

Bulletin trimestriel de

UFC–Que Choisir 17

N° 150–Juillet 2023

Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 € )

/ ISSN 0981 7972



Cybersécurité page 9



Témoignage d'une adhérente  
page 5



Litiges résolus

Fraude à la Carte Bancaire  
enjeu 1 027 € page 5



## PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS

L'association sensibilise sur les  
données personnelles page 7

#Jenesuispasunedata



les géants du web.

Ils nous espionnent,  
ils nous traquent,  
ils nous contrôlent.

Ils ont fait de nous des datas,  
ce n'est pas une fatalité,

je reprends le contrôle

## Sommaire

<b><u>Vie de l'association</u></b>	<b>pages 2 – 5</b>
Edito – Statistiques – Remerciements – Témoignages bénévole, stagiaire et adhérente	
<b><u>Litiges</u></b>	<b>page 6</b>
Exemples de litiges résolus – Parole de lecteur	
<b><u>Campagnes de mobilisation</u></b>	<b>page 7 – 8</b>
Printemps des consommateurs Saujon – Saintes – La Rochelle Surgères – Saint Xandre – Vérines Croix–Chapeau	
<b><u>Environnement</u></b>	<b>page 9</b>
Loi anti–gaspillage	
<b><u>Sécurité</u></b>	<b>page 9</b>
Cybersécurité	
<b><u>Arnaques</u></b>	<b>page 10</b>
Info–Alerte	
<b><u>Bon à savoir</u></b>	<b>page 11</b>
IRL	
<b><u>Abonnements</u></b>	<b>page 11</b>

## Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

150ème numéro de « Savoir Choisir ».

L'aventure a commencé en juillet 1986 avec Jacques ROUILLON rédacteur en chef qui le restera pendant 20 ans. Son idée de créer un lien avec les adhérents de l'association avait débuté en 1985 avec le titre :

« L'UFC Que Choisir de la Charente–Maritime ».

Réalisé manuellement avec un titre trop long, il devient, en juillet 1986 Savoir Choisir.

Les 10 et 11 juin 2023, à l'Assemblée Générale nationale à Louan (77), Alain BAZOT a quitté la présidence de l'UFC–que Choisir qu'il occupé depuis 20 ans devant 300 délégués, administrateurs et salariés de l'association.

Marie Amandine STEVENIN lui succède et la Charente–Maritime lui accorde toute sa confiance pour sa capacité à diriger notre fédération.

Si l'UFC–Que Choisir n'a de cesse, année après année, de dénoncer la pression de l'agriculture intensive et de l'irrigation sur l'eau, tant en termes de quantité que de qualité (pollution), l'association épingle aujourd'hui un autre mal pour la préservation de la ressource : l'état des réseaux de canalisation.

### Fuite d' « O, AU, EAU » : Une action de sensibilisation symbolique

L'association locale de la Charente–Maritime a participé à l'opération nationale de l'UFC–Que Choisir « La Fuite En Avant ». Les bénévoles de l'association locale ont fait provisoirement disparaître les « O, AU, EAU » des noms de communes sur les panneaux d'entrée de ville, (La Rochelle St El i, J nzac, R yan, Ste S ulle, Lag rd, B urgneuf, Puilb r , St R gation) pour dénoncer l'ampleur des fuites d'eau dans le département et appeler à un véritable plan de rénovation des réseaux.

Cordialement

Martial KONEY

Nombre d'adhérents au 30 juin 2023 : 1513

## ACTIVITE DU 2ÈME TRIMESTRE 2023 PAR SECTEUR

Permanences Accueil	125
Permanences téléphoniques	60
Courriers reçus	215
Courriels reçus	108
Dossiers litiges	70
Renseignements téléphoniques	640
Courriers expédiés	713
Réponses courriel	156

Détails du nombre de permanences	
La Rochelle	60
Jonzac	6
Saintes	12
Saint–Georges de Didonne	13
Saint–Jean d'Angély	10
Tonnay–Charente	11
Rochefort	13

## REMERCIEMENTS

**Le mouvement des bénévoles est permanent, certains cessent leurs fonctions pour des raisons personnelles et simultanément, d'autres s'engagent dans le bénévolat.**

Christiane PETIT

s'en va vers d'autres lieux et cesse ses fonctions à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.  
Après avoir été secrétaire salariée (2001/2006) elle est devenue bénévole depuis 2007 et administratrice depuis 2008. Elle a occupé plusieurs fonctions, conseillère litiges, secrétaire, secrétaire adjointe, trésorière adjointe, vice présidente...  
L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime la remercie plus particulièrement pour son investissement en tant que responsable des enquêtes (2008/2021) et lui souhaite bon vent.

Gérard GILLIARD

bénévole depuis 20 ans, quitte l'association pour des raisons personnelles.  
Il a occupé de nombreuses fonctions : conseiller litiges à l'antenne de Saintes puis élu administrateur.  
L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime le remercie plus particulièrement pour son investissement pour le site comme webmaster (2009/2023) et pour la cause consumériste.



Les bénévoles ont organisé un moment festif "type auberge espagnole" à l'occasion du départ de Christiane de gauche à droite :

Martial KONEY président, Christiane PETIT,  
Pierre-Henri BAJON président d'honneur,  
Daniel LE LAN vice-président et ex-président

## Remerciements d'adhérents



*Merci*

**Bonjour Monsieur le "conseiller litiges"  
J'ai bien pris connaissance hier de la réponse  
des établissements Leclerc.  
Bien évidemment j'accepte leur proposition  
c'est à dire la restitution de la caution de 1500€  
plus la journée de location à 17 €.  
Je viens de téléphoner à l'UFC-Que choisir  
afin de vous remercier de vive voix.  
Bonne journée et encore merci pour vos  
compétences qui ont su mener à bien nos  
réclamations.**



**Fermeture d'été de l'UFC 17  
et de ses permanences  
du 4 août à 12h au 27 août 2023 inclus**

**En cas d'urgence, s'adresser à la Direction  
Départementale de la Protection des  
Populations DDPP  
tél : 0809 540 550  
ou sur le site : [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)**

**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 : Juillet 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

## BÉNÉVOLAT

### Notre association s'enrichit régulièrement de nouveaux bénévoles

#### ANNE – BÉNÉVOLE

Anne est abonnée à la revue nationale Que Choisir depuis plus de 30 ans, adhérente de conviction et convaincue par les valeurs de l'association (militantisme, expertise et indépendance). Elle partage tous les combats et les actions de l'UFC-Que Choisir.

Retraîtée depuis septembre 2021, son bénévolat a commencé en février 2022. Son emploi du temps « libre » était prévu depuis longtemps : être bénévole à l'Association Locale pour la défense et l'information du consommateur.

#### Anne nous expose son parcours

J'étais professeur des écoles, directrice d'école maternelle et formatrice auprès des futurs enseignants du 1er degré. A l'association, j'ai commencé par l'accueil téléphonique puis le traitement des litiges (en doublure au début) et cette année, j'ai candidaté au Conseil d'Administration pour être au cœur des actions et des combats locaux et nationaux. J'ai été élue administratrice lors de l'Assemblée Générale de mars 2023.

#### Le bénévolat de l'UFC-Que Choisir correspond-t-il à vos attentes ?

Oui, complètement, l'UFC-Que Choisir me permet de maintenir compétences et actions : écouter, accompagner, partager, garder des relations sociales et faire partie d'une équipe.

#### Activité du bénévolat à l'UFC-Que Choisir

#### Le bénévole idéal, c'est vous !

Vous avez du temps de libre et souhaitez aider les autres ?  
Vous voulez vous investir ? N'hésitez pas, contactez nous !  
Nous avons besoin de bénévoles, aucune formation particulière n'est demandée.

Rejoignez notre équipe de 50 bénévoles, nous vous attendons !  
Vous pourrez exercer votre activité de bénévole selon votre souhait, à raison d'une 1/2 journée ou d'une journée par semaine,  
à La Rochelle, Jonzac, Rochefort, Saintes,  
Saint-Georges-de-Didonne, Saint-Jean-d'Angely,  
Tonnay-Charente.

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir vit grâce au dévouement de ses bénévoles. Toutes les compétences sont les bienvenues pour :

- accueillir, faire découvrir, sensibiliser : faites connaître l'activité de l'association,
- enquêter, pour plus de transparence : devenez visiteur mystère en magasin,
- défendre tous les consommateurs : soutenez les victimes de litiges.

La réalisation et la conception de ce bulletin sont assurées par des bénévoles.



J'y retrouve un lien social très important : l'accompagnement des personnes en difficulté, le plaisir et le besoin d'être utile à la société, la participation à l'amélioration de notre cadre de vie (la santé, les problèmes de l'eau, l'environnement...)

A titre personnel, j'apprécie beaucoup de m'enrichir de nouvelles compétences et de m'ouvrir sur le domaine consumériste.

#### Après une année de bénévolat, quelles sont vos impressions ?

Au fil de la lecture des magazines, j'ai pris conscience des problèmes liés à la consommation, mais maintenant que j'œuvre pour l'association je réalise encore plus l'importance de l'UFC-Que Choisir pour défendre les droits des consommateurs. Son étiquette a un impact positif pour le règlement des litiges que les consommateurs ne pourraient pas résoudre seuls. Je m'interroge beaucoup sur l'attitude de certains professionnels. Si l'UFC-Que Choisir n'était pas si active, de nombreux consommateurs seraient résignés sans faire valoir leurs droits.

Anne ne s'est pas trompée et s'investit dans de nouvelles activités très utiles. Ce témoignage prouve la valeur de notre bénévolat. Vous avez du temps libre, venez nous rejoindre.

#### CHANGEMENT à la Fédération

Suite à l'Assemblée Générale nationale du 10 et 11 juin 2023 et après 20 ans de présidence,  
**Alain BAZOT transmet le flambeau à**  
**Marie-Amandine STEVENIN**  
qui devient la nouvelle présidente nationale de  
l'UFC-Que Choisir à compter de cette date.



## L'association collabore avec la Faculté de Droit de La Rochelle et reçoit très souvent des étudiants.

### ALICE – STAGIAIRE

Alice est en Master II Droit de l'entreprise à la Faculté de Droit, de Science Politique et de Management de La Rochelle, en stage du 1er avril au 31 mai 2023 à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.

Elle a connu l'association par Roukiatou, une amie de sa promotion qui a effectué un stage à l'UFC 17 en 2022 (Savoir Choisir N°147 d'octobre 2022).

#### Avez-vous des connaissances en droit de la consommation, quelles sont vos activités ?

J'ai seulement suivi un cours d'introduction au droit à la consommation. Au cours de mon stage à l'UFC 17, je découvre le droit de la consommation en assistant aux différents entretiens entre les conseillers litiges et les consommateurs qui exposent leurs problèmes. J'ai fait des recherches pour apporter des aides juridiques aux bénévoles. Ce stage m'a permis de découvrir le passage de la théorie à la pratique, les échanges ont été très enrichissants.

#### Que pensez-vous du traitement des litiges par rapport à vos connaissances en droit ?

Les bénévoles sont très compétents avec des connaissances approfondies pour traiter les litiges à l'amiable en appliquant le droit à la consommation.

#### Avez-vous un fait marquant depuis votre arrivée ?

Croyant investir dans une cryptomonnaie sur la plateforme Oil Profit, un consommateur a été victime d'une escroquerie, se laissant berner par des influenceurs. Il a investi 65 000 € et n'a récupéré que 13 000 €. Les rendements annoncés et les sommes mises ont disparu en même temps que les escrocs. Ce consommateur a reconnu sa naïveté, il reste seul responsable de ses actes. Dans le cas d'une telle escroquerie, le conseiller litige lui a préconisé de porter plainte au commissariat et de se renseigner auprès d'un avocat spécialisé en droit des cryptomonnaies.

#### Que pensez-vous de notre bulletin trimestriel ?

Les nombreux conseils sont appréciables et informent les lecteurs pour se prémunir d'éventuelles arnaques. Les articles du Réseau Anti Arnaques sont très utiles, les exemples de litiges résolus avec des enjeux financiers importants sont des cas concrets traités à l'amiable qui montrent le rôle que peut jouer l'association pour défendre le consommateur.

#### Est-ce que ce stage correspond à vos attentes ?

Oui, à la moitié de mon stage, je suis tout à fait satisfaite. L'UFC-Que Choisir mériterait d'être mieux connue par les jeunes pour ses actions départementales et nationales. Le bulletin Savoir Choisir devrait être consultable à la Bibliothèque Universitaire (BU) et à la Médiathèque de La Rochelle : idée retenue, merci Alice.

## Témoignage d'une adhérente

### Suite à un litige gagné à l'amiable, Mme X adhérente, nous rapporte les faits :

#### Comment avez-vous fait appel à UFC-Que Choisir ?

Etant abonnée à Que Choisir, je me suis souvenue avoir sollicité l'UFC-Que Choisir pour un litige il y a une vingtaine d'années.

#### Quel est votre litige ?

De juin 2021 à novembre 2022, nous (Mr et Mme X) avons subi 4 réparations inadaptées avec la même panne « message E31 » du lave-vaisselle neuf sous garantie de 2 ans acheté à la société Pulsat. Il ne reste plus que 6 mois de garantie. Nous avons demandé au vendeur de récupérer le lave-vaisselle et de le remplacer. La société l'a emmené en novembre 2022. Ayant refusé de le reprendre, depuis cette date, nous n'avons plus de nouvelles et sommes privés de l'appareil.

Elle demande de nouveau l'appui de l'UFC-Que Choisir 17 pour faire valoir ses droits.

Notre association a réclamé le contrat de vente puis a contesté les arguments justifiant les réparations inadaptées en demandant le remplacement de l'appareil.



Il a fallu attendre février 2023, à 4 mois de la fin de la garantie, pour obtenir enfin le remplacement du lave-vaisselle de 949 €.

#### Etes-vous satisfaite de l'intervention de l'UFC-Que Choisir ?

"Oui, nous sommes très satisfaits de l'intervention et la recommanderons". Mr et Mme X seront de bons ambassadeurs.

### **Annulation de commande, remboursement tardif enjeu = 450 €**

Madame B. commande fin juillet 2022 un salon de jardin d'une valeur de 450 € à la REDOUTE.

Trois jours plus tard, elle change d'avis et envoie une lettre de rétractation à LA REDOUTE et confirme par téléphone. La commande ayant été expédiée, elle devra refuser la livraison.

Depuis ce refus malgré de nombreuses réclamations, elle attend en vain son remboursement.

LA REDOUTE étant un intermédiaire dans cette commande, la renvoie sur le prestataire Market Plage qui, au mois de novembre 2022, répond qu'il attend le retour du mobilier pour la rembourser.

Madame B. saisit alors l'UFC- Que Choisir au mois de Février 2023, qui adresse un courrier à LA REDOUTE pour régulariser ce litige.

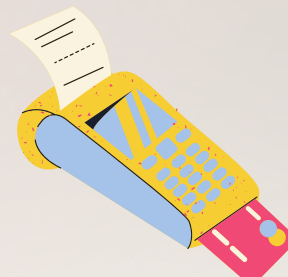
Grâce à notre intervention, en mars 2023, Madame B. a reçu 450 €.

#### **Parole de lecteur**

**Bonjour, je prends le temps de saluer la qualité et l'utilité du contenu de ce bulletin trimestriel, la page des articles résolus est très instructive pour nous tous, les conseils au consommateur face aux sites marchands... et le RAA. Bravo au Président Martial KONEY pour son édito simple, clair et honnête sur les bassines !**  
**Bien cordialement Mme C.**

L'équipe de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous remercie

### **Fraude à la carte bancaire enjeu = 1 027 €**



Une heure après avoir effectué un dernier achat dans un commerce, Madame X constate le vol de sa carte bancaire. Elle fait immédiatement opposition auprès de sa banque et s'aperçoit que pendant ce laps de temps, sa carte a été utilisée frauduleusement : retrait de 1 000 € plus un achat de 27 € auxquels s'ajoutent 5 autres opérations non débitées de son compte.

La banque conteste la prise en charge du sinistre et lui réclame des documents (ex : copie des factures des opérations ...) qu'elle ne peut pas fournir. Elle sollicite notre association pour régler ce litige. Il a fallu plusieurs lettres de rappel de l'UFC 17 pour obtenir le remboursement de 1 000 € de la première opération frauduleuse.

Rappel : 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 du fait et du droit, la banque a la charge de la preuve et à défaut elle doit rembourser sans tarder les opérations en cause.

### **Augmentation injustifiée d'un contrat Canal + / enjeu = 69 €**

Monsieur Y s'est abonné à Canal + à compter du 1er janvier 2022 pour 2 ans. Cet abonnement augmente chaque mois alors qu'il n'a donné aucun accord. Malgré plusieurs réclamations (lettre recommandée avec accusé de réception) il n'arrive pas à obtenir un justificatif de son contrat.

En septembre 2022, il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association intervient auprès du médiateur de la FEVAD (Fédération française de la Vente A Distance). Suite à cette intervention, Monsieur Y obtient par téléphone des précisions de Canal + sur les différents tarifs appliqués. Monsieur Y et Canal + conviennent d'un accord.

Notre adhérent a été remboursé de la somme de 69 €.



## Printemps des consommateurs – Rendez-vous conso L'association sensibilise sur les données personnelles



L'UFC-Que Choisir de Charente Maritime a organisé le mardi 11 avril 2023 au CCAS de SAUJON un atelier pour présenter l'association et échanger autour de la campagne « jenesuispasunedata » au sujet des données personnelles.



Le 10 mai 2023, l'association était aux Cabanes Urbaines à La Rochelle afin de réaliser une action "Bar zéro data".

Les bénévoles ont pu sensibiliser de nombreuses personnes aux enjeux des stockages de datas, de 12h à 17h. Ce fut l'occasion d'échanger sur les bonnes pratiques, mais aussi d'orienter et accompagner ces personnes à l'outil créé par la Fédération. Les partages d'expériences furent riches et ont couvert plusieurs thématiques : l'utilisation des réseaux sociaux, la vente de données, le ciblage publicitaire, l'application des droits des consommateurs, la fin de l'impunité des entreprises, etc.





Dans le cadre du Printemps des consommateurs  
En partenariat avec la Maison de la Solidarité de Saintes  
*Venez participer à l'évènement*

**Conférence débat : "Je ne suis pas une Data"**

Animée par Martial Koney, Président de l'association  
UFC Que Choisir de Charente Maritime

 Mercredi 24 mai 2023 à 14 heures

- Discussions sur les enjeux autour de nos données en ligne : sécurité, protection, droits, transparence, confidentialité, sobriété numérique...
- Présentation de l'application "Quel Produit"

 Cafésol de la Maison de la Solidarité à Saintes  
Esplanade du 6ème Régiment d'Infanterie

**Evènement gratuit, tout public !**





## Environnement : agir en 2023 avec l'association OUAAA

Notre association a participé de 13h à 19h aux expositions, jeux, ateliers et conférences-débats .

Tout était gratuit.

En savoir plus : <https://ouaaa-transition.fr/event/339>

– Le 29 mai à Charron, salle des fêtes, exposition-jeux et atelier “amplificateur de téléphone. LowTech”

– Le 31 mai à Saint Xandre, salle Agora, exposition-jeux “amplificateur de téléphone LowTech



– Le 30 Mai à Surgères, atelier Cyclab, exposition-jeux et atelier “conservation des légumes par la lactofermentation”

## La caravane du tour avec l'ALPMS (Agence Locale de Prévention et de Médiation Sociale)

L'UFC-Que Choisir était présente auprès de l'ALPMS de 16h à 18h30 à la sortie des écoles :

–Le 5 juin 2023 à Saint Xandre – impasse des écoles

–Le 6 juin 2023 à Vérines – rue de la verrerie

–Le 8 juin 2023 à Croix Chapeau – rue des bleuets

**Découvrir l'UFC que Choisir de Charente-Maritime : notre rôle, notre organisation, nos fonctions (accueil, litiges, enquêtes etc...)**

La Rochelle : la « caravane du tour » des médiateurs

Lecture 1 min

Accueil • Charente-Maritime • Saint-Xandre



Les agents de l'Agence locale de prévention et médiation sociale (ALPMS) vont à la rencontre des habitants de Saint-Xandre, Vérines et Croix-Chapeau. © Crédit photo - ALPMS

## L'UFC-Que choisir a lancé une action le 27 juin 2023 pour alerter la population sur le niveau de perte de l'eau potable.



En Charente-Maritime, 12 % d'eau disparaissent à cause du mauvais entretien du réseau. Les bénévoles de l'association locale ont fait provisoirement disparaître les « O, AU, EAU » des noms de communes sur les panneaux d'entrée de ville, pour dénoncer l'ampleur des fuites d'eau dans le département et appeler à un véritable plan de rénovation des réseaux.



## loi anti-gaspillage

**Avec la loi AGEC\*, l'objectif est de mettre fin à toutes les formes de gaspillage.**

**Dix mesures sont à venir entre 2023 et 2025.**

Plusieurs mesures font déjà partie du quotidien des Français (impression des tickets de caisse à la demande pour les petits achats du quotidien) d'autres sont en cours de déploiement :

- un nouvel indice de durabilité sur les produits électroniques. À partir de 2024, l'indice de réparabilité devient un indice de durabilité prenant en compte 3 critères : robustesse, fiabilité, évolutivité. Les premiers produits concernés seront les smartphones, les télévisions et les lave-linges,
- une nouvelle filière d'économie circulaire pour les emballages professionnels (palettes, films, caisses, etc.),
- élargir la collecte des emballages,
- développer la consigne,
- élargir le déploiement des poubelles de tri dans l'espace public.

- mise en œuvre d'une stratégie de réduction, réemploi et recyclage des emballages plastique (stratégie des 3R).
- mise en place d'une feuille de route 2023-2028 spécifique à la filière textile : mieux collecter, mieux recycler, mieux réparer.
- développer des solutions de filtres à microfibrilles plastiques sur les lave-linge pour éviter les rejets de microplastiques qui polluent l'océan.
- apporter aux Français une solution de collecte des restes alimentaires pour valoriser ces biodéchets en biogaz ou en compost utile.
- déployer des bonus et malus d'éco-conception afin d'inciter les fabricants à rendre leurs produits plus durables et plus recyclables.

\* loi AGEC : loi Anti Gaspi pour l'Economie Circulaire

Les établissements et les magasins labellisés pourront apposer sur leur devanture le logo du label, il sera assorti d'une étoile pour l'engagement dans la démarche, de deux étoiles pour la maîtrise et de trois étoiles pour l'exemplarité en fonction du taux de réduction de gaspillage atteint et des pratiques mises en place pour lutter contre le gaspillage.

## Cybersécurité : filtres anti-arnaques et cyberscore

**Afin de mieux protéger les internautes des dangers d'Internet, le ministre délégué au numérique a annoncé la mise en place de plusieurs dispositifs courant 2023.**

Le filtre anti-arnaque est en cours d'élaboration. Il sera proposé en version bêta (version de test) entre septembre et octobre 2023, avant un déploiement auprès du grand public en 2024.

Le cyberscore est un système de notation, à l'image du nutriscore pour les produits alimentaires, afin de permettre aux internautes d'évaluer la sécurité de leurs données sur les sites et réseaux sociaux qu'ils fréquentent.

Depuis quelques années, l'insécurité numérique progresse.

En 2022, 15 % des Français avouent avoir été victimes d'une escroquerie (Baromètre UFC-Que Choisir).



### FILTRES ANTI-ARNAQUES

L'objectif de ce filtre anti-arnaques est de prévenir l'utilisateur, sur ordinateur ou sur smartphone, lorsqu'il se dirige vers un site Internet considéré comme frauduleux ou dangereux. L'utilisateur décidera ensuite s'il veut tout de même poursuivre sur le site ou faire marche arrière. Le filtre devrait fonctionner avec un système de liste noire qui comprendrait des adresses connues pour être des sites malveillants (phishing, virus, rançongiciel, escroquerie...). Cette liste sera mise à jour régulièrement, notamment avec les signalements des internautes.

Ce filtre sera facultatif, l'internaute pourra choisir de l'activer ou non. S'il est activé, il ne fonctionnera que si la recherche mène vers un site inscrit sur la liste noire.

**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)**

## CARGLASS DÉÇOIT

Deux témoignages viennent confirmer la déception de consommateurs face aux pratiques commerciales de CARGLASS.

Dans le premier cas, ce client exprime sa déception par le cadeau offert : « CARGLASS offre un aspirateur de voitures mais oublie de préciser qu'il s'agit d'un aspirateur qui se branche sur un allume cigare. Or, aujourd'hui, les véhicules ne sont plus équipés d'allume cigare. »

Dans le second cas, ce client se voit réclamer la différence de prix entre la facture CARGLASS et le remboursement de son assurance (bris de glace). Effectivement, il s'agit d'un grand classique des contentieux CARGLASS qui sont actuellement soumis au Réseau Anti-Arnaques.

Le consommateur, face à l'inflexibilité du service consommateurs, saisit la société de médiation pour exposer ses griefs liés à une politique commerciale visant finalement à répercuter le prix des cadeaux dans le prix facturé au client (avec un montant dépassant largement le barème préconisé par les constructeurs automobiles). Or, CARGLASS a refusé de participer à cette médiation !

Plus que jamais, le consommateur confronté à un bris de glace doit avoir comme premier réflexe de se renseigner auprès de son assureur sur le montant de l'indemnisation. Puis il contactera sereinement le réparateur de son choix. Du reste, le plus souvent, chaque assureur dispose d'accords de partenariat.

## UN CHÈQUE CADEAU ÉNERGIE SOURCE DE NUISANCES

Le message que vous avez reçu indique : « Vous n'avez pas encore fait la demande pour recevoir votre chèque énergie 2023 en cas d'éligibilité ». Une phrase vient apporter des explications : « Le nouveau dispositif de chèque cadeau éco-énergie mai 2023 a pour but de redonner du pouvoir d'achat aux français en cas de gain. » La discrète formulation « en cas de gain » révèle qu'il ne s'agit pas d'une mesure gouvernementale, mais d'un questionnaire purement commercial. Il émane de la société WEBRIVAGE trop bien connue du Réseau Anti-Arnaques. Le gain annoncé est un chèque ou un virement de 500 €. Et, bien évidemment, aucun règlement du jeu n'est facilement accessible.

Si vous complétez le formulaire de demande, attendez-vous à :

- communiquer ou confirmer votre adresse fiscale, votre adresse mél et vos numéros de téléphone,
- mentionner le niveau de vos revenus, votre tranche d'imposition, votre statut de propriétaire ou locataire, et l'estimation des charges de crédit en cours,
- répondre à de multiples propositions commerciales pour l'assurance, la téléphonie, l'énergie,
- être incité à s'abonner à de multiples newsletters,
- perdre 30 à 45 minutes de votre temps pour répondre à des questions interminables qui parfois, font ouvrir d'autres questionnaires de partenaires,
- voir le volume de sollicitations commerciales (méls et appels téléphoniques) s'accroître dans des proportions impressionnantes,
- voir apparaître une haine à l'égard de WEBRIVAGE qui commercialise vos données et encaisse des commissions sur votre dos.

WEBRIVAGE sait multiplier les libellés et les enseignes pour vous inciter à renseigner toujours plus le fichier existant.

## Attention aux bonnes nouvelles annoncées par téléphone



Vous recevez un appel téléphonique de Radio Vida qui indique qu'un tirage au sort a été effectué auprès des abonnés de différents opérateurs de téléphonie. L'objectif annoncé est de favoriser le bouche à oreilles afin de faire connaître cette radio musicale, et vous faites partie des gagnants.

Un lot d'une valeur de 600 € est à réclamer au numéro indiqué (01 88 74 15 89). Vous aurez alors la possibilité de choisir votre cadeau dans une liste d'appareils d'électroménager ou d'informatique. A cet effet vous êtes invité à noter le code cadeau.

Ne tombez pas dans le panneau, une fois que vous aurez communiqué votre code, vous serez incité à composer un numéro spécial et vous serez mis en attente... avec des minutes qui seront aussi longues que coûteuses car l'appel sera surtaxé.

Radio Vida existe réellement mais, bien évidemment, n'est pas à l'origine de cette opération douteuse.

Donc, soyez prudent, face aux bonnes nouvelles annoncées par téléphone.

### Indice de Référence des Loyers IRL

Le nouvel IRL a été publié le 14 avril 2023, l'indice du 1er trimestre 2023 s'élève désormais à 138,61, ce qui représente une hausse annuelle de 3,49 %. Pour rappel, il avait augmenté de 3,50 % au 4e trimestre 2022.

### 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 en envoi 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](mailto: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.



# 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  
Site internet UFC–Que Choisir  
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>  
Site internet national : [www.quechoisir.org](http://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 juillet 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**

**Saint-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**