

Bulletin trimestriel de  
UFC-QC 17  
N° 148 - Janvier 2023  
Prix 2 € (Abonnement annuel 8,00 €)

**Litiges  
résolus  
- indemnité de  
l'assurance  
refusée  
Enjeu 41 000 €**

page 6



**CERTICAT  
D'ENGAGEMENT de  
CONNAISSANCE**

page 11



**TROTTINETTE  
ÉLECTRIQUE  
ASSURANCE  
OBLIGATOIRE**

page 9

## Meilleurs voeux à tous de la part du président et de son équipe

~~~~~

**Bénévoles... pourquoi pas vous ?**  
page 3



### **NOUVEAU en 2023 :**

**possibilité de recevoir ce bulletin trimestriel  
« Savoir Choisir » par voie électronique**

**Suite au sondage de décembre 2022, les adhérents qui le  
souhaitent, pourront recevoir ce bulletin par mail.  
Merci d'en informer le secrétariat au courriel suivant  
[contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)**

**NB : sans réponse de votre part, nous continuerons à  
expédier le support papier par La Poste**

## Sommaire

|                                                                                                                                                                                                |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Vie de l'association</b>                                                                                                                                                                    | <b>pages 2 - 4</b> |
| Edito - Statistiques -<br>Tous engagés pour un mouvement<br>dans une consommation responsable -<br>Bénévoles... Pourquoi pas vous ?<br>Actions de l'UFC 17 -<br>AG du 19 novembre 2022 à Paris |                    |
| <b>Litiges</b>                                                                                                                                                                                 | <b>pages 5 - 6</b> |
| Exemples de litiges résolus                                                                                                                                                                    |                    |
| <b>Commerce</b>                                                                                                                                                                                | <b>pages 7 - 8</b> |
| Garanties légales de conformité -<br>Démarchage commercial par téléphone -<br>Extension de l'indice de réparabilité                                                                            |                    |
| <b>Transport</b>                                                                                                                                                                               | <b>page 9</b>      |
| Trottinette électrique                                                                                                                                                                         |                    |
| <b>Assurance</b>                                                                                                                                                                               | <b>page 9</b>      |
| Résiliation assurance emprunteur                                                                                                                                                               |                    |
| <b>Arnaques</b>                                                                                                                                                                                | <b>page 10</b>     |
| Info-Alerte                                                                                                                                                                                    |                    |
| <b>Bon à savoir</b>                                                                                                                                                                            | <b>page 11</b>     |
| IRL - Autoroutes :<br>les nouveaux tarifs de dépannage -<br>Certificat d'engagement et de connaissance -                                                                                       |                    |
| <b>Abonnements</b>                                                                                                                                                                             | <b>page 11</b>     |

|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| <b>Nombre d'adhérents au 31 déc 2022</b>           | 1575 |
| <b>Adhésions du 4<sup>ème</sup> trimestre 2022</b> | 115  |
| <b>Ré-adhésions du 4<sup>ème</sup> trim. 2022</b>  | 327  |

## L'Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

La Rochelle, ville qui prône l'écologie, détient un triste record : en effet, l'agglomération est championne de France du prosulfocarbe, un herbicide potentiellement dangereux pour la santé humaine, mais largement utilisé en agriculture, pour traiter à l'automne les céréales d'hiver.

Toujours dans le même thème : la Haute Juridiction, dans sa décision du 22 décembre 2022, enjoint à l'État de prendre des mesures propres à permettre de fixer des distances de sécurité suffisantes pour les produits CMR2 (Cancérogène, Mutagènes ou toxiques pour la Reproduction) dont l'autorisation de mise sur le marché ne prévoit aucune distance de sécurité spécifique. Et ce dans un délai de deux mois sous astreinte de 500 € par jour de retard, compte tenu, dicit le Conseil d'État, de la «gravité des conséquences» de ce défaut d'exécution «en termes de santé publique» et de «l'urgence particulière qui en découle». A l'image de ce que nous dénonçons au sujet des chartes d'engagements trop peu protectrices, nous attendons du gouvernement qu'il réouvre vraiment ce dossier pour prendre les mesures qui s'imposent, et ce urgemment et avant que les épandages ne redémarrent au printemps !

Par ailleurs, depuis bientôt un an, la guerre en Ukraine a modifié le comportement des consommateurs (énergie, alimentation et autres...). De plus l'assouplissement des règles sanitaire en Chine début janvier 2023 risque de relancer une nouvelle vague de contamination. Notre association reste vigilante dans tous les domaines consuméristes y compris la santé.

L'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime, toujours proche des consommateurs, vous souhaite une bonne et heureuse année 2023.

Cordialement

Martial KONEY

## Activité du 4<sup>ème</sup> trimestre 2022 par secteurs

|                              |      |
|------------------------------|------|
| Permanences Accueil          | 60   |
| Permanences téléphoniques    | 60   |
| Courriers reçus              | 326  |
| Courriels reçus              | 154  |
| Dossiers litiges             | 123  |
| Renseignements téléphoniques | 564  |
| Courriers expédiés           | 1027 |
| Réponses courriel            | 222  |

| Détail du nombre de permanences |    |
|---------------------------------|----|
| La Rochelle                     | 60 |
| Jonzac                          | 6  |
| Saintes                         | 24 |
| St-Georges-de-Didonne           | 11 |
| St-Jean-d'Angely                | 3  |
| Tonnay-Charente                 | 12 |
| Rochefort                       | 12 |

## Tous engagés pour un mouvement dans une consommation responsable



- les actions extérieures de l'association (rendez-vous conso, présentation de Nutri-Score etc...),
- les formations obligatoires à suivre pour les nouveaux,
- le rapport d'orientation 2023 - 2027 de la fédération : « **Tous engagés pour un mouvement dans une consommation responsable** ».

La secrétaire salariée Céline MARMANDE a commenté la partie réseaux sociaux dont elle s'occupe. Après la pause déjeuner à Rochefort, l'équipe était invitée à visiter ...

Le 20 octobre 2022, le président Martial KONEY a réuni à Tonnay-Charente l'équipe de bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour une réunion plénière.

Cette journée festive s'est déroulée dans la joie et la bonne humeur. Tous les bénévoles de La Rochelle et des antennes étaient contents de se revoir et de faire connaissance avec les nouveaux

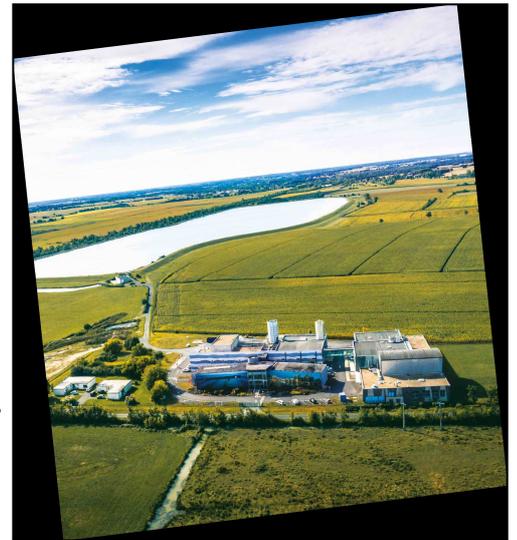
en présence de →  
Pierre-Henri BAJON, président d'honneur.

Martial KONEY a présenté les points suivants :



la plus grande usine d'eau potable de Charente-Maritime

Usine Lucien GRAND à Saint Hippolyte.



Tous les bénévoles ont apprécié cette visite.

**Pourquoi pas vous ?  
Etre bénévole à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour défendre les droits des consommateurs c'est :**

- découvrir le droit à la consommation pour mieux l'exercer,
- améliorer vos aptitudes professionnelles en traitant des cas pratiques,
- rendre plus efficace votre activité hebdomadaire dans le contexte social.

Pour les nouveaux, la formation est assurée.

Nous avons besoin de vos compétences dans les domaines du commerce, de la santé, du droit, du bâtiment, de la communication etc...

Venez rejoindre une équipe sympa ...

Nos locaux : La Rochelle (siège de l'association) et ses antennes à Jonzac, Rochefort, Saintes, St-Georges-de-Didonne, St-Jean-d'Angely et Tonnay-Charente.

Contact :  
Par mail : [contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)  
Par tél : 05 46 41 53 42

\*\*\*\*\*

### INFO santé :

Michel AUDUREAU, bénévole de notre association, a été désigné pour 3 ans en tant que membre titulaire pour représenter les usagers au sein de la commission des usagers de la Clinique Pasteur à Royan en Charente-Maritime.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) de Nouvelle Aquitaine a signé l'arrêté le 28 novembre 2022.

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

### RENDEZ-VOUS CONSO

L'association organise des rendez-vous conso afin d'informer les consommateurs.



L'association était présente de 14h à 17h30

- le 10 septembre 2022 à Chaniers ,
- le 4 octobre 2022 à Royan,
- et le 15 octobre 2022 à Le Gua,

pour vous informer et vous conseiller dans le cadre de la rentrée du consommateur.

Elle a présenté

- le crédit à la consommation
- l'application « Quelproduit »
- le Nutri-Score,
- l'exposition « photogachis »



.....  
 Comme tous les ans l'UFC-Que Choisir 17 était présente au FESTISOL de Saintes, au théâtre Geoffroy MARTEL. Le 27 novembre 2022 le président a présenté le Nutri-score.



## ASSEMBLEE GENERALE du 19 NOVEMBRE 2022 à PARIS

L'Assemblée Générale dédiée au Rapport d'Orientation 2023 – 2027 s'est déroulée samedi 19 novembre 2022 à Paris.

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime était représentée par Jean François BONAMI, Daniel LE LAN et Martial KONEY.

Le texte élaboré après 2 phases de consultation a été voté à une large majorité de 84,78 % avec la volonté de conquérir un nouveau public grâce à un positionnement affirmé, partagé.



Site départemental : <https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr/> Site national : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



**UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE MARITIME**

« Votre association de défense des consommateurs »

Indépendant

Militant

À vos côtés

ACCUEIL
ACTU ▾
+ D'ACTU ▾
ADHÉRER
L'ASSOCIATION ▾
PERMANENCES
RÉUSSITES
CONTACT ▾

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

**Du 1er janvier au 31 décembre 2022 : 155 dossiers clôturés gagnés dont 3 traités avec procédure - Montant des enjeux : 201 376 €**

### Deux litiges de fraudes à la carte bancaire : enjeu 2 000 € / 1 828 €

**E**n novembre 2020, Monsieur K s'aperçoit que cinq achats ont été effectués avec sa carte bancaire pour un montant de 2 000 € alors qu'il n'est pas à l'origine des transactions. Il conteste les opérations auprès de sa banque (La Banque Postale) et réclame le remboursement des sommes indûment prélevées.

**La Banque Postale lui précise qu'elle ne peut donner une suite favorable à sa demande au motif qu'il aurait reçu une information confidentielle concernant les transactions : un code reçu par SMS sur son téléphone mobile « certicode » et que ce code aurait été divulgué et aurait permis les paiements.**

Il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association intervient auprès de la banque et lui rappelle par courrier que l'envoi d'un SMS avec code de validation (système 3D sécurisée) n'est plus considéré comme suffisant. Par conséquent les opérations réalisées à l'aide de ce dispositif sont contestées par le client, doivent être remboursées sauf fraude du client. De plus, l'association précise à la banque qu'elle s'engage à signaler toutes les opérations non remboursées auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) chargée du contrôle de la bonne application de la loi.

En réponse, en décembre 2020, la banque maintient sa position au motif que les opérations en cause ont été validées par l'adhérent par la saisie de son code personnel dans son application « mes paiements » et l'invite à saisir le Médiateur de la République. Après examen des différentes opérations contestées par la banque, le médiateur constate que celle-ci ne justifie pas de l'envoi d'un code d'activation sur le téléphone de notre adhérent. Dès lors, elle n'apporte pas la preuve que le client a été destinataire de ce code qui est indispensable pour accéder au portefeuille du paiement. La banque n'apporte donc pas la preuve d'une négligence commise par son client, le médiateur propose qu'elle réponde favorablement à la requête et qu'elle verse les sommes prélevées à tort. La Banque Postale a suivi l'avis du médiateur et a procédé au remboursement des 2 000 € en janvier 2022.

**Grâce à notre intervention, notre adhérent a été remboursé, mais il a fallu 14 mois de démarches pour obtenir gain de cause.**

**A** la même date, en novembre 2020 Monsieur et Madame X sont victimes d'une fraude à la carte bancaire pour deux opérations non autorisées de 914 € chacune. Ils ont contesté ces prélèvements auprès de leur banque (Hello Banque). Cette banque refuse de prendre en compte leur réclamation au motif que ces transactions ont été authentifiées par le client pour chaque achat. Deux codes différents à usage unique envoyés par SMS sur leur téléphone mobile ont permis de valider les paiements pour chaque achat. Ce couple a déposé plainte auprès de la gendarmerie pour utilisation frauduleuse de leur carte bancaire. Il sollicite alors l'appui de l'UFC 17. Comme pour le litige précédent, l'association intervient auprès de Hello Banque.

**Cette banque maintient son refus en invoquant les mêmes motifs que le cas précédent et n'apporte pas la preuve d'une fraude de la part de ses clients.**

L'UFC 17 saisit le Médiateur de la République qui émet un avis favorable pour le remboursement des opérations litigieuses et **encore une fois**, constate que celle-ci ne justifie pas de l'envoi d'un code d'activation sur le téléphone de notre adhérent. Dès lors, elle n'apporte pas la preuve que le client a été destinataire de ce code qui est indispensable pour accéder au portefeuille du paiement. En mai 2021, nos adhérents ont été remboursés des 1 828 € indûment prélevés.

**Six mois ont été nécessaires pour la régularisation.**



Suite des exemples de litiges page 6

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

### Refus de l'indemnisation de l'assurance : enjeu 41 000 €

**A**lors qu'il était en déplacement professionnel, Monsieur X a été victime en janvier 2019 du vol de son véhicule. Ayant trouvé son adresse dans le véhicule, les voleurs ont dérobé à son domicile de nombreux objets et équipements sportifs (dont des vélos de grande valeur) ainsi qu'une moto Ducati dans des circonstances qui ont fait l'objet d'une plainte auprès des services de gendarmerie. Il a effectué une déclaration de vol auprès de son assurance auto la MAIF et de son assurance habitation l'AGPM\*. Devant le montant des dommages déclarés (environ 60 000 €) les assureurs mandatent un expert qui opère en avril 2019.

Dans le cadre de son obligation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, la MAIF demande des précisions concernant le financement des véhicules assurés. En mars 2020, suite à plusieurs réclamations de Monsieur X, l'assurance lui répond, à chaque fois, être toujours dans l'attente des pièces demandées (sans toutefois préciser lesquelles), ne pas avoir reçu ni les conclusions de l'enquête de gendarmerie, ni la justification des fonds utilisés pour le financement des véhicules.

Devant l'ensemble des difficultés à obtenir gain de cause et suite aux nombreux motifs invoqués par la MAIF pour ne pas procéder au remboursement de son préjudice, notre adhérent sollicite l'appui de l'UFC 17. En juin 2020, l'association adresse un courrier à la MAIF en précisant entre autres, que les justificatifs des fonds ayant servi à l'achat des véhicules auraient dû être réclamés au moment de la souscription de l'assurance et que, en cas de

doute, elle avait la possibilité de faire un signalement à TRACFIN (**T**raitement du Renseignement et **A**ction **C**ontre les circuits **F**inanciers **C**landestins). Elle relance également l'AGPM qui ne s'était pas manifestée malgré les nombreux courriers de notre adhérent.

En septembre 2020, l'UFC 17 informe la Direction Générale des deux assureurs, que le Procureur de la République a classé sans suite cette affaire, et demande une compensation « indemnité de retard et perte de jouissance », Monsieur X ayant fourni toutes les informations demandées depuis plus d'un an. Le montant du préjudice assuré par la MAIF (véhicule) estimé à 16 065 €, a été enfin remboursé fin 2020.

L'UFC 17 a relancé l'AGPM. Celle-ci, outre des minorations sur la valeur des biens assurés, applique un abattement de **50 % de l'indemnisation totale au motif que notre adhérent, dont la voiture avait été volée rappellez-le, s'était absenté plus de 24h de son domicile (clauses du contrat). L'association conteste alors ces minorations et cet abattement et porte l'affaire devant le Médiateur des assurances en juillet 2021.**

**Il a fallu presque 3 ans de relances** et une dernière correspondance au Médiateur pour enfin obtenir gain de cause. Ce dernier nous a donné raison, mais la proposition n'avait pas été acceptée par l'AGPM, qui a fini par jeter l'éponge. Notre adhérent a reçu un virement de 41 000 € en août 2022 soit la somme que nous réclamions.

**Grâce à l'UFC, notre adhérent a été indemnisé de 41 000 € !!**

\* Association Générale de Prévoyance Militaire

### Vente d'appartement, solde non remboursé : enjeu 356 €

**L**ors de la vente de son appartement à Paris en janvier 2021, un montant de 180 € a été retenu à Monsieur Z pour un document « pré-état daté »\*. Or son notaire l'a informé que ce montant devait lui être remboursé, du fait que ce document ne faisait pas partie des tâches donnant lieu à facturation, afin d'apurer ainsi son compte de copropriété, pour un montant global de 419 €.

Malgré de nombreuses demandes, n'ayant aucune suite, notre adhérent fait appel à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association écrit au syndic concerné en faisant valoir les droits du consommateur faute de quoi un dossier sera déposé auprès d'un conciliateur de justice du

tribunal judiciaire, afin d'obtenir dans les plus brefs délais le règlement de la somme due.

Il a fallu à nouveau relancer le syndic pour obtenir le remboursement du pré-état daté mais le syndic n'était pas d'accord sur le montant du solde (décompte à l'appui). En août 2021, il remboursera enfin notre adhérent d'un montant de 356 € au total.

\*Le « pré-état daté » est un document transmis au **futur acquéreur** d'un lot en copropriété, **avant la signature du compromis de vente**, pour lui permettre de prendre connaissance d'informations **administratives et financières** concernant la copropriété et le lot en question.

En instaurant le « pré-état daté », la loi ALUR a ainsi voulu renforcer l'information mise à disposition de l'acheteur pour une transaction en toute transparence.

## Garantie légale de conformité : meilleures protections du consommateur

**Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2022, de nombreuses obligations relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie des vices cachés entrent en vigueur.**

**L**e but de ces modifications est d'accroître la protection du consommateur.

### Modifications relatives à l'obligation générale d'information précontractuelle

Parmi les informations qu'un professionnel doit obligatoirement communiquer au consommateur, les informations suivantes ont été ajoutées :

- l'existence et les modalités de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, de la garantie légale des vices cachés ou de tout autre garantie légale applicable ;
- l'existence et les modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale et du service après-vente ;
- s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables, ainsi que toute compatibilité pertinentes avec certains biens, contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels ou logiciels, dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ;
- utilisation des termes de « garantie légale » et « garantie commerciale » pour apporter plus de clarté au consommateur.

**La garantie légale de conformité est une garantie contre tous les défauts de fabrication lors d'achat ou de la livraison d'un produit. Elle est obligatoire. La garantie légale est différente de la [garantie commerciale](#) (qui est facultative).  
Lorsque vous lisez sur un produit *garanti 2 ans*, il s'agit de la garantie commerciale.**

Afin de s'adapter aux produits numériques (logiciels, abonnement à une chaîne numérique, applications mobiles...), de nouvelles informations portant sur les mises à jour de sécurité et leur durée doivent être communiquées par le professionnel de manière visible et compréhensible :

- les logiciels du bien faisant l'objet des mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité ;
- la durée de fourniture de la mise à jour ou la date à laquelle cette fourniture prend fin ;
- l'objet de la mise à jour (exigence de sécurité ou évolution des fonctionnalités du bien) ;
- les versions du système d'exploitation, du logiciel ou du pilote informatique concerné avec lesquelles cette mise à jour est compatible ;
- l'espace de stockage que requiert la mise à jour ;
- les conséquences possibles de la mise à jour sur les performances du bien (sur l'espace de stockage disponible, la disponibilité de la mémoire vive ou la durée de vie de la batterie).

### Utilisation de l'encadré obligatoire

Pour les contrats de vente, de fourniture ponctuelle ou continue de contenus et de services numériques, les conditions générales comprendront désormais un encadré informant le consommateur des modalités de mise en œuvre des garanties légales.

### Les informations relatives aux mises à jour de sécurité

## Démarchage commercial par téléphone

**À partir du 1<sup>er</sup> mars 2023, le démarchage commercial par téléphone sera interdit le week-end et les jours fériés.**

**I**l sera autorisé du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h. L'encadrement horaire concernera à la fois les personnes non inscrites sur la liste Bloctel (liste proposant l'inscription gratuite de son numéro pour s'opposer au démarchage) et celles inscrites mais qui sont sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours. La restriction horaire ne s'appliquera pas aux consommateurs ayant donné leur

« consentement exprès et préalable pour être appelé », le professionnel devra pouvoir en justifier.

Par ailleurs, un consommateur ne pourra être appelé plus de 4 fois par mois par le même professionnel.

Enfin, si un consommateur refuse le démarchage lors du premier appel, le professionnel aura l'obligation de s'abstenir de le contacter durant une période d'au moins 60 jours (2 mois) à compter du refus.

**À noter :** La violation de ces règles entraînera une amende administrative d'un montant de 75 000 € pour une personne physique, et de 375 000 € pour une personne morale.

Suite page 8

## Ce démarchage à partir de numéros en 06 ou 07, bientôt fini !

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les plateformes de démarchage commercial ne pourront plus vous appeler à partir de numéros commençant par 06 ou 07.**

**E**lles devront utiliser des numéros commençant par 09, une nouvelle catégorie réservée à cet usage, selon une décision récente de l'ARCEP\*.

Associés dans l'esprit de tous aux téléphones portables, les numéros commençant par 06 ou 07 seront réservés aux communications interpersonnelles et donc aux parti-

culiers, et ne pourront plus être utilisés pour du démarchage commercial par des plateformes d'appels.

Ces plateformes devront passer par une nouvelle catégorie de numéros commençant par 09 37, 09 38 et 09 39, réservée à cet usage.

L'objectif de l'ARCEP est de mieux protéger les utilisateurs contre les abus et les fraudes.

Plus d'informations : site ARCEP :

[nouveau plan national de numérotation](#)

\* ARCEP Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes).

## Extension de l'indice de réparabilité à quatre nouvelles catégories de produits

**Depuis le 4 novembre 2022, quatre nouvelles catégories de produits sont concernées (lave-linges top, lave-vaisselles, aspirateurs, nettoyeurs haute-pression).**

**L**'indice de réparabilité a été déployé au 1er janvier 2021 sur cinq catégories de produits (smartphones, ordinateurs portables, téléviseurs, tondeuses à gazon, lave-linges hublot). Cet outil, prévu par la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire, vise une meilleure information du consommateur sur le caractère plus ou moins réparable de ses achats.

Plus la note est élevée, plus l'appareil est réparable. La notation est associée à une couleur, allant du rouge pour les produits non réparables au vert foncé pour ceux qui sont facilement réparables.

L'indice de réparabilité est déterminé par cinq critères :



- la disponibilité de la documentation technique ;
- la facilité de démontage de l'appareil et les outils nécessaires pour y parvenir ;
- l'information sur la disponibilité ou la non-disponibilité des pièces détachées et la durée de disponibilité ;
- le prix des pièces détachées par rapport au prix du produit neuf ;
- et un critère spécifique à chaque catégorie de produit.

Le réparateur a de plus l'obligation de proposer au consommateur des pièces détachées issues de l'économie circulaire. À chaque fois que cela est pertinent, le produit doit aussi proposer un compteur d'usage (similaire à un compteur kilométrique).

### À savoir

L'objectif est d'atteindre 60 % de taux de réparation des produits électriques et électroniques d'ici 5 ans.

**Cette mesure permettra de proposer au 1<sup>er</sup> janvier 2024 un indice de durabilité qui viendra compléter ou remplacer l'indice de réparabilité, avec de nouveaux critères comme la fiabilité et la robustesse du produit (la liste des équipements concernés sera définie par décret).**

### **Un éco-organisme pour la gestion des déchets**

La gestion des déchets issus des équipements électroniques et électroniques ménagers étant assurée par les producteurs, ceux-ci doivent mettre en place soit un système individuel agréé, soit adhérer à un éco-organisme titulaire d'un agrément.

### **Ecologic a notamment lancé [e-reparation](#) :**

un portail grand public dédié à la réparation pour réduire les déchets des équipements électriques et électroniques. Il apporte de l'aide pour diagnostiquer une panne, trouver un réparateur ou, si l'équipement n'est pas réparable, trouver une recyclerie où le déposer.

**À noter :** La mise en place de l'indice de réparabilité associe le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire, l'Ademe et les acteurs du secteur (fabricants, vendeurs, distributeurs, ONG, associations de consommateurs...).

## Engin Personnel de Déplacement Motorisé (EPDM) : trottinette électrique, assurance responsabilité civile spécifique obligatoire

**Si vous possédez une trottinette électrique, vous devez souscrire une assurance responsabilité civile spécifique, pour les dommages que vous pourriez causer en circulant avec ce véhicule.**

**S**i vous faites partie des utilisateurs de trottinettes électriques, ou si vous envisagez d'en acheter une, sachez que vous devez souscrire une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que vous pourriez causer en cas d'accident de votre fait lors de vos déplacements avec cet « **Engin Personnel de Déplacement Motorisé (EPDM)** », selon sa dénomination dans le code de la route.

La trottinette électrique entre dans la vaste catégorie des « **véhicules terrestres à moteur** », lesquels doivent être couverts par une assurance garantissant la responsabilité civile du conducteur.

**À savoir :** le conducteur d'une trottinette non assurée est passible d'une amende qui peut atteindre 3 750 €.

En cas d'accident, les dommages éventuellement causés à un tiers seront tout d'abord pris en charge par le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires, qui se retourne-

ra ensuite contre le conducteur.

### **Une garantie spécifique**

Contrairement à une idée encore trop répandue, l'assurance multirisque de votre habitation ne couvre pas l'usage d'une trottinette électrique, qui doit être garanti par un contrat spécifique, comme une voiture ou une moto, pour répondre des dommages causés aux tiers.



### **Une assurance pour votre trottinette, en fonction de sa valeur**

En fonction de la valeur de votre trottinette, qui dépend de son prix d'achat et de son ancienneté, vous pouvez aussi souscrire une garantie contre divers risques matériels : accident, dégradation,

vol (ce dernier risque pouvant éventuellement être couvert par l'assurance habitation).

### **À savoir :**

les caractéristiques d'une trottinette électrique sont définies dans le code de la route .

### **À noter :**

si vous empruntez une trottinette en libre-service ou que vous en louez une, vérifiez bien que l'assurance responsabilité civile est comprise avec la location du matériel.

## Assurance emprunteur : résiliation à tout moment

**Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022, vous pourrez résilier à tout moment votre contrat d'assurance emprunteur même si vous avez souscrit un contrat de prêt avant le 1<sup>er</sup> juin 2022.**

**V**ous pourrez ainsi faire jouer la concurrence afin d'obtenir un tarif plus attractif à la condition que le nouveau contrat propose des garanties au moins équivalentes au contrat initial. Dans tous les cas, le contrat d'assurance que vous choisissez doit respecter les caractéristiques du contrat d'assurance définies dans la fiche personnalisée que vous a remis la banque auprès de laquelle vous avez obtenu votre crédit immobilier.

Jusqu'alors, vous deviez attendre la date d'anniversaire du contrat pour changer d'assureur.

### **Comment changer d'assurance emprunteur ?**

Vous devez envoyer à l'assureur une demande de résiliation, notamment par lettre, par acte d'un commissaire de justice, ou par tout autre moyen prévu par le contrat.

Vous devez également envoyer une demande de substitution d'assurance à votre banque.

En cas de refus, la banque doit indiquer les motifs du refus et, si tel est le cas, les informations et garanties qui manquent dans le nouveau contrat. Le contrat d'assurance n'est alors pas résilié.

En cas d'accord, votre banque dispose de 10 jours ouvrés après réception de votre demande, pour modifier par avenant le contrat de prêt, notamment pour y indiquer le nouveau Taux Annuel Effectif Global (TAEG).

Vous devez informer le nouvel assureur de la décision de votre banque par courrier recommandé ou courrier recommandé électronique (courriel).

## 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](mailto:contact@arnaques-infos.org) / Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

**Courriel du RAA pour les spams : [spam@arnaques-infos.org](mailto:spam@arnaques-infos.org)**



### ARNAQUE AU BOIS DE CHAUFFAGE : VIGILANCE ABSOLUE !

Un consommateur avisé tirait la sonnette d'alarme dès la mi-septembre : il avait découvert une offre compétitive pour du bois de chauffage avec une commande à effectuer sur le site **A-BOISDECHAUFFAGE.FR**.

Bien évidemment, après avoir effectué le règlement, il n'a jamais rien reçu. Il a même repéré d'autres sites similaires tels

**PELLETSFRANCE.COM** ou **CAB-BOISBUCHES.COM**

L'aspect saisonnier, l'hiver, la crise énergétique et la flambée du prix du bois de chauffage constituent une opportunité extraordinaire pour les escrocs qui ne se privent pas de se remplir facilement les poches.

Plusieurs éléments doivent attirer votre attention :

- un prix manifestement inférieur par rapport aux offres du marché ;

- un paiement à effectuer par virement ou par recharge de carte PCS (*Prepaid Cash Service*, carte de paiement et de retrait qui vous permet de retirer et payer en France et à l'étranger sur l'ensemble du réseau Mastercard) au lieu du paiement habituel par carte bancaire chez tous les sites marchands ;

**Soyez également vigilant au risque d'usurpation d'identité d'un professionnel reconnu localement ou régionalement : cette mention rassure les clients potentiels, mais les coordonnées bancaires communiquées ne correspondent pas à ce professionnel. De plus l'entrepreneur sérieux dont l'identité a été usurpée va devoir gérer un afflux de réclamations qui ne le concerne pas.**

\*\*\*\*\*

### LE CHÈQUE DE 5 000 € DE TEMPS L

Vous avez reçu un document émanant du catalogue TEMPS L, émanation de la société DOMOTI, intitulé « avis de remise d'un chèque ». Il concerne le Grand tirage des chèques de l'automne organisé du 20 octobre 2022 au 30 juin 2023. C'est ainsi que vous pouvez lire : « C'est confirmé Monsieur UNTEL, vous avez gagné un chèque. Félicitations ! Et c'est bien un chèque de 5 000 € que nous devons remettre à notre grand gagnant de notre 1er prix ! ». Notre grand gagnant du chèque de 5 000 € possède un seul numéro unique et personnel commençant par A et finissant par 609. Le numéro personnel attribué à Monsieur UNTEL A 074 122 609 garantit la remise de votre chèque. **L'annotation amène à un discret alinéa indiquant « chèque achat de 5 € ou chèque bancaire de 5 000 € ».** Le règlement complet de cette opération promotionnelle vous permet de découvrir qu'un seul chèque de 5 000 € est en jeu.

Tous les autres participants se contenteront d'un bon d'achat de 5 € à valoir sur une prochaine commande.

Une lecture trop rapide du document TEMPS L peut effectivement laisser penser que vous êtes le grand gagnant du chèque de 5 000 €.

\*\*\*\*\*

### UNE SOCIÉTÉ DE RECOUVREMENT TROP ACTIVE

Une consommatrice témoigne (10 novembre 2022) auprès du Réseau Anti-Arnaques du harcèlement subi par une société de recouvrement :

« Je suis menacée plusieurs fois par jour de 8h00 à 19h00. Le gestionnaire me menace, me traite de menteuse et appelle tous mes proches, même mon fils de 13 ans ! Il me demande douze chèques à 9h30, et je dois lui envoyer avant midi sinon « je n'aimerais pas être à votre place ». Il a retrouvé d'autres dettes de 2015 et me dit que cela va barder pour moi, que je risque gros, et que cela dépasse les bornes. »

De toute évidence, la société de recouvrement est hyper active au téléphone et semble tout ignorer des délais de prescription. Quant aux menaces proférées, elles sont inadmissibles.

## Autoroutes : les nouveaux tarifs de dépannage

En cas d'appel d'urgence sur autoroute, seuls des professionnels agréés par les pouvoirs publics peuvent vous dépanner.

**C**'est par arrêté que les tarifs de leurs interventions sont fixés (JO de septembre 2022).

En cas de dépannage sur place (incluant un déplacement aller-retour du professionnel et une réparation d'une durée maximale de 30 minutes), le forfait s'élève à 138,01 €.

Pour un dépannage nécessitant un remorquage (sur une aire de repos ou de service, jusqu'à l'atelier du dépanneur, ou sur un lieu choisi par l'automobiliste), les nouveaux tarifs, qui varient en fonction du poids du véhicule, sont les suivants :

- 138,01 € pour les véhicules dont le poids est inférieur ou égal à 1,8 tonne ;
- 170,65 € pour les véhicules dont le poids total est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes.

**À noter** : ces prix sont majorés de 50 % si l'appel d'urgence a été passé entre 18 heures et 8 heures ou le samedi, le dimanche et les jours fériés.

## Certificat d'engagement et de connaissance

**S**ept jours avant d'accueillir chez vous un chat, un chien, un furet, un lapin... que vous souhaitez acheter ou adopter, vous devrez désormais signer un « certificat d'engagement et de connaissance ».



Ce document vise à vous informer sur les besoins et les comportements de votre animal de compagnie, le coût de son entretien et sur l'obligation d'enregistrer son identification.

Le but est d'éviter les achats d'impulsion et les abandons qui s'ensuivent parfois quelques mois plus tard.

### Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 14 octobre 2022 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). Compte tenu du plafonnement à 3,5 % de la variation de l'IRL institué par la loi pour la protection du pouvoir d'achat, l'indice du 3<sup>e</sup> trimestre 2022 s'élève désormais à 136,27 ce qui représente une hausse annuelle de 3,49 %. Pour rappel, il avait augmenté de 3,60 % au 2<sup>e</sup> trimestre 2022.



## 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<br><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 €)<br><input type="checkbox"/> 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC - Que Choisir 17<br><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 €<br><br><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 €<br><br><i>*Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine (hors surcoût éventuel de votre opérateur)</i><br><br><input type="checkbox"/> 11 numéros mensuels <i>Que Choisir SANTÉ</i> + 1 cahier Spécial pour 32 € au lieu de 42 € |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



# SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir de Charente-Maritime



## 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 18 janvier 2023

### 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](http://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 Chupin - le mardi de 9h à 12h

Saintes : Maison de la Solidarité - Place du 6ème RI - mardi et mercredi 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<sup>er</sup> 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 : Janvier 2023  
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.