

**AUBENAS**

(sans rendez vous)

Maison des associations

Place de la Gare

mardi : 9h30 à 11h30

jeudi : 15h00 à 17h30

ANNONAY

(sans rendez vous)

Maison des associations

20 rue Henri Guironnet

mardi : 14h30 à 17h

samedi : 9h à 11h

Tél : 04 75 34 24 53

PRIVAS**Services Techniques**

Avenue de l'industrie

Mardi : 14h à 16h

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

Jeudi : 16h à 18h

Tél : 04 75 06 25 03

LES VANSSur rendez-vous
07 66 88 82 86**LE CHEYLARD**

Sur rendez-vous

06 73 39 58 56

SAINT AGREVE

Le mercredi 9h - 11h

Sur rendez-vous

Tél : 06 85 97 97 79

BOURG St ANDEOL**CC DRAGA****2 avenue du Maréchal Leclerc**2^{ème} + 4^{ème} Vendredi du mois

9h30-11h30 sur rendez-vous.

Contact :

ufcquechoisirbsa@orange.fr**COUCOURON****Mairie**

Sur rendez-vous

Tél : 07 70 14 14 98

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Aubenas : 04 75 39 20 44

Les mardis et jeudis

Aux heures des permanences

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

Déjà la troisième et dernière « bogue » de notre année institutionnelle « courte » depuis notre AG du 4 septembre 2021. L'invitation pour notre prochaine AG du 9 avril se trouve dans le bulletin. Il y aura une AG extraordinaire car nous modifions les statuts et une AG ordinaire qui suivra. C'est le temps fort de l'année et il nous plairait

de vous y retrouver nombreux, adhérents et bénévoles, nous vous en remercions.

Pour les consommateurs 2021 est aussi une année d'inflation pas toujours, voire pas souvent, compensée par des augmentations de revenus. La crise sanitaire, en raréfiant les matières premières de toute nature, en a fait augmenter les prix. On pense même qu'une maison peut coûter jusqu'à 15% de plus qu'avant, c'est énorme, et que dire des prix de l'énergie, des carburants, des complémentaires santé, etc.

Les consommateurs que nous sommes doivent donc redoubler de vigilance lors de leurs achats et faire jouer pleinement la concurrence entre professionnels. Mais il faut bien vérifier que les produits sont similaires et respectent le plus possible les concepts de consommation responsable et durable. Pour cela notre application mobile « QuelProduit » peut être très utile. Téléchargez là c'est gratuit et très facile à utiliser.

Pourquoi ne pas regarder le « reconditionné » dont l'empreinte écologique est 8 fois moindre plutôt que de prendre systématiquement du neuf. De même dans un autre domaine, et d'après une étude récente, il apparaît que faire 20 mails correspond à parcourir 1 km en voiture, pas mal !!! Si chacun de nous peut s'abstenir de quelques messages, la planète y gagnera. Enfin lorsqu'un appareil est en panne, il est parfois réparable à moindre frais, il faut envisager cette possibilité et vérifier lors de l'achat d'appareils de toute sorte l'indice de réparabilité.

Pour terminer, je voudrais remercier tous les adhérents pour leur fidélité et leur attachement à nos valeurs, et les bénévoles pour tout le travail accompli en ces temps difficiles.

Merci pour votre générosité, et à bientôt en AG.

Jean-Marie DELDON

Retrouvez pages 14 et 15 votre invitation à l'assemblée générale extraordinaire et à l'assemblée générale ordinaire du samedi 9 avril 2022.

Retrouvez aussi tous les documents utiles pour participer ou pour vous faire représenter.

A AUBENAS OPÉRATION SCANATHON RÉUSSIE POUR L'UFC QUE CHOISIR

Dans le cadre du soixante-dixième anniversaire de notre association nationale, les bénévoles de l'UFC QUE CHOISIR DE L'ARDECHE organisaient vendredi 19 et samedi 20 novembre des opérations « scanathon » dans deux supermarchés d'Aubenas, INTERMARCHÉ et le Centre LECLERC.



A cette occasion plusieurs centaines de consommateurs ont été sensibilisés à l'utilisation de l'application « **QuelProduit** » téléchargeable gratuitement sur son smartphone. Rappelons que cette application permet, en scannant les codes barre des produits alimentaires, des produits cosmétiques et des produits d'entretien de la maison, de débusquer dans la composition de ceux-ci la présence de substances indésirables pour la santé ou pour l'environnement. Le cas échéant, l'application



propose des produits de substitution ne présentant pas les mêmes inconvénients.

Présents dans le hall des deux grandes surfaces et dans les rayons de celles-ci, les bénévoles ont aidé les clients à télécharger l'application et ont procédé à des démonstrations sur place. L'association locale remercie les deux grandes surfaces pour leur accueil et leur contribution à la réalisation et au succès de ce scanathon.

G S

SUR LE MARCHÉ D'ANNONAY DES BENEVOLES BRAVENT LE FROID POUR VENIR A LA RENCONTRE DES CONSOMMATEURS



Le samedi 20 novembre, des bénévoles de l'UFC Que Choisir se sont rendus sur le marché d'Annonay, à la rencontre des consommateurs. Malgré une température proche de 0°, beaucoup de clients se pressaient autour des étals des commerçants. Les bénévoles de l'UFC Que Choisir ont présenté l'application « **QuelProduit** » développée par la fédération. Ils ont pu également expliquer leurs actions, discuter des problèmes consuméristes actuels, informer des éventuelles solutions et fixer des rendez-vous à leur permanence annonéenne.

Cette prise de contact s'avère tout à fait précieuse. Les marchés sont des lieux particulièrement propices à la rencontre et à l'échange. Les consommateurs ont apprécié

cette opération. Des actions identiques auront lieu au mois de mai puis octobre 2022.

F E

Rencontre avec Floriane PEVERELLI
attachée parlementaire d'Hervé SAULIGNAC



Le jeudi 03 février dernier, Floriane PEVERELLI attachée parlementaire d'Hervé SAULIGNAC député de l'Ardèche a rencontré à Bourg Saint Andéol des représentants de l'UFC que choisir.

Francis Rieux lui a présenté et remis le dossier qu'il a élaboré au sujet de la maison médicale de Bourg Saint Andéol. Il lui a précisé, qu'entre 2015 et 2019 il était prévu d'installer la maison médicale sur le site de l'ancien hôpital. Ces promesses n'ont pas été tenues et de nombreux Bourguésans n'ont eu d'autres solutions que de traverser le Rhône et aller à Pierrelatte, pour les soins et trouver un médecin référent. Pourquoi avoir perdu tout ce temps ?

La discussion a continué sur les déserts médicaux, la télémédecine, l'accès aux soins en général. Ils ont aussi échangé sur les pratiques de certains opérateurs téléphoniques qui associent un sur-abonnement à l'absence de réponse à une offre. Effectivement, cette pratique devrait être interdite.

"nota : cette pratique est aussi utilisée par certaines mutuelles de santé.

FR

BULLETIN D'ADHÉSION

à l'association locale

UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE

Je soussigné(e), M.....

Adresse :

Téléphone :

Email :

> Souhaite adhérer pour 1 an à l'UFC QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE.

Ci-joint un chèque de 32 euros, libellé à l'ordre de « UFC Que Choisir Ardèche »

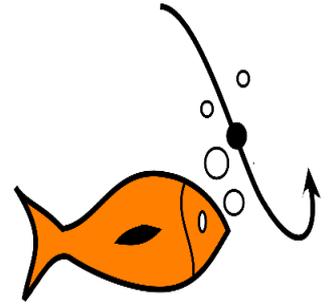
A adresser à : UFC QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE, Maison des Associations,
 Place de la Gare, 07200 AUBENAS

Arnaques et fraudes sur vos comptes bancaires

Les fraudeurs tentent par tous les moyens de réaliser des opérations illégales sur vos comptes. Découvrez les fraudes pratiquées en ligne pour avoir un aperçu des pièges les plus fréquemment rencontrés, et ainsi éviter les arnaques sur internet ou par téléphone.

Le phishing ou hameçonnage

Procédé qui commence à être bien connu, mais qui pourtant fait toujours des victimes. Les fraudeurs tentent de récupérer vos identifiants de connexion en imitant les **e-mails** de votre banque ou d'autres organismes, ou en utilisant le téléphone (on parle alors de **Vishing**, pour Voice Phishing) ou le SMS (on parle alors de **SMShing**). Ils vous redirigent ensuite vers un site malveillant, imitant l'apparence du site légitime. Croyant bien faire, vous inscrivez votre identifiant bancaire et votre mot de passe. Bien sûr cela ne fonctionne pas, mais les escrocs récupèrent ainsi vos données pour se connecter à vos comptes et utiliser votre argent.



Cher(e) Client(e),

Lors de votre dernier achat , vous avez été averti par un message vous informant de l'obligation d'adhérer à la nouvelle réglementation concernant la fiabilité pour les achats par C.B. sur internet et de vous inscrire en place d'un arrêt pour vos futurs achats.

Or, nous n'avons pas, à ce jour, d'adhésion de votre part et nous sommes au regret de vous informer que vous pouvez plus utiliser votre carte sur internet.

Exemple d'e-mail frauduleux

Adhésion : - Faites votre demande adhésion en ligne en remplissant le certificat de sécurité ci-joint.

Merci de la confiance que vous nous témoignez.

Comment se protéger ? → Regardez l'adresse mail de l'expéditeur du mail. Si cette adresse ne comporte pas clairement le nom de votre banque, alors ne répondez pas et supprimez le mail ! Rappelez-vous : votre identifiant bancaire et votre mot de passe sont confidentiels. Vous ne devez les donner à personne. De plus, sachez que le site de votre banque commence toujours par : <https://www.nomdevotrebanque.fr/.....>

Pour éviter de tomber dans ce piège, le plus sûr est d'aller sur l'espace personnel de votre banque, de mettre l'adresse en favori et ensuite de toujours y accéder en cliquant sur cette adresse mémorisée ! Jamais autrement !

Si vous pensez malgré tout cela, avoir été victime de phishing, avertissez au plus tôt votre banque et changez immédiatement tous vos codes personnels.

Arnaque au faux RIB

Cette arnaque se développe depuis quelques mois et fait beaucoup de victimes. Les escrocs s'en prennent aussi bien aux particuliers qu'aux petites entreprises et aux associations. Tout commence par le piratage de votre compte e-mail, sans que vous ne vous en aperceviez. Les e-mails sont interceptés avant qu'ils ne soient lus par leur destinataire.



Vous transmettez votre RIB pour être payé ou on vous transmet un RIB pour payer un créancier ?

Les escrocs remplacent le RIB par le leur. Ils empochent ainsi les sommes versées.

Quand le créancier commence à réagir et demande son argent, celui-ci est parti très loin...

Comment se protéger ? → Deux solutions : Vous appelez votre créancier avant d'effectuer un virement et vérifiez son RIB avec lui,...ou vous lui envoyez un chèque par la poste !

L'arnaque aux faux avis de contraventions

Une autre arnaque sévit depuis quelques mois : le faux avis de contravention. Vous recevez un e-mail qui vous explique que vous avez commis un excès de vitesse et vous dirige vers un faux site de paiement en ligne pour régler votre contravention. L'e-mail ne mentionne pas votre nom et ne donne aucun détail sur votre véhicule, ni votre plaque d'immatriculation, ni sur le lieu de l'infraction prétendue. Il s'agit d'une **escroquerie dont le but est de récupérer vos coordonnées bancaires**, à savoir le numéro de la carte, la date d'expiration et le code CVV.



Comment se protéger ? → Le seul organisme susceptible de réclamer le règlement d'une contravention par e-mail est l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions (ANTAI). **L'adresse de l'expéditeur du mail doit se terminer par : « nepasrepondre_noreply@antai.fr ».**

Dans le cas contraire, il s'agit d'une tentative d'hameçonnage.

le ransomware (rançongiciel)

Le ransomware est un **logiciel malveillant qui prend vos données personnelles en otage** en les cryptant. Pour récupérer vos données, les escrocs vous demandent de **payer une rançon**. Ces logiciels sont souvent contenus dans les pièces jointes d'e-mails inhabituels et inattendus.

Comment se protéger ? → N'ouvrez jamais une pièce jointe à un email qui est inhabituel, qui vous semble suspect, ou pour lequel vous ne connaissez pas l'expéditeur.

L'arnaque au gain

Vous recevez un avis qui vous annonce un héritage, un gain ou une source de revenu inattendus ? L'arnaque peut aussi prendre la forme d'une invitation **à participer à un concours télévisé...**

Comment se protéger ? → **Une telle nouvelle arrive rarement par e-mail.** Méfiez-vous des documents qui vous sont présentés ou envoyés. Dans ce contexte, toute demande de justificatif d'identité ou de domicile, de RIB/IBAN ou d'argent en paiement de frais est plus que suspecte...

L'arnaque au rachat de crédit

Dans ce **scénario de fraude qui s'intensifie**, des escrocs se font passer pour un organisme de crédit et tentent de soutirer aux victimes toutes les informations nécessaires à l'ouverture d'un crédit en ligne avec **la promesse d'un rachat à un taux imbattable**.



Prétextant des démarches pour l'ouverture du dossier, les fraudeurs soutirent alors aux victimes toutes les informations nécessaires à **l'ouverture d'un crédit en ligne**.

Grâce aux documents récupérés, **les fraudeurs usurpent l'identité de l'emprunteur** et ouvrent ainsi un crédit au nom de leur victime. La somme empruntée est alors versée, par l'établissement de crédit, sur le compte de l'emprunteur usurpé. Les fraudeurs recontactent alors leur victime et **demandent le transfert de la somme perçue vers un compte externe**, au prétexte de **finaliser l'opération de rachat de crédit**. En procédant ainsi, la victime transfère toute la somme d'un crédit souscrit en son nom vers un compte inconnu ! Elle sera donc **contrainte de rembourser un deuxième crédit**.

Comment se protéger ? → Fiez-vous à votre bon sens et à votre instinct. Quand une proposition est trop belle pour être vraie, c'est qu'elle est probablement fausse. Renseignez-vous sur l'organisme de crédit qui vous contacte. Allez voir le site officiel de l'enseigne (formulaire de contact, e-mail, numéro de téléphone), afin de vous assurer de la véracité de la proposition. Au besoin, contacter l'organisme par son numéro de téléphone officiel et demandez si un dossier est bien ouvert à votre nom.

Et surtout, méfiez-vous des professionnels qui vous demandent de rester discret auprès de votre entourage...

L'arnaque aux sentiments

Les escrocs créent de **faux profils** sur des sites de rencontre et sur les réseaux sociaux en utilisant des photos d'hommes ou de femmes récupérées sur internet. Ils entretiennent ensuite des **correspondances**, parfois pendant des mois, pour mettre leur interlocuteur en confiance.



Une fois la **confiance** établie, ils évoquent un motif quelconque pour **extorquer de l'argent** à leur victime comme par exemple : achat d'un billet d'avion permettant de lui rendre visite, pour un membre de sa famille tombé malade ou victime d'un accident...

Quelquefois, les échanges ont lieu lors d'une conversation vidéo et se font plus intimes. Les images ainsi recueillies servent aux escrocs pour un **chantage à la webcam**, une extorsion de fonds contre le retrait de la vidéo.

Les escrocs peuvent aussi vous demander d'encaisser un chèque (volé) en échange d'un transfert d'argent ou de cartes prépayées. Le chèque étant volé, le rejet de son encaissement reviendra à la charge et à la responsabilité de la victime escroquée.

Comment se protéger ? → N'envoyez pas d'argent à quelqu'un dont vous ne pouvez pas vérifier l'identité. Ne divulguez pas vos coordonnées bancaires à des personnes rencontrées sur internet. N'encaissez pas un chèque au profit ou à la demande d'une personne que vous ne connaissez pas.

Le faux appel à l'aide d'une connaissance

Si vous recevez un e-mail de l'un de vos contacts vous demandant de lui envoyer de l'argent, cela peut signifier que son adresse e-mail a été piratée. Les fraudeurs tentent de vous apitoyer en évoquant une agression ou un vol nécessitant votre aide financière.

Comment se protéger ? → Le seul moyen de vous assurer de la situation réelle de votre contact est de lui téléphoner, même (et surtout) si le message vous demande de répondre par e-mail uniquement.

le « spoofing » (usurpation de l'identité de votre banque)

Des malheureux ont reçu un beau jour un appel d'une personne se présentant comme leur conseiller bancaire (d'autres ont été dirigés vers un serveur vocal) les informant d'un piratage manifeste de leur compte bancaire. Le numéro qui s'affiche sur l'écran du téléphone est bien celui de la banque, et l'interlocuteur semble rassurant : il n'y a donc pas lieu de s'inquiéter.

Sous prétexte d'urgence, le pseudo conseiller bancaire demande alors à son soi-disant client son identifiant de connexion et son mot de passe. A partir de ce moment-là, c'est le loup qui est entré dans la bergerie. Une fois connecté à l'espace personnel de la victime, Le fraudeur va immédiatement changer le code de confirmation des achats et des virements. Puis il va effectuer un maximum de virements à l'étranger, en demandant à la victime de taper des codes afin d'annuler les opérations frauduleuses. En fait la victime valide les paiements avec le nouveau code de confirmation.



Et le lendemain, les victimes de cette arnaque se retrouvent avec plusieurs milliers d'euros en moins.

Il faut savoir qu'avec du matériel moderne, on peut tout à fait téléphoner à un tiers en présentant un faux numéro d'appelant ! On trouve même sur Internet des plateformes localisées dans des endroits inaccessibles, qui vous proposent, moyennant quelques euros, de changer l'affichage de vos coordonnées téléphoniques. C'est ce qui se passe ici. L'escroc usurpe l'identité téléphonique de la banque.

Il est absolument illégal d'utiliser le numéro d'un autre abonné sans son accord. Il s'agit là d'un délit d'usurpation d'identité passible d'un an de prison et de 15 000 € d'amende. C'est une sanction lourde certes, mais qui ne s'applique qu'à ceux qui se font prendre.....c'est à dire presque personne.

Comment se protéger ? → C'est toujours la même chose. Ne fournissez jamais les informations confidentielles de vos comptes bancaires (identifiants et mots de passe), même si un interlocuteur se présente au nom de votre banque. En aucun cas votre banque a besoin de les connaître, et il n'y a pas d'exception...ce qui confirme la règle !

Remarque : Quand votre établissement bancaire vous retient des frais de gestion, il se passe bien de votre identifiant et de votre mot de passe...

En résumé

Sans tomber dans la paranoïa, il convient d'être un minimum vigilant pour ne pas se faire avoir par les escrocs qui guettent les « pigeons » sur internet et ailleurs.

Apprenez à repérer les offres manifestement malhonnêtes et les tentatives de récupération de vos données personnelles.

Et surtout ouvrez l'œil, pour pouvoir identifier rapidement le jour venu, les arnaques qui n'ont pas encore été inventées.

En bref

Infraction appelée « doxing »

La loi du 24 août 2021 par son article 36 introduit un nouvel article : 223-1-1 au code pénal.

Divulguer des informations sur la vie privée, familiale ou professionnelle d'une personne permettant de l'identifier ou de la localiser dans le but de lui nuire ou de nuire à sa famille est puni de 3 ans de prison et 45 000 euros d'amende. **Cette nouvelle infraction est appelée le doxing.**

Si la victime est dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public (chauffeur de bus, pompier...) élu, journaliste, mineur ou vulnérable, les peines maximales sont portées à 5 ans et 75 000 euros.

Cette mesure vise à lutter contre les informations diffusées sur les réseaux sociaux sur une personne lors d'une agression ou tout autre délit.

Glyphosate

L'UFC que choisir demande, avec de très nombreuses autres organisations, son interdiction, cette substance étant classée « cancérigène probable ».

Hôpital

Pour toute réclamation ou plainte, saisir la Commission des Usagers (CDU). Instances au sein desquelles siègent plusieurs représentants désignés par notre association et agréés par l'ARS. S'adresser à la direction de l'hôpital qui fera suivre à la CDU.

Assurance emprunteur

Après avoir obtenu de haute lutte la résiliation annuelle des assurances emprunteur, nous venons d'obtenir que ces contrats soient maintenant résiliables à tout moment avec préavis d'un mois, tout comme l'auto, l'habitation et les complémentaires santé. Attention cependant de bien vérifier les conditions de reprise en garantie, qui sont calculées notamment suivant l'âge et l'état de santé qui a pu évoluer, avant de s'engager. Nous reviendrons dans la prochaine Bogue, sur cette nouvelle loi que les députés viennent de voter et qui est applicable à partir du 1 juin (ou du 1 septembre pour les prêts en cours).

Nouveau DPE (diagnostic de performance énergétique)

Nouvelles conditions en vigueur depuis le 01/7/2021 et indispensable lors de la vente d'un bien.

Masques chirurgicaux

Depuis longtemps l'UFC explique qu'ils sont lavables et que cela n'amointrit pas leur efficacité. Des tests le prouvent. Il est dommage que les instances sanitaires continuent de recommander de les jeter, quel gâchis !!!

Garantie légale de conformité

Elle est étendue depuis le 1^{er} janvier 2022 à la distribution numérique, par exemple l'achat d'application mobile ou de location de film.

Tickets de caisse

A compter de 2023, leur impression et distribution automatique sera interdite. Il ne sera fourni qu'aux clients qui en font la demande expresse. C'est bien pour la planète, mais quid des erreurs qui ne manquent pas et de leur vérification ?

Qu'on se le dise....

Vous avez dit médiation ?

Un consommateur qui avait des problèmes de santé ayant nécessité une hospitalisation d'un mois, s'est vu réclamer un supplément de consommation électrique de 550 € sur une période de 2 mois comprenant son hospitalisation (il était absent de sa maison). Après de nombreuses lettres aux services clients d'EDF et d'ENEDIS qui, au demeurant, se rejettent les responsabilités, il a obtenu un geste commercial de 20 € et la suppression des pénalités de retard de quelques euros. De guerre lasse, il contacte le Médiateur de l'énergie avec tous les arguments permettant de démontrer que cette surconsommation était irréaliste puisqu'elle correspondait à sa facture annuelle, qu'elle était en totale contradiction avec la consommation des 3 années précédentes, etc...Le médiateur a bien pris note de sa réclamation qu'il a transmise à EDF mais n'a fait aucune remarque sur son argumentaire et ne lui a pas posé de questions supplémentaires pour analyser le dossier. Conclusion il lui a renvoyé la proposition d'EDF de 20 € !!!



A quoi sert donc ce service de Médiateur de l'énergie présidé par un conseiller d'Etat ??

GB

La nouvelle carte nationale d'identité (CNI)

C'est effectif depuis le 8 juillet 2021, la France délivre une CNI munie d'une puce électronique. Ce document vise à lutter contre la falsification et l'usurpation d'identité avec de nouvelles technologies. Le remplacement des anciennes cartes s'effectuera toutefois de manière progressive. La nouvelle carte est au format d'une carte bancaire et la puce intégrée contient des données biométriques (empreintes digitales de deux doigts et photographies). Pour les enfants en résidence alternée, il est possible d'indiquer les adresses des deux parents au verso. La nouvelles CNI n'est valable que 10 ans. Elle est aussi dotée d'un cachet électronique visuel pour authentifier le document. Ce nouveau dispositif devrait permettre de lutter contre les usurpations d'identité en détectant toute falsification de la carte.

JF T

Achats à l'étranger

Attention ce n'est plus le code de la consommation et le code civil de notre pays qui s'applique, mais ceux du pays d'où part le produit. Exemple : un IPHONE acheté dans un pays où la garantie de conformité n'existe pas, ne bénéficiera donc d'aucune garantie.

Depuis 1er juillet 2021, tous les achats en ligne de produits en provenance de l'étranger (hors UE) sont soumis à la TVA dès le 1er euro. Les colis inférieurs à 22€ en étaient exemptés jusqu'alors, mais c'est terminé à l'exception des départements et régions d'Outre-Mer.

En vertu de l'application de nouvelles règles de l'Union européenne, les consommateurs doivent désormais s'acquitter de la taxe sur la valeur ajoutée pour tous leurs colis n'émanant pas du territoire européen, y compris pour les produits britanniques, soumis aux règles d'importation des « pays tiers » depuis le Brexit.

M C

Quelques litiges gagnés

Le mur du refus des Agences virtuelles de voyage

Nous avons été saisis par Madame M au sujet du remboursement d'un séjour pour trois personnes, prévu dans une île grecque pour la période du 15 au 21 juin 2020. Son agence l'avait informée par courriel en date du 18 Mai 2020, que les vols étaient annulés pour cause de COVID-19.

Les ennuis de Madame M vont commencer pour communiquer avec l'Agence qui n'a pas d'adresse sur son site, mais seulement la possibilité d'une rubrique contact avec des requêtes préformatées. Tout était prévu, mais pas le remboursement du voyage... Ce serait trop facile ! Que faire devant ce mur virtuel qui sait seulement prendre votre argent ? Dans le meilleur des cas et si vous avez un peu de chance, vous trouverez une adresse mail qui répond toujours en Anglais pour vous dire que vous devez vous-même réclamer le remboursement à la compagnie aérienne. A ce courriel vous ne pouvez pas donner suite, car il est mentionné qu'il ne répond pas, avec la fameuse expression « No reply » qui vous met dans l'impossibilité de communiquer.... !

Madame M subit un préjudice de 1391,00 €. Non seulement elle se sent impuissante, mais surtout le sentiment d'injustice prédomine. L'UFC Que Choisir de l'Ardèche estime que ce n'est pas équitable selon la loi, et qu'à ce titre nous pouvons agir conformément au droit pour rétablir cette injustice. MONTESQUIEUX disait : « *Une chose n'est pas juste parce qu'elle est loi [...] mais elle doit être loi parce qu'elle est juste* ».

C'est dans cet esprit, que nous ferons maintes réclamations auprès de différentes adresses mail de MYTRIP et aussi un courrier en recommandé avec accusé de réception au propriétaire de la dite société, à savoir le Groupe OY SRGR qui est basé à HELSINKI en FINLANDE. Il est spécialisé notamment comme un vendeur de rêves dans les voyages, sous différentes filiales comme GO-TOGATE ET SUPERSAVER.

La détermination, une argumentation fondée sur des arguments juridiques, et l'exigence par une mise en demeure de rembourser sans délai sous peine de poursuites judiciaires, ont eu raison au bout de 4 mois de ce miroir de verre.

Madame M sera remboursée de son préjudice à son plus grand étonnement. Elle fera une lettre de remerciement appuyée à l'A.L, ainsi qu'un don.

C L

Prestation invalidité décès : La MGEN (1) sensible à nos arguments

Mme L. vivait en concubinage depuis 20 ans avec son compagnon décédé en décembre 2020, tout en ayant un domicile chacun, des comptes bancaires et des adresses postales séparées . Avant son décès, son compagnon malade, a vécu plusieurs années à son domicile. Ce dernier avait souscrit une Prestation Invalidité Décès à MGEN Vie sans désignation particulière d'attribution.

En avril 2021, la MGEN dans le cadre de ses recherches de bénéficiaire, contacte Mme L, reconnaissant par là son existence, mais lui demande des justificatifs de concubinage notoire : justificatifs de factures aux deux noms et à la même adresse .(EDF...) ou avis d'imposition (taxe foncière, taxe d'habitation)

Mme L. ne peut répondre à ces exigences eu égard à leur mode de vie à la fois commun dans le quotidien et indépendant financièrement. Elle est déboutée par la MGEN qui persiste dans ces exigences.

Un 1^{er} courrier de signalement en septembre 2021 de L'UFC Que Choisir de l'Ardèche, obtiendra le même résultat. Cependant après avoir suggéré à Mme L. d'obtenir des attestations de toutes les personnes qui ont bien constaté leur vie en concubinage, nous récidivons en envoyant un 2^{ème} courrier argumenté en décembre 2021 avec une douzaine de témoignages en attestant . Cette fois, la MGEN en tiendra compte et acceptera dans un court délai de lui verser la prestation invalidité décès qui lui revient.

(1) Mutuelle Générale de l'Education Nationale

B G

Quelques litiges gagnés (suite)

Orange « Maison protégée » Versus UFC que choisir « consommateur protégé »

Le temps était froid , le vent pas trop violent mais mordant, quand notre couple d'adhérents s'engouffra dans la boutique ORANGE de notre petite ville du bord du Rhône en ce mois d'octobre. Ils avaient chacun un téléphone mobile avec des contrats différents, et Madame souhaitait remplacer son portable.

Le commercial de la boutique en plus du remplacement du portable, propose à nos adhérents le service Orange « maison protégée » pour un abonnement mensuel de 1€ illimité, au lieu de 29,90 €.

La bonne affaire , nous aurions tous fait comme nos adhérents ! On prend !

L'installation du matériel est faite chez eux, et arrivent les factures mensuelles d'orange pour tous les contrats,

La facture Orange « maison protégée » est bien à 1€, mais le forfait téléphonique de Monsieur a été diminué de 30 €. Le service n'est évidemment plus le même, au lieu de 70 GO de forfait internet mensuel, Monsieur ne dispose plus que de 100 MO. Pour notre généalogiste qui utilise beaucoup internet, la pilule est dure à avaler. La lettre de rétractation est envoyée derechef à Orange « maison protégée » qui répond aimablement « *qu'ils peuvent résilier le contrat de manière anticipée, mais nos adhérents devront s'acquitter des sommes restantes dues, jusqu'à la fin de leur année d'engagement ainsi que les frais de résiliation de 50 €* »

Orange ne reconnaît pas le droit de rétractation , puisque ce sont les consommateurs qui sont allés en boutique .

L'UFC que choisir de l'Ardèche intervient, et après étude de leur dossier, envoie à Orange l'extrait ci dessous « *Le contrat a été conclu à distance . En effet, l'article L 121-16 du code de la consommation indique que tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur [...] sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance est considéré comme un contrat à distance »*. Le N° SIRET de la boutique orange de « notre belle ville » ne correspond pas au vôtre, donc nous sommes sur deux entités juridiques différentes. En conséquence, nos adhérents ont signé un contrat à distance avec votre société.

Dans ce cadre réglementaire, l'Art L 221-18 du code de la consommation précise :Le délai de rétractation permet aux consommateurs de disposer d'un délai de 14 jours pour changer d'avis en cas d'achat par internet ou par téléphone (contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement).

Suite à notre envoi en recommandé, Orange consent à résilier le contrat sans frais pour nos adhérents. La généalogie peut reprendre !

P P

Un carrelage de salle de bain, sens dessus dessous

Monsieur H achète un appartement. Il décide de faire refaire la faïence de la salle de bain. Il choisit des carreaux de forme rectangulaire et demande au carreleur de les poser verticalement. Ce dernier ne respecte pas la consigne et les pose horizontalement.

L'erreur faite, la société qui a effectué la prestation, reconnaît son erreur et colle par-dessus la première couche une deuxième couche de faïence, cette fois ci dans le bon sens.

Monsieur H refuse cette solution. Il contacte alors l'association locale de l'UFC Que Choisir d'Aubenas. Celle-ci met en demeure la Société Coopérative de Production d'HLM du Vivarais et la société CRG de livrer un chantier réalisé dans les règles de l'art.

Après échange de quelques courriers, la salle de bain de Monsieur H est décarrelée puis carrelée à nouveau, cette fois ci de manière conforme.

JM M

Ont participé à la rédaction de cette Bogue N°62 :

G S : Gilbert SANCHEZ

JM D : Jean-Marie DELDON

JM M : Jean Marie MOREAU

W B : Wissam BAYEH

M C : Marcel CHALAYE

B G : Bernard GOT

F R : Francis RIEUX

JF T : Jean-François TODESCHINI

P P : Philippe PIERRON

C L : Christian LACOUR

GB : Germain BRENEY

F E : François EYNARD

litige gagné...devant la juridiction

Travaux d'économie d'énergie : Attention à la validité du label RGE

Suite à un démarchage à domicile le 11/07/2019, Monsieur et Madame N, ont contracté selon devis du même jour avec la société TECH ENERGIE pour une installation de «système de chauffage pompe à chaleur HITACHI» et ce, sous les réserves :

- D'éligibilité du dossier aux subventions gouvernementales.
- Du financement.
- De validité technique.

Ledit contrat fait état d'un financement par un crédit affecté.

Le système est installé fin août 2019 et fait l'objet d'une facturation en date du 30/08/2019 pour la somme de 16900 €.

Etrangement, par lettre en date du 9 septembre 2019, soit plusieurs jours après livraison et installation, la société COFIDIS fait savoir son acceptation du dossier de crédit avec un différé de paiement de 6 mois.

Par lettre en date du 11/09/2019, COFIDIS communique le tableau d'amortissement qui s'avère non conforme aux informations contenues dans le devis signé le 11/07/2019.

A leur grand étonnement, les époux N se voient refuser toute subvention par l'agence nationale de l'habitat (Anah) au motif que l'entreprise qui a réalisé les travaux ne possède pas le label RGE.

En effet les travaux ont été réalisés le 26/08/2019. Le procès-verbal de réception est daté du 27/08/2019. Le label RGE n'a été attribué à la société TECH ENERGIE que le 19/09/2019.

Dans ces conditions, les époux N réalisent qu'ils vont devoir supporter intégralement la charge financière de l'installation, ce qui n'était pas leur intention dans la mesure où l'acceptation du devis était sous les réserves évoquées plus haut.

Les époux N, adhérents de l'association de défense des consommateurs, UFC QUE CHOISIR, demandent alors de l'aide à l'association.

Des courriers ont été adressés aux entreprises afin de connaître leurs positions et de convenir d'une solution amiable. Pas de réponse.

En désespoir de cause et par la voie de leur conseil, les époux N et l'association UFC QUE CHOISIR adressent des LR-AR aux sociétés, COFIDIS et TECH ENERGIE, aux fins de les inviter à faire connaître leurs positions sur une solution amiable au regard de leurs obligations tout en attirant leurs attentions sur les violations manifestes des dispositions du code de la consommation. Ces demandes ont été réitérées en date du 27/01/2020.

Aucune des entreprises n'a jugé utile de répondre et de donner la moindre explication, de sorte que les requérants sont contraints de saisir la juridiction.

Dans son jugement du 4 novembre 2021, le tribunal annule le contrat conclu entre les époux N et la société TECH ENERGIE, suivant le bon de commande signé le 11 juillet 2019.

Annule le contrat de prêt affecté, conclu entre les époux N et la société COFIDIS.

Les époux N, doivent donc rendre la pompe à chaleur à la société TECH ENERGIE, qui devra leur rembourser les 16900 €. Cet argent devra être rendu à la société COFIDIS, déduction faite des échéances déjà versées.

Les sociétés TECH ENERGIE et COFIDIS sont condamnées à payer les dépens.

UFC Que Choisir de l'Ardèche
Assemblée Générale Extraordinaire
 Suivie de
L'Assemblée Générale Ordinaire Annuelle

09 avril 2022



ORDRE DU JOUR

- Emargement et vérification des pouvoirs à partir de 9h
- 9h30 ouverture de l'assemblée générale extraordinaire
- 10h15 ouverture de l'assemblée générale ordinaire
- Rapport moral et présentation du rapport d'activités
- Rapport financier et présentation des comptes (compte de résultats, bilan)
- Rapport d'orientation
- Budget prévisionnel
- Vote des cotisations
- Candidatures au Conseil d'Administration
- Vote
- Questions diverses



Les adhérents, et les membres de l'UFC QUE CHOISIR de l'ARDECHE
sont convoqués à

l'Assemblée Générale Extraordinaire
suivie de
l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle
qui se tiendront le

samedi 09 avril 2022 à partir de 09h00

Lou Capitelle
470 rue du Pigeonnier
07200 VOGUE

Assemblée Générale
UFC Que Choisir de
l'Ardèche 9h00

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 ordinaire du **09 avril 2022**.

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 extraordinaire et Assemblée Générale ordinaire du 09 avril 2022.**

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 extraordinaires et ordinaire de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche du **09 avril 2022**.

(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 25 mars 2022 accompagné de votre règlement par chèque à l'ordre de UFC QUE CHOISIR ARDECHE).

Participera au repas du midi (participation de **23,50 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

Où rencontrer nos bénévoles ardéchois ?

APPEL A BENEVOLES !

Vous êtes motivé(e) et disponible quelques heures par semaine.

Vous êtes sensible aux problèmes de consommation, vous savez être à l'écoute des consommateurs et vous voulez œuvrer pour leur défense, alors rejoignez notre équipe de bénévoles.

Pour débiter, ils vous accompagneront tout le temps nécessaire et des formations courtes vous seront proposées en interne.

Alors, que vous soyez retraité(e) ou en activité, quel que soit votre parcours professionnel, n'hésitez pas à franchir le pas, ne serait-ce que pour faire un essai.



Pour un premier contact, vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

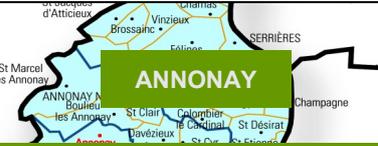
Au plaisir de vous rencontrer.

La **Bogue Ardéchoise** est éditée par

UFC-QUE CHOISIR de l'ARDECHE

Responsable légal : **Jean-Marie DELDON**

Directeur de la Publication : **François EYNARD**

**ANNANAY**

ANNANAY
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

TOURNON**TOURNON**

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

SAINT AGREVE

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

LE CHEYLARD

Sur rendez-vous au 06 73 39 58 56

COUCOURON

Mairie
Sur rendez-vous
Tel 07 70 14 14 98

AUBENAS (sans rendez vous)

Maison des associations - Place de la Gare

mardi : 9h30 à 11h30
jeudi : 15h00 à 17h30

AUBENAS**PRIVAS**

Services Techniques
Avenue de l'industrie
Mardi : 14h à 16h

PRIVAS**ACCUEIL TELEPHONIQUE**

04 75 39 20 44

Les mardis et jeudis
Aux heures des permanences

— Limites de communes

— Limites de cantons

BOURG St ANDEOL**CC DRAGA**

2 avenue du Maréchal Leclerc
2^{ème} + 4^{ème} Vendredi du mois
9h30-11h30
sur rendez-vous. Contact :
ufcquechoisirbsa@orange.fr

LES VANS

Sur rendez-vous
Tel 07 66 88 82 86

ardèche
LE DEPARTEMENT

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