

Bulletin trimestriel de  
UFC–Que Choisir 17  
N° 159–Octobre 2025  
Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 € )  
/ ISSN 0981 7972

# APPEL À BÉNÉVOLES À MARENNES

Page 3



**INFO ALERTE**  
Page 10

**LITIGES RÉSOLUS**  
Page 4

**MONTANT DU DEVIS  
NON RESPECTÉ :  
ENJEU DU LITIGE  
1 170 €  
\*\*\*\*\***

**AUTRE LITIGE  
REMBOURSEMENT  
FRAIS MÉDICAUX  
REFUSÉS À TORT**



# COMMENT ÉVITER LES ARNAQUES BANCAIRES



**La fraude aux moyens de paiement  
peut prendre différentes formes**

Page 9

## Sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION	pages 2-3
L'édito du président	
Forum des associations – Remerciements	page 4
LITIGES RÉSOLUS	
Exemples de litiges résolus	
SOCIAL	page 5-6
L ALPMS : mission dans l'agglomération	
LOGEMENT	page 7
Compteur Lincky	
COMMERCE / SERVICE	pages 7
Vêtements abîmés par le teinturier	
BANQUE	pages 8 – 9
Billets abîmés, que faire?	
Comment éviter les arnaques bancaires ?	
ARNAQUES	page 10
Info-alerte	
BON À SAVOIR	page 11
IRL Indice de Référence des Loyers	
ABONNEMENTS	page 11

**Nombre d'adhérents  
au 30 septembre 2025 : 1356**

## Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes,

Dans une décision du 3 septembre 2025 concernant l'affaire dite « Justice pour un vivant », les magistrats estiment que l'état « a commis une faute » du fait d'une mauvaise évaluation des pesticides, et pointent sa « responsabilité » dans le préjudice écologique » causé par l'utilisation de ces substances chimiques. Ils ordonnent aux pouvoirs publics de réaliser de nouvelles évaluations dans un délai de deux ans.

- Le 14 octobre 2025, Microsoft cessera d'assurer les mises à jour du système d'exploitation Windows 10. Cette décision unilatérale et injuste représente un désastre écologique, social et économique. Cette obsolescence du logiciel entraînera inévitablement un énorme gaspillage de ressources, dans une logique de surconsommation inacceptable. La coalition « Non Taxe Windows », composée de 22 organisations, appelle au maintien des mises à jour de sécurité non payantes de Windows 10 à minima jusqu'à 2030.
- Notre application « Quel produit » a été actualisée en tenant compte des dernières intégrations scientifiques. Sur App Store ou google Play, celle-ci permet de scanner le code-barre d'un produit alimentaire, cosmétique ou ménager.
- L'UFC-que Choisir de Charente-Maritime a été interviewée par ICI La Rochelle le 16 septembre 2025 concernant la présence de cadmium, en particulier dans le chocolat. Ce sont les médecins libéraux qui ont sonné l'alerte en publiant une lettre ouverte dans laquelle ils rappellent les dangers du cadmium, et surtout de notre contamination.
- Afin d'étoffer son réseau, l'UFC-Que Choisir de la Charente-Maritime recherche ses futurs bénévoles dans les domaines suivants : logement, alimentation, énergie, substances indésirables, eau, transport etc...

Cordialement

Martial KONEY

- PS : une nouvelle campagne « Énergie moins chère ensemble – Électricité » sera lancée en novembre prochain.

## ACTIVITÉS DU 3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE PAR SECTEURS

PERMANENCES ACCUEIL LA ROCHELLE	50	LES AUTRES PERMANENCES	
PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES LR	50	Jonzac	4
Courriers reçus	236	Saintes	18
Courriels reçus	124	Saint-Georges de Didonne	4
Dossiers litiges	53	Saint-Jean d'Angély	5
Renseignements téléphoniques	438	Tonnay-Charente	4
Courriers expédiés	743	Rochefort	3
Réponses courriel	140	Royan	4



## APPEL À BÉNÉVOLES À MARENNES

Nous avons besoin d'un conseiller-litiges à Marennes. Alors pourquoi ne pas vous engager à nos côtés ? 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 pour les autres peut vous être proposée. Nos bénévoles, aux profils divers (conseillers, enquêteurs, communicants, etc.), agissent pour défendre les consommateurs

### QUEL EST LE RÔLE D'UN CONSEILLER-LITIGES ?

Un litige oppose une personne à un professionnel suite à la fourniture d'un bien ou d'un service de sa part ? Qu'il ait déjà tenté ou non une démarche pour obtenir réparation, nous pouvons l'aider. Voici donc le rôle des conseillers litiges, bénévoles formés pour défendre les consommateurs, ils peuvent donner une simple information générale sur le 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 des domaines des assurances, des banques, de la téléphonie ou de l'automobile.

Contact par tél : 05 46 41 53 42 / par mail : [contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)



## Comme tous les ans notre association participe à différents forums, lieux vivants et conviviaux pour partager et se faire connaître.

C'est un rendez-vous annuel organisé par de nombreuses communes de la Charente-Maritime. Il réunit les associations locales pour présenter leurs activités, recruter de nouveaux membres, échanger avec les habitants et tisser des liens avec les acteurs locaux.

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a beaucoup communiqué avec les personnes présentes à La Rochelle, Rochefort, Royan et Saintes, en rappelant sa mission première : la défense des consommateurs.



La Rochelle



Royan



Saintes

## Remerciements

*Conseiller litiges depuis 8 ans, Pierre-Marie LEMAIRE quitte l'association pour des raisons personnelles. L'UFC-Que Choisir le remercie pour son investissement consommériste.*

UFC-Que Choisir de Charente-Maritime  
SAVOIR CHOISIR / Bulletin trimestriel  
(association loi 1901)

Directeur de publication : Martial KONEY  
Conception-réalisation : Jacqueline BOUIN,  
Collaboration B. LE VAN

Tirage : 1100. Dépôt légal : Octobre 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

**Du 1er janvier au 30 septembre 2025 : 59 dossiers clôturés**

**gagnés à l'amiable – Montant des enjeux : 75 211 €**

**247 conseils donnés principalement par le Traitement des Litiges en Ligne**

## La CARMA freine les remboursements : enjeu du litige, frais médicaux



En juin 2024, Madame Z a fait une chute avec son déambulateur sur un parking de Carrefour et s'est cassé 3 dents. Depuis son AVC en 1987 elle subit une hémiparésie droite et bénéficie d'une prise en charge de 100 % pour la plupart de ses soins. Elle considère qu'elle n'a plus besoin de complémentaire ayant par ailleurs une protection familiale.

La CARMA refuse de payer ce que la Sécurité Sociale ne lui a pas remboursé sous le prétexte fallacieux qu'elle refuse de fournir les décomptes de sa complémentaire. Malgré les explications de sa situation, notre adhérente n'obtient pas gain de cause, elle souffre depuis cette chute, portant un appareil dentaire provisoire mal adapté et ne peut se faire implanter l'appareil définitif.

De ce fait elle décide de nous confier son problème. Il a fallu plusieurs échanges avec la CARMA pour que notre intervention permette, en janvier 2025, de régulariser ce litige de santé.

## Vente forcée : enjeu du litige 68 €

Suite à un achat banal à la FNAC en février 2023 Madame X se voit offrir un mois gratuit pour un test CANAL PLUS. Au moment de l'achat, un échéancier lui est présenté. Madame X assure le paiement des mensualités mais ne reçoit pas son contrat puisqu'elle n'a pas signé d'acceptation.

Notre adhérente se retrouve involontairement, mais de fait, abonnée le mois gratuit échu.

Désespérée, elle contacte notre association qui intervient auprès de CANAL PLUS qui aurait envoyé par mail l'offre souscrite avec les Conditions Générales d'Abonnement. Le délai imparti pour activer l'annulation est échu depuis mars 2023 et aucune demande d'annulation n'a été envoyée. Il est impossible de procéder au remboursement des sommes réglées au titre de l'abonnement.

Suite à notre intervention, le service clients de CANAL PLUS procède exceptionnellement à la résiliation du contrat sans attendre l'échéance de février 2025 et interrompt les prélèvements en soldant la dette à 68 €.



## Montant du devis non respecté : enjeu du litige 1 170 €

Monsieur X a signé un devis avec la société FIDEL PERE et FILS d'un montant de 2 936 € concernant la fourniture de matériel divers dont 3 rouleaux de natte DITRADRAIN DE 25 m<sup>2</sup> d'un total de 57 € HT (19 € HT chacun).

La commande a été intégralement payée à la signature puisque la livraison devait être rapide. Mais une erreur matérielle s'est glissée dans le chiffrage des rouleaux de natte précités et Monsieur X reçoit un nouveau devis supérieur au premier. Il refuse de payer cette différence mais l'entreprise maintient son nouveau prix. Notre adhérent nous sollicite pour régler ce litige.

Grâce à notre intervention l'entreprise a accepté et maintenu les conditions du devis initial en l'état et a pris la différence sous forme de geste commercial.

*Rappel : un devis signé est établi et accepté sur des informations disponibles à la date de sa rédaction.*

# L'ALPMS est en mission dans l'agglo, le dialogue en bandoulière



Les habitants de la communauté de La Rochelle peuvent compter au quotidien sur les médiateurs sociaux. La qualité de la communication dans la cité est au cœur de leur mission et mérite attention... Même adresse, mais pas de conflit de voisinage possible entre l'Agence Locale de Prévention et Médiation

Sociale, forte de vingt cinq ans d'expérience, et notre association locale de l'UFC que Choisir ! Saluons ces professionnels de la médiation on ne peut plus ouverts. Nos conseillers, bien que bénévoles, sont eux aussi à l'écoute, soucieux de régler les litiges des consommateurs et usagers de Charente-Maritime.

Année 1999 : le contrat local de sécurité pointe son nez, sous l'égide de l'Etat et des collectivités locales. A la Rochelle, en deux temps trois mouvements, naît l'Association Locale de Prévention et Médiation Sociale. C'est Michel Crépeau, maire novateur, qui lui donne l'impulsion en réponse à un diagnostic d'insécurité réalisé à la Rochelle et Aytré. L'ALPMS fait figure de pionnière et d'exemple à suivre. Avocat du droit du travail, Yves Duson, élu président dès la création, croit dur comme fer à la prévention et voit l'ALPMS comme un pont. Vingt-cinq ans ont passé. L'ALPMS a grandi et intervient sur la communauté de communes de La Rochelle, financée par l'Etat, l'agglo, le département et les collectivités locales.



Pour les équipes sur le terrain, une volonté impérieuse d'être au diapason des jeunes habitants

## L'INDEPENDANCE EN PREAMBULE

S'il émane d'une volonté politique, le médiateur social se définit comme un tiers neutre, indépendant et impartial, gage de confiance pour les habitants, parfois en situation précaire et en perte de repères, de plus en plus démunis dans un monde complexifié, face à des services publics dématérialisés à outrance, qui génèrent des situations conflictuelles.

Le médiateur social intervient en effet pour redonner droit de cité au dialogue dans l'espace public au sein des quartiers de logements collectifs en souffrance, et aujourd'hui dans les zones rurales délaissées.

Garant de la tranquillité publique plutôt que de la sécurité publique, L'ALPMS veille à ce que le conflit n'éclate pas. Un rôle différent et complémentaire à celui de Police. La prévention est son maître mot : contribuer à un climat d'équilibre sur le terrain, veiller à



Le directeur est également formateur en laïcité

ce que les problèmes sous-jacents ne se fassent pas jour et désamorcer les conflits. Il convient de saluer le rôle de ce messager de paix trop souvent ignoré. Plus encore, la Médiation sert régulièrement de passerelle vers les institutions sociales, médicales, culturelles, scolaires, etc.

*"Par exemple en cas d'absentéisme scolaire, quand le dialogue entre famille et collège est rompu, quand le parent est lui-même « un peu en froid » avec l'éducation nationale, le médiateur social peut, lui, frapper à la porte du domicile et remettre en adéquation les ressentis des uns et des autres" explique Samuel ARZUR, le directeur.*

**(suite en page 6)**

## SEIZE MEDIATEURS SUR LE TERRAIN un métier utile, reconnu, mais invisible

Le projet de loi sur la médiation sociale porté en 2024 (Projet de loi Vignal) permet de mieux définir et encadrer juridiquement un métier qui a mis du temps à être institutionnalisé. La formation a toujours constitué un axe majeur pour professionnaliser les agents de médiation. "L'ALPMS a toujours eu le souci de la sécurité et de la qualité du service rendu. Elle est ainsi devenue un vivier de médiateurs pour d'autres structures". Samuel ARZUR dirige la structure depuis 5 ans en relation avec le coordinateur Frédéric POITIER qui met en place les plannings et le travail de terrain.

En collaboration avec les dispositifs de Lyon et Angoulême, Samuel travaille actuellement (et ceci pendant 18 mois) sur l'évaluation de l'utilité de la médiation sociale, fonction qui n'est pas toujours visible, et pour cause : "la prévention c'est un peu comme le ménage, c'est seulement quand il n'est pas fait que l'on s'aperçoit qu'il est utile" argue l'ALPMS. Autrement dit par le directeur : "Il est difficile de quantifier ce que vous avez évité de se produire. Nous cultivons en effet le savoir vivre ensemble, le bien-être".

La Rochelle a été montrée en exemple en juin 2023 : "Nous avons réussi à contenir cet épisode de tension urbaine, grâce aux liens que nous entretenons régulièrement dans les zones sensibles. L'agglomération est mieux armée que bien d'autres villes".

### UNE MAIN TENDUE

L'image du pont est parlant : "Nous pouvons être assis à côté d'un dealer le matin et du préfet le soir". Les visites du camion sympa customisé artistiquement dans un esprit jeune, c'est comme une main tendue. "Nous sommes là pour renseigner sur les règles et les droits, pas pour sanctionner. Par exemple le médiateur santé encourage les gens à utiliser les structures permettant de les suivre et les soutenir".

Pour Samuel ARZUR : "Les liens sociaux se délitent dans notre société. Il est important que le pouvoir politique remette de l'humain dans les territoires et recrée des liens. En contenant la marginalisation, la délinquance, les conflits, on évite la judiciarisation, en faisant des économies. Cela justifie le financement de la prévention et la médiation. L'ALPMS a besoin d'être davantage connue et utilisée".

Enfin pour cette association Liberté, Egalité, Fraternité, sont des mots qui ont du sens et sont la plaque tournante du savoir vivre ensemble. Samuel qui est formateur en laïcité rappelle que deux jours gratuits de formation sur ces valeurs sont proposés à tout un chacun, cinq fois par an.

**UN NUMERO UN MAIL**  
**06 70 80 88 93**  
**[mediationsociale@alpms.fr](mailto:mediationsociale@alpms.fr)**  
**Zone d'intervention :**  
**La Rochelle et CDA**  
**Du lundi au vendredi**  
**/ 9h à 2 h du matin /**  
**Samedi**  
**/ 14 h à 2 h /**  
**Dimanche**  
**/ 19 h à 2 h /**



Parfois au siège, mais souvent en mouvement !

### LES MOTS POUR SEULE ARME

L'ALPMS compte vingt salariés dont seize sur le terrain, pour 7000 à 8000 appels par an. Tous les jours de l'année jusqu'à 2 heures du matin, l'association dispose d'au minimum un binôme du lundi au samedi, la journée, et d'un trinôme du lundi au dimanche, la nuit. Les missions diversifiées demandent un grand sens de l'adaptabilité et de l'innovation. Or l'association a toujours veillé à professionnaliser la médiation sociale en formant et cherchant à diplômer les médiateurs sociaux.

En général le professionnel de l'ALPMS est confronté à des situations classiques de conflit. A commencer par les problèmes de voisinage pour nuisances diverses : barbecue qui enfume, arbre qui prend ses aises... "Les conflits se révèlent être plus des conflits de personnes, qu'aucun tiers ami ou proche n'a pu résoudre et que le médiateur parvient à éteindre. Sinon le conciliateur de justice peut prendre le relais pour des affaires qui pourraient se judiciariser".

Les appels nocturnes pour conflit ou nuisance sont fréquents et réglés à 90 %. Samuel ARZUR préfère dédramatiser : " Il y a heureusement plus de cas fantaisistes que dangereux. Par exemple le jour où la porte s'ouvre sur un excentrique portant boa en collier et robe de chambre de soie. Bien plus délicates sont les interventions pour violences intrafamiliales". Souvenirs pénibles d'accueils glaçants par un homme armé d'une hache ou par des molosses canins. "Le dispositif 3959 nous soulage désormais".

### LA SOUFFRANCE MORALE EN HAUSSE

Le constat est hélas implacable : sur la vingtaine d'appels au secours quotidiens, trois ou quatre touchent à la souffrance psychologique. "Depuis le Covid, détresse morale et santé mentale se sont accentuées" s'alarme l'ALPMS.

N'ayant comme moyen d'intervention que la parole, les médiateurs sociaux ont un droit de retrait et se situent dans un cadre déontologique qui a été défini par la profession dans les années 2000, au niveau européen ; car le médiateur est en première ligne pour faire le tri des situations qui se présentent. Il fait office de relais vers les autres structures.

## Linky compte encore sur vous !

Si vous êtes sans Linky, tous les 2 mois, vous serez facturé des montants suivants :

- un montant fixe de 6,48 € HT correspondant à la « gestion spécifique » de votre compteur d'ancienne génération ;
- des frais additionnels de 4,14 € HT, uniquement si vous n'avez pas transmis vos index de consommation à Enedis depuis plus d'un an. Vous devez effectuer ce relevé d'index au moins une fois par an, vous-même ou bien en optant pour un relevé par un technicien à votre domicile.



Depuis le 1er août 2025, si vous n'avez pas installé de compteur Linky dans votre logement, vous aurez des frais supplémentaires sur votre facture d'électricité

### Pour mémoire...

Le compteur Linky est déployé depuis plusieurs années sur l'ensemble du territoire par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité (Enedis), en remplacement des compteurs d'ancienne génération. Il enregistre la consommation en temps réel et la transmet au distributeur. Les factures sont ainsi établies sur la base de la consommation réelle de l'utilisateur. Les frais d'installation d'un compteur Linky sont pris en charge par l'opérateur.



## Vêtement abîmé par le teinturier : comment être indemnisé ?

Très souvent, le teinturier qui vous remet un vêtement abîmé a tendance à en reporter la responsabilité sur le confectionneur. N'acceptez pas ce type d'argument.

Votre seul interlocuteur est le teinturier, qui a accepté de prendre votre vêtement pour vous le rendre dans un état correct en rapport avec le service demandé.

À toutes fins utiles, il a cependant la possibilité de faire procéder à une expertise technique. Dans le cas d'un vêtement simplement taché et non détérioré, le teinturier peut vous proposer un second nettoyage ou une ristourne.

Vous avez confié à votre teinturier un superbe manteau. Il vous le rend détérioré (couleurs abîmées, tissu déchiré...). Vous pouvez engager la responsabilité du commerçant, mais vérifiez auparavant qu'il n'a émis aucune réserve sur votre ticket de dépôt.

L'article 1789 du code civil le rend responsable des détériorations, sauf s'il peut démontrer qu'il n'a commis aucune faute dans son travail.

*Si vous n'obtenez pas satisfaction voici la procédure à suivre : vous devez envoyer une lettre recommandée avec avis de réception puis attendre 15 jours. Sans accord amiable, prendre rendez-vous avec un conseiller-litige UFC-Que Choisir.*



## Que faire si vous avez des billets de banque abîmés ?

Si vous avez des billets inutilisables en raison de leur état (abîmés, tachés, déchirés, partiellement brûlés...), vous pouvez les échanger pour des billets neufs ou vous les faire rembourser. La procédure est gratuite et il n'y a pas de limite de montant.

Comment procéder ?

Vous avez plusieurs possibilités :

- vous adresser à la banque qui détient votre compte.
- vous adresser directement à la Banque de France.

- Dans ce deuxième cas, vous pouvez :
- soit vous rendre à la Caisse de Paris (succursale de la Banque de France) pour un échange avec des billets neufs. La présence physique du client est obligatoire. Le déposant doit être une personne majeure. Il peut déposer des billets endommagés pour son compte ou pour le compte d'une tierce personne (personne physique ou personne morale). Les billets endommagés seront expertisés. Seuls sont remboursés les billets authentiques dont la surface restante est supérieure à 50 % de la surface d'origine du billet
- soit vous rendre dans un bureau de poste de votre département qui a un partenariat avec la Banque de France. Vous devrez alors remplir un dossier, y joindre vos billets de banque et des pièces justificatives. La Poste transmettra votre dossier de demande de remboursement à la Banque de France. À noter que si vous passez par un bureau de poste, la remise de billets s'effectuera par tranche de 5 000 € (si vos billets atteignent un montant supérieur, vous devrez remplir plusieurs dossiers).
- Trouver un bureau de poste qui peut assurer ce service.

Trois pièces obligatoires à fournir pour bénéficier d'un échange ou d'un remboursement :

- une pièce d'identité valide (pour les personnes morales, l'original ou la copie de tout acte ou extrait de registre officiel datant de moins de 3 mois. La personne physique qui vient réaliser l'opération pour le compte de la personne morale doit figurer sur ce document et présenter elle-même une pièce d'identité) ;
- Un relevé d'Identité Bancaire (RIB) avec l'IBAN du bénéficiaire ;
- un justificatif de l'origine des fonds : ce document n'est pas obligatoire si la demande d'échange se fait auprès de la Poste, mais la Banque de France se réserve le droit de le demander. Les documents suivants peuvent être présentés : dernier avis d'imposition sur les revenus, relevés de compte bancaire, courrier certifié confirmant un retrait d'espèces ou tout autre justificatif officiel.



## Comment éviter les arnaques bancaires ?



La fraude aux moyens de paiement peut prendre différentes formes : une carte bancaire piratée, la falsification d'un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) pour vous amener à faire un virement vers un compte bancaire détenu par un escroc, ou encore un faux conseiller bancaire vous invitant à communiquer vos codes d'authentification pour bloquer de prétendues opérations frauduleuses

Voici quelques rappels :

- votre conseiller bancaire ne vous demandera jamais un code, un mot de passe ou un identifiant, ni d'effectuer ou de valider une opération financière ;
- la Banque de France ne vous demandera jamais vos coordonnées bancaires, d'informations personnelles ou l'annulation d'une opération bancaire ;
- l'administration fiscale ne vous adressera en aucune manière une invitation à remplir un formulaire en ligne pour obtenir un remboursement sans vous connecter à votre espace personnalisé. Elle ne vous enverra pas non plus de SMS au sujet d'une amende impayée.

Par ailleurs, vous devez prendre quelques précautions concernant vos moyens de paiement, notamment :

- ne jamais utiliser les liens présents dans un message lorsque vous n'êtes pas certain de l'identité de l'expéditeur (les fraudeurs utilisent ce moyen pour obtenir vos informations confidentielles) ;
- vérifier que la page web est sécurisée (son nom doit commencer par https) lorsque vous payez sur internet ;
- privilégier la solution d'authentification forte la plus sûre pour vos paiements en ligne (application bancaire sur smartphone ou montre connectée, etc.) ;
- ne jamais communiquer vos données de sécurité (identifiants, mots de passe, etc.) à qui que ce soit ;
- ne pas conserver vos données de sécurité sur un support physique (carnet, post-it, etc.) ou informatique (disque dur, messagerie électronique, fichier présent sur votre ordinateur portable, etc.).

## Que devez-vous faire si vous avez été victime d'une fraude bancaire ?

- Faire opposition au moyen de paiement concerné (carte, chèque, etc.) en contactant votre établissement bancaire. Pour la carte bancaire, vous pouvez aussi appeler le numéro spécial du serveur interbancaire : 0 892 705 705 (numéro surtaxé, ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24).
- Prendre rendez-vous avec un conseiller-litige de notre association pour résoudre votre litige
- Signaler les opérations de paiement frauduleuses aux forces de l'ordre. Vous pouvez notamment utiliser la démarche Perceval pour signaler une fraude à la carte bancaire, et le dispositif Thésée de plainte en ligne pour les arnaques sur internet.
- Contacter votre banque pour contester les opérations de paiement frauduleuses. La loi prévoit sous certaines conditions le remboursement immédiat des opérations non autorisées. Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir la manière dont la demande doit être présentée.

À noter : si vous êtes victime d'une fraude, votre banque ne peut pas exiger un dépôt de plainte de votre part comme préalable à l'analyse de votre demande de remboursement.



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

### Les techniques manipulatrices pour placer de l'épargne



Cette offre publicitaire parue sur Facebook le 9 juillet 2025 contient tous les ingrédients pour inciter le consommateur à souscrire.

La manipulation est de mise :

Une accroche prometteuse, mais vieillotte :

« Gagne 800 € en un jour sans bouger de ton canapé. »

L'affirmation que la presse se désintéresse de cette information capitale : « Ignorée par les médias, cette solution protège et multiplie votre épargne. »

La théorie du secret réservé à quelques initiés :

« Agissez avant que le secret ne s'ébruite. »

La « caution » d'un dirigeant bien connu : Bernard ARNAULT (LVMH). Bien évidemment ce dernier n'a jamais donné son accord pour que son nom et son image soient ainsi reproduits.

Ne tombez pas dans ce piège grossier.



### Sur le front des livrets douteux

Les propositions de livrets fortement rémunérés prolifèrent sur les réseaux sociaux : Elles jouent bien évidemment sur une offre de taux défiant toute concurrence (parfois accompagnée d'une prime à l'ouverture) et elles critiquent ouvertement les banques traditionnelles accusées d'empocher des profits en fixant des taux bas.

La Cellule de Veille Internet du Réseau Anti-Arnaques vient de repérer deux nouvelles propositions alléchantes :

Un livret « vert » pour « donner du sens à votre épargne » (formulation qui rappelle l'ancien slogan du CRÉDIT AGRICOLE : « le bon sens près de chez vous ») avec un taux de 7,20 % net par an. Des logos TOTAL ÉNERGIES et ENGIE viennent illustrer le visuel publicitaire.

Un livret « Engagement national, » baptisé aussi « livret Patriote, » vous propose de « mettre votre épargne au service de la Nation. » Le taux est similaire 7,10 % net.

Les deux offres présentent des similitudes. Et pour cause : elles transitent par ZAPIER INC, à San Francisco, un prestataire qui effectue le relais entre les informations obtenues par FACEBOOK et les donneurs d'ordre.

Le consommateur qui sera attiré par ces « appâts » doit prendre conscience qu'il sera confronté à une offre non garantie et non sécurisée. Il tombera dans le piège des arnaques financières pour lesquelles tout espoir de recours sera vain.

INFO-ALERTE est une mise en garde diffusée par le  
Réseau Anti-Arnaques (RAA),  
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)

Association partenaire de l'UFC-Que Choisir

### Indice de Référence des Loyers

L'INSEE a publié le 13 juillet 2025 le niveau de l'indice de référence des loyers au 2<sup>es</sup> trimestre 2025. Pour la métropole, il est de 146,68 ; au 2<sup>es</sup> trimestre 2024, il était de 145,17. L'IRL a donc progressé de 1,04% sur un an. Les bailleurs peuvent ainsi augmenter leur loyer au maximum de 1,04 % 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 € : 1<sup>ère</sup> Adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 40,50 € : 1<sup>ère</sup> 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 : 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(e) 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(e) 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](http://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 15 Octobre 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 : 29 rue Paule Maraux – 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