

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 Guirounet

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 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**2^{ème} + 4^{ème} 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://](https://ardeche.ufcquechoisir.fr/)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 (pour le) DU PRESIDENT



Intitulé particulier pour cette rubrique habituellement réservée au Président. Pourquoi ?

Notre cher Président vient de subir une importante intervention chirurgicale. Tout s'est bien passé et après quelques jours de soins dans un hôpital lyonnais, il vient de réintégrer son domicile où il se repose avant de reprendre le cours de son activité au sein de notre association. Nous lui souhaitons un prompt et complet rétablissement. Nous avons hâte de le revoir

parmi nous.

Notre association, comme la société toute entière, est assez fortement impactée par la crise liée à la COVID 19.

Nous fonctionnons au ralenti mais nous fonctionnons ! Nous avons du arrêter nos permanences d'accueil litiges en présentiel en attendant des jours meilleurs. Nous avons mis en place une permanence téléphonique au siège à Aubenas, qui fonctionne tous les matins de 9h30 à midi, du lundi au vendredi. Un bénévole reçoit votre appel et vous renseigne. Pour les litiges, vous êtes dirigés vers notre site internet <https://ardeche.ufcquechoisir.fr> sur lequel vous pouvez soumettre votre litige dans l'espace dédié. Ensuite, un bénévole litigeur recueille votre litige et vous contacte pour un traitement en ligne.

Autre activité contrariée par la COVID 19, la réalisation d'enquêtes, suspendue depuis plusieurs mois.

Quant à notre assemblée générale annuelle, qui en principe aurait du se tenir en avril, mais là aussi nous avons été contraints de la renvoyer à des jours meilleurs (peut-être septembre ?)

Ce printemps, notre association nationale fêtera son 70^{ème} anniversaire. A cette occasion des animations et manifestations auxquelles vous serez conviés sont prévues, notamment le lancement officiel de notre application « **quelproduit** » qui permet au consommateur, en scannant avec son smartphone les codes barres des produits alimentaires, cosmétiques, et électroménagers, d'obtenir de précieux renseignements sur leur qualité sanitaire. Des démos seront organisées par nos bénévoles dans plusieurs supermarchés du département. Nous en reparlerons...

En attendant, nous vous souhaitons à toutes et tous une excellente santé en vous demandant de bien respecter les gestes barrière préconisés par les services sanitaires. A bientôt.

Le Conseil d'Administration

LA RETROFACTURATION OU CHARGEBACK : qu'est-ce que c'est ?



Vous avez commandé des produits sur un site internet qui n'ont jamais été livrés et ce, malgré vos relances ? Vous avez été victime d'un « abonnement caché ». Cette procédure

de chargeback peut vous permettre d'être remboursé ?

On vous dit tout !

La procédure de rétrofacturation (chargeback) désigne une procédure par laquelle un consommateur qui a payé par carte bancaire peut être remboursé directement par la marque de la carte bancaire ou la banque qui peut être mise en œuvre dans certains cas...

Selon l'article L.133-8 du Code monétaire et financier (CMF), le consommateur ne peut, sauf exceptions, révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement (banque), il existe toutefois des exceptions prévues à l'article 133-8 du code précité.

Les cas visés :

- **L'article L.133-17 du CMF** : vol, fraude détournement et autres cas d'utilisation non autorisée de l'instrument de paiement (carte bancaire)
- Les cas de remboursement d'une opération ordonnée par le consommateur (**L.133-25 du CMF**).

Cette possibilité est toutefois limitée aux cas où l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement et si le montant de l'opération dépassait le montant auquel le consommateur pouvait raisonnablement s'attendre comme par exemple dans le cas d'un abonnement caché où un professionnel utilise vos coordonnées bancaires à l'occasion d'une commande sur un site internet pour vous faire souscrire, à votre insu, un abonnement mensuel.

Qui contacter et comment demander la procédure de rétrofacturation ?

► Contactez votre banquier.

Adressez votre opposition à l'ordre de paiement avec les éléments justificatifs si vous êtes dans les cas visés aux articles L. 133-17 et L. 133-25 du CMF.

► Dans quel délai agir ?

Pour les cas visés à l'article L. 133-17 du CMF, le consommateur doit réagir très rapidement, dans la mesure où le compte du bénéficiaire est crédité du montant de l'opération de paiement, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement (article L.133-13 du CMF). Passé ce délai de quelques heures, il n'est plus possible pour le consommateur de faire opposition.

En cas d'opération non autorisée ou mal exécutée. L'article L.133-25 du CMF prévoit que votre demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, le prestataire de services de paiement (banque) soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation mentionnée à l'article L.316-1 du CMF) Dans les autres cas, vous pouvez vous référer le cas échéant aux conditions prévues dans votre contrat.

► Que faire en cas de non-remboursement ?

Si votre demande de chargeback n'aboutissait pas sur un remboursement, vous pouvez faire appel à votre conseiller bancaire habituel pour en connaître les motifs.

G.S

Bon à savoir

En cas d'opération de paiement non autorisée, la banque doit vous rembourser, dans les conditions prévues par l'article L.133-18 du CMF.

En outre, l'article L.133-23-1 prévoit que c'est au prestataire de service de paiement (banque ou société de carte de crédit) de prouver que vous avez autorisé l'opération.

En vertu des articles 1217 et 1231-1 du Code civil, la responsabilité du fournisseur d'accès internet est engagée pour retard ou inexécution contractuelle. Elle permet au client abonné de :

- Demander la résolution du contrat
- Obtenir le remboursement des sommes versées pendant la période où la connexion Internet fonctionnait mal ou ne fonctionnait pas

Se faire indemniser en cas de préjudice résultant du retard ou du problème de connexion Internet.

Un abonnement ne se souscrit pas à la légère.

Voici ce qu'il faut savoir



A quoi dois-je faire attention lorsque je prends un nouvel abonnement ?

Encore plus que pour un achat ponctuel, prenez le temps de lire les lignes écrites en petits caractères et les conditions générales. Regardez notamment si l'offre comporte une période d'engagement et ce qui est envisagé en cas de problème, (vol, casse, baisse de revenus, etc.). Assurez-vous que le contrat ne prévoit ni hausse de tarif automatique ni facturation de services inutiles. Jetez un œil sur les modalités appliquées si vous décidez de changer d'offre ou de résilier l'abonnement (procédure, frais, etc.).

Accepter une offre par téléphone m'engage-t-il ?

Dans le cas d'un démarchage (si vous avez été contacté par le professionnel), une confirmation écrite est nécessaire (sauf exception légale). Cela peut passer par la signature d'un contrat papier ou une signature électronique.

Puis-je me rétracter après m'être abonné ?

Dès lors que vous avez souscrit votre contrat à distance, vous disposez, le plus souvent, de 14 jours pour changer d'avis. Si le professionnel peut prouver que vous avez demandé à bénéficier du service avant la fin du délai de rétractation, il est en droit de vous facturer le montant correspondant au temps écoulé entre la signature du contrat et la demande de rétractation.

Quels sont mes recours si je suis abonné à un service contre mon gré ?

Pour toute souscription (hors démarchage), le professionnel est tenu de vous faire parvenir par écrit les caractéristiques essentielles du contrat et la procédure à suivre pour exercer votre droit de rétractation. Si vous recevez un tel message, le plus simple est de vous rétracter. Dans le cas contraire, contestez l'abonnement et mettez le professionnel en demeure de vous rembourser les sommes prélevées.

Comment résilier un abonnement ?

Le processus de résiliation varie selon le service et le type de contrat proposés. Consultez et suivez les indications figurant dans les conditions générales de vente. Pour vous aider, le service

juridique de l'UFC-Que Choisir met à votre disposition un outil en ligne qui vous conseille selon votre situation (<http://ufcqc.link/resiliation596>)

Ai-je le droit de rompre un abonnement pendant une période d'engagement ?

Oui, à condition de motiver la rupture d'abonnement en expliquant que vous ne pourrez plus profiter du service (départ à l'étranger, déménagement dans une zone non desservie ...) ou si le professionnel ne respecte pas ses obligations. En dernier recours, il revient au juge d'apprécier si votre motif est légitime ou pas.

Le professionnel peut-il augmenter le tarif ou modifier le service ?

Il en a le droit, à condition qu'il le fasse à la date d'échéance du contrat, qu'il vous en avertisse suffisamment tôt et qu'il vous laisse la possibilité de résilier l'abonnement. Il existe toutefois une exception pour les opérateurs télécoms (téléphonie et internet), qui peuvent procéder à des augmentations et à des modifications de service à tout moment.

Que faire si le professionnel ne me facture pas la somme convenue ?

Si le montant prélevé n'est pas prévu au contrat, demandez au prestataire d'en justifier le bien-fondé et, le cas échéant de vous rembourser.

Des frais de résiliation peuvent-ils m'être appliqués ?

Généralement, oui, mais ils doivent figurer dans votre contrat et être dûment justifiés. Ils sont censés correspondre aux coûts réels supportés par le professionnel pour résilier l'abonnement.

Si je continue à être prélevé alors que je ne suis plus abonné, comment puis-je agir ?

Demandez à votre banque de révoquer l'autorisation de prélèvement et adressez au professionnel une lettre recommandée le mettant en demeure de vous rembourser les montants indûment perçus. Si besoin, saisissez le médiateur auprès duquel celui-ci a adhéré, voire la justice en dernier recours.

N'hésitez pas à vous faire aider par votre association locale de l'UFC-Que Choisir.

Action de groupe contre le LCL (Le Crédit Lyonnais)



Le 12/11/2020, l'UFC-QUE CHOISIR a lancé une action de groupe contre le LCL devant le Tribunal judiciaire de Lyon.

Nous avons constaté depuis de nombreux mois les difficultés rencontrées par les consommateurs dans le cadre du changement d'assurance emprunteur de leur crédit immobilier souscrit auprès de cette banque.

Le LCL ne respecte pas les délais légaux, empêchant de la sorte tout changement dans les temps, et persiste à débiter les mensualités d'assurance une fois le changement d'assureur enfin réalisé.

Quelques mots sur l'action de groupe :

Une action de groupe est une procédure longue (entre 2 et 3 ans) en plusieurs étapes :

- **La première étape** est le recours déposé devant un Tribunal Judiciaire.
- **La deuxième étape** correspond à la phase de publicité de la décision. Il s'agit de faire savoir aux consommateurs de façon générale, la possibilité de se faire connaître pour demander une indemnisation s'ils remplissent certaines conditions fixées par le juge.
- **La dernière étape** est relative au versement de l'indemnisation aux consommateurs remplissant les conditions fixées et s'étant fait connaître.

BON A SAVOIR :

Il n'est pas nécessaire de faire partie de notre action pour obtenir à terme une indemnisation.

Si vous êtes concerné, il faut surtout garder précieusement tous les documents relatifs à votre dossier (contrat de crédit, contrat d'assurance emprunteur, copie des démarches réalisées auprès du LCL pour changer d'assurance et de façon générales de toutes les correspondances avec la banque sur ce sujet)

L'action va concerner tous les consommateurs même ceux qui ne sont pas nommément évoqués dans notre assignation.

Pour plus d'information se connecter sur le site www.quechoisir.org
G.S

Des lumens à la place des watts



Avec les ampoules basse consommation, la puissance en watts n'est plus une unité représentative pour mesurer le flux de lumière émis par l'ampoule. Il faut se référer au flux lumineux, exprimé en lumens, car il donne une indication précise de la quantité de lumière émise par l'ampoule. Celui-ci est indiqué sur l'emballage.

Pour information :

Tableau de correspondances Watts/lumens	
25 watts	249 lm
40 watts	470 lm
60 watts	806 lm
75 watts	1055 lm
100 watts	1521 lm

Extrait de l'ouvrage « conseils et astuces » Edition 2020 SAS QUE CHOISIR
G.S

Pour tout savoir :

N'hésitez pas à consulter notre site internet., véritable mine d'informations utiles pour les consommateurs : <https://ardeche.ufcquechoisir.fr>

Et notre page Facebook : UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE, pour suivre notre activité

Votre boîte mail a été piratée

Ne paniquez pas, suivez le guide !



Étape n°1 : vérifiez que vous avez vraiment été hackée

Vos proches vous questionnent sur un étrange courriel qu'ils ont reçu de votre part, leur demandant par exemple de vous verser de l'argent, mais vous n'avez jamais envoyé un tel message électronique ? Pas de doute, vous êtes victime de piratage.

Étape n°2 : changez votre mot de passe

S'il est avéré que votre boîte mail est contaminée, vous devez, avant toute chose, modifier le mot de passe qui la protégeait ainsi que, de façon préventive, ceux de tous vos autres comptes. Plus compliqué ce nouveau code sera, plus les pirates informatiques auront du mal à le déchiffrer. Mêlez des majuscules, des minuscules et des chiffres, voire même des symboles, de façon aléatoire. Surtout, n'utilisez pas le même mot de passe pour différentes messageries. Enfin, n'oubliez pas de le changer régulièrement !

Étape n°3 :

Scannez votre ordinateur à la recherche de logiciels malveillants. Faites donc une analyse avec votre antivirus pour détecter et éradiquer les éventuels malwares. Vous pouvez aussi vous servir d'un outil de nettoyage comme AdwCleaner (gratuit) qui supprimera facilement les logiciels indésirables.

Étape n°4 :

Une fois que vous êtes à nouveau maître de votre boîte mail, n'oubliez pas de prévenir vos proches de votre piratage afin qu'ils suppriment les messages qui leur ont été envoyés de votre compte et qu'ils ne se fassent pas pirater à leur tour.

Mettez tout en œuvre pour ne plus être attaqué : Faites particulièrement attention aux e-mails que vous recevez (n'ouvrez jamais de pièces jointes dont vous ne connaissez pas l'origine)

Ne communiquez jamais votre nouveau mot de passe... Même et surtout si vous recevez un mail vous signalant une connexion suspecte et vous demandant de confirmer vos coordonnées : une véritable messagerie ne ferait jamais cette demande.

(info Orange)

Carte grise

Attention aux sites trompeurs

La demande de certificat d'immatriculation qui s'effectue exclusivement en ligne depuis 3 ans est gratuite sur le site officiel. Mais des sites payants, qui jouent d'artifices tricolores trompeurs, ne respectent pas les règles.

Depuis fin 2017, la demande de certificat d'immatriculation (carte grise) est entièrement dématérialisée. Seul le site officiel de l'ANTS, l'Agence nationale des titres sécurisés (www.ants.gouv.fr), permet de réaliser cette démarche gratuitement (**Attention** : La démarche est gratuite mais la carte grise reste payante !) en quelques clics. Pourtant, dès qu'on tape ANTS sur son navigateur, de très nombreux sites, qui font tout pour ressembler au site officiel, ressortent, vous promettant la carte grise en 2-3 jours, etc... Déjà à l'époque, nous alertions les consommateurs du risque de tomber sur des sites payants. Ces derniers facturent à l'internaute des frais supplémentaires « d'assistance en ligne », de « traitement du dossier » ou encore de « tâches administratives automatisées » qui sont parfaitement inutiles.

DES SITES LÉGERS AVEC LA RÉGLEMENTATION

Une grande partie de ces sites ne respectent pas les obligations légales. Pire encore, un tiers peuvent induire le consommateur en erreur sur le caractère commercial de leur service. En effet, leur organisation ou l'usage de symboles comme le drapeau tricolore peuvent laisser croire qu'il s'agit d'un site officiel. Les différents litiges que l'UFC-Que Choisir a dû gérer montrent aussi que les utilisateurs sont confrontés à de nombreuses difficultés concernant leur droit de rétractation ou la demande de remboursement, même partielle, des frais engagés.

En plus de cela, ces sites devraient, en théorie, être liés à une activité, même indirecte, de vente de véhicules et ne pas être de simples prestataires de services.

Face à ces constats catastrophiques pour les consommateurs, l'UFC-Que Choisir a décidé d'alerter le ministre de l'Intérieur sur le non-respect des conditions d'homologation et a adressé une lettre de signalement à la DGCCRF sur les volets des conditions générales, des mentions légales, de la rétraction et de la présentation de ces sites qui peut induire le consommateur en erreur.

Nous remercions tous nos adhérents qui reçoivent LA BOGUE de bien diffuser cette information « sans modération » autour d'eux, et nous les en remercions.

JM.D pour l'équipe litiges de l'UFC Ardèche

Exécution et évolution du contrat téléphone, internet ou télévision



Votre contrat pour un abonnement téléphonique, internet ou de télévision fixe les obligations que votre opérateur ou fournisseur et vous-même devez respecter. Le

professionnel doit fournir le service prévu au contrat. De votre côté, vous devez payer vos factures. La modification de votre contrat et son renouvellement automatique sont possibles sous certaines conditions.



Obligations de l'opérateur ou fournisseur :

Votre opérateur ou fournisseur doit respecter ses engagements prévus dans le contrat.

Si le service rendu ne correspond pas à celui prévu dans le contrat ou l'annonce de l'offre, il peut s'agir d'une pratique commerciale trompeuse.

Exemple :

Votre contrat pour un abonnement téléphonique vous donne accès à des SMS illimités vers tous les opérateurs en France (hors certains numéros spéciaux). Si les SMS envoyés vous sont facturés en plus de votre forfait, il s'agit alors d'une pratique commerciale trompeuse.

Le professionnel a aussi une obligation de résultat dans la fourniture du service. Il est donc responsable des dysfonctionnements rencontrés lors de l'exécution des services (par exemple, si votre

connexion internet ne fonctionne pas), sauf en cas de force majeure.

En cas de problème, vous pouvez le mettre en demeure de rétablir le bon fonctionnement du service.

Vos obligations :

Vous devez respecter les conditions prévues dans le contrat.

Vous devez payer les sommes facturées à la date prévue dès lors qu'elles correspondent aux prix et tarifs en vigueur dans votre contrat.

Si vous ne payez pas vos factures, votre opérateur ou votre fournisseur peut arrêter le service et reprendre les appareils prêtés (box internet, décodeur...).

Beaucoup d'abonnements sont assortis d'un engagement de 1 ou 2 ans. Si vous résiliez avant le terme prévu vous aurez une pénalité financière qui peut peser lourds dans votre budget (montant total du forfait mensuel restants dû de la première année et si engagement 2 ans 25% des mois restants dûs de l'année suivante).

Les opérateurs prennent des frais de résiliation (49 -50€) qui peuvent être pris en charge par le nouvel opérateur. Avant de résilier renseignez-vous auprès de votre nouvel opérateur et vérifiez bien vos engagements.

En 2020, l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche a enregistré dans ce secteur 111 litiges. Avant de changer d'opérateur prenez le temps de vérifier votre abonnement actuel.

JM.D. pour l'équipe des litigeurs Ardéchois

CARTON ROUGE

AGRICULTURE

Mauvaise note pour l'Ecoscore !



L'idée d'une étiquette environnementale sur les produits agricoles et alimentaires ne pouvait que séduire pour sa capacité à sensibiliser les consommateurs à l'impact environnemental de leurs achats. Mais le futur « Ecoscore » officiel envisagé repose sur des données incomplètes et risque de participer au Greenwashing plutôt que de le combattre.

En effet, le mode de calcul actuel privilégie les rendements et donc l'agriculture intensive... sans tenir compte de l'impact des pesticides et des antibiotiques sur la santé, les sols, l'air, l'eau, la biodiversité, etc. Une volaille élevée en plein air aurait ainsi une moins bonne note que celle élevée en cage.

L'UFC-Que Choisir a donc pressé les pouvoirs publics d'associer plus étroitement les acteurs de la société civile à ce projet, de prendre véritablement en compte leurs propositions, et à revoir les indicateurs utilisés .

G.S

CONSOMMATEUR, OUVREZ L'ŒIL !

Lorsque vous faites vos courses alimentaires, vous êtes pressés.
Le prix affiché vous paraît intéressant .
Faites-vous attention au prix du kilo, du litre ... d'un produit ?

Pour certains produits, ce n'est pas mentionné...

Pour les exemples fruits et légumes ci-dessous, pas d'étiquette avec le prix au kilo, poids non mentionné, il suffit de peser le produit et de faire le calcul pour le prix réel au kilo :(prix relevés février 2021)

> pommes golden vendues par 4, sous cellophane, à 2.25 Euros, **+ 34 à 114%**
en réalité le pack pèse 620 gr, soit 3.62 Euros le kg
au détail : 1.69 € à 2.70 € le kilo, selon calibre et/ou quantité

> sachet d'endives par 4 vendu 3.00 Euros, **+ 78%**
en réalité le pack pèse 676 gr, soit 4.44 Euros le kg
au détail : 2.50 € le kg

> 5 bananes vendues 0.99 Euros, **+ 25 à 81%**
en réalité le pack pèse 614 gr, soit 1.61 Euros le kg
au détail, de 0.89 € à 1.29 € le kilo (même variété)

> sachet de pomme de terre micro-ondable vendu 2.00 Euros, **+ 300% !**
en réalité le sachet pèse 500 gr soit, 4.00 Euros le kg
au détail, moins de 1.00 € le kg, suivant la quantité

De plus en plus de produits se vendent sous cette forme, on comprend très bien pourquoi...

Souvent moins coûteux, les fruits et légumes au détail permettent en plus de choisir la juste quantité et d'éviter le gaspillage. Les emballages superflus ne servent que le temps du transport.

Même constat pour les sachets de salades, les barquettes de tomates ...

Le fromage ou la charcuterie à la coupe, contrairement aux idées reçues ne sont pas systématiquement plus coûteux que ceux emballés.

Autre choix : le grand nombre de produits des rayons spécialisés pour les achats en vrac.

De même lors de promotions, vérifiez le prix du kilo, du litre ...

Prenez le temps de faire l'expérience, vous ferez des économies.

Soyez consom'acteurs ? Choisissez délibérément votre façon de consommer vous avez tous les pouvoirs.

J.F

QU'EST-CE QU'UN RÉFÉRÉ

Définition :

Le "référé" ou, plus complètement, la "procédure de référé", est une procédure orale et simplifiée attribuée en principe, à la compétence du Président de la juridiction saisie qui statue " à juge unique". Il peut ordonner des mesures provisoires, principalement la consignation de sommes contestées, une expertise ou le paiement d'une provision. Il peut prononcer des astreintes.

Cette procédure est souvent utilisée dans le cas de prises de décisions en urgence en attendant un jugement sur le fond.

G.S

SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT

Stop au harcèlement !



Après avoir épinglé le retour d'une distribution irresponsable des crédits à la consommation, nous avons prolongé le combat en pointant les inadmissibles dérives du marché de recouvrement de créances avec les détestables pratiques des sociétés de recouvrement.

De nombreux consommateurs nous ont alertés (+ 15 % de signalements en un an auprès de nos associations locales) sur les agissements de ces acteurs peu scrupuleux (ton menaçant, culpabilisation, chantage à la délation). Les emprunteurs font aussi face à une opacité organisée les empêchant d'accéder aux documents justifiant la créance et même parfois se voient exiger des dettes « fantômes », légalement prescrites ou déjà remboursées ! En plus d'une vidéo de conseils pour faire face à ces sociétés de recouvrement, nous avons appelé les pouvoirs publics à interdire la revente et l'achat des dettes non exigibles, encadrer les sollicitations des sociétés de recouvrement et à imposer aux banques la remise d'un « solde de tout compte » avant la revente du crédit ainsi que l'obligation de proposer des réaménagements de crédit dès le 2ème incident de remboursement.

Découvrez notre étude sur notre site internet :

<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-credits-impayees-et-covid-19-les-emprunteurs-offerts-en-pature-aux-societes-de-recouvrement-n87707/?>.

G.S

LITIGE GAGNÉ

VOYAGE / SEJOUR AU SENEGAL

EUROPE-ASSISTANCE se fait tirer l'oreille puis cède ...



Notre adhérent, Mr D. achète le 10 février 2020 en fin de matinée sur le site Lastminute.com un voyage/séjour au Sénégal du 16 au 28 février pour 2 personnes pour la somme de 3800 € ; il souscrit dans le même temps une assurance annulation auprès d'Europe- Assistance.

Le soir de cet achat, Mr D. est malheureusement victime d'un grave problème de santé qui le contraint d'annuler son voyage ; toutes les démarches d'annulation sont entreprises le lendemain par son épouse tant auprès de Lastminute.com que d'Europe-Assistance.

Lastminute.com sans trop de difficulté le rembourse de 666 € ; de son côté, Europe –Assistance réclame des justificatifs qui sont transmis ; E-A réclame à plusieurs reprises les mêmes documents sans effet puis finalement après plusieurs mois de tergiversations, en août 2020, elle décrète que

« la raison de l'annulation s'est produite le même jour que la souscription de l'assurance et que donc ce n'est pas couvert par la police d'assurance »

et adresse une fin de non recevoir à Mr D.

Ce dernier nous expose son litige début septembre 2020 et nous adressons rapidement un courrier à Europe-Assistance pour leur signifier leur position abusive, n'ayant à aucun moment trouvé dans les Conditions Générales de Vente le motif invoqué.

Dès le 11 septembre 2020, Europe-Assistance accepte de rouvrir le dossier et redemande des pièces justificatives que nous fournissons scrupuleusement (bien qu'elles aient déjà été transmises par Mr D. !!!!) et le 12 novembre Europe- Assistance confirme la validité du contrat et que la cause d'annulation est bien couverte par le contrat d'assurance ;

Mr D. est in fine remboursé de 3000 € et il reste à sa charge les 164 € d'assurance non remboursable et les 48 € de frais de réservation de Lastminute.com non couverts.

Après quasiment 10 mois de procédure, une conclusion très satisfaisante pour notre adhérent et pour nous même.

B.G

Impayés et crédits à la consommation



Après s'être attaquée aux excès du crédit revolving en 2008-2009, ce qui a conduit à l'adoption de la loi Lagarde, l'**UFC-Que Choisir** a de nouveau épinglé la distribution irresponsable des prêts à la consommation par les banques.



Alors que la France traverse une crise économique d'une ampleur inédite, l'association s'alarme de l'envol des défauts de paiement, qui pourrait atteindre les 12 milliards d'euros en 2022. Leur montant actuel par ménage emprunteur (1 000 €) est actuellement 10 fois supérieur à celui des Allemands.

L'**UFC-Que Choisir** a non seulement dénoncé une recrudescence des publicités « pousse-au-crime »

au moment des fêtes ("Souscrivez maintenant, remboursez au printemps !"), mais aussi le grand écart des taux d'impayés selon les établissements financiers : la moyenne s'avère déjà deux fois plus importante pour les crédits à la conso que pour les emprunts immobiliers ! Pis, des solutions de rééquilibrage (allongement du terme, diminution du taux d'intérêts, etc.), à même de soulager les foyers en difficultés, ne sont mises en œuvre que dans moins d'un tiers des cas. Pour stopper cette fuite en avant et éloigner le fléau du surendettement, l'**UFC-Que Choisir** presse les pouvoirs publics d'imposer une mesure de restructuration dès le deuxième incident de remboursement ; et, en tout état de cause, avant la mise en place d'un crédit de trop.

UFC Que Choisir - février 2021

PÉNURIE DE MÉDECINS

partout sur notre territoire...

Exemple d'un cas concret à Bourg-St-Andéol



M. X, personne âgée adhérente de notre association, s'est présentée à notre permanence un peu désemparée. Son médecin référent est parti du jour au lendemain ! et tous les docteurs de BOURG ST

ANDEOL lui ont fait savoir qu'ils ne prenaient plus aucun patient !... Elle a essayé auprès de plusieurs médecins de PIERRELATTE. Même réponse négative !

Cette personne suit un traitement médical qui doit être contrôlé par un médecin et est soumise à plusieurs analyses en laboratoire durant toute l'année.

Depuis plusieurs années, le Conseiller Général du canton de BOURG ST ANDEOL profite de ses vœux à la population pour annoncer la mise en place d'une maison médicale dans les anciens locaux laissés vide de l'hôpital, après sa rénovation. Cette maison est enfin *opérationnelle*. Notre association pense que c'est un bon projet pour la collectivité et soutient le projet en espérant que comme le prévoit le nouveau dispositif relatif au Contrat unique de début d'exercice mis en place par le décret du 22 décembre 2020, repris dans l'article L1435-4.2 du code de santé public, devrait permettre à un jeune médecin de faciliter son installation où l'offre de soins est insuffisante (c'est le problème sur le territoire) en échange d'une garantie de revenus.

Face à cette situation d'urgence, notre association adressé un courrier à **Mme le Maire de BOURG-ST-ANDEOL** avec copie, au **Président du Conseil Départemental de l'Ardèche** et au **Président de la Région AURA**. Nous pensons que la réponse ci-après, reçue de Mme le Maire peut intéresser de nombreux patients confrontés à semblable situation :

« J'ai bien reçu votre courrier du 27/02/2021 me signalant la situation d'un administré à la recherche d'un médecin traitant.

Je vous propose de l'orienter sur le Médiateur de l'Assurance Maladie à l'adresse ci-dessous

Monsieur le Médiateur

CPAM

15 rue du travail

07400 LE TEIL »

F.R

RAPPEL DES PRODUITS

A partir d'avril 2021 les professionnels concernés devront les déclarer sur le site [RappelConso](#)

Qu'est-ce que le rappel de produit ?



Lorsqu'un produit de consommation, alimentaire ou non, présente des risques pour la santé ou la sécurité des personnes, il peut faire l'objet d'un retrait ou d'un rappel :

Le retrait peut intervenir tant que le produit est disponible dans les magasins mais n'est pas encore vendu : les professionnels les retirent alors des rayons ou des entrepôts.

Le rappel intervient pour les produits qui sont déjà sur le marché : les particuliers doivent alors rapporter aux magasins les produits défectueux ou les détruire. Des campagnes d'information (presse, radio, etc) relaient ces mesures de rappel.

Quels professionnels sont concernés par le rappel de produits ?

Tous les professionnels qui commercialisent des produits « grand public », alimentaires ou non-alimentaires qui peuvent être achetés par un consommateur final, sont potentiellement concernés par le rappel de produits.

RappelConso : le nouveau site d'information sur le rappel de produits

Afin d'améliorer la gestion des alertes par les professionnels et renforcer la confiance des consommateurs dans le processus de rappel de produits, il a été décidé de créer un site unique mis à disposition des consommateurs, de manière très simple et lisible, sur lequel les entreprises publieront leurs avis de rappel de produits dangereux : c'est [RappelConso](#).

À savoir

Les rappels de médicaments et dispositifs médicaux dépendent eux d'une procédure spécifique et continuent à être déclarés à l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM). De même, certains produits, comme ceux d'occasions, les antiquités ou ceux devant être reconditionnés ne sont pas soumis à l'obligation de déclaration sur RappelConso.

- source Bercy Infos -
F.R

LITIGES GAGNÉS en justice

Monsieur et Madame V, adhérents de notre association, sont bénéficiaire d'un contrat d'assurance sur leur crédit immobilier; Madame se trouve en arrêt maladie, l'assureur refuse la prise en charge des mensualités des prêts sur le fondement d'une prétendue clause d'exclusion au demeurant non valide et illicite; après notre intervention et 18 mois d'échange de courriers, l'assureur finit par payer.

Une demande lui a été formulée aux fins de dommages et intérêts, l'assureur se refuse.

Une procédure a été engagée à son encontre, puis une transaction est intervenue, l'assureur a fini par verser les dommages et intérêts demandés en échange d'un désistement devant le Tribunal.

Monsieur et Madame R, adhérents de notre association, nième victimes d'un démarchage à domicile portant sur des panneaux photovoltaïques, l'entreprise est en liquidation judiciaire, l'affaire a été portée devant le Tribunal de PRIVAS qui a reconnu la faute de CETELEM dans l'exécution du contrat de crédit affecté et condamné la banque à des dommages et intérêts.

Par ailleurs, dans le même dossier, COFIDIS a fini par annuler le contrat de crédit et libéré nos adhérents de tout engagement

*Litiges gagnés par **WB***

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), **B.G** (Bernard Got), **J.F** (Jocelyne Frich), **F.R** (Francis Rieu)

COLIS PERDU

le vendeur est responsable de la bonne réception par le client

Lorsqu'un consommateur achète un produit sur internet, le vendeur est responsable de sa livraison à l'adresse communiquée par le client. L'*article L. 221-15 du Code de la consommation* précise que le vendeur reste responsable de la bonne réception du colis par le client, peu importe qu'il se charge lui-même de la livraison ou qu'il en confie l'exécution à un prestataire tiers.

En cas de colis perdu, le client doit mettre en jeu la **responsabilité du vendeur**. Le vendeur est votre **seul interlocuteur**, il peut ensuite se retourner contre le transporteur.

À défaut de réception du colis à la date indiquée par le vendeur ou dans un délai de 30 jours à compter de la commande, le client dont le colis est perdu peut demander la résolution du contrat (*article L. 216-2 du Code de la consommation*) : le vendeur a l'obligation de le rembourser dans un délai de 14 jours à compter de la demande (*article L. 216-3 du Code de la consommation*).

Votre colis est arrivé en retard ou est non livré ?

Le vendeur est tenu de respecter les conditions de livraison

Le colis que vous avez commandé sur Internet tarde à vous être livré ou n'est pas livré à temps. Vous disposez de moyens de recours pour obtenir la livraison ou une indemnisation.

→ **Ce que dit la loi** : le vendeur est tenu de livrer la commande dans les délais prévus (*article L. 216-1 du Code de la consommation*), sans quoi le consommateur peut demander la résolution du contrat de vente : (*L. 216-2 du Code de la consommation*) et le remboursement des sommes avancées (*article L. 216-3 du Code de la consommation*).

→ **Délai pour agir** : 5 ans à compter de l'achat

PRINCIPES :

Obligation de l'expéditeur de respecter les délais de livraison du colis

1. La commande n'a pas été livrée dans les délais prévus

Lors de votre commande, il a été convenu d'une date de livraison. Elle est notamment mentionnée sur votre bon de commande. La société envoyant le colis est alors tenue de respecter la date prévue (*article L. 216-1 du Code de la consommation*).

Dans le cas où aucune date précise n'avait été définie, l'expéditeur est tenu de vous faire livrer votre commande au plus tard 30 jours après la conclusion de la vente (*article L. 216-1 du Code de la consommation*).

Au-delà des délais indiqués, l'*article L. 216-2 du Code de la consommation* dispose que le consommateur doit demander au professionnel de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable par lettre RAR (ou par mail). En cas de nouvelle défaillance, vous êtes alors en droit de demander la résolution du contrat de vente et la restitution du prix d'achat. La résolution intervient à la réception du professionnel de la lettre RAR (ou du mail) l'informant de votre décision.

Dans le cas où la date de livraison constituait une condition essentielle de la vente, son non-respect par le professionnel expéditeur peut constituer un fondement d'annulation de la vente, qui intervient immédiatement, sans relance préalable (*article L. 216-2 du Code de la consommation*).

2. Obtenir réparation pour le colis en retard ou non livré

En cas de méconnaissance par le professionnel de ses obligations et de la résolution du contrat de vente, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, en vertu de l'*article L. 216-3 du Code de la consommation*.

L'indemnisation doit intervenir dans les 14 jours suivant la dénonciation du contrat.

PROCÉDURE

Demander la livraison ou la résolution du contrat de vente

3. Engager des poursuites contre le vendeur pour colis en retard ou non livré

Que faire si le vendeur ne répond pas à la Mise en Cause et ne me livre pas la commande dans un délai raisonnable ?

Sans réponse sous huit jours, d'autres poursuites sont envisageables. Dans un premier temps, une **Mise en Demeure**. Cette lettre, motivée juridiquement et accompagnée d'une déclaration au greffe du Tribunal, constitue un avertissement.

Si cette solution n'aboutit toujours pas au résultat souhaité, vous pouvez faire convoquer l'adversaire devant le Juge compétent et de régler le litige au Tribunal.

Dans tous les cas vous pouvez vous rapprocher de votre association UFC-Que Choisir qui pourra vous aider dans les démarches à entreprendre.

F. R

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 Guirionnet

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^{er} 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

ACCUEIL TELEPHONIQUE

04 75 39 20 44

Lundi: 10h-16h

Mardi, jeudi :

Heures des permanences

AUBENAS

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 00012

ardèche
LE CONSEIL GÉNÉRAL