N° 66

Mars 2023

Voir aussi notre site internet
https://ardeche.ufcquechoisir.fr/

Ou flashez ici:

La Bogue Ardéchoise

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

PERMANENCES

AUBENAS
(sans rendez vous)
Maison des associations
Place de la Gare
Le mardi : 9h30 à 11h30
Le jeudi : 15h00 à 17h30

ANNONAY
(sans rendez vous)
Maison des associations
20 rue Henri Guironnet
Le mardi : 14h30 à 17h
Le samedi : 9h à 11h
Tél : 04 75 34 24 53

PRIVAS
Services Techniques
Avenue de l'industrie
Le mardi : 14h à 16h

TOURNON
Maison Municipale Pour Tous
Salle Raoul Dufy
36 Quai Gambetta
Le jeudi de : 14h30 à 17h
Tél : 04 75 06 25 03

LES VANS
Centre Socio-Culturel REVIVRE
1 Place du Temple
le lundi de 09h00 à 12h00
Tèl :07 66 88 82 86

LE CHEYLARD
Mairie
Les mercredis de 9h30 à 11h30
Sur rendez-vous au **06.85.96.11.63**

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
2ième + 4ième Vendredi du mois
De 9h30 à 11h30

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

LE MOT DU PRESIDENT

Au 31 décembre 2022, vous êtes 1117 adhérents à nous faire confiance pour vous défendre, vous représenter et vous aider dans vos actes de consommations, et donc une évolution positive de 65 adhérents soit 6 %. Merci à vous tous. Nous conti nuerons inlassablement à le faire autant que possible et par tous les moyens à notre disposition.

Nous avons enfin pu revenir à une situation normale quand à nos permanences qui ont vu passer, dans l'année, 640 consommateurs en présentiel, mais aussi 521 dépôts de dossiers en TLL (traitement des litiges en ligne). Nous constatons une évolution constante de ce mode de saisine des consommateurs et nous devons nous y adapter.

Cette année, notre assemblée générale se tient le samedi 18 mars, donc avant la parution de notre bulletin. Nous vous avons invité par mail ou par courrier à ce temps fort annuel de notre association.
Le compte rendu sera dans la prochaine bogue.

Le printemps des consommateurs sera dédié à une consommation plus responsable pour tous. Au cours du deuxième trimestre, des actions seront menées sur ce thème et nous espérons vous voir à cette occasion.

Nos campagnes prioritaires, après celle sur les données personnelles en début d'année, seront axées sur la fracture sanitaire (avec notamment des enquêtes sur le sujet), et la gestion de l'eau cruciale pour l'avenir, vue l'évolution du climat.

Nos vecteurs de communication restent :
- La présente bogue à chaque changement de saison.
- Notre site internet : ardeche.ufcquechoisir.fr.
- La page Facebook de notre AL.
- La lettre électronique.

Nous restons à votre écoute et vous remercions pour votre fidélité. Très bon printemps à tous.

Jean-Marie DELDON

De l'importance à bien sécuriser ses mots de passe

Pour accéder à nos comptes en ligne, nous utilisons souvent des mots de passe caractérisés de « faibles ». Pire, on utilise quelquefois le même mot de passe sur plusieurs comptes.
Le risque est alors important de voir son mot de passe découvert par des personnes mal intentionnées. Car une fois celui-ci « craqué », l'accès à nos comptes bancaires, nos donnée personnelles, nos sites internet d'achat en ligne, etc…deviennent accessibles sans restriction.

La société Hive Systems a publié son étude 2022 sur le temps nécessaire à un pirate pour retrouver un mot de passe, et cela avec un équipement assez standard.

Le résultat donné ci-dessous est assez édifiant :

Source : Groupe Orange

Nombre de caractères	Chiffres uniquement	Minuscules	Majuscules et minuscules	Nombre, majuscules et minuscules	Nombre, majuscules, minuscules et symboles
4	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement
5	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement
6	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement
7	Immédiatement	Immédiatement	2 secondes	7 secondes	31 secondes
8	Immédiatement	Immédiatement	2 minutes	7 minutes	39 minutes
9	Immédiatement	10 secondes	1 heure	7 heures	2 jours
10	Immédiatement	4 minutes	3 jours	3 semaines	5 mois
11	Immédiatement	2 heures	5 mois	3 ans	34 ans
12	2 secondes	2 jours	24 ans	200 ans	3000 ans
13	19 secondes	2 mois	1000 ans	12 000 ans	202 000 ans
14	3 minutes	4 ans	64 000 ans	750 000 ans	16 millions d'années
15	32 minutes	100 ans	3 millions d'années	46 millions d'années	1 milliard d'années
16	5 heures	3000 ans	173 millions d'années	3 milliards d'années	92 milliards d'années
17	2 jours	69 000 ans	9 milliards d'années	179 milliards d'années	7 mille milliards d'années
18	3 semaines	2 millions d'années	467 milliards d'années	11 mille milliards d'années	438 mille milliards d'années

Étude complète : https://www.hivesystems.io/blog/are-yourpasswords-in-the-green

Voici quelques astuces pour gérer ses mots de passe personnels en toute sécurité.

Sept conseils pour sécuriser vos mots de passe :

- **Ne pas réutiliser vos mots de passe sur d'autres sites**.
- **Éviter les mots de passe trop simples du type : azerty, abc123, mot de passe, 123456…**
- **Ne pas faire référence à des informations personnelles : date de naissance, nom et prénom, adresse mail personnelle ou professionnelle…**

- **Créer un mot de passe constitué d'un mélange de caractères différents : majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux, ponctuation…**
- **Ne pas utiliser un mot unique qui figure dans le dictionnaire.**
- **Modifier les mots de passe régulièrement.**
- **Et bien sûr, ne pas laisser la liste de vos mots de passe à côté de votre ordinateur.**

Comment générer des mots de passe sûrs :

On peut partir d'une phrase simple :

Exemple : ***L'UFC Que Choisir est une association qui défend les consommateurs***

On remplace alors les sons qui le peuvent, par des chiffres. On ajoute de la ponctuation et on supprime les espaces :

Mot de passe	***L'UFCQueChoisirest1associationqui2fendlesconsommateurs!***

Pour que ce soit plus court, on peut aussi mettre que les premières lettres de chaque mot :

Mot de passe	***L'UQCe1aq2flc!***

D'après le tableau donné page 2, le temps pour trouver ce dernier mot de passe sera de 16 millions d'années…(ça laisse le temps de voir).

De son coté, la CNIL a mis en ligne un outil pour aider les internautes à générer des mots de passe :

https://www.cnil.fr/fr/generer-un-mot-de-passe-solide

Elle fournit aussi des conseils pour les mots de passe :

https://www.cnil.fr/fr/les-conseils-de-la-cnil-pour-un-bon-mot-de-passe

FE *(documentation : groupe Orange)*

Démarchage téléphonique
Ce qui a changé le 1 janvier puis le 1 mars 2023

De nouvelles règles relatives au démarchage téléphonique sont entrées en vigueur le 1er janvier 2023. Les plateformes commerciales ne peuvent plus utiliser de numéros de mobile (commençant par 06 ou 07).

De plus, elles doivent obligatoirement utiliser un identifiant commençant par des numéros précis.

En résumé :

Démarchage téléphonique Ce qui a changé le 1 janvier puis le 1 mars 2023		
Numéros interdits	**Numéros autorisés aux démarcheurs** Du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Démarchage interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.	**Numéros réservés aux livreurs, aux S.A.V, aux chauffeurs, etc…**
06.xx.xx.xx.xx	**09.48**.xx.xx.xx	**09.37**.xx.xx.xx
07.xx.xx.xx.xx	**09.49**.xx.xx.xx	**09.38**.xx.xx.xx
	01.62.xx.xx.xx	**09.39**.xx.xx.xx
	01.63.xx.xx.xx	
	02.70.xx.xx.xx	
	02.71.xx.xx.xx	
	03.77.xx.xx.xx	
	03.78.xx.xx.xx	
	04.24.xx.xx.xx	
	04.25.xx.xx.xx	
	05.68.xx.xx.xx	
	05.69.xx.xx.xx	
X = N'importe quel chiffre de 0 à 9.		

Autre évolution depuis ce 1er janvier :

L'interdiction du démarchage lié aux comptes personnels de formation (CPF).

La loi du 19 décembre 2022 prohibe *« toute prospection commerciale des titulaires d'un compte personnel de formation, par voie téléphonique, par message provenant d'un service de communications interpersonnelles, par courrier électronique ou sur un service de réseaux sociaux en ligne visant à collecter leurs données à caractère personnel, notamment le montant des droits […] et conclure des contrats »*. La violation de cette disposition est passible d'une amende pouvant s'élever à 75000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale. Le démarchage reste autorisé s'il est lié à une action de formation en cours entre le titulaire du compte et l'organisme de formation.

L'UFC-Que Choisir a regretté, après le vote des députés, que la législation prenne *« le gigantesque problème du démarchage non sollicité par le petit bout de la lorgnette »*. *« Après avoir interdit* le démarchage dans le domaine de la rénovation énergétique *et encadré celui sur les assurances, cette fois, c'est le marché de la formation qui est visé »*, observe l'association. Elle regrette que ces restrictions sectorielles *« interviennent à chaque fois tardivement, après que des milliers de victimes se sont fait avoir »* et estime qu'il *« serait bien plus efficace d'interdire purement et simplement le démarchage non sollicité »*, comme elle le demande depuis des années.

Ph P

Fin du tarif réglementé du gaz : Nos conseils

À l'approche de la fin du tarif réglementé du gaz qui interviendra le 30 juin 2023, vous êtes nombreux à nous interroger sur son éventuelle prolongation et sur la posture à adopter. **Voici nos réponses** :

L'échéance pour la fin des tarifs réglementés du gaz est fixée au 30 juin prochain, en pleine crise énergétique européenne et nationale. La guerre en Ukraine a bouleversé l'approvisionnement en gaz, l'Europe renonçant au gaz russe qui lui était fourni en abondance. Il a fallu en urgence trouver d'autres sources d'approvisionnement, tout cela s'est fait à un prix d'autant plus prohibitif que la reprise économique mondiale post-Covid a fortement augmenté les besoins en gaz.

Seule l'anormale douceur de l'hiver a récemment fait chuter les prix de gros, les stocks européens qui ont été remplis quand ils atteignaient des montants exorbitants restant d'un bon niveau. Cette baisse actuelle est cependant purement conjoncturelle, il est peu probable qu'elle dure.

Il ne faut donc pas compter sur des offres de gaz à prix compétitif en juin prochain. Si des fournisseurs alternatifs en proposent pour engranger un maximum de nouveaux clients, **il y a fort à parier que leur tarif bas explosera au-delà de l'été,** la demande de gaz pour passer l'hiver prochain sans coupures faisant remonter les cours.

« Marché à prendre »

Face à cette crise énergétique inédite, ce couperet du 30 juin est malvenu. Antoine Autier, responsable des études à l'UFC-Que Choisir, redoute que *« les consommateurs soient noyés sous les messages commerciaux tarabiscotés, vu qu'il y a un marché à prendre dans un laps de temps réduit »*. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) doit cependant publier d'ici peu un tarif de référence qui permettra de comparer les offres.

En attendant, le bouclier tarifaire en vigueur sur le gaz depuis octobre 2021 est prolongé jusqu'au 30 juin 2023. La hausse de 15 % intervenue le 1er janvier dernier est donc la dernière d'ici là, que vous soyez au tarif réglementé ou en offre indexée dessus. Toutes les offres de marché souscrites depuis le 1er septembre 2022 en bénéficient également.

Questions-réponses :

Que faire si vous êtes au tarif réglementé ?

Restez-y tant qu'il existe. L'UFC-Que Choisir espère encore un report de sa suppression.

Si le tarif prend fin le 30 juin ?

Le gaz ne sera pas coupé, vous serez automatiquement dirigé vers une offre de marché d'Engie ou de votre opérateur historique local. Si elle ne vous convient pas, vous pourrez en changer à tout moment sans pénalité. Rien n'est acté à ce jour, mais le tarif de référence de la CRE pourrait servir de support à une prolongation du bouclier tarifaire.

Et dans les zones sans concurrence ?

Quelques opérateurs historiques locaux restent en situation de monopole, comme à Bordeaux. La fin du tarif réglementé risque d'y faire flamber les prix, seul un contrôle très strict de la CRE pourra protéger les consommateurs.

Vous êtes démarché à domicile et sous la pression, vous changez d'offre ?

Vous avez alors un droit de rétractation de 14 jours pour annuler le contrat. Dans un tel cas, le nouveau fournisseur doit contacter l'ancien pour qu'il réactive votre précédent contrat dans les mêmes termes, y compris s'il s'agit du tarif réglementé !

JM D

La DGCCRF met en garde contre les arnaques à l'énergie

Avec la hausse des prix de l'énergie, les menaces de pénurie et de coupures d'électricité, les arnaques à l'énergie ont explosé sur les réseaux sociaux, mais pas seulement. La **D**irection **G**énérale de la **C**oncurrence, de la **C**onsommation et de la **R**épression des **F**raudes (DGCCRF), vous donne tous les conseils à suivre pour passer l'hiver au chaud sans (trop) vider votre tirelire.

Les annonces sont légion. Ici on vous promet des tarifs de l'électricité bloqués pendant 3 ans. Là des poêles à bois ou des bûches à des prix très bas et garanties françaises. Souvent ces annonces semblent émaner de sites parfaitement fiables. C'est ainsi que de nombreux consommateurs, soucieux d'alléger leur facture d'électricité cliquent sur une annonce commerciale, donnent leurs informations bancaires… et s'en repentent très vite quand ils se rendent compte qu'ils ont communiqué leurs coordonnées à un escroc usurpant l'identité d'un opérateur bien connu.
Alors que le prix de l'énergie augmente et que les français cherchent les solutions les moins onéreuses pour se chauffer et s'éclairer, les signalements pour escroquerie ont été multipliés par 10 par rapport à 2021. Petit florilège des arnaques les plus fréquentes :

Arnaque aux granulés et pellets de bois :
L'engouement pour le chauffage au bois, réputé moins cher et écologique, a déclenché une hausse exponentielle des commandes de pellets de bois. La demande a été telle que les fournisseurs n'ont pu y répondre. C'est ce contexte ajouté à une hausse significative des prix, qui a provoqué l'éclosion des nombreux sites de ventes de bois en ligne, à des prix particulièrement attractifs. Souvent hélas, le bois commandé et réglé d'avance n'est jamais livré et aucun service client n'est mis à la disposition du client floué.
Pour plus d'informations sur cette arnaque, consultez la fiche pratique Bois de chauffage.

Les faux fournisseurs d'énergie :
Les grands fournisseurs d'eau, de gaz ou d'électricité ont vu des sites clones des leurs apparaître sur le web. Des sites en tous points similaires qui parviennent à tromper les professionnels eux-mêmes : l'interface est efficace, les fautes d'orthographe absentes et les avis consommateurs positifs très nombreux. Certains disposent même d'un certificat SSL qui permet de sécuriser le site avec une url https://

Les démarcheurs à domicile très empressés :
Le démarchage à domicile est une activité très réglementée. Certaines personnes malveillantes usent de cette méthode pour faire signer un contrat d'énergie dont un consommateur n'a pas besoin.
Veillez à ne jamais laisser un technicien ou même un commercial accéder à votre compteur électrique. En récupérant le numéro de compteur, les arnaqueurs peuvent procéder à la résiliation de votre contrat au profit d'une autre société.

Des appels téléphoniques ou mails souvent trompeurs :
Les appels téléphoniques représentent 75% du démarchage en matière de fourniture d'énergie. Les démarcheurs font souvent croire qu'on peut souscrire un contrat à l'oral ou par SMS au cours de la conversation téléphonique, alors que c'est impossible, seule la signature d'un contrat (électronique ou papier) fait foi.
Le consommateur peut s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur le site Bloctel. En outre, la réglementation concernant le démarchage téléphonique a été renforcée pour lutter contre ces sollicitations souvent intrusives (voir page 4).
Les mails frauduleux, appelés phishing en anglais, font également partie des techniques d'arnaques aux fournisseurs d'énergie. Généralement les malfaiteurs usurpent l'identité de sociétés connues pour tenter de récupérer les informations personnelles du consommateur : coordonnées bancaires, numéro du compteur électrique, codes d'accès à l'espace client, etc.

La DGCCRF met en garde contre les arnaques à l'énergie (suite)

Conseils pour repérer et éviter les arnaques

Vérifiez l'identité de la personne qui vous démarche :
Que ce soit par mail, physiquement ou par téléphone, ne faites pas confiance trop vite. Vérifiez toujours l'identité de l'entreprise qui vous contacte : son existence, les avis consommateurs, la présence d'un service client joignable, le numéro de siret, etc.

Ne prenez pas de décision immédiate, même si tout vous semble clair :
Méfiez-vous tout particulièrement si le professionnel est insistant et vous indique qu'il y a urgence à signer. Un vrai professionnel vous laissera toujours le temps de réfléchir à son offre si vous en exprimez le besoin. Le conseil est encore plus vrai si la présentation a été peu claire ou vague avec un discours confus et rapide.
Aucun document ne doit être signé au risque de souscrire un contrat à son insu.

Bon à savoir
Pour aider les particuliers à bien choisir leur contrat, un comparateur d'énergie a été créé par le Médiateur national de l'énergie. Ne pas comparer uniquement les prix mais aussi le service clientèle, les modes de paiement, les frais en cas de retard de paiement, etc.
Rappel : Un particulier a la possibilité de changer de fournisseur d'énergie à tout moment et sans frais.

Pour votre information consultez le site de la DGCCRF
Vous trouverez sur le site de la DGCCRF de nombreuses informations pour tout savoir sur les contrats d'énergie, comment les choisir, comment en changer ou les résilier.
Foire aux questions sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

Dépliant sur la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux particuliers.

Fiche pratique sur les contrats de gaz et d'électricité.

Que faire si le contrat a déjà été signé ?

La première démarche à effectuer est d'adresser une lettre recommandée avec AR à l'adresse figurant obligatoirement sur les factures du nouveau fournisseur. Si le différend n'a pas été résolu dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'énergie qui est une autorité publique indépendante proposant des solutions amiables pour résoudre les litiges relatifs à l'énergie. Tout consommateur peut saisir cet organisme et la procédure est gratuite.

FE avec le site : *https://www.economie.gouv.fr/dgccrf*

Qu'on se le dise….
Les bonnes choses et les moins bonnes,
qui nous sont tombées dessus en ce mois de février

Réforme de l'Assurance chômage, la durée d'indemnisation a baissé :

La réforme a prévu une baisse de 25% de la durée d'indemnisation pour tous les demandeurs d'emploi qui ont ouvert des droits depuis le 1 février. Pratiquement, un chômeur qui aurait eu droit par exemple à 12 mois d'indemnisation dans le système précédent, n'a maintenant plus droit qu'à 9 mois. Pour les demandeurs d'emploi qui voient leur durée d'indemnisation réduite, un « allongement de fin de droit » est prévu en cas de dégradation du marché du travail. C'est-à-dire si le taux de chômage dépasse 9% ou s'il augmente de 0,8 points ou plus sur un trimestre.

Le taux du livret A est passé à 3% :

Cette hausse du taux, avait été annoncée par la Banque de France qui révise deux fois par an le taux de rémunération du livret A, en prenant en compte l'inflation des six derniers mois.
Le taux du livret de développement durable et solidaire (LDDS) et du livret jeune sont également re-haussés à 3%.
Est-il utile de préciser, qu'un tel taux reste encore nettement inférieur à la valeur de l'inflation… ?

Le taux du livret d'épargne populaire (LEP) réservé aux revenus modestes, passe de 4,6% à 6,1%.

Le prix de l'électricité a augmenté de 15% :

C'est la limite haute à laquelle a été fixé le bouclier tarifaire. En 2022, ce bouclier tarifaire avait été de 4%.

La « PrimeRénov » est revalorisée :

MaPrimeRénov, la prime versée aux propriétaires pour la rénovation énergétique des logements de plus de 15 ans, est renforcée.

Plusieurs changements interviennent à compter du 1er février 2023.

Ma Prime Rénov Sérénité
Les plafonds de travaux permettant de bénéficier de cette prime sont revalorisés de 30 000 à 35 000 €. *Ma Prime Rénov Sérénité* concerne les propriétaires occupants à revenus modestes ou très modestes qui envisagent des travaux de rénovation permettant un gain énergétique d'au mimimum 35 %.

Ma Prime Rénov Copropriétés
Cette prime permet de financer des travaux de rénovation énergétique globale (gain d'au moins 35 %) sur les parties communes des copropriétés. Les plafonds sont relevés de 15 000 à 25 000 €. Les primes individuelles complémentaires versées aux ménages qui résident dans la copropriété sont doublées : elles passent à 3 000 € pour les propriétaires très modestes et à 1 500 € pour les propriétaires modestes.

Forfaits « rénovations globales »
Afin d'inciter les Français à rénover leur logement de manière globale, le forfait « rénovation globale » augmente pour les ménages aux ressources intermédiaires (violets) et supérieures (roses). Ces forfaits sont relevés, ils passent respectivement de : 7 000 à 10 000 € et 3 500 à 5 000 €.

Baisse de certaines primes pour les ménages les plus modestes
À partir du 1er février 2023, les primes pour l'installation d'un poêle à granulés et d'une VMC double flux diminuent de 500 €. Cette baisse concerne uniquement les ménages aux revenus modestes et très modestes.

Tournant majeur pour les mesures anti-Covid :

Premier changement notable dans le quotidien des Français : les règles anti-Covid 19 mises en place depuis le début de la pandémie en 2020 ont évolué. Depuis le 1er février les arrêts de travail dérogatoires, sans jour de carence pour les personnes testées positives au Covid-19, ne sont plus possibles.
De plus, *« l'isolement systématique »* des cas positifs et *« la réalisation d'un test »* au bout de deux jours pour leurs contacts ne seront plus requis. Cette mesure est effectivement tombée en désuétude sur fond de chutes des cas, avec moins de 16 000 malades hospitalisées actuellement.

Augmentation du tarif des péages :

Les tarifs des péages des principaux réseaux autoroutiers vont augmenter de 4,75 % en moyenne. Cette augmentation annuelle est la plus forte de ces dernières années : les tarifs avaient augmenté de 2 % en 2022 et de 0,4 % en 2021. Mais cette augmentation reste encore inférieure à l'inflation. Pour compenser un peu cette hausse des péages, plusieurs sociétés d'autoroutes prévoient des mesures plus gadgets que commerciales. Les véhicules électriques bénéficieront ainsi d'une réduction de 5 % pendant un an, pour tous leurs trajets et sur certains réseaux (SANEF/SAPN et APRR/AREA).

L'échange des billets de train en dernière minute, ce n'est plus gratuit :

Avant le 7 février, l'échange et le remboursement des billets était proposé gratuitement jusqu'à 3 jours avant le départ. À partir de 2 jours, une retenue de 15 € par personne et par trajet était appliquée sur les TGV Inoui et de 40 % du prix du billet avec retenue maximum de 12 € sur les trains Intercités à réservation obligatoire.
Depuis le 7 février, ce délai est réduit : la gratuité s'éteint 6 jours avant le départ. Au-delà, les frais passent à 19 € par personne et par trajet sur les trajets Inoui et 15 € sur les trains Intercités à réservation obligatoire (même pour les bénéficiaires d'une carte conférant des avantages jeune, adulte, sénior...).

Les trajets en taxi et VTC deviennent plus chers :

Autre hausse des prix du côté des transports. Les tarifs des taxis ont augmenté de 4% le 1er février. Le tarif minimum d'une course est maintenu à 7,30 € pour tous les taxis qu'ils soient parisiens ou non.
Les chauffeurs VTC (Véhicules de tourisme avec chauffeur) et plateformes se sont eux mis d'accord le 18 janvier pour imposer un revenu minimum de 7,65 € par trajet. Cette nouvelle règle va faire grimper le prix de la plus petite course à environ 10,20 € pour le passager sur une application comme Uber, en incluant les commissions.

Depuis le 1 février, la Banque de France propose pour une durée limitée, un ajustement mensuel des taux d'usure :

La Banque de France a pu observer, notamment s'agissant des derniers mois de l'année 2022, des variations dans la répartition de la distribution du crédit, avec un effet de seuil à l'intérieur de chaque trimestre. Certains dossiers, dans l'attente de la prochaine hausse trimestrielle significative du taux d'usure, sont ainsi reportés au début du trimestre suivant, par les banques.
Aussi, la Banque de France, à titre exceptionnel pendant la période de plus forte remontée des taux propose un ajustement technique pour mieux « lisser » les relèvements du taux de l'usure. La publication se fera en fréquence mensuelle et non plus trimestrielle pour les taux d'usure de toutes les catégories, pour les taux applicables du 1er février au 1er juillet. Les taux d'usure resteront établis sur la base de la moyenne des taux pratiqués lors des trois mois précédents.

Quelques litiges gagnés

Encore des soucis avec la banque postale…

Monsieur G reçoit en juillet 2022 à 18h, après la fermeture des bureaux, un mail de la banque postale, lui indiquant qu'une vérification de son certicode est indispensable sous peine de ne plus pouvoir avoir accès à son compte. Le mail semble « plus que vrai » avec le bon logo et une formulation parfaite.

Ne pouvant appeler sa banque vu l'heure, il clique sur le lien pour vérifier son certicode.

Tout va bien de ce côté, mais il a suivi le lien ...

Le lendemain, il reçoit deux mails pour des virements qu'il aurait faits, durant la nuit, vers 2-3 heures du matin. N'étant pas à l'origine de ces virements, il contacte rapidement sa banque qui lui confirme les virements et lui demande de porter plainte; ce qu'il fait sans délai. Avec cette plainte, Il fait une demande pour le remboursement des montants détournés, mais après pas mal de rappels de sa part, la banque lui indique en octobre que le remboursement ne sera pas fait car il a authentifié les virements.

Monsieur G nous contacte en octobre et nous ouvrons un dossier. Un courrier de signalement est envoyé à son centre financier. Il stipule, outre les références au code monétaire, que notre fédération a porté plainte contre 12 banques, dont celle-ci, pour pratique trompeuse.

Nous n'avons eu aucun retour mais l'adhérent a reçu environ 1 mois plus tard le remboursement total de la fraude.…

JM D

Quand Bouygues Télécom traine des pieds pour résilier les contrats

Lors d'une permanence, un adhérent nous a signalé les difficultés qu'il rencontrait avec la société Bouygues Télécom pour résilier un contrat de téléphone mobile. Son épouse étant décédée en juillet 2021, son contrat de téléphone mobile n'a été supprimé qu'en novembre 2022. Entre temps, il a payé toutes les factures pour un total de 244 euros, montant que l'opérateur refusait de lui rembourser.

Suite à notre intervention, Bouygues Télécom a pris contact avec notre adhérent 3 jours après, pour l'informer du remboursement des sommes prélevées indûment.

Très satisfait de notre intervention, il félicite L'UFC Que Choisir pour son implication dans la défense du petit citoyen démuni, face aux grosses sociétés… quelquefois vraiment distraites !

M B

FREE et son téléphone fixe qui ne sonnait pas

Au mois de novembre dernier, un adhérent vient nous voir sur une de nos permanences ardéchoises. Il nous dit, que depuis le 30 août 2022, il a un problème avec son téléphone fixe. Le phénomène se passe lorsque l'un de ses interlocuteurs l'appelle. Il n'y a aucune sonnerie et donc la communication ne peut pas avoir lieu. Le problème est grave car son épouse est mal voyante. De fait elle se trouve donc un peu plus "isolée".

Pour essayer de résoudre ce problème, notre adhérent contacte son opérateur "FREE" par de nombreux appels téléphoniques, mails et courriers. Mais dans les faits rien ne se passe.

Après avoir écouté notre adhérent, nous décidons d'appliquer le Processus UFC Que Choisir / FREE.

"FREE" est rapidement intervenu. La BOX a été changée et maintenant le téléphone sonne. De plus, l'opérateur a offert la moitié de l'abonnement des 3 derniers mois + deux abonnements gratuits pour les mois de décembre 2022 et janvier 2023.

Notre adhérent très satisfait nous remercie pour le travail effectué.

M C

Quand l'achat d'un fauteuil, n'est pas de tout repos !

En janvier 2021, Mme G. achète un fauteuil en cuir pour la somme de 1958€.
Octobre 2021, un défaut important apparaît sur le cuir. Le vendeur reprend le fauteuil et le retourne chez le fabriquant.
Après 2 mois d'attente, Mme G. récupère son fauteuil réparé.
En juin 2022, le même défaut réapparait. Le fauteuil est de nouveau envoyé chez le fabriquant pour une deuxième réparation !
Septembre 2022, sans nouvelle de son fauteuil, Mme G. sollicite l'aide de notre association. Nous lui conseillons d'adresser un courrier A/R au vendeur en lui réclamant le remboursement intégral de ce fauteuil.
Début Novembre 2022, sans réponse du vendeur, nous adressons à ce dernier une lettre argumentée lui rappelant les articles du code de la consommation.
Notre lettre restera sans réponse, mais le 15 Décembre 2022 Mme G. nous informe avoir reçu un chèque de remboursement de 1958 € !
Très satisfaite, Mme G. nous adresse un mail de remerciements pour notre soutien et notre bienveillance, car selon elle, sans notre appui, sa requête n'aurait pas abouti .

L L

ASSURANCE TELEPHONE : SFAM

Depuis de nombreuses années une de nos adhérentes avait une assurance téléphonique chez SFAM.

Elle ne savait pas ce que cette assurance lui coutait : elle n'effectuait aucun contrôle sur son compte bancaire...

Récemment, elle s'aperçoit que de nombreux paiements ont été effectués depuis son compte, au profit de cette société.

Elle essaie de faire l'analyse des prélèvements. Ce n'est pas facile, car elle n'a pas de contrat écrit, ne connaît pas la date de celui-ci et ne possède pas d'échéancier pour les paiements.

Notre adhérente vient nous voir. L'analyse met rapidement au jour, « un grand n'importe quoi ».

Prélèvement de 29,99 € le 23 novembre 2021, puis de nouveau 29,99 € le même jour ...! Au final, le total des retenues se monte à 2729 € sur 1 an.

Le problème étant posé, une lettre avec arguments pertinents est envoyée à la société SFAM, demandant le remboursement des sommes prélevées.

Rapidement l'assureur donne un accord de principe, reconnaissant ainsi que le contrat passé était entaché d'irrégularités…. mais rien n'apparaît sur le compte de notre adhérente.

Il faudra plusieurs relances pour que la SFAM verse enfin la somme de 2729 €, à notre adhérente.

Ravie, celle-ci nous a remercié pour le travail effectué.

M C

Ont participé à la rédaction de cette Bogue N°66 :

M C : Marcel CHALAYE
J M D : Jean-Marie DELDON
M B : Maurice BILLON
L L : Lionel LORIC
Ph P : Philippe PIERRON
F E : François EYNARD

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.

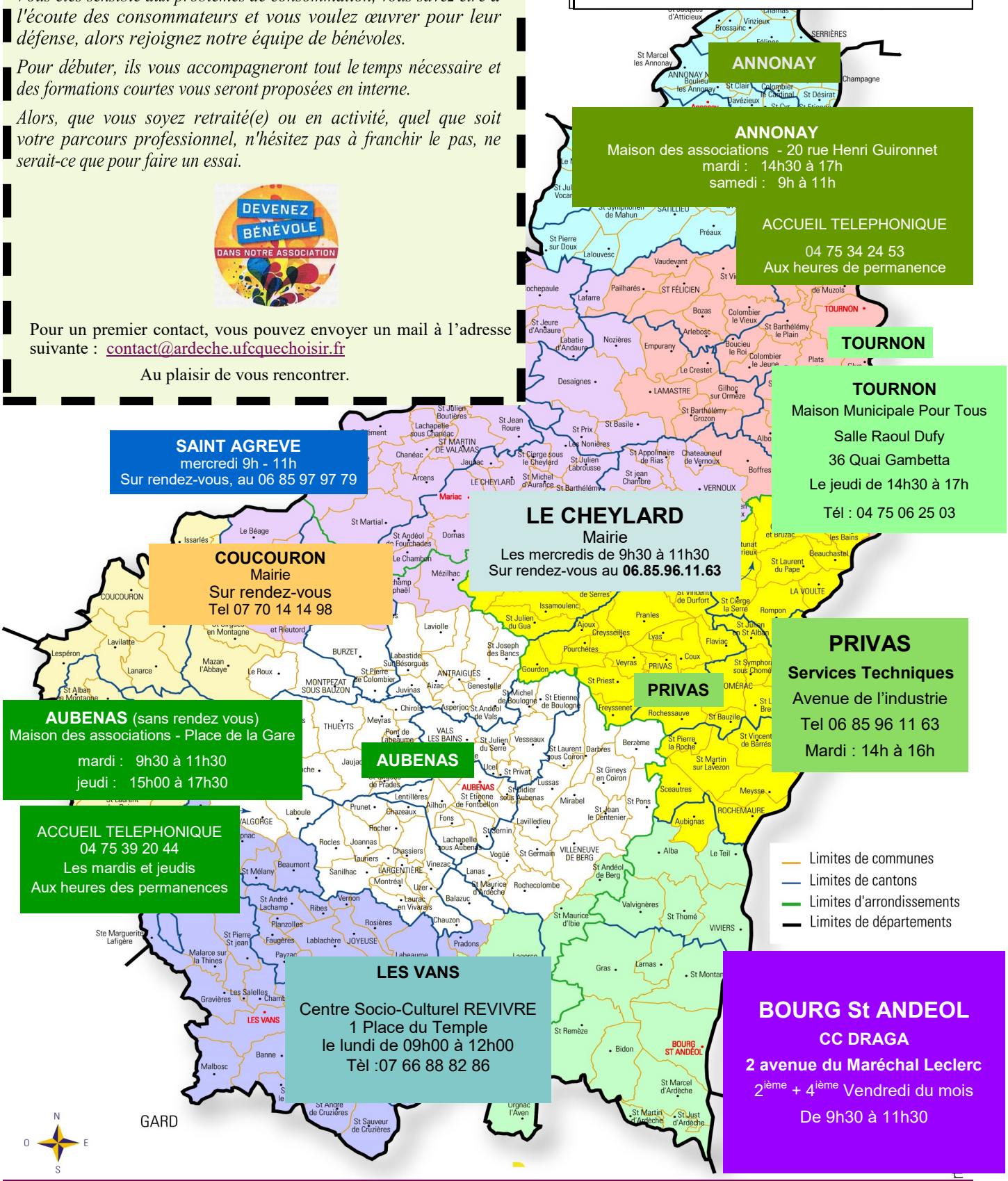
Pour débuter, ils vous accompagneront tout le temps nécessaire et des formations courtes vous seront proposées en interne.

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
L'UFC-QUE CHOISIR de l'ARDECHE
Responsable légal : **Jean-Marie DELDON**
Directeur de la Publication : **François EYNARD**



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

ACCUEIL TELEPHONIQUE
04 75 34 24 53
Aux heures de permanence

TOURNON
Maison Municipale Pour Tous
Salle Raoul Dufy
36 Quai Gambetta
Le jeudi de 14h30 à 17h
Tél : 04 75 06 25 03

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

LE CHEYLARD
Mairie
Les mercredis de 9h30 à 11h30
Sur rendez-vous au **06.85.96.11.63**

COUCOURON
Mairie
Sur rendez-vous
Tel 07 70 14 14 98

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
Les mardis et jeudis
Aux heures des permanences

LES VANS
Centre Socio-Culturel REVIVRE
1 Place du Temple
le lundi de 09h00 à 12h00
Tèl :07 66 88 82 86

BOURG St ANDEOL
CC DRAGA
2 avenue du Maréchal Leclerc
2ième + 4ième Vendredi du mois
De 9h30 à 11h30

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 - Retrouvez nous aussi sur facebook
Ctrl + clic