

Bulletin trimestriel de

UFC-Que Choisir 17

N° 151 – Octobre 2023

Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 €)

/ ISSN 0981 7972



Frais de gardiennage auto

page 8



Vente à emporter, origine  
des viandes à préciser page 9



Litiges résolus

Suite covid vol annulé non  
remboursé / enjeu 3 500 €  
page 5

## APPEL À BÉNÉVOLES À L'ANTENNE DE SAINTES

page 3



## STAND AU VILLAGE DES ASSOCIATIONS

page 7

BON  
À SAVOIR

## ASSURANCE

Suite au séisme du 16 juin 2023 impactant  
17 communes de notre département,  
l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime  
peut aider les sinistrés dans le domaine des  
assurances en cas de désaccord. page 6

## Sommaire

<b><u>Vie de l'association</u></b>	pages 2 – 3
Edito – Statistiques – Appel à bénévoles à Saintes – Nouveau bureau	
<b><u>Bénévolat</u></b>	page 4
Antenne de Jonzac	
<b><u>Litiges</u></b>	page 5
Exemples de litiges résolus	
<b><u>Bon à savoir</u></b>	page 6
Assurances – Parole de lecteur Témoignage d'adhérent	
<b><u>Environnement</u></b>	page 7
Actions de l'association Le site internet fait peau neuve	
<b><u>Automobile</u></b>	page 8
Frais de gardiennage	
<b><u>Alimentation</u></b>	page 9
Vente à emporter	
<b><u>Santé</u></b>	page 9
Punaises de lit	
<b><u>Arnaques</u></b>	page 10
Info – Alerte	
<b><u>Bon à savoir</u></b>	page 11
IRL	
<b><u>Abonnements</u></b>	page 11

## Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

### Inflation : très chère rentrée !

La question du pouvoir d'achat a largement occupé l'espace médiatique durant l'été et en cette rentrée avec notamment nos alertes sur le prix des fournitures scolaires.

L'envolée en août du tarif réglementé d'électricité ( malgré la promesse gouvernementale d'une hausse limitée à 15% sur 2023) la reprise de l'inflation des prix de l'alimentaire, la shrinkflation... Bruno LEMAIRE, qui a réuni industriels et distributeurs mais pas les consommateurs, a annoncé un élargissement du panier anti-inflation à 50000 références et une loi en octobre pour avancer le calendrier des négociations commerciales. Nous n'avons pas manqué d'égratigner le double jeu gouvernemental qui s'en remet essentiellement à l'autorégulation pour faire baisser les prix, mais à la loi pour les faire s'envoler (relèvement du seuil de revente à perte, encadrement des promotions).

### Fuites d'eau : les départements à nos côtés.

À la suite de la campagne fuites d'eau et à nos démarches institutionnelles auprès des agences de l'eau, des départements et des parlementaires, nous avons les premiers retours. Si les agences de l'eau (de manière concertée) n'entendent pas nous rejoindre dans notre combat pour l'application du principe pollueur-payeur, le Président des Départements de France, François SAUVADET, de manière circonstanciée, a répondu positivement à l'appel, indiquant qu'il allait déposer un amendement pour permettre aux départements d'assurer la maîtrise d'ouvrage des travaux qui excèdent le périmètre des communes. Une telle mesure permettrait un soutien technique et financier pour la rénovation des réseaux d'eau potable, particulièrement pour les plus petites communes.

Cordialement

Martial KONEY

Nombre d'adhérents au 30 septembre 2023 : 1472

## ACTIVITE DU 3ÈME TRIMESTRE 2023 PAR SECTEUR

Permanences Accueil	49
Permanences téléphoniques	49
Courriers reçus	260
Courriels reçus	113
Dossiers litiges	78
Renseignements téléphoniques	546
Courriers expédiés	917
Réponses courriel	119

Détails du nombre de permanences	
La Rochelle	49
Jonzac	3
Saintes	8
Saint-Georges de Didonne	10
Saint-Jean d'Angély	10
Tonnay-Charente	6
Rochefort	8

### APPEL À BÉNÉVOLES À SAINTES

**Notre association est ouverte à tous ceux qui souhaiteraient s'investir une demi-journée ou une journée par semaine en rejoignant notre équipe de bénévoles pour soutenir le mouvement consumériste et le combat de l'UFC-Que Choisir.**

Vous avez des compétences à mettre au service de la collectivité, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou par mail pour prendre rendez-vous soit à La Rochelle, soit à Saintes.

Les permanences de l'antenne de Saintes sont assurées tous les mercredis de 14h00 à 17h00 à l'adresse suivante :

C.C.A.S. – Maison de la Solidarité au 1, Esplanade du 6ème R.I. (derrière l'Abbaye aux Dames).



#### Contacts :

**tél : 05.46.41.53.42 tous les matins**

**mail : [contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)**

### NOUVEAU BUREAU : LA TRÉSORIÈRE TÉMOIGNE

**Annie est bénévole depuis mai 2019. Elle connaissait Que Choisir à travers les médias et l'existence de l'Association Locale.**

A la retraite je me suis engagée comme bénévole par conviction. Le président m'a proposé l'accueil téléphonique, cette fonction me va très bien. J'écoute et aime rassurer les consommateurs. Le fait de parler les reconforte, ils ne sont plus seuls.

#### **Avez-vous été surprise par des motifs d'appels ?**

Non, mais ils nous appellent souvent en dernier recours après avoir été conseillés par un CCAS ou une assistante sociale. Il y en a même qui pleurent au téléphone. Notre rôle est important, « on ouvre le bout de la lorgnette » « Je vous remercie cela me rassure » : cette réflexion nous apporte beaucoup de satisfaction avant d'avoir résolu le litige.

#### **Vous êtes maintenant trésorière, quel a été votre parcours de bénévole ?**

Après 1 année, j'ai postulé au Conseil d'Administration, j'ai été élue administratrice à l'Assemblée Générale de 2021 en période de covid, les réunions étaient en visioconférence ! Cette année, suite au retrait du trésorier, le président m'a appelée pour le remplacer. Après réflexion j'ai accepté lors du Conseil d'Administration de juillet 2023.

#### **Pour quelle raison avez-vous accepté ?**

J'estime que c'est fondamental de faire fonctionner une association, cela correspond à mes engagements de bénévole et à mes capacités. La comptabilité, c'est un travail d'équipe : l'assistante prépare, nous vérifions ensemble pour établir les bilans avec l'outil existant.

#### **Vous êtes donc satisfaite de votre bénévolat ?**

C'est l'engagement de bénévolat qui me correspond. J'ai l'intention de m'impliquer davantage dans le traitement des litiges ou les commissions quand je serai libérée de certains engagements associatifs mais je garderai l'accueil.



**PRÉSIDENT : MARTIAL KONEY**

**VICE-PRÉSIDENTS : DANIEL LE LAN**

**JEAN-PIERRE RENOUX**

**TRÉSORIÈRE : ANNIE BENETEAU**

**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 : Octobre 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

**ANTENNE DE JONZAC : DES BÉNÉVOLES TÉMOIGNENT**

**Dominique et Laurent vous reçoivent dans les locaux de la mairie, 5 rue du château à Jonzac, les 2ème et 4ème mardis de chaque mois de 14 h à 17 h. Ils acceptent de témoigner.**

**Comment êtes-vous devenus bénévoles ?**

**Dominique :** j'ai pris contact suite à une annonce concernant un appel à bénévoles sur Sud Ouest en 2016. Je connaissais Que Choisir à travers les médias, mais j'ignorais l'existence de l'Association Locale. Depuis 7 ans, je suis conseiller litiges dans tous les secteurs de la consommation, administrateur et formateur "Gesta" (logiciel spécifique à l'association).

**Laurent :** Depuis 30 ans je suis abonné à la revue Que Choisir et suite à un litige traité par Dominique, je me suis porté volontaire pour être bénévole depuis août 2022. Au début, je recevais le consommateur en doublure avec Dominique. J'ai suivi deux formations et j'attends la suivante. J'aime apprendre, ces formations sont adaptées et enrichissantes.

**Au fil du temps, quelles sont vos impressions ?**

**Dominique :** La moindre démarche est compliquée, il y a moins de contact téléphonique, tout ou presque passe par internet, ce qui augmente la difficulté de faire reconnaître son droit.

**Laurent :** le nombre de litiges va croissant, surtout les litiges avec les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI), cela va même jusqu'à l'arnaque avec les sous-traitants (paiement des travaux).

**Avez-vous un litige qui vous a marqué particulièrement ?**

Réponse commune : un cas de litige bancaire récent nous a donné entière satisfaction. Il s'agissait d'un dossier de surendettement créé en 2014 avec inscription au FICP (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers).

Monsieur X ne pouvait pas se débarrasser d'une réclamation d'une somme de 556 € tirée du solde final d'une dette incluse dans un dossier de surendettement de la CEAPC ( Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes) dûment validé et mené à son terme par notre consommateur qui s'était pourtant acquitté des mensualités pendant sept ans ! Après de multiples démarches, ne sachant plus à qui s'adresser, notre adhérent avait contacté le point accueil "Maison des Services Publics" de Jonzac qui lui a conseillé de consulter l'UFC-Que Choisir (petit travail de communication en amont). Suite à notre intervention voici la réponse qui a été obtenue :



« Nous nous excusons de la gêne occasionnée lors de la réception de ce courrier qui est parti automatiquement. Le dossier est dès lors à jour dans notre service ».

Ce cas illustre la difficulté de communication entre les services dits modernes des grandes enseignes « bancaires, téléphonie, énergie etc. » ... et les consommateurs, de nos jours, même par courrier, rien n'y fait ... Personne ne répond plus au téléphone !

Ces difficultés touchent tous les publics, jeunes et moins jeunes !

**Etes-vous satisfaits de votre bénévolat ?**

**Dominique :** Oui, en tant que bénévole, je défends les consommateurs qui ont besoin d'assistance. Nous sommes utiles à la société.

**Laurent :** il y a de moins en moins de respect du client, j'ai l'impression de faire parfois du social, d'où l'utilité de l'UFC-Que Choisir. Je suis bénévole depuis 1 an et regrette de ne pas avoir assez de contacts avec les autres bénévoles en raison de notre éloignement géographique dans le département. J'ai apprécié les réunions de bénévoles auxquelles j'ai assisté et souhaite qu'elles soient plus nombreuses, de préférence au centre de la Charente-Maritime comme Saintes. Ces échanges sont également très enrichissants.

**Fermeture de fin d'année de l'UFC 17  
et de ses permanences**

**du 22 décembre 2023 à 12h**

**au 1er janvier 2024 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)**

**Du 1er janvier au 30 septembre 2023 : 118 dossiers clôturés gagnés, dont 7 traités avec procédure – Montant des enjeux : 87 465 €**

### **Dysfonctionnement d'un compteur Linky / enjeu 4 620 €**

En 2017 un compteur Linky a été installé au domicile de Mme X et depuis elle a constaté une augmentation constante du montant des factures. Elle a demandé à Enedis d'intervenir pour vérification. Un technicien a découvert que le compteur enregistrait une consommation alors que le disjoncteur général était coupé. Il a donc procédé à son remplacement. Enedis a établi une estimation des sommes à régulariser. Mais aucun remboursement n'est intervenu malgré de nombreuses relances. En novembre 2022, notre adhérente sollicite alors l'appui de l'UFC 17 pour une régularisation de ce dossier. Suite à notre intervention, elle obtient le règlement de 4 320 € plus 300 € de dédommagement et nous a remerciés.

« Merci pour le temps que vous avez consacré à ce dossier, et très satisfaite que cela ait abouti. » Mme X

### **Conformité des services / enjeu 400 €**

En 2019 Monsieur X commande une piscine hors sol en bois auprès de l'entreprise Irrijardin pour un montant de 4 880 € y compris accessoires et produits d'entretien. L'ossature bois est garantie 10 ans. Cette piscine est livrée en kit par le fournisseur Procopi et le montage est réalisé par l'entreprise Res'eau Tech. En août 2021 une déformation inquiétante de la paroi en bois est apparue. Une fiche diagnostique a été établie par le fournisseur avec photo à l'appui. Après 9 mois d'échanges, aucune réparation n'est effectuée, notre adhérent sollicite l'appui de l'UFC 17. L'association intervient à plusieurs reprises simultanément auprès des 2 entreprises concernées (Irrijardin et Procopi). Grâce à l'UFC 17, la piscine est enfin réparée fin août 2022.

### **Fraude à la carte bancaire / enjeu 483 €**

Fin janvier 2023, Mme X reçoit sur son portable un appel téléphonique d'une personne qui se présente comme étant conseillère à la BNP. Elle l'informe de l'existence de débits importants sur son compte suite à des achats effectués par internet le matin même et souhaite procéder à des vérifications avec elle. Elle lui donne les premiers et derniers chiffres de sa carte bleue (pour la mettre en confiance), son nom, prénom et date de naissance ainsi que des débits réellement faits les jours précédents. Mme X lui assure ne pas être à l'origine de ces achats. La fausse conseillère lui indique qu'elle bloque immédiatement sa carte et qu'elle envoie un SMS de confirmation (SMS frauduleux). En confiance, notre adhérente active sa clé digitale sans aucune suspicion. Comme par hasard, cela ne fonctionne pas et c'est la fausse conseillère qui s'en charge. De surcroît elle lui conseille de changer son code secret et de se méfier des mails frauduleux de la BNP !!

Après avoir constaté l'escroquerie de 483 €, Mme X fait une déclaration au commissariat de police de Saintes et contacte sa banque qui lui répond :

« Nous regrettons de ne pouvoir vous rembourser. Cette opération de paiement à distance a été validée par un dispositif d'authentification forte, au moyen de votre clé digitale ».

Suite à ce refus Mme X sollicite l'UFC-Que Choisir. Le litige est enfin résolu en juin 2023. Grâce à notre intervention, notre adhérente a eu enfin gain de cause.

### **Suite Covid : le remboursement de billets impossible / enjeu 3 500 €**

Suite à l'annulation de vols aller-retour Paris-Toronto pour 5 personnes à cause du COVID en juin 2020 par Air France, Monsieur Z et Madame T n'ont pas réussi à se faire rembourser leurs billets achetés sur eDreams malgré les multiples formulaires remplis et envoyés à l'agence de voyages en ligne.

Sollicitée par nos adhérents pour les aider dans ce litige, notre association a réussi, après plusieurs mails à eDreams et à la compagnie aérienne, ainsi qu'un courrier recommandé à Air France en rappelant la loi en la matière, à obtenir le remboursement intégral des billets à nos adhérents en mai 2023.

Sans notre intervention, nos adhérents n'obtenaient pas gain de cause et perdaient 3 500 €.

**N'ATTENDEZ-PAS POUR VENIR NOUS VOIR,  
NOUS DÉFENDONS VOS DROITS.**

## Assurance

### **Suite au séisme du 16 juin 2023 impactant 17 communes de Charente-Maritime, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime peut aider les sinistrés dans le domaine des assurances en cas de désaccord.**

Désaccord avec l'expert : il ne faut pas signer en cas de désaccord, il est possible de prendre un autre expert puis un 3ème (à frais partagés) puis aller au tribunal (délais et coûts sans résultats garantis).

### **A savoir qu'il est très difficile de se défendre seul, d'où l'utilité de l'UFC-Que Choisir qui est en mesure d'intervenir jusqu'au médiateur.**

L'envoi d'un mail ou mieux, d'une lettre recommandée avec accusé de réception au service clients (adresse dans les conditions de vente) est la 1ère démarche à faire. Ensuite l'association peut contacter le service réclamations puis le médiateur des assurances.

N° unique à appeler pour prendre rendez-vous le 05 46 41 53 42.

Pour un entretien, il est recommandé d'apporter les documents (Avis de réception et copie de la lettre recommandée + le contrat d'assurance).

## Parole de lecteur

Suite à un différend avec un garage automobile (contrat d'assurance souscrit sans mon accord) vous avez bien voulu me conseiller et m'indiquer la procédure à suivre pour une résolution à l'amiable de ce litige.

Je vous informe que le concessionnaire a procédé au remboursement intégral des frais.

**A titre de reconnaissance, je vous prie de trouver ci-joint un chèque bancaire de 100 € au profit de votre association et vous remercie de bien vouloir m'adresser en retour un reçu fiscal. Mr B.**

Le reçu fiscal a été envoyé, l'équipe de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime remercie Mr B.

## TEMOIGNAGE D'ADHÉRENT

### Carte Pass Carrefour piratée

#### **Suite à un litige gagné à l'amiable, Mme Y adhérente, a accepté de témoigner :**

#### Comment avez-vous sollicité l'UFC-Que Choisir ?

Devant le refus de prise en charge de ma contestation d'achats avec ma carte Pass de Carrefour, je me suis sentie démunie avec l'impossibilité de me défendre seule, j'étais traumatisée. J'ai pensé à l'UFC-Que Choisir. Depuis longtemps je consulte la revue Que Choisir pour ses conseils d'achats et je connaissais son existence départementale. C'est une association connue qui parle souvent sur les médias.

#### Pouvez-vous nous exposer votre litige ?

Depuis 2009, je me servais de la carte PassCarrefour pour payer mes achats. J'ignorais que c'était une carte bancaire avec tous les usages que l'on peut en faire. Je n'achète jamais sur internet.

Sur le relevé d'octobre 2022 j'ai constaté entre le 13 et le 25 octobre 2022, sept achats frauduleux dont Air Maroc. D'après Carrefour, j'aurais donné ma clé secure !! ensuite j'ai été harcelée de mails de leur part en me réclamant les remboursements des opérations frauduleuses plus les frais.

Mes données bancaires ont été piratées à l'issue de l'installation de la clé secure sur mon portable, et ce, sans rien avoir demandé. Il a fallu presque six mois et de nombreux échanges de courriers entre la direction, le service bancaire, l'assurance de Carrefour et UFC-Que Choisir pour enfin obtenir gain de cause (4 080 €).

L'association a fait valoir mes droits en demandant le respect du Code monétaire et financier, l'obligation de rembourser immédiatement les opérations non autorisées. Ma carte a été suspendue, ce sont leurs termes, et depuis fin avril 2023, je ne reçois plus de courriers.

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

Oui, je remercie beaucoup l'UFC-Que choisir et la personne bénévole qui a traité mon litige. Sans cette intervention, seule, je n'aurais jamais pu faire valoir mes droits. Je renouvelerai mon adhésion sans problème.

### L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a participé à plusieurs forums :

le 9 juillet, celui des associations à Rochefort,  
le 7 octobre, Habitat-Energie au Bois-en-Ré,  
les 2 et 3 septembre, au village des associations à Saintes,  
le 23 septembre 2023, journée inter associations à La Rochelle.



La cible était de :

- mettre en évidence l'application « Quel Produit »,
- sensibiliser les consommateurs aux enjeux de la protection des données personnelles sur internet grâce à notre outil de la campagne de mobilisation #JeNeSuisPasUneData. L'Escape Game sera mis à la disposition du public à l'occasion du festival des solidarités en novembre,
- parler de la consommation responsable accessible à tous,
- parler de l'exposition « photo gâchis »,
- promouvoir notre proximité et faire découvrir d'autres actions au-delà des litiges,
- de nombreux "goodies" (petits cadeaux) ont été distribués à cette occasion.



" Projet de rénovation énergétique : pourquoi, pour qui , avec qui et comment ?".

**La site internet de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a fait peau neuve : pensez à le consulter régulièrement, il informe en temps réel de l'actualité départementale et fédérale**

<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>



**Compareur banques Comparez les tarifs bancaires**  
Vous ne savez pas quelle banque choisir ? Que Choisir vous aide à comparer et trouver la banque classique la moins...

**Carte gratuite du prix des carburants**  
Trouvez le carburant le moins cher près de chez vous  
Où faire son plein de carburant ? Que Choisir vous livre les tarifs à jour des carburants et les écarts par rapport au...

**Forfait téléphone mobile Vos questions, nos réponses**  
Vous vous posez des questions sur votre forfait, vous voulez changer d'opérateur, vous allez téléphoner de l'étranger...

**NOS DERNIERS ARTICLES**

**Activité sportive L'aide financière Pass'Sport prolongée**  
Plusieurs millions de jeunes de 6 à 30 ans peuvent bénéficier d'une aide de 50 € pour une inscription dans un club sportif ou une salle de sport. Ce dispositif.

**NOS COMBATS NATIONAUX**  
> QueChoisir.org

Risque de sécheresse cet été - L'UFC-Que Choisir exige un véritable plan de préservation des ressources en eau

**Réparation d'un véhicule : des frais de gardiennage peuvent parfois vous être réclamés**



**Vous avez déposé votre voiture au garage pour y effectuer un devis ou pour des réparations et vous tardez à la récupérer. Attention, car des frais de gardiennage supplémentaires peuvent vous être réclamés.**

C'est la décision prise par la Cour de cassation dans un arrêt du 19 avril 2023.

À la suite d'une panne, un artisan taxi dépose son véhicule chez un garagiste pour qu'il constate les dommages et réalise un devis de réparation. Le professionnel, ayant terminé sa prestation, invite le propriétaire du véhicule à venir le récupérer. Celui-ci refuse au motif que la garantie du constructeur ne s'applique pas et laisse le véhicule pendant plusieurs mois sur place. Le garagiste réclame à l'artisan des frais de gardiennage à hauteur de 159,50 € par jour, ce qu'il refuse de payer.

La cour d'appel de Versailles rejette la demande du garagiste car le principe et le montant de ces frais n'ont pas été acceptés contractuellement par les deux parties. En effet, le garagiste n'avait pas porté à la connaissance de ce propriétaire la tarification des frais de parking éventuels lorsque le véhicule avait été remorqué dans ses locaux.

La Cour de cassation casse et annule cette décision car le contrat de dépôt d'un véhicule auprès d'un garagiste existe, en ce qu'il est l'accessoire du contrat d'entreprise, indépendamment de tout accord de gardiennage. Ainsi, les frais de gardiennage même non prévus au contrat initial sont dûs car ils sont l'accessoire du devis initial demandé.

**UN CONSEIL, UN LITIGE, NOUS POUVONS VOUS AIDER ET DÉFENDRE VOS DROITS**

**Nos bénévoles sont heureux de vous accueillir concernant**





**Vente à emporter : nouvelles obligations d'information sur l'indication de l'origine des viandes depuis le 1er octobre 2023**



Déjà appliquée aux restaurants, l'obligation d'information sur les viandes s'étend depuis le 1er octobre 2023 aux établissements de restauration sans salle de consommation sur place et proposant seulement des repas à emporter ou à livrer. L'objectif de cette mesure est d'améliorer l'information des consommateurs sur l'origine des viandes qu'ils consomment. Les viandes concernées sont : la viande bovine, la viande bovine hachée, les viandes de porc, de mouton et de volaille.

À noter que seules les viandes achetées crues par les restaurateurs sont visées. Celles achetées déjà préparées ou cuisinées ne sont pas concernées.

Viandes	Mentions à indiquer
Lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage de l'animal dont sont issues les viandes ont eu lieu dans le même pays.	« Origine : (nom du pays) »
Viande bovine lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont eu lieu dans des pays différents	« Né et élevé : (nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage) »
Viande de porc, de mouton et de volaille lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont eu lieu dans des pays différents	« Elevé : (nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage) »

L'indication de l'origine ou de la provenance des viandes de porc, de mouton et de volaille est obligatoire jusqu'au 29 février 2024, fin de la phase d'expérimentation de cette mesure négociée avec la Commission européenne.

A savoir : Tout manquement à ces nouvelles obligations exposera les établissements à une amende dont le maximum varie selon votre statut : 1 500 € maximum pour une personne physique ; 7 500 € maximum pour une personne morale.

**PUNAISES DE LIT : RECRUESCENCE**



Comment éradiquer les punaises de lit ?

- La première étape consiste à aspirer méticuleusement toutes les surfaces afin de capturer les parasites et leurs œufs.
- Nettoyer ensuite le conduit de l'aspirateur, sortir le sac de l'aspirateur et le placer dans un autre sac plastique fermé qui sera jeté dans une poubelle extérieure (afin d'éviter de contaminer d'autres lieux).
- Nettoyer tout le linge dans une machine à une température minimum de 55 °C. Si vous n'avez pas de lave-linge, vous pouvez mettre vos vêtements dans un congélateur à - 17 °C pendant au moins 72 heures.
- Se procurer dans la mesure du possible un appareil à vapeur sèche haute température (au moins 120 °C) afin de nettoyer tous les recoins et les tissus de votre logement.

À savoir : les punaises de lit ne transmettent pas de maladies mais leurs piqûres provoquent des démangeaisons et parfois des réactions allergiques.

**Un numéro national d'assistance téléphonique a été mis en place pour répondre à toutes vos questions et vous aider à adopter les bons gestes face aux infestations de punaises de lit : 0806 706 806.**

**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)**

## LES PREMIÈRES NOMINATIONS À LA RÉCOMPENSE « ÉPINGLÉ PAR » !

Le Réseau Anti-Arnaques a créé un pictogramme « Épinglé par Réseau Anti-Arnaques » pour attirer l'attention du consommateur sur les complications possibles en cas d'entrée en relation commerciale avec certains professionnels.

Le consommateur est donc convié à être particulièrement vigilant vis-à-vis des professionnels ainsi repérés.

Différents critères sont retenus pour l'attribution de cette « distinction », et notamment :

- le nombre de réclamations reçues,
- les pratiques commerciales détectées,
- les anomalies constatées (non respect de la réglementation, allégations exagérées ou mensongères, clauses abusives),
- le résultat des investigations menées par le service enquêtes (SECI) et la cellule de veille internet (CVI) du Réseau Anti-Arnaques,
- les procédures en cours connues (dépôt de plainte notamment, avertissements),
- les articles de presse déjà parus.

A noter que le nombre de critères varie selon la « performance » du professionnel.

Voici la première sélection :

### **MERRIOS**

Cette société est connue par ses enseignes commerciales DÉLICES ET GOURMANDISES et DÉLICES D'ANNIE. Elle organise des loteries commerciales à l'intention d'une clientèle senior.

### **PHYSARO**

Le leader des réunions commerciales vous invite à participer à un repas gratuit, à condition d'assister à une réunion commerciale. Prix gonflés pour pouvoir accorder des rabais, cadeaux à gogo (dont la « Béli Box »), SAV perfectible, arguments verbaux non formalisés sur une plaquette d'information.

### **CARGLASS**

Leader du parebrise, connu par son matraquage publicitaire et par ses cadeaux liés à l'environnement automobile, applique des tarifs supérieurs au barème constructeur. L'assureur applique les conditions du contrat d'assurance auto et le client se voit réclamer la différence entre la facture salée de CARGLASS et le remboursement de l'assurance.

## L'ARNAQUE AUX FAUX ACCIDENTS

Cette pratique grossière continue de faire des victimes.

Voici le déroulement de l'opération.

Phase 1 : Les escrocs ciblent et repèrent leur future victime (de préférence un senior seul) dans une grande surface.

Phase 2 : Ils suivent la personne choisie jusqu'à son domicile et l'accusent d'avoir embouti leur véhicule sur le parking de la grande surface.

Phase 3 : Ils réclament à l'amiable une somme en espèces et s'empressent de quitter les lieux.

Phase 4 (en option) : Ils observent l'endroit où le senior conserve ses espèces et moyens de paiement pour effectuer une nouvelle visite, en l'absence de l'intéressé ou durant son sommeil.

**Les conseils fondamentaux sont connus (ne jamais payer en espèces, faire intervenir son assurance), mais les escrocs savent intimider leur victime, surtout si elle est seule.**



### Indice de Référence des Loyers

Le nouvel IRL a été publié le 13 juillet 2023 par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (Insee). L'indice du 2e trimestre 2023 s'élève désormais à 140,59, ce qui représente une hausse annuelle de 3,50 %.  
Pour rappel, il avait augmenté de 3,49 % au 1er trimestre 2023.

### 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. Penser à consulter le site internet départemental <https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

### Courriel du secrétariat :

[contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

## ADHESION À L'UFC – QUE CHOISIR ET ABONNEMENT À SAVOIR CHOISIR

- 12,00 € : Abonnement seul 1 an – 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents

Pour les adhérents :

- 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- **40,50 € : 1ère adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement à Savoir Choisir ( 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 à SAVOIR Choisir (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.

### Abonnement 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 €



# 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 18 octobre 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