

**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****Services Techniques**

Avenue de l'industrie

Tel 06 85 96 11 63

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 Paolive

Mercredi : 9h à 12h

07 66 88 82 86

**MARIAC Mairie**Sur rendez-vous 1<sup>er</sup> 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<sup>ième</sup> 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**

Le samedi 17 octobre, malgré la COVID et juste avant le deuxième confinement nous avons tout de même réussi à tenir notre assemblée générale, ce qui nous a permis de nous retrouver pour faire le point de l'année 2019 écoulée et définir nos futurs objectifs pour les mois à venir.

Nous approchons Noël et la COVID est toujours là ce qui contrarie la mise en œuvre de nos objectifs à court terme.

Dans ce numéro de notre bulletin trimestriel « la bogue ardéchoise » que vous connaissez tous et que vous appréciez, nous vous présentons un résumé de notre AG et quelques chiffres utiles. Nous tenons les bilans et budgets à votre disposition dans notre AL (Association Locale)

Nous tenons à remercier pour leur présence à notre AG :

- Mme Brigitte BAULAND suppléante du député Fabrice BRUN excusé
- M. Jacques DAUMAS représentant le Maire d'Aubenas Yves MEYER excusé.

En raison de la COVID nous avons reçu les excuses de nombreux invités (Présidents d'autres A.L. UFC, ...) qui ne sont pas venus pour des raisons sanitaires

Au niveau sécurité sanitaire, nous n'avons eu aucun retour défavorable de la part des personnes présentes à notre A.G., adhérents, bénévoles, ... Nous nous en félicitons.

Notre assemblée générale s'est bien passée, la confiance que vous nous accordez est là et nous vous en remercions. La direction de notre association n'a pas beaucoup changé avec la reconduction des mêmes personnes aux principaux postes du bureau. Notre premier objectif est d'être près des consommateurs, à vos côtés. Toutefois nous rencontrons un petit problème de communication avec certains adhérents qui n'ont pas Internet, ils représentent tout de même plus de 30 %. 30% qui ne reçoivent pas nos communiqués, nos informations. Avec eux la communication est plus difficile car nous communiquons essentiellement par internet (site, mails, comptes rendus de réunions, convocations, bogue ardéchoise, lettres électroniques, etc.). Nous sommes conscients que la situation n'est pas satisfaisante, mais comment faire ? Si vous avez des suggestions à nous faire, n'hésitez pas, nous sommes preneurs...

En ce moment, avec la pandémie et le confinement nous ne pouvons pas aller sur le terrain. Nos permanences sont fermées jusqu'à nouvel ordre mais nous ne sommes pas pour autant inactifs. Nous continuons de traiter les litiges que les consommateurs nous laissent en ligne sur l'espace dédié de notre site internet <https://ardeche.ufcquechoisir.fr>.

Parmi les nouveautés signalons la sortie prochaine de la nouvelle application créée par l'UFC : « **Quelproduit** ». Cette application unique permettra aux consommateurs de scanner tout à la fois leurs produits cosmétiques, alimentaires et ménagers pour y traquer les ingrédients indésirables.

L'application **Quelproduit** est d'ores et déjà disponible, que vous soyez sur Android ou sur IOS. Pour l'installer, cliquer depuis votre smartphone sur le lien qui vous convient ou chercher Quelproduit

Nous vous remercions encore de votre confiance, nous vous souhaitons une très bonne fin d'année; il faut en profiter oui, mais attention la COVID est toujours là, bien appliquer les gestes barrières. **ENSEMBLE NOUS SERONS ENCORE PLUS FORTS**

## Compte-rendu de l'Assemblée Générale de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche 17 octobre 2020 à 07200 VOGÜÉ

**83 bénévoles et adhérents étaient présents ou représentés (38 présents et 45 pouvoirs donnés)**

### Présentation des rapports annuels 2019

En 2019 le nombre d'adhérents est, pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, supérieur à 1000 ; (**1028**) par ailleurs 198 ardéchois sont adhérents dans d'autres départements. Le taux de ré adhésion est voisin de 71 %. Ces chiffres montrent la vitalité de notre association. Près de 31 % des adhérents ne possèdent pas internet ; une réflexion est lancée pour se donner les moyens de mieux informer cette catégorie d'adhérents.

**830 litiges** ont été ouverts sur les 9 sites de permanences qui émaillent le Département, soit une progression de plus de 4% sur un an, malgré l'interruption due à la Covid 19, sur des secteurs de consommation très diversifiés, comme les services marchands et les assurances.

En 2019 des réunions ont permis de faire connaître l'association, prévenir et sensibiliser les publics sur la consommation responsable, les précautions à prendre pour éviter les litiges liés au démarchage téléphonique et à domicile, l'achat sur Internet et la signature de tous types de contrats. Le principe de ces réunions va être développé et l'accent sera mis sur les bonnes pratiques en matière de santé, d'environnement et de gestion du budget des consommateurs.

En matière d'environnement, il y a des sujets qui interpellent le consommateur tout comme le citoyen. Une réflexion s'impose sur les modalités de consommation et de stockage de l'eau ; malgré une amélioration depuis 10 ans, La qualité de l'air reste fragile ; la hausse de l'ozone est préoccupante, plus de 22% sur 10 ans et 72 % des ardéchois sont concernés ; le périmètre de protection de la centrale nucléaire de Cruas est passé en novembre de 10 à 20 kilomètres et touche

140 000 habitants qui disposent tous de pastilles d'iode.

Les **5 enquêtes** nationales de 2019 portaient sur les prix, les cabinets médicaux, les frais d'obèques et les EHPAD.

**La présentation de l'activité et le rapport moral ont été approuvés à l'unanimité.**

#### Le rapport financier

Le bilan au 31 décembre 2019 fait ressortir un résultat 2019 positif de 6 121 euros et des disponibilités financières sur livret s'élevant à 33 000 euros. **Le rapport financier a été approuvé à l'unanimité**

#### Election des nouveaux administrateurs

Le Conseil d'administration compte 15 membres dont 5 postes étaient renouvelables et deux autres étaient vacants.

**Les 7 candidats ont été élus** ; il s'agit de MM Jean AMICHAUD, Alain BERNONVILLE, Marcel CHALAYE, Jean-Yves CHOMIENNE, François EYNARD, Louis JOUVE et Gilbert SANCHEZ.

**Le bureau élu le 19 octobre 2020** est composé comme suit : Président : **Marcel CHALAYE**, Vice-Président : **Wissam BAYEH**, Trésorier : **Louis JOUVE**, Trésorier-Adjoint : **Jean-Marie DELDON**, Secrétaire : **Jean-François TODESCHINI**, le poste de secrétaire adjoint est laissé vacant.

En clôture de l'Assemblée Générale, le Président a adressé ses remerciements à l'ensemble des participants qui, par leur présence, ont montré la vigueur et la notoriété de notre association.

**Le secrétaire : JF.T-D**

### Sites internet utiles en ces temps de pandémie...

#### 1 PLATEFORME « RESTOS PRES DE CHEZ VOUS »

[www.restoschezvous.com](http://www.restoschezvous.com)

Près de chez vous, des restaurants proposent des plats à emporter.

Soutenez les restaurants d'Ardèche en vous faisant plaisir.

Les restaurateurs ont besoin de nous !

#### 2 « PLATEFORME « CIRCUITS COURTS »

Le Département de l'Ardèche a créé une plateforme en ligne afin de recenser les lieux qui permettent d'acheter et de consommer local. Baptisée "[ardeche.fr/acheter-local](http://ardeche.fr/acheter-local)", elle permet aux Ardéchois d'identifier près de chez eux, les producteurs, les transformateurs et les lieux de vente collectifs en circuits courts.

## Comptes financiers 2019 (AG du 17/10/2020)

### BILAN au 31/12/2019

ACTIF		PASSIF	
Immobilisations corporelles	723	Fonds Associatif et réserves	19 815
Immobilisations financières	160	Report à nouveau	3 946
Débiteurs divers	522	Résultat de l'exercice	6 121
Disponibilités	38 895	Provisions pour risques	9 000
		Dettes Sociales	53
		Créditeurs divers	1 365
<b>TOTAL</b>	<b>40 300</b>	<b>TOTAL</b>	<b>40 300</b>

### COMPTE de RESULTATS au 31/12/2019

CHARGES		PRODUITS	
Achats	4 719	Cotisations adhérents (1028 adhérents)	29 981
Frais Postaux	4 344	Produits divers	290
Frais de déplacements	9 236	Subventions DGCCRF	2 137
Frais édition et envoi La Bogue (4400 exemplaires)	4 436	Subventions collectivités	3 200
Autres services extérieurs	12 138	Produits financiers	240
Salaires et Charges	789	Produits exceptionnels	6 667
Cotisations Fédérales	5 860	Reprise sur provisions	1 900
Frais Financiers	224	Transfert de charges	3 588
Dotations amortis. provisions	145		
Résultats (+)	6 121		
<b>TOTAL</b>	<b>48 003</b>	<b>TOTAL</b>	<b>48 003</b>

### BUDGET PREVISIONNEL 2020

CHARGES		PRODUITS	
Achats	3 950	Cotisations adhérents (1100 adhérents)	32220
Frais postaux	5 040	Subventions DGCCRF	2 000
Frais de déplacements	8 700	Subventions collectivités	3 200
Frais édition et envois La Bogue (4800 exemplaires)	3 840	Produits financiers	200
Autres services extérieurs	12 840	Produits exceptionnels	1 480
Salaires et Charges	900	Transfert de charges	3 000
Cotisations Fédérales	6 430		
Frais Financiers	250		
Dotations amortis. provisions	150		
Résultat (+)	0	Résultat (-)	0
<b>TOTAL</b>	<b>42 100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>42 100</b>

# Quelques clichés de notre AG du 17 octobre 2020



Vue partielle de l'assemblée



Jean-François Todeschini & Marcel Chalaye



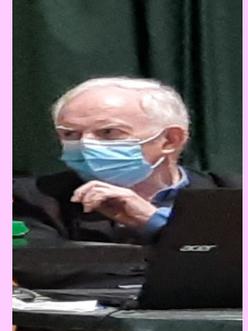
Brigitte Bauland et Marcel Chalaye



Brigitte Bauland



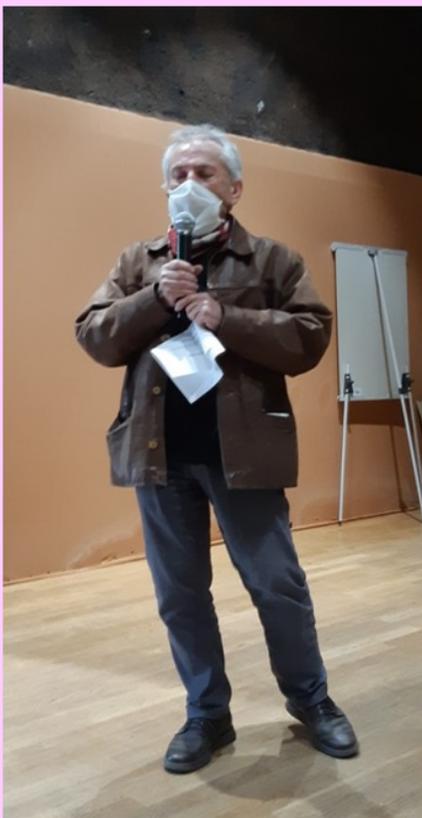
Jean-Marie Deldon



Louis Jouve



Vue partielle de l'assistance



Pierre Imbert



Marc Bosschem



Gilbert Sanchez

## MOTIONS adoptées à l'unanimité par notre AG du 17/10/2020



### MOTION PROPOSÉE

**Thème : Sécurité du consommateur.**

**Objet : Conformité des produits**

**Préambule :**

Faits Divers (journal Ouest France 15/07/2019)

**Un incendie mortel en Loire-Atlantique**

Dans la nuit, quatre personnes - un couple et ses deux enfants - sont mortes lors de l'incendie de leur maison. Cet incendie mortel est dû à un accident électrique. Les flammes ont provoqué une coupure de courant qui a bloqué les volets électriques rendant toute échappée impossible.

Ce dramatique incident en rappelle un autre, survenu en juin 2015 dans l'Hérault ayant causé la mort d'un couple.

Les volets électriques soulèvent ainsi de nombreuses questions quant à la sécurité de ces dispositifs en cas d'incendies.

**MOTION PROPOSÉE**

« Rendre **obligatoire** à tous les fabricants de volets roulants électriques de portes et fenêtres, d'équiper leur installation d'un système d'ouverture et de fermeture de secours mécanique, ou électrique fonctionnant sur batterie de secours, accessible de l'intérieur en cas de panne d'électricité, à l'instar de ce qui existe pour les portes électriques de garage».



### MOTION PROPOSÉE

**Thème : Information du consommateur.**

**Objet : Etiquetage des produits**

**Préambule :**

Lorsqu'il s'agit de choisir un nouvel aspirateur, la puissance est très souvent l'élément qui semble primordial. La logique voudrait que plus la puissance en Watts d'un aspirateur est grande, plus votre aspirateur sera performant. Ce n'est hélas pas si simple. Il existe plusieurs données à prendre en compte dans le choix d'un aspirateur, afin de déterminer sa puissance.

En effet, pour définir la **puissance d'aspiration d'un modèle**, il faut distinguer la **consommation électrique** exprimée en Watts et la **puissance utile**. Pas facile de s'y retrouver lorsque l'on consulte les fiches techniques des aspirateurs.

**Motion proposée :**

Rendre **obligatoire**, sur la fiche technique d'un aspirateur, la mention de sa puissance utile (aspiration/dépression), conformément à l'article L111-1 du code de la consommation.

La mention de cette information, exprimée en kilo-Pascal (LKPA) est essentielle pour le consommateur, c'est la seule qui lui permet de comparer objectivement la puissance d'aspiration d'un aspirateur par rapport à un autre.

Afin que ces motions ne restent pas des vœux pieux sans lendemain, le conseil d'administration de notre AL a décidé de mener une action de lobbying auprès de nos 3 députés ardéchois pour qu'ils se saisissent de ces propositions et les fassent remonter vers l'assemblée nationale, en vue de modifier la Loi. Affaire à suivre...

## Le droit de rétractation

**Suite aux questions orales posées sur le sujet au cours de notre assemblée générale du 19 octobre, comme je m'y étais engagé publiquement, je vous fais ci-après, un point rapide sur la question du droit de rétractation, afin de lever toute ambiguïté.**

### **le droit de rétractation** (Loi. 221-18 à 221-28 du code de la consommation)

Le délai légal de rétractation est de **14 jours**. Il s'applique à compter de la réception de son achat ou de la signature d'un contrat de prestation de services.

**Il est tout à fait possible de se rétracter par un email adressé au professionnel concerné.** Et cela suffit, dès lors que le contenu du message est dénué d'ambiguïté sur la volonté du consommateur de se rétracter.

Si la rétractation se fait par courrier, l'important est d'envoyer son courrier papier ou le bordereau détachable de rétractation joint au contrat dans les délais légaux de 14 jours.

### **Concernant le renvoi du produit après l'usage du droit de rétractation :**

Il n'y a pas d'urgence. Le renvoi du produit doit se faire en principe dans les 14 jours.

- 1 : mail ou courrier de rétractation
- 2 : renvoi du produit, après avoir fait connaître sa volonté de se rétracter,
- 3 : le professionnel doit rembourser le consommateur dans les 14 jours à la suite de la réception du produit renvoyé mais. partez du principe qu'il y aura certainement un décalage dans le temps du renvoi et du remboursement, sans plus d'incidence.

### **Exceptions au droit de rétractation** (quelques exemples)

En fonction des conditions, certains produits ou services ne bénéficient pas d'un droit de rétractation (exemple : produit susceptible de périmer rapidement).

#### **Produits ou services ne bénéficiant pas d'un droit de rétractation :** (exemples)

- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (ex : bijou gravé, album photo),
- la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications,
- les contrats conclus lors d'une enchère publique,

#### **Pas de rétractation** non plus:

- En cas de réservation de voyage, billets d'avion, location de voiture...Les prestations de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique (ex : voyages, billets d'avion, concert...)
- Les réparations urgentes et travaux de maintenance au domicile du consommateur à sa demande.
- En matière de prestations de service, ne bénéficient pas d'un délai de rétractation « les contrats de service dont le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ».

**D'autres exceptions existent ; si vous avez un doute connectez-vous aux sites internet dédiés.**

**Très important :**  
**Le droit de rétractation ne s'applique pas pour vos achats ou contrats signés sur des stands, lors des foires et salons**

# Votre pompe à chaleur givre ? Voici les solutions

L'approche de l'hiver et avec l'arrivée des faibles températures, il n'est pas banal que l'unité extérieure de votre pompe chaleur soit mise à rude épreuve. Elle peut se retrouver couverte de givre, mais pas de panique ! La plupart du temps, il n'y a rien d'alarmant. Voici comment dégivrer votre appareil de chauffage et détecter si tout va bien.

## Pourquoi votre pompe à chaleur givre-t-elle ?



Les pompes à chaleur possèdent toujours une unité fixée à l'extérieur de votre maison. Alors, forcément, en hiver, votre équipement est soumis aux conditions climatiques de votre région. Les températures baissent, il pleut, il neige et le vent frais se lève. Dès que le temps devient humide, il n'est pas banal de voir se former de petites gouttes d'eau sur votre PAC : c'est de la condensation ! Le souci, c'est au moment où cette eau se rapprochent du liquide frigorigène de votre pompe à chaleur.

Environ 7 degrés plus froid que la température extérieure, le liquide crée un petit choc thermique qui transforme la condensation en givre. Plus il y a de condensation au départ, plus il y a de givre sur votre PAC.

## Les risques pour votre pompe chaleur

La condensation et le givre sur l'unité extérieure n'est pas rare, mais faut-il s'en méfier ? En règle générale, tout est prévu pour que votre appareil résiste aux faibles températures. La plupart des pompes à chaleur sont d'ailleurs équipées d'un système de dégivrage automatique par défaut. C'est uniquement en cas de grande quantité de givre que des soucis peuvent arriver.

Le risque principal est que votre PAC perde en performance, voire qu'elle s'éteigne complètement.

## Le dégivrage d'une PAC

Il existe deux façons de se débarrasser du givre :

### Le système de dégivrage

Presque toutes les pompes à chaleur possèdent un système de dégivrage automatique. Son but est de faire fondre le givre qui s'accumule sur l'unité. Il se met en marche dès que la quantité est trop importante. Ce système fonctionne en inversant le cycle du compresseur qui fait fonctionner la pompe à chaleur. Il se met alors à créer de la chaleur pour faire fondre le givre rapidement. Une fois l'action terminée, tout redevient normal.

### Le Thermostat

Il peut être utile d'installer un thermostat. Ce petit appareil a pour rôle de **surveiller la température**

**extérieure** et de la comparer à la pression d'évaporation de la pompe à chaleur. Dès que celle-ci passe en dessous de la température extérieure, le dégivrage se lance dans les 5 minutes.

## L'alternative méconnue

Le fait d'installer l'unité extérieure de votre pompe à chaleur sur la façade sud de votre maison peut être une bonne solution. L'apport plus généreux en soleil empêche le givre de s'installer et vous permet de réduire le nombre de cycle de dégivrage. Bien entendu, c'est une "solution" à anticiper dès l'installation de votre équipement avec votre artisan RGE.

## Givre persistant : comment agir ?

Du givre récurrent et en quantité importante est probablement le signe d'un problème sur votre pompe à chaleur. Nous vous déconseillons de tenter quoique ce soit seul, au risque d'endommager votre appareil. En revanche, n'hésitez pas à contacter le service après-vente de votre matériel ou l'artisan qui s'est chargé de votre installation. Vous avez un contrat d'entretien ? Encore mieux, le professionnel se chargera dans un premier temps de vérifier que le système de dégivrage fonctionne correctement !

Le problème peut venir de plusieurs choses simples :

- un mauvais contact quelque part
- un dysfonctionnement du thermostat
- un souci de position de votre PAC : en étant trop exposée aux vents, le dégivrage est compliqué.

## À savoir

Givre ou pas, l'entretien de votre pompe à chaleur est primordial ! C'est même devenu une obligation légale. Depuis mars 2020, l'entretien des PAC est obligatoire tous les deux ans. La maintenance est différente selon la puissance de votre appareil : soit entre 4KW et 70 KW, soit supérieure à 70 KW.

Quant à elles, les pompes à chaleur qui produisent uniquement de l'eau chaude sanitaire échappent à ce décret.

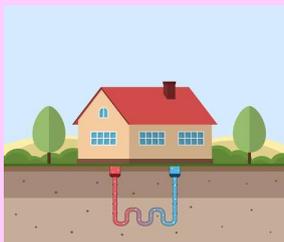
**C.B**

## LITIGES GAGNES

### HISTOIRE DE POMPE A CHALEUR

#### Exposé du litige :

En 2014, notre adhérente **Mme A** a fait installer une pompe à chaleur (valeur 13689 €).



Elle a souscrit une assurance tous risques (quelque soit l'âge de son appareil)

Après une panne d'électricité, sa pompe à chaleur ne redémarre pas.

Un sous-traitant envoyé par l'assurance, réalise plusieurs tentatives de réparation sans succès.

Le 17/12/2019, une expertise est réalisée à la demande de l'assurance, le diagnostic tombe : "pompe irréparable".

Malgré l'expertise, l'assurance tarde à prendre en charge le remplacement de la pompe à chaleur...

Entre temps pour chauffer sa maison notre adhérente a du dépenser 245 € dans l'achat d'un radiateur électrique et 350 € de bois pour alimenter son poêle.

**Mme A contacte notre association** qui adresse une lettre de réclamation argumentée à l'assurance, demandant le remplacement de la pompe et le remboursement du préjudice

#### Résultat :

La lettre UFC n'est pas restée sans suite, après quelques semaines et plusieurs conversations téléphoniques avec notre adhérente, l'assurance donne son accord pour changer l'appareil et rembourser la totalité du préjudice

Satisfaite de notre intervention notre adhérente nous adresse le mail de remerciement suivant :

« Monsieur M.C,

Je vous confirme l'aboutissement du problème de notre pompe à chaleur débuté en septembre 2014. L'assurance (La G...) vient de nous rembourser son remplacement suite à une énième panne électrique

Je vous remercie pour tout l'accompagnement, la patience, l'intervention et les conseils que vous m'avez prodigués. Grâce à vous ce dossier est enfin terminé dans le respect de nos contrats d'assurance.

Il peut être classé.

Je vous renouvelle tous mes remerciements et vous dit à bientôt pour les autres dossiers. »

**M.C**

## Autre litige résolu

Celui de notre adhérente **Mme MJ.G** avec l'assurance Generali, suite aux dégâts du séisme 11 novembre 2019 sur son immeuble à Montélimar. L'assurance refusait d'expertiser. (voir présentation page 9 de la bogue ardéchoise n°55 de juin 2020). Suite à notre intervention l'affaire est enfin résolue et notre adhérente, satisfaite, nous a adressé le courrier de remerciement ci-après :

« Je tiens à remercier M. GS et l'UFC Que choisir dans l'aide essentielle qui m'a été apportée à la résolution du dossier qui nous opposait à *GENERALI* Montélimar suite au séisme du 11/11/2019. L'assureur de la copropriété avait envoyé un expert qui avait refusé de voir et contrôler la structure du bâtiment. L'assureur refusait même de répondre au syndic ! Grâce à votre intervention un autre expert a été nommé et les infiltrations par façade ont été prises en charge et réparées. Sans votre courrier nous en serions toujours au même point. Grand merci à vous ! »

**G.S**

## Vols annulés

### Actions concertées européennes contre les abus des compagnies !

Communiqué de Presse UFC-Que Choisir 22 juillet 2020



Après avoir assigné en justice vingt compagnies aériennes niant le droit au remboursement des passagers aux vols annulés en raison du Covid 19, l'UFC-Que Choisir lance avec dix associations européennes de défense des consommateurs membres du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) et ce dernier une action concertée au plan européen. Pour la première fois, les associations de consommateurs européennes utilisent le mécanisme « d'alerte externe », prévu par le règlement 2017/2394, pour que les autorités agissent en vue du plein respect du droit européen de choisir le remboursement immédiat.

En effet, cette nouvelle procédure permet d'alerter les autorités nationales de protection des consommateurs (en France la DGCCRF) et la Commission européenne sur la violation des droits des passagers par certaines grandes compagnies aériennes. Les associations demandent également qu'une vaste enquête soit menée concernant les pratiques déloyales largement répandues dans le secteur aérien au cours des derniers mois.

Si de telles pratiques ont pu être constatées dans l'ensemble du secteur, Aegean, Air France, Easyjet, KLM, Norwegian, Ryanair, TAP Portugal et Transavia figurent parmi les compagnies totalisant le plus de réclamations de la part des consommateurs au niveau européen.

Bien que la pandémie constitue une contrainte

exceptionnelle pour l'industrie du voyage, et qu'elles en appellent à la responsabilité de chacun, les associations rappellent fermement que le droit au remboursement ne peut être nié ou masqué, comme l'a régulièrement rappelé la Commission européenne, et que les consommateurs, déjà mis à contribution en tant que contribuables via les aides publiques, n'ont pas à être contraints de jouer les banquiers du secteur.

Plutôt que de nier le droit au remboursement et d'appeler « à genou » les consommateurs à accepter un avoir en fait imposé, les compagnies doivent comprendre que regagner la confiance des consommateurs est indispensable pour permettre leur permettre de se relever de la crise de façon pérenne.

Cette action concertée européenne entend obliger les autorités nationales, notamment celles françaises bien silencieuses sur le sujet, à prendre la mesure du problème en faisant pleinement respecter le droit de choisir le remboursement et de s'assurer de son effectivité via des enquêtes pour lutter contre toutes les mauvaises pratiques recensées, notamment plus nombreuses :

1. la compagnie oblige le consommateur à accepter un avoir au lieu de lui laisser le choix entre un remboursement en numéraire ou un avoir ;
2. la compagnie manque à son obligation d'informer le consommateur de son droit au remboursement ; et
3. la compagnie fournit des informations trompeuses au consommateur sur ses droits (par exemple: quasi-impossibilité de contacter le service clientèle, impossibilité d'utiliser le formulaire de remboursement à cause de liens ne fonctionnant plus, difficulté à trouver des informations sur les remboursements monétaires, alors que les bons sont systématiquement promus auprès des consommateurs)



**EXCLUSIF** 30 €+ 4,50 € de frais de traitement et d'envoi

Soit un total de **34,50 €**

400 pages pour vous guider dans tous les domaines du quotidien

Des centaines de photos et dessins en couleurs

Des milliers de conseils et astuces qui marchent vraiment

Une mine d'idées pour résoudre les petits soucis de la vie courante

Des explications détaillées pour mettre en œuvre les meilleures solutions

Un index complet et facile à consulter pour mieux vous y retrouver

Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main

**UFC-QUE CHOISIR 233 Bd Voltaire PARIS 75011**

## Complémentaires santé 100%

### Des soins 100% pris en charge... Et une résiliation possible à tout moment

Au 1<sup>er</sup> Janvier 2021, la réforme de la complémentaire santé pour une prise en charge à 100% en optique, dentaire et audition sera terminée. Voici quelques informations à ce sujet :



#### L'offre 100 % Santé, qu'est-ce que c'est ?

Une offre qui vous permet d'accéder à des lunettes de vue, des aides auditives, des prothèses dentaires de qualité, prises en charge à 100 % par la Sécurité sociale et les complémentaires santé.

#### De quoi se compose-t-elle ?

D'un large choix d'équipements performants et esthétiques, pour répondre à tous les besoins.

#### Qui peut en bénéficier ?

L'offre 100% Santé s'adresse à toutes les personnes disposant d'une complémentaire santé responsable (actuellement 95% des contrats santé sont dits « responsables » - si doute demander à votre mutuelle-) ou de la CMU-c. Mais elle n'est pas obligatoire et chacun reste libre de choisir les équipements qu'il souhaite.

#### Comment en bénéficier ?



Elle sera disponible dans toute la France et auprès de tous les professionnels de santé concernés. Pour en bénéficier, demandez leur conseil et renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé.

**En Audition**, la catégorie d'appareil 1 correspond à l'offre 100% Santé avec un large choix d'aides auditives de qualité et performantes 100% remboursées. Leurs prix sont plafonnés dès 2019 et baisseront jusqu'en 2021. Les aides auditives seront intégralement prises en charge par les contrats de complémentaire santé responsable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2021.

#### En optique, Le panier inclut :

- A minima 17 modèles de montures pour adultes en 2 coloris différents.
- A minima 10 modèles de montures pour enfants en 2 coloris différents.
- Des verres performants et esthétiques : antireflets, anti-rayures, amincis (classe A) et traitant toutes les corrections visuelles

#### En dentaire, Le panier inclut :

Un large choix de prothèses fixes ou mobiles, avec des matériaux (céramo-métallique, céramique monolithique...) dont la qualité esthétique est adaptée à la localisation de la dent (distinction entre les dents « visibles » et les dents « non visibles »).

La loi N°2019-733 du 14 juillet 2019 prévoit que tout titulaire d'un **contrat santé individuel de plus d'un an peut le résilier à tout moment**. (La loi exclut les contrats collectifs) L'assureur devra alors rembourser le prorata de prime versée en trop.

JM.D

## Litiges gagnés (suite...)

Notre adhérent M. **L.A**, commande et paie en ligne (114 €) sur le site ONE-RACING un accessoire pour sa moto. Ne recevant pas sa commande, il réclame auprès du vendeur par mail et téléphone puis subitement le vendeur coupe toute relation et ne répond plus aux réclamations de **L.A**. Ce dernier s'adresse à notre association à Aubenas qui intervient auprès du vendeur pour le mettre en demeure de livrer ou de rembourser la commande.

Par retour de courrier, le vendeur rembourse intégralement le montant de la commande, à la grande satisfaction de Monsieur **L.A** qui nous remercie.

G.S

## Jean AMICHAUD



**Est décédé le 7 décembre à l'âge de 73 ans des suites de la covid 19.**

Adhérent à l'UFC-Que Choisir et bénévole à l'antenne d'Annonay depuis 2012.  
Administrateur de l'Association Locale UFC-Que Choisir de l'Ardèche depuis 2014  
Il a passé toute sa vie professionnelle, dans, et autour de la santé  
Infirmier au service santé de l'Armée de l'air pendant 7 ans.  
Assureur spécialisé des professionnels en santé.  
Il fut Agent Général à la « Médicale de France » pendant 32 ans.

Puis, parvenu à la retraite, il est devenu représentant de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche au sein de diverses structures de santé :

- Administrateur, membre du bureau de France Assos Santé.
- Membre de la CDU (Commission des Usagers) et du CS (Conseil de Surveillance) du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord à Annonay, où, ironie du sort il terminera ses jours après plusieurs semaines de lutte contre la covid 19
- Il était aussi représentant des usagers au sein des CDU et CS des hôpitaux de Serrières et de St-Félicien

Jean s'en est allé, un ami nous a quittés.

Dans la vie de tous les jours Jean était ce qu'on appelle « un mec bien », un « chic type », celui qu'on apprécie et qu'on aime avoir pour ami... Quelqu'un de simple, disponible, toujours prêt à rendre service, très apprécié de son entourage. Il avait rejoint l'antenne Que Choisir d'Annonay où il s'était rapidement, par sa compétence et son engagement, imposé en numéro deux, au côté du président Marcel Chalaye avec qui il entretenait une véritable complicité, une amitié, avec qui il partageait beaucoup dans le fonctionnement de l'équipe locale. Il laissera un grand vide...

C'est avec une grande tristesse que les Administrateurs et tous les Bénévoles de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche, réunis autour de leur président Marcel Chalaye, présentent leurs sincères condoléances à tous les siens dans la peine et le deuil, à Valérie sa fille, Sylvie sa compagne, Hervé son gendre, Charlotte et Ninon ses petites filles. Adieu l'Ami. Nous ne t'oublierons pas.

## Fin du tarif réglementé du gaz

### ce qu'il faut savoir et gare aux discours trompeurs !

**La loi Energie-Climat 2019 prévoit l'extinction du tarif réglementé du gaz pour les particuliers au 30 juin 2023 .**

D'ici là, nous risquons d'être submergé de campagnes de démarchage parfois agressives avec des pratiques et des offres commerciales trompeuses ;

#### **Pour éviter cela :**

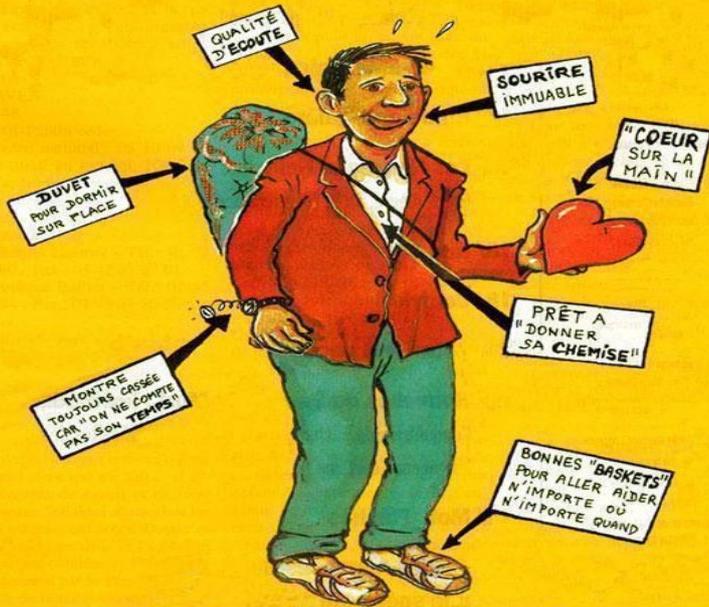
1. tout d'abord **n'autorisez pas** « Engie » à communiquer vos données personnelles aux autres fournisseurs de gaz en renvoyant le bon dédié qui apparaîtra sur le courrier d'Engie début 2021 .
2. de plus, pour vous aider à faire votre choix, l'UFC que Choisir Ardèche met à votre disposition une « foire aux questions » ainsi qu'un « comparateur » des offres commerciales sur notre site : <https://ardeche.ufcquechoisir.fr/>
3. En cas de difficultés, contactez nous

**B.G**

#### Liste des bénévoles ayant contribué à la réalisation de ce numéro :

**M.C** (Marcel Chalaye), **JF.T** (Jean-François Todeschini), **L.J** (Louis Jouve), **G.S** (Gilbert Sanchez),  
**JM.D** (Jean-Marie Deldon), **C.B** (Claude Buracchi), **B.G** (Bernard Got)

# 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

### ANNONAY

### ACCUEIL TELEPHONIQUE

04 75 34 24 53

### 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<sup>er</sup> Vendredi: 9h30 à 11h30

### PRIVAS

Services Techniques  
Avenue de l'industrie  
Tel 06 85 96 11 63  
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<sup>ième</sup> + 4<sup>ième</sup> 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](mailto:contact@ardeche.ufcquechoisir.fr)

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 00012

