



SAVOIR CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir
de CHARENTE-MARITIME



Bulletin trimestriel de
UFC-Que Choisir 17
N° 152 – Janvier 2024
Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 €)
/ ISSN 0981 7972

**BONNE ANNÉE, BONNE SANTÉ À TOUS
2024 NOUVEL AN
ET NOUVELLE ANTENNE UFC À ROYAN !**



**ARNAQUE COMMERCE EN LIGNE
PAGE 9**



**Litiges résolus
ENTRAVE AU REMBOURSEMENT
D'UNE ASSURANCE VIE**

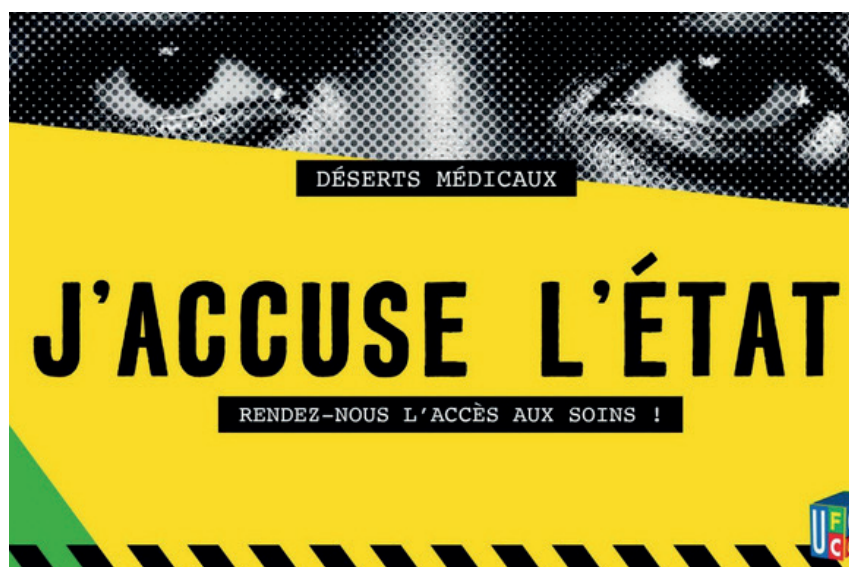
**Enjeu 195 200 €
PAGE 5**



**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
UFC 17 : 9 MARS 2024**



**DÉSERTS MÉDICAUX
l'UFC-Que Choisir entre en action
et accuse l'Etat voir page 7**



Sommaire

Vie de l'association	pages 2 – 3
Edito – Statistiques – Bénévolat : témoignage, réunion et remerciements	
Actions de l'association	page 4
Participation aux forums : Les loups du web , Habitat-Energie, Forum des aidants	
Litiges	pages 5 – 6
Exemples de litiges résolus Liste des litiges consommateurs	
Santé	page 7
Résultat du questionnaire Campagne santé	
Commerce	page 8
Bonus réparation	
Arnaques	pages 9 – 10
Pièges sur les sites de commerce Info-Alerte	
Bon à savoir	page 11
IRL	
Abonnements	page 11

Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

APPROBATION D'UNE MOTION DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL 17 SUR LA PRÉSENCE D'UNE MOLÉCULE CLASSÉE "CANCÉROGÈNE SUPPOSÉ" DANS LES AIRES D'ALIMENTATION DES CAPTAGES

En 2021, puis en avril 2023, l'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime avait demandé aux pouvoirs publics d'assumer leurs responsabilités en faisant de la santé des consommateurs d'eau une priorité et donc :

- d'intensifier les recherches de pesticides en lien avec les niveaux de risques et les types de cultures environnantes ;
- d'interdire la commercialisation des pesticides suspectés d'être des perturbateurs endocriniens en application du principe de précaution.

Le 15 décembre 2023, le Département soutient la demande d'Eau17 faite à l'État de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un contrôle plus efficace de la qualité de l'eau destinée à être distribuée à la population de Charente-Maritime.

Conformément au Rapport d'orientation adopté en Assemblée Générale nationale, l'association sort de ses locaux avec d'une part, des présentations de notre Escape Game sur les « datas » et d'autre part, une pétition en live devant les locaux de la CPAM de La Rochelle contre les déserts médicaux, action relayée par les médias.

Au niveau national, l'effet a été immédiat puisque le ministre de la santé s'est dit énervé.

En 2017 le Président Macron avait promis d'interdire le glyphosate (cancérigène probable) sous 3 ans. En novembre 2023, du fait de l'abstention de la France, la reconduction pour 10 ans de cet herbicide a été acté à la grande satisfaction du groupe Allemand Bayer.

L'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime, toujours proche des consommateurs, vous souhaite une bonne et heureuse année 2024.

Cordialement

Martial KONEY

Nombre d'adhérents au 31 décembre 2023 : 1501

ACTIVITE DU 4ÈME TRIMESTRE 2023 PAR SECTEUR

		Détails du nombre de permanences	
Permanences Accueil	59	La Rochelle	59
Permanences téléphoniques	59	Jonzac	5
Courriers reçus	451	Saintes	19
Courriels reçus	117	Saint-Georges de Didonne	12
Dossiers litiges	93	Saint-Jean d'Angély	12
Renseignements téléphoniques	649	Tonnay-Charente	12
Courriers expédiés	1397	Rochefort	12
Réponses courriel	176		

BÉNÉVOLAT : ANTENNE DE SAINT-JEAN- D'ANGELY

**Le mouvement des bénévoles est permanent, leur nombre, de 45 à 50, reste stable .
A la rencontre de Marlène, nouvelle bénévole qui reçoit tous les lundis de 14h à 17h au
CIAS 1 – 3 rue de Dampierre à Saint-Jean-d'Angely. Elle témoigne.**

Comment êtes-vous devenue bénévole à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime ?

J'ai pris connaissance d'une annonce de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime dans l'hebdomadaire l'Angérien demandant des bénévoles pour l'antenne de St Jean d'Angely. J'ai appelé et j' ai proposé mes services.

Quelles sont vos premières impressions en tant que conseiller-litiges ?

Notre mission a un caractère social fort et pas seulement économique et financier. Nous ne gérons pas uniquement des litiges. L'étape la plus importante est l'accueil de la parole du consommateur qui est, aussi et surtout, un être humain confronté à une problématique qui le dépasse juridiquement et qui est source de contrariété.

Que pensez-vous des formations de l'association ?

Les formations sont conçues pour nous assister dans notre mission et nous donner les outils adéquats pour la mener à bien. J'encourage tout nouveau bénévole à les suivre d'autant qu'elles se déroulent dans une atmosphère bienveillante et conviviale.

Que vous apporte ce bénévolat et correspond-t-il à vos attentes ?

Ce bénévolat est un substitut à un désir que j'avais de devenir écrivain public pour aider mes concitoyens confrontés aux nouvelles technologies de l'information qui doivent être maîtrisées pour toutes les démarches.

Il correspond à mes attentes, dans le sens où l'UFC-Que Choisir, par son impact, contribue à rééquilibrer la relation du consommateur / personne privée avec une personne morale / fournisseur ou prestataire.

Il est important que droits et obligations soient respectés de part et d'autre pour que le respect de chacun prévale et non la loi du plus fort.

**NOUVEAUTÉ 2024 : À PARTIR DU 10 JANVIER 2024, OUVERTURE D'UNE ANTENNE
61 BIS RUE PAUL DOUMER À ROYAN**
**RÉUNION DE BÉNÉVOLES À YVES
LE 20 OCTOBRE 2023**


Le président a réuni les bénévoles de l'association afin de mieux communiquer sur les thèmes consuméristes. Cette journée très conviviale s'est terminée par une visite de la Ressourcerie "La Belle Affaire" à Aytré, un lieu où une seconde vie est donnée aux livres, vêtements, éléments de déco, etc. Cette recyclerie vit grâce à vous qui y déposez vos objets devenus inutiles, mais aussi pour vous qui pouvez acquérir de nouveaux objets à peu de frais. La lutte contre le gaspillage commence là...

REMERCIEMENTS

**Annie MENDEVILLE antenne de Saint-Jean-d'Angely
Frédérique OCHEROWITH et Jean-Marc MARCHESE de
La Rochelle**

quittent l'association pour des raisons personnelles. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime les remercie pour leur investissement consumériste en leur souhaitant bon vent.

**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 : Janvier 2024

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

L'association a participé à de nombreux forums

Le 19 octobre 2023 autour du documentaire “Les nouveaux Loups du Web” un ciné-débat particulièrement éclairant a été organisé au CGR le Dragon à La Rochelle



Dans le cadre de “Cycle du Dialogue et des Liens, grandir en humanité” ce ciné-échange a reçu un vif succès.

Il était organisé par Cercles Enchanteurs, en partenariat avec UFC-Que Choisir, dans le but d'éclairer les consommateurs sur les enjeux du numérique, ses atouts, ses dangers, les bonnes pratiques, les alternatives, en présence de spécialistes du sujet :

- l'association rochelaise de UFC-Que Choisir organisatrice de la campagne nationale « Je ne suis pas une data » avec Daniel LE LAN,
- Vincent COURBOULAY ingénieur et maître de conférence en informatique à La Rochelle Université,
- Marco VERMEIL responsable à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés),
- Clément DANDRIEUX représentant de ROCHELUG (association rochelaise de promotion et de diffusion du logiciel libre).

Soixante dix participant.es de tous les âges s'étaient déplacés. Après la projection ces thématiques ont donné lieu à des échanges nourris entre les animateurs du débat et le public. Quarante cinq minutes pleines d'enseignements sur les enjeux du numérique.



**Le 7 octobre 2023
Habitat – Energie
au Bois-Plage-en-Ré**

“Escape Game “,
un parcours
éducatif ludique
mis en place par
l'UFC pour aider
les usagers à
mieux gérer le
numérique et à
éviter les
nombreux
pièges.



Le 6 novembre 2023

Forum des aidants à Périgny



23 exposants ont participé au Forum des aidants. M.-C.L

Du 1er janvier au 31 décembre 2023 : 145 dossiers clôturés gagnés, dont 7 traités avec procédure – Montant des enjeux : 432 873 € (dont 1 de 195 200 €)

Indemnisation non versée / enjeu 118 €

Monsieur X a subi une fuite d'eau importante en sous-sol. Il peut prétendre, une fois les réparations effectuées, à une indemnité au titre de la loi Warsmann. Cette loi lui permet de bénéficier d'un plafonnement de sa facture en cas de fuite et sur justificatifs des travaux effectués. Le montant attribué s'élève à 118 €. Malgré une démarche auprès des services publics de l'eau (AGUR à Saintes en Charente-Maritime) il ne reçoit aucune réponse et finit par solliciter l'appui de l'UFC-Que Choisir. Suite à notre intervention, il obtient la déduction des 118 € à laquelle il pouvait prétendre.

ADHERER C'EST SOUTENIR L'UFC !

Tous bénévoles, les conseillers de l'UFC-Que Choisir 17, sont à vos côtés sur huit communes du département. Cependant nous avons à faire face à de nombreux frais, en particulier le salaire de Céline notre indispensable secrétaire de direction. Il se trouve un moyen direct et précieux de nous aider : l'adhésion . Parlez-en autour de vous. (voir en page 11)

Entrave au remboursement d'une assurance-vie / enjeu 195 200 €

Monsieur Z a procuration pour obtenir le bénéfice de l'assurance vie souscrite par sa mère Madame X âgée de 98 ans qui vit en EHPAD. Ayant procuration Monsieur Z demande le versement de cette assurance. Mais l'AFER lui réclame à chaque sollicitation de nouvelles démarches. Dans un premier temps, il doit passer par un courtier puis fournir de nouveaux documents (signature de Madame X). L'AFER refuse d'utiliser la procuration pour un rachat total. La signature de la titulaire ayant évolué depuis la souscription, l'AFER soupçonne la titulaire de ne plus avoir ses facultés et demande à la famille de la faire signer devant un huissier bien que le médecin de l'EHPAD ait confirmé par écrit que sa pensionnaire est lucide.

Devant cette volonté délibérée de « faire traîner le dossier » depuis plus de 6 mois, notre adhérent nous sollicite. Grâce à notre intervention, l'AFER débloque les fonds. Un retrait total de l'assurance vie de 195 200 € devient possible par le titulaire de la procuration.

N.B. En fait, la procuration de notre adhérent lui permettait un retrait partiel mais il devait laisser 100 € au minimum : l'AFER aurait pu dès le début proposer cette solution à son client et régler l'affaire en 8 jours !

La CNP tarde à rembourser une assurance-vie / enjeu 7 450 €

Monsieur Y souhaite récupérer la totalité de la somme qu'il avait investie dans un compte livret assurance-vie auprès de La Poste. Malgré de multiples demandes (courriers, appels téléphoniques, déplacements pour obtenir un rendez-vous) il n'a pas de réponse. Suite aux conseils de notre association, il écrit au siège de la CNP (Caisse Nationale de Prévoyance) à Angers pour demander la fermeture de son compte et le versement des sommes épargnées. Il obtient rapidement satisfaction, un remboursement de 7 450 € lui a été versé sur son compte bancaire.

Monsieur Y, très satisfait du résultat, nous remercie vivement pour notre aide.

Sachez que ce soutien de l'UFC Que Choisir ne peut réussir que si nous avons les pièces nécessaires pour monter un dossier sérieux, garantie de la réussite de la démarche de nos spécialistes bénévoles

Canal+ vente forcée / enjeu 83 €

A l'occasion de l'achat d'une trottinette à la FNAC de Puilboreau (17) en octobre 2022, M. X s'est vu proposer une offre d'essai gratuit à Canal+ pour 2 mois, cadeau qui n'apparaît pas sur sa facture. Le vendeur l'a informé qu'il allait recevoir un mail de confirmation précisant la prise en compte de l'abonnement d'un mois offert + le mois en cours ainsi que l'abonnement de 24 mois qui en découle. Malgré la résiliation par notre adhérent, son compte a été débité à partir du mois de janvier 2023 alors qu'il n'utilise pas les services de Canal+. Après plusieurs appels, courriels et une lettre recommandée, il a reçu un mail lui indiquant que sa demande de résiliation ne serait effective qu'à partir d'octobre 2024.

Notre adhérent conteste cet abonnement et affirme qu'il n'a jamais signé de contrat validant un quelconque engagement de sa part, preuve en est les demandes de signature qu'il a reçues mais auxquelles il n'a jamais répondu. Il sollicite alors notre association. Grâce à notre intervention, Canal+ a résilié le contrat et a procédé au remboursement des 83 € prélevés à tort.

Attention :

soyez vigilant-e-s en cas d'offre d'essai !

UN CONSEIL ? UN LITIGE ? NOUS POUVONS VOUS AIDER ET DÉFENDRE VOS DROITS

Nos benevoles sont heureux de vous accueillir concernant



SUITE AUX INONDATIONS DE NOVEMBRE 2023 IMPACTANT DES COMMUNES DE NOTRE DÉPARTEMENT, L'UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME PEUT AIDER LES SINISTRÉS DANS LE DOMAINE DES ASSURANCES.

RAPPEL : BIEN LIRE LES CONCLUSIONS D'UN EXPERT AVANT DE SIGNER, SI DÉSACCORD, N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER AU 05 46 41 53 42

SUITE À UN LITIGE RÉSOLU, DES ADHERENTS SATISFAITS GÂTENT L'ÉQUIPE DE L'ASSOCIATION



Merci pour ces cadeaux, ça nous va droit au coeur, un litige résolu en 24 heures, du jamais vu, sachant que l'adhérent se battait depuis 6 mois avec l'entreprise.

Enjeu : 7 000 €
litige panneaux photovoltaïques

Un grand merci pour nous avoir fait livrer ces bons chocolats, juste réconfort pour les bénévoles autour d'un café..



Exploitation des données du questionnaire santé sur l'accès aux soins / Diffusion en juin et juillet 2023 UFC – Que Choisir de Charente-Maritime : 152 réponses

1 – Quel est votre sexe ?

Homme : 71 / Femme : 78 / NR = 3

2 – Quelle est votre tranche d'âge ?

< à 20 ans : 0 / De 20 à 30 ans : 1 / De 30 à 50 ans : 10 / De 50 à 60 ans : 15 / 60 ans et + : 124 / NR = 2

3 – Vivez-vous :

En milieu rural : 33 / En milieu urbain : 68 / En milieu semi-urbain (de 2000 à 5000 habitant.es) : 50 / NR = 1

4 – Avez-vous un médecin généraliste déclaré ?

Oui : 148 / Non : 2 / NR = 2

5 – Combien de temps de trajet (en minutes) pour vous rendre chez le médecin traitant / généraliste ?

1 à 15 minutes : 124 / De 20 à 30 minutes : 20 / 2 heures : 1 / NR = 7

6 – Quel délai (en jours) avant d'obtenir un rdv auprès du médecin traitant / généraliste ?

Dans les trois jours : 53 / Jusqu'à une semaine : 27 / Plus d'une semaine jusqu'à 1 mois : 50 / NR = 22

7 – Au quotidien, vos consultations généralistes ont-elles lieu :

En cabinet privé : 117 / Dans une maison de santé pluridisciplinaire : 28

Dans d'autres structures de soins coordonnés : 2 / En service hospitalier : 0 / NR = 5

8 – Disposez-vous d'une complémentaire santé ?

Oui : 134 / Non : 3 / NR = 15

* Budget mensuel :

50 euros ou moins : 13 / De 60 à 100 euros : 34 / Plus de 100 à 300 euros : 50 / NR = 55

9 – Avez-vous eu besoin d'avoir recours à un médecin en cas d'urgence au cours des deux dernières années ?

Oui : 48 / Non : 85 / NR = 19

10 – Si oui, vers quelle structure êtes-vous allé.e ?

Médecin généraliste : 17 / Urgences hospitalières (hôpital public ou clinique privée) : 37 / NR = 98

11 – Si oui, combien de temps avez-vous patienté avant d'être pris.e en charge ?

Moins d'une heure : 13 / Entre une heure et deux heures : 14 / Entre deux et trois heures : 6 / Plus de 3 heures : 13 / NR = 106

Toutes les réponses n'ont pas été systématiquement renseignées par les répondant.es, ceci explique les écarts : NR = « non renseigné ». Pour extraire des pourcentages de vos résultats, la formule est $100 \times \text{valeur partielle} / \text{valeur totale}$, sans inclure les absences de réponses, c'est à dire sans compter « NR ».

Campagne santé du 21 novembre 2023 : #MaSanteNattendPlus

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime ici devant la CPAM de La Rochelle accuse l'État d'être resté sourd à ses revendications, menées à plusieurs reprises sur un plan national, et d'avoir, par son inaction coupable, enterré le droit à la protection de la santé.

L'accès géographique à la médecine de ville est extrêmement dégradé en Charente-Maritime. Notre analyse montre en effet que 18,5 % des habitants du département résident dans un désert médical pour l'ophtalmologie et que 35,5% des femmes et 20,5 % des enfants sont respectivement dans un désert médical gynécologique et pédiatrique.

Bien que les déserts médicaux soient moins répandus pour les généralistes (0,6 % de la population départementale), la situation reste tout de même tendue pour 12 % des usagers du département qui ont d'importantes difficultés pour accéder à ce pilier du parcours de soins sursollicité.



Bonus réparation : une aide financière pour faire rapiécer vos vêtements et vos chaussures

Un bonus réparation sur le textile et les chaussures a été instauré par le Gouvernement le 7 novembre 2023. Lorsque vous vous rendez chez un réparateur agréé*, une réduction est appliquée directement sur votre facture pour la réparation du talon de vos chaussures ou pour le rapiècement d'un trou dans vos vêtements par exemple.

Le bonus réparation sur le textile et les chaussures repose sur le même principe que celui sur les produits électroniques et d'électroménager. Vous bénéficiez d'une remise immédiate lorsque vous allez chez un réparateur labellisé pour faire rapiécer vos vêtements ou vos chaussures.

Le montant de la réduction appliquée dépend du type de réparation que vous souhaitez. Par exemple :

- 8 € pour la pose d'un patin sur vos chaussures ;
- 8 € pour un travail de couture ou de collage sur vos chaussures ;
- 7 € pour le changement du bon-bout de vos chaussures (le bon-bout, dernière épaisseur du bloc talon directement en contact avec le sol, sert de protection contre l'usure prématurée de cette partie de vos souliers) ;
- 7 € pour le rapiècement d'un trou, d'un accroc ou d'une déchirure sur vos vêtements ;
- 10 € pour le changement d'une doublure simple sur un habit, et 25 € pour une doublure complexe.



Les différentes réductions proposées dans le cadre du bonus réparation ne peuvent être mises en œuvre que si le raccommodage que vous voulez coûte au moins 12 €.

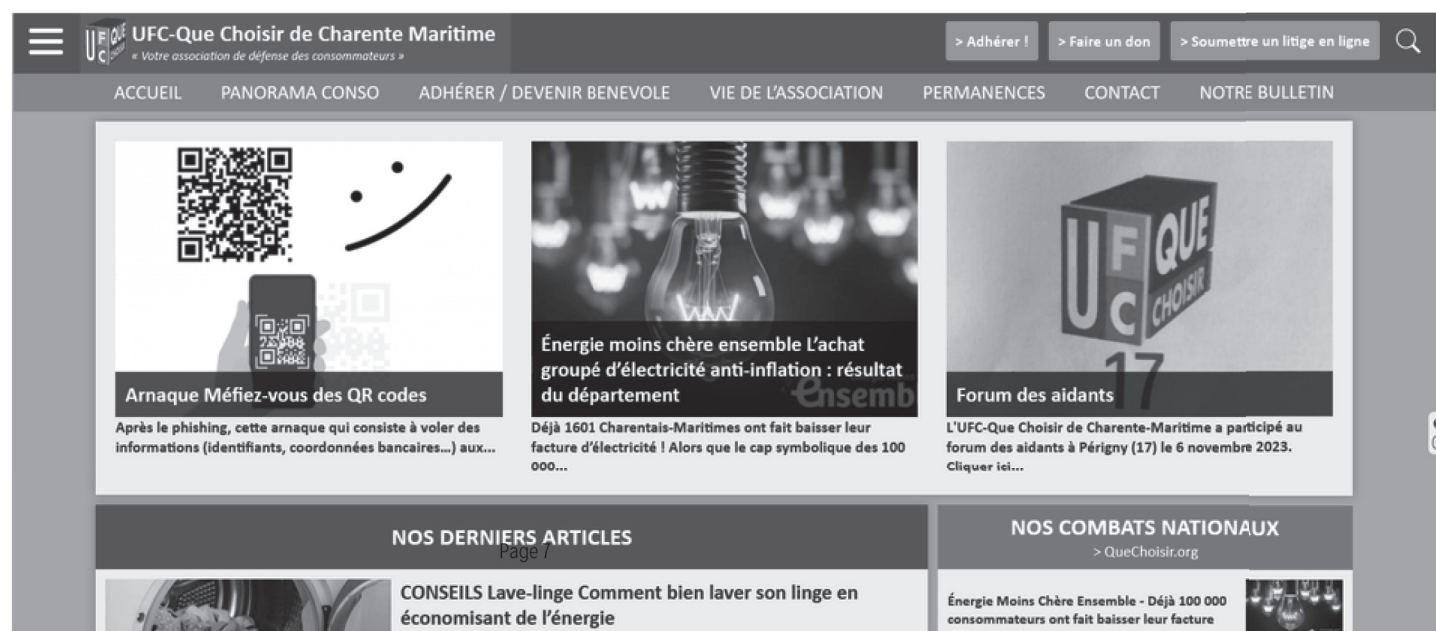
Certains articles ne sont pas éligibles au bonus réparation, parmi lesquels :

- la lingerie (sous-vêtements, chaussettes...);
- les vêtements en cuir et en fourrure naturelle ;
- les vêtements techniques de sport à usage non quotidien (kimonos de judo, combinaisons de plongée en néoprène, chaussures de ski...).

***Savoir plus sur les agréments en Charente-Maritime**
<https://www.economie.gouv.fr/bonus-reparation>

À noter : seules les réparations sont concernées par le dispositif, le bonus réparation ne s'applique donc pas pour les retouches qui visent à ajuster un vêtement à votre taille.

Consulter notre site internet départemental : charentemaritime.ufcquechoisir.fr



The screenshot shows the website interface for UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. At the top, there is a navigation bar with links for 'ACCUEIL', 'PANORAMA CONSO', 'ADHÉRER / DEVENIR BENEVOLE', 'VIE DE L'ASSOCIATION', 'PERMANENCES', 'CONTACT', and 'NOTRE BULLETIN'. The main content area is divided into three columns:

- Arnaque Méfiez-vous des QR codes:** A warning about phishing attacks using QR codes.
- Énergie moins chère ensemble L'achat groupé d'électricité anti-inflation : résultat du département:** A report on electricity price reductions achieved through a departmental group purchase.
- Forum des aidants:** A notice about the organization's participation in a forum for caregivers.

At the bottom, there are two sections: 'NOS DERNIERS ARTICLES' featuring 'CONSEILS Lave-linge Comment bien laver son linge en économisant de l'énergie' and 'NOS COMBATS NATIONAUX' featuring 'Énergie Moins Chère Ensemble - Déjà 100 000 consommateurs ont fait baisser leur facture d'électricité'.

PIÈGES SUR LES SITES DE COMMERCE EN LIGNE : ATTENTION AUX DARK PATTERNS ! PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES



Qu'est-ce que les dark patterns ?

Compte à rebours ou messages d'urgence, pages trompeuses, choix présélectionnés, abonnement caché, entrave au désabonnement, panier rempli à votre insu... vous avez forcément déjà été confrontés aux dark patterns si vous faites régulièrement des achats sur internet. Les dark patterns sont des interfaces internet truquées ou trompeuses, des messages textuels, des présentations ou des fonctionnalités particulières, volontairement conçus pour vous pousser à faire des choix que vous n'auriez pas fait en leur absence. Il s'agit de techniques ou procédés internet manipulateurs qui vont biaiser vos choix et vous amener à commander des produits ou souscrire des services que vous n'avez pas pleinement choisis.

Conseils conso de la part de la DGCCRF*

- Urgence, démarches complexifiées, options automatiques, abonnements cachés... les sites de vente en ligne peuvent présenter des pièges pour forcer vos choix de consommateur.
- Prenez toujours le temps de comparer les offres avant d'acheter. Attention aux promesses de gratuité.
- Vérifiez votre panier avant de payer.
- Utilisez votre droit de rétractation dans les 14 jours si un achat internet ne vous convient pas.

*Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

Les principaux procédés manipulateurs et pièges sur internet ou dark patterns

- Le piège de l'urgence : « Plus que 3 articles en stock ! »
- L'écran noir soulignant un dysfonctionnement fatal pour votre ordinateur
- Le piège des apparences : « Accepter ou attendre... »
- Le piège de la lassitude : « Pour refuser, cliquez... sans fin »
- Le piège du fait accompli : « L'ajout d'option ou de produits supplémentaire dans mon panier »
- Le piège de la lourdeur : « Voulez-vous vraiment quitter cette page ? »
- Le piège de l'abonnement caché : « Essai gratuit avant de vous abonner »

Comment éviter ces pièges ?

- **Ne cédez pas aux appels d'urgence : prenez le temps dont vous avez besoin pour vérifier les caractéristiques de ce que vous achetez.**
- **50 %, - 70 %, produit offert... Attention aux offres trop attrayantes ou aux arguments trop agressifs.**
- **Restez vigilant lorsque vous naviguez sur internet et ne cliquez pas trop rapidement sur un lien ou un bouton. D'une page à l'autre un même bouton peut vous amener à valider un choix et à souscrire à une offre commerciale.**

- **Vérifiez votre panier d'achats avant de passer au paiement : un produit non désiré pourrait s'y être glissé.**

- **En cas de regrets ou d'erreur : quand vous achetez sur internet, sauf cas particuliers vous disposez d'un droit de rétractation minimum 14 jours à compter de la date de livraison, sans avoir à en justifier la raison.**

- **En cas de litige avec un professionnel, recherchez un règlement à l'amiable et signalez-le sur signal.conso.gouv.fr, consultez UFC-Que Choisir.**

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

**MARQUE REPÈRE :
UN SERVICE CONSOMMATEURS MÉDIOCRE**

Ce consommateur avait écrit au service consommateurs de MARQUE REPÈRE après l'achat d'une tarte flambée en promotion : une majorité des ingrédients provenait hors de France alors que la communication E. LECLERC vante les efforts de l'enseigne pour privilégier les produits agricoles français. De plus, la présence d'un logo tricolore confirmant l'origine française d'un ingrédient pouvait induire le consommateur en erreur.

Voici la réponse reçue par le client à l'origine de la réclamation :

« Votre courrier a retenu toute notre attention. Nous vous remercions vivement de l'intérêt que vous portez à la qualité de nos produits.

Nous avons fait part de vos observations aux services concernés afin qu'ils en tiennent compte pour les évolutions de notre produit.

La qualité de la Marque Repère est pour nous le gage de votre satisfaction. Nous vous remercions de votre remarque qui participe à l'amélioration de notre produit et qui permettra d'aller encore plus loin dans notre démarche qualité. »

Le Réseau Anti-Arnaques déplore ce montage de formulations passe-partout qui démontre qu'il s'agit d'un modèle-type, alors que le client était en droit d'attendre une réponse personnalisée. C'est ainsi qu'il aurait apprécié d'obtenir des explications sur ce paradoxe.

D'autre part, signe du traitement industriel de la réclamation, la formule de politesse est suivie d'un anonyme « Le Service Consommateurs Marque Repère. » Le nom d'un signataire, ou celui du responsable de service, aurait constitué un plus.

De toute évidence, la volonté affichée « d'aller encore plus loin dans la démarche qualité » ne s'applique pas aux réponses destinées aux clients.



**VIGILANCE ACCRUE A L'ENCONTRE DES
FAUX CENTRES D'OPPOSITION
DE CARTES BANCAIRES**

Voici le message reçu le 28 novembre 2023 par un consommateur :

« E-Paiement. Transaction en cours de 899,99 €. Saisissez le code 827318 pour valider votre achat. Si vous n'êtes pas à l'origine de cette transaction, contactez le centre d'opposition au 01 84 80 81 02. »

Bien évidemment, la communication de ce montant inhabituel de paiement par carte bancaire a pour objectif de provoquer un moment de panique chez le client, et à l'inciter à appeler immédiatement le numéro de téléphone indiqué.

Le piège est tendu et le consommateur sera amené à communiquer des informations sensibles au présumé centre d'opposition. L'escroc a soigné son scénario et sait adapter son argumentation : tantôt rassurant vis-à-vis d'une personne paniquée, tantôt anxiogène face à une personne quelque peu méfiante.

L'envoi par SMS est particulièrement dangereux car, contrairement à un mél, il ne permet pas d'identifier l'émetteur. Les libellés varient : « SOS Carte », « Service antifraudes ».

Compte tenu de la multiplication de ces faux messages d'alerte, le Réseau Anti-Arnaques appelle à faire preuve d'une grande vigilance.

Indice de Référence des Loyers
 Le dernier indice de référence des loyers a été publié par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (Insee) le 13 octobre 2023.
 Il s'agit de l'IRL du 3e trimestre 2023 qui est établi en métropole à 141,03. Il est en hausse par rapport à l'IRL du 3e trimestre 2022 (+ 3,49 %).

ENVOI PAR INTERNET :

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

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

COMMUNIQUÉS DE PRESSE (CP) :

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, pour avoir accès aux CP
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Courriel du secrétariat :

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 départemental

<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Site internet national : www.quechoisir.org

Facebook : UFC Que Choisir de Charente Maritime

Instagram : ufcquechoisir17

Permanences téléphoniques et accueil secrétariat :

N° de tél unique pour les rendez-vous : 05 46 41 53 42

Le matin, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00

Dispensé de timbrage

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

Déposé le 17 janvier 2024

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

Royan : M. des assoc – Espace Pelletan – 61 bis rue Paul Doumer – le mercredi de 14h à 17h

Saintes : Maison de la Solidarité – Place du 6ème RI – – le mardi de 14h à 16h –

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