

Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 145 - Avril 2022
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)
/ ISSN 0981 7972

Une nouvelle antenne ouverte à Rochefort

p 3



Prêt à Taux Zéro
p 8



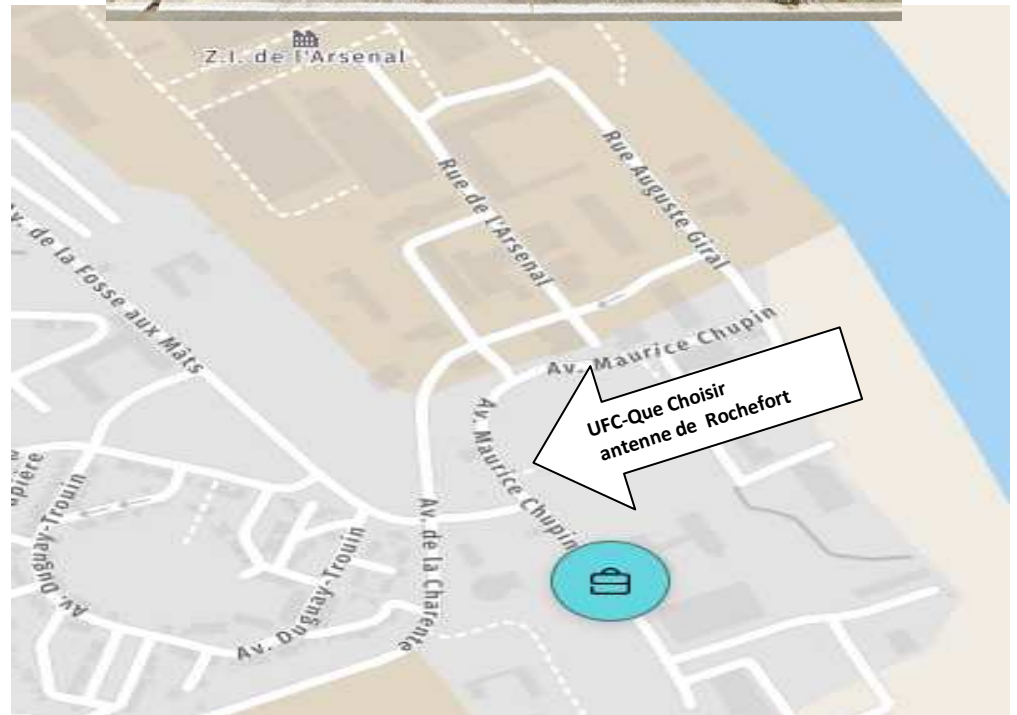
Arnaques
p 9

**Litiges
résolus** p 5

- Refus du
remboursement
des frais

d'envoi pour un
colis Chronopost
non distribué
Enjeu = 61 €

- Demande de
dossier médical
refusé à tort



**Internet mobile :
application
gratuite**

« Queldébit » p 8



Sommaire

Vie de l'association	pages 2 - 3
Edito – Statistiques - AG départementale – Remerciements - Nouvelle antenne à Rochefort	
Litiges	pages 4
Exemples de litiges résolus	
Logement	page 5
Prêt à taux zéro - Taxe d'aménagement pour 2022 - Bon à Savoir : possibilité de crédit d'impôt	
Santé	pages 6
Allocations journalières - Don du sang	
Commerce	page 7
Indice des Prix à la Consommation (IPC) - Délai de livraison non respecté	
Téléphonie	page 8
Cloud Eco - Fibre optique et sac de nœuds - Application « Queldebit »	
Arnaques	pages 9 - 10
Message de l'AM - Info-Alerte	
Bon à savoir	page 11
Réparation électroménager – IRL	

Nombre d'adhérents au 31 mars 22	1569
Adhésions du 1^{er} trimestre 2022	101
Ré-adhésions du 1^{er} trim. 2022	308

L'Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

Alors que le pouvoir d'achat est la thématique prioritaire des Français, l'UFC-Que Choisir met dans le débat **22 mesures concrètes** pour une consommation plus responsable en 2022, et libératrice de plus de 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat, soit plus de 500 euros par ménage. L'UFC-Que Choisir interpelle aujourd'hui les candidats à l'élection présidentielle, qui ne parlent du pouvoir d'achat que sous l'angle des revenus et oublient la question du niveau des prix, pour qu'ils se positionnent sur ces mesures.

Une analyse critique des 14 000 contrôles sanitaires officiels sur les aliments vendus en France révèle que plus de la moitié des fruits et légumes de l'agriculture intensive testés sont contaminés par des pesticides suspectés d'être cancérigènes, toxiques pour la reproduction ou l'ADN ou perturbateurs endocriniens. Sur la base de ce constat inquiétant, et alors que la FNSEA et le Ministre de l'agriculture, instrumentalisant les conséquences de la guerre en Ukraine, demandent de façon irresponsable un abandon des propositions européennes pour renforcer le cadre réglementaire sur les pesticides, l'Association saisit les autorités, dont l'ANSES, pour obtenir des procédures plus strictes pour l'autorisation des pesticides.

Alors que les consommateurs expriment un intérêt croissant pour les achats en circuit court, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de promouvoir une consommation plus responsable, lance, en partenariat avec INRAE, une carte interactive, gratuite et collaborative des initiatives locales (<https://www.quechoisir.org/carte-interactive-circuit-court-n97688/>).

Pour que notre association soit plus représentative et plus forte pour faire pression sur les professionnels et les pouvoirs publics afin d'obtenir des avancées concrètes pour une consommation plus saine et responsable: **devenez adhérent sympathisant.**

Cordialement

Martial KONEY

Activité du 1^{er} trimestre 2022 par secteurs

Permanences Accueil	51
Permanences téléphoniques	23
Courriers reçus	89
Courriels reçus	21
Dossiers litiges	49
Renseignements téléphoniques	174
Courriers expédiés	44
Réponses courriel	293

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	64
Jonzac	6
Rochefort	12
Saintes	38
St Georges de Didonne	12
St Jean d'Angely	3
Tonnay Charente	12

Notre A G départementale

L'Assemblée Générale ordinaire s'est tenue le 26 février 2021 en visioconférence.

Président de séance Martial KONEY
Secrétaire de séance Jacqueline BOUIN
387 suffrages ont été comptabilisés par informatique (BALOTILO).

En raison de la crise sanitaire, Martial KONEY regrette de ne pas présenter l'AG en présentiel pour une seconde année consécutive.

Une minute de silence a été respectée pour Jean-Nöel QUERE décédé le 25 mai 2021.

Rapport moral / compte-rendu d'activité :

M.KONEY

- Bénévoles

Le nombre de bénévoles est de 44.

- Adhésions

Le nombre d'adhésions au 31 décembre 2021 est de 1565 dont 71 sympathisants, stable par rapport à 2020 (1566) contre 1694 fin 2019. A cause de la pandémie le nombre de permanences (La Rochelle + antennes) est passé de 649 en 2019 à 265 en 2021.

- Nombre de litiges traités

- Les dossiers traités sont en baisse : 361 contre 437 en 2020 et 799 en 2019. Les services marchands représentent 37 % des litiges (achat sur internet et sur les foires et salons).

- Traitement des Litiges en Ligne TLL : 744

- Activités

Enquêtes (2), communiqués de presse (7), intervention vers les élus locaux (1), présences aux villages des associations (2), interviews de radios locales (4), passage du Van de la fédération à La Rochelle et Saintes, participation à la journée du mouvement en visio.

- Perspectives pour 2022

- Aller à la rencontre de nouveaux consommateurs
- Renforcer notre lien avec notre public
- Réaffirmer le message porté par l'UFC-Que Choisir à travers les actions de terrain
- Associer toutes les composantes du mouvement et notamment les Associations Locales (AL)
- Proposer des démarches participatives auprès des consommateurs

VOTE du rapport moral et d'activité : adopté

Rapport financier : J-F BONAMI

Compte tenu des circonstances, l'année 2021 peut apparaître comme une bonne année au vu du résultat financier qui s'élève à 4 370 € et de la trésorerie qui progresse de 7 600 €.

Toutefois ces bons résultats masquent des fragilités structurelles. Les pièces comptables ainsi que le détail de la comptabilité sont consultables sur notre site et à notre siège de La Rochelle.

VOTE du rapport financier et du budget provisionnel : adoptés

Maintien du tarif de l'adhésion

Election du Conseil d'Administration

Jean-François BONAMI, Jacqueline BOUIN, Gérard GILLIARD et Patrick SCHIRLE sont élus au Conseil d'Administration.

Nouveau bureau

Président :

Martial KONEY

Vice-président :

Daniel LE LAN

Trésorier :

Jean-François BONAMI

Trésorière - adjointe :

Christiane PETIT

Secrétaire :

Jacqueline BOUIN

Secrétaire adjoint :

Patrick SCHIRLE



Remerciements

Eric BATTUT

conseiller litiges à La Rochelle a quitté l'association pour des raisons personnelles.
L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime le remercie plus particulièrement pour son investissement dans la défense de la cause consomériste.

Nouveauté ROCHEFORT

**Depuis le 25 janvier 2022,
les consommateurs sont reçus
le mardi matin
de 9h à 12h sur rendez-vous
N° tél unique : 05 46 41 53 42
parc des Fourriers
3 avenue Maurice Chupin
17300 Rochefort**

Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime sont à votre écoute pour vous aider à résoudre vos litiges consommateurs, faire valoir vos droits de consommateurs et vous conseiller.

Exemples de litiges résolus par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

**1er trimestre 2022 : 33 dossiers clôturés gagnés.
Montant des enjeux : 78 157 €**

Refus du remboursement des frais d'envoi

pour un colis Chronopost non distribué / Enjeu = 61 €

Notre adhérent Monsieur B. nous sollicite suite à un litige pour l'envoi le 9 avril 2021 d'un colis Chronopost. Ce colis destiné à un correspondant résidant à Bruxelles (Belgique) a été retourné à l'expéditeur 20 jours après l'envoi, le 29 avril 2021. Monsieur B. a demandé le remboursement des frais d'envoi, ce qui lui a été refusé. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a envoyé un premier courrier puis un second avec le feuillet expéditeur au service client de Chronopost qui a maintenu son refus de remboursement sous prétexte que le N° de téléphone du destinataire indiqué n'était pas belge. En accord avec son adhérent, notre association saisit alors le médiateur avec preuve à l'appui du dysfonctionnement. **Le dossier a fait l'objet d'une instruction diligente auprès de Chronopost SA qui s'est déclarée prête, dans le cadre de la médiation, à accorder entière satisfaction à Monsieur B. en lui versant la somme de 61 €. Ce dossier a été clôturé positivement grâce à l'intervention de l'UFC-Que Choisir.**

Indemnités réclamées à tort suite

résiliation d'un contrat SFR / Enjeu = 218 €

Monsieur OR mécontent des services offerts par SFR, adresse à ce prestataire le 6 juillet 2021, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation de son contrat d'abonnement. Celui-ci prend effet au 1^{er} septembre 2021. Le matériel est renvoyé le 18 août 2021. En septembre cet adhérent reçoit une mise en demeure pour une somme de 40 € qu'il règle le 16 septembre 2021. Il reçoit une nouvelle facture de 218 € qui correspondrait, après renseignement, à une indemnité de résiliation d'un nouveau contrat qu'il aurait souscrit. L'UFC 17, à la demande de cet adhérent, intervient auprès de SFR pour contester les sommes réclamées. SFR accepte à titre exceptionnel d'annuler cette facture. C'est grâce à l'intervention de l'UFC 17 que ce litige a été résolu à l'amiable.

Demande de dossier médical refusé à tort

Madame X souhaite changer de médecin et demande donc son dossier médical. Après maintes reprises, ce médecin refuse de lui transmettre son dossier, alors qu'en application de la réglementation il ne peut lui refuser ce droit. Cette adhérente sollicite l'appui de l'UFC 17 afin de faire aboutir sa démarche. Grâce à l'intervention de l'association elle a pu obtenir son dossier.

Bon à savoir : la communication du dossier médical constitue une obligation pour le professionnel de santé ou pour l'établissement, est un droit pour le patient (loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et décret du 29 avril 2002).

Remboursement refusé d'une somme prélevée à tort

Enjeu = 897 €

Madame T constate sur son relevé de banque qu'un paiement non autorisé de 897 € a été effectué sur son compte courant. Saisie, la Banque Postale refuse le remboursement de cette somme au motif que leur service de vigilance n'a pas décelé de transaction suspecte et n'a pas détecté de fraude. Elle prétend même que Madame T serait à l'origine de la fraude. N'ayant pas eu d'agissement frauduleux, cette adhérente sollicite l'UFC 17 pour obtenir la régularisation de ce litige. L'association prend contact avec cette banque et lui rappelle qu'il lui appartient d'apporter la preuve d'une négligence de la part de la cliente. En réponse la banque accepte à titre exceptionnel de rembourser la somme indûment prélevée.

Bouygues : vente forcée / Enjeu = 54 €

Monsieur D. s'est déplacé début avril 2021 à la boutique Bouygues de Puilboreau (17) pour résoudre un problème technique. Lors de cette visite il lui a été proposé un abonnement à Canal + qu'il a accepté verbalement malgré le manque d'informations mais sans signer de contrat. Il lui a été remis une box qu'il n'a jamais utilisée et qu'il a restituée le 22 mai 2021, jour où il a acheté un nouveau smartphone. Malgré la restitution de la box, il constate qu'il a été prélevé de 22 € en juillet et en août 2021 alors qu'il n'a pas signé d'autorisation de prélèvement au bénéfice de Canal +. Il adresse à plusieurs reprises un courrier pour demander la résiliation du contrat souscrit sans son accord exprès. Sans réponse et continuant à être relancé pour payer la somme de 22 €, il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce problème.

L'association estime qu'il s'agit d'une

vente forcée

de la part de la boutique Bouygues qui de plus n'a pas respecté son devoir de conseil. Elle demande que Monsieur D. soit remboursé des sommes indûment prélevées. En réponse Canal + adresse à notre adhérent un remboursement de 54 € (2 prélèvements + des frais postaux).

Prêt à Taux Zéro (PTZ)

Le dispositif du Prêt à Taux Zéro (PTZ) a été prolongé sans modifications jusqu'à la fin de l'année 2022, il devrait courir jusqu'à fin 2023.

Les conditions de ressources pour y accéder sont maintenues à l'identique en 2022. Le dispositif du PTZ, qui devait prendre fin le 31 décembre 2021, a été prorogé sans modifications des conditions d'attribution jusqu'à la fin de l'année 2022. Pour les prêts émis à partir du 1^{er} janvier 2022, les critères d'éligibilité et les caractéristiques du PTZ restent identiques à ceux de 2020 et 2021. Le mode de calcul du PTZ reste inchangé en 2022, les revenus retenus pour le calcul du prêt sont ceux de l'année N-2, ce sont donc les revenus de 2020 qui sont pris en compte pour une de-



Le Prêt à Taux Zéro (PTZ) est un prêt sans intérêt, accordé sous condition de ressources

mande faite en 2022. Le zonage reste inchangé pour l'année 2022.

Le PTZ est un prêt complémentaire qui sert à financer une partie de l'achat d'une première résidence principale. Il doit donc être complété par un ou plusieurs prêts. Il est gratuit, d'une durée de 20, 22 ou 25 ans avec une période de remboursement différé d'une durée de 5, 10 ou 15 ans, durant laquelle vous ne payez aucune mensualité sur le PTZ. Vous pouvez bénéficier d'un PTZ si vous n'avez pas été propriétaire de votre résidence principale au cours des 2 dernières années précédant le prêt. Pour l'obtenir, vos revenus ne doivent pas dépasser un montant maximum. Ce montant dépend de la localisation du logement.

Pour en savoir plus :

www.economie.gouv.fr PTZ retrouvez la fiche pratique qui vous donne toutes les informations utiles sur les conditions, le montant possible du PTZ, la durée de remboursement selon votre situation.

Taxe d'aménagement pour 2022

Si vous souhaitez faire construire un abri de jardin, une extension ou une piscine, vous aurez une taxe d'aménagement à payer.

Les tarifs au m² de surface de construction sont actualisés au 1^{er} janvier de chaque année.

Les montants fixés pour l'année 2022 sont de :

- 820 € le m² hors Île-de-France (contre 767 € en 2021) ;
- 929 € le m² en Île-de-France (contre 870 € en 2021).

À savoir : Pour certains types d'aménagement ou d'installation (piscine ou panneaux photovoltaïques fixés au sol par exemple), il existe des montants spécifiques :

- 200 € par m² de piscine ;
- 10 € par m² de surface de panneau.

Quelles sont les opérations concernées ?

La taxe d'aménagement est applicable notamment à toutes les opérations d'aménagement, de construction (par exemple les abris de jardin d'une surface supérieure à 5 m²), de reconstruction et d'agrandissement de bâtiments ou d'installations nécessitant une autorisation d'urbanisme (permis de construire ou d'aménager, déclaration préalable).

Le montant de la taxe est calculé selon la formule suivante :

- (surface taxable x valeur forfaitaire x taux communal ou intercommunal) + (surface taxable x valeur forfaitaire x taux départemental).

Le taux fixé par la collectivité territoriale est composé de deux parts (communale ou intercommunale et départementale), chaque part étant instaurée par délibération du conseil municipal et du conseil départemental.

Bon à Savoir

Bac à douche adapté? Revêtement de sol antidérapant ? Vous avez droit à un crédit d'impôt si vous installez dans votre domicile des équipements d'accessibilité aux personnes handicapées ou âgées.

Allocations Journalières du Proche Aidant et de Présence Parentale, Allocation Adultes Handicapés : ce qui a changé depuis janvier 2022

Le congé de proche aidant est étendu et revalorisé, l'Allocation Journalière de Présence Parentale est rehaussée, la durée de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) est étendue, et le calcul de l'allocation aux adultes handicapés avec la création d'un abattement forfaitaire sur les revenus des personnes vivant en couple est modifié.

La Loi de Financement de la Sécurité Sociale (LFSS) pour 2022 élargit le nombre

de bénéficiaires du congé de proche aidant, les conjoints collaborateurs peuvent désormais bénéficier de l'Allocation Journalière du Proche Aidant (AJPA) et le congé est également ouvert aux aidants qui accompagnent des personnes en perte d'autonomie moins sévère.

Un décret publié au *Journal officiel* du 30 janvier 2022, fixe les nouvelles modalités de calcul de l'Allocation Journalière du Proche Aidant (AJPA) et de l'Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP). Ce texte, pris en application de la LFSS pour 2022, revalorise le montant de ces allocations journalières au niveau du Smic net à compter du 1^{er} janvier 2022.

L'Allocation Journalière du Proche Aidant est revalorisée



au niveau du Smic, soit 58,59 € nets par jour et 29,30 € par demi-journée.

L'indemnisation du congé de présence parentale est améliorée (620 jours continus) et revalorisée au niveau du Smic. L'Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP) est également de 58,59 € nets par jour et 29,30 € par demi-journée.

En vue de simplifier les démarches des personnes handicapées, la durée maximale d'attribution de l'ensemble des

éléments de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) est fixée à 10 ans. Auparavant, les durées d'attribution maximales étaient fixées en fonction du type d'aide de la prestation de compensation du handicap, lorsque la situation était susceptible d'amélioration.

Le calcul de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) est réformé avec la création d'un abattement forfaitaire sur les revenus des personnes vivant en couple. Cet abattement fixe est de 5 000 € sur les revenus du conjoint non bénéficiaire de l'AAH, majoré de 1 400 € par enfant. Cette mesure augmente l'allocation de 110 à 120 € par mois en moyenne pour environ 130 000 bénéficiaires.

Don du sang : l'Etablissement Français du Sang (EFS) lance un appel d'urgence vitale à la mobilisation

En raison des réserves de sang en dessous du seuil de sécurité, l'EFS fait aujourd'hui face à une situation critique et lance, pour la première fois, un appel d'urgence vitale aux dons.

70 000 poches de globules rouges sont aujourd'hui en réserve alors qu'il en faudrait 100 000 indique l'EFS.

La mobilisation des donneurs est essentielle chaque jour pour répondre aux besoins des malades qui restent permanents tout au long de l'année. En effet, les dons de sang doivent être réguliers et constants car la durée de vie des produits sanguins est limitée (7 jours pour les plaquettes, 42 jours pour les globules rouges). 10 000 dons de sang sont nécessaires chaque jour pour soigner 1 000 000 de malades par an.

Deux années de tensions permanentes liées aux impacts générés par le Covid (annulations de collectes en entreprises et en universités, plus faible mobilisation des don-

neurs, difficultés de recrutement de personnel médical) ont considérablement affecté la collecte de sang.

[l'EFS lance un appel à la mobilisation](#) à la suite de la publication d'un « *bulletin d'urgence vitale* » pour reconstituer un bon niveau de stock et pouvoir faire face à toutes les situations de transfusions.

Qui peut donner son sang ?

En règle générale, pour donner son sang, il faut :

- être majeur et avoir entre 18 et 70 ans ;
- être en bonne santé et peser au minimum 50 kg.

Après 60 ans, le don est nécessairement soumis à l'autorisation du médecin responsable du prélèvement.

Il existe néanmoins un certain nombre de [contre-indications](#) liées à la situation de la personne souhaitant donner son sang (état de santé, antécédents familiaux, pratiques personnelles...).

[Un test d'éligibilité](#) vous permet de savoir si vous pouvez donner votre sang.

Indice des Prix à la Consommation (IPC)

L'IPC est calculé chaque mois par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE) pour mesurer l'évolution générale des prix des biens et des services consommés par les Français*.

Il permet d'adapter sa consommation pour une meilleure maîtrise de ses dépenses et de son pouvoir d'achat. L'IPC est l'instrument de mesure de l'inflation. Il permet d'évaluer la variation moyenne des prix des produits consommés par les ménages, à qualité constante.

Les biens et services concernés

L'IPC est calculé sur la base de l'observation des prix d'un panier de biens et services fixes relevés à partir de différentes sources :

- la collecte par des enquêteurs sur le terrain des prix

pour l'ensemble des produits consommés par les ménages partout en France et dans toutes les formes de points de vente ;

- le relevé des prix sur les tarifs, les prix sur internet, les données administratives, etc. ;

- les données de caisse recueillies par les enseignes de la grande distribution au moment où le consommateur passe en caisse (depuis janvier 2020). Ces données concernent les produits alimentaires industriels, d'entretien, d'hygiène et de beauté vendus en supermarchés et hypermarchés.

Certains biens et services ne sont pas pris en compte parce que l'évolution de leur prix est difficile à observer ou bien parce qu'ils sont comptabilisés dans d'autres indices (par exemple, les ventes de véhicules d'occasion entre particuliers, les meubles anciens ...).

* Publié au journal officiel

Délai de livraison non respecté : vos droits pour agir

Le produit qui vous intéresse n'est pas disponible ou bien il est trop volumineux pour que vous puissiez l'emporter du magasin.

La date de livraison à votre domicile est un élément essentiel et déterminant de votre achat et doit être précisée dans le contrat. Vous pourrez ainsi le rompre immédiatement si les délais de livraison ne sont pas respectés.

Livraison de marchandises

Dès qu'un achat s'accompagne d'une livraison, le vendeur est obligé de vous communiquer de manière claire et lisible, avant la signature du contrat, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service.

Faute d'information, le vendeur dispose d'un délai maximal de 30 jours pour vous livrer. Cette obligation s'applique, que la vente ait lieu dans un magasin ou qu'elle soit conclue à distance (par internet, par correspondance, par téléphone...).

À noter : Si la livraison doit arriver avant une date précise (cadeau d'anniversaire...) et qu'il s'agit d'une condition essentielle pour vous, faites-le préciser par écrit dans le contrat.

Retard de livraison

Hors cas de force majeure, vous pouvez mettre en demeure le vendeur de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable, « par lettre recommandée avec avis de réception ou en adressant un courrier électronique ».

Si la livraison n'a toujours pas eu lieu après ce nouveau

délai, vous pouvez dénoncer le contrat notamment par lettre recommandée avec accusé de réception. Le vendeur doit ensuite vous rembourser intégralement sous 14 jours maximum, sous peine de majoration.

À noter : En cas de retard de livraison, la mise en demeure est une condition indispensable, préalablement à l'annulation de la commande. Conservez précieusement une copie à titre de preuve.

Marchandise endommagée

Refusez de signer le bon de livraison, à moins d'y faire figurer vos réserves, et refusez la marchandise.

Mettez en demeure le vendeur, par lettre recommandée, de vous livrer un produit non endommagé. Les frais de retour et d'envoi restent à sa charge, c'est également à lui de se retourner contre le transporteur.

À noter deux démarches distinctes : Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis, vous avez alors 10 jours pour l'informer, par lettre recommandée, des défauts constatés.

Marchandise non conforme

Inscrivez vos réserves sur le bon de livraison et refusez la marchandise. Vous pouvez exiger le respect de la commande et invoquer la **garantie légale de conformité**.

La non-conformité peut s'appliquer dans des situations diverses : différence esthétique, livraison incomplète, fonctionnalités différentes... Les frais de retour et d'envoi d'une nouvelle commande sont à la charge du vendeur.

A noter : en cas de litiges, vous pouvez contacter l'UFCV Choisir de la Charente-Maritime.

Résiliation dans la douleur : Cloud Eco plus que nébuleux

Prestations insuffisantes, ligne défectueuse, conditions de résiliations obscures...

Sur internet, le nom de Cloud Eco (SCT télécom) est régulièrement montré du doigt par des petites entreprises, sa clientèle " privilégiée ". Adossé à des opérateurs comme Orange, SFR ou encore Bouygues, il est d'ailleurs plutôt assimilable à un "courtier en téléphonie".

Dans un message posté en septembre 2021 sur le forum Que Choisir une petite entreprise s'étonne de devoir payer la somme de 3960 € pour résiliation, alors que le matériel n'avait même pas été installé. Dans un très éclairant rapport de Novalians sur la résiliation, en date de juin 2021, on découvre que le Tribunal de Commerce de Lyon a sanctionné ce type d'abus, en s'appuyant sur des insuffisances au niveau du contrat (durée de l'engagement stipulé en très petits caractères et inscrite seulement dans la partie secondaire du contrat). Le Tribunal de Nîmes a lui aussi donné raison à un plaignant, jugement confirmé le 21 avril 2021 en Cour d'appel. Là encore Cloud Eco réclamait 6000 € de dommages et intérêts.

A lire : www.novalians.fr/sct-telecom-cloud-eco-resiliation-assignation/

Rappel utile : La réception d'un simple courriel de confirmation ne suffit pas à valider un contrat. Une signature électronique est nécessaire. Elle doit aussi utiliser une technique d'identification numérique permettant de garantir l'identité du signataire et son lien avec le contrat d'abonnement. Les informations qui y sont associées doivent être réunies dans un fichier de preuve pouvant vous être transmis.

Fibre optique et sac de nœuds

Ici comme ailleurs les abonnés en ont fait l'amère expérience. La pléthore de litiges enregistrés en 2021 par la médiatrice des Télécoms repose à 42 % sur la piètre qualité des interventions. Les opérateurs font appel à la sous-traitance, qui sous-traite à son tour, exploitant des techniciens auto-entrepreneurs, payés à la tâche, débordés et souvent mal formés.

Conséquences ? Fibre coupée par la concurrence, bazar dans les armoires de raccordement, travail bâclé chez les abonnés, etc. L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la presse (ARCEP)* somme désormais les fournisseurs de faire le ménage.

*L'ARCEP est une autorité administrative indépendante française chargée de réguler les communications électroniques et postales et la distribution de la presse.

« Queldébit »

Internet mobile : « Queldébit » met en lumière l'inadmissible fracture numérique .

Alors que disposer d'un internet mobile de qualité constitue un impératif pour les consommateurs, l'UFC-Que Choisir, sur la base des tests effectués par les utilisateurs de l'application gratuite

[Queldébit \(iOS, Android\)](#)

dénonce aujourd'hui l'ampleur de la fracture numérique, frappant de plein fouet les zones rurales et qui se renforce avec le développement de la 5G.

Compte tenu des constats dressés, l'UFC-Que Choisir presse les pouvoirs publics d'imposer aux opérateurs de proposer un véritable **haut débit partout** où la couverture mobile est prétendument assurée. L'association invite également les consommateurs à poursuivre la mobilisation pour continuer de faire la lumière sur la véritable qualité de l'internet mobile, en

téléchargeant gratuitement « Queldébit ».

Application gratuite : Queldébit



Message de remboursement de l'Assurance Maladie : attention aux arnaques !

L'Assurance Maladie n'est pas la seule entité à connaître ce type d'usurpation d'identité, d'autres organismes comme le Compte Personnel de Formation, la Caisse d'Allocations Familiales ou Pôle-emploi en sont aussi victimes.

Les bons gestes à adopter

Quand vous recevez des messages similaires, il y a trois choses à faire avant de continuer :

- vérifier l'adresse mail ; en cas de fraude, elle ne dispose pas du nom de domaine de l'entité (ce qui est visible après le @ dans les adresses mail) ;
- vérifier le numéro de téléphone ; le numéro de téléphone de l'Assurance Maladie est le 3646 et en matière de contact tracing du Covid-19, le 0 87 52 00 70 et le 09 86 01 36 46 peuvent vous contacter ;
- ne pas cliquer sur les liens de ces messages. Connectez-vous sur votre espace personnel, si ce n'est pas une arnaque alors vous y retrouverez les informations communiquées.

De manière générale, les interlocuteurs des entités officielles ne demandent jamais la communication d'informations personnelles ou confidentielles (mot de passe, RIB, numéro de carte bancaire...) hors de votre espace personnel sur leur site. Le contenu du message doit vous interpeller, la promesse d'une importante somme d'argent inattendue peut vous alerter et vous aider à identifier la tentative de « phishing ».

Je suis la cible de ces tentatives d'arnaques, que puis-je faire ?

Vous pouvez signaler la tentative d'arnaque à différents organismes en fonction de sa nature :

- pour signaler un site frauduleux : <https://phishing-initiative.fr> ou le www.interieur.gouv.fr/pharaos ;



Vous pouvez signaler ces tentatives de phishing :

- sur le site Phishing Initiative .

<https://phishing-initiative.fr>

Ce signalement permettra d'alimenter les bases de référence des principaux navigateurs pour bloquer l'accès à ces sites ;

- aux services de police :

www.interieur.gouv.fr/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.

- pour signaler un courriel ou un site suspect :

www.signal.spam.fr ;

- pour signaler un SMS :

<https://www.33700.fr>

([plate-forme 33 700](https://www.plate-forme.33700.fr)) ;

- pour s'informer sur les escroqueries, pour signaler un site internet ou un courriel d'escroqueries, un vol de coordonnées bancaires ou une tentative d'hameçonnage; vous pouvez contacter :

Info Escroqueries au

0 805 805 817 (appel gratuit depuis la France) du lundi au vendredi de 9h à 18h30.

Je suis victime d'hameçonnage, que faire ?

Si vous avez communiqué vos moyens de paiements, que vous constatez des débits frauduleux, la première étape est de faire opposition auprès de votre banque immédiatement. Ensuite, en cas d'usurpation d'identité ou de débits frauduleux, conservez les preuves d'hameçonnage, cela vous servira au moment de déposer plainte au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie. Et pour finir, il est fondamental de changer vos mots de passe.

Attention aux arnaques !

L'Assurance Maladie a mis à jour ces exemples de SMS, appels et courriels frauduleux. La dernière campagne d'escroquerie vous annonce que vous recevrez un remboursement important après avoir complété un formulaire de remboursement. Soyez vigilant et ne tombez pas dans le piège, c'est une tentative de *phishing* ou d'hameçonnage. Cette technique de fraude est aujourd'hui courante sur internet et vise à obtenir des informations personnelles et confidentielles ou à vous escroquer de l'argent.

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



Certains fournisseurs d'énergie – tels LECLERC ÉNERGIES ou CDISCOUNT ont cessé de recruter de nouveaux clients dans l'attente d'un marché moins perturbé.



Un fournisseur d'énergie – HYDROPTION – a même fait l'objet d'une liquidation judiciaire en décembre 2021, une première en France depuis l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence.

Parallèlement, les offres publicitaires en faveur de gadgets anti gaspi (thermostats, nouvelles générations de radiateurs) vont se développer : ici encore le consommateur doit rester prudent face à des affirmations toujours optimistes, et exiger des garanties écrites face à des promesses verbales.

Dans la lorgnette du Réseau Anti Arnaques : les fournisseurs d'énergie

La flambée des prix de l'électricité et du gaz depuis l'été 2021 impacte nécessairement le pouvoir d'achat des consommateurs, même si des mesures gouvernementales ont permis d'en atténuer les effets. Le consommateur doit particulièrement être vigilant sur les tentations – et tentatives - de leurs fournisseurs d'énergie de modifier discrètement les conditions contractuelles ou de proposer de nouvelles formules tarifaires.

Quand SFR impose ses offres commerciales



Cette correspondante du Réseau Anti-Arnaques a reçu à la mi-décembre 2021 un courrier de son opérateur SFR : « Pour vous les appels illimités vers les mobiles en Europe. » Elle exprime son mécontentement : « SFR me facture 3 € pour une offre d'appels en Europe en illimité depuis une ligne fixe sur les mobiles. Les clients ont jusqu'au 18 mai 2022 pour refuser cette offre, offre que j'ai refusée lors de mon appel le 24 janvier 2022. Le commercial m'indique faire immédiatement le nécessaire et supprime cette offre de 3 €. Je reçois deux messages me précisant que je peux appeler le serveur vocal à partir de 14h00 pour ne régler que le montant de mon forfait habituel. Je

viens d'appeler le serveur mais rien n'est modifié. Le commercial que j'ai rappelé me précise que les 3 € seront déduits de la prochaine facture émise en février. Je réponds que je vais envoyer un chèque du montant habituel. Il me répond que, si je ne paye pas le montant annoncé, ma ligne sera suspendue !

SFR facture 3 € à tous ses clients, peut-être plusieurs millions, cela fait un montant exorbitant dans les caisses ! »

Cette cliente a reçu une confirmation de l'annulation de l'offre à 3 €. Toutefois, elle constate : « Aller sur le formulaire mis en ligne pour annuler cette offre constitue un véritable parcours du combattant : bon nombre de personnes qui ont essayé n'ont pu y accéder. »

De telles pratiques sont intolérables. Que dirait SFR au consommateur humoriste qui lui écrirait : « Bonjour SFR. Je vous informe que mon contrat client est modifié dès ce jour et que l'abonnement mensuel est désormais réduit de 5 €. Si vous êtes en désaccord avec cette modification, je vous prie de respecter la procédure que j'ai créée, en respectant le délai impartit. »

Électroménager et électronique : depuis le 1er janvier 2022, les réparateurs doivent proposer des pièces détachées d'occasion

Produits concernés

L'obligation de proposer des pièces de rechange s'applique à certaines pièces pour les équipements suivants :

- lave-linge et sèche-linge
- lave-vaisselle
- réfrigérateurs
- téléviseurs
- ordinateurs portables
- téléphones mobiles

Le réparateur n'est pas tenu de proposer des pièces d'occasion issues de l'économie circulaire lorsque ces pièces ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec la date ou le délai de fourniture de la prestation d'entretien ou de réparation.



Information du consommateur

À l'occasion de l'entretien ou de la réparation de l'appareil, les réparateurs sont tenus d'informer les consommateurs qu'ils peuvent opter pour des pièces de rechange d'occasion issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves.

Cette information doit se faire au moyen d'un affichage clair, visible et lisible de l'extérieur à l'entrée de leur local, ainsi que sur leur site internet lorsqu'il existe.

Le réparateur doit recueillir le choix du consommateur et le conserver sur un support durable.

Lorsque le réparateur ne dispose pas de la pièce d'occasion requise, il doit en aviser le consommateur sur un support durable de manière claire et visible.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 14 janvier 2022 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 4^e trimestre 2021 s'élève désormais à 133,62, ce qui représente une hausse annuelle de 1,61 %. Pour rappel, il avait augmenté de 0,83 % au 3^e trimestre 2021.

À savoir : On entend par pièces issues de l'économie circulaire, les composants et éléments issus d'une opération de préparation en vue de leur réutilisation au sens du code de l'environnement, c'est-à-dire des substances, matières ou produits devenus des déchets qui sont préparés de manière à être utilisés à nouveau.

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 :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 11 numéros mensuels <i>Que Choisir</i> pour 22 € au lieu de 44 €

<input type="checkbox"/> 15 numéros = 11 mensuels <i>Que Choisir</i> + 4 hors série Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone* pour 31 € au lieu de 62 € | <input type="checkbox"/> 19 numéros = 11 mensuels <i>Que Choisir</i> + 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 €

<i>*Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine (hors surcoût éventuel de votre opérateur)</i>

<input type="checkbox"/> 11 numéros mensuels <i>Que Choisir SANTÉ</i> + 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

Instagram : ufcquechoisir17



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

Dispensé de timbrage

LA ROCHELLE PIC

SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir de Charente-Maritime

3 rue Jean-Baptiste Charcot
17000 LA ROCHELLE

SITE DE DEPOT

P4

LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 14 avril 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 / tél 05 46 41 53 42

Jonzac : Mairie - 5 rue du Château - le 2ème et le 4ème mardis de chaque mois de 14h à 17h

Rochefort : Parc des fourriers - 3 avenue Maurice Chopin - le mardi de 9h à 12h

Saintes : Maison de la Solidarité - Place du 6ème RI - mardi mercredi et 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 1er lundi du mois 14h 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 : 1100

Dépôt légal : Avril 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.