

Sommaire

<u>Vie de l'association</u>	pages 2 – 4
Edito – Statistiques –	
A. G. – Appel à bénévoles –	
Témoignage d'ambassadrice –	
Nouveau poste Union Régionale –	
Nécrologie	
<u>Litiges</u>	page 5
Exemples de litiges résolus	
<u>Energie</u>	page 6
Absence de compteur Linky –	
Carburant le moins cher	
<u>Santé</u>	page 7
Verres correcteurs par des orthoptistes	
<u>Transport</u>	pages 7 – 8
Conditions de remboursement	
des billets de train –	
Covoiturage – Bonus vélo	
<u>Sécurité</u>	page 9
Protection des données personnelles	
<u>Arnaques</u>	page 10
Info–Alerte	
<u>Bon à savoir</u>	page 11
IRL	
<u>Abonnements</u>	page 11

Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes,

Dans cet éditorial vous ferez connaissance avec Salomé TITUS chargée de mission auprès de l'UFC de l'Union Régionale de la Nouvelle–Aquitaine, installée dans nos locaux rochelais (cf page 4).

"Méga–bassines en Nouvelle–Aquitaine "

Fin mars, les regards se sont de nouveau portés sur Sainte–Soline (Deux–Sèvres). Les opposants aux projets dénoncent le fait que les cultures alimentées par les futures bassines seront gourmandes en eau, en citant généralement le maïs. Sur ce point, les préfectures de la Vienne et des Deux–Sèvres, porteuses de deux grands projets de construction de retenues, restent floues. Chaque réserve d'eau coûte plus de 1 million d'euros. La plupart des projets est financée en grande partie par de l'argent public. La Confédération paysanne dénonce « un accaparement, (...) une privatisation de l'eau ».

En Charente–Maritime , la justice confirme que les volumes envisagés sont excessifs et le projet illégal :

- la cour administrative d'Appel de Bordeaux confirme que le prélèvement d'1,6 million de mètres cubes d'eau pour l'irrigation d'exploitations agricoles en Charente–Maritime est illégal,

- le tribunal administratif de Poitiers avait déjà rendu un jugement en 2020 qui annulait l'arrêté préfectoral autorisant le prélèvement et le stockage d'importantes quantités d'eau destinées à l'irrigation agricole,

- la cour argumente en s'appuyant sur le SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion de l'Eau), qui encadre les volumes qui peuvent être prélevés dans le milieu naturel. Le productivisme semble l'emporter sur toute autre considération, qu'elle relève de la science ou même du droit.

Par ailleurs, je vous propose de regarder une vidéo concernant la campagne #jenesuispasunedata (cf page 9) en utilisant le lien suivant :

<https://youtu.be/tWKG3ceZVhk>.

Cordialement

Martial KONEY

Nombre d'adhérents au 31 mars 2023 : 1549

ACTIVITÉ DU 1ER TRIMESTRE 2023 PAR SECTEUR

Permanences Accueil	61
Permanences téléphoniques	61
Courriers reçus	407
Courriels reçus	127
Dossiers litiges	122
Renseignements téléphoniques	724
Courriers expédiés	1600
Réponses courriel	1287

Détails du nombre de permanences	
La Rochelle	61
Jonzac	6
Saintes	13
Saint–Georges de Didonne	13
Saint–Jean d'Angély	9
Tonnay–Charente	12
Rochefort	13

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

**L'Assemblée Générale ordinaire s'est tenue le 4 mars 2023
salle Michel Martineau – le Prieuré –48 av A de St Exupéry 17000 LA ROCHELLE.**

Présence de Pierre-Henri BAJON président d'honneur –
Arnaud LAJUGIE administrateur national –
Salomé TITUS chargée de mission à l'Union Régionale –
Céline MARMANDE secrétaire –
L'Assemblée Générale a été diffusée en direct sur facebook et youtube.

Une minute de silence a été respectée pour Isabelle MOREAU, ancienne bénévole, décédée le 11 janvier 2023.

RAPPORT MORAL / COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ : M.KONEY

- Bénévoles : 38 / – Adhésions : 1575 contre 1565 en 2021
- Nombre de litiges traités : 489 contre 361 en 2021
les services marchands représentent 36 % des litiges (achats sur internet et sur les foires et salons).
- Traitement des Litiges en Ligne TLL : 744 pour 59 adhésions
- Activités : Enquêtes (4), communiqués de presse (14), interventions vers les élus locaux (1) participation à de nombreuses manifestations locales.

VOTE du rapport moral et d'activité : adopté

RAPPORT FINANCIER : J-F BONAMI

Le résultat financier est positif : 10 270 €.
Les pièces comptables ainsi que le détail de la comptabilité, sont consultables sur notre site et à notre siège de La Rochelle.

VOTES du rapport financier et du budget provisionnel : adoptés.
Maintien du tarif de l'adhésion, Savoir Choisir trimestriel passe à 6 €.

ELECTION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Annie LE DU – Martial KONEY – Jean-Pierre RENOUX sont élus au Conseil d'Administration.
Remerciements, avec le témoignage du président d'honneur, à Christiane PETIT qui s'est beaucoup investie dans l'association depuis plus de 20 ans et qui ne se représente pas.

Pour conclure présentation des fraudes sur Internet :
dépôt de plainte de l'UFC-Que Choisir contre 12 banques.

L'Assemblée Générale s'est terminée par un pot de l'amitié, fourni par l'entreprise *La cuisine des bichettes*.

Président de séance Martial KONEY –
Secrétaire de séance Jacqueline BOUIN
287 suffrages ont été comptabilisés (présentiel et informatique)

Merci aux 2 scrutateurs : Salomé TITUS et Yves MOREAU
ainsi qu'à Pierre LE DROUMAGUET (photographe)
L'Assemblée Générale a été diffusée en direct sur
facebook et youtube.



De gauche à droite : Arnaud LAJUGIE – Jean-Pierre RENOUX –
Céline MARMANDE – Martial KONEY – Daniel LE LAN – Salomé TITUS
Jacqueline BOUIN – Jean-François BONAMI – Patrick SCHIRLE

NOUVEAU BUREAU

Président : Martial KONEY

Vice-présidents : Daniel LE LAN – Jean-Pierre RENOUX

Trésorier : Jean-François BONAMI

Secrétaire : Jacqueline BOUIN

Secrétaire adjoint : Patrick SCHIRLE

UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

SAVOIR CHOISIR / Bulletin trimestriel

(association loi 1901)

Directeur de publication : Martial KONEY

Conception-réalisation : Jacqueline BOUIN / Monette KALDI

Tirage : 1100

Dépôt légal : Avril 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

BÉNÉVOLES

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

- Rejoindre une équipe de bénévoles motivés et formés qui agissent au plus près des préoccupations des consommateurs.
 - Participer à des activités enrichissantes, variées, porteuses de sens.
- Le bénévole idéal, c'est vous !

Contact : Tél : 05 46 41 53 42 /
contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

TÉMOIGNAGE D'UNE AMBASSADRICE

Vous êtes adhérent suite à un litige ou par conviction, vous partagez les combats de l'UFC-Que Choisir, vous pouvez être un(e) bon(ne) ambassadeur(drice) en toutes circonstances.

C'est le cas de Jacqueline, bénévole, qui participe à un atelier d'espagnol à l'Université du Temps Libre (UTL) à La Rochelle. Le 9 mars 2023, elle a choisi pour thème de présenter l'UFC-Que Choisir nationale et locale ainsi que la campagne en cours #jenesuispasunedata dans la langue de Cervantès.

Sur les 20 présents, la majorité découvrait l'association locale, une personne était abonnée à Que Choisir et une autre paraissait très intéressée par le bénévolat à La Rochelle. N'hésitez pas à communiquer autour de vous.



Nécrologie

L'association a la tristesse de vous faire part
du décès de deux bénévoles

- le 11 janvier 2023

Isabelle MOREAU

administratrice et conseillère litiges
à l'antenne de Saint-Georges-de-Didonne.

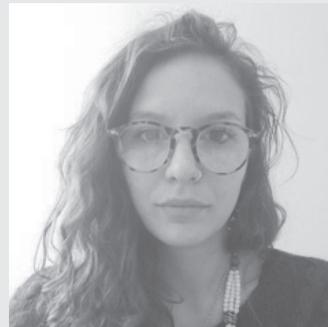
- et le 30 mars 2023

Christian BEAUDEAU

conseiller litiges à La Rochelle pendant presque
30 ans. Il s'était beaucoup investi dans la santé.

Tous les bénévoles et la secrétaire présentent
leurs condoléances et leur soutien
à leurs familles.

Nouveau poste à titre expérimental à l'Union Régionale Nouvelle Aquitaine



Depuis le 9 janvier 2023, Salomé, 28 ans, chargée de mission auprès de l'Union Régionale Nouvelle-Aquitaine, est installée à La Rochelle dans les locaux de l'Association Locale (AL) mais dépend de la région.

Ce poste va contribuer au déploiement de l'agenda annuel et des actions politiques du Mouvement UFC – Que Choisir.

Salomé se confie à Savoir Choisir :

« J'ai été recrutée après avoir répondu à une annonce sur internet (LinkedIn) qui correspondait à ma formation et à ma recherche.

Quel est votre parcours universitaire ?

J'ai suivi trois ans en licence de sociologie appliquée dans le domaine associatif et je suis titulaire d'un master Sciences Po à Bordeaux qui portait sur le militantisme et l'expertise associatifs.

Comment avez-vous connu cette association ?

J'ai connu l'UFC-Que Choisir par les médias à travers ses actions et ses combats en particulier sur l'environnement.

Quelle est votre mission ? Salomé décrit en quelques lignes sa mission :

- accompagnement individuel des 14 associations de la région Nouvelle Aquitaine,
- coordination et fédération de ces associations par la mise en place d'actions collectives,
- objectifs : aider les Als à s'approprier les orientations du mouvement de l'UFC-Que Choisir à travers le message de la consommation responsable et à se tourner vers l'extérieur.

« Après 1 mois d'activité, j'ai pris contact avec l'ensemble des Als par visioconférence pour faire un diagnostic de terrain sur le fonctionnement et les besoins de chacune d'elles. Plusieurs groupes de travail vont être créés : campagne décentralisée au sujet des TER en Nouvelle Aquitaine, sur l'eau, sur l'environnement et sur la santé. Mon but est de faciliter les échanges des bénévoles de la région pour mettre en commun les ressources, les outils, les informations et mutualiser les pratiques. J'envisage de créer un kit de communication à destination des Als en utilisant des visuels afin qu'elles soient autonomes. Plusieurs projets sont à l'étude, en commençant par la campagne du printemps des consommateurs le 15 mars 2023 : journée internationale des droits des consommateurs. »

Toute l'équipe de bénévoles lui souhaite une bonne réussite !

Du 1er janvier au 31 mars 2023 : 46 dossiers clôturés gagnés, dont 1 traité avec procédure
Montant des enjeux : 17 100 €

Transactions bancaires enjeu 3 250 €

En avril 2022, Monsieur X consulte son compte bancaire, ne recevant plus de relevés papier. Il constate que 186 écritures ont été réalisées pour un prélèvement total de 3 250 € au profit de Coinbase Ireland entre le 22 mars et le 20 avril 2022, de 5 € à 48 €. Contact est pris avec sa conseillère de la Caisse d'Epargne qui l'incite à faire opposition à sa carte bancaire et à déposer une réclamation auprès du Centre de Relation Clientèle (CRC) Monétique de la Caisse d'Epargne.

À l'issue de ces démarches, il reçoit une nouvelle carte. En mai 2022, le CRC l'informe du rejet de sa réclamation au motif que les opérations contestées ont été réalisées via un smartphone, l'enrôlement de cet appareil a été confirmé par le biais d'un SMS transmis sur son téléphone portable. En réponse, notre adhérent affirme qu'il ne peut être responsable des prélèvements réalisés à son insu car il ne répond jamais à un SMS d'origine inconnue et encore moins en donnant une autorisation permanente de prélèvements aléatoires.

De plus il s'agit de 186 SMS d'un inconnu irlandais. Monsieur X ajoute qu'il y a manifestement utilisation frauduleuse de sa carte bancaire et négligence de la part de la Caisse d'Epargne.

Il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association rappelle à la banque que sa responsabilité est totalement engagée, ainsi que son obligation de sécurité et de précautions au regard du code monétaire et financier.

La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée à l'insu du payeur. Au regard des faits et du droit, la banque a la charge de la preuve et à défaut elle doit rembourser sans tarder les opérations en cause.

En réponse, la Caisse d'Epargne procède au remboursement des sommes indûment prélevées : 3 250 €.

Compteur ENGIE enjeu 1 100 €

Notre adhérent est le propriétaire d'une résidence secondaire, il dispose d'une adresse mail, mais sa pratique se limite à des échanges de courriels. Il n'a pas créé son espace personnel chez son fournisseur d'énergie ENGIE et ne consulte pas son suivi de consommation. Il est mensualisé et reçoit chaque année une facture de régularisation.

En avril 2022, il constate sur son compte bancaire, un prélèvement important de son fournisseur d'énergie. Sans facture, il ne peut procéder à aucune vérification.

Malgré ses démarches auprès d'ENGIE il n'obtient pas gain de cause et en septembre 2022, il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour solutionner ce litige.

L'association demande à ENGIE l'envoi des factures justifiant sa consommation et ses prélèvements. Le fournisseur s'exécute sans problème. Il s'aperçoit que la surconsommation est consécutive à l'installation d'un nouveau compteur dont il n'était pas au courant.

ENGIE reconnaît le dysfonctionnement et procède à l'annulation de 7 000 KW/h de consommation.

Notre adhérent récupère ainsi 1 100 €.



Refus du remboursement des billets d'avion par GO VOYAGES enjeu 206 €

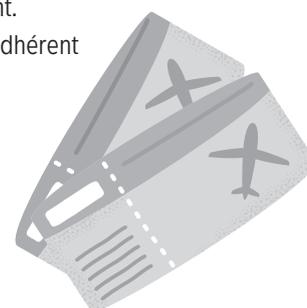
Monsieur Y commande sur le site GO VOYAGES des billets d'avion pour un vol aller-retour MARSEILLE BORDEAUX pour son neveu âgé de 15 ans. Quand il passe la commande, il renseigne l'âge de son neveu (plus de 12 ans), âge considéré alors par GO VOYAGES comme adulte. Sa commande est débitée de 206 € et il est invité à prendre ses billets sur RYANAIR.

Quand il veut concrétiser cette réservation, RYANAIR lui explique que ce n'est pas possible car le passager est âgé de moins de 16 ans et doit donc voyager accompagné, ce qui n'était pas prévu.

Monsieur Y saisit Go VOYAGES qui le renvoie sur RYANAIR pour obtenir le remboursement.

L'UFC 17 est alors saisie de ce dossier. L'association adresse un courrier en expliquant que le contrat n'ayant pas été réalisé, il est devenu sans objet et GO VOYAGES doit effectuer ce remboursement.

Quatre jours après, notre adhérent nous informe que son compte bancaire a été crédité de 206 €.



L'absence de compteur Linky en 2023 pourrait vous coûter près de 50 € par an !

À partir de 2023, les ménages ayant refusé l'installation du compteur Linky, devront payer (sous certaines conditions) une indemnité, quel que soit leur fournisseur d'énergie.

Plusieurs cas de figure se présentent si vous ne disposez pas de compteur Linky :

- vous n'avez pas communiqué l'index de consommation à Enedis depuis un an : Enedis devant procéder à ces relevés, vous êtes redevable, à partir du 1er janvier 2023, de cette intervention pour un montant de 8,30 € tous les deux mois (soit 49,80 € HT par an). Vous êtes concernés uniquement si vous n'avez pas communiqué de relevé d'index au cours des 12 derniers mois (soit sur toute l'année 2022),



Si en janvier 2025, vous n'êtes toujours pas équipés d'un compteur Linky, sachez que vous ne bénéficierez plus de la gratuité, que vous réalisiez ou non des auto-relevés. Sauf si la pose du compteur Linky s'avère impossible pour des raisons techniques.

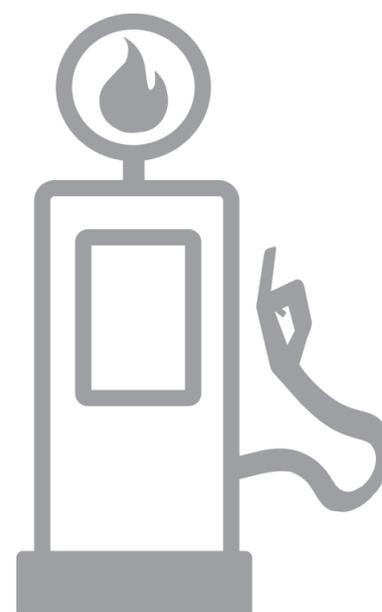
Site pour comparer les prix des stations-service

Pour connaître les prix à la pompe des stations-service situées près de chez vous, consultez le site internet qui répertorie sur tout le territoire les différents points de vente pour faire le plein d'essence au meilleur prix.

Le site www.prix-carburants.gouv.fr vous permet de :

- créer un espace personnel afin de retrouver plus facilement vos stations préférées et vos itinéraires favoris, les résultats pouvant être filtrés par type de carburant mais aussi en fonction de l'enseigne ou des services proposés par la station (aire de camping-car, wifi, automate CB, bornes électriques...);
- accéder à une carte interactive de la France pour trouver plus facilement les prix des carburants dans les stations-service de votre zone de recherche ;
- consulter sur votre smartphone les prix des carburants des stations les plus proches de vous grâce à un système de géolocalisation.

Les tarifs de près de 10 000 points de vente sont actualisés régulièrement (la date de mise à jour est affichée), vous pouvez les classer par ordre de prix pour trouver la station la moins chère près de chez vous.



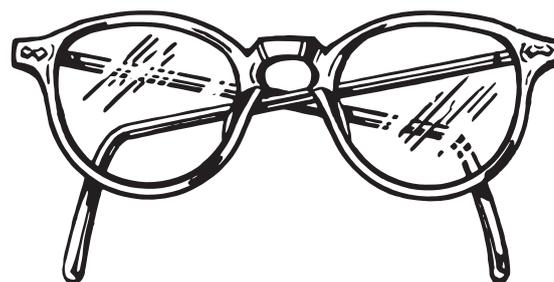
À noter : Il peut arriver que certaines stations n'apparaissent pas sur ce site. Le point de vente concerné doit déclarer sa station sur le site.

Des verres correcteurs prescrits par des orthoptistes

Depuis le 1er février 2023, les orthoptistes peuvent prescrire lunettes et lentilles en direct aux 16-42 ans à condition qu'ils n'aient pas de pathologie en lien avec la vue.

Nouvelle prérogative destinée à alléger la charge des ophtalmologistes
 Cette mesure est sujette à certaines conditions :

- le bilan visuel et la prescription peuvent être réalisés par l'orthoptiste pour les patients âgés de 16 à 42 ans et ne présentant aucune des contre-indications listées par arrêté du ministre chargé de la Santé ;
- pour les patients déjà porteurs de verres correcteurs, le bilan visuel et la prescription ne peuvent être réalisés par l'orthoptiste que si le dernier bilan visuel réalisé par le médecin ophtalmologiste date de moins de 5 ans ;
- pour les patients déjà porteurs de lentilles de contact oculaire souples, le bilan visuel et la prescription ne peuvent être réalisés par l'orthoptiste que si le dernier bilan visuel réalisé par le médecin ophtalmologiste date de moins de 3 ans.



Ce nouvel aménagement vise à faciliter le parcours de soins et à apporter un gain de temps médical :

- diminuer les délais d'attente ;
- libérer du temps médical des ophtalmologistes pour les patients présentant des affections plus complexes ;
- rendre plus accessibles les soins visuels.

Remboursement et échange de billets de train : changement de conditions

Depuis le 7 février 2023, les conditions d'échange ou de remboursement sont modifiées.

À partir de 6 jours (au lieu de 3) avant le départ, les frais d'échange ou de remboursement passent de 15 à 19 € pour les TGV Inoui domestiques et internationaux (hors TGV LYRIA) et de 12 à 15 € maximum pour les trains Intercités à réservation obligatoire (Bordeaux-Toulouse-Marseille, Paris-Orléans-Limoges-Toulouse, Paris-Clermont-Ferrand).

En revanche, il n'y a pas de changement pour les trains Ouigo.

À SAVOIR : Le compostage n'est plus obligatoire depuis le 1er janvier 2023. Les personnes qui voyagent avec un billet papier doivent dorénavant se présenter au chef de bord du train afin de faire valider leur titre.

COVOITURAGE

Prime de 100 € au 1er janvier 2023 pour les primo-conducteurs

A partir du 1er janvier 2023, les conducteurs qui se lancent dans le covoiturage courte-distance recevront une prime de 100 €, via la plateforme de covoiturage sur laquelle les trajets ont été réalisés, sous la forme d'un versement progressif :

- un premier versement de 25 € effectué au plus tard 3 mois après le premier trajet de covoiturage,
- un second versement de 75 € effectué au plus tard 3 mois après la réalisation du 10^e trajet de covoiturage.

La prime « covoiturage » est versée sous forme monétaire ou de bons d'achat pour des produits de consommation courante.

Pour bénéficier de la prime, vous devez remplir les conditions suivantes :

- avoir le permis de conduire,
- effectuer un premier trajet en covoiturage en tant que conducteur en 2023, puis 9 autres trajets dans les 3 mois suivants,
- la distance du trajet réalisé en France ne doit pas être supérieure à 80 km,
- les trajets sont effectués en utilisant un opérateur de covoiturage éligible.

Consultez la [liste des opérateurs de covoiturage courte distance](#) référencés dans le registre de preuve de covoiturage.

Attention : Si vous avez bénéficié de chèques carburant ou de cartes cadeaux dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) chez les opérateurs Blablacar, Klaxit et Karos dans les 3 dernières années, vous n'êtes pas éligible.

Certaines collectivités territoriales proposent aux conducteurs et aux passagers des incitations financières pour favoriser la pratique du covoiturage :

- les passagers peuvent covoiturer gratuitement ou pour quelques euros ;
- les conducteurs reçoivent une prime pour chaque personne transportée.

En 2023, l'État complétera ces aides financières sur la base du principe 1€ de l'État pour 1€ de la collectivité.

BONUS VÉLO

Les aides de l'État sont prolongées jusqu'au 31 décembre 2023.

Vous devez déposer votre demande dans les six mois suivant la date de facturation du vélo sur le site : primealaconversion.gouv.fr

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

Ce dispositif permet l'achat d'un vélo neuf traditionnel (sans pédalage assisté) sous conditions de ressources.

Aides de 300 à 2 000 € pour l'achat d'un vélo électrique, vélo cargo, vélo adapté, etc.

Le bonus est de 400 € maximum (ou 40 % du prix) pour l'achat d'un Vélo neuf à Assistance Electrique (VAE) si votre revenu fiscal de référence par part est inférieur ou égal à 6 358 € ou si vous êtes en situation de handicap.

Si votre revenu fiscal de référence par part est compris entre 6 358 € et 14 089 €, ce bonus est plafonné à 300 €.

Cette aide peut atteindre 2 000 € dans certains cas : vélo cargo, situation de handicap...



Protection des données personnelles #Jenesuispasunedata

L'UFC-Que Choisir vient de lancer officiellement la campagne de mobilisation #Jenesuispasunedata.

Quelles sont les données dont disposent les sociétés ?
 Comment les exploitent-elles et sous quelles formes ? Que faire pour effacer mon numéro de téléphone des bases de données de Facebook ?
 Comment éviter d'apparaître dans des moteurs de recherche comme Google ?
 Cette campagne a pour mission de répondre à ces différentes questions en découvrant concrètement quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes, mais aussi et surtout, d'exercer ses droits (rectification, suppression, et oubli...) grâce à un outil innovant et gratuit.

Vous pouvez désormais découvrir la campagne sur <https://www.jenesuispasunedata.fr/> et utiliser l'outil pour reprendre le contrôle sur vos données personnelles !



je ne suis pas une data
DÉCOUVREZ CE QU'ILS SAVENT SUR VOUS.

ACTIONS DE L'UFC-QUE CHOISIR 17
Faculté de droit à La Rochelle

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime est intervenue le 7 février 2023 de 10h à 12h, à la faculté de droit de La Rochelle en master II, droit de la consommation, pour sensibiliser les étudiants aux enjeux liés à la protection des données personnelles.

Chaniers (17)

Martial Koney, président de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime et de Nouvelle-Aquitaine a été invité à la conférence : "Piratage informatique – Sauvegarder ses données" à Chaniers.


UN ÉVÈNEMENT ORGANISÉ PAR LE CERCLE DES AMATEURS DE CURIOSITÉS 17 (CAC 17)

Yves Didenot a présenté : l'importance de la sauvegarde de ses données : Que sauvegarder – Où – Quand – Comment ?
 Les techniques de mise en œuvre.

Martial Koney a témoigné, dans le cadre de la campagne #jenesuispasunedata de l'UFC-Que Choisir sur :
 la protection des données informatiques,
 les outils pour reprendre la main sur nos données en ligne,
 le samedi 11 mars à 15 heures, salle des Prises de Chaniers.

L'entrée était gratuite.



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

LE PARADOXE DU CONSOMMATEUR

FACE À UN SITE MARCHAND

Tout consommateur, confronté à un achat stratégique (électroménager par exemple), et qui déciderait de visiter dans sa localité un magasin spécialisé, sera sensible à certains constats. Un parking clients vide, des rayons peu remplis, un agencement vieillot peuvent constituer des signaux d'alerte qui l'incitent à partir sans effectuer un achat. Et, si un modèle est proposé sur commande, le consommateur limitera tout versement d'acompte.

Hélas, ces réflexes naturels disparaissent trop souvent lors d'une visite de site marchand : la vitrine virtuelle est superbe, les articles sont tous disponibles, le site est inconnu et pourtant le consommateur va effectuer une commande en réglant immédiatement le montant total.

Le Réseau Anti-Arnaques le constate trop souvent depuis 15 ans : le consommateur n'a pas encore systématisé les points de vigilance permettant d'éviter de tomber sur un site peu fiable.

Parmi les principales recommandations du RAA :

- consulter la rubrique « mentions légales » (véritable carte d'identité du site),
- privilégier un professionnel ayant domicilié son siège social en France,
- consulter les moteurs de recherche pour prendre connaissance des avis de clients,
 - observer si le professionnel est adhérent de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance),
- vérifier l'ancienneté de l'activité, et pour une première commande privilégier un paiement par e-carte.

LES PROPOSITIONS DU RAA

Le RAA, compte tenu de son expérience dans la lutte contre les arnaques de la consommation, soumet aux Pouvoirs Publics ses propositions pour renforcer rapidement la protection du consommateur. C'est ainsi que, dans ses domaines de prédilection (loteries commerciales et cadeaux, vente à distance), il préconise les quatre mesures suivantes :

- lors d'un achat à distance (site marchand, catalogue de vente à distance), le montant du règlement par carte bancaire ne pourra être débité que lorsque les articles commandés auront été expédiés. L'objectif est d'éviter que le montant d'une commande soit débité alors que le stock n'est pas encore existant,
- tout lot ou tout cadeau offert lors d'une opération promotionnelle devra comporter l'indication de son prix d'achat hors taxes. L'objectif est de lutter contre une fixation exagérée de la valeur commerciale du lot ou cadeau,
- l'utilisation du « chèque-achat » sera interdit au profit du terme « bon d'achat »,
- dans l'esprit du consommateur le terme « chèque » est assimilé à un chèque bancaire. Les professionnels savent user du terme « chèque » pour susciter la perception de gain financier,
- toute loterie commerciale devra prévoir, dans son règlement de jeu, la distribution obligatoire de l'ensemble des lots, soit par l'organisation d'un nouveau tirage au sort, soit par un don à effectuer auprès d'une oeuvre caritative.

SPECIAL 15 ans du RAA

Le Réseau Anti-Arnaques est le premier diffuseur d'appels à témoignages en France (85 en 2021, 53 en 2022). Le RAA a émis, depuis sa création, en février 2008 jusqu'au 31 janvier 2023, un total de 610 appels à témoignages.

Arnaque : Terme inexistant en droit pénal. Le terme approprié est « escroquerie ». Dans les sphères du RAA, il qualifie une pratique douteuse avec un niveau de gravité et de préjudice plus ou moins important.



Indice de Référence des Loyers IRL

Le dernier IRL du 4ème trimestre 2022 a été publié par l'INSEE le 13 janvier 2023. En métropole, il s'établit à 137,26. Il est en hausse (+3,50 %) par rapport à l'IRL du 4ème trimestre 2021.

La revue nationale Que Choisir N°623 d'avril 2023 a repris page 13, un article concernant les litiges résolus du Savoir Choisir N°148 de janvier 2023, bulletin départemental de la Charente–Maritime.

ENVOI PAR INTERNET :

En cas de changement de courriel, nous remercions nos adhérents de nous aviser afin que nous puissions communiquer.

Rappel : possibilité de recevoir ce bulletin par internet en informant le secrétariat.

COMMUNIQUÉS DE PRESSE :

L'association envoie régulièrement, les adhérents intéressés doivent se manifester auprès du secrétariat pour être informés afin que nous puissions les aviser.

Courriel du secrétariat :

contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

ABONNEMENTS À L'UFC – QUE CHOISIR

Adhésions au bulletin « Savoir Choisir »

- 12,00 € : Abonnement seul 1 an – 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents
- 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 40,50 € : 1ère adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement (34,50 € + 6,00 €)
- 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 34,50 € : Ré-adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement (28,50 € + 6,00 €)



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)

Si vous n'êtes pas encore abonné aux publications nationales , l'UFC– Que Choisir de Charente–Maritime peut vous faire bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses.

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 peut vous faire bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses. Je souhaite m'abonner pour un an à « QUE CHOISIR », je choisis la formule suivante :

- 11 numéros mensuels Que Choisir pour 22 € au lieu de 44 €
- 15 numéros = 11 mensuels Que Choisir + 4 hors série Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone* pour 31 € au lieu de 62 €
- 19 numéros = 11 mensuels Que Choisir + 4 hors série Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone* pour 45 € au lieu de 90 € (coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine : hors surcoût éventuel de votre opérateur

11 NUMÉROS MENSUELS QUE CHOISIR SANTÉ + 1 CAHIER SPÉCIAL POUR 32 € AU LIEU DE 42 €

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ces données par simple courrier.



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
Site internet UFC-Que Choisir
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>
Site internet national : www.quechoisir.org

Facebook : UFC Que Choisir de Charente Maritime

Twitter : @17ufc

Instagram : ufcquechoisir17

Dispensé de timbrage

Savoir Choisir
Union Fédérale des
consommateurs Que Choisir
de Charente-Maritime
3 rue Jean-Baptiste Charcot
17000 La Rochelle

LA ROCHELLE PIC

SITE DE DEPOT
P4
LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

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

Déposé le 19 avril 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.

PERMANENCES DÉCENTRALISÉES DE L'UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME

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 – le 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 lundi 14h à 17h

Tonnay-Charente : 76 rue Alsace Lorraine – le vendredi de 13h45 à 16h30