

Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 144 - Janvier 2022
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)
/ ISSN 0981 7972

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous souhaite une bonne année 2022



**Sécurité du mot de
passe p 6**



E.COMMERCE

**Achats en
ligne : quels sont
les produits
dangereux ?
p 8**



Litiges résolus

**Refus à tort d'une
résiliation infra
annuelle d'un
contrat de
complémentaire
santé, enjeu 219 €**

**Complément de
facturation d'un
sinistre refusé à
tort, enjeu 927 €
p 5**



**Union Régionale
Nouvelle Aquitaine
URNA**

**Trois représentants
de la
Charente-Maritime
élus au nouveau
bureau
représentent
40 % du bureau.
p 4**

Sommaire

Vie de l'association pages 2 - 4
 Edito – Statistiques - Actions de l'antenne de l'UFC-Que Choisir de Saintes (Village des associations et Festisol) – Réunion des bénévoles - URNA nouveau bureau

Litiges pages 5 - 6
 Exemples de litiges résolus

Internet page 6
 Comment sécuriser son mot de passe ?
 Démarches en ligne

Commerce pages 7 - 8
 Qu'est ce que la garantie légale de conformité ?
 Garantie de conformité étendue aux contenus et services numériques
 Achats en ligne de produits dangereux
 Fin des emballages plastiques des fruits et légumes

Logement page 9
 France Rénov' : rénovation du logement

Arnaques pages 9 - 10
 Arnaques au CPF - Info-Alerte

Bon à savoir page 11
 Equipement en zones montagneuses – IRL

Abonnements page 11

Nombre d'adhérents au 31 déc 2021	1565
Adhésions du 4 ^{ème} trimestre 2021	437
Ré-adhésions du 4 ^{ème} trim 2021	1128

L'Edito du Président



Chères adhérentes et adhérents

Bis repetita pour les fêtes de fin d'année 2021. Les vagues se suivent et se ressemblent. Quand verra-t-on la fin de cette pandémie ?

Cependant je m'associe à l'ensemble des bénévoles du département pour vous souhaiter une

bonne et heureuse année 2022.

L'Association Locale a fêté les 70 ans de l'UFC-Que Choisir en 2021 en organisant de nombreuses manifestations : concours photo, réception du van UFC à Saintes et à La Rochelle lors de son tour de France etc.

Malgré les difficultés sanitaires, nous avons continué à défendre les consommateurs dans le département grâce à nos bénévoles répartis à La Rochelle et dans nos antennes.

Bien évidemment nous serions heureux de recruter de nouveaux bénévoles afin de nous renforcer. Malgré notre statut de bénévoles nous continuons à nous former grâce à de nombreuses formations initiées par la fédération et gérées par la région Nouvelle Aquitaine.

Des initiatives sont en projet pour être plus proche des consommateurs dans le département.

Ce semestre est marqué par la Présidence de l'Europe par la France pour six mois ce qui constitue l'opportunité de laisser son empreinte dans le processus de construction européenne.

L'UFC-Que Choisir a préparé une liste de dossiers qu'elle recommande de mettre au programme : une sécurité consolidée des produits, un crédit à la consommation plus responsable, des produits plus durables, un étiquetage alimentaire répondant aux attentes des consommateurs et un paquet climat.

En espérant que 2022 verra le gouvernement répondre favorablement à l'injonction du Conseil d'Etat de modifier le décret et l'arrêté du 27 décembre 2019 relatifs aux zones de non-traitement de produits phytosanitaires.

Cordialement

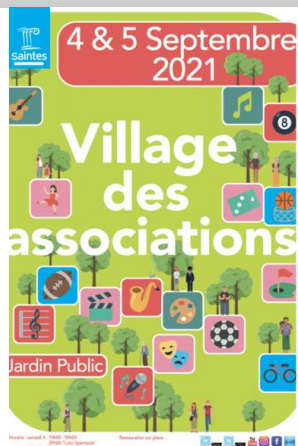
Martial KONEY

Activité du 4^{ème} trimestre 2021 par secteurs

Permanences Accueil	60
Permanences téléphoniques	60
Courriers reçus	341
Courriels reçus	68
Dossiers litiges	121
Renseignements téléphoniques	572
Courriers expédiés	1152
Réponses courriel	75

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	60
Jonzac	6
Saintes	35
St Georges de Didonne	12
St Jean d'Angely	10
Tonnay Charente	11

Actions de l'antenne de l'UFC-Que Choisir de Saintes



La rentrée des consommateurs s'est déroulée les 4 et 5 septembre 2021 au jardin public à Saintes à l'occasion du « Village des associations » édition 2021. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime était présente.



L'édition 2021 FESTISOL a eu lieu dans la Maison de la Solidarité 1 esplanade du 6ème RI à Saintes le 27 novembre 2021. L'UFC-Que Choisir a participé à la tombola en offrant des lots : adhésion à notre association avec abonnement à Savoir Choisir.

Réunion des bénévoles

Réunion festive

Le président a eu le plaisir de réunir les bénévoles en présentiel le 14 octobre 2021 à l'Air Marin à Yves . Après une réunion d'information le matin, le président a remis un présent à Pierre-Henri BAJON, président d'honneur, pour le remercier de son bénévolat de 28 ans, presque 3 décennies...

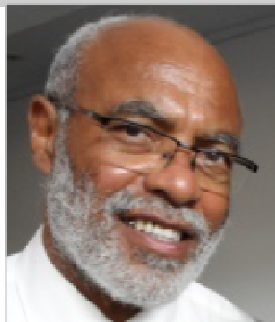
« Merci encore Pierre-Henri pour votre investissement consumériste ! L'association continue le chemin que vous avez tracé ! »
(le président)

La journée s'est terminée autour d'un repas pris en commun au grand plaisir de tous : journée réussie de convivialité et de retrouvailles après ces différents confinements.

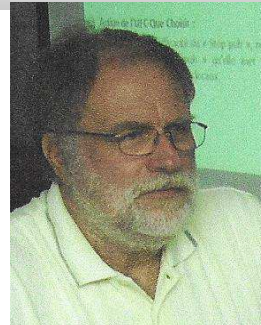


Union Régionale Nouvelle Aquitaine URNA

Suite à l'Assemblée Générale de l'URNA et au renouvellement du Bureau, les 3 représentants de la Charente-Maritime ont été élus et représentent 40 % du bureau de l'URNA.



Martial KONEY



Daniel LE LAN



Jean-François BONAMI

Nouveau bureau

Faisant suite à l'élection des administrateurs du tiers renouvelable au cours de l'Assemblée Générale de l'UR Nouvelle Aquitaine le 21 octobre 2021, salle Amédée Larrieu, Place Amédée Larrieu à BORDEAUX, le Conseil d'Administration (CA) s'est réuni à 14h00 pour délibérer et élire le bureau.

Sont élus à l'unanimité :

Président : Martial KONEY

(AL Charente-Maritime)

Vice-Présidente : Luce FEYFANT LE TENSORER

(AL Périgord)

Vice-Président : Jacques ROBERT

(AL Haute-Vienne)

Trésorière : Dominique BEAUFUME (AL Orthez)

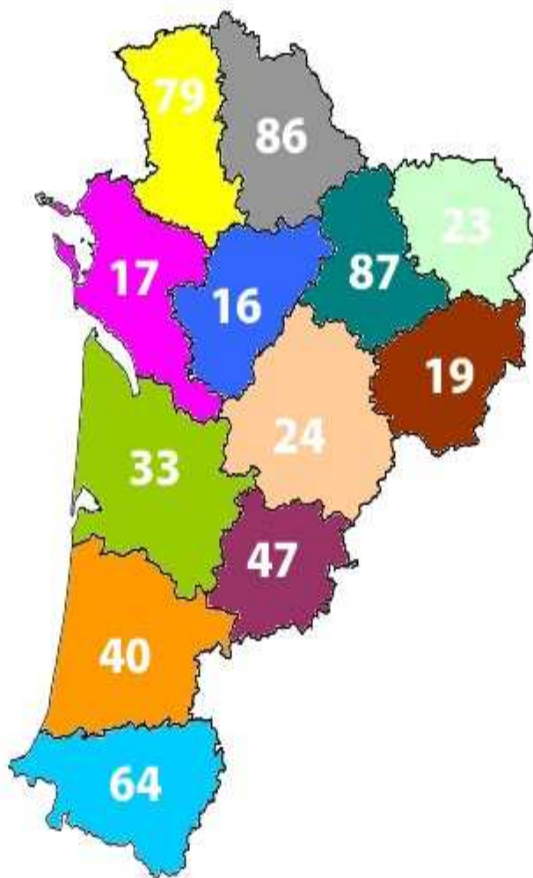
Trésorier adjoint : Jean François BONAMI

(AL Charente-Maritime)

Secrétaire : Daniel LE LAN (AL Charente-Maritime)

Secrétaire adjoint : Valère AGBOTON

(AL de la Vienne)



Site départemental : <https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>



UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE MARITIME

« Votre association de défense des consommateurs »

Indépendant

À vos côtés

Militant

ACCUEIL

ACTU ▾

+ D'ACTU ▾

ADHÉRER

L'ASSOCIATION ▾

PERMANENCES

RÉUSSITES

CONTACT ▾

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 2021 : 170 dossiers clôturés gagnés.

Montant des enjeux : 313 764 € dont 22 dossiers après procédure

Complément de facturation d'un sinistre refusé à tort, enjeu 927 €

Madame X a été victime d'un incendie correctement pris en charge par son assurance SURAVENIR pour un montant de 33 500 €. Quelques mois après, lors de la remise en fonctionnement du chauffage, une panne survient après la dépose et repose des radiateurs entraînant le remplacement de la pompe à chaleur. Les radiateurs étaient restés stockés dehors le temps des travaux. Des particules de rouille obstruaient progressivement et abîmaient la pompe à chaleur. Ceci est parfaitement attesté par la facture du réparateur spécialisé, habitué à entretenir l'installation : conséquence, un complément de facturation.

Or, son assurance refuse de prendre en charge ce complément sous prétexte qu'elle n'avait pas d'information concernant une prestation de dépose/repose de l'installation de chauffage et qu'une attestation de réception des travaux avait été signée par Mme X sans réserve. SURAVENIR s'appuie sur les conclusions de l'expert.

N'obtenant pas gain de cause, notre adhérente a confié son dossier à l'UFC 17. Il a fallu de nombreuses interventions de l'association avec preuve à l'appui précisant que cette facture découlait de la remise en état du logement sinistré, pour obtenir de l'assureur un premier remboursement dit « exceptionnel » de 288 €. Mais grâce à la persévérance de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime notre adhérente obtiendra 639 € en plus, soit un total de 927 €.

Mme X a remercié l'UFC 17 et s'est engagée à être une bonne ambassadrice de l'UFC-Que Choisir.

Prélèvements effectués à tort, enjeu 1 400 €

En décembre 2017, lors de l'achat d'un ordinateur portable Monsieur B a souscrit un contrat d'assurance multimédia « formule intégrale du pack multimédia » auprès de la SFAM. Début 2021 il s'aperçoit que la SFAM lui a facturé des options et une garantie « Buy Back » qu'il n'avait pas demandées.

Après réclamation auprès de la SFAM, celle-ci lui propose de ne lui rembourser le montant de ces options qu'à partir de décembre 2020 soit un montant de 468 €. A l'appui des historiques de relevés bancaires, il apparaît que l'excès de prélèvement s'élève au total à 1 369 €.

Suite à l'intervention de l'UFC 17, la SFAM accepte de lui rembourser la totalité des prélèvements indus soit 1 400 €.

Refus à tort d'une résiliation infra annuelle d'un contrat de complémentaire santé, enjeu 219 €

En mars 2020, Monsieur X a souscrit un contrat d'assurance complémentaire santé PRAECONIS. Deux mois avant l'échéance annuelle soit janvier 2021, il demande par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation de son contrat. Celle-ci lui a été refusée au motif que la date ne correspondait pas à la date d'échéance selon la complémentaire, le 31 décembre 2021. PRAECONIS précise que toutes les assurances complémentaires santé qui intègrent une garantie dépendance sont exclues du champ d'application de la résiliation infra-annuelle. Suite à ce refus catégorique, Monsieur X s'adresse à l'UFC 17 qui intervient auprès de cette complémentaire en rappelant la réglementation : depuis décembre 2020, la résiliation de ce genre de contrat « sans mention faisant référence à une assurance dépendance » est possible à tout moment après un an d'engagement, ce qui est le cas de notre adhérent. Afin de vérifier, l'UFC 17 demande une copie du contrat puisqu'il n'y a pas de garantie dépendance dans les documents en possession de Monsieur X. En août 2021, PRAECONIS accepte d'interrompre cette complémentaire car aucune garantie dépendance n'a été souscrite : enjeu 219 €.

Bon à savoir : La résiliation infra-annuelle des contrats de complémentaire santé est entrée en vigueur le 1er décembre 2020. À compter de cette date, les assurés ont la possibilité de résilier un contrat de complémentaire santé sans frais ni pénalités, dès lors que leur contrat a été souscrit depuis au moins une année et ne comporte pas de garantie dépendance.

RELIQUAT DE COTISATION

Lorsque la demande de résiliation est effectuée, l'assuré n'est redevable que de la partie de cotisation correspondant à la période restant à couvrir.

Lorsque l'assureur a prélevé l'intégralité de la cotisation, le décret dispose que dans son avis de dénonciation, ce dernier doit rappeler « au membre participant, à l'employeur ou à la personne morale souscriptrice » son droit à être remboursé de la quote-part de la cotisation trop perçue, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'effet de la résiliation.

Suite litiges résolus page 6

Garantie liée à l'utilisation d'une carte visa 1^{er} refusée, enjeu 1 190 €

Monsieur et Madame L ont loué un véhicule auprès d'une grande surface, location réglée par carte visa 1^{er}. Ayant accroché le véhicule, ils ont fait effectuer la réparation auprès d'un garagiste. Selon les conditions liées à l'utilisation de leur carte bleue ils bénéficient de la prise en charge des réparations et de la remise en état du véhicule sans franchise.

Cette prise en charge par l'assurance du contrat visa 1^{er} n'est pas acceptée car selon la garantie « véhicule de location » il est précisé que le déplacement ou le séjour

doit-être d'une durée maximum de 180 jours consécutifs et d'une distance supérieure à 100 kms de la résidence principale de l'assuré ou de son lieu de travail.

Suite à ce refus, ces adhérents sollicitent l'appui de l'UFC 17 pour régler ce différend. L'association prend contact avec l'assureur qui, après une étude des arguments émis, accepte à titre exceptionnel et malgré un trajet insuffisant, d'accorder le remboursement du montant 1 190 € !!

Rappel : bien prendre le temps de lire les conditions du contrat.

Comment sécuriser vos mots de passe ?

Quelques règles simples à retenir

Choisir des mots de passe longs et complexes avec des majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux, ou phrases de passe pour en favoriser la mémorisation, ou des coffres-forts numériques de mot de passe ;

- ne pas intégrer des informations personnelles (date de naissance, prénom de votre enfant...);
- utiliser un mot de passe unique pour chaque compte. En particulier pour les comptes les plus sensibles (adresses mails, usages professionnels);
- changer vos mots de passe par défaut;

- ne pas communiquer vos mots de passe ;
- activer l'authentification à double facteur lorsqu'elle est disponible.



A noter : Vous devez également penser à faire des sauvegardes régulières de vos contenus, mettre à jour vos appareils et logiciels, et ne pas cliquer sur les liens ou télécharger de pièces jointes venant d'un expéditeur inconnu.

A savoir :

Cybermalveillance.gouv.fr vous propose 10 mesures essentielles pour assurer votre cybersécurité.

Démarches en ligne

Pour obtenir des documents en ligne, le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) a été entièrement revu afin de faciliter les démarches des usagers .

Dès la page d'accueil, le site ants.gouv.fr propose désormais :

- un accès à votre compte pour consulter vos démarches en cours ;
- une rubrique « *Contactez-nous* » pour obtenir une réponse aux questions fréquemment posées (compte, expédition des titres, démarches, documents administratifs, perte des papiers, vente ou don) ou pour solliciter l'assistance de l'ANTS ;
- la liste exhaustive des démarches concernant les cartes

d'identité et les passeports, l'immatriculation (carte grise), les permis de conduire.

Chaque démarche vous est présentée avant de vous connecter et de commencer une téléprocédure. Le tableau de bord de suivi des démarches a été repensé afin de réunir l'ensemble des démarches depuis un seul et même espace ;

- dans son bandeau supérieur, un accès est prévu aux espaces dédiés aux professionnels de l'automobile, aux agents de mairie et aux auto-écoles.

A savoir : La protection des données personnelles (RGPD) a été renforcée. Par ailleurs, le site a adopté les normes d'accessibilité les plus récentes pour être plus adapté aux personnes en situation de handicap.

Garantie légale de conformité obligatoire

Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

Obligatoire, méconnue des consommateurs et pas toujours respectée par les enseignes, la garantie légale de conformité protège le consommateur contre tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit. Tout vendeur doit fournir une garantie légale de conformité sur chaque produit.

Quels sont les produits ?

La garantie légale de conformité s'applique aux produits neufs et d'occasion :

- les biens mobiliers (voitures, meubles, produits électroniques ou l'électroménager, etc.) ;
- les biens à produire ou à fabriquer (meubles sur mesures, etc.) ;
- le gaz et l'eau vendus dans une quantité déterminée (bouteille, citerne, etc.).

Quelles sont les obligations d'information du vendeur ?

Le vendeur est tenu :

- d'informer son client sur ses produits (fonctions essentielles, caractéristiques techniques...) ;
- de conseiller, de se renseigner sur les besoins du client et de l'informer correctement selon l'utilisation prévue.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) du produit doivent inclure une information sur la garantie, sa mise en œuvre et son contenu.

Attention : La garantie légale est différente de la garantie commerciale.

Lorsque vous lisez sur un produit « *garanti 2 ans* », il s'agit de la garantie commerciale. Elle est proposée librement par le vendeur et peut être gratuite ou payante. Il existe une autre garantie à ne pas confondre avec la garantie légale de conformité : il s'agit de la **garantie légale des vices cachés**. Elle protège des éventuels défauts cachés qui existeraient avant l'achat.

Que permet cette garantie ?

Cette garantie vous permet d'obtenir le remboursement ou le remplacement du produit défectueux.

Les défauts peuvent provenir :

- du bien en lui-même ;
- de l'emballage ;
- des instructions de montage ;
- de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Quels sont les délais de recours ?

Vous avez 2 ans après la livraison du bien pour utiliser la garantie légale de conformité lorsqu'il est neuf. Le délai est réduit à 6 mois pour les biens d'occasion. La procédure est gratuite.

Vous pouvez rapporter le produit au vendeur contre remise d'un ticket de dépôt ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Votre courrier doit être accompagné de justificatifs d'achats : bon de livraison, facture, ticket de caisse.

Vous pouvez demander la réparation ou le remplacement du bien non conforme.

Vous avez la possibilité d'obtenir :

- un remboursement total en rendant l'objet ;
- un remboursement partiel en conservant l'objet.

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

A savoir : si vous mettez en œuvre la garantie pendant le délai de rétractation (14 jours à partir de la réception du bien en cas de démarchage à domicile ou de vente à distance), celui-ci sera interrompu. Le décompte du délai de rétractation démarrera dès la livraison d'un nouveau produit conforme, qu'il soit réparé ou remplacé.

La garantie légale de conformité étendue aux contenus et services numériques

Depuis le 1^{er} janvier 2022, cette garantie est étendue à tous les contenus et services numériques

- a**pplications mobiles ;
- abonnement à une chaîne numérique ;
 - abonnement à une radio numérique ;
 - services de Vidéo à la Demande (VOD) pour l'achat ou la location de films en ligne ;
 - achat d'un jeu vidéo en ligne.

De plus, de nouveaux droits spécifiques s'appliqueront aux éléments numériques internes fournis (logiciels) ou qui sont essentiels au bon fonctionnement de certains biens connectés :

- la fourniture des mises à jour logicielles nécessaires au maintien de la conformité du bien (smartphone, montre connectée, appareil électro-ménager connecté...) ;
- la possibilité pour le consommateur de refuser des modifications ultérieures des éléments numériques, par exemple les améliorations logicielles allant au-delà de ce qui est prévu au contrat et de ce qui est nécessaire pour assurer la conformité du bien (sécurité, maintenance...). Le consommateur pourra ainsi refuser une modification pour ne pas accroître son empreinte carbone ;
- la récupération des contenus utilisés en cas de résolution (ou résiliation) du contrat.

Le vendeur devra informer le consommateur sur la durée pendant laquelle le fabricant s'engage à fournir des mises à jour.

Achats en ligne : quels sont les produits dangereux ?



Certains produits ne sont pas conformes à la vente en ligne.

L'enquête de 2020 menée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a révélé que 60 % des produits présentaient des anomalies, certains pouvaient être dangereux et n'auraient pas dû être vendus en ligne.

La DGCCRF vérifie chaque année la sécurité et la conformité de produits qui sont proposés à la vente en ligne. L'enquête menée en 2020, a révélé des niveaux de manquements élevés. Au total, 129 produits vendus sur dix places de marché ont été analysés. Ainsi, sur 129 produits, 41 se sont révélés dangereux (soit 32 %) et 35 (soit 28 %), bien que sans danger, ne répondaient pas aux critères de conformité qu'impose la réglementation.

La liste des produits dangereux

- les détecteurs de fumée : certains ne se sont pas déclenchés lors de tests incendie (aucun des neuf analysés n'aurait dû se trouver sur le marché) ;
- les adaptateurs électriques : la plupart affichant un ris-



que de choc électrique, 13 produits sur 15 se sont révélés dangereux ;

- les bijoux : 38 % de produits non conformes et dangereux ;
- les jouets : 23 % se sont révélés dangereux. Certaines panoplies de déguisement et des peluches risquaient de mener à une strangulation ou une suffocation, notam-

ment à cause de petits éléments facilement détachables. La DGCCRF a demandé aux places de marché concernées de retirer leurs produits non conformes.

A noter : Ce taux de manquements cumulé de 60 % est significativement supérieur aux résultats habituellement constatés dans les enquêtes ciblant les mêmes produits dans des canaux de distribution plus traditionnels indique la DGCCRF.

Attention

La DGCCRF recommande aux acheteurs de rester vigilants et de signaler toute anomalie sur le site « signal.conso.gouv.fr ».

Fin des emballages plastiques des fruits et légumes

Depuis cette année, certains fruits et légumes ne peuvent plus être vendus sous un emballage plastique

Par exemple, les poireaux, les courgettes, les aubergines, les poivrons, les concombres, les pommes de terre et les carottes « normales » (qui ne sont pas « primeur »), les tomates rondes, les oignons et les navets « normaux », les choux, les choux-fleurs, les courges, les panais, les radis, les légumes racines, les topinambours.

- Les pommes, les poires, les bananes, les oranges, les clémentines, les kiwis, les mandarines, les citrons, les pamplemousses, les prunes, les melons, les ananas, les mangues, les fruits de la passion et les kakis.

Afin que les industriels aient le temps d'installer des solutions alternatives, certains fruits et légumes seront exemptés de cette obligation d'ici le 30 juin 2026. Ainsi, certains produits pourront être vendus sous emballage plastique :

Jusqu'au 30 juin 2023, dispensés

- les tomates côtelées ou allongées ou du segment Cœur, les tomates « cerise ou cocktail », les oignons et les navets « primeur », les choux de Bruxelles, les haricots verts, le raisin, les pêches, les nectarines et les abricots.

Jusqu'au 31 décembre 2024 dispensés

- les salades, la mâche, les jeunes pousses, les herbes aromatiques, les épinards, l'oseille, les fleurs comestibles, les pousses de haricot mungo, les épinards, les endives, les asperges, les brocolis, les pommes de terre et les carottes « primeur », les petites carottes, les champignons, les cerises, les canneberges, les airelles, et les physalis.

Jusqu'au 30 juin 2026 dispensés également

- les fruits et légumes vendus par lot de 1,5 kg ou plus ;
- ceux présentant un risque de détérioration par leur vente en vrac, les framboises, les fraises, les groseilles, les myrtilles, la surette et la groseille pays, les cassis, et les kiwaïs ;
- les fruits « mûrs à point » cueillis à maturité ;
- les graines germées (Alfafa, lentilles, soja, etc.).

Au plus tard en 2026, tous les fruits et légumes seront vendus sans emballage plastique.

En cas de non-respect, les contrevenants s'exposent à une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 €. Un délai de tolérance de 6 mois est cependant prévu pour l'écoulement des stocks d'emballage.

A noter : l'obligation ne concerne pas les produits transformés, c'est-à-dire les fruits et légumes coupés ou épluchés, tels que l'on peut en trouver en supermarché.

France Rénov' : un nouveau service public gratuit pour rénover son logement

Depuis le 1^{er} janvier 2022, *France Rénov'* accompagne les ménages souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement.

Prévu dans le cadre de loi climat et résilience, ce service donne des conseils neutres, **gratuits** et personnalisés. **L'aide Habiter mieux sérénité devient MaPrimeRénov' Sérénité.**

France Rénov' a pour objectifs de donner aux usagers, un égal accès à l'information, les orienter tout au long de leur projet de rénovation et assurer une mission sociale auprès des ménages aux revenus les plus modestes.

Les informations et conseils délivrés faciliteront la mobilisation des aides financières et permettront de guider les ménages vers des professionnels compétents en s'appuyant sur :

- un site internet unique **france-renov.gov.fr** qui

réunira des informations nécessaires au projet de rénovation, un outil de simulation sur les aides financières disponibles, un annuaire des artisans qualifiés RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ;

- un numéro de téléphone national unique

(0 808 800 700) pour joindre les conseillers *France Rénov'* ;

- un réseau de plus de 450 guichets uniques *Espaces Conseil France Rénov'* réparti sur l'ensemble du territoire. Ce réseau va rassembler les Espaces Conseil FAIRE et les Points Rénovation Information de l'ANAH (PRIS), et poursuivra son développement en partenariat avec les collectivités locales.

Les ménages souhaitant rénover leur logement pourront être accompagnés par un interlocuteur de confiance : *Mon Accompagnateur Rénov'*. Ce dernier aura pour mission de simplifier le parcours de travaux, grâce à un suivi pluridisciplinaire tout au long du projet : technique, administratif, financier, voire social le cas échéant.

Arnaques au Compte Personnel de Formation (CPF)

Appels téléphoniques, SMS, attention aux tentatives d'arnaques !!

Vous avez reçu un mail, un SMS vous promettant une formation gratuite via votre CPF ? Soyez attentifs aux tentatives d'arnaques pour dérober vos crédits.

Le site cybermalveillance.gov.fr recueille les témoignages et rappelle que ni la Caisse des Dépôts, ni Pôle Emploi, ni le Ministère du Travail n'effectuent la moindre démarche téléphonique au sujet du CPF.

Qu'est-ce que le Compte Personnel de Formation (CPF) ?

Le CPF vous permet d'acquérir des droits à la formation utilisables tout au long de votre vie professionnelle. Ces droits sont crédités automatiquement chaque année sur votre compte CPF par vos employeurs. Depuis le 1^{er} janvier 2019, le compte CPF est directement crédité en euros et non plus en heures, dans la limite d'un plafond de 5 000 €. Pour les agents du secteur public, les droits acquis en heures peuvent être convertis en euros à raison de 15 € par heure.

À savoir : Chaque actif (salarié, agent public, demandeur d'emploi ayant travaillé) dispose d'un espace personnel sur le site **moncompteformation.gov.fr** pour gérer et utiliser son compte CPF.

Comment repérer une arnaque sur votre CPF ?

L'arnaque à *Mon CPF* se déroule souvent de la manière suivante :

- vous recevez un appel téléphonique, un mail ou un SMS, d'une personne prétendant appartenir à la plateforme *Mon compte formation* ou à un autre organisme ;

- elle vous demande votre numéro de SS pour accéder à votre compte. Elle peut également demander votre mot de passe ou bien créer directement un compte par téléphone avec vous. Ensuite elle peut vous inscrire avec ou sans votre consentement, à une formation factice ou frauduleuse ;

- dans certains cas, l'escroc connaît déjà vos nom, prénom et numéro de SS. Vous découvrez alors une inscription à une formation à votre insu en vous connectant à votre compte formation.

Qui contacter si vous êtes victime d'une escroquerie ?

Vous êtes victime d'une escroquerie si :

- vous avez été inscrit à une formation à votre insu ;
- vous n'arrivez plus à vous connecter et pensez avoir été piraté ;

- vous avez communiqué votre identité et votre numéro de SS à un organisme suspect.

Renseignez alors le formulaire et joignez-le à votre demande en envoyant un courriel à l'adresse suivante : **MCF_Gestion-des-Titulaires@caissedesdepots.fr.**

INFO-ALERTE mise en garde hebdomadaire contre les arnaques

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

Drôle de salades avec les cookies

Depuis le 1er avril 2021, la réglementation applicable en France oblige les exploitants de sites internet à informer le consommateur de l'existence de « cookies ».

Les cookies (ou « traceurs » en français) permettent de stocker toutes les données de votre navigation sur internet. De ce fait, vous devenez des cibles intéressantes, puisque votre comportement d'acheteur est parfaitement identifié.

Désormais, vous devez exprimer clairement votre choix : soit accepter l'ensemble des cookies, soit accepter une partie des cookies, ou refuser tous les cookies.

Certains sites ont trouvé l'astuce pour contourner la réglementation : si vous venez consulter leurs conseils en refusant les cookies, ils vous facturent des frais d'abonnement en expliquant qu'ils perdent des recettes publicitaires. Vous devenez en fait un otage des professionnels. Auquel cas, une seule solution : maintenir son refus et écrire au service clients pour lui signaler qu'ils ont perdu un client.

Dans la mesure où cette pratique bouscule les lois françaises, la CNIL et les instances de la Communauté Européenne, il reste à attendre un éclaircissement juridique pour confirmer la protection des données personnelles.

Résister aux demandes de faux amis

Le Réseau Anti-Arnaques alerte régulièrement les consommateurs contre des internautes qui se prétendent hospitalisés à l'étranger et privés de téléphone portable, qui ont besoin d'une aide urgente. Le piratage d'un répertoire d'adresses méls permet ainsi à l'escroc de contacter le cercle familial et le réseau d'amis pour leur demander un dépannage financier immédiat.

Le Réseau Anti-Arnaques vous propose tout simplement de vous « amuser » avec ces escrocs en adoptant une stratégie adaptée. L'objectif est de leur faire perdre du temps. Voici les différentes étapes de votre action bénéfique pour les autres consommateurs :

Faire semblant de vouloir aider votre pseudo ami et lui demander ce que vous pouvez faire pour lui.

Face à une demande de dépannage financier (à régler sous forme de recharges de cartes PCS à acheter auprès d'un buraliste), lui indiquer que vous êtes actuellement en déplacement mais que vous vous occupez de cette démarche dès votre retour. Attendre sa relance et promettre que vous vous rendez chez le buraliste dès le lendemain (ce

jour correspondant à la fermeture hebdomadaire du commerce).

Attendre sa relance pour lui préciser que, effectivement, vous êtes en possession des codes permettant d'alimenter la carte rechargeable pour le montant sollicité. Mais l'informer que le buraliste vous a mis en garde contre de nombreuses fraudes effectuées par ce moyen de paiement. De ce fait, poser une question de contrôle (exemples : « comment s'appelle le chien que tu m'as offert l'année dernière », « quel est le prénom de ma fille », « dans quelle entreprise je travaille actuellement ») et confirmer que, dès réception de la (bonne) réponse, vous communiquez les codes tant attendus.

N'hésitez pas à faire part de vos

« aventures » à

temoignage@arnaque-info.org

L'appel d'un faux banquier

Un consommateur témoigne :

« Il y a quelques semaines j'ai reçu un appel de ma banque. Mon interlocuteur s'est étonné du montant des achats effectués en Belgique. Il voulait s'assurer que c'était bien moi qui les avais faits. Il m'a demandé la confirmation de mes coordonnées bancaires (IBAN). »

Ce client avisé a répondu qu'il préférerait se rendre à l'agence la plus proche pour voir le problème évoqué, et il lui a demandé de confirmer son prénom et nom. Il s'avère que les coordonnées qui lui ont été communiquées ne correspondent à aucun membre du personnel. La vigilance a donc permis d'éviter une usurpation des coordonnées bancaires.

Si votre banque vous téléphone pour s'inquiéter d'opérations bancaires suspectes, faites preuve de prudence :

- en vérifiant quelques informations basiques (par exemple, demander à l'appelant le prénom et le nom du conseiller qui suit votre compte) ;
- en exigeant une confirmation écrite (ce qui vous permettra de vérifier l'émetteur du message) ;

Si votre banque rechigne à vous répondre il est probable qu'il s'agit d'un escroc. Passez votre chemin !

Zones montagneuses : nouvelles obligations d'équipement des véhicules en période hivernale

Du 1^{er} novembre 2021 au 31 mars 2022, vous devez équiper votre voiture de pneus hiver ou détenir des chaînes dans votre coffre dans certaines communes.

Quelles sont les zones concernées ?

48 départements situés dans des massifs montagneux (Alpes, Corse, Massif Central, Massif Jurassien, Pyrénées, Massif Vosgien) sont concernés.

Une carte prévisionnelle des zones concernées est disponible sur le site de la Sécurité Routière. Des dérogations aux obligations d'équipements peuvent être définies par arrêté du préfet de département sur certaines sections de routes et certains itinéraires de délestage.

Une nouvelle signalisation :

Depuis le 1^{er} novembre 2021, une nouvelle signalisation est progressivement implantée. Elle indiquera les entrées et les sorties de zones de montagne où l'obligation d'équipements hivernaux s'appliquera.

Quels sont les équipements désormais obligatoires ?

Dans les zones établies par les préfets, les véhicules légers, utilitaires et les camping-cars devront :

- soit détenir dans leur coffre 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.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 15 octobre 2021 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 3^e trimestre 2021 s'élève désormais à 131,67, ce qui représente une hausse annuelle de 0,83 %. Pour rappel, il avait augmenté de 0,42 % au 2^e trimestre 2021.



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"/> 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 | <input type="checkbox"/> 38,50 € : 1ère adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 4,00 €)
<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 14 janvier 2022

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 : 1300

Dépôt légal : Janvier 2022

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.