

AUBENAS

(sans rendez vous)

Maison des associations

Place de la Gare

mardi : 9h00 à 11h30

jeudi : 15h00 à 17h30

ANNONAY**Maison des associations**

20 rue Henri Guironnet

mardi : 14h30 à 17h

samedi : 9h à 11h

PRIVAS**Pôle Maurice Gounon**

11 Boulevard du Lycée

Mardi : 14h à 16h

TOURNON**La Tourette - 2, place St Julien**

Jeudi : 16h à 18h

04 75 06 25 03

LES VANS**Maison des Associations**

140 place Fernand Aubert

Route de Païolive

Mercredi : 9h à 12h

07 66 88 82 86

MARIAC MairieSur rendez-vous 1^{er} Vendredi

Tel 06 73 39 58 56:

SAINT AGREVE

Sur rendez-vous mercredi :

9h - 11h

Tél : 06 85 97 97 79

BOURG St ANDEOL**CC DRAGA****2 avenue du Maréchal Leclerc**2ième + 4^{ième} Vendredi :9h30-11h30 sur RdV

www.ccdraga.fr ou 04 69 11 73 72

COUCOURON**Mairie**

Sur rendez-vous

Tél : 07 70 14 14 98

ACCUEIL TELEPHONIQUE**Aubenas : 04 75 39 20 44****Lundi, : 10h-16h****Mardi, jeudi :****Aux heures des permanences**

VOIR AUSSI
NOTRE SITE INTERNET
[https://
ardeche.ufcquechoisir.fr/](https://ardeche.ufcquechoisir.fr/)

La Bogue Ardéchoise

**Bulletin d'information des consommateurs
Ardéchois membres de l'Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR DE L'ARDECHE**



LE MOT DU PRESIDENT et son équipe

Nous vous avons indiqué dans notre *Bogue Ardéchoise* N° 54 de mars 2020, la tenue de notre **Assemblée Générale Annuelle** pour le samedi 4 avril, mais, avec les événements que nous avons subi, notre association a été obligée de reporter la date de cette Assemblée Générale.

Nous venons de programmer une nouvelle date fixée au **samedi 17 octobre 2020**. Vous trouverez ci-joint la convocation. Espérons que d'ici là tout se passera bien, sachant qu'une directive de la Préfecture nous impose une déclaration préalable (tenue d'une réunion de plus de 10 personnes dans une même salle).

Le principal problème aujourd'hui est que le virus est reparti à la hausse. Nous ne pouvons pas prévoir l'avenir.

Dans ce contexte, le redémarrage de nos permanences n'est pas évident avec le respect des barrières anti-virus. Mais nous faisons face. La sécurité des consommateurs et celle des bénévoles est notre préoccupation essentielle. Nous ne pouvons pas accepter de faire courir le moindre risque à quiconque, d'autant plus que la majorité de nos bénévoles sont des « personnes à risque » (retraités)...

Notre objectif est de rester près du consommateur et notre plan de communication prévoit en particulier des conférences que nous espérons pouvoir reprendre bien vite après notre assemblée générale.

Nos lettres d'information électroniques sur des thèmes de la vie de tous les jours sont régulièrement adressées à nos adhérents.

Même pendant la période de confinement, malgré la fermeture obligée de nos permanences, nous avons continué à aider les consommateurs à régler leurs problèmes de litiges grâce à notre application internet TLL (Traitement des Litiges en Ligne) que vous pouvez retrouver sur notre site internet. (Rappel du processus) :

A partir de google indiquer « <https://ardeche.ufcquechoisir.fr/> » une fois le site ouvert, aller sur l'onglet "soumettre un litige en ligne" (en haut à droite) puis se laisser guider par les questions.

Si vous êtes intéressé pour devenir bénévole, nous recherchons des personnes motivées, chacune d'elle sera épaulée par un conseiller confirmé (coachs) qui l'orientera, la formera sur le terrain pendant quelques mois, l'orientera vers les formations générales adaptées aux problèmes de consommation, ensuite viendront des stages régionaux, nationaux. Un bénévole est d'abord une personne qui a du bon sens. Après sa formation il sera capable d'aller chercher l'information là où elle est et d'argumenter ses interventions dans les dossiers de défense des consommateurs...

Nous ne perdons pas de vue le but de notre association (article 2 de nos statuts) qui stipule entre autre que notre association se doit de :

Promouvoir, de représenter les consommateurs, en vue de leur permettre de conquérir et d'exercer leur pouvoir dans la société, afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines

Mais aussi d'agir en vue de la prévention, de la protection et de la défense de la nature et de l'environnement.

Dans l'attente de vous retrouver bientôt, nous vous souhaitons une bonne santé à toutes et à tous.

LE PRESIDENT ET SON EQUIPE

Notre dossier...

Annulations de vols « secs » ou de séjours touristiques : Le parcours du combattant !



Le contexte sanitaire lié à la [Covid-19](#) a contraint les compagnies aériennes et les [agences de voyages](#) à annuler les vols et les séjours des voyageurs. Depuis le mois de mars 2020, l'UFC-Que Choisir a été sollicitée par des milliers de consommateurs pour deux types de litiges :

Les litiges avec les compagnies aériennes, pour les passagers qui ont acheté uniquement un billet d'avion, sans aucune autre prestation, et dont le vol a été annulé du fait de la crise sanitaire. Nous parlerons de « vols secs ».

Les litiges avec les agences de voyages, pour les voyageurs qui ont acheté un séjour annulé du fait de la crise sanitaire. Nous parlerons de « voyages à forfait ».

Pour vous aider à mieux connaître vos droits, l'UFC-Que Choisir fait le point sur la situation et les enjeux des combats qu'elle mène sur ces sujets, tant pour les vols secs que pour les séjours touristiques.

SOMMAIRE

[1. L'annulation des vols secs](#)

[2. L'annulation des séjours touristiques](#)

[3. \[INFOGRAPHIE\] Synthèse des démarches réalisées par l'UFC-Que Choisir pour défendre les droits des voyageurs](#)

L'annulation des vols secs

Ce que dit la réglementation en vigueur

Elle est particulièrement claire et résulte d'un règlement européen (n° 261/2004, 11 février 2004). Ce texte s'applique à toutes les compagnies aériennes qui effectuent un vol en partance ou à destination d'un État européen. Si la compagnie aérienne annule le vol initialement prévu, elle doit alors proposer au passager le remboursement du prix de son billet, en argent, dans un délai maximal de 7 jours.

Des indemnités d'annulation peuvent, en principe, être obtenues en complément du remboursement. Cependant, la crise du coronavirus constituant une circonstance extraordinaire, de telles indemnités ne peuvent être demandées dans le cadre d'un vol annulé du fait de la pandémie (mais le droit au remboursement reste effectif).

Les pratiques non conformes à la réglementation

Alors que la réglementation est limpide, le premier réflexe de nombreuses compagnies aériennes, à compter du mois de mars, a été d'imposer à leurs passagers des avoirs ou des reports de vols. Elles ont fait valoir que le remboursement de tous les passagers aurait entraîné la faillite de sociétés se trouvant déjà dans une situation particulièrement difficile.

Néanmoins, et fort heureusement pour les consommateurs, la Commission européenne est venue rappeler à plusieurs reprises que le droit des passagers à se voir proposer un remboursement en argent en cas d'annulation de vol doit être respecté, même dans le contexte de la Covid 19.

Nous sommes conscients que les compagnies aériennes traversent un moment compliqué pour leur activité, mais le respect de ces règles, c'est-à-dire offrir un véritable choix au voyageur entre un remboursement immédiat ou un avoir est le facteur essentiel pour maintenir la confiance des consommateurs.

Comme l'a indiqué la Commission européenne, il appartenait aux compagnies aériennes de permettre au voyageur de décider librement du mode de remboursement qu'il souhaitait et de rendre attractif l'avoir en le valorisant. Un climat de confiance aurait ainsi pu être rapidement instauré. Les compagnies n'ont pas joué le jeu, suscitant une méfiance des voyageurs par crainte d'une nouvelle violation de leurs droits et notamment parce qu'aucun mécanisme de garantie de ces avoirs n'existe en cas de faillite du transporteur.

Les actions de l'UFC-Que Choisir pour défendre les consommateurs

Face aux difficultés rencontrées par les consommateurs, l'UFC-Que Choisir s'est mobilisée dès le début de la crise pour aider au mieux les passagers.

Les milliers de témoignages reçus nous ont permis de [dénoncer les pratiques commerciales des compagnies](#). Notre association a tout d'abord [mis en demeure 57 compagnies](#) qu'elle avait identifiées comme ne respectant pas la réglementation en leur laissant près de 15 jours pour se mettre en conformité. Puis elle a assigné les 20 principales compagnies au mois de mai dernier. Notre demande est simple : respecter le droit des passagers en leur donnant le choix entre un remboursement en argent ou en avoir. À cette fin, il faut que les sites et e-mails des compagnies soient mis en conformité avec la réglementation. Enfin, l'UFC-Que Choisir, aux côtés de ses homologues européens, a lancé [une alerte coordonnée au niveau européen sur les difficultés rencontrées par les consommateurs](#).

Force est de constater que nos actions et les rappels de la Commission européenne ont déjà porté leurs fruits : depuis le mois de mai, plusieurs compagnies aériennes ont modifié leur politique commerciale et remboursent enfin les passagers.

L'annulation des séjours touristiques

Qu'entend-on par forfait touristique ?

Il s'agit d'un voyage qui comporte au moins deux types de prestations parmi lesquelles le transport, l'hébergement ou la location de véhicule. La durée de ce voyage est d'au moins 24 h ou doit inclure une nuitée. Ce forfait est acheté auprès d'une agence de voyages. Plus communément, les séjours de type « *all inclusive* » entrent dans la catégorie des forfaits touristiques. Ils comprennent habituellement une prestation de transport, un hébergement, quelquefois la location d'un véhicule et l'inscription à différentes activités touristiques.

Ce que dit la réglementation en vigueur

Il existe pour ce type de prestations une législation européenne qui a été retranscrite dans le code du tourisme français. Elle prévoit la possibilité pour le voyageur d'annuler son voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si l'annulation est justifiée par des circonstances sur le lieu de destination ayant des « *conséquences importantes* » sur son bon déroulement.

Dans pareille hypothèse, un droit au remboursement existe que l'annulation soit à l'initiative du professionnel du tourisme ou du consommateur. Le remboursement doit être effectué dans les 14 jours au plus tard après la résiliation du voyage à forfait.

Les pratiques des agences de voyages

Dès le mois de mars, de nombreux consommateurs, n'ayant plus la possibilité de voyager ou craignant pour leur santé, ont été contraints d'annuler leur séjour du fait du confinement progressif à l'échelle internationale.

Les agences de voyages ont, dans un premier temps, suspendu temporairement les voyages à forfait tout en refusant de rembourser les consommateurs, arguant que l'annulation était de leur fait et que le sentiment de peur n'était pas considéré comme un motif légitime d'annulation. Elles se sont retranchées derrière le code du tourisme qui prévoit une possibilité d'annulation sans frais mais à la condition que survienne un événement sur le lieu de destination ou à proximité et que cet événement ait des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

Dans un second temps, au vu du nombre important de demandes d'annulation, de la fermeture quasi générale des frontières et de la pression des entreprises de tourisme qui mettaient en avant la grande difficulté du secteur, le gouvernement a pris des mesures d'urgence par une ordonnance du 25 mars 2020. Cette réglementation temporaire donne ainsi aux professionnels du tourisme le droit d'imposer des avoirs en lieu et place du remboursement immédiat en argent.

La période de validité des avoirs étant de 18 mois, l'ordonnance repousse d'un an et demi la possibilité pour les consommateurs d'obtenir leur argent. Ces dispositions sont valables pour les séjours annulés pendant la période allant du 13 mars au 15 septembre.

Les actions de l'UFC-Que Choisir pour défendre les consommateurs

L'UFC-Que Choisir, consultée lors de l'élaboration de cette ordonnance, avait pointé la non-conformité du texte au regard de la législation européenne en vigueur. Nous avons alors demandé la mise en place de mesures complémentaires destinées à gérer les effets de bord de ce texte, notamment la prise en compte de la situation particulière de certains voyageurs. La création d'une commission d'examen des demandes de remboursement devait permettre aux personnes modestes et aux populations fragiles d'obtenir plus rapidement le remboursement anticipé des avoirs.

Après une mise en place difficile, l'UFC-Que Choisir et la CLCV ont été contraintes de remettre en cause leur participation à cette commission dès lors qu'il n'a pas été possible de s'entendre avec les professionnels du tourisme sur un mode de traitement des dossiers permettant dans certaines situations un remboursement automatique de l'avoir.

En effet, les professionnels n'ont cessé de réduire le périmètre des consommateurs éligibles à un remboursement en argent immédiat.

Les pratiques de nombreuses agences qui continuent à refuser aux voyageurs des annulations sans frais, l'échec des négociations avec les professionnels peu collaboratifs et la violation manifeste par la France de la réglementation européenne dans l'adoption de son ordonnance ont conduit l'UFC-Que Choisir et la CLCV à saisir le Conseil d'État au début du mois de juillet. Les deux associations ont souhaité par ce recours que la réglementation en vigueur soit appliquée et que le système illégal établi temporairement soit remis à plat.

Le Conseil d'État a considéré qu'il n'y avait pas une urgence suffisante pour suspendre l'application de l'ordonnance du 25 mars 2020 et examinera notre recours dans des conditions classiques. Sa décision est attendue pour le dernier trimestre de cette année et examinera notre recours en annulation.

Notre association a pour objectif de faire respecter le droit des passagers, condition du rétablissement de la confiance entre les consommateurs et les compagnies.

JM.D

L'isolation des murs à 1 euro : nouvelle arnaque ?



Si l'isolation de votre maison d'une manière générale est une bonne chose que ce soit au niveau du confort ou de votre budget chauffage, il n'en reste pas moins vrai qu'avant d'entreprendre des travaux et choisir une entreprise, il faut être prudent et s'entourer de garanties en visant une entreprise « locale » si possible et qui a « pignon sur rue » .

En effet, depuis l'automne 2019, une nouvelle arnaque sur l'isolation des murs à 1 « euro » cible en priorité les ménages les plus modestes .

Elle les laisse avec un important préjudice financier car une fois les aides à la rénovation empochées au nom du propriétaire, l'entreprise disparaît laissant la maison recouverte de panneaux en polystyrène gris mal assemblés, fixés à la colle avec quelques chevilles , sans joint ni enduit , défigurée ;

Ces chantiers d'isolation des murs extérieurs sont bien plus onéreux que l'isolation des combleset bien plus juteux pour les escrocs .

A raison de 15 000 à 18 000 €, le coût moyen d'une isolation thermique par l'extérieur (ITE) , l'arnaque coûte cher au ménage même s'il n'a payé qu'1 euro ; la reprise du chantier par une entreprise locale ne sera cette fois pas subventionnée .

Le phénomène semble national même si pour l'instant il se concentre en Ile de France et démarre juste et qu'il est trop tôt pour le quantifier ;

L'arnaque porte également sur une surévaluation du prix au m2 et une augmentation de la surface réelle !

Soyez vigilant ; le scénario est toujours le même : démarchage agressif par téléphone, porte à porte, courriers déposés dans la boîte aux lettres , des commerciaux beaux parleurs , sans scrupules qui montent des dossiers à la va vite et surtout ne vous laisse pas le temps de la réflexion : il faut vite signer

Un conseil : si l'envie ou la nécessité d'entreprendre des travaux d'isolation vous tente, avant toute chose demandez conseil auprès d'un organisme habilité tel Soliha à Privas ou Alec 07 à Aubenas, Privas ou Annonay.

N'hésitez pas à soumettre une éventuelle tentative d'arnaque à votre association de consommateurs UFC Que Choisir (voir adresses des permanences en manchette de la page 1 de ce bulletin)

Tiré d'un article du 15/07/2020 Les Echos

B.G

REPertoire DES BENEVOLES AYANT TRANSMIS LES ARTICLES

M.C : Marcel CHALAYE - **JM.D** : Jean-Marie DELDON - **B.G** : Bernard GOT - **C.B** : Claude BURACCHI

L.J : Louis JOUVE - **J.A** : Jean AMICHAUD - **G.S** : Gilbert SANCHEZ - **F.E** : François EYNARD

Qu'est-ce qu'un abonnement caché ?

L'exemple le plus illustratif est celui des offres pour des iPhones à un euro, très alléchantes pour le consommateur, mais qui cachent la souscription obligatoire à un abonnement. Les publicités sur ces sites proposent des réductions très importantes sur des produits (chaussures ou vêtements). Mais pour profiter de ces offres, il faut devenir « membre VIP » et cette inscription déclenche un prélèvement automatique mensuel d'un montant variable selon le site.

En deuxième lieu, le montant de cet abonnement est automatiquement débité chaque mois, Le remboursement n'est pas possible.

Enfin, en troisième lieu, l'annulation ou la résiliation de l'abonnement est difficile. Elle ne peut pas se faire en ligne, mais via un appel téléphonique à un numéro surtaxé.

CONSEILS

Se méfier des offres trop alléchantes : un iPhone dernier modèle a un euro alors que son prix est de plusieurs centaines d'euros environ, est-ce possible ?

Peut-on croire à une offre pareille ?

Vérifier que les informations obligatoires sont présentes (article L. 221-5 du Code de la consommation) : nom ou raison sociale, adresse de siège social ainsi qu'adresse de courrier électronique, coordonnées téléphoniques, autres informations prévues (numéro RCS, capital social, etc.), coût total du produit ou du service ainsi que éventuels frais supplémentaires, frais de livraison, modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, existence ou absence d'un droit de rétractation (voir infra) et ses modalités d'exercice, durée de la validité de l'offre et du prix proposés, date ou délai de livraison bien ou de réalisation de la prestation de service...

Les informations principales doivent être fournies aux consommateurs sur support écrit ou tout autre support durable après la conclusion du contrat (article L. 221-13 du Code de la consommation) : confirmation des informations précédemment données (nom, coordonnées, etc.)

- **Au moment de la conclusion du contrat**, le consommateur doit être averti des conséquences de son engagement (article L. 221-14 du Code de la consommation) :
- **lors du récapitulatif de la commande** : le consommateur doit avoir la possibilité de modifier ses choix et de corriger ses erreurs éventuelles ;
- **lors de la confirmation de la commande**, c'est-à-dire l'acceptation véritable de l'offre et donc la conclusion du contrat, la mention claire et lisible : « Commande avec obligation de paiement » doit apparaître de façon claire et lisible.

Le consommateur doit pouvoir exercer son droit de rétractation (article L. 221-21 du Code de la consommation) :

le consommateur, dans le cadre d'un contrat conclu à distance, bénéficie d'un droit de rétractation dont le délai pour l'exercer est de 14 jours francs ;

il doit être informé sur les conditions et les modalités d'exercice de ce droit (durée du délai de rétractation, point de départ, remboursement du produit, paiement des frais de retour, etc.) et disposer d'un formulaire type de rétractation (article L 221-11 du Code de la consommation).

le consommateur, dans le cadre d'un contrat conclu à distance, bénéficie d'un droit de rétractation dont le délai pour l'exercer est de 14 jours francs.

Que faire si vous êtes victime d'une arnaque à l'abonnement ?

- **Demandez** l'arrêt du prélèvement (par courrier ou en ligne) ;
- **Réclamez** le remboursement des prélèvements déjà effectués ;
- **Contactez** votre banque pour faire part de votre problème
- **Déposez** une réclamation auprès de de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)
- **Contactez** votre association locale de consommateurs UFC Que Choisir.

QUELS SONT LES DROITS DES USAGERS DE LA SNCF ?



1 DROITS RELATIFS AUX TITRES DE TRANSPORT

- La conclusion du contrat de transport est constatée par le titre de transport (billets)
- Le transporteur s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, des bagages et des véhicules au lieu de destination et à livrer les bagages et les véhicules au lieu de destination
- Doivent être inscrits sur le titre de transport :
 - le nom du ou des transporteurs ;
 - l'indication que le transport est soumis aux RU-CIV ;

• toute autre indication nécessaire pour prouver la conclusion et le contenu du contrat de transport et permettant au voyageur de faire valoir ses droits.

2 DROIT À L'INFORMATION

L'entreprise doit informer les usagers :

- des offres (prix, conditions particulières de la vente et de l'exécution des services)
- des retards (arrivée ou départ)
- des incidents susceptibles de se produire ou d'affecter le transport
- de leurs droits et obligations.

3 OBLIGATION DE SÉCURITÉ DU TRANSPORTEUR

- Nécessité de l'existence d'un contrat entre le transporteur et le voyageur.
 - Garantir la sécurité des voyageurs dans les gares et à bord des trains est une obligation de résultat • A défaut, le transporteur est responsable du dommage résultant de la mort, des blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire.
- Le transporteur est déchargé de cette responsabilité si l'accident résulte de la force majeure ou de la faute du voyageur ou d'un tiers.

4 DROITS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE

- voyager sans difficultés, sans frais supplémentaires et pouvoir bénéficier de règles d'accès au transport non discriminatoires.
- se voir, sur demande, fournir des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires et sur les conditions d'accès au matériel roulant, ainsi que sur les équipements à bord.
- pouvoir se voir assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements. • se voir fournir, gratuitement et dans la mesure du raisonnable, une assistance à bord des trains ainsi que dans les gares dotées de personnel, à condition toutefois que le passager ait notifié son besoin d'assistance 48 heures avant le départ.

5 DROIT À LA PONCTUALITÉ

- La ponctualité au départ et à l'arrivée est une obligation de résultat qui tombe en cas de force majeure.
- La jurisprudence restreint considérablement la réparation des conséquences préjudiciables du retard en considérant que la violation de l'obligation de ponctualité est réparée à hauteur du préjudice strictement prévisible lors de la conclusion du contrat et qui constitue une suite immédiate et directe du retard dans l'exécution de celui-ci.
- *En cas de suppression du train*, le transporteur doit, s'il y a lieu, certifier sur le titre de transport que le train a été supprimé ou la correspondance manquée..
- *En cas de retard prévisible supérieur à 60 minutes*, le voyageur peut bénéficier au choix..
- soit du remboursement intégral du billet et, s'il y a lieu, du paiement du voyage de retour.
- soit de la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou dans les mêmes conditions à une date ultérieure, à sa convenance.
- *En cas de retard à destination*, le voyageur a droit à compensation :

6 DROITS RELATIFS AUX BAGAGES

- Le transport de bagage est une obligation de résultat.
- Le transporteur est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle et de l'avarie des bagages survenues à partir de la prise en charge par le transporteur jusqu'à la livraison ainsi que du retard à la livraison.

Le transporteur doit indemniser le voyageur :

- en cas de perte totale ou partielle du bagage

Quelques adresses utiles à retenir :

Le service clientèle de la SNCF
Réclamations, Remboursements, contestations d'amende SNCF
 Service Relations Clients SNCF, 62973 Arras Cedex 9.

Centre Régularité SNCF,
 37 avenue de Lyon,
 31503 Toulouse Cedex 9.

Service de Recouvrement des procès-verbaux de la SNCF,
 BP 8075,
 34507 Béziers Cedex.

Médiateur de la SNCF,
 66 rue de Rome,
 75008 Paris.

C.B

SANTÉ CORONAVIRUS : Quelques conseils pratiques

Si vous vivez avec une personne contaminée

Un membre de votre famille est atteint du Covid-19, comment éviter la transmission intrafamiliale ?

Si le logement le permet, réservez-lui chambre, salle de bains et toilettes personnelles.

Il prendra ses repas dans la chambre et vous y apporterez son plateau. Si ce n'est pas possible, lorsqu'il fréquentera les espaces communs, il devra porter un masque chirurgical, et tout ce qu'il touchera (poignées de porte, bouton de chasse d'eau....) sera aussitôt désinfecté.

Chaque jour, il se douchera en dernier et la salle de bains sera assainie après son passage.

Privilégiez l'eau de Javel. Une dilution à 0,1% (diluez selon le pourcentage d'hypochlorite de sodium indiqué sur le flacon) est efficace et permet de limiter la corrosion des surfaces, mais il faut laisser le produit agir une minute avant de rincer. Vous pouvez aussi utiliser de l'alcool à 70°. En revanche, le vinaigre blanc n'a pas prouvé son efficacité contre les virus.

Une température de 60°C inactive le SARS-CoV-2. D'abord cela concerne le linge. Lavez souvent les draps du malade, en prenant soin de ne pas trop les secouer pour éviter la diffusion de l'agent infectieux dans l'air, ainsi que ses habits. Si ces derniers ne supportent pas tous une haute température, remisez-les dans un sac fermé et attendez la disparition du virus. Pour l'instant, on ne connaît pas le nombre de jours requis, il est donc préférable de faire le deuil de ces vêtements pendant quelque temps.

Ensuite si vous possédez un lave-vaisselle, programmez-le également sur un cycle à 60°C. Dans le cas contraire, lavez assiettes, verres, récipients et autres couverts à l'eau très chaude, désinfectez-les à la Javel diluée et rincez-les abondamment.

En outre, l'aspirateur diffusant les particules, nettoyez plutôt les sols à la serpillière.

Enfin, comme toujours, aérez fréquemment et lavez-vous les mains scrupuleusement.

UFC QUE CHOISIR
L.J

LES NEONICOTINOÏDES

Insecticides tueurs d'abeilles : pas de dérogation !

La dérogation annoncée aux betteraviers pour utiliser les insecticides néonicotinoïdes ne doit pas être accordée.



Fin juillet notre association s'insurgeait contre l'attitude de quatre vice-présidents élus dans des régions betteravières (Hauts-de-France, Grand Est, Ile-de-France et Normandie) qui s'exprimaient aux côtés de plusieurs représentants de la CGB (planteurs de betteraves) lors d'une conférence de presse le 29 juillet 2020, demandant à retoucher à la loi pour permettre, par dérogation, l'usage des néonicotinoïdes en protection de semences.

Force est de constater que notre colère face à la pression des betteraviers était légitime car nous venons d'apprendre que le ministère de l'Agriculture va accorder des dérogations permettant d'utiliser des néonicotinoïdes sur cette culture.

Le Ministère a annoncé le 6 août (en plein cœur de l'été...) une modification législative cet automne pour permettre explicitement, pour la campagne 2021 et le cas échéant les deux campagnes suivantes tout au plus, le recours à l'article 53 du règlement européen n°1107/2009 pour pouvoir prendre au moment des semis une dérogation de 120 jours pour les semences enrobées.

Nous ne pouvons pas admettre que l'on revienne à l'utilisation de ces insecticides en enrobage de semence car cela revient à traiter à priori les cultures de betterave, ce qui constitue le degré zéro de l'agronomie, alors que la Directive européenne sur l'utilisation des pesticides préconise 'la lutte intégrée contre les ravageurs', ce qui sous-entend que le traitement chimique ne doit intervenir qu'en dernier recours et non pas avant même l'apparition d'un ravageur !

Nous demandons que le gouvernement revienne sur cette décision et n'accorde pas cette dérogation !

UFC QUE CHOISIR
J.A

Magistrats du siège ou du parquet : quelles différences ? Comment s'y retrouver ? qui fait quoi ?



“Le Parquet requiert 5 ans de prison”. Peut-être avez vous déjà entendu cette phrase, mais savez vous à quoi correspond le parquet ? Et le siège ?

Parquet, siège, rien à voir avec de l'ameublement. Les magistrats du siège et du parquet ont des rôles bien définis. On parle également, pour les magistrats du siège de magistrature assise, et pour les magistrats du parquet, de magistrature debout.

Les magistrats du siège

Ce sont des juges classiques, qui prononcent des jugements et font appliquer la loi. Ils sont assis dans les tribunaux d'où le nom de magistrat du siège.

Les magistrats du siège sont inamovibles et doivent remplir leurs fonctions en toute indépendance. Ainsi, ils ne peuvent pas recevoir une nouvelle affectation sans avoir donné leur consentement. Leur indépendance est garantie par le fait que le gouvernement ne peut pas suspendre, déplacer ou destituer un magistrat.

Les magistrats doivent faire preuve d'impartialité et ne peuvent faire l'objet d'aucunes pressions.

Qui sont les magistrats du siège ?

Il y a les juges généralistes, qui siègent “au civil” ou “au pénal”. Il y a également des magistrats qui sont plus spécialisés. Par exemple :

Le juge aux affaires familiales (JAF).

Comme son nom l'indique, il s'occupe de tout ce qui a trait aux affaires familiales. Ainsi, il est compétent pour s'occuper des mariages, divorces et pacs. Il s'occupe des procédures de changement de nom, d'autorité parentale, des demandes de protection à l'égard du conjoint, et de fixer ou réviser les pensions alimentaires...

Le juge de l'application des peines (JAP).

Ce juge suit les condamnés à l'intérieur ou à l'extérieur des prisons. Son rôle est d'intervenir après une condamnation à une peine restrictive ou privative de liberté.

Le juge des enfants.

Ce magistrat s'occupe des mineurs en dangers mais aussi des mineurs auteurs d'une infraction.

Le juge d'instruction.

Lorsque l'enquête n'a pas permis de réunir suffisamment de preuves contre le prévenu, ou bien lorsque l'infraction en cause est un crime, il sera saisi par le procureur. Il rassemble et examine les preuves de l'infraction et prend toutes les mesures utiles à la manifestation de la vérité. De façon générale c'est lui qui dirige l'instruction. Il peut délivrer des mandats de recherche, de comparution, d'amener et d'arrêt.

Juge des libertés et de la détention (JLD).

Il peut entre autre ordonner ou prolonger une détention provisoire. Il est compétent en cas de violation des obligations du contrôle judiciaire mais aussi pour des demandes de mise en liberté. En outre, il peut autoriser certaines perquisitions ou certaines prolongations exceptionnelles de garde à vue...

Les magistrats du parquet

Les magistrats du parquet ne sont pas des juges. Le parquet, aussi appelé le ministère public, ne prononce pas de jugement mais représente la société et défend ses intérêts. On l'appelle la magistrature debout car en audience, le parquet se lève pour émettre ses réquisitions (au pénal) ou déposer des mémoires (au civil), c'est-à-dire qu'il demande une peine aux magistrats du siège.

Parmi les magistrats du parquet, on trouve les procureurs de la République et leurs substituts, les procureurs généraux et les avocats généraux. Les avocats généraux ne sont pas comme les avocats classiques puisqu'ils représentent le ministère public, la société. Les avocats classiques eux représentent les justiciables.

Le procureur de la République dirige le parquet du tribunal de grande instance, assisté de substituts. Le chef du parquet en Cour d'appel est le procureur général. Le procureur général et les avocats généraux s'expriment en Cour d'appel mais aussi en Cour d'assises et en Cour de cassation.

Les magistrats du parquet, au civil, ont des attributions en matière de nationalité, nullité d'un mariage, changement de nom, filiation, tutelle... En matière pénale, le magistrat du parquet reçoit des plaintes, dirige les activités de police judiciaire ou de gendarmerie, demande au juge d'appliquer la loi

Résumé, extrait de JUSTIFIT

G.S

La mallette pédagogique « Consommer Responsable »



Le service communication de l'UFC Que choisir conçoit des mallettes pédagogiques pour aller à la rencontre des consommateurs ;

Après la mallette « Alimentation - Santé » et « Pièges et Arnaques » voici « **Consommer responsable** » ; sortie au printemps, elle n'a pu, Covid oblige, se développer ;

Notre association locale en a fait l'acquisition et sera en mesure dès cet automne d'aller à la rencontre des consommateurs et de leur permettre d'acquiescer de bons réflexes ?

Consommer oui, mais pas n'importe quoi, n'importe comment

Vous êtes de plus en plus nombreux à vous préoccuper de votre pouvoir d'achat mais également de l'impact de votre consommation sur la planète.

Grâce à ces ateliers interactifs, vous pourrez effectuer les meilleurs choix pour votre budget, votre santé et l'environnement et donner du sens à vos achats .

les 5 thèmes abordés :

1. J'économise l'eau à la maison
2. Je réduis mes déchets
3. Je limite ma conso d'électricité
4. Je respire un air sain chez moi
5. « En-jeu conso : des écogestes à portée de main »

Ces Rendez-vous conso se veulent ludiques, interactifs et instructifs !

Si vous souhaitez qu'une rencontre sur ce thème se déroule dans votre commune, dans votre association, chez vous avec un groupe d'amis Contacter nous ; nous nous ferons un plaisir d'animer cette rencontre...

B.G

Panne du réseau et obligations de l'opérateur

Au titre de l'article D.98-4 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur doit « assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques ».

Ainsi, en cas de défaillance (interruption du service...) contribuant à dégrader la qualité du service pour l'ensemble ou une partie de ses clients, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour rétablir dans les plus brefs délais l'exploitation du réseau et des services, et garantir l'accès ininterrompu aux services d'urgence.

L'opérateur est donc tenu à une obligation de résultat à l'égard de ses clients.

Seule la force majeure peut l'exonérer, c'est-à-dire « un événement présentant un caractère imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible au moment de son exécution » (Civ.1ère, 19/11/2009, n°08-21.645, il s'agissait en l'espèce d'un FAI – CA Versailles, 04/02/2004, n°03/07368, 03/08320, il s'agissait en l'espèce d'un opérateur en téléphonie mobile).

À noter : l'opérateur/FAI ne peut s'exonérer de sa responsabilité en invoquant que le problème est dû à un opérateur tiers (Civ.1 ère , 19/11/2009, n° 08-21.645 : « le fournisseur d'accès ne pouvait s'exonérer de sa responsabilité à l'égard de son client en raison d'une défaillance technique, hormis le cas de force majeure... ce que la défaillance technique relevée, même émanant d'un tiers, ne permettait pas de caractériser à défaut d'imprévisibilité »).

Par conséquent, il ne peut prévoir dans ses conditions générales de vente, une clause générale d'exclusion de responsabilité en cas de défaillance des services offerts. Une telle clause peut être considérée comme abusive au sens de la recommandation n°07-01 de la commission des clauses abusives (BOCCRF 31/07/2007) et de l'article L 212-1 du code de la consommation (Avant 01/07/16, art. L132-1 c.conso).

T.V

LITIGES gagnés...

ORANGE ... presque rouge !



En septembre 2019, notre adhérent Mr P sollicite L'UFC Que Choisir afin d'intervenir auprès d'ORANGE, suite à un dysfonctionnement de sa ligne fixe en juillet 2019, perturbant sérieusement le système d'alarme de son habitation. Suite à l'intervention d'ORANGE, il semble que le problème serait dû au système d'alarme de Mr P. Il appelle la société d'alarme qui effectue deux déplacements facturés 340,35€. Sauf que lors de la deuxième intervention, il s'avère que le dysfonctionnement provient bien du réseau téléphonique. ORANGE propose un dédommagement de 69€ pour le déplacement et 30€ en geste commercial, ce qui semble ne pas être satisfaisant.

Nous intervenons une première fois par courrier auprès d'ORANGE en décembre 2019, qui par sa réponse demande à Mr P de bien vouloir transmettre les factures de la société d'alarme, ce qui est effectué par notre adhérent. Sans suite de la part de l'opérateur, nous relançons ORANGE par un second courrier en juin 2020, mais ORANGE ne souhaite pas nous répondre par courrier. Nous transmettons notre réclamation en juin 2020 sur le site dédié aux associations de consommateurs. La réponse se fera attendre jusqu'au 05 Août ou, ORANGE accorde un avoir de 310,35€. Mr P est satisfait.

T.V



Le 4 janvier 2020 notre adhérent réserve sur « voyage privé » un voyage en EGYPTE du 29/02 au 11/03. Il souscrit également une assurance via **europ-assistance**.

Cependant fin février notre adhérent a des soucis de santé et notamment des symptômes qui s'assimilent à ceux du virus qui auraient sans aucun doute provoqué un arrêt d'embarquement et une mise en quarantaine.

Il annule donc son voyage en fournissant le certificat médical de son médecin traitant, mais europ-assistance répond : **"Les renseignements médicaux fournis ont été évalués par notre équipe médicale qui a jugé que le fait décrit ne remplissait pas les conditions stipulées dans les conditions dans la police d'assurance " !!!**

A la suite de ce refus il nous contacte en nous demandant de l'aide et en adhérent à notre association. Nous contactons à notre tour cet assureur qui maintient son refus.

Nous conseillons à la suite de ce refus à notre adhérent de faire un courrier recommandé avec AR en lui indiquant les éléments indispensables qu'il doit contenir. C'est l'adhérent qui le fait car l'assureur peut toujours invoquer le secret médical pour ne pas nous répondre. Une première réponse par mail est faite à notre adhérent lui indiquant qu'ils ont 60 jours pour étudier à nouveau l'affaire.

Quelques jours après un nouveau mail d'acceptation est envoyé, notre adhérent reçoit le montant dépensé moins la franchise de 10% soit plus de 2000€.

JM.D



Monsieur **R** commande chez un fournisseur internet très connu, du matériel HIFI pour un montant de 630,99 €. Il paye en ligne, avec sa carte bancaire de la BNP. Quelques mois après, le matériel tombe en panne. Monsieur **R** renvoie la totalité des pièces et demande le remboursement des 630,99 €. Ce qui est fait au bout de

quelques jours....mais Monsieur **R** ne voit pas l'argent sur son compte.

Entre temps, Monsieur **R** avait déménagé et changé de banque. Le remboursement s'est fait sur la carte bancaire de la BNP qui avait servi au paiement mais qui avait été résiliée lors de la clôture de son compte. Le vendeur contacté, atteste que le versement a bien été effectué et que l'opération de crédit s'est pourtant correctement déroulée.

Le 1 mars 2019, Monsieur **R** envoie à son ancienne banque un mail dans lequel il expose son problème. Aucune réponse !

Il essaie ensuite de la contacter par téléphone, 3 fois sans résultat, mais il laisse quand même des messages sur le répondeur. Toujours pas de réponse !

En désespoir de cause, Monsieur **R** contacte l'association locale UFC Que Choisir d'Annonay. Il devient adhérent ce qui permet aux bénévoles de se saisir du dossier le 6 avril 2019.

Une lettre simple est envoyée à son ancienne agence bancaire, dans laquelle sont reprises toutes les informations utiles à la compréhension du problème. Cette fois ci, enfin une réponse de la BNP qui l'informe que sa demande a été transmise au service client. Mais deux mois après, aucune réponse de ce même service.

.../...

LITIGES suite...

Toujours aidé par son association locale UFC Que Choisir, Monsieur **R** contacte alors le médiateur de la BNP, par lettre recommandée avec A/R. Après une longue période d'attente (le médiateur de la BNP semble avoir beaucoup de travail), celui-ci répond qu'il ne peut pas intervenir car tous les recours ne sont pas épuisés... Il conseille de saisir la « Direction Régionale de la Réclamation Clients ».

Ce qui est fait avec une autre lettre recommandée, dans laquelle les bénévoles de l'association locale de l'UFC Que Choisir rappellent à la banque que dans cette affaire sa responsabilité est pleinement engagée. Elle doit rendre l'argent si elle l'a en sa possession ou dans le cas contraire attester par écrit qu'elle ne l'a pas.

Le 13 aout 2019, Monsieur R reçoit un appel téléphonique de la BNP, qui lui informe que finalement son argent a été retrouvé sur un « *compte en attente* ». La somme de 630,99 € a été virée sur sa nouvelle banque le jour même.

Notre adhérent n'a pas voulu abandonner et s'est battu jusqu'au bout pour récupérer son argent... après 6 mois d'efforts !

Question : Si on imagine le nombre d'anciens clients qui baissent les bras pour des petites sommes, combien d'argent dort dans les banques sur ces « *comptes en attente* » ?

F.E



Après un démarchage à domicile, Monsieur et Madame **S** contractent un abonnement auprès du fournisseur d'électricité **ENI**.

Au bout de quelques mois, pas satisfaits du service obtenu, ils désirent changer à nouveau de fournisseur et demandent la résiliation de leur contrat.

Afin d'établir la facture finale, un relevé de compteur est effectué le 12 mars 2019 par ENEDIS le gestionnaire du réseau. La facture d'ENI arrive peu après, son montant est

de 2146,11 € pour la période du 2 février 2019 au 12 mars 2019.

Monsieur et Madame **S** ont les bons réflexes. Ils refusent de payer et contactent leur banque immédiatement pour s'opposer au prélèvement. Dans le même temps ils informent le service client d'ENI qu'une erreur a dû se glisser lors du relevé de compteur. Ils en font également part à ENEDIS qui envoie un agent afin d'effectuer un nouveau relevé. ENEDIS reconnaît immédiatement son erreur et s'empresse de transmettre à ENI la bonne valeur de l'index. Monsieur et Madame **S** sont confiants, tout va s'arranger....

Pas du tout ! Dans les semaines qui suivent, ENI maintient sa facture initiale et envoie des mises en demeure de payer, par l'intermédiaire d'une société de recouvrement de créances. Le service clients d'ENI, contacté plusieurs fois par téléphone, apporte cette réponse invariable : « *Il vous faut payer et c'est votre nouveau fournisseur qui vous remboursera* » (ben voyons... !).

De guerre lasse, et voyant que les relances se font de plus en plus pressantes, Monsieur et Madame **S** adhèrent à l'association locale UFC Que Choisir de l'Ardèche le 15 juin 2019.

L'antenne locale envoie immédiatement un mail détaillé au service clients d'ENI, qui ne daigne pas répondre. Une lettre recommandée subit le même sort. Devant ce mur de silence, l'association locale UFC Que Choisir saisit le médiateur de l'énergie, qui déclare le dossier recevable. De mi-juillet à début aout 2019 des échanges ont lieu entre le médiateur et le fournisseur ENI.

Dans la torpeur de l'été 2019, la société ENI annonce qu'elle va faire une proposition. Tout le monde retient son souffle. La réponse arrive quelques jours après. Elle tient en un mot : « *payez* ».

Devant de telles difficultés de communication, l'antenne locale UFC Que Choisir de l'Ardèche, recontacte le médiateur de l'énergie et envoie le 5 aout 2019 une nouvelle lettre au service clients d'ENI, rédigée cette fois ci en termes choisis.

Il n'en a pas fallu plus. Début septembre 2019, ce même service client semble enfin touché par la grâce. Un responsable appelle Monsieur et Madame **S** afin de présenter ses excuses.

La facture de 2146,11 € est annulée et la facture corrigée (autour de 60 €) est offerte en signe de dédommagement.

Au début de l'année 2020, Le fournisseur d'énergie ENI a été condamné pour ne pas avoir accepté de résilier des contrats signés à la suite d'actes de démarchage, comme le demandaient les clients concernés, a annoncé la répression des fraudes. "La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a sanctionné l'entreprise de fourniture d'énergie ENI Gas & Power pour un montant de 315 000 euros", a souligné l'institution.

F.E

Couverture et horaires de nos permanences physiques

Super BÉNÉVOLE



RECRUTEMENT...URGENT...!

Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles.

Venez nous rejoindre.

Formation assurée par nos soins

La Bogue Ardéchoise est éditée par
UFC-QUE CHOISIR de l'ARDECHE

Responsable légal : **Marcel CHALAYE**

Directeur de la Publication : **Gilbert SANCHEZ**

ANNONAY

Maison des associations - 20 rue Henri Guironnet
mardi : 14h30 à 17h
samedi : 9h à 11h

ACCUEIL TELEPHONIQUE

04 75 34 24 53
Mercredi, jeudi, vendredi : 9h-11h

ANNONAY

TOURNON

TOURNON

La Tourette
2, place St Julien
jeudi : 16h à 18h
Tél : 04 75 06 25 03

SAINT AGREVE

Sur rendez-vous, au 06 85 97 97 79
mercredi 9h - 11h

SAINT AGREVE

COUCOURON

Mairie
RDV Tel 07 70 14 14 98

MARIAC

Mairie
Sur rendez-vous au 06 73 39 58 56
1^{er} Vendredi: 9h30 à 11h30

PRIVAS

Pôle Maurice Gounon
11, Boulevard du Lycée
Mardi : 14h à 16h

AUBENAS (sans rendez vous)

Maison des associations - Place de la Gare
mardi : 9h30 à 11h30
jeudi : 15h00 à 17h30

AUBENAS

ACCUEIL TELEPHONIQUE

04 75 39 20 44
Lundi: 10h-16h
Mardi, jeudi :
Heures des permanences

LES VANS

Maison des Associations
140 place Fernand Aubert
Route de Païolive
Mercredi : 9h à 12h
Tel 07 66 88 82 86

BOURG St ANDEOL

CC DRAGA

2 avenue du Maréchal Leclerc
2^{ième} + 4^{ième} Vendredi :
9h30-11h30 sur RdV
www.ccdraga.fr
ou 04 69 11 73 72



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE

La Gare 07200 AUBENAS -Tel : 04 75 39 20 44 -

Email : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 0012



UFC Que Choisir de l'Ardèche - Assemblée Générale Ordinaire Annuelle



ORDRE DU JOUR

- Emargement et vérification des pouvoirs à partir de 9h
- 9h45 ouverture de l'assemblée générale
- Rapport moral et présentation du rapport d'activités
- Rapport financier et présentation des comptes (compte de résultats, bilan)
- Rapport d'orientation
- Budget prévisionnel
- Candidatures au Conseil d'Administration
- Vote
- Questions diverses



Les adhérents, membres de l'UFC QUE
CHOISIR de l'ARDECHE sont convoqués à
l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle

qui se tiendra le

samedi 17 octobre 2020 à partir de 09h00

Lou Capitelle

470 rue du Pigeonnier
07200 VOGUE

NOTA En raison des contraintes sanitaires nous vous demandons de venir avec votre masque et votre stylo. Merci.

Acte de candidature au conseil d'administration de l'UFC Que Choisir de l'ArdècheJe soussigné **Mme, Mlle, M** :**Adresse postale complète :****Tel fixe :****Tél portable :****Adresse courriel :**

Me porte candidat à l'élection du Conseil d'Administration de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche qui se déroulera lors de l'Assemblée Générale du **17 octobre 2020**.

J'ai bien noté que si je suis élu(e), je m'obligerai à participer aux réunions du Conseil d'Administration et je m'impliquerai dans les actions décidées en fonction de mes disponibilités et de mes compétences.

(Signature de l'intéressé, précédée de la mention « **lu et approuvé** »)

**Pouvoir - Assemblée Générale ordinaire du 17 octobre 2020**

Si vous ne pouvez pas participer à ces assemblées, vous pouvez vous faire représenter par un adhérent ou une adhérente de votre choix dans la forme du modèle ci-dessous.

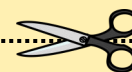
Mme, Mlle, M :

N° adhérent :

Donne pouvoir à Mme, Mlle, M :

pour la (le) représenter lors des assemblées générales ordinaire de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche du **17 octobre 2020**.

(Signature de l'intéressé, précédée de la mention « **bon pour pouvoir** »)

**Coupon de participation de Mme, Mlle, M :**

(à découper et retourner le plus vite possible et au plus tard le 1er octobre 2020 accompagné de votre règlement par chèque à l'ordre de UFC QUE CHOISIR ARDECHE).

Participera au repas du midi (participation de **22.00 Euros par personne**)



- **L'acte de candidature au conseil d'administration de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche.**
- **Le pouvoir pour l'assemblée générale ordinaire.**
- **Le coupon ainsi que le chèque de participation au repas.**

Sont à faire parvenir au plus tard 15 jours avant l'A.G. à l'adresse suivante :

UFC QUE CHOISIR de l'ARDECHE

Maison des Associations

La Gare

07200 AUBENAS