N° 68

Septembre 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

Fortement contrasté en terme de météo, l'été 2023 s'achève. Nos permanences sont à nouveau ouvertes aux horaires habituels dans tout le département depuis le 1 septembre. Comme vous le savez, nous avons 2 périodes de fermetures dans l'année : l'été du 14 juillet au 1er septembre et la fin de l'année pour les 15 jours correspondants habituellement aux congés scolaires de Noël.

Malgré cela, vous pouvez toujours nous joindre par mail (contact@ardeche.ufcquechoisir.fr). Pour déclarer un litige par l'intermédiaire de notre site internet (ardeche.ufcquechoisir.fr), rendez-vous à la rubrique « soumettre un litige en ligne ».

Nous souhaitons la bienvenue aux nouveaux adhérents. Nous sommes en augmentation par rapport au 1 janvier 2023 et nous vous en remercions. La consommation responsable est le fil conducteur de nos actions. Nous sommes indépendants de tout pouvoir politique, syndical, économique ou confessionnel.

Notre association a un agrément préfectoral, renouvelable tous les 5 ans, lui permettant d'ester en justice pour la défense collective des consommateurs. Notre conseil d'administration a décidé de l'utiliser début juillet en portant plainte, avec de nombreux adhérents, contre la société INDEXIA (ex SFAM) et toutes ses entités telles que : sfam, foriou, amp, celside, hubside, cyrana, serena. La plainte est gratuite pour les adhérents (prise en charge par l'association). Les médias ont fait un large écho à cette plainte.

En effet, depuis déjà de nombreuses années, nous enregistrons des litiges récurrents vis à vis de ces sociétés. Les consommateurs souscrivent un abonnement sous condition de réduction immédiate, ou une assurance multi média, mais au bout d'un certain temps ils sont prélevés sans justification par toutes ces entités, parfois plusieurs fois par semaine voire par jour, de prestations pour lesquelles ils n'ont jamais donné leur accord. Un de nos adhérents est à … 28000€ de prélèvements. Les banques, qui doivent vérifier qu'un prélèvement fait l'objet d'un mandat SEPA, ne le font pas souvent. Elles sont également fautives. INDEXIA a déjà fait l'objet d'une amende de 10 millions d'euros par le passé, et d'une interdiction temporaire de tout contrat d'assurance depuis le 25 avril 2023.

Merci d'en parler autour de vous. Tous les consommateurs concernés peuvent se joindre gratuitement à notre plainte en adhérent et en nous déclarant le litige.

Encore merci à vous. Vos adhésions et ré-adhésions nous permettent d'agir pour l'intérêt collectif de tous les consommateurs. Merci aussi à nos 65 bénévoles qui œuvrent pour vous informer, vous représenter et vous défendre tout au long de l'année. A bientôt

Jean-Marie DELDON

Du changement à la tête de notre fédération

Lors de l'assemblée générale de la Fédération de l'UFC-Que Choisir des 10 et 11 juin 2023, et après 20 ans à la tête de notre fédération, Alain Bazot a décidé de ne pas solliciter le renouvellement de son mandat de Président.

« **Merci à tous**.
C'est avec un pincement au cœur que je m'adresse à vous pour la dernière fois.

J'ai aimé vous faire partager mes convictions, mes émotions, mes indignations. J'ai pu exprimer ma fierté de me battre, au sein de l'association, pour promouvoir les droits fondamentaux des usagers et consommateurs.
Les exemples sont légion : droit à l'information avec le Nutri-Score, à la santé grâce à l'interdiction des produits toxiques, à la réparation des préjudices de masse via l'action de groupe…

Un grand merci à vous, chères lectrices et chers lecteurs, de votre fidélité. Votre soutien économique participe à notre indépendance, à notre capacité à financer et remplir notre mission : expertiser l'offre de biens et de services pour vous éclairer et vous permettre de mieux consommer, dénoncer les dérives du marché, vous défendre, vous mobiliser et promouvoir une consommation saine et sobre, socialement juste et compatible avec les limites de notre planète.

Vous êtes partie prenante de ce combat que nous menons aux côtés des bénévoles, très engagés, de nos associations locales, et des salariés, toujours impliqués, de notre Mouvement, sans oublier le conseil d'administration et sa nouvelle Présidente, Marie-Amandine Stévenin, à qui j'adresse tous mes vœux de réussite ».

Cette même assemblée générale, a élu Marie-Amandine Stévenin, nouvelle présidente de l'UFC-Que Choisir.

Âgée de 43 ans, avocate de profession, Marie-Amandine Stévenin, jusqu'alors vice-présidente de l'UFC-Que Choisir entend inscrire son action dans la continuité de celle d'Alain Bazot et du rapport d'orientation 2023-2027 adopté par l'association, à savoir la concrétisation d'une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. Elle entend par ailleurs maintenir et garantir les indispensables synergies entre toutes les composantes du Mouvement UFC-Que Choisir (adhérents, abonnés, bénévoles, salariés, sympathisants…).

« À l'heure du réchauffement climatique, la consommation responsable est un enjeu majeur qui exige une action résolue des entreprises et des décideurs politiques pour permettre à tous de consommer mieux et moins. L'UFC-Que Choisir, dans toutes ses composantes entend continuer de se mobiliser pour obtenir au-delà des mots, des actes concrets des différentes parties prenantes. » a souligné Marie-Amandine Stévenin lors de l'Assemblée Générale de l'UFC-Que Choisir.

À l'occasion de son élection, Marie-Amandine Stévenin a rendu hommage aux victoires remarquables obtenues sous la Présidence d'Alain Bazot comme le coup d'arrêt aux tarifications excessives des communications mobiles (tarification à la seconde, prix des SMS, abolition du roaming), la condamnation pour entente des opérateurs de téléphonie mobile, l'adoption du Nutri-Score comme modèle officiel d'étiquetage nutritionnel en France, la fin du crédit revolving, la mise en place d'une action de groupe sans oublier la généralisation de la résiliation à tout moment de l'assurance auto/habitation, de l'assurance emprunteur et des complémentaires santé…

En reconnaissance de son action et de son engagement sans faille aux côtés des consommateurs, le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale ont accordé à Alain Bazot le titre de « Président d'honneur de l'UFC-Que Choisir. »

F E

Une journée « Portes ouvertes » à l'UFC Que Choisir de l'Ardèche

Dans le cadre de l'action « printemps des consommateurs » notre Association Locale a organisé le 17 juin une journée « portes ouvertes » annoncée sur facebook, par tracts, voie de presse et par mail aux adhérents du secteur d'Aubenas. Un fléchage extérieur était en place pour guider les consommateurs vers les tables de réception où les bénévoles expliquaient leurs activités. L'action était principalement ciblée sur les données personnelles, le nutriscore, les campagnes prioritaires (eau) et la santé.

Les consommateurs ont pu visiter nos locaux, aimablement mis à notre disposition par la municipalité.

Vers 12 heures visite sur nos stands du Maire d'AUBENAS, Jean-Yves MEYER accompagné de son adjoint à la culture M. DAUMAS et de M. BOUSCHON conseiller municipal.

Monsieur le Maire a tenu à souligner l'importance de nos missions au service des consommateurs et nous a félicité pour nos actions, en indiquant qu'il lit régulièrement nos bulletins (qui sont systématiquement transmis à la mairie).

Visite de Monsieur le Maire d'AUBENAS, Jean-Yves MEYER accompagné de son adjoint à la culture M. DAUMAS et de M. BOUSCHON conseiller municipal.

Présent aussi, à droite sur la photo, notre président Jean-Marie DELDON.

Notre stand extérieur, où une boisson était offerte aux visiteurs

B G

**Le 24 mai, sur le marché de Bourg Saint Andéol,
les bénévoles de l'UFC Que Choisir, ont rencontré les consommateurs**

Le stand a permis de rencontrer plus de 50 personnes, d'engager avec eux une conversation ciblée en fonction de leurs centres d'intérêt, de répondre à leurs questions et le plus souvent de faire connaitre la permanence locale. Au programme également, présentation de la campagne « je ne suis pas une data » (flyers, explications), de l'application « Quel Produit » et du Nutri-score .

Les bénévoles sont allés au devant du public et ont distribué flyers, brochures, mais aussi exemplaires de notre journal « la bogue » et de nos revues mensuelles « Que choisir ».

B G

Le 5 juillet, découverte de l'UFC Que Choisir sur le marché du Cheylard.

Pour aller à la rencontre des consommateurs locaux et pourquoi pas, encourager de nouvelles vocations de bénévoles, les volontaires de l'antenne du Cheylard ont tenu un stand le 5 juillet dernier sur le marché de leur ville. L'antenne bouclait ainsi sa première année d'exercice dans son nouveau format.

Roselyne, Marie et Dominique, les bénévoles de la nouvelle antenne se sont retrouvés de 8h à 12h pour présenter l'association UFC Que Choisir dans ses dimensions locale et départementale.

Ce marché très connu dans la région des Boutières, est un rendez-vous fréquenté du mercredi matin, dans un bassin où tout le monde se connaît. De nombreux échanges ont eu lieu.
Voisins, amis, passants et touristes, ont pu découvrir le travail des bénévoles de notre association. Ce fut une première pour l'antenne du Cheylard, qui n'a pas encore l'habitude de ces manifestations. Malgré cela, l'action fut d'une grande réussite. Le matériel installé sur un emplacement offert par la municipalité, a pu accueillir le matériel prévu. Le discours fut très vite rodé et de nombreux échanges ont eu lieu sur un très grand nombre de thèmes.

Nul doute que cette rencontre, organisée entre bénévoles et consommateurs, a été largement appréciée.

D P

Le 29 août à Davézieux, les bénévoles de l'UFC Que Choisir ont rencontré des consommateurs retraités

Mardi 29 aout dernier, les clubs du 3ème âge de la communauté de communes du bassin d'Annonay se sont réunis pour fêter la Reboule. Ce terme, propre à notre vivarais, était synonyme d'un grand repas rassemblant, à la fin des travaux d'été, tous ceux qui y avaient participé.

En plus d'un bon repas et de plusieurs jeux de société, les organisateurs avaient prévu une information sur les escroqueries à l'encontre des retraités.

Une assistance nombreuse est venue sur ce module, animé par quelques bénévoles de notre antenne UFC Que Choisir d'Annonay, qui avaient répondu présent à l'appel du collectif.

Après une présentation succincte de notre fédération et de notre association ardéchoise, la discussion s'est orientée vers quelques exemples des fraudes les plus courantes.

Au bout d'une heure trente d'échange, les organisateurs ont promis de nous inviter à nouveau, afin d'approfondir ce sujet qui a passionné l'auditoire.

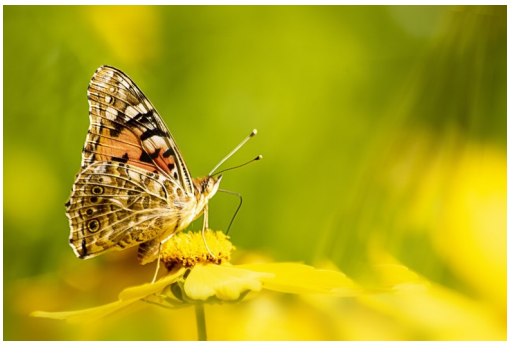
Vue partielle de l'assistance et des bénévoles

F E

Vous avez apprécié le vaccin à ARN Messager
Allez-vous aimer les pesticides à ARN Interférent (ARNi) ?

Pas si sûr...

Alors que l'Union européenne élabore plusieurs législations décisives pour l'avenir de son modèle agricole (réduction de l'usage des pesticides chimiques, utilisation des nouvelles technologies d'édition du génome en agriculture…), les firmes de l'agrochimie préparent la mise sur le marché des nouveaux produits censés se substituer aux pesticides chimiques. Parmi eux, les pesticides génétiques ou pesticides à ARN interférent (ARNi). Pas encore en France, les ARNi sont commercialisés aux USA depuis 2017. Le principe : l'extinction de gènes. Inspiré d'un mécanisme de défense naturelle des plantes, les spray à ARNi répandent mécaniquement des ARN (copie de l'ADN permettant d'élaborer des protéines) dit interférents (c'est à dire une protéine qui va en fait bloquer les fonctions vitales du nuisible théoriquement ciblé).
Au delà du spray et de l'action mécanique, il est également possible de modifier génétiquement la plante pour qu'elle produise elle-même des ARNi. L'idée est que le nuisible va ingérer cet ARNi et donc mourir.
Les sprays à ARN sont vendus comme étant la nouvelle révolution agricole, ils présentent l'avantage de pouvoir être utilisés pour tous les types de nuisibles et d'être moins coûteux que les OGM. Mais passer de pesticides chimiques à génétiques ne semble clairement pas faire l'unanimité ! Aucune réglementation n'existe à ce jour pour encadrer ce serait-ce que les essais qui auraient été réalisés sur le sol français. Leurs impacts sur les populations non cibles pourraient être importants puisque certaines séquences ADN sont similaires entre différentes espèces d'insectes et que ces ARNi pourraient se retrouver chez l'homme après consommation.



Dans un rapport, l'ONG POLLINIS* documente pour la première fois les effets imprévus et potentiellement catastrophiques de ces nouveaux pesticides génétiques sur les abeilles et l'ensemble des insectes pollinisateurs, indispensables à la biodiversité et à nos cultures. Conçus pour bloquer l'expression de certains gènes et inhiber les fonctions vitales qui leur sont associées chez les insectes ravageurs de culture, les pesticides ARNi pourraient éliminer indistinctement de nombreux insectes pollinisateurs, et précipiter leur déclin tout aussi efficacement que les pesticides chimiques qu'ils sont censés remplacer. Malgré les effets délétères pour les pollinisateurs pointés dans ce rapport, malgré l'absence totale d'évaluation des risques et le manque criant d'études et de connaissances scientifiques décrivant les effets des pesticides ARNi sur l'ensemble des chaînes trophiques et l'environnement, plusieurs pesticides génétiques ont déjà été expérimentés en plein champ en France et en Europe, et dans d'autres pays où les lobbys agro-industriels et agrochimiques réussissent à infléchir les politiques publiques. Plus préoccupant encore, ces pesticides génétiques pourraient être classés de façon totalement injustifiée dans la catégorie des produits « à faible risque », et leur mise sur le marché facilitée par une évaluation laxiste des risques qu'ils présenteraient pour les abeilles et les autres insectes pollinisateurs.

*** ONG indépendante et sans but lucratif qui agit exclusivement grâce aux dons des citoyens, pour la protection des abeilles domestiques et sauvages, et pour une agriculture qui respecte l'environnement, la biodiversité et tous les pollinisateurs.**

Pour en savoir plus sur l'ONG POLLINIS cliquez ici

ou flashez ce QR Code :

G C - F E et le site pollinis.org

L'ASSURANCE SCOLAIRE EST-ELLE OBLIGATOIRE ?

L'assurance scolaire a un <u>caractère facultatif</u>, mais dans certains cas, elle est obligatoire.

Elle est obligatoire, notamment pour **les activités scolaires facultatives** (par exemple une sortie incluant la totalité de la pause-déjeuner, une promenade, une visite de musée, une classe découverte, *etc...)***.**
De même, si votre enfant prend ses repas à la cantine, il devra également être assuré.
Pour **les activités périscolaires**, les organisateurs peuvent aussi demander à ce que les enfants soient assurés.

Attention : Ces règles sont valables uniquement pour les établissements publics.
Les établissements privés fixent leurs propres règles d'assurance, qu'il convient de connaitre au moment de l'inscription de votre enfant.

Il faut savoir que la majorité des contrats d'assurance scolaire inclut des **garanties complémentaires** comme un service d'assistance qui permet aux enfants malades ou blessés de poursuivre leur scolarité à domicile ou encore une garantie contre le vol de leurs affaires scolaires.

Qu'en est-il de l'assurance responsabilité civile des parents ?

On pense souvent que les diverses assurances souscrites par les parents, notamment l'assurance responsabilité civile ou bien l'assurance multirisque habitation couvrent automatiquement les enfants et pour tous les types de dommages et/ou d'accidents.

Mais ce n'est pas toujours le cas ! Par exemple, l'assurance multirisque habitation couvre la responsabilité civile de l'enfant s'agissant des dommages qu'il pourrait causer à autrui, mais pas les dommages corporels que lui pourrait subir.

Pour résumer, disons qu'il est vivement recommandé de souscrire une assurance pour protéger votre enfant en cas de dommages qu'il peut causer ou subir.

Pour les activités facultatives,
l'assurance scolaire est obligatoire !

G S

ACHATS EN LIGNE
Comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?

Lorsque vous effectuez un achat en ligne, assurez-vous que le site sur lequel vous faites l'achat ne cache pas une arnaque.

Quelques conseils à suivre :

Vérifiez l'identité du vendeur et la réputation du site internet

La DGCCRF recommande « **d'entrer le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche**, éventuellement associé avec le terme arnaque ».
Dans les résultats de la recherche, vous pourrez vérifier si d'autres internautes ont déjà eu des mauvaises expériences avec le vendeur.

Vérifiez les mentions légales et les conditions générales de vente

Les sites internet ont l'obligation de publier les mentions légales, il vous est ainsi possible de vérifier le nom, la dénomination sociale, l'adresse, les contacts, etc.
Ces informations figurent généralement en bas de la page d'accueil du site.

Il est conseillé également de prendre connaissance des **conditions générales de vente** (CGV). Vous pourrez avoir accès à un certain nombre de renseignements utiles : conditions de vente, barème des prix, réductions éventuelles de prix, conditions de règlement, etc.

Soyez vigilant. Faites attention aux offres trop alléchantes

Elles peuvent parfois cacher des arnaques.

Contrôlez les caractéristiques du produit ou du service

Il vous est donc conseillé de l**ire attentivement le descriptif du produit**. pour avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc.

Ne vous contentez pas uniquement de la photo !
Ne vous fiez pas uniquement aux avis des consommateurs

Les avis des consommateurs ne sont pas toujours fiables. Qu'il s'agisse de faux avis positifs postés par le professionnel, ou par son agence de communication, ou d'avis négatifs rédigés par un concurrent, les faux commentaires sur les sites en ligne trompent le consommateur et faussent la concurrence, même si la pratique des faux commentaires est interdite en France.

Préférez un site européen ou français

Il est conseillé de choisir un site français ou européen, afin de vous garantir des droits (comme le droit de rétractation par exemple) que ne garantissent pas les sites installés hors de l'Union Européenne.
Sachez qu'un site en « .fr » ne garantit pas qu'il soit édité par une société française. La lecture des « mentions légales » permet de lever toute ambiguïté.

Soyez vigilant lors du paiement

Au moment de payer, **vérifiez que le site sur lequel vous êtes en train de payer est bien sécurisé**. Sur certains sites, l'url de la page « http:// » devient « https:// », avec l'ajout du « s » pour « Secure », un cadenas fermé peut aussi apparaître dans la fenêtre de votre navigateur.

La DGCCRF précise que : « le vendeur doit vous confirmer que votre page est bien sécurisée dans une fenêtre de dialogue avant le début de toute transaction. »

Une fois la commande passée, vous devez recevoir la confirmation du contrat listant notamment les biens ou services achetés, le prix, le délai de livraison ainsi que le formulaire type de rétractation.
Il vous est également conseillé - après avoir réglé votre achat - de vérifier que le montant débité sur votre compte correspond bien à la commande effectuée.

En respectant les conseils ci-dessus, le risque d'arnaque sera limité, même si malheureusement l'ingéniosité des escrocs est telle que dans certains cas ils arrivent à passer au travers des systèmes que l'on pense les plus sécurisés, comme celui des banques par exemple…

G S

L'USURPATION D'IDENTITÉ
Personne n'est à l'abri. Ça peut vous arriver !....

Régulièrement la presse fait état de cas d'usurpation d'identité, lourdes de conséquences pour les personnes qui en sont victimes. Dès qu'il a réussi à se procurer des documents officiels concernant votre identité, en les volant ou en les interceptant lors d'envois par internet notamment (mails), l'escroc peut tout faire en votre nom en se faisant passer pour vous. Il lui est facile de contracter des crédits en ligne, de faire des achats à votre nom par exemple. Une situation qui peut parfois virer au cauchemar pour les victimes…

Pour éviter ce genre de « désagrément » une grande prudence s'impose lorsque vous transmettez par mail des documents officiels portant vos coordonnées et votre identité (copies de feuille d'impôts, factures d'électricité, permis de conduire, carte d'identité, etc.). Tous ces documents personnels sont sensibles et vulnérables.
Pour éviter que vos documents soient utilisés à des fins malveillantes, l'État vient de mettre en ligne un outil très utile et facile d'utilisation que vous pouvez installer gratuitement sur votre smartphone. Il s'agit de l'application « ***FiligraneFacile*** ».

Comment ça marche :

Se connecter à la plateforme ***filigrane.beta.gouv.fr*** qui vous permettra en quelques clics de déposer sur la copie de vos documents un filigrane personnalisé afin qu'ils ne soient pas utilisés à votre insu. Le fichier est effacé automatiquement après le premier téléchargement ou au bout de 10 jours s'il n'y a pas eu de téléchargement.

Dans la pratique :

1 - Se connecter à la plateforme ***filigrane.beta.gouv.fr***
2 - Sélectionner et ouvrir le fichier à filigraner (copie permis de conduire par exemple)
3 - Ajouter le texte que vous souhaiter filigraner (par exemple « attestation destinée à l'agence « *xyz* » pour ma demande de location véhicule du 15 au 20 juillet 2023 »
4 - Télécharger le fichier filigrané (l'envoyer au destinataire, le copier, l'imprimer…)

Pour rendre réellement efficace cette méthode de « protection des données », il faut être suffisamment précis et explicite dans l'objet du filigrane. Ecrire simplement « privé » ou « confidentiel » ne suffit pas.

Toutefois, si vos documents sont utilisés à votre insu, il faut réunir le maximum d'informations et de preuves, tout ce qui pourra prouver votre usurpation d'identité, et porter plainte.

Par ailleurs :

Lorsque vous communiquez des documents par mail ou que vous faites un paiement en ligne, vérifiez toujours que l'URL du site commence bien par « https » et comporte le petit cadenas dans la barre de navigation. Méfiez-vous aussi des arnaques par mail qui vous incitent à mettre à jour vos coordonnées bancaires, à récupérer un colis en attente ou autre…

Autre conseil :

Surveillez régulièrement vos relevés bancaires afin de détecter tout mouvement suspect.

Document filigrané

Exemple de texte du filigrane ***« document exclusivement destiné à l'agence Rentcar pour location véhicule du 14 au 30 juillet 2023 »***

G S

Qu'on se le dise....(source Que Choisir)

On ne plaisante pas avec le droit de rétractation :

Lorsqu'un contrat est signé "hors établissement", c'est-à-dire principalement en cas de démarchage à domicile, le client dispose systématiquement d'un délai pour se rétracter, le plus souvent de 14 jours. Si le professionnel omet d'informer le client de ce droit, ce dernier dispose de 1 an pour annuler le contrat. Mais qu'en est-il si, entre temps, la prestation a été exécutée ? Le client a-t-il le droit de ne pas régler la facture qui lui est présentée ? La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) vient de répondre clairement à cette question posée par la justice allemande.

Suite à un démarchage, un consommateur avait conclu avec une entreprise un contrat afin de rénover l'installation électrique de sa maison. Une fois les travaux terminés, le client avait refusé de régler la facture. Dans la mesure où l'entreprise ne l'avait pas informé de son droit de rétractation de 14 jours, il estimait qu'il disposait de 1 an pour se rétracter, ce qu'il a fait dans ce délai. L'affaire a été portée devant les tribunaux et la justice a donné en partie raison au client. Les magistrats ont en effet estimé que, conformément à la directive européenne relative au droit des consommateurs, le client n'était redevable d'aucun coût pour le service fourni avant la fin du délai de rétractation, qui était bien de 1 an.

Mais les juges se sont aussi demandés si, du fait que les travaux n'aient pas été réglés, le consommateur n'avait pas bénéficié d'un "enrichissement sans cause" contraire au droit de l'Union européenne. La CJUE vient de se prononcer sur le sujet et sa réponse est claire :

- tout d'abord, la Cour a rappelé l'importance du droit de rétractation en cas de vente "hors établissement" commercial (à domicile ou par téléphone notamment), car le client peut s'avérer être en position de faiblesse ; il est donc essentiel qu'il dispose d'un délai de réflexion et, s'il le souhaite, qu'il puisse se rétracter après avoir signé.
- en ne l'informant pas de ce droit, l'entreprise a bel et bien commis une erreur et le client était en droit de ne pas régler la facture. La CJUE a aussi estimé que ce droit ne pouvait être compromis par le fait qu'il génère une potentielle plus-value.

Cette décision, amenée à s'appliquer dans toute l'Union européenne, y compris en France, devrait pousser les professionnels à respecter leurs obligations d'information en cas de démarchage.

Fraudes bancaires: Les banques une fois de plus rappelées à l'ordre (voir aussi litiges gagnés)

Alors que l'UFC-Que Choisir a déposé plainte contre 12 banques qui laissaient indûment croire aux victimes de fraudes bancaires qu'elles n'avaient pas droit au remboursement – plaintes toujours en cours – la Banque de France, via l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, vient également de taper du poing sur la table. En effet, elle a publié mi-mai 13 recommandations pour lutter contre les refus d'indemnisation des banques.

Elle rappelle d'abord qu'en l'absence d'authentification forte (activation d'un code secret dans l'application en ligne de la banque par exemple), les banques doivent systématiquement et immédiatement rembourser les consommateurs des sommes indûment prélevées. Mais surtout, même en cas d'authentification forte, elle indique que la banque doit instruire le dossier sous 30 jours maximum, apporter tous les éléments de preuve, et qu'en cas de doute, celui-ci bénéficie à la victime.

Un rappel bienvenu face aux banques qui se retranchent derrière l'utilisation d'un système d'authentification forte pour refuser le remboursement. La Banque de France précise bien dans ses recommandations que *« l'existence d'une authentification forte (n'est) pas suffisante en soi pour considérer que la transaction a été autorisée »*. Mieux, elle demande que le remboursement intervienne sans délai, quitte à reprendre les fonds par la suite si la négligence grave du client est réellement avérée après une véritable instruction du dossier, qui doit intervenir sous 30 jours.

L'analyse des plaintes reçues par les associations locales UFC-Que Choisir montre que 60 % d'entre elles concernent des fraudes de plus de 4 000 euros et que certaines peuvent porter sur plusieurs dizaines de milliers d'euros. C'est pourquoi l'ensemble des composantes de l'UFC-Que Choisir, fédération et associations locales, veilleront à ce que les victimes de fraudes ne fassent pas les frais des mauvaises pratiques des banques.

Qu'on se le dise (suite)….(source Que Choisir)

Deux vérifications de plus, lors du contrôle technique :

Le contrôle technique automobile vient de s'enrichir de 2 nouvelles vérifications : l'appel automatique d'urgence et la collecte des informations relatives à la consommation de carburant. Si la première peut donner lieu à contre-visite, la seconde n'est pas obligatoire.

Le rôle du système d'appel d'urgence eCall, (obligatoire sur tous les nouveaux modèles de voitures sortis après le 1 avril 2018) est d'établir automatiquement le contact vocal avec les secours et de transmettre les coordonnées GPS de la position du véhicule en cas d'accident important détecté par les capteurs intégrés au véhicule. En cas de besoin, le conducteur peut également déclencher lui-même rapidement et manuellement le dispositif. Encore faut-il que le système fonctionne correctement, d'où son intégration dans la vérification périodique du véhicule.

Les contrôleurs techniques devront également dorénavant consulter certaines données liées à la consommation de carburant du véhicule. En effet, la nouvelle réglementation OBFCM (On Board Fuel Consumption Monitoring, c'est-à-dire "mesure automatisée de la consommation de carburant") actée par la Commission européenne pour tous les véhicules mis en circulation depuis le 1er janvier 2021, impose aux constructeurs d'installer un logiciel qui enregistre les données de consommation. Il s'agit d'une conséquence directe de "l'affaire Volkswagen".

Pénurie de médecins, plusieurs professions gagnent en compétences :

Face à la désertification médicale, les parlementaires ont voté l'accès direct aux infirmières de pratique avancée (IPA), aux kinésithérapeutes (dans la limite de 8 séances) et aux orthophonistes sans passer par un médecin, tout en étant remboursé par la Sécurité sociale, à condition que cela se fasse dans le cadre d'un centre médical, d'une clinique, d'un hôpital ou d'une maison pluriprofessionnelle de santé.

Pour le traitement des maladies chroniques, il sera aussi possible de se faire délivrer pendant 3 mois les médicaments d'une ordonnance renouvelable dont la durée de validité est expirée, sur simple présentation à la pharmacie.

L'objectif est de décharger les médecins de la masse de missions qui leur revient actuellement, en sollicitant les compétences d'autres professionnels de santé. Dans le cas des kinésithérapeutes, l'accès direct ne pourra pas excéder 8 séances.

En parallèle, plusieurs professions vont gagner en compétences :

- les infirmières pourront prendre en charge les plaies et prescrire des examens complémentaires.

- les IPA seront autorisées à primoprescrire – et non seulement à renouveler – des médicaments ou produits nécessitant une ordonnance.

- un niveau supplémentaire d'assistanat dentaire permettra à cette profession de réaliser davantage d'actes sous la responsabilité des dentistes.

En bref...

Où va cet avion ?

Lorsque nous voyons les traces d'un avion, ou de plusieurs, dans le ciel, notre sentiment peut aller de l'émerveillement devant ce miracle technologique sans cesse renouvelé jusqu'à l'agacement le plus fort face à cette gabegie énergétique qui contribue à tuer notre planète. Un site vous permet d'objectiver le phénomène en répertoriant tous les vols en cours. Un autre existe d'ailleurs pour les bateaux.

Avions Bateaux

Édifiant !

Les risques du partage des données de santé tel que prévu par la commission européenne.

Alors que les institutions européennes travaillent à l'élaboration d'un Espace européen des données de santé, l'UFC-Que Choisir et ses partenaires de 7 pays s'inquiètent du projet en discussion qui permettrait un partage très large des données, en particulier au bénéfice de structures privées à des fins lucratives. D'autant plus qu'une enquête met en évidence l'extrême réticence des européens à cette perspective (deux tiers ne veulent pas de partage avec d'autres que leurs médecins).

Non, vous ne devez pas remplacer votre permis de conduire.

ANTS :

Le permis de conduire rose reste valable jusqu'au 19 janvier 2033 sauf en cas de détérioration, de perte, de vol ou de changement d'état civil. Celui qui est délivré automatiquement depuis 2013 deviendra la norme en 2033. Si vous êtes sollicités par courriel ou SMS, c'est une arnaque et vos données personnelles peuvent être soutirées et utilisées avec malveillance ! En cas de doute consultez l' ANTS.

Valorisation obligatoire des biodéchets au 1er Janvier 2024.

Les biodéchets représentent 30 % de la masse des ordures ménagères incinérées, alors qu'ils présentent un réel intérêt quand ils sont transformés en compost. La législation rend donc obligatoire le compostage: aux collectivités locales de l'organiser et d'en assurer la collecte. Opération simple à la campagne mais compliquée en ville. Et son organisation est assez diverse selon les collectivités.

Fausses promotions : L'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 8 sites de commerce en ligne.

L'UFC-Que Choisir dénonce les pratiques contestables des professionnels qui, à travers ce qu'ils appellent désormais des « prix de comparaison », dupent les consommateurs en leur faisant miroiter de belles affaires. Compte tenu des dérives constatées, l'association dépose plainte contre 8 sites de commerce en ligne pour pratiques commerciales trompeuses et demande à la Commission européenne d'interdire strictement les prix de comparaison.

Une belle victoire de notre association.

L'UFC Que Choisir de l'Ardèche s'est récemment portée partie civile dans une affaire au goût rance.

Tout a commencé par une plainte déposée par la Direction Départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP), après un contrôle à l'Intermarché de Soyons (07). En cause : des pratiques de remballe (reconditionnement de denrées dont la date de consommation est dépassée) de viande, de fausses allégations sur l'origine du produit, ou encore l'injection de porc dans des merguez. Une ribambelle de procédés illégaux où chacun des protagonistes impliqués se renvoie la balle ! A la suite d'un avis de la DDETSPP, notre association locale ardéchoise s'est constituée partie civile dans l'intérêt des consommateurs. La société qui exploite le magasin, Noiram, a été condamnée à 15 000 € de dommages et intérêts. Elle a dû aussi verser 1500 € à notre association. Une victoire qui met fin à des agissements dangereux pour les consommateurs.

Quelques litiges gagnés

Partir en voyage c'est bien...en revenir c'est mieux !

Madame P a acheté 2 billets d'avion tout compris pour Palma de Majorque, mais une fois sur place le vol retour est annulé. Le voyagiste, *voyage-privé.com* ne répondant pas à ses messages, Madame P a été obligée d'acheter 2 billets d'avion pour Barcelone. Un membre de sa famille est venu ensuite de Marseille pour ramener le couple à son domicile. Coût de l'opération 908,29 €.
Le courrier de réclamation envoyé par notre adhérente a eu une fin de non recevoir .
Madame P se tourne alors vers notre association pour demander de l'aide.
Un courrier recommandé envoyé au voyagiste, rappelant les conditions prévues par la loi a eu gain de cause. Trois semaines après, le voyagiste accepte de rembourser Madame P à hauteur de ses frais de retour, soit 908,29 € qu'elle a touchés dans un délai très bref .

J M M

Quand l'écureuil s'entête…

En mars 2022, Monsieur V est victime d'un prélèvement frauduleux sur son compte bancaire de la Caisse d'Epargne. Un escroc lui a dérobé 3630 €. Ses démarches pour obtenir un remboursement ne donnent rien.
La banque avance comme argument que Monsieur V a certainement fait preuve d'imprudence, et que leur système informatique ne peut pas être mis en cause.
Monsieur V contacte notre association en Juin 2022. Nos courriers ne donnent rien et le recours auprès du médiateur de la Caisse d'Epargne se heurte à une fin de non recevoir.
Devant l'intransigeance de la banque qui feint d'ignorer la règlementation, nous conseillons à notre adhérent de saisir le tribunal de proximité d'Annonay.
La décision du tribunal est tombée le 07 Avril dernier.
En application du code monétaire et financier, la Caisse d'Epargne doit rembourser les 3630 €, indument prélevés !

J P B

Arnaques sur compte bancaire : Ne pas se laisser impressionner par la banque.

Une décision récente de la cour d'appel de Versailles va donner un peu d'air aux nombreux consommateurs victimes de fraude bancaire. Dans un jugement du 28 mars dernier, la cour oblige BNP Paribas à rembourser 54 000 € qui avaient été prélevés frauduleusement sur le compte d'un client, via la méthode dite du spoofing. Les escrocs s'étaient fait passer pour une conseillère de la BNP afin de mettre le consommateur en confiance et lui faire valider des virements frauduleux. Pour cela, les escrocs sont parvenus à appeler le client *via* un numéro d'appel identique à celui de sa véritable conseillère bancaire. De même, les SMS d'authentification des opérations bancaires s'affichaient sur le même fil de conversation que celui habituellement utilisé par le particulier avec sa banque. Pour refuser de rembourser les détournements frauduleux, la BNP a estimé que le client avait commis des « négligences graves ».

Dans ce cas, qui n'a pas été traité par notre association ardéchoise, la cour d'appel s'est penchée très concrètement sur les faits pour apprécier si le consommateur pouvait valablement ne pas se douter qu'il avait affaire à un piratage… On est loin d'une présomption de culpabilité du simple fait de la validation des opérations frauduleuses par le client, comme auraient aimé l'imposer les banques.

Pour les consommateurs, cette décision est rassurante, mais elle les oblige aussi, de façon indirecte, à se montrer très précautionneux. Pour apprécier la bonne foi du client, la cour a en effet attentivement examiné tous les éléments de preuve présentés par ce dernier. Elle note par exemple : ***« L'appelant communique des impressions d'écran justifiant qu'il a reçu le 29 mai 2019 sur son téléphone portable plusieurs appels sous le nom "BNP Mme B." »*** **ou encore :** ***« M. U. n'a aucunement tardé dans la révélation de ces virements frauduleux à sa banque ».***
Il est ainsi fortement recommandé aux consommateurs de conserver un maximum de traces des opérations bancaires (captures d'écran, conservation des appels ou SMS en provenance de la banque), tout particulièrement en cas de sollicitation par un tiers. Il est d'ailleurs conseillé, dans ce dernier cas, d'interrompre son interlocuteur… Et de rappeler soi-même son conseiller bancaire pour s'informer. Enfin, il faut consulter régulièrement ses relevés bancaires et prévenir sans attendre sa banque de toute opération suspecte.

Source Que Choisir

Quelques litiges gagnés (suite)

Une histoire à dormir debout !

(ou l'histoire d'une étroite coopération au sein de notre association Ardéchoise)

Madame S achète sur Internet un lit escamotable, à la société ***MonMatelas.net*** basée dans la Drôme. L'achat est réglé en 4x sans frais, via la société de crédit Floa affiliée au commerçant.

N'ayant pas reçu sa commande, et ne réussissant pas à joindre le commerçant au téléphone, Madame S contacte l'UFC via notre site internet et se rend à la permanence d'Aubenas, où son dossier est pris en charge.

Aucun délai de livraison n'étant indiqué sur le bon de commande, c'est donc le délai légal de 30 jours qui s'impose au commerçant. Mais toujours rien, et toujours impossible de joindre le vendeur !

Bien que le lit n'ait pas encore été reçu, les prélèvements ont cependant commencé. C'est illégal puisque le paiement en 4 fois ne peut démarrer de par la loi, qu'à partir de la livraison effective.

Le commerçant reste sourd à nos relances. Nous demandons alors à l'un de nos collègues, de l'antenne de Tournon, de se rendre au dépôt tout proche où il croise le propriétaire, qui lui promet de livrer « ***incessamment … sous peu … bientôt, désolé un léger retard … vous comprenez …*** ».

Après 4 mois d'attente, Madame S reçoit enfin sa commande et nous adresse ce mot bien sympathique avec 2 photos : « ***Bonjour, ça y est nous y sommes. Après 5 mois le lit est en place et tout y est. Encore merci pour tout vraiment, vous nous avez été d'une grande aide. Je tiens aussi à remercier votre collègue de Tournon pour son aide précieuse. Belle journée et encore merci pour tout.*** »

Madame S

Lit replié dans le mur

Lit ouvert

La classe !

Ça valait le coup d'insister !

E J

Ont participé à la rédaction de cette Bogue N°67 :

J M D : Jean-Marie DELDON
E J : Emmanuel JUNG
D P : Dominique PITT
J M M : Jean-Marie MOREAU
G C : Gérard CHENEVIER
B G : Bernard GOT
J P B : Jean-Pierre BIZZARI
G S : Gilbert SANCHEZ
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.

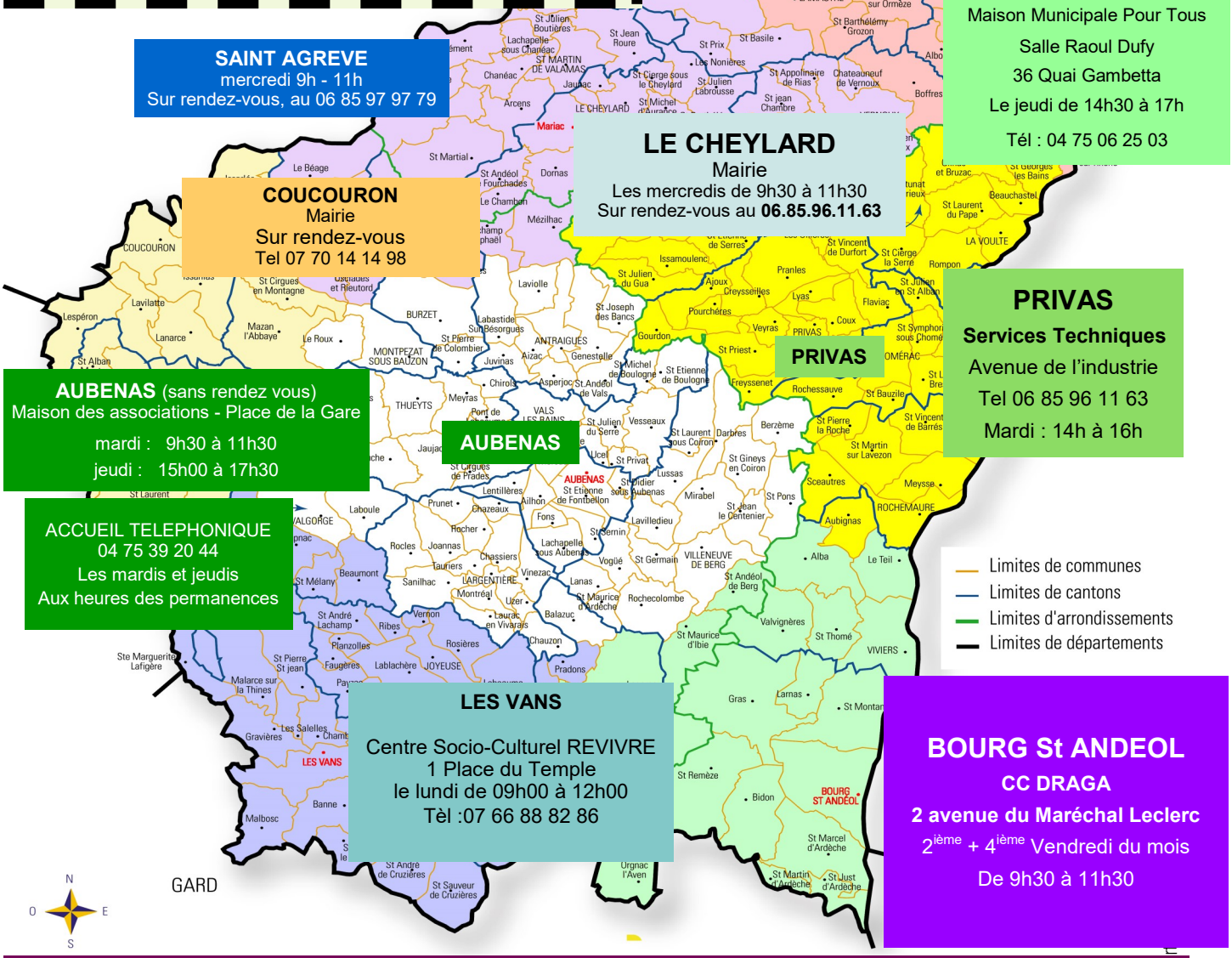
Pour débuter, ils vous accompagneront tout le temps nécessaire et des formations courtes vous seront proposées en interne.

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