

**Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17
N° 146 - Juillet 2022
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)**



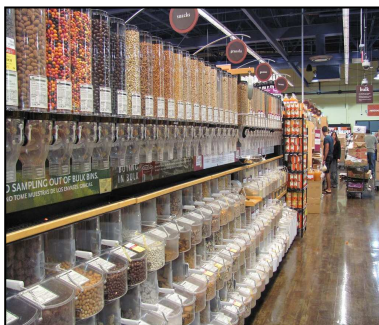
FRAUDES AUX CHEQUES

page 9



SUPPRESSION DES TICKETS DE CAISSE

page 8



VENTE EN VRAC pages 8 / 9

APPEL A BÉNÉVOLES à Saintes, Jonzac et St-Georges-de-Didonne



**Cumul de l'Éco-prêt à taux zéro
possible avec MaPrimeRénov'** page 6

LITIGES RESOLUS

page 5

**- L'assureur vie se trompe sur
la validité d'un chèque reçu post mortem
Enjeu 15 090 €**

**- Délit de fuite suite à un accident
Enjeu 4 000 €**

Sommaire

Vie de l'association	pages 2 - 3
Edito – Statistiques - Appel à bénévoles - Témoignage d'une stagiaire	
Litiges	pages 4 - 5
Exemples de litiges résolus	
Logement	page 6 - 7
Cumul éco PTZ avec MaPrimeRénov' - Rénovation énergétique - Paiement des factures d'énergie - Préavis en ligne	
Commerce	pages 8 - 9
Suppression des tickets de caisse - Vente en vrac	
Bancaire	page 9
Fraudes aux chèques	
Arnaques	page 10
Info-Alerte	
Bon à savoir	page 11
EHPAD en Charente-Maritime - AG UFC nationale – IRL	
Abonnements	page 11

Nombre d'adhérents au 30 juin 22	1567
Adhésions du 2^{ème} trimestre 2022	217
Ré-adhésions du 2^{ème} trim. 2022	533

L'Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

Du 2 mai au 30 juin 2022 des réunions se sont tenues en région concernant le pré-projet d'orientation 2022-2027. Toutes les associations de la région Nouvelle Aquitaine se sont réunies, le 31 mai 2022, pour échanger, avec pour objectif gagner en représentativité auprès de nouvelles catégories de consommateurs afin de conquérir une cible plus jeune.

Suite à l'invalidation des Chartes d'épandage des pesticides par le Conseil d'Etat, l'UFC-Que Choisir n'est aucunement favorable à de nouvelles chartes élaborées par et pour les partisans de l'agriculture intensive et destinées à amoindrir encore davantage un cadre réglementaire trop laxiste.

L'association va prendre contact avec nos députés réélus : Jean-Philippe ARDOUIN, Olivier FALORNI, Raphaël GERARD et les nouveaux élus, Anne-Laure BABAULT et Christophe PLASSARD afin que nos suggestions puissent nourrir leurs réflexions et leurs propositions d'amendements sur le projet de loi visant à protéger le pouvoir d'achat des Français.

Un stand UFC-Que Choisir sera ouvert dans le village des associations de la ville de Saintes les 3 et 4 septembre 2022 dans le jardin public et le samedi 10 septembre 2022 place Colbert à Rochefort : une occasion de se rencontrer et d'échanger.

L'association sollicitera nos adhérents en septembre pour une campagne concernant la **généralisation du Nutriscore** sur tous les produits alimentaires en association avec les grandes surfaces commerciales.

Je vous souhaite de bonnes et heureuses vacances en bonne santé.

Cordialement

Martial KONEY

Activité du 2^{ème} trimestre 2022 par secteurs

Permanences Accueil	61
Permanences téléphoniques	61
Courriers reçus	295
Courriels reçus	97
Dossiers litiges	128
Renseignements téléphoniques	532
Courriers expédiés	1401
Réponses courriel	134

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	61
Jonzac	6
Saintes	24
St-Georges-de-Didonne	13
St-Jean-d'Angely	3
Tonnay-Charente	11
Rochefort	13

Appel à bénévoles à Saintes, Saint-Georges-de-Didonne et Jonzac

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a besoin de bénévoles à Saintes, Jonzac et Saint-Georges-de-Didonne .

Le premier critère pour s'engager à nos côtés est l'adhésion aux valeurs de l'UFC-Que Choisir en nous accordant un peu de votre temps, une journée par semaine ou plus. L'équipe des 50 bénévoles du département est là pour vous accompagner dans votre fonction de bénévole. La formation est assurée.

Quel est l'intérêt de devenir bénévole à l'UFC-Que Choisir ?

- c'est intégrer la première association de consommateurs de France,
- participer à des actions de proximité pour contrebalancer le pouvoir des professionnels dans l'intérêt des consommateurs,
- mobiliser l'opinion et faire bouger les autorités publiques. A travers vos missions vous portez un projet de consommation responsable pour demain !

Quelles sont les missions de l'UFC-Que Choisir ?

Défendre tous les consommateurs :

- soutenir les victimes de litiges, dans le domaine auto, la construction, le bancaire et autres, interpellier les professionnels mis en cause, dénoncer les pratiques déloyales....
- L'UFC Que choisir a bien d'autres activités que l'aide à la résolution de litiges :
- enquêtes de terrain, actions de prévention, interpellations des pouvoirs publics.

Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation mais il vous faut connaître les bases de l'informatique et donner un peu de son temps.

Contacts : contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

Par téléphone : 05 46 41 53 42

**Fermeture d'été de l'UFC 17 et de ses permanences
du 30 juillet au 21 août 2022 inclus**
En cas d'urgence, s'adresser à la Direction
Départementale de la Protection des Populations DDPP
(ex DGCCRF) tél : 0809 540 550
ou sur le site : signal.conso.gouv.fr

Témoignage d'une stagiaire

L'UFC 17 a accueilli Enola, stagiaire en 3^{ème} année de droit, niveau licence.

Que pense Enola de son stage ?

Elle a eu connaissance de l'UFC-Que Choisir par la faculté de droit. Elle a choisi notre association pour découvrir le droit à la consommation en milieu associatif au regard de son projet professionnel. Elle souhaite travailler auprès d'ONG pour mener des projets au niveau international.

Quelles ont été ses activités pendant son stage ?

Enola a assisté les conseillers litiges dans de nombreux domaines d'activités de la consommation lors d'entretiens avec des adhérents rencontrant des difficultés pour faire valoir leur droit consommériste.

Elle a été sollicitée également pour rechercher des arguments juridiques en rapport avec les litiges rencontrés. Ce stage lui a permis de mettre en pratique ses connaissances théoriques. Ce fut pour elle une intéressante confrontation à la réalité des problèmes de la vie courante. Enola estime que les bénévoles sont bien formés et savent défendre les consommateurs.

Quels types de litiges l'ont le plus marquée ?

1^{er}) Une adhérente souhaitait se faire rembourser par le garagiste le montant du prix d'un véhicule acheté d'occa-

sion suite aux défauts constatés. Elle obtient un remboursement partiel. En s'appuyant sur la garantie légale de conformité, elle demande le remboursement intégral qui lui a été refusé. Elle sollicite alors l'appui de l'UFC 17 qui a dû intervenir auprès du médiateur de la concession Peugeot pour enfin faire reconnaître ses droits et être remboursée intégralement.

2^{ème}) Un autre litige : une adhérente quitte son logement meublé et demande la restitution de sa caution. Elle n'obtient qu'un remboursement partiel en raison des dégâts constatés par le propriétaire. Cependant, cette information ne figurait pas sur l'état de lieu de sortie. L'UFC 17 a adressé un courrier au propriétaire afin de régulariser ce litige. Mais Enola finit son stage sans connaître l'issue de l'intervention de l'association.

Quelles sont les conclusions d'Enola ?

Elle regrette que le stage se termine après 5 semaines et aurait préféré qu'il dure 2 à 3 mois pour acquérir une plus grande expérience.

Elle remercie l'association pour son accueil et l'implication des bénévoles dans sa formation. Ce stage a été enrichissant et bénéfique grâce aux échanges et aux conseils de l'UFC 17.

Enola sera une bonne ambassadrice.

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

**Du 1er janvier au 31 mai 2022 : 87 dossiers clôturés gagnés.
Montant des enjeux : 166 883 €
dont 5 dossiers traités avec procédure**

Refus à tort d'un remboursement par la banque : enjeu 2 000 €

Après avoir essayé en vain d'obtenir gain de cause auprès de la Banque Postale, Monsieur Y. , adhérent, a chargé notre association pour résoudre son litige bancaire. Il a été victime de paiements non autorisés sur son compte courant avec sa Carte Bancaire pour un montant total de 2 000 €, cinq transactions dont il n'est pas à l'origine. Malgré de nombreux courriers avec la banque et son service recours restés sans suite, l'UFC 17 a saisi en juin 2021 le médiateur de la consommation de la Banque Postale qui a tranché favorablement en janvier 2022. La banque a remboursé les 2 000 € à notre adhérent.

Rappel : En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues par la loi, le prestataire de service de paiement du payeur rembourse à celui-ci le montant de l'opération non autorisée. Ce remboursement peut être réalisé immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur.

AFER se trompe de bénéficiaire dans le versement d'une assurance vie de 30 000 €

Le père de notre adhérente Mme B., décide de modifier le bénéficiaire de sa police en sa faveur pour l'aider à réaliser un projet qu'il approuve. Pour cela il écrit à son assureur AFER et demande, dans le même courrier, d'une part de lui en reverser une partie et d'autre part de faire le changement de bénéficiaire indiqué ci-dessus.

AFER lui demande alors des précisions sur le versement pour lui et ne fait aucune allusion au changement de bénéficiaire en cas de décès.

Quelques mois plus tard le père décède et quand notre adhérente s'étonne de ne pas recevoir son dû, AFER a versé le capital à l'ancien bénéficiaire ayant oublié d'enregistrer le changement!

Les appels téléphoniques, les courriers de notre adhérente et même celui de son avocate se sont heurtés au refus d'AFER.

C'est alors que Mme B. nous sollicite. En nous appuyant sur la copie de la lettre du père et de la réponse à minima d'AFER sur le seul versement, nous avons écrit à notre tour auprès des différentes instances d'AFER et de son gestionnaire de l'époque AVIVA, et deux fois au Médiateur des Assurances pour obtenir « **enfin** » après la fin du 1^{ER} confinement, la reconnaissance par AFER de son erreur. Au premier trimestre 2021 (environ 2 ans d'attente pour notre adhérente) ont « **enfin** » été réglés le montant de l'assurance et 4000€ d'indemnités légales de retard.

Bon à savoir: D'une manière générale, les assureurs ne fournissent pas d'accusé de réception de l'ordre donné concernant le ou les bénéficiaires : ce cas illustre cette faille. Pour ceux qui utilisent l'informatique, il est prudent de vérifier sur le site de l'assureur l'exactitude de la clause bénéficiaire.

Remboursement refusé d'une banque en ligne : enjeu 1 352 €

En décembre 2021, Monsieur X. a été victime d'une utilisation frauduleuse depuis l'étranger via sa carte bancaire pour un montant de 1 352 € auprès de Floa Bank du groupe Hypermarché Casino. Malgré son dépôt de plainte auprès de la gendarmerie, la banque en ligne refuse la prise en charge sous prétexte que « les transactions avaient été effectuées avec une authenticité sécurisée du client via la banque à distance ».

Ne pouvant obtenir gain de cause, Monsieur X. a demandé l'appui de l'UFC 17 afin de résoudre ce litige. L'association envoie plusieurs courriers à la banque avec un rappel des faits et des articles correspondants du code monétaire.

Grâce à l'intervention de l'UFC 17 la banque accepte de prendre en charge les opérations contestées et rembourse au plaignant 1 352 €, somme utilisée frauduleusement.



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

Délit de fuite suite à un accident enjeu 4 000 €

Le dimanche 21 novembre 2021 à 6 heures, Monsieur F. est réveillé brutalement. Une voiture Renault Mégane a percuté son véhicule en stationnement, puis a rebondi et a arraché 2 poteaux de la voirie. Le propriétaire du véhicule responsable est parti en roulant sur les jantes, s'est arrêté pour récupérer un bout de pare-choc et une aile. Il est ensuite entré dans son parking souterrain situé à 100 m du lieu de l'accident. Spontanément, Monsieur F. l'a suivi et a pu prendre des photos du véhicule responsable et de l'attestation de l'assurance. La police est intervenue rapidement et a invité notre adhérent à porter plainte. Cette pré-plainte n'était pas recevable car le constat n'était pas rempli correctement (partie du conducteur responsable absente). PACIFICA, l'assureur de notre adhérent a saisi l'assurance du conducteur incriminé. Faute de réponse à son courrier, PACIFICA indique à notre adhérent ne pas pouvoir agir. Ce dernier sollicite alors l'aide de l'UFC 17 pour régler son litige car son véhicule est immobilisé et n'est pas en état de rouler. L'UFC 17 est intervenu auprès de PACIFICA afin que cette assurance prenne ses responsabilités en poursuivant le recours par la voie judiciaire ainsi que le contrat le prévoyait. En février 2022, PACIFICA a donné son accord pour la prise en charge des réparations (4 000 €) ; la matérialité des faits et la responsabilité du véhicule tiers étant établies depuis le départ.

Trois mois d'acheminement pour un colis envoyé en colissimo : indemnisation de 100 €

Monsieur P a déposé à La Poste le 26 août 2021 un colis pour sa fille à destination de la Finlande. Le 27 août 2021 notre adhérent s'aperçoit que le suivi de son colis est interrompu. Il adresse le 6 septembre 2021 une réclamation sur le site de colissimo. Sans réponse, le 13 puis le 17 septembre, il appelle ce service qui lui précise qu'il doit attendre 40 jours pour avoir des informations sur le dysfonctionnement constaté. Sans explications, il reçoit ensuite, de la part de colissimo, une proposition de remboursement d'un montant de 305 € qui correspond à 233 € de marchandise plus 72 € de frais d'envoi. Le 30 septembre 2021, il indique au service réclamation qu'il refuse cette proposition qui ne tient pas compte de la valeur réelle du colis s'agissant de vêtements extrêmement chauds à destination de la Finlande, latitude très au nord. Suite à son refus, il apprend que son colis a été perdu à Roissy en France et sollicite donc une nouvelle estimation en rapport avec le préjudice. Lassé par toutes ces démarches, il demande l'appui de l'UFC 17 le 27 octobre 2021 pour réclamer une indemnisation tenant compte du préjudice subi. Mais, surprise, la destinataire a réceptionné son colis dans un très mauvais état le 25 novembre 2021 soit 3 mois après son envoi. Visiblement le colis a été ouvert et refermé grossièrement, et à l'intérieur un cadre a été cassé. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, il reçoit une indemnité de 100 €.

L'assureur vie se trompe sur la validité d'un chèque reçu post mortem : enjeu 15 090 €

Mr C. assure la tutelle de sa tante sous le contrôle du juge des tutelles. Suite à la vente d'une maison de cette dernière et en accord avec le juge, il fait un chèque du montant de cette vente (138 000 €) sur le compte de l'assurance vie de sa tante au cabinet FAPES (un courtier) le 8 décembre 2019. FAPES le passe en compte le 28 décembre 2019 sur l'assurance de sa cliente.

Mais cette personne décède le 10 décembre 2019. Informé, le cabinet de courtage vire le montant de la vente de la maison au notaire chargé de la succession et le solde acquis avant ce versement, au neveu bénéficiaire.

Cette opération du courtier est illégale car le chèque a bien été émis du vivant de la tante, même s'il a reçu le chèque après le décès de celle-ci.

L'UFC 17 s'est adressé à l'assureur ALLIANZ en précisant que l'assurance vie bénéficie pour ce contrat d'un abattement de 30 500 € avant l'impôt à 55% pour un neveu, soit 60 810 €. En versant les 138 000 € au notaire et l'abattement de 7 967 € étant consommé pour les autres biens, l'impôt de 55% sur les 138 000 € sera de 75 900 €, soit une perte de 15 090 € par la faute de l'assureur !

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous aide à faire reconnaître vos droits sur les litiges de la consommation.

Ces différents litiges sont la preuve de la variété des thèmes abordés.

Cumul de l'Éco-prêt à taux zéro avec MaPrimeRénov' possible à compter du 1er juillet 2022

Un Éco-prêt à taux zéro d'un montant maximum de 30 000 € pour financer des travaux de rénovation énergétique est cumulable avec MaPrimeRénov', subvention pour le financement des mêmes travaux, dans des conditions précisées par un décret du 30 mars 2022.

A partir du 1^{er} juillet 2022, il sera possible de cumuler un Éco-Prêt à Taux Zéro (Éco-PTZ) d'un montant maximum de 30 000 € pour financer le coût des travaux de rénovation énergétique non couvert par MaPrimeRénov', subvention pour le financement des mêmes travaux, et par les autres aides obtenues pour régler ces travaux. Les travaux concernés (isolation du logement, changement de mode de chauffage) peuvent être déjà commencés, mais au maximum 6 mois avant la demande de ce

prêt sans intérêt. L'accord de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) pour l'attribution de MaPrimeRénov' sera suffisant pour constituer le dossier auprès de la banque, sans qu'il soit nécessaire de fournir la liste des travaux concernés. Toutefois, le prêt devra être émis dans les 6 mois suivant cette notification de l'ANAH.

Seules les banques ayant signé une convention avec l'État pourront émettre ce prêt subventionné.

CF : Savoir Choisir N° 145 avril 2022 et N° 141 avril 2021



Rénovation énergétique : le prêt *avance rénovation* remboursable à la vente ou à la transmission du logement

Pour soutenir la rénovation des passoires énergétiques, le prêt avance rénovation permet un remboursement différé, lors de la vente du logement ou de sa transmission par succession.

Il complète le coût des travaux non couverts par les aides à l'éco-rénovation (MaPrimeRénov' pour la principale) et s'adresse aux propriétaires à revenus modestes. Son montant va de 3 500 € à 30 000 €.

Inspiré du *prêt avance mutation* réservé aux travaux visant à réduire la consommation d'énergie (isolation, chauffage), le *prêt avance rénovation* concerne les propriétaires de logements aux revenus modestes, il est assorti d'un fonds de garantie visant à encourager les banques à le proposer à ces clients en général exclus de l'accès au crédit.

Ce prêt complète la part du coût des travaux non couverts par les aides (MaPrimeRénov', primes des certificats d'économie d'énergie, aides locales, Eco-prêt à taux 0, TVA à 5,5 %) finançant la rénovation des passoires thermiques, soit les logements classés F ou G au diagnostic de performance énergétique.

Ce prêt, qui peut aller de 3 500 € à 30 000 €, en fonction des banques, permet de faire réaliser des travaux sans

avancer leur charge, même partiellement, ni au démarrage ni ultérieurement : le remboursement, capital et/ou intérêts, est reporté lors de la vente du bien, ou de sa transmission lors d'une succession.

Son taux d'intérêt est au maximum de 2 %, et il est assorti d'une hypothèque sur le logement concerné, complétée d'une garantie de l'État à hauteur de 75 % du montant du crédit, au cas où la valeur du bien ne le couvrirait pas.

À savoir : Le prêt *avance rénovation* est accordé sous conditions de ressources maximum :

- 19 565 € pour une personne seule (25 714 € en Île-de-France) ;
- 28 614 € euros pour un couple (37 739 € en Île-de-France) ;
- 40 201 € pour un foyer de quatre personnes (52 925 € en Île-de-France).

Le montant pris en compte est le revenu fiscal de référence, figurant en haut à gauche, sur la page de garde de l'avis d'imposition.

À noter : le report du remboursement des intérêts produit un effet cumulatif, qui peut alourdir considérablement le montant final à rembourser lors de la mutation (vente ou succession) du logement.

Que faire si j'ai des difficultés pour payer ma facture d'électricité ou de gaz ?

Vous êtes dans une situation financière difficile pour payer votre facture d'électricité ou de gaz ?

Vous pouvez bénéficier d'aides pour payer vos factures : chèque énergie, aides financières des services sociaux ou du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) afin d'éviter la suspension ou la réduction de la fourniture d'énergie en cas de factures impayées.

Que faire en cas de difficultés pour payer sa facture ?

- Vous devez contacter votre fournisseur par téléphone ou par écrit (formulaire en ligne, courriel ou courrier). Il pourra vous proposer un échéancier de paiement. Il pourra également vérifier si votre contrat est adapté à votre consommation et vous informer si vous pouvez bénéficier du **chèque énergie**.
- Vous pouvez contacter les services sociaux de votre département ou le Centre Communal d'Action Sociale de votre commune pour vous renseigner sur les différentes aides existantes et sur les démarches à effectuer pour en bénéficier. Une assistante sociale peut notamment vous aider à déposer un dossier auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de votre département qui accorde des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés pour payer les dépenses liées à leur logement (factures, loyers...). Si vous avez déposé un dossier auprès du FSL, la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est maintenue jusqu'à ce que le FSL ait rendu ses conclusions (dans un délai maximum de 2 mois). Les services sociaux de votre département ou de votre commune peuvent vous accorder d'autres aides financières.
- Si vous êtes allocataire de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), de la Mutualité Sociale Agricole (MSA), d'une caisse de retraite, ou d'une caisse complémentaire de retraite vous pouvez la contacter pour savoir si vous pouvez bénéficier d'aides au paiement de vos factures d'énergie en cas de difficultés.
- Vous pouvez contacter les Points Conseils Budget (PCB) qui peuvent apporter un accompagnement social aux personnes rencontrant des difficultés financières. Ils peuvent vous aider à monter un dossier de surendettement si nécessaire.
- Vous pouvez contacter une association caritative comme le Secours Catholique, la Croix Rouge Française, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs... pour une aide financière ponctuelle ou un accompagnement dans vos démarches.

EN + Vous pouvez également appeler le service téléphonique énergie-info joignable au n° vert 0 800 112 212 (appel gratuit). Un conseiller pourra vous orienter dans vos démarches.

Un nouvel outil pour donner son préavis au propriétaire

Si vous prévoyez de déménager et de quitter le logement que vous louez, vous devez donner votre préavis.

À quoi sert un préavis ?

Avant de pouvoir quitter le logement dont vous êtes locataire, il est impératif de prévenir votre propriétaire, ou votre agence immobilière qui gère le bien, de votre départ imminent. Pour cela, il est nécessaire de donner congé et de respecter le délai de préavis. Ainsi, la réception du préavis permet de déterminer la date officielle de départ du locataire. Afin de faciliter cette démarche, un modèle de préavis est mis à votre disposition.

<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/CongeLogement>

À savoir Le délai de préavis varie entre 1 et 3 mois, cela dépend de la localisation du logement et s'il se situe ou non en zone tendue.

Les particularités de ce modèle

Que vous partiez d'un logement vide ou meublé, vous pouvez dès à présent utiliser le modèle de préavis. Pour votre confort, vous pouvez procéder de deux manières différentes.

En fonction de vos préférences, vous pouvez :

- copier et coller le modèle de préavis dans votre logiciel de traitement de texte et compléter les informations nécessaires ;
- compléter les différents champs directement en ligne et ensuite télécharger le document prêt à l'emploi.

Ce service vous permet de rédiger et d'obtenir votre modèle de lettre de préavis en 5 minutes environ.

Suppression des tickets de caisse : adieu les preuves d'achats !

À partir du 1er janvier 2023, la loi anti-gaspillage prévoit la suppression de l'impression automatique du ticket en caisse, afin de réduire son impact sur l'environnement. Des associations de consommateurs dont l'UFC-Que Choisir demandent son maintien, au nom du droit des consommateurs.

Les tickets en magasin supprimés par défaut à compter du 1^{er} janvier 2023

Ces modalités sont soumises à une consultation au Conseil National de la Consommation, dont nos associations sont membres.

Le projet du Gouvernement prévoit que, sauf exceptions, l'impression des tickets serait supprimée par défaut, quels que soient le montant et la nature des achats. Les consommateurs seraient uniquement informés, par voie d'affichage en caisse, que pour obtenir un ticket, ils devront en faire expressément la demande.

Les consommateurs privés d'un véritable choix pour un bénéfice environnemental très incertain

Si l'ambition de réduire le gaspillage est louable, le décret proposé par le Gouvernement n'en est pas moins inacceptable, quand on sait que certains spécialistes évaluent que les émissions de gaz à effet de serre du ticket dématérialisé sont supérieures à celles du ticket traditionnel.

D'abord parce qu'on attendrait que les consommateurs soient systématiquement interrogés sur leur souhait d'obtenir ou non un ticket.

Ensuite, parce que cette mesure ouvre la voie à une dématérialisation à marche forcée du ticket. Elle est donc susceptible de faciliter, via des techniques marketing, la création de base de données par les commerçants et

notamment d'entraîner l'essor de publicités intrusives ou non désirées.

L'exercice effectif des droits des consommateurs compromis

La suppression par défaut du ticket porte les germes d'une explosion des situations où le consommateur sera privé de la possibilité de faire valoir ses droits. En renonçant implicitement et par manque d'information sur l'utilité du ticket de caisse, les consommateurs se verront exposés au risque de ne pouvoir apporter la preuve de leur achat.

Preuve d'achat indispensable pour se prévaloir des garanties légales ou commerciales, ou encore pour le remboursement en cas de rappel d'un produit alimentaire, ou même pour procéder à l'échange d'un vêtement, une suggestion courante du vendeur pour rassurer le consommateur hésitant.

Le ticket permet également de vérifier l'exactitude du montant de la transaction, une précaution

loin d'être anodine pour éviter les erreurs en caisse, comme la non-prise en compte d'une promotion et surtout face au risque accru d'escroqueries aux paiements sans contact en cas de non impression. En effet, pour ces opérations, rappelons qu'il n'est pas nécessaire de consulter le terminal où s'affiche le montant avant d'effectuer la transaction. Or le remboursement des escroqueries est encore plus incertain que celui des fraudes à la carte bancaire.

Enfin, le ticket de caisse constitue un outil de gestion du budget familial, qui permet aux consommateurs de matérialiser et de suivre leurs dépenses du quotidien. Dans un contexte d'érosion du pouvoir d'achat, cet élément ne peut être négligé.

Les associations de consommateurs dont l'UFC-Que Choisir promeuvent une consommation responsable, celle-ci ne saurait se faire au détriment des droits fondamentaux des consommateurs.



Denrées alimentaires : vente en vrac

La vente en vrac est un marché qui se développe

Les produits concernés actuellement sont essentiellement des denrées alimentaires (produits secs, graines, riz, farine, lentilles, céréales...) et produits d'entretien. Quelques denrées comme l'huile d'olive, le lait pasteurisé,

les produits surgelés sont interdits.

En 2020 la DGCCRF a consacré une vaste enquête à cette manière de commercialiser les denrées. Cette enquête avait pour objet de s'assurer de la protection du consommateur et avait pour objet de vérifier le respect des règles de sécurité et d'hygiène ainsi que celles relatives à la loyauté (notamment étiquetage).

Suite page 9

Vente en vrac (suite de la page 8)

La vente en vrac nécessite une vigilance spécifique

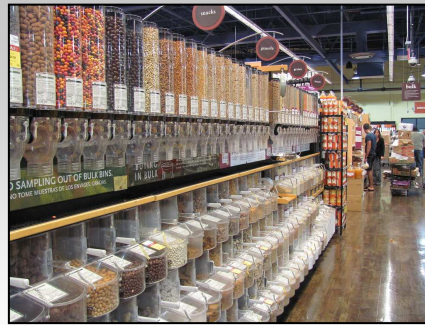
Elle est en plein essor, cela justifie d'accorder une vigilance particulière à l'hygiène des équipements et des denrées mais aussi au tarage des balances lorsque le consommateur apporte son propre contenant.

Le consommateur doit être informé de la dénomination du produit et de la présence d'allergènes, information obligatoire pour les denrées non emballées.

Lors des contrôles réalisés les enquêteurs ont pu constater certaines bonnes pratiques : par exemple équipement de balance facile d'utilisation pour déduire la tare des contenants, nettoyage fréquents des bacs (à chaque changement de lots).

La grande variété des manquements constatés

- Les modalités de nettoyage des équipements,
- La gestion de contaminations croisées par les allergènes,
- Les modalités de stockage des denrées,



- La lutte contre les nuisibles,
- La conformité des matériaux utilisés comme contenants,
- Le tarage des balances et autres instruments de mesure,
- L'information des consommateurs,
- La nature des denrées vendues en vrac.

Ce que dit la loi sur le vrac

« La vente en vrac se définit comme la vente au consommateur de produits présentés sans emballage, en quantité choisie par le consommateur, dans des contenants réemployables ou réutilisables. La vente en vrac est proposée en libre-service ou en service assisté ».

Un décret établissant la liste des produits, alimentaires et non alimentaires, qui ne peuvent pas être vendus en vrac pour des raisons de santé publique est en cours de préparation (mai 2022).

Fraude aux chèques : les préconisations de la Banque de France

Face à la progression de la fraude aux chèques, la Banque de France a communiqué un certain nombre de recommandations afin d'éviter leur détournement ou leur utilisation frauduleuse.

Sur l'ensemble de l'année 2020, la fraude aux chèques a représenté 42 % du total de la fraude sur les moyens de paiement dits scripturaux soit 538 millions d'euros.

Voici les recommandations de la Banque de France :

- écrire avec un stylo à encre noire,
- tracer des traits horizontaux pour éviter tout espace libre sur l'ordre ou le montant du chèque,
- remplir toutes les mentions obligatoires (montants, ordre, lieu, date, signature),
- ne pas encaisser de chèque ne correspondant pas à ce qui a été convenu,
- ne pas prêter son chéquier, même à ses proches, et le conserver en lieu sûr,
- ne pas confier des chèques non remplis à quelqu'un,
- ne pas signer les chèques à l'avance ou en blanc,
- ne pas accepter d'encaisser un chèque pour le compte d'autrui.



Dans son objectif de limiter la fraude aux chèques, la Banque de France s'est également adressée aux établissements bancaires.

Elle encourage ceux-ci à « renforcer la surveillance des remises frauduleuses de chèque » ainsi qu'à « améliorer la lutte contre les chèques perdus et volés ».

Afin d'atteindre ces objectifs, la Banque de France souhaite que l'acheminement des chéquiers soit davantage sécurisé et que les procédures de mises en opposition soient plus efficaces.

Enfin, il est préconisé aux établissements bancaires de rester vigilants sur les caractéristiques physiques des chèques afin de limiter les risques de falsification et de contrefaçon.

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

« Mon espace santé »

Attention aux messages frauduleux !

MON ESPACE SANTÉ est le nouvel espace numérique créé par l'Assurance Maladie. Il remplace le Dossier Médical Partagé (DMP) qui n'a pas rencontré le succès escompté. MON ESPACE SANTÉ va donc devenir le carnet de santé interactif de tous les assurés.

Bien évidemment, les escrocs se sont empressés de surfer sur cette actualité en multipliant les messages : ils proposent une aide à la création de ce nouvel espace numérique. L'objectif est d'obtenir la communication des identifiants FRANCE CONNECT leur permettant ainsi d'accéder à différentes sources de données (services fiscaux, assurance retraite).

Le Réseau Anti-Arnaques rappelle que MON ESPACE SANTÉ n'est pas encore compatible avec FRANCE CONNECT. Tout message reçu y faisant référence est donc frauduleux.

Ruinée par les démarcheurs à domicile à NIORT

Triste affaire que celle traitée en mai 2022 par le tribunal judiciaire de Niort qui confirme bien les nuisances de certains démarcheurs à domicile peu scrupuleux.

Les composantes de l'affaire sont les suivantes :

Une consommatrice, propriétaire d'une maison familiale à Aigondigné (79), reçoit à son domicile la visite de «techniciens» .

Des démarcheurs successifs à partir de 2018, tous liés à la même entité, qui affirment avoir détecté la présence de termites dans le grenier et préconisent des travaux d'urgence pour éviter que la toiture ne s'écroule. Puis, suivront des travaux de nettoyage de toit, de rénovation de façade, d'assèchement de mur, de restructuration de façade...

Des impayés de crédit s'accumulent (cinq contrats).

Cette cliente ne communique pas sur ses problèmes et, c'est l'issue inéluctable : la vente de la maison par voie judiciaire. Le bien, estimé à 146 000 € par un agent immobilier, a été mis à prix à 30 000 €... pour être finalement vendu à 35 000 €.

Les démarcheurs avaient trouvé la cliente idéale : seule, géographiquement isolée, et faisant confiance à « l'expertise » de présumés techniciens.

Espérons que la DGCCRF mais aussi les services fiscaux, compte-tenu de la sous-estimation de la valeur du bien immobilier, s'intéresseront à cette affaire.

CARGLASS : un témoin témoin



Une consommatrice a contacté CARGLASS pour le remplacement, à domicile, du pare-brise de son véhicule.

Voici quelques extraits de son témoignage du 25 avril 2022 :

« L'intervention terminée, le technicien m'a indiqué que je

devais envoyer la facture (1 113,47 €) à mon assureur (GROUPAMA) qui me rembourserait directement, puis je réglerai CARGLASS. Au bout d'une semaine je reçois déjà une relance de CARGLASS alors que je n'ai même pas touché un euro de l'assurance. GROUPAMA me rembourse 817,58 €. J'apprends alors que CARGLASS n'est plus agréé par GROUPAMA LOIRE BRETAGNE pour cause de surfacturation.

Le 7 novembre 2020 je reçois un courrier recommandé de CARGLASS pour régler les 295,89 € restants. Mon dossier est transmis à une société de recouvrement. Je refuse de régler. Le 19 avril 2022, je suis informée que mon dossier est remis à un huissier de justice. »

Le courrier de GROUPAMA est explicite :

« L'examen de la facture des travaux révèle que le tarif des pièces, voire le temps de main d'oeuvre, facturés par le réparateur, est supérieur au barème constructeur de la marque de votre véhicule. Notre estimation est établie à l'aide d'un outil de chiffrage déterminant le coût des pièces et de la main d'oeuvre nécessaires à l'intervention suivant les caractéristiques du véhicule. »

Il est facile de multiplier les promesses de cadeau en pratiquant des prix majorés et les répercutant sur la communauté des assurés. Le slogan légendaire « CARGLASS répare, CARGLASS remplace » devrait être remplacé par « **CARGLASS appâte, CARGLASS dérape** ».

AG UFC nationale

L'Assemblée nationale de l'UFC-Que Choisir s'est tenue du 20 au 22 mai 2022 à Seignosse dans les Landes. Le trésorier de l'UFC 17, Jean-François BONAMI a présenté **la motion relative à la régulation des pratiques commerciales en matière de formation.**



EHPAD en Charente-Maritime

Daniel LE LAN vice-président de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a été invité par France Bleu la Rochelle le 18 mai 2022 au sujet des EPHAD (nombre, prix ..).

L'offre en France est de 102 places en EHPAD pour 1 000 personnes âgées de plus de 75 ans, moyenne nationale qui cache de fortes disparités. Par exemple on compte à Paris 41 places contre 163 en Lozère.

Il est de 101 en Charente-Maritime.

Il existe les EHPAD privés, associatifs et publics. Le prix moyen national d'une chambre est de 2 214 € tous établissements confondus. La fourchette s'étend de 1 749 € en Meuse jusqu'à 3 698 € à Paris par mois.

Prix moyen d'une chambre en Charente-Maritime (8 595 places) :

Tous établissements confondus il est de 2 285 € avec un reste à charge moyen de 462 € ;

Le prix moyen du privé est de 2 530 €, celui de l'associatif 2 155 € et celui du public de 1 969 €.

La part du privé est de 52% , celle des établissements publics 35% et 13 % en associatif .

L'UFC-Que Choisir recommande le secteur public en priorité puis le secteur associatif et ensuite le privé.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 15 avril 2022 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 1^{er} trimestre 2022 s'élève désormais à 133,93, ce qui représente une hausse annuelle de 2,48 %. Pour rappel, il avait augmenté de 1,61 % au 4^e trimestre 2021.

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

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 8,00 € : Abonnement seul 1 an - 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents | <input type="checkbox"/> | 38,50 € : 1ère adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 4,00 €) |
| <input type="checkbox"/> | 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 | <input type="checkbox"/> | 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 |
| | | <input type="checkbox"/> | 32,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17 avec abonnement (28,50 € + 4,00 €) |

Règlement par chèque à l'ordre de : l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime 3, rue Jean-Baptiste Charcot 17000 La Rochelle (en précisant votre adresse, votre téléphone et votre courriel)

Adhésion aux publications nationales « Que Choisir » premier abonnement

Si vous n'êtes pas encore abonné aux publications nationales, l'UFC- Que Choisir de Charente-Maritime

Je souhaite m'abonner pour un an à « QUE CHOISIR », je choisis la formule suivante :

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 11 numéros mensuels <i>Que Choisir</i> pour 22 € au lieu de 44 € | <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 € |
| <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 € | | *Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine (hors surcoût éventuel de votre opérateur) |
| | | <input type="checkbox"/> | 11 numéros mensuels <i>Que Choisir</i> 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

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 20 juillet 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 1^{er} 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 : 1200

Dépôt légal : Juillet 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.