointe les limites des analyses officielles. Alors que plus de 750 molécules différentes de pesticides et de leurs dérivés sont susceptibles de se retrouver dans l'eau potable, **seulement 99 analyses** sont

- Des pesticides Perturbateurs Endocriniens (PE) suspectés ont été retrouvés dans 29 % des analyses pourtant réputées conformes. Les PE sont des substances chimiques d'origine naturelle ou artificielle étrangères à l'organisme qui peuvent interférer avec le fonctionnement du système endocrinien et induire ainsi des effets délétères sur cet organisme ou sur ses descendants.

Les PE peuvent avoir leur effet accru lorsque plusieurs molécules sont présentes (l'effet cocktail).

A la différence des autres polluants dont on peut accepter la présence tant qu'elle est inférieure aux limites sanitaires, les PE peuvent avoir de graves conséquences sur la santé à très faibles doses et devraient de ce fait être strictement interdits en application du principe de précaution. La réglementation européenne sur les pesticides empêche, en théorie, la vente de pesticides ayant des propriétés PE. Mais dans la pratique, le niveau d'exigence requis pour démontrer les effets néfastes sur le système hormonal est tellement élevé qu'il rend cette réglementation totalement inopérante, laissant sur le marché des centaines de pesticides soupçonnés d'être PE.

Ainsi en Charente-Maritime, dans 29 % en moyenne des analyses considérées comme conformes, notre étude révèle la présence de pesticides soupçonnés d'être PE à des teneurs inférieures aux limites réglementaires mais quantifiables.

ALERTE CORONAVIRUS POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



Saluer sans se serrer la main, arrêter les embrassades

Télépoints : un accès simplifié aux points de permis de conduire

Le service télépoints évolue : il permet de consulter le nombre de points que vous avez sur votre permis de conduire .

Il propose désormais d'accéder à votre Relevé d'Information Restreint (RIR). Vous pouvez ainsi consulter les informations sur la validité et les catégories de votre permis de conduire. Vous pouvez également récupérer votre code confidentiel Télépoints par SMS.

Télépoints vous permet désormais :

- d'obtenir un relevé d'information restreint (RIR) dont vous pouvez avoir besoin pour des motifs professionnels ou pour justifier vos droits lorsque votre responsabilité civile est engagée en cas d'accident de la route. Ce relevé précise les catégories de véhicule que vous pouvez conduire et indique si vos droits à conduire ont été suspendus ou non ;
- de récupérer le code confidentiel Télépoints par SMS si vous l'avez perdu, grâce à un [formulaire](#) .

Le téléservice Télépoints est accessible selon deux modalités :

- par France Connect ;
- avec votre numéro de dossier NEPH (indiqué sur le permis de conduire et sur votre Relevé d'Information Intégral) et votre code confidentiel Télépoints indiqué sur le courrier accompagnant le permis de conduire au format sécurisé « *carte de crédit* » ou sur un courrier vous informant d'un retrait de points (48N, 48M, 48SI). Le code confidentiel Télépoints est aussi indiqué sur votre relevé d'information intégral.



Logo nutri score : bilan

Le bilan souligne les effets bénéfiques sur la santé : les personnes consommant des aliments mieux classés, présentent moins de risque de maladies chroniques (maladies cardiovasculaires, cancers, asthmes...). Le logo est jugé facile à identifier et à comprendre par les populations, toutes catégories sociales confondues.



Trois ans après l'apparition du Nutri-Score sur les produits de consommation alimentaire, l'Observatoire de l'Alimentation dresse un bilan du dispositif dont la voca-

tion est double :

- inciter les populations à orienter leurs achats vers des produits plus sains
- et pousser les industriels à proposer une alimentation de meilleure qualité.

Depuis l'adoption de l'arrêté du 31 octobre 2017, les distributeurs et les industriels du secteur alimentaire peuvent se conformer à un nouvel étiquetage comportant le Nutri-Score. Cet affichage rend compte de la qualité nutritionnelle des produits en les classant du vert foncé à l'orange foncé et selon une note de A à E.

Le bilan réalisé par l'Observatoire de la Qualité de l'Alimentation (OQALI) et Santé Publique France porte sur l'impact de cette réglementation à la fois auprès des industriels et des consommateurs .



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 ▾

Attention aux mails frauduleux

Vous avez reçu un mail qui utilise le logo de *Service-Public.fr* qui vous alerte sur un changement de document vous concernant en vous invitant à cliquer sur un lien qui renseigne sur vos données personnelles (exemple pour une nouvelle carte vitale). Soyez vigilant, ces mails n'émanent pas de *Service-Public.fr* et il ne faut en aucun cas y donner suite.

Comment reconnaître un mail frauduleux ?

Il s'agit de tentatives d'escroqueries appelées « phishing ou hameçonnage ». Ces mails, souvent alarmistes, usurpent le nom et le **logo** de *Service-Public.fr*. Ils vous incitent à livrer des données personnelles (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte vitale). Ces données seront ensuite récupérées par l'auteur du phishing qui les utilisera pour effectuer des achats ou des opérations bancaires. Par exemple, ils peuvent proposer un service en



Vous pouvez signaler ces tentatives de phishing :

- sur le site Phishing Initiative . Ce signalement permettra d'alimenter les bases de référence des principaux navigateurs pour bloquer l'accès à ces sites ;

- aux services de police sur le site internet signalement (Pharos) ;

- à Info Escroqueries par téléphone au 0 805 805 817 numéro vert (appel gratuit depuis la France) du lundi au vendredi de 9h à 18h30).

ligne payant de mise à jour de la carte vitale. En vérité, la mise à jour peut se faire gratuitement dans la plupart des pharmacies et sur les bornes dans les points d'accueil de l'Assurance Maladie.

Service-Public.fr ne demande pas d'argent, n'en rembourse pas et ne cherche jamais à recueillir des coordonnées bancaires.

D'une manière générale, prenez garde lorsque vous recevez un mail vous invitant à remplir un formulaire où l'expéditeur :

- vous demande de l'argent ou propose de vous rembourser une somme d'argent ;
- cherche à recueillir des informations personnelles (coordonnées bancaires, état-civil...).

Que faire du message ?

Il ne faut pas répondre au mail ni cliquer sur le lien contenu dans le message mais le signaler sur **Phishing Initiative** et à la Police, puis détruire le message.

Si vous avez déjà répondu à un message frauduleux en donnant vos coordonnées bancaires, vous devez le signaler immédiatement à votre banque.

Arnaques : soyez vigilants

Alerte au numéro sur-taxé : l'UFC-Que Choisir met en garde contre cette arnaque téléphonique de plus en plus répandue

Attention aux arnaques téléphoniques aux numéros surtaxés : toujours se méfier des appels suspects.

L'UFC-Que Choisir met en garde contre une nouvelle arnaque, où un escroc se fait passer pour un conseiller ou un technicien de l'opérateur téléphonique Orange, pour soutirer de l'argent.

Une arnaque plutôt élaborée, qui permet au faux technicien de vous faire payer sans même vous en apercevoir.

Arnaque au Compte Personnel de Formation CPF

Des organismes de formation peu scrupuleux utilisent des méthodes de démarchage illégaux pour pousser à payer une formation professionnelle dans le cadre du Compte Professionnel de Formation (CPF).

Attention à ne pas se faire délester de 2 500 € en 15 minutes chrono sur votre Compte Personnel de Formation (CPF) : dispositif que les actifs (salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, fonctionnaires) peuvent utiliser à leur gré pour monter en compétences ou se reconverter.

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

Démarchage à domicile et partie de cache-cache

Un consommateur témoigne sur la page Facebook du Réseau Anti-Arnaques :

« Un démarcheur est venu sonner à ma porte. Il s'est présenté comme employé d'EDF. Mais j'ai noté un comportement curieux : il posait sa planche porte-folio sur le haut de son blouson. A un moment donné, il a dû quand même le bouger pour y inscrire quelques annotations et c'est là que j'ai vu apparaître le logo d'un autre fournisseur d'énergie ! »

Effectivement, le démarchage pour le compte de fournisseurs d'énergie donne lieu à tous les dérapages possibles. La clef d'entrée la plus facile reste néanmoins l'allusion au fournisseur historique EDF.

Le démarchage à domicile effectué par les principaux fournisseurs d'énergie est souvent confié à des sous-traitants dont la rémunération est proportionnelle au nombre de contrats casés.

TEMPS L vous décerne la médaille d'or de la fidélité

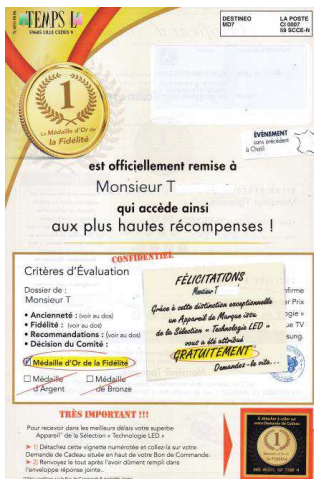
Vous êtes certainement bien vu par TEMPS L, l'un des catalogues exploités par DOMOTI : les membres du comité de direction vous ont décerné, « compte tenu de la qualité du dossier », la médaille d'or de la fidélité.

Conséquence immédiate : vous allez recevoir, dans les meilleurs délais et gratuitement, un appareil de marque issu de la sélection « Technologie LED ».

Un dépliant vous présente les articles composant cette fameuse sélection technologie LED : téléviseur SAMSUNG, smartphone HUAWEI, ordinateur DWO, caméscope YIN FUN... et autres.

En fait, c'est un réveil de marque SCIENTEC DESIGN qui vous attend. Valeur commerciale annoncée : 7,99 €.

Oui, vous pouvez croire le dépliant publicitaire, vous avez ainsi accédé « aux plus hautes récompenses ».



FORTUNEO BANQUE ne répond pas aux questions

FORTUNEO BANQUE est une banque en ligne filiale du CRÉDIT MUTUEL-ARKEA.

La clef d'un compte en ligne est, bien évidemment, la détentio n de la carte bancaire gratuite permettant d'effectuer retraits et achats à sa guise. Mais encore faut-il que les délais d'envoi de la carte soient raisonnables...

La mésaventure de cet ancien client breton semble démontrer l'existence de mécanismes internes bien compliqués au sein de FORTUNEO : il aura attendu plus d'un mois l'expédition de sa carte bancaire, en pleine période de fêtes de fin d'année, sans pour autant disposer d'explications précises.

Ce malheureux client aura multiplié les méls et les relances téléphoniques face aux informations contradictoires reçues : « la demande est en cours de traitement auprès de nos équipes ou nous n'avons pas reçu votre demande de carte ».

Résultat de ce marathon bancaire : une carte sollicitée fin novembre 2020 et reçue le 18 janvier 2021 !

Un courrier de réclamation a bien évidemment suivi l'épilogue de cette affaire : principalement pour obtenir des explications précises sur ces dysfonctionnements récurrents, accessoirement pour solliciter un dédommagement financier. A l'issue d'un délai de trois semaines, le consommateur a bien été informé d'un geste commercial (le remboursement de la cotisation d'assurance couvrant les moyens de paiement, soit un montant 18 €). Mais, peu satisfait de la simple formulation « en effet le traitement de votre commande de carte bancaire a tardé », il attend toujours les explications détaillées.

Le Réseau Anti-Arnaques (R.A.A.) a été créé en septembre 1999 au sein de l'UFC-Que Choisir Quimper. Depuis le 1er janvier 2008, il constitue une entité à part entière sous la forme d'une association loi 1901, partenaire de l'UFC-Que Choisir. Le Réseau Anti-Arnaques recense et étudie toutes les offres trompeuses dans beaucoup de domaines.

RappelConso : un nouveau site d'information sur le rappel de produits

Depuis le 1^{er} avril 2021, le site RappelConso informe les consommateurs sur les alertes des produits dangereux ou défectueux en un point unique sur lequel les entreprises ont désormais l'obligation de publier leurs avis de rappel. Jusque-là, cette information se faisait par différents canaux (en magasin, par voie de presse, par des campagnes relayées notamment par les associations de consommateurs...). Il s'agit d'une initiative du Ministère de l'Économie en collaboration avec le Ministère de l'Agriculture et le Ministère de la Transition Ecologique.

A savoir : Une entreprise qui ne procède pas à la télédéclaration est punie de l'amende prévue pour les contraventions de 5^e classe, soit jusqu'à 1 500 €.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 15 avril 2021 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE).

L'indice du 1^{er} trimestre 2021 s'élève désormais à 130,69, ce qui représente une hausse annuelle de 0,09 %. Pour rappel, il avait augmenté de 0,20 % au 4^e trimestre 2020.

Allô service-public 3939 devient accessible aux personnes sourdes ou malentendantes, (10 % de la population française est concerné).

Pour garantir l'accès à l'information au plus grand nombre, ce service de renseignements par téléphone sur vos droits et démarches administratives « **Allô service-public 3939** » est désormais accessible aux personnes en déficience auditive.

Le **3939** délivre des informations sur les droits, les obligations et les démarches à accomplir dans certains domaines :

- droit du travail dans le secteur privé ;
- logement et urbanisme ;
- consommation, concurrence, sécurité des produits ;
- procédures en justice, civile ou pénale ;
- droit de la famille, des personnes ou des successions ;
- droit des étrangers, des associations ou l'état civil.

Ce service de renseignements par téléphone est désormais accessible gratuitement à partir de l'application ACCEO, une solution multi-supports (tablette, smartphone, et ordinateur) permettant de faciliter les échanges grâce à trois modes de communications possibles :

- la transcription instantanée de la parole ;
- la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF) ;
- le visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC).

L'opérateur ACCEO prête sa voix à la personne sourde ou malentendante, afin qu'elle puisse communiquer avec l'administration.

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 ^{ère} adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 4,00 €) |
| <input type="checkbox"/> | 34,50 € : 1 ^{ère} Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 | <input type="checkbox"/> | 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 |
| | | <input type="checkbox"/> | 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 15 juillet 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 : <https://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 : juillet 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.