

Bulletin trimestriel de
UFC-QC 17

N° 147 - Octobre 2022

Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)

L'UFC 17 participe à la campagne

« Affiche ton Nutri-Score »

**GUIDE DE
PRÉVENTION
CONTRE LES
ARNAQUES**

page 9



PRIX DE L'EAU

page 7

**Litiges
résolus** page 5

- La GMF refuse à tort la prise en charge d'un sinistre

Enjeu = 761 €

- Fraude à la carte bancaire
Enjeu = 2 900 €

**AVEC
NUTRI-SCORE**



**VOUS SAUREZ
CE QUE VOUS
ACHETEZ.**

**TROP
GRAS**

**TROP
SUCRÉ**

**TROP
SALÉ**



Nutri-Score page 6

RAPPEL : FOIRES et SALONS Pas de droit de rétractation

page 11

Sommaire

Vie de l'association Edito – Statistiques - Témoignage d'une stagiaire - Actions de l'UFC 17	pages 2 - 4
Litiges Exemples de litiges résolus	page 5
Alimentation Nutri-Score - Prix de l'eau potable	pages 6 - 7
Transport Bonus vélo	pages 7 - 8
Commerce Protection économique des consommateurs - Clauses abusives	page 8
Arnaques Un nouveau guide de prévention - Promotions trompeuses - Info-Alerte	page 9 - 10
Bon à savoir Frais de téléphonie mobile - Foires et salons – IRL	page 11
Abonnements	page 11

Nombre d'adhérents au 30 sept 2022	1585
Adhésions du 3^{ème} trimestre 2022	118
Ré-adhésions du 3^{ème} trim. 2022	242

L'Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

Diagnostics de Performance Energétique (DPE) : du grand n'importe quoi, encore et toujours. 5 ans après sa dernière enquête sur le sujet, et un an après qu'il a été réformé, l'UFC-Que Choisir publie les résultats d'une nouvelle enquête accablante sur la qualité des diagnostics de performance énergétique des logements. Alors que la pertinence du DPE est plus que jamais indispensable compte tenu des conséquences d'une qualification du logement en tant que « passoire thermique », l'UFC-Que Choisir, sur la base de l'analyse de 34 diagnostics réalisés dans 7 maisons situées dans différentes régions de France (dont la Charente-Maritime), demande au Gouvernement d'une part, de revoir de fond en comble le processus de certification des professionnels du diagnostic, et d'autre part, que l'opposabilité du DPE soit étendue aux recommandations en matière de travaux à mener.

Après plus de 15 ans de combats politiques, et alors que l'inflation frappe durement le budget des ménages, l'UFC-Que Choisir se félicite de l'entrée en vigueur ce 1^{er} septembre 2022 de la mesure pour laquelle elle a lutté : **la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur**. Consciente que les gains de pouvoir d'achat rendus possibles ne se concrétiseront que si les consommateurs sont en mesure d'y voir clair sur ce marché nébuleux, l'association met en libre accès un dossier sur son site « quechoisir.org ». Parallèlement, un comparateur gratuit « assurance emprunteur » pour identifier le contrat le plus adapté et un service d'aide au changement sont mis à leur disposition par la SAS* (filiale de l'association UFC-Que choisir, dont l'objet social est notamment de fournir des prestations de services au consommateur).

La résiliation à tout moment doit briser la rente bancaire de l'assurance emprunteur.

Cordialement

Martial KONEY

Activité du 3^{ème} trimestre 2022 par secteurs

Permanences Accueil	49
Permanences téléphoniques	49
Courriers reçus	404
Courriels reçus	147
Dossiers litiges	105
Renseignements téléphoniques	525
Courriers expédiés	1004
Réponses courriel	184

Détail du nombre de permanences	
La Rochelle	49
Jonzac	2
Saintes	14
St-Georges-de-Didonne	12
St-Jean-d'Angely	1
Tonnay-Charente	24
Rochefort	13

Témoignage d'une stagiaire

Roukiatou, née en 1994, était stagiaire de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime du 23 mai au 1^{er} juillet 2022.

De l'Université d'Alassane Ouattara de Bouaké en Côte d'Ivoire, elle est en master 1 en droit de l'entreprise à la faculté de droit de La Rochelle. Ce stage lui permettra de valider son année de fin d'étude de master. Elle prépare sa thèse en droit bancaire dans le but d'être enseignante à l'université ou d'être juriste en entreprise dans son pays. Roukiatou se confie à Savoir Choisir.



né son code ! Mais il affirme n'avoir jamais communiqué ni son code ni son n° de compte, de surcroît il n'utilise pas internet et ne fait jamais d'achat en ligne ! Ne pouvant pas résoudre ce litige, il sollicite l'appui de l'UFC 17. L'affaire est en cours au moment de l'interview.

Quelles sont vos impressions de future juriste ?

Côté professionnel, ce stage correspond à mes souhaits parce que l'UFC- Que Choisir traite des thématiques assez variées des différents types de droits.

Côté humain, j'ai été très bien accueillie par tous les bénévoles de l'UFC 17. Céline, secrétaire salariée, a facilité mon intégration au sein de l'association. Elle m'a fait confiance en me demandant chaque fois mon avis lorsqu'elle était face à un litige au téléphone. J'ajoute que c'est la secrétaire et le (ou la) bénévole de l'accueil qui sont confrontés en premier aux demandes des consommateurs (adhérents ou non) en l'absence des conseillers litiges spécialisés.

Comment avez-vous connu l'UFC-Que Choisir ?

C'est un enseignant de la faculté de droit à La Rochelle qui m'a conseillé l'UFC-Que Choisir. J'ai envoyé ma demande qui a été acceptée.

Quelles ont été vos activités durant ce stage ?

J'ai été en doublure avec de nombreux conseillers litiges, le plus souvent avec Claudine pour assister aux traitements des litiges bancaires. A mon arrivée, c'était ma préférence, mais j'ai compris qu'un bon juriste doit être capable de résoudre les litiges dans tous les domaines.

Quel est le litige qui vous a le plus marquée ?

Dès le début de mon stage, j'ai été surprise par les nombreuses fraudes à la Carte Bancaire. C'est la raison pour laquelle mon mémoire est basé sur l'efficacité du mécanisme de protection des consommateurs à l'épreuve de la fraude à la Carte Bancaire.

Exemple : un adhérent « sénior » a été contacté par sa banque pour l'informer des mouvements constatés sur son compte et lui demander s'il en était l'auteur. Il a répondu non. Les transactions ont été aussitôt annulées. Trois semaines après, en recevant son relevé de compte par La Poste, il s'aperçoit qu'il a été débité de 1 800 € alors qu'il était toujours en possession de sa carte bancaire. Il a informé sa banque qui ne l'a pas cru : il aurait don-

Je remercie le président et le vice-président de m'avoir donné cette opportunité qui m'a permis d'acquérir une première expérience (pour moi professionnelle) en France. J'ai déjà fait un stage très différent en Côte d'Ivoire dans un cabinet d'expertise comptable.

Merci également à tous les bénévoles plus spécialement à Claudine pour sa disponibilité et ses conseils lors de la rédaction de mon mémoire de master. Ce stage a été très enrichissant parce que j'ai profité de l'expérience de tous les bénévoles. Leur disponibilité, leur rigueur pour traiter les litiges, écouter les consommateurs et trouver une solution aux litiges m'ont marquée.

Les bénévoles non juristes sont capables d'assister les consommateurs comme de vrais professionnels du droit.

Quand je serai de retour dans mon pays, la Côte d'Ivoire, je porterai toujours l'UFC-Que Choisir dans mon cœur. Je souhaite que les plus jeunes s'impliquent davantage dans cette démarche consumériste.

Fermeture d'hiver de l'UFC 17 et de ses permanences
du 23 décembre 2022 à 12h au 1er janvier 2023 inclus

En cas d'urgence, s'adresser à la Direction
Départementale de la Protection des Populations DDPP (ex DGCCRF) tél : 0809 540 550

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

Ateliers d'infos et d'échanges

L'UFC 17 a participé le 16 juin 2022 à la « fête de village » à vivre ensemble au centre ville "10 jours de la vie locale et citoyenne" organisée par le Centre Social et Culturel Christiane FAURE de La Rochelle.

Nous avons présenté nos actions en matière de consommation éco-responsable et animé des ateliers d'informations et d'échanges sur les thèmes suivants :

- les économies d'eau,



- la saisonnalité des fruits et légumes,
- les circuits courts, les labels bio,
- également savoir cultiver son potager sans pesticides,
- réduire ses déchets,

- apprendre à se passer des biocides domestiques.
- se servir de l'application « QUELS PRODUITS » avec le smartphone,
- la pêche durable,
- limiter l'impact environnemental dans l'utilisation des outils numériques. Nous avons également présenté l'expo photogachis.
Nous étions accompagnés de notre stagiaire juriste Roukiatou.

Commissions départementales et régionales

L'UFC-Que Choisir défend les intérêts des Charentais-Maritimes par sa présence dans les commissions* départementales et régionales

Voici les principaux sujets abordés, seize réunions ont eu lieu depuis le 1er janvier 2022 :

- **la santé** : Conseil de Surveillance,

- **l'eau** : L'eau 17 / SAGE Boutonne : Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux de la Boutonne / Eau et pesticides / PTGE : Projet de Territoire pour la Gestion de l'Eau / RESE : Régie d'Exploitation des Services d'Eau de la Charente-Maritime,

- **le logement** - CIL de la CARA : Conférence Intercommunale du Logement de la Communauté d'Agglomération de Royan Atlantique,

- **l'aménagement commercial** - CDAC : Commission Départementale d'Aménagement Commercial,

- **les décisions publiques** - CCSPL : Commission Consultative des Services Publics Locaux,

- **le site Seveso** - Butagaz .

*Le mot "**commission**" est plus généralement employé pour désigner une assemblée, permanente ou non, composée de personnes chargées d'une étude collective, par exemple une **Commission Municipale** .

Rentrée des classes en Charente-Maritime

Notre association a organisé la « Rentrée des consommateurs » à Saintes dans le jardin public les 3 et 4 septembre 2022 et à Rochefort place Colbert le 10 septembre 2022.

Cette campagne s'est déroulée avec l'accord des mairies de Saintes et de Rochefort.

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



Stand à Saintes avec le président

adhérents.

Un plan des stands était à la disposition des visiteurs à l'entrée du jardin public à Saintes et place Colbert à Rochefort.

Lors de ces journées, les bénévoles ont pu mettre en évidence :

- le comparateur assurance emprunteur,
- l'application « Quel Produit »,
- le « Nutri-Score »,
- l'exposition « photo gâchis »,

- la découverte d'autres actions au-delà des litiges.

De nombreux « goodies » (objets publicitaires) ont été distribués à cette occasion.

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

Du 1er janvier au 30 sept 2022 : 118 dossiers clôturés gagnés. Montant des enjeux : 178 912 € dont 3 dossiers traités avec procédure

La GMF refuse à tort la prise en charge d'un sinistre

Enjeu : 716 €

En avril 2021, notre adhérent Monsieur X retrouve l'aile arrière droite de son véhicule en stationnement sur le parking d'un centre commercial, « cabossée » par un inconnu !

Cet adhérent a fait une déclaration en ligne de son sinistre auprès de la GMF. Mais les conclusions de l'assurance sont les suivantes : **« nos constatations sur le véhicule ne confirment pas les informations portées sur votre déclaration de sinistre »**. **GMF clôt unilatéralement le dossier et refuse de régler le sinistre à son sociétaire assuré « tous risques »**. Impossible d'obtenir le rapport d'expertise expliquant ces affirmations gratuites. Monsieur X conteste donc le 6 mai 2021 les conclusions de l'expertise réalisée et sollicite l'appui de l'UFC 17 qui demande au service réclamation de la GMF le rapport d'expertise avec explications des supputations de cet expert, ayant, en toute indépendance, une adresse courriel chez COVEA (propriétaire de GMF) ! Sans réponse de la GMF, UFC 17 a saisi le Médiateur des Assurances en septembre 2021.

Par la suite, notre adhérent a été approché par un représentant des sociétaires (sans grande efficacité) et UFC 17 a reçu un courrier du Directeur Général de la GMF, qui proposait que leur adhérent de longue date (17 ans) fasse faire, au frais de la GMF, une contre-expertise (au début de l'affaire la contre-expertise était au frais de l'assuré). En avril 2022, sur le conseil d'UFC 17, l'adhérent a cherché un expert ne travaillant pas avec la GMF. Cet expert a vu la voiture seul et a constaté que des marques sur la roue ne pouvaient pas être consécutives au choc subi à l'arrêt. Cependant, elles n'étaient pas non plus déclarées dans le constat d'accident. De plus, il y avait des marques d'un choc postérieur à avril 2021. A l'initiative de l'expert choisi par Monsieur X, une expertise contradictoire a été organisée. La réunion avec les deux experts et notre adhérent a entériné ce constat par un PV signé des trois participants. Mais la GMF service client a appliqué une franchise sur le remboursement du 2ème expert et a prétendu que leur expert maintenait sa position. Notre adhérent a été encore obligé de fournir la copie de l'accord que leur expert avait cosigné.

Il a fallu de nombreux courriers entre l'UFC 17 et l'assureur ainsi qu'une intervention auprès du médiateur des assurances pour enfin obtenir en mai 2022, un remboursement des réparations demandées dans la déclaration de sinistre : 716 €.

TREIZE MOIS PERDUS PARCE QUE COVEA N'EXIGE PAS DE SES EXPERTS QU'ILS EXPLIQUENT ET MOTIVENT LEURS AVIS ALORS QU'ILS NE SONT PAS INFALLIBLES ! COMBIEN D'ASSURES SONT ABUSÉS COMME CELA ?

Fraude à la carte bancaire : Enjeu = 2 900 €

En mai 2021 Monsieur Y effectue un achat chez BUT. On lui propose une carte « BUT » qui lui donne des avantages sur les achats en magasin et on lui octroie par voie électronique un crédit de 3 000 €. Le client va posséder une carte du magasin qui est en réalité une Mastercard internationale avec tous les usages que cela comporte (retrait et paiement), ce qu'il ignore !

En février 2022 il constate sur son compte bancaire un débit de 2 900 €. Après des recherches, il s'aperçoit **qu'il s'agit d'une opération liée à sa carte BUT dont il ne se sert pas et qu'il conserve soigneusement dans son portefeuille**. Les coordonnées ont été volées et ont permis cette fraude. Ce qui explique que CETELEM lui ait présenté un échéancier en ajoutant des intérêts et une cotisation d'assurance. En mars 2022 cet adhérent saisit l'UFC 17 pour l'aider à résoudre ce problème.

L'association adresse un courrier à CETELEM qui annule le paiement non autorisé et les intérêts calculés. Grâce à l'intervention de l'UFC 17 ce litige est régularisé très rapidement.



Qu'est-ce que le Nutri-Score ?

Le Nutri-Score (NS) est un système d'étiquetage nutritionnel à cinq niveaux, allant de A à E et du vert au rouge, établi en fonction de la valeur nutritionnelle d'un produit alimentaire

Le Nutri-Score, vous l'avez sûrement déjà vu : c'est ce petit logo apposé sur les emballages qui note les produits de A, vert foncé, pour les plus favorables sur le plan nutritionnel, à E, orange foncé, pour les moins favorables. Il est pratique et bien utile pour comparer les produits en un coup d'œil quand on fait ses courses et identifier ceux de meilleure qualité nutritionnelle.



d'œil les aliments de meilleure qualité nutritionnelle dans les rayons. Pratique ! À condition de bien l'utiliser.

Vous pouvez utiliser le Nutri-Score pour :

- comparer les produits d'un même rayon : les céréales du petit-déjeuner, par exemple, peuvent avoir un score compris entre A et E. En un coup d'œil, vous pourrez choisir, parmi vos céréales préférées, celles qui ont la meilleure qualité nutritionnelle.

- comparer un même produit de différentes marques : les lasagnes à la bolognaise, par exemple, peuvent être classées en A, B, C ou même D selon les marques,

- comparer des produits qui se consomment à la même occasion : en entrée, en plat, en dessert, au petit-déjeuner, au goûter. Par exemple, pour le dessert, vous pouvez comparer une mousse au chocolat avec un yaourt au fruit ou une crème caramel.

Pour en savoir plus, téléchargez la brochure « Le Nutri-Score pour mieux manger en un coup d'œil ».

Le Nutri-Score n'est pas obligatoire, les entreprises l'affichent dans le cadre d'une démarche volontaire. L'application Open Food Facts peut vous aider à retrouver le Nutri-Score de nombreux produits dont certains non référencés.

COMMENT EST CALCULÉ LE SCORE D'UN PRODUIT ?

Le Nutri-Score a été mis au point par des équipes de recherche internationales indépendantes composées de scientifiques, de médecins et de nutritionnistes, pour rendre les informations nutritionnelles plus faciles à décrypter. Pour classer chaque produit, le Nutri-Score prend en compte, pour 100 grammes de produit, la teneur :

- **en nutriments et aliments à favoriser** : fibres, fruits et légumes, légumes secs...

- **en nutriments à limiter** : saturés, sucres, sel.

Après calcul, le score obtenu par un produit permet de lui attribuer une lettre et une couleur sur le plan nutritionnel :

- **du produit le plus favorable (classé A)**

- **au produit le moins favorable (classé E)**

Pour tenir compte des spécificités de certaines familles d'aliments telles que les matières grasses ajoutées (beurre, huile), les fromages ou encore les boissons, la méthode de calcul du score a été adaptée.

COMMENT BIEN UTILISER LE NUTRI-SCORE ?

D'abord, l'idéal pour avoir une alimentation plus favorable à la santé est d'essayer de [suivre les recommandations alimentaires](#) (par exemple, augmenter les légumes secs, aller vers les féculents complets, limiter la consommation de produits gras, sucrés, salés et ultra-transformés...). Et dès qu'on le peut, il est préférable de cuisiner des plats maison, à base d'aliments bruts, de préférence de saison et produits localement.

Mais par manque de temps ou d'envie, et selon les produits, ce n'est pas toujours possible... C'est là que le Nutri-Score est bien utile : il permet de repérer en un coup

**L'UFC 17 était présent de 15h à 16h
au magasin LECLERC
de Saintes « Les Coteaux »
le 28 septembre 2022
pour présenter le Nutri-Score**



Prix de l'eau potable

Mise en œuvre par l'Office Français de la Biodiversité (OFB), l'édition 2022 du rapport de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement dresse un panorama de l'organisation et de la performance des services publics d'eau et d'assainissement.

Ce rapport, publié en ligne en juillet 2022, porte sur des données produites par les collectivités en 2020.

Le prix moyen de l'eau en France est en légère hausse par rapport à l'année précédente. Sur la base d'une consommation annuelle de 120 m³, il s'élève à **4,3 € le mètre cube au 1^{er} janvier 2021**, contre 4,19 euros au 1^{er} janvier 2020. Ce prix global moyen comprend l'eau potable (2,11 €/m³) et l'assainissement collectif (2,19 €/m³).

De fortes disparités des prix selon les régions.

Le rapport montre ces disparités, **le prix de l'eau étant plus cher dans le Nord et l'Ouest de la France que dans le Sud et l'Est.** Ainsi, ce sont la Bretagne, la Normandie et les Hauts-de-France qui affichent les prix les plus élevés. À l'inverse, les prix les plus faibles se trouvent en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en Occitanie et dans le



Grand-Est.

En Outre-mer, les écarts sont encore plus marqués avec un prix moyen de l'eau plus élevé en Guadeloupe (6,52 €/m³) qu'à La Réunion (2,66 €/m³).

Le prix moyen total de l'eau (eau potable + assainissement collectif) par région en 2020, se situe de 3,7 € à 4,9 €. En Nouvelle Aquitaine, il est de 4,63 € par m³.

Ces différences de prix s'expliquent par de nombreux facteurs liés essentiellement aux **conditions locales** :

- la distance, la qualité et la disponibilité des ressources en eau ;
- le relief, le type de réseau et la densité des abonnés ;
- le niveau des traitements dans les usines (eau potable et assainissement) ;
- l'entretien et le renouvellement des infrastructures ;

- **les taux de redevances** : ils sont fixés par la loi en fonction des pollutions constatées dans les différentes zones des bassins hydrographiques et des efforts nécessaires pour les réduire.

Bonus vélo

Les aides de l'état sont étendues jusqu'au 31 décembre 2022, le bonus vélo est renforcé.

Il n'est plus soumis à l'obtention d'une aide équivalente des collectivités territoriales.

Jusqu'à maintenant l'aide de l'état pour l'achat d'un vélo venait en complément d'un soutien équivalent d'une collectivité territoriale engagée dans la même action en faveur de ce moyen de transport.

Jusqu'au 31 décembre 2022, cette aide pourra vous être accordée directement, indépendamment des initiatives de la commune, du département ou de la région où vous habitez, mais son obtention dépendra de vos ressources, ou de votre éventuelle situation de handicap.

En vigueur depuis le 15 août 2022, ces nouvelles dispositions sont définies dans un décret du 12 août 2022, pris en application d'un amendement à la loi de finances rectificatives pour 2022 qui prévoit de consacrer 5 millions d'euros aux aides à l'acquisition ou à la location de véhicules peu polluants.

Aide de 150 € pour l'achat d'un vélo neuf traditionnel.

Nouveauté de ce dispositif, une aide à l'achat d'un vélo neuf traditionnel est ouverte sous conditions de ressources, si votre revenu fiscal par part est inférieur ou égal à 6 300 €, ou si vous êtes dans une situation de handicap. Cette aide est fixée à 40 % du prix, plafonnée à 150 € (pour un vélo de 375€).

Aides de 400 à 2 000 € pour l'achat d'un vélo électrique, vélo cargo, vélo adapté, etc.

D'autre part, ce bonus est porté à 400 € maximum (ou 40 % du prix) pour l'achat d'un vélo neuf à assistance électrique (VAE) si votre revenu fiscal de référence par part est inférieur ou égal à 6 300 €, ou si vous êtes en situation de handicap. Si votre revenu fiscal de référence par part est compris entre 6 301 € et 13 489 €, ce bonus est plafonné à 300 €.

Suite page 8

Cette aide peut atteindre 2 000 € pour l'achat d'un vélo cargo, vélo allongé, vélo adapté à une situation de handicap, vélo pliant, qu'ils soient électriques ou traditionnels, ou d'une remorque électrique, pour un revenu fiscal par part inférieur ou égal à 6 300 € (et 1 000 € pour un revenu fiscal par part compris entre 6 301 € et 13 489 €, ou pour une entreprise, une association, une collectivité).

Prime à la conversion de 1 500 à 3 000 € par personne.

Si vous envoyez à la casse un véhicule ancien (voiture ou camionnette d'avant 2006 pour les moteurs essence, et d'avant 2011 pour les diesel) que vous possédez depuis plus d'un an, vous pourrez bénéficier d'une prime à la conversion portée à 40 % du prix d'acquisition dans la limite de 1 500 €, quel que soit votre niveau de revenu. Cette prime peut être versée à chaque membre d'un mêm

me foyer achetant un vélo électrique, pliant, cargo, etc toujours jusqu'au 31 décembre 2022, alors qu'elle était auparavant unique, par véhicule ancien envoyé à la casse.

Si votre revenu fiscal par part est inférieur ou égal à 6 300 €, ou si vous êtes dans une situation de handicap, cette prime peut atteindre 3 000 € (ou toujours 40 % du prix d'achat du vélo).

Si vous habitez dans une zone à faible émission et que votre collectivité territoriale vous a versé une aide pour acheter ou louer un vélo à assistance électrique, cette prime est augmentée de 1 000 €.

À savoir : Le bonus et la prime à la conversion restent cumulables avec une aide locale, si la collectivité territoriale où vous habitez en a prévu une.

Une seule demande est à déposer pour les deux aides.

Protection économique des consommateurs

Elle consiste à assurer le respect des réglementations définissant les droits des consommateurs dans le cadre de leurs relations commerciales avec les professionnels.

Cette protection s'inscrit dans le cadre des obligations mises à la charge des professionnels :

- information claire et loyale sur les prix des produits et des services ;
- loyauté des pratiques commerciales à l'égard des consommateurs (interdiction des pratiques commerciales trompeuses ou agressives) ;
- limitation des risques de mises sur le marché de produits et services pouvant porter atteinte à la sécurité des consommateurs.

Il est nécessaire que les consommateurs disposent de la part des professionnels d'informations essentielles claires, sincères et loyales non seulement en matière de prix des produits ou services proposés à la vente, mais aussi en matière d'opérations commerciales présentant des avantages financiers (promotions, soldes, liquidations), ou encore de qualité, origine, composition et sécurité des produits proposés à la vente.

L'action de la DGCCRF vise à protéger les droits des consommateurs aux différents stades de l'acte d'achat (information précontractuelle, rétractation, résiliation du contrat) quel que soit le mode de commercialisation des biens ou du service (vente à distance, démarchage, commerce électronique).

La DGCCRF est chargée de contrôler le respect des règles du code de la consommation relatives à la protection des consommateurs et à la sécurité et conformité des produits. Elle peut prononcer des amendes.

Clauses abusives

Une clause est « dite » abusive lorsqu'elle crée, au détriment du consommateur (ou du non-professionnel), un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Les professionnels rédigent souvent de longs contrats, au contenu parfois complexe, que les consommateurs doivent accepter globalement sans toujours bien saisir la portée de toutes les clauses. Ils ont en principe l'obligation de rédiger des clauses claires et compréhensibles à l'égard des consommateurs. En cas de doute, les clauses s'interprètent en faveur du consommateur.

Ces contrats comportent parfois des clauses qui restreignent significativement les droits des consommateurs ou accroissent ceux des professionnels.

Pour rétablir un certain équilibre dans la relation contractuelle, la loi a prévu un dispositif de protection des consommateurs contre les clauses abusives.

Un nouveau guide de prévention

Face à une recrudescence des fraudes et escroqueries en ligne, les services de l'état ont publié un guide de prévention contre les arnaques à destination du grand public et des entreprises.

Il contient **16 fiches sur les risques d'arnaques en ligne**. Chaque fiche traite d'une pratique frauduleuse (arnaques aux achats en ligne, faux ordres de virements, usurpations d'identité de professionnels, hameçonnages ...). Elle comprend une définition de l'arnaque concernée, son mode opératoire et les recommandations à suivre si vous en êtes victime.

Ce guide avertit également du danger que représentent les réseaux sociaux. Ces derniers ont causé le développement et la hausse du nombre de pratiques frauduleuses sur le net. Le public jeune constitue de ce fait l'une des cibles prioritaires de ces escroqueries.

La plateforme **THESEE** a été ainsi créée en mars 2022 afin de signaler une escroquerie en ligne et de déposer plainte. À ce jour, près de 23 000 signalements ont été recensés, site à consulter :

[https://www.economie.gouv.fr / guide de prévention contre les arnaques.](https://www.economie.gouv.fr/guide-prevention-contre-les-arnaques)

MESSAGE DE PREVENTION

- 1) Soyez vigilants face à des annonces proposées sur les réseaux sociaux et que vous n'avez pas spécialement sollicitées.
- 2) Prenez le temps de comparer et faites jouer la concurrence, les mêmes produits sont certainement vendus sur d'autres sites.
- 3) Vérifiez l'identité et les coordonnées du vendeur, elles doivent toujours être présentes sur le site.
- 4) Repérez les méthodes marketing agressives : compteur de temps (« timer » promotionnel fictif) et de stock (valeur fictive de stock restant), nombre d'acheteurs connectés en même temps (faux compte de visites et de commandes en cours), prix barrés élevés, forte réduction de prix, pop-up automatiques simulant des commandes immédiates d'autres clients.
- 5) Attention à la pression d'achat, elle est souvent synonyme de pratiques commerciales frauduleuses.
- 6) Sachez identifier les faux avis de consommateurs, diversifiez vos sources d'informations avant d'acheter.

Promotions trompeuses, faux avis, démarchage abusif : durcissement des sanctions

Depuis le 28 mai 2022, la Directive Européenne appelée *Omnibus* est entrée en vigueur. L'objectif est de renforcer la protection des consommateurs.

Démarchage à domicile : la nécessité d'un accord

Désormais, les visites non sollicitées d'un professionnel souhaitant vendre un produit ou fournir un service à un consommateur sont interdites lorsque celui-ci a fait savoir « *de manière claire et non ambiguë* » qu'il ne souhaitait pas être importuné. Les vendeurs ne respectant pas cette nouvelle disposition pourront être condamnés à un an d'emprisonnement et à une amende de 150 000 €.

Faux avis interdits

Est désormais réputée comme déloyale la pratique commerciale consistant à émettre de faux avis sur internet ou à modifier de réels avis.

Cette Directive Européenne impose ainsi au vendeur de contrôler la fiabilité de l'avis en question. Le professionnel devra donc vérifier et garantir que le consommateur donnant son avis a réellement acheté son produit ou utilisé son service. Les professionnels encourent deux ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende en cas de violation

de cette disposition.

Les réductions des prix plus encadrées

L'objectif de la Directive Européenne étant de protéger le consommateur, les *fausses* promotions sont désormais prohibées. Le vendeur doit donc indiquer le prix du produit avant l'application d'une réduction. Ce prix antérieur indiqué doit correspondre au prix le plus bas pratiqué par le vendeur au cours des 30 derniers jours précédant la réduction. Pour les cas de réductions de prix successives, le prix antérieur affiché devra être celui appliqué avant l'application de la première réduction. Cette mesure concerne toutes les annonces de réduction de prix, qu'elles soient pratiquées en ligne ou dans des magasins. Cette pratique commerciale déloyale peut être sanctionnée de deux ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende.

La DGCCRF contrôle le respect de ces nouvelles règles et notamment lors des opérations de réduction de prix comme les soldes ou le « Black Friday ».

À noter : Cette disposition ne s'applique pas aux « *produits périssables menacés d'une altération rapide* ».

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



Un saut en parachute pour être submergé par les sollicitations Commerciales

Cette accroche publicitaire sur le net vous a tenté :

« Osez l'inoubliable ! Envie de tenter le grand saut dans un cadre exceptionnel ? Pour tenter de gagner un saut en parachute, jouez en vous inscrivant sur le lien ci-dessous. »

Sans le savoir, vous allez faire un saut dans l'univers du marketing direct car vos coordonnées et vos réponses vont alimenter la base de données de WEB RIVAGE. Cette société, domiciliée à Rousset (13), est spécialisée dans la collecte de leads (données partielles) dans la génération de trafic.

Dans le cas présent, votre inscription va engendrer de multiples effets :

- d'une part, vous fournissez des informations très recherchées : date de naissance, numéro de téléphone portable, adresse-mél, situation professionnelle.
- d'autre part, vous répondez à des questions plus indiscrètes : nombre de personnes vivant dans le logement, nombre de pièces dans l'habitation, projets de travaux dans les 6 mois ...

Durant cette phase de questionnement de multiples contacts avec des professionnels vous sont proposés : banques, assurances, associations caritatives (dons), titres de presse (newsletters).

De plus, ponctuellement, des cadeaux vous sont proposés mais ces offres non désintéressées cachent en fait des propositions d'abonnement à des prestations facturées (le numéro de carte bancaire communiquée étant utilisée mensuellement pour le paiement de l'abonnement).

Le Réseau Anti-Arnaques a répondu consciencieusement aux interminables questions pendant plus de trente minutes avant d'abandonner. Cette démarche a néanmoins provoqué une multiplication de messages publicitaires sur l'adresse mél indiquée et, dès le lendemain, une explosion des appels téléphoniques !

Vous l'avez compris : une telle démarche est particulièrement lucrative pour WEB RIVAGE, de surcroît elle est

particulièrement intrusive pour le consommateur. Donner suite à de telles propositions est la certitude d'être harcelé par des sollicitations commerciales...

L'économiseur d'électricité de Big YIPSYLON

Lors d'un démarchage téléphonique, il vous est proposé de recevoir gratuitement un appareil éco-énergie vous permettant de réduire de 30 % votre facture d'électricité. La valeur de cet économiseur est de 250 € et il vous sera livré dans un délai de deux à quatre semaines. Parallèlement, vous bénéficierez d'une information juridique.

Vous validez par un lien inclus dans un message émanant de info@bigyipsylon.fr le contrat qui vous est proposé.

Le lendemain, vous prenez le temps de lire le message qui vous a été adressé (et que vous avez signé de façon électronique). **Surprise : il ne fait aucunement allusion à un économiseur d'électricité, mais évoque « un abonnement de service d'informations juridiques et d'accompagnement administratif » (soit un montant mensuel de 11,90 €). L'envoi du contrat complet est promis sous 24 à 48 heures, il est effectivement communiqué au bout de trois jours !**

Le Réseau Anti-Arnaques a testé la proposition : impossibilité d'ouvrir la pièce jointe contenant le contrat, cinq appels téléphoniques au service clients sans pouvoir obtenir un interlocuteur, et au final une réclamation à l'adresse info@bigyipsylon.fr pour obtenir, non pas des explications, mais une formulation lapidaire confirmant la résiliation du contrat !

Et dire que, sur son site, BIG YIPSYLON indique « avoir mis toutes ses compétences et son savoir-faire au service de ses clients » et rappelle son seul objectif : « délivrer le meilleur service commercial » à ses clients.



Frais de téléphonie mobile au sein de l'U. E.

Depuis 2017, les frais d'itinérance autrefois facturés aux utilisateurs de téléphones mobiles quand ils voyageaient en Europe n'existent plus.

Appels et SMS en Europe

Dans l'Espace Economique Européen (EEE), les tarifs sont équivalents aux tarifs nationaux, dans la limite de ce qui est autorisé par votre abonnement et d'un usage dit « raisonnable ». Cette absence de facturation en itinérance (utilisation de votre forfait mobile en dehors de France) concerne 4 cas de figure :

- les appels émis vers la France et les appels émis vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité) ;
- les appels reçus de France et ceux en provenance de n'importe quel pays de l'EEE ;
- les SMS envoyés vers la France et les SMS émis vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité) ;
- l'usage de l'internet mobile.

À savoir : il existe des exceptions.

Les opérateurs ont l'obligation d'envoyer à leurs clients un message d'information sur les tarifs des appels et des SMS à chaque fois qu'un utilisateur se retrouve en situation d'itinérance à l'étranger, ainsi que sur les tarifs de l'internet mobile dès qu'il est utilisé en itinérance pour la première fois dans un pays étranger.

Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 13 juillet 2022 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). L'indice du 2^e trimestre 2022 s'élève désormais à 135,84, ce qui représente une hausse annuelle de 3,60 %.

FOIRES et SALONS

En cas d'achat sur une foire ou dans un salon, la loi ne prévoit pas de droit de rétractation de 14 jours sauf :

- si vous financez le bien ou le service à l'aide d'un crédit affecté (sous certaines conditions).

- si le contrat est finalement signé à votre domicile, à la suite d'une visite technique. Il s'agit alors d'un démarchage à domicile. Vous pouvez alors vous rétracter.

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 19 octobre 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 : 1100

Dépôt légal : Octobre 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.