

Bulletin trimestriel de
UFC-Que Choisir 17
N° 157 – Avril 2025
Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 €)
/ ISSN 0981 7972

**INVESTISSEMENT
EN PARKING BIDON**
page 10



LITIGES RÉSOLUS
Spoofing bancaire
enjeux

1 289 € et 629 €

Autre litige :
Code du tourisme
non respecté,
enjeu : 1 986 €
pages 4 et 5

**PROTECTION
DE LA MER**

Rencontre avec
Echo-Mer
pages 7 et 8

L'UFC-QUE CHOISIR A BESOIN DE VOUS APPEL À BÉNÉVOLES À ROCHEFORT ET SAINT-JEAN-D'ANGELY

page 6



L'UFC-QUE CHOISIR MONTE AU CRENEAU POUR UNE VRAIE DÉFENSE DU REVENU AGRICOLE

A trois reprises, en 2018, 2020 et 2023, le *Seuil de Revente à Perte (SRP)* des distributeurs et des industriels de l'alimentaire a été relevé de 10%. C'est à dire que depuis 2018 la marge minimale garantie pour les enseignes ne pouvait être inférieure à 10 % (SRP+10). Cette disposition de la loi gouvernementale Egalim prétendait faire ruisseler ces sur-marges vers les agriculteurs, en revalorisant leurs produits. Echec cuisant !

LES ENSEIGNES PROFITENT DE LA SUR-MARGE

Premier constat : avec SRP+10, les aliments de grandes marques, qui représentent de gros volumes de vente, et les produits premiers prix achetés par les consommateurs modestes ont subi un effet inflationniste. Les industriels de l'alimentation et la FNSEA ont d'ailleurs reconnu ce surcoût (estimé à plusieurs milliards d'euros en six ans). Quant au revenu agricole il a au contraire stagné, voir régressé, loin de bénéficier de l'effet de ruissellement annoncé.

L'ABANDON DU SRP+10 RÉCLAMÉE

L'expérimentation est donc un fiasco dénoncé avec force par l'UFC-Que Choisir qui appelle les parlementaires à ne pas voter la reconduction du SRP+10. L'échec provient du faible recours à la contractualisation (un engagement sur plusieurs années, qui bénéficierait aux acteurs agricoles) mais aussi des rapports de force toujours déséquilibrés et des trop rares sanctions par la répression des fraudes.

Sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION	pages 2-4
L'édito du président	
Compte-rendu de notre Assemblée Générale	
Appel à bénévoles à Saint-Jean-d'Angély et Rochefort	
LITIGES RÉSOLUS	
Exemples de litiges résolus	page 4-5
ACTIONS DE L'ASSOCIATION	page 6
Protection des données personnelles	
Loto étudiants – Semaine étudiante	
CONSOMMATION RESPONSABLE	page 7-8
Ecoute Echo-Mer	
ARNAQUES	pages 7-8
Conseils pour éviter les arnaques bancaires	
Info-alerte	
BON À SAVOIR	pages 9-10
IRL Indice de référence des loyers	
ABONNEMENTS	page 11

**Nombre d'adhérents
au 31 mars 2025 : 1379**

Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes,

Merci aux 6 étudiants de la section « techniques de commercialisation » de l'IUT de La Rochelle. Ils ont mis en pratique négociation et communication, éléments essentiels de leur formation, pour préparer un loto couronné de succès. Leur engagement afin de faire connaître notre association et nos combats auprès des étudiants de La Rochelle s'est terminé par la tenue d'un stand lors de la Semaine Etudiante de l'Ecologie et de la Solidarité (SEES) à l'Université. Cela démontre que les jeunes veulent s'investir dans nos valeurs.

Par ailleurs, l'association est toujours en lien étroit avec la fabrique du lien social « Christiane Faure » qui ont co-animé une conférence sur la sécurisation des données personnelles.

Loi Egalim : pourquoi faire ?

Six ans après la première loi et malgré deux lois supplémentaires, les pouvoirs publics n'ont toujours pas publié de données précises, filière par filière, sur la mise en œuvre de leurs dispositions, ni sur leur efficacité à défendre le revenu agricole.

Causes de l'échec d'Egalim :

- SRP+10 (Seuil de Revente à perte + 10 % de marge obligatoire) est un surplus d'inflation pour les consommateurs sans impact sur le revenu agricole,
- Prix agricoles : des formules de prix opaques et peu rémunératrices,
- Des négociations commerciales toujours déséquilibrées.

À cet effet, l'UFC-Que Choisir demande :

- La mise en œuvre effective du rééquilibrage des négociations commerciales,
- La transparence totale dans la construction des prix en publiant, sous la responsabilité de l'Observatoire de la formation des prix et des marges des produits alimentaires, les niveaux de marges nettes réalisées pour chaque catégorie de produits, par les industriels et les enseignes de la grande distribution
- Un abandon immédiat du relèvement du seuil de revente à perte.

Cordialement

Martial KONEY

ACTIVITÉS DU 1ER TRIMESTRE 2025 PAR SECTEURS

PERMANENCES ACCUEIL LA ROCHELLE	63	LES AUTRES PERMANENCES	
PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES LR	63	Jonzac	6
Courriers reçus	384	Saintes	35
Courriels reçus	104	Saint-Georges de Didonne	12
Dossiers litiges	103	Saint-Jean d'Angély	13
Renseignements téléphoniques	699	Tonnay-Charente	13
Courriers expédiés	1322	Rochefort	6
Réponses courriel	1227	Royan	12

Assemblée Générale

15 mars 2025 salle Vatré La Rochelle

Merci Pascal de nous mettre en garde page 10

Présence de Pascal TONNERRE

président national du Réseau Anti Arnaques et de Sophie du service investigations du RAA.

Président de séance Martial KONEY – Secrétaire de séance Jacqueline BOUIN
66 suffrages ont été comptabilisés

Une pensée pour Jean-François BONAMI et Michel BARRAULT bénévoles décédés en 2024

RAPPORT MORAL /

compte-rendu d'activité : Martial KONEY

- Bénévoles : Le nombre de bénévoles est de 47
- Adhésions : Le nombre d'adhésions au 31 décembre 2024 est de 1407 en baisse par rapport à 2023 (1500)
- Nombre de litiges traités : Les dossiers traités sont légèrement en hausse : 412 contre 395 en 2023. Les services marchands sont toujours les plus importants et représentent 36 % des litiges (achat sur internet et sur les foires et salons).
- Traitement des Litiges en Ligne TLL : 415 demandes traitées contre 498 en 2023
- L'association est présente dans 14 commissions départementales et régionales

ACTIVITÉS

L'association participe à de nombreuses actions extérieures :

- Semaine étudiante écologique et solidaire à La Rochelle en se rapprochant des jeunes,
- Nombreux Escape Game, rendez-vous conso et conférences animations,
- Présence sur le marché de La Rochelle Pallice,
- Portes ouvertes
- Présence aux forums des associations départementales

VOTE Le rapport moral et d'activité est adopté

RAPPORT FINANCIER :

Annie BENETEAU

Le résultat financier est négatif de 1890 €

Les pièces comptables ainsi que le détail de la comptabilité sont consultables à notre siège de La Rochelle.

VOTE Le rapport financier et du budget prévisionnel est adopté

Maintien du tarif de l'adhésion

Élections au Conseil d'Administration

deux sortants : Jacqueline BOUIN – Patrick SCHIRLE
un nouveau : Sylvér MORCELET



Nouveau Bureau

Président : Martial KONEY

Vice-présidente : Anne LE DU

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 / Brigitte LE VAN

Tirage : 1100

Dépôt légal : Avril 2025

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

Appel à bénévoles à Saint-Jean-d'Angely et Rochefort



À l'UFC-Que Choisir, le bénévolat s'adapte à vos envies. Si vous avez une demi-journée par semaine ou plus de temps à nous accorder, une mission motivante, intéressante et utile peut vous être proposée. Nos bénévoles, aux profils divers (conseillers, enquêteurs, communicants, etc.), agissent pour défendre les consommateurs. L'antenne de Saint-Jean-d'Angely a besoin d'un conseiller-litiges.

Quel est le rôle d'un conseiller-litiges ?

Un litige vous oppose personnellement à un professionnel suite à la fourniture d'un bien ou d'un service de sa part ? Que vous ayez ou non déjà tenté une démarche pour obtenir réparation, nous pouvons vous aider. C'est le rôle des conseillers litiges, bénévoles formés pour défendre les consommateurs, ils peuvent donner une simple information générale sur votre litige ou plus.

Nos adhérents peuvent en outre bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une résolution amiable de ce différend.

Ces litiges concernent tous les secteurs de la consommation, même s'il s'agit le plus souvent de problèmes avec les assurances, les banques, la téléphonie ou l'automobile.

Contact par tél : 05 46 41 53 42 / par mail : contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

Code du tourisme non respecté

Suite à la réservation d'un séjour en Tunisie d'une semaine, en août 2024, avec le versement d'une somme de 1 986 €, Madame X n'a appris que la veille de son départ que ce voyage avait été annulé (d'ailleurs en téléphonant elle-même, surprise de ne pas avoir reçu ses billets d'avion). Conformément aux dispositions du Code du Tourisme, (délai de 14 jours pour effectuer le remboursement d'un voyage annulé), elle demande le remboursement de cette somme. Depuis cette date, elle se heurte à l'absence d'interlocuteurs sérieux, les réponses à ses mails étant "attendez, le remboursement arrive".

Un courrier de septembre 2024 envoyé par LR avec AR à l'organisme "NPPF* privilèges" demande à nouveau le remboursement de son séjour : aucune réponse, si ce n'est des échanges de mail dont certains fantaisistes qui font référence à la réglementation COVID.

*Que signifie NPPF ?

Le programme Netflix Preferred Fulfillment Partner (NPPF) représente un réseau mondial d'entreprises de gestion de médias d'élite.

Enjeu du litige
1 986 €



Le dernier mail en date du 6 novembre 2024 annonce que le remboursement est parti, mais Madame X ne reçoit rien.

Désespérée, Madame X nous sollicite. Notre association rappelle la réglementation à NPPF, note le refus d'appliquer les textes de loi et demande de procéder dans les plus brefs délais à son remboursement.

À défaut, L'UFC Que Choisir de Charente Maritime est susceptible d'intervenir à tous niveaux afin de parvenir à la résolution de ce litige.

Suite à notre intervention, l'organisme de voyage a remboursé la somme avancée 1 986 € et a offert un "voyage cadeau" pour indemnisation, mais l'organisme n'est plus joignable !

Autres litiges résolus, suite page 5

**Du 1er janvier au 31 mars 2025 : 25 dossiers clôturés gagnés,
dont 3 traités avec procédure – Montant des enjeux : 38 926 €
dont 1 de 13 329 € (remplacement d'une pompe à chaleur)**

**Spoofing* bancaire
Enjeu du litige 629 €**



Le 2 février 2024 à 11h, Madame C reçoit sur son lieu de travail un appel de la Caisse d'Épargne lui faisant part d'une opération suspecte sur son compte en utilisant ses données personnelles et provenant de la Côte d'Ivoire. Ce mode opératoire, par usurpation d'identité, a mis Madame C en confiance et a trompé sa vigilance face à un appel téléphonique évoquant de surcroît un piratage. Elle n'a pas reçu de mail ou de SMS les jours précédents. Dans l'instantanéité, notre adhérente a suivi les instructions et a validé l'opération, via son application bancaire, par son empreinte digitale.

Le même jour, à 16h, elle est contactée par le véritable service de la Caisse d'Épargne qui lui signale une transaction suspecte. Après quelques échanges, son interlocuteur lui dit que la transaction n'a pas abouti. Aucune négligence grave à son encontre n'est constatée, dès lors qu'elle croyait être en relation avec un employé de la Caisse d'Épargne.

Notre adhérente est cependant débitée le 5 février 2024 de 629 € à destination de Back Market. La banque a bien précisé que l'opération ne doit pas être prélevée !

Elle nous sollicite pour résoudre ce litige. Après avoir envoyé un premier courrier à l'agence qui n'a pas répondu, puis au service relations clients qui demande de fournir des preuves, nous avons saisi le médiateur en septembre 2024.

Voici le mail de notre adhérente en octobre 2024 :

« Je tenais à vous remercier pour l'investissement dont vous avez fait preuve à l'égard de mon dossier. En effet, je viens de recevoir le remboursement intégral de la somme qui m'avait été volée »

Il a fallu presque une année pour résoudre ce litige et grâce à notre intervention Madame C a récupéré la somme indûment prélevée.

***SPOOFING BANCAIRE :**

Le spoofing regroupe l'ensemble des cyberattaques qui consistent dans le vol de l'identité, telle que l'adresse mail, le nom de domaine ou l'adresse IP, et a pour but, le plus souvent, d'obtenir des informations bancaires et confidentielles.

**Opération bancaire frauduleuse
Enjeu du litige 1 289 €**

En février 2024, Madame X est victime d'une arnaque bancaire. Convaincue que la personne est effectivement un agent de la Société Générale, puisqu'il vient l'informer par téléphone de la suspicion d'une opération frauduleuse de 1 289 € sur son compte bancaire. Elle a donc suivi les instructions que ce dernier lui a données.

Le mode opératoire, par l'utilisation du « spoofing » a mis notre adhérente en confiance, l'individu lui a demandé de valider l'opération. Madame X a suivi les recommandations. Il en résulte un paiement de 1 289 €. Elle confirme ne pas être à l'origine de ce paiement. Il n'y a pas eu d'agissements frauduleux de sa part.

Voici la première réponse de la Société Générale, suite à sa réclamation : *« Après examen attentif de données informatiques associées à la transaction, il apparaît que c'est bien votre carte qui a été utilisée. Dans ces conditions et sans que votre bonne foi ne soit nullement mise en cause, j'ai le regret de vous informer qu'une suite favorable ne peut être envisagée. »*

Désemparée, elle nous confie son dossier. L'UFC 17 écrit à l'agence et au service relations clientèle, en rappelant les faits et les textes en vigueur :

Selon le Code monétaire et financier « le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part etc.»

Il faut aussi démontrer une négligence grave de l'utilisateur, à défaut la banque est tenue de rembourser sans délai. La charge de la preuve incombe à la banque. Sa responsabilité est également en cause. Elle dispose de système et de protocoles de sécurité qu'elle doit maîtriser.

Suite à notre intervention, Madame X a récupéré la somme intégrale de 1 289 €.

L'UFC 17 remercie les consommateurs qui reconnaissent le travail accompli par les bénévoles de l'association.

Protection des données personnelles



Conférence interactive du 28 janvier 2025 présentée par Anne LE DU devant un public venu nombreux (La fabrique du lien social et L'UFC-Que Choisir)

Principaux sujets abordés :

- créer des mots de passe forts- sécuriser sa navigation sur Internet - savoir repérer les arnaques - que faire en cas de piratage ? - les sites à connaître pour signaler, porter plainte et s'informer - qu'est-ce que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Et une présentation du jeu UFC-Que Choisir "j'accepte" pour apprendre à éviter les arnaques en ligne.

BRAVO ! Etudiants rochelais, jeunes ambassadeurs de l'UFC-Que Choisir 17

Pour que les combats de l'UFC-Que Choisir en matière de prévention, de défense des consommateurs et de protection de l'environnement deviennent aussi ceux des jeunes, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime (Anne LE DU-Daniel LE LAN) a mis en place un partenariat avec la section « techniques de commercialisation » de l'IUT de La Rochelle. Clément, Héloïse, Inès, Lise, Nathan et Raphaël, les six étudiants porteurs du projet, ont organisé un loto jeudi 20 février 2025. Ils ont mis en pratique négociation et communication, éléments essentiels de leur formation, pour préparer cette manifestation couronnée de succès. Leur sérieuse organisation et leur efficacité pour récupérer des lots auprès des commerçants de La Rochelle et pour communiquer via les réseaux sociaux ont permis aux soixante participants de passer un moment ludique en toute convivialité... et de découvrir notre association.

• Loto du 20 février 2025



• Semaine Etudiante de l'Écologie et de la Solidarité SEES

La même équipe (en 2ème année de business international) a pour projet de faire connaître notre association et nos combats auprès des étudiants de La Rochelle. Pendant la SEES (Semaine Etudiante de l'Écologie et de la Solidarité) en présence de plusieurs bénévoles de l'UFC 17, elle a tenu un stand le 25 mars 2025 de 11h à 17h dans les locaux de la Bibliothèque Universitaire (BU). Notre association félicite ces étudiants pour la conception et la réalisation parfaitement réussies. Beaucoup de jeunes ont pu ainsi découvrir l'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime.



Ecoute Echo-Mer... écoute ta mer ultime réceptacle de nos pollutions

Ne restez pas à quai, participez aux actions multiformes d'Echo-Mer. La pollution de l'eau, visible ou invisible, doit nous toucher en plein cœur. En 24 ans d'existence, l'association rochelaise a grandi et mis l'accent sur la sensibilisation du public aux problèmes écologiques, tout en prônant la revalorisation des matières.



A quelques mètres du bassin des Chalutiers, juste à côté de l'Office de tourisme de la Rochelle, c'est un univers coloré et foisonnant qui nous accueille, loin du gris pessimisme de "Qu'est-ce que j'peux faire, chais pas quoi faire", loin aussi des formules passe-partout du style "Y'a pas de problèmes, y'a que des solutions". Ici la lucidité est de mise, matinée d'un certain lyrisme. "Elle est née du message que m'a envoyé la mer durant ma dernière traversée de l'Atlantique entre Newport et Hendaye" se plaît à raconter David Beaulieu, fondateur d'Echo-Mer, en 2001, après avoir longtemps écumé les mers en long et en large. "La puissance et la beauté de cette vastitude qu'est le monde maritime, m'a remis alors à ma juste place. Elle m'a envoyé un message. Un message aussi sur sa fragilité"

Le ressenti de la vanité des prétentions humaines au regard de ce bien si précieux qu'est l'eau présida donc au lancement d'Echo-Mer... Après un modeste premier pas avec la collecte de piles auprès des marins, un guide du jardinage écologique paraît, qui est encore édité aujourd'hui (pesticides obligent, car la mer est l'ultime réceptacle des affres imposées à la terre en amont). Dès le départ, la compagne de David et quelques amis sont sur le pont. Puis, sur deux années, sera conduit avec les services techniques de la communauté de communes de la Rochelle, le projet d'abandon des produits phytosanitaires, approuvé par le maire de l'époque Maxime Bono.

NOUS OUVRIR LES YEUX

En réponse aux atermoiements des responsables politiques, Echo-Mer invite les habitants à agir. "Agir c'est vivre disait Saint-



Exupéry, poursuit le directeur, David BEAULIEU. *Au delà des discours trop souvent stériles, nous créons des exemples et encourageons la dynamique collective. Que chacun aille au-delà de son égo et se mette au service de l'intérêt général.*

Le mieux est de commencer par une visite. Vous vous sentirez bien dans ce local où le pourquoi et le comment des choses sont immédiatement sensibles : affiches, documents, revalorisation des matières à travers des trousse, sacs à dos, porte-clés... La contribution de tout un chacun au recyclage des bouchons de liège, des voiles de bateaux et des poches ostréicoles, ou encore les sorties régulières pour le ramassage des déchets font partie des actions concrètes induites par l'association rochelaise.

SANS PERTE ET AVEC PROFIT

Dès la porte d'entrée, en arrêt devant une

corbeille remplie de bouchons, vous entrez de plain pied dans le vif du sujet : le jour de notre venue Nathalie DANIEL renseigne les gens de passage à la boutique. Très vite les questions écologiques font surface, même si vous ne venez là que pour acheter une pochette. L'engagement de Nathalie à Echo-Mer remonte à l'année 2020. Elle est chargée de développer et animer la filière de valorisation des bouchons en liège.

Contrairement aux apparences, ce type d'économie circulaire n'est pas une mince affaire. Les bouchons sont régulièrement ramassés dans les collecteurs mis en place dans les commerces et déchetteries. Ils sont triés chaque semaine par des bénévoles, puis broyés toutes les 6 à 8 semaines par Ovide, une entreprise de Périgny, avant de garnir une gamme de poufs et coussins (en vente au local) ou encore de devenir un isolant pour les maisons.

Suite. en page 8..

Avec Echo-Mer les voiles de bateaux et bâches publicitaires ne sont plus vouées aux incinérateurs. Chaque pièce créée à partir de ces matériaux est unique et cousue au sein d'un atelier pénitentiaire ou un atelier d'insertion par le travail. Même topo pour les déchets ostréicoles qui pourrissent par milliers et polluent l'environnement. Ils deviennent, entre autres, corbeilles à papier ou paniers à provisions

Nous croisons Sébastien DALET. Pas de doute, ce comptable à mi-temps et militant convaincu, le portable collé à l'oreille, a un paquet de choses à régler dans le cadre de cette économie circulaire tous azimuts.

Pour en savoir plus, la lecture attentive du site d'Echo-Mer est riche en informations. On en apprend beaucoup par exemple sur la criste marine (jolie plante maritime aux multiples vertus) dont la cueillette est très réglementée. Raffermissante et régénérante pour la peau, généreuse en vitamine C, bonne pour la digestion, etc. Deux fois dans l'année, les bénévoles récoltent la criste marine présente sur les quais. Elle est ensuite utilisée dans la conception de produits bio de cosmétique par une entreprise partenaire, Solibio.



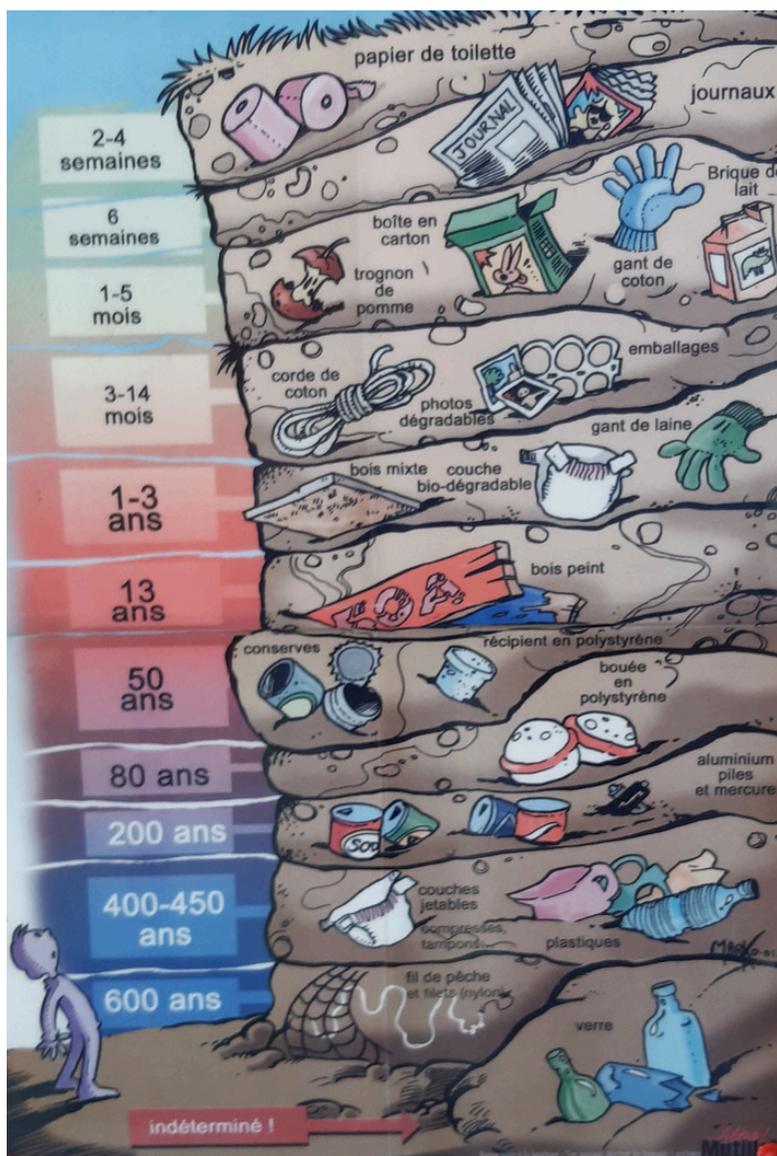
David, Nathalie et Sébastien

LA CHASSE AUX DÉCHETS FLOTTANTS

La vue de bouteilles et sacs de plastique, de mégots, de masques chirurgicaux vous fait lever le cœur ? Là encore on RECUPERE et on a besoin de vous ! Depuis cinq ans, trois fois par semaine, une équipe de bénévoles volontaires vient en aide à la Brigade Bleue du Port, en arpentant les pontons, équipés d'épuisettes. Leur mission : repêcher le maximum de déchets flottants et lutter contre la pollution des bassins à flot du centre-ville.

TOUS DANS LE MÊME BAIN

On l'a vu, l'action collective fait partie des crédos d'Echo-Mer. D'autres voies permettent d'associer les bonnes volontés : des ateliers de fabrication lors d'événements grand public, des animations dans les écoles, collèges et lycées, sur des thèmes liés la protection de la mer et au respect du milieu marin, des stands tenus par des bénévoles lors de manifestations nautiques, sans oublier les balades éco-citoyennes... Alors ? Alors, plus d'excuses pour rester les bras ballants...



Durée de biodégradabilité des déchets

BALADES ÉCO-CITOYENNES GRATUITES

Autour du bassin des Chalutiers et du quartier du Gabut à la Rochelle, Echo-Mer et la régie du port de plaisance proposent une balade d'environ 1h30 pour adultes et enfants à partir de 7 ans. L'objectif est de présenter l'histoire portuaire de la ville et d'étudier sur le terrain les différentes thématiques environnementales du milieu nautique : pollution, impact de notre mode de vie (déchets, eaux usées) sur le milieu marin.

SUR INSCRIPTION les vendredis 4 avril, 18 avril, 16 mai, 13 juin, 27 juin, 4 juillet, 18 juillet, 1 août, 22 août, 5 septembre, 19 septembre et 3 octobre.

CONTACTS

contact@echomer.fr ou au 05 46 41 04 81

8 quai Gorges-Simenon

En savoir plus : <http://www.echo-mer.com/>

Vous avez peut-être déjà reçu un faux SMS, courriel ou appel téléphonique de votre banque, voici quelques conseils :

La plateforme « Assurance Banque Épargne Info Service » a été mise en place conjointement par la Banque de France, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Sa section « Prévention arnaques » a été réorganisée pour vous aider à mieux détecter les arnaques et avoir les bons réflexes face aux nouvelles techniques des escrocs souhaitant vous piéger. Vous avez, entre autres, accès à un [guide officiel de prévention contre les arnaques](#), vous indiquant comment vous protéger contre l'hameçonnage (phishing, en anglais).

L'hameçonnage est une technique frauduleuse consistant à vous inciter à communiquer vos données personnelles (codes d'accès, mots de passe...) et/ou vos coordonnées bancaires, à un malfaiteur qui se fait passer pour un tiers de confiance.

Pour vous prémunir de ces tentatives d'escroquerie, il est notamment recommandé :

- d'être attentif au niveau de langage des messages que vous recevez (si vous recevez un message d'une banque ou d'une administration comportant des erreurs de frappe, des fautes d'orthographe ou des expressions inappropriées, c'est qu'il n'est pas l'œuvre de l'établissement indiqué) ;
- de vérifier les liens présents dans les courriels suspects que vous recevez (avant de cliquer sur un éventuel lien, placez votre souris dessus afin que l'adresse complète du lien apparaisse puis assurez-vous que ce lien est cohérent et pointe vers un site légitime) ;
- de vous méfier des demandes qui vous paraissent étranges (aucun organisme n'a le droit de vous demander votre code de carte bancaire, ni les codes d'accès et mots de passe de vos espaces personnels) ;
- d'utiliser un logiciel bloqueur de publicités, un filtre anti-spam ou d'activer l'option d'avertissement contre le filoutage présent sur la plupart des navigateurs ;

- de ne jamais cliquer directement sur l'annonce lorsque vous voyez une fenêtre pop-up s'ouvrir durant votre navigation sur internet, même si un bouton de fermeture apparaît au sein même de la fenêtre pop-up. Utilisez toujours la croix (X) présente dans le coin de la fenêtre.

Si vous avez un sérieux doute concernant un message que vous avez reçu, il y a de fortes chances que celui-ci ne soit pas légitime. Il est alors recommandé de ne pas ouvrir les pièces jointes et de ne pas répondre. Vous devez supprimer le message puis vider la corbeille de votre messagerie.

signal-spam.fr

Si vous pensez avoir été victime d'une escroquerie ou d'une tentative d'escroquerie par hameçonnage via un spam, déclarez-le sur signal-spam.fr.

Votre signalement sera assigné aux autorités ou aux professionnels en mesure de prendre des actions contre ce spam.





Pascal Tonnerre, président du RAA*, nous met en garde par ses “INFO–ALERTE”

Un investissement en parking bidon



Les enquêteurs du Réseau Anti–Arnaques se sont intéressés à une proposition d'investissement dans des places de parking équipées de bornes électriques. Le client mystère accompagné par le RAA avait de quoi appâter le conseiller financier qui prétendait occuper le poste de directeur régional : plus de 60 000 € à placer.

Le scénario s'est déroulé comme prévu : la réponse à une offre alléchante sur Facebook, un premier contact téléphonique avec un conseiller, la réception d'une proposition commerciale accompagnée de références validant le sérieux de la société, la mise en place des formalités administratives.

Côté professionnel un certain Mathieu GUILLO, beau parleur et rassurant, qui prétend travailler pour le compte de la filiale française d'un groupe financier luxembourgeois : FISHER INVESTMENTS.

Au fil des entretiens téléphoniques (01 62 14 12 87), le client au profil « pigeon » secondé par le RAA se révèle plus coriace que prévu. Il finit même par obtenir la carte d'identité (certainement trafiquée ou volée) de son interlocuteur méfiant. Bien évidemment, le client mystère, pour sa part, lui a refusé de communiquer immédiatement une pièce d'identité, un justificatif de domicile et un IBAN, éléments annoncés comme indispensables pour établir le contrat.

Quel a été le procédé utilisé pour crédibiliser cette opération financière ? Nous retrouvons ici les composants classiques du piège financier :

- L'usurpation des informations officielles et des références du site de la vraie société FISHER INVESTMENTS ;
- La création d'une adresse mail mathieu.guillo@fisherinvestmentsfrance.com (elle a été enregistrée le 6 décembre 2024).
- La réalisation d'une brochure listant une sélection chiffrée d'opportunités en France et à l'étranger. Dans le cas présent, le vrai site comportait une page d'alerte mettant en garde le consommateur contre des sollicitations frauduleuses avec la possibilité de compléter un formulaire pour obtenir la confirmation de la fraude potentielle. Le client mystère a pu y déposer son message et a reçu rapidement la réponse suivante : "Nous vous remercions de nous avoir contactés au sujet des emails que vous avez reçus de la part de fisherinvestmentsfrance.com. Les informations que vous avez renseignées dans votre formulaire de contact semblent frauduleuses. FisherInvestments n'a aucun lien avec Mathieu Guillo et ne participe pas aux accords énoncés dans votre formulaire.

Plus que jamais le consommateur doit faire preuve d'une vigilance extrême face aux propositions d'épargne qui pullulent sur le net.

Dans les méandres des comparateurs d'assurance

Vous avez repéré sur Facebook un texte publicitaire vous promettant la prise en charge de vos funérailles pour une cotisation mensuelle de 14 €. L'intitulé est ASSUR–OBSEQUES.CO Un tel chiffrage est aussi simpliste que hasardeux puisque la tarification future prendra en compte :

- La catégorie de contrat (« en capital » ou « en prestations »)
- Le montant garanti si vous optez pour le choix « en capital »

Vous renseignez les informations demandées et vous voilà mis en relation avec WEEDEV ASSURANCES, société de courtage en assurance à Boulogne Billancourt, lequel vous informe qu'un devis vous attend. Mais ce chiffrage vous sera réellement communiqué par un autre courtier HUEBER ASSURANCES, à Tarbes, une fois qu'un conseiller vous aura contacté par téléphone pour affiner la demande.

Le Réseau Anti–Arnaques a pu vérifier que la même stratégie était adoptée pour les complémentaires santé et des contrats d'assurance animaux : un libellé spécifique exploité sur internet par WEEDEV ASSURANCES et la transmission au même cabinet HUEBER ASSURANCES,

Dans l'histoire, le consommateur est ballotté d'un professionnel à l'autre. De plus, les algorithmes de Facebook auront intégré les points d'intérêt de l'internaute qui verra des thématiques similaires s'afficher sur son écran.

Le Réseau Anti–Arnaques rappelle un conseil de base : ne jamais souscrire le jour même mais prendre le temps d'étudier tranquillement le devis, de lister les questions éventuelles, de comparer le cas échéant avec d'autres offres, pour prendre position ou pas en différé sur les garanties proposées.

INFO–ALERTE est une mise en garde diffusée par le

*** Réseau Anti–Arnaques (RAA) ,**

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

Association partenaire de l'UFC–Que Choisir

Indice de Référence des Loyers

L'INSEE a publié le 15 janvier 2025 le niveau de l'Indice de Référence des Loyers au 4e trimestre 2024. Pour la métropole, il est de 144,64 ; au 4e trimestre 2023 il était de 142,06. L'IRL a donc progressé de 1,82 % sur un an. Les bailleurs peuvent ainsi augmenter leur loyer au maximum de 1,82 % en France métropolitaine

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

LA ROCHELLE PIC

Dispensé de timbrage

Savoir Choisir

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

SITE DE DEPOT

P4
LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 16 avril 2025

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 09h00 à 12h00–

le mercredi de 14h30 à 16h30 et le jeudi de 14h à 16h

St–Georges–de–Didonne : Complexe Colette Besson– le jeudi de 15h30 à 18h30

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