N° 69

Décembre 2023

La Bogue Ardéchoise

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

Ou flashez ici:

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
18 Avenue 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
70 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

L'année 2023 se termine et nous ne pouvons que constater que les conflits persistent ou naissent au fil du temps dans le monde. Même si nous sommes un peu à l'abri d'un conflit direct, la mondialisation qui est maintenant une réalité, provoque systématiquement des répercussions sur notre consommation, avec des prix défiant parfois toute logique, notamment dans l'alimentaire mais aussi dans quasiment tous les autres domaines (je citerais en premier lieu l'énergie).

Malgré tout, notre fédération a su trouver un partenaire dans le cadre de la campagne « énergie moins chère ensemble », qui peut à la fois permettre une réduction immédiate de la facture, et une garantie de stabilité des prix durant 2 ans. Vous avez en son temps eu l'info et la possibilité de vous y inscrire. Vous êtes nombreux à l'avoir fait à nouveau.

Notre association a été créée en 2004. Elle fêtera ses 20 ans en 2024. Cet événement se déroulera le 6 avril après notre assemblée générale. En temps opportun, vous serez tous conviés par courrier à partager ce moment convivial, joyeux et festif.

En ce dernier trimestre, plusieurs bénévoles nous ont rejoints et le nombre de nos adhérents évolue positivement. Ces 2 éléments prouvent le dynamisme de notre association. Elle a organisé plus de 12 actions en direction du public, renforcé le nombre de ces RU (hôpitaux), participé activement aux campagnes nationales. Elle se fait entendre dans les réunions des services publics auxquelles elle participe. Elle réalise de nombreuses enquêtes demandées par notre fédération et grâce au traitement des litiges en ligne, le taux d'adhésion augmente.

Merci à tous mes collègues bénévoles pour leur implication au quotidien et à vous tous pour vos adhésions et ré-adhésions.

Au nom du conseil d'administration et de tous mes collègues bénévoles, je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année, et pour 2024, tous nos vœux de bonheur, de bonne santé et de joies familiales. Que l'année à venir voit vos projets se réaliser !

Jean-Marie DELDON

Le 2 septembre à Bourg Saint Andéol, des bénévoles de l'UFC Que Choisir, ont participé au forum des associations

Le forum des associations de Bourg Saint Andéol organisé par l'OMS, s'est déroulé le 2 Septembre 2023 dans la salle multi-sports de la communauté de communes DRAGA (**D**u **R**hône **A**u **G**orges de l'**A**rdèche).

L'UFC Que Choisir de l'Ardèche était présente ainsi que soixante autres associations.

Notre stand a reçu la visite de 50 personnes: élus, adhérents, anciens adhérents, curieux.

Les principaux thèmes abordés par les visiteurs ont été variés: les assurances, la résiliation des contrats, les abonnements cachés, les panneaux photovoltaïques….etc….

La mise à disposition de documents et d'objets divers (ballons, verres, autocollants) a contribué au succès de notre stand.

Tout au long de la journée, 13 associations présentes ont proposé des animations.

J P B

Le 27 septembre sur le marché de Joyeuse,
les consommateurs ont pu rencontrer des bénévoles de notre association.

Les bénévoles devant le Barnum tout neuf, acheté par notre association

Ce mercredi 27 septembre sur le marché de Joyeuse, une cinquantaine de consommateurs se sont empressés devant le stand de notre association.
Ils ont pu découvrir le travail de nos bénévoles (enquêtes, litiges, représentations, etc…).

Une présentation et une distribution de notre journal trimestriel « La Bogue » ont été organisées.

Notre application « QuelProduit » était aussi au programme. Les visiteurs ont pu se familiariser avec cet outil informatique qui permet en scannant le code barre d'un produit, de connaitre les éventuels additifs potentiellement dangereux qu'il contient. Dans ce dernier cas, des produits alternatifs avec une composition plus saine sont proposés.

L L

Le 19 octobre à Annonay, des bénévoles de l'UFC Que Choisir ont mis en garde des consommateurs retraités, contre les arnaques.

Une vue partielle de l'assemblée

L'association **L**oisirs et **S**olidarité des **R**etraités (LSR), regroupe des retraités du nord de l'Adèche. Leurs locaux sont situés 20 rue Henri Guironnet à Annonay, à côté de ceux de l'antenne UFC. Pour cette raison, nous conservons des relations étroites avec ses membres.

A leur demande, nous avons pris rendez-vous avec eux, pour leur expliquer les arnaques les plus courantes ciblant les retraités.

La présentation s'est déroulée le 19 octobre de 15H00 à 17H00. Elle a été encadrée par 3 bénévoles. Une première partie s'est faite sous la forme d'un exposé. Puis après une petite pause, une deuxième partie a été consacrée à des "questions réponses" autour d'un diaporama.

Il semble que le message soit bien passé. Nous avons apprécié l'engagement du public et sa forte participation lors du quizz proposé.

M C

SIMPLIMMAT

Une nouvelle application mobile pour faciliter et simplifier les formalités administratives lors de l'achat ou la vente d'un véhicule d'occasion

Vous souhaitez immatriculer un véhicule d'occasion à votre nom ou déclarer la cession administrative de votre voiture ? L'application mobile « Simplimmat.gouv » vous permet de réaliser ces démarches administratives de façon entièrement dématérialisée. Après une phase d'expérimentation dans quelques départements, cette application officielle, sécurisée et gratuite est désormais accessible à tous les particuliers résidant en France.

Lorsque vous revendez votre véhicule à un particulier, vous devez déclarer la cession du véhicule au maximum 15 jours après l'avoir cédé physiquement. Cela vous protège, en tant que vendeur, d'avis de contravention liés à d'éventuelles infractions commises par l'acheteur.

Lorsque, au contraire, vous achetez un véhicule d'occasion, vous devez faire établir une carte grise à votre nom dans le mois qui suit la déclaration de cession du véhicule.

Sur l'application mobile Simplimmat, la cession administrative du véhicule et la demande de la nouvelle carte grise peuvent être réalisées en une dizaine de minutes et s'effectuer en même temps que la remise des clés du véhicule par exemple. Vendeur et acheteur réalisent ensemble sur l'application la déclaration de cession ; ainsi, il n'est pas nécessaire de remplir un formulaire papier. L'acheteur peut aussitôt commander, également sur Simplimmat, sa nouvelle carte grise et obtenir immédiatement son certificat provisoire d'immatriculation. Il reçoit la carte grise à son domicile 3 à 4 jours plus tard.

L'utilisation de Simplimmat lors de la vente d'un véhicule nécessite que l'acheteur et le vendeur soient physiquement ensemble et que chacun ait installé l'application sur son téléphone. En effet, durant la procédure de cession administrative, une des étapes prévoit que l'acheteur scanne un QR code uniquement disponible sur le compte Simplimmat du vendeur.

Quels sont les avantages ?

L'application Simplimmat permet entre autres d'éviter les situations suivantes :

- Le cas où le vendeur omet de déclarer la cession du véhicule sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), bloquant ainsi l'acheteur lorsqu'il souhaite immatriculer le véhicule à son nom. Le fait pour le vendeur et l'acheteur de réaliser les démarches en même temps, et en présence physique l'un de l'autre, permet également d'éviter des erreurs dans la saisie des informations relatives à la vente. Ces fautes sont susceptibles d'entraîner ensuite des blocages administratifs, notamment lors de la demande d'immatriculation du véhicule ;

- Le cas où l'acheteur acquiert un véhicule dont la situation administrative n'est pas en règle. L'application Simplimmat permet une consultation en direct de la situation administrative du véhicule pour vérifier que celle-ci est conforme. Lorsque la situation administrative du véhicule n'est pas en règle, Simplimmat bloque la cession du véhicule. L'acheteur a ainsi la garantie que le véhicule n'est pas volé, par exemple.

À noter : l'application Simplimmat a été expérimentée en 2021 dans tous les départements des régions Centre Val de Loire et Normandie ainsi que dans les Yvelines. En 2022, elle a été déployée dans les régions Bretagne et Ile-de-France. Elle est désormais accessible à tous les particuliers résidant en France, qui vendent ou rachètent un véhicule immatriculé dans le pays.

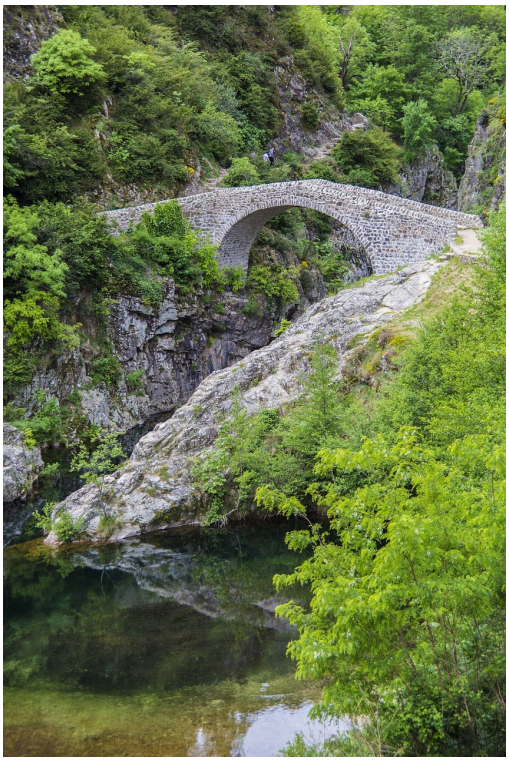
G S + délégation à la sécurité routière

Politique de l'eau : Les assises de l'eau ont eu lieu en Ardèche en 2023.

Les Assises de l'eau se sont tenues en Ardèche le mercredi 23 mars. Elles ont rassemblé plus de 500 personnes, représentant les collectivités locales, les syndicats et établissements gestionnaires d'eau potable et des milieux, les services de l'État, le secteur agricole, le secteur industriel, les acteurs du tourisme, les associations d'usagers, les associations de protection de la nature. Elles ont vu l'organisation d'ateliers territoriaux dans le Nord, le Centre et le Sud de l'Ardèche.

Organisées par l'Etat et le Département, elles se sont traduites par un document comprenant 31 mesures. Synthèse de l'ensemble des travaux des Assises de l'eau, cette feuille de route vise à guider l'action collective dans le département pour optimiser les usages de l'eau et ainsi économiser la ressource.

L'Objectif est ambitieux. Il s'agit de réduire de 20% les prélèvements, d'ici 2030.



Ce document est consultable sur le site de la préfecture en cliquant **>ici<**

ou en scannant ce flash code……...

Deux mesures sont à retenir

La n°5 - Appuyer l'équipement des particuliers en dispositifs économes d'eau - possibilités connues CC Pays Beaume-Drobie, CC Rhône –Crussol , pour cette dernière - aide pour l'achat de récupérateurs d'eaux pluviales.

La n° 13 - Expérimenter une tarification de l'eau incitatrice (en fonction des volumes consommés, en fonction des périodes).

La vigilance pour l'UFC s'impose. Il sera du ressort de nos bénévoles présents dans les comités d'usagers, d'examiner avec attention les projets de hausses des parts fixes, comme les abonnements et d'être force de proposition et de veille, notamment sur ces deux points.

Une eau de qualité correcte et en quantité suffisante, sera l'enjeu majeur de ces prochaines années.

JF T

Fracture sanitaire : L'UFC Que Choisir attaque l'état pour inaction.
Signez la pétition !

Depuis plus de 10 ans l'UFC-Que Choisir ne cesse de sonner l'alerte sur les inégalités d'accès aux soins en France.

Aujourd'hui, elle publie une nouvelle étude qui montre l'aggravation criante de ces inégalités en actualisant sa carte interactive. Après des années de négociations auprès des décideurs politiques qui restent sans réponse, elle saisit le Conseil d'État pour faire constater et sanctionner la coupable inaction gouvernementale, et enjoindre l'État à prendre les mesures à la hauteur des enjeux.

L'association lance également ce jour, avec ses associations locales, une campagne nationale de sensibilisation et de mobilisation : #MaSanténattendPlus.

Elle invite les Français à consulter sa carte interactive actualisée. Accès par QR code……

Elle propose aussi aux Français de soutenir son action en signant et partageant en masse sa pétition « Accès aux soins : j'accuse l'État ». Accès par QR code……....

Voir la totalité de la campagne sur notre site internet.

Accès par QR code……....

Dans notre département de l'Ardèche :

- 82,6 % des femmes résident dans un désert médical pour les gynécologues.
- 63,1 % des enfants sont dans un désert médical pour les pédiatres.
- 85,6 % des personnes vivent dans une commune où trouver un ophtalmologue respectant le tarif de la sécurité sociale relève de la gageure. Obtenir un rendez-vous médical est souvent impossible.

Résumé de nos campagnes prioritaires de l'année 2023

Janvier 2023 – Je ne suis pas une DATA.

Nos données personnelles sont exploitées par les géants du Web.

Ils nous espionnent, nous traquent, nous contrôlent.

L'UFC-Que choisir propose aux consommateurs de reprendre le contrôle de leurs données personnelles avec un outil innovant et gratuit. **https://www.jenesuispasunedata.fr/**

Juin 2023 - Campagne sur l' EAU.

Les fuites d'eau potable en France représentent en moyenne 20 % de la consommation totale, soit la consommation annuelle de plus de 18 millions d'habitants.

Dans un contexte aggravant, de changement climatique avec comme conséquence : la sècheresse (les nappes phréatiques ont diminué de 14 % depuis 1970), les fleuves vont perdre jusqu'à 50 % de leur débit.

En 2022 : 73 départements ont subi des restrictions d'eau. 1000 communes ont dû être ravitaillées en eau.

En Ardèche, les fuites d'eau représentent la consommation annuelle d'AUBENAS et d'ANNONAY.

L'UFC-Que choisir fait pression sur les pouvoirs publics pour que le problème soit pris en compte.

Septembre 2023 – Mode de garde des jeunes enfants.

En France, 4 enfants sur 10 n'ont pas accès au mode de garde souhaité.

Deux principales causes :

1°- L'offre d'accueil est insuffisante.

2°- Le reste à charge pour les parents est dissuasif pour certains ménages.

Conséquence :

Certains parents gardent eux-mêmes leurs enfants, ce qui les éloigne de l'emploi. Les femmes sont les principales concernées.

Demandes de l'UFC-Que choisir :

1°- Création d'un droit opposable, abordable pour tous et de qualité.

2°- Pilotage par l'état de l'ouverture de crèches et de maisons d'assistants maternels.

3°- Contrôle régulier et de qualité des soins apportés aux jeunes enfants (Risques de maltraitance).

Octobre 2023 – Energie moins chère ensemble.

L'UFC-Que choisir renouvelle la proposition d'énergie moins chère à tous les abonnés desservis par ENEDIS. Au 10 novembre 2023, plus de 100 000 personnes ont souscrit à cette proposition.

Pour le département de l'Ardèche, l'économie réalisée dépasse les 86 000 €.

Novembre 2023 – Réintroduction du GLYPHOSATE

L'UFC-Que choisir alerte les députés, sénateurs, et parlementaires Européens sur le risque que représente la réintroduction du glyphosate comme herbicide, lors du vote du 16 novembre 2023.

Le glyphosate avait été suspendu en 2017 et 70 % des français sont opposés à sa ré-autorisation.

Hélas : Lors du vote les parlementaires Européens ne se sont pas opposés à sa réautorisation.

Novembre 2023 – Fracture sanitaire J'ACCUSE (voir aussi page 7)

En 2012, 2016, 2022, l'UFC-Que choisir a alerté les pouvoirs publics concernant la fracture sanitaire qui a continué à se dégrader en 2023.

L'UFC-Que choisir lance un recours contre l'état pour inaction.

Le 21 novembre 2023, dépôt du recours devant le Conseil d'état.

J P B

Témoignages

Une histoire d'écureuil qui aime beaucoup les noisettes !

Témoignage de Martine G

J'ai perdu mon père en août 2022. Pendant notre deuil, ma famille et moi nous sommes occupés des affaires de mon père et des questions de succession. Il nous est apparu que la Caisse d'Epargne Loire-Drôme-Ardèche a prélevé une somme de 750 euros sur les comptes que détenait mon père, au titre des frais de succession. Très surprise par ce montant et ne comprenant pas quelles charges ce prélèvement couvrait, j'ai demandé des explications à la Caisse d'Epargne, en mon nom d'abord puis en me faisant épauler par l'UFC Que Choisir de l'Ardèche. La Caisse d'Epargne a regretté mon insatisfaction, avant de nous répondre qu'elle était dans son plein droit et que les conditions générales qu'avait signées mon père l'autorisaient à procéder à ce prélèvement. Elle nous a fourni les formules de calcul du prélèvement, en fonction des montants (un cumul d'environ 59 000 €) détenus par mon père. Je déduis que le montant prélevé ne relève que d'un règlement interne à la Caisse d'Epargne, établi à sa convenance. Je ne vois pas à quelle réalité pratique ce prélèvement correspond : il ne contribue apparemment qu'à la rentabilité de la Banque, dans un moment pénible pour notre famille. Après avoir compris que la banque était dans son droit, j'ai ensuite demandé à la Caisse d'Epargne Loire-Drôme-Ardèche une réduction sur ce prélèvement. Cette réduction ne m'a pas été accordée.

J'ai bien compris que le droit et le règlement sont en faveur de la banque et que je n'aurai pas gain de cause, mais la situation me semble abusive et j'aimerais la faire connaître. Je suppose que la même règle s'applique à tous et toutes, d'une banque à l'autre. J'espère que ces pratiques seront un jour régulées.

De l'importance de comparer les prix avant d'acheter…

Depuis de nombreuses années j'achète mes pneus sur le site « 123 pneus » et je les fais monter chez un monteur à Privas. Je prends ce site car j'avais constaté qu'il était toujours bien placé au niveau des prix.

Cette année je commande des pneus hiver Dunlop Winter Sport suite au dernier test comparatif de Que Choisir au prix unitaire de 180,19 €.

Après les avoir reçus et montés je regarde par hasard le site « Allopneus » où je les trouve à 120.90 € !!

Je contacte « 123 pneus » le 9/11/2023 pour qu'il m'explique pourquoi une telle différence et qu'il me propose un geste commercial. A la date du 21/11/2023 je n'ai toujours pas de réponse mais je constate que le prix est repassé à 134,09 € …

Plusieurs explications me viennent à l'esprit :

- Il s'agit d'une erreur.
- Le prix a été majoré suite au test comparatif de Que Choisir.
- Le prix a été rebaissé suite à mon courrier.
- C'est du n'importe quoi dans la fixation des prix.

Conclusion : il faut toujours faire jouer la concurrence et « 123pneus » a perdu un client !

G B

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

Chaudières à gaz : Le gouvernement fait marche arrière !

Après avoir annoncé leur interdiction dans l'existant en mai dernier, le gouvernement a fini par renoncer à interdire les chaudières à gaz. Les 12 millions de ménages qui en sont équipés peuvent souffler. Si leur équipement arrive en bout de course, ils pourront le remplacer.

Début juin, Que Choisir alertait sur les conséquences désastreuses d'une interdiction. D'abord pour le pouvoir d'achat des consommateurs, une pompe à chaleur air-eau coûtant en moyenne 10 000 € de plus qu'une chaudière à gaz tout en devant être changée plus souvent, en raison d'une endurance moindre.

Le gouvernement avait beau promettre des aides à l'installation d'une pompe à chaleur, elles ne concernaient que les revenus modestes ou très modestes.

Une alerte avait été lancée sur cette question avant l'été, portant sur le constat que des pompes à chaleur installées en remplacement des chaudières fioul dans le cadre des offres à 1 € tombaient déjà en panne chez des foyers aux revenus très modestes, incapables de payer leur remise en état.

<u>Covid 19</u> : Le Conseil d'Etat annule l'ordonnance qui permettait aux voyagistes d'émettre des avoirs au lieu de rembourser.

Le contexte sanitaire lié au Covid-19 a contraint, début 2020, les compagnies aériennes et les agences de voyages à annuler les vols et les séjours de millions de voyageurs. Face à un risque de faillite important en cas de remboursements trop nombreux, la plupart de ces sociétés ont imposé des avoirs à leurs clients. Le gouvernement français a officialisé cette pratique par une ordonnance de mars 2020 en autorisant les professionnels du tourisme à émettre des avoirs au titre du remboursement d'un séjour annulé entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 en raison de la crise sanitaire. L'UFC-Que Choisir, a pointé la non-conformité du texte au regard de la législation européenne en vigueur et a demandé, sans grand succès, la mise en place de mesures complémentaires destinées à gérer les effets de bord de ce texte, notamment la prise en compte de la situation particulière de certains voyageurs.

Les pratiques de nombreuses agences qui continuaient à refuser aux voyageurs des annulations sans frais, l'échec des négociations avec les professionnels et la violation manifeste par la France de la réglementation européenne dans l'adoption de son ordonnance, l'ont finalement conduite avec la CLCV (association Consommation Logement Cadre de vie) à saisir le Conseil d'État puis la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE).

Ce long combat judiciaire contre cette ordonnance qui bafoue les droits des consommateurs s'achève par une victoire des 2 associations de consommateurs. Dans une décision récente, le Conseil d'État a en effet annulé pour excès de pouvoir l'ordonnance de mars 2020.

Cette annulation ne devrait pas avoir un fort impact sur les consommateurs ayant obtenu un avoir, puisque la durée de validité de ces bons est dépassée et qu'ils ont normalement été utilisés ou remboursés depuis (si ce n'est pas le cas, ils peuvent en exiger le remboursement). En revanche, elle entraîne des conséquences pour les voyageurs ayant dû s'acquitter de frais d'annulation ou qui n'ont obtenu aucun remboursement de leur séjour annulé pour cause de Covid-19. Ils peuvent dorénavant se faire rembourser.

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

Audioprothèses : Les fraudeurs s'engouffrent dans le 100% santé.

Toute réforme qui brasse de l'argent attire des professionnels peu scrupuleux. L'assurance maladie le constate ces derniers temps avec la prise en charge totale des audioprothèses dans le cadre du 100 % santé. Il est indéniable qu'elle a considérablement amélioré l'accès aux soins, le nombre de personnes appareillées est en effet passé de 447 000 en 2019 à 790 000 en 2022. Mais elle a aussi favorisé l'émergence de sociétés d'audioprothésistes qui y ont vu un moyen commode de s'enrichir facilement.

L'assurance maladie a estimé récemment qu'il y avait là un gisement de fraudes important, sous forme d'absence de suivi (l'achat d'aides auditives inclut des réglages obligatoires sur plusieurs années), de facturations fictives (2 appareils facturés, un seul fourni, par exemple), voire de fraudes pures et simples par le biais de prescriptions et délivrances systématiques à des patients jeunes.

Un contrôle plus poussé de la filière a été engagé au plan national. L'assurance maladie a communiqué auprès des patients et des professionnels afin que le suivi obligatoire soit assuré. 130 centres ont fait l'objet d'investigations. Les patients peuvent agir de leur côté en vérifiant bien leurs relevés de remboursement et en observant la plus grande méfiance envers tout démarchage téléphonique de sociétés d'audioprothèses proposant un bilan gratuit.

Dispositif renforcé contre les squatters.

La loi n°668 du 27 juillet 2023 appelée loi anti squatteurs est entrée en application le 29 juillet. Elle veut protéger les logements contre l'occupation illicite. Elle alourdit les peines encourues et réprime la propagande ou la publicité incitant à la violation de domicile.

La loi comporte 3 nouveaux délits pénaux :

- L'occupation frauduleuse de tout type de local (agricole, commercial, habitation ou professionnel).
- L'occupation par un locataire qui a fait l'objet d'un jugement d'expulsion.
- Le délit d'incitation au squat par la mise en ligne de brochures, guides ou vidéos, par exemple.

Le délit de violation de domicile est explicité. Il s'agit de l'ensemble des habitations contenant du mobilier, que le logement soit une résidence principale, secondaire, une location saisonnière ou qu'il soit inhabité.

Bien entendu chaque situation est à étudier d'une manière spécifique et il convient de rechercher les textes d'application pour avoir tous les éléments juridiques en main.

<u>Bon à savoir</u> :

Dans le cas de squatteurs, la trêve hivernale ne s'applique pas. Leur évacuation forcée peut avoir lieu tout au long de l'année.

Un locataire qui se maintient dans le logement après la fin du bail et sans l'accord du propriétaire n'est pas un squatteur.
Il en est de même de la personne qui refuse de quitter les lieux après avoir été hébergée par la personne qui y vit.

En bref...

AdBlue, un additif antipollution pour diesel, qui pose problème.

Cet additif à base d'urée permet à certains moteurs diesel modernes d'obtenir la vignette Crit'Air 2 utile pour pénétrer dans certaines ZFE (zone à faible émission). Il est à l'origine de pannes pouvant coûter très cher aux propriétaires de ces voitures. L'UFC Que choisir, après signalement auprès de la DGCCRF demande aux victimes de se déclarer avec ce formulaire en ligne.

Usurpation de l'identité de votre véhicule

On connaissait l'usurpation d'identité des personnes, voici les véhicules victimes d'un trafic de plaques d'immatriculation. La duplication des plaques permet aux malfaiteurs d'échapper aux contraventions, puisque c'est le propriétaire du véhicule qui reçoit la notification. Dans ce cas réagissez vite, déposez plainte et demandez un nouveau numéro d'immatriculation. Vous pouvez consulter cette fiche réflexe.

L'électricité « réglementée » a augmenté de 10 % le 1er août. Et après ?

Nos gouvernants devraient avoir honte de cette annonce puisqu'ils nous avaient vendu en février la hausse de 15 % comme la seule de 2023. On peut admettre un grand désarroi devant le mur d'argent à trouver pour mettre en place les nouvelles installations de productions décarbonées . Il faudra bien arbitrer entre contribuable et consommateur pour le financement de ces investissements.

La période de chasse est engagée. Quels droits pour les non-chasseurs ?

Pour le citoyen moyen, très peu : l'interdiction de la chasse à tir le mercredi a été supprimée en 2003 et remplacée par d'éventuelles décisions des associations de chasse. Il faut donc se rapprocher de l'ACCA locale pour en savoir plus. Sachez tout de même que les propriétaires de terrains peuvent, après des démarches (contraignantes) interdire la chasse sur leur terrain et même, ensuite, faire une demande de convention de mise en refuge. Le service environnement de la Direction Départementale des Territoires peut vous renseigner.

Les tickets restaurants pour payer ses pâtes :

La possibilité de payer des produits bruts (fruits, légumes, viande, poisson, pâtes, riz) avec des titres-restaurants avait été accordée aux Français par la loi du 16 août 2022. Sur proposition des sénateurs, cette mesure devait prendre fin au 1er janvier 2024.

Devant le tôlé provoqué par cette annonce, le gouvernement a effectué un rétro pédalage en catastrophe par la voix de la ministre déléguée au Commerce Olivia Grégoire, mardi 14 novembre sur la chaîne M6.
Finalement cette possibilité reste accordée jusqu'à fin 2024….Et après ?

Comment déjouer les arnaques financières :

Les arnaqueurs peuvent proposer, par exemple, des livrets verts, des éco-parkings et toutes sortes d'investissements financiers.

Ils peuvent usurper l'identité de grands groupes et même se faire passer pour des agents de l'autorité des marchés financiers (AMF) ou de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

En cas de démarchage, il faut s'assurer que l'interlocuteur est autorisé à proposer un placement, un prêt ou une assurance en vérifiant son n° d'enregistrement à l'ORIAS (**O**rganisme pour le **R**egistre unique des **I**ntermédiaires en **AS**surance, banque et finance) . S'il y figure, le recontacter à partir des coordonnées indiquées sur le registre ORIAS.

En cas de doute, joindre par le 3414 la plateforme ABEIS (**A**ssurance **B**anque **E**pargne **I**nfo **S**ervice).

L'ORIAS est une association sous tutelle de la Direction du Trésor pour homologuer les intermédiaires financiers. Sa mission est la tenue et la mise à jour du registre des intermédiaires en assurance, banque et finance.

Quelques litiges gagnés

GOTOGATE ignore les règles du droit aérien….

La Pugnacité paye !

Il aura fallu plus d'un an de démarches tenaces à notre adhérent Mr A. pour faire valoir ses droits auprès de la société GOTOGATE (agence en ligne, vendeuse de voyages aériens basée à Helsinki en Finlande).

En décembre 2021, Mr A. achète un billet d'avion Paris/Phnom Penh Aller/Retour, combinant plusieurs vols, sur les compagnies aériennes KLM/Air France et JESTAR Asia. A l'aller comme au retour, une escale devait se faire à Singapour. Or ce billet n'a pas fonctionné car il n'était pas muni d'un N° PNR (Passenger Name Record). Ce numéro unique, est nécessaire pour toute escale à Singapour.

Pour arriver à bon port, mais avec un décalage dans le temps, Mr A. a dû acheter de nouveaux billets pour l'aller comme pour retour. Outre le contre temps occasionné, des frais supplémentaires (Vols, hôtel, restauration), sont venus alourdir le budget du voyage.

Manifestement GOTOGATE en vendant des billets dont la mise en œuvre était impossible, a commis une faute.

Dès son retour en janvier 2022, notre adhérent entreprend de faire valoir ses droits, en exigeant le remboursement par le vendeur des frais supplémentaires, occasionnés par sa négligence ou son amateurisme.

La société GOTOGATE n'est pas joignable directement par téléphone. Seul un site avec une messagerie instantanée permet de communiquer. Les mails sont le plus souvent ignorés ou renvoyés en raison des différentes adresses obsolètes …

Monsieur A envoie une lettre recommandée qui restera sans réponse. Il s'adresse alors à l'antenne d'Aubenas de notre association. Mr A. désirant prendre un conseil juridique, nous l'orientons vers notre avocat pour une consultation gratuite. A l'issue de l'entretien, il décide avec notre soutien, d'assigner le vendeur au Tribunal judiciaire.

Dans ce but, il saisit le médiateur de justice, préalable obligatoire à la saisine du tribunal judiciaire ou de proximité et le médiateur Européen des voyages aériens.

Ces tentatives de médiations n'auront pas d'effet et GOTOGATE ne donnera aucune suite.

Cette stratégie du silence est également appliquée par cette société, lors les différentes prises de contacts tentées par nos bénévoles au nom de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche.

Après une deuxième lettre recommandée à l'automne 2022 restée sans réponse, de guerre lasse, Mr A. assigne GOTOGATE au tribunal judiciaire de Privas. Il demande un remboursement et des dommages à hauteur de 5000 € (le tribunal judiciaire est accessible à tout citoyen sans obligation d'avocat pour le paiement d'une somme n'excédant pas 5000 €. Le document de saisine est assez simple et se trouve en ligne sur le site justice.gouv.fr)

Ce recours au tribunal, à travers la convocation reçue, fait enfin réagir GOTOGATE. La société qui ne devait pas se sentir la conscience tranquille, prend contact avec Mr A. et lui propose un dédommagement de 2200 € équivalent à ses frais directs. Après négociation Mr A. obtiendra 3000 € et la grande satisfaction d'avoir, après de longs mois de démarches et de procédures, enfin obtenu gain de cause.

Ce dossier confirme que quand l'on est dans son bon droit, la pugnacité paye et qu'aller en justice, après l'étape de la conciliation/médiation, peut s'avérer une démarche judicieuse.

A noter que notre adhérent pour nous remercier de notre accompagnement sans relâche tout au long de ses démarches, a fait un don à notre association locale ce qui renforce notre motivation et notre énergie dans ces combats souvent inégaux !

B G

Quelques litiges gagnés (suite)

Ardèche Auto se prend les pieds dans la courroie de distribution :

Début 2022, Monsieur F fait changer la courroie de distribution de son Renault Master, auprès du garage Ardèche AUTO qui assure l'entretien régulier du véhicule.

En avril 2023, en faisant le contrôle des niveaux, il est intrigué car il a l'impression d'avoir entrevu l'éclat métallique d'un engrenage, signe probable de l'absence d'un joint du bloc moteur.
Il dépose donc son véhicule dans le même garage automobile, pour vérification de la courroie de distribution. Le Renault Master lui est rendu un peu plus tard par le garagiste qui lui dit avoir effectué la vérification sans constater de problème.

Quelques jours après, le 27 avril 2023, c'est la casse : violent bruit, dépannage, véhicule remorqué chez lui, puis au garage Ardèche Auto.
Le 20 juin dernier, notre adhérent est venu demander de l'aide à notre permanence litiges d'Aubenas. Le véhicule était bloqué depuis déjà 2 mois... et le garagiste refusait de lui fournir un devis. De plus M. F n'arrivait pas à savoir si les travaux seraient pris en charge par la garantie. Le mécanicien lui avait indiqué oralement différentes versions contradictoires : garantie de 2 ans, puis de 1 an, sur les pièces et la main d'œuvre, puis uniquement sur les pièces, puis plus du tout ! Au final, juste avant de venir nous voir, il semble que notre adhérent devait s'acquitter de la facture totale. Par ailleurs, la restitution du véhicule réparé, était toujours repoussée à la semaine suivante pour d'obscures raisons….
Notre première lettre de signalement est restée sans réponse.
Quelques jours plus tard, notre référent bénévole est intervenu fermement auprès de la partie adverse.
Au final, grâce à notre action et à plusieurs contacts auprès d'Ardèche Auto, les 4500 € de la réparation (pièces et main d'œuvre) n'ont pas été supportés par notre adhérent.
Heureusement, car cette affaire a été suffisamment longue, et désagréable pour monsieur F. qui n'a récupéré son véhicule que le 17 aout 2023, après plus de trois mois et demi d'immobilisation.

C P

Le Crédit lyonnais fait la sourde oreille…

Les 21 et 22 avril, 47 prélèvements indus ont été effectués sur la carte bancaire de Mme C. Le préjudice global est de 2295,83 €. A aucun moment sa banque (le crédit lyonnais) n'a sollicité l'authentification forte pour valider les prélèvements. Notre adhérente demande donc le remboursement des sommes prélevées, dans un délai de 14 jours comme le prévoit la loi.

Après avoir fait un peu trainer les choses, sa banque l'informe le 12 mai qu'elle ne remboursera pas, au motif que notre adhérente a certainement dû faire preuve d'imprudence….

Madame C vient nous voir à notre antenne d'Annonay au mois de juin, car malgré ses multiples relances la banque ne veut rien savoir. Un conseiller litige prend l'affaire en main et envoie au crédit lyonnais une première lettre de signalement. La réponse est surprenante : C'est une fin de non recevoir avec une phrase stupéfiante « *toute demande sur le même sujet ne donnera plus lieu à réponse de notre part* ».

Au début du mois de juillet, l'antenne d'Annonay saisit le médiateur de la banque, qui doit apporter une réponse dans les 3 mois. A la fin du mois d'octobre, il faut se rendre à l'évidence, le médiateur ne répondra pas.

Pas découragé pour autant, le litigeur responsable du dossier, envoie au service des réclamations du crédit lyonnais une lettre recommandée au nom de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche, avec menace de saisine du tribunal de proximité. Parallèlement à cela, il demande à Mme C d'envoyer elle aussi une lettre recommandée en son nom propre, dans laquelle elle demande communication de l'ensemble de ses données personnelles sur les prélèvements frauduleux dont elle a fait l'objet en application de l'article 15 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

L'effet est radical. Au début du mois de novembre, et sans aucun commentaire, Mme C ravie, voit revenir sur son compte bancaire les 2295,83 € qui lui avaient été dérobés.

Mme C a donc retrouvé son argent, mais le Crédit Lyonnais lui, a peut-être perdu un peu de son crédit…

F E

Le coin des bonnes nouvelles

2004 – 2024

Deux décennies à vous accompagner

Notre association Ardéchoise fêtera ses 20 ans l'année prochaine.

Plus d'informations début 2024

Ont participé à la rédaction de cette Bogue N°69 :

J M D : Jean-Marie DELDON
M C : Marcel CHALAYE
G S : Gilbert SANCHEZ
F E : François EYNARD
J P B : Jean-Pierre BIZZARI
L L : Lionel LORIC
C P : Claude PETITJEAN
J F T : Jean-François TODESCHINI
G B : Germain BRENEY
B G : Bernard GOT

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.

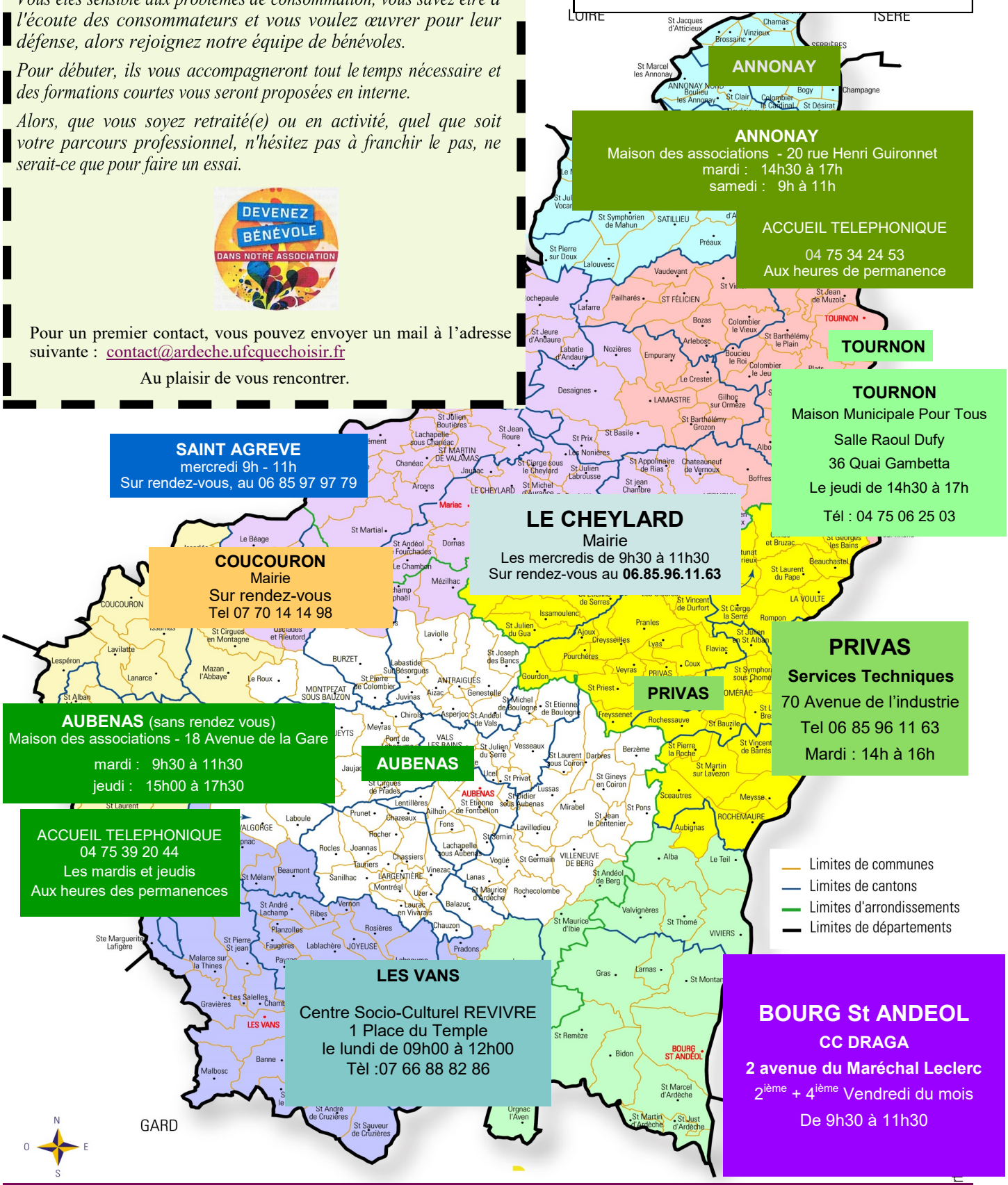
Pour débuter, ils vous accompagneront tout le temps nécessaire et des formations courtes vous seront proposées en interne.

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
70 Avenue de l'industrie
Tel 06 85 96 11 63
Mardi : 14h à 16h

AUBENAS (sans rendez vous)
Maison des associations - 18 Avenue 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