

PERMANENCES

AUBENAS

(sans rendez vous)

Maison des associations

11 Avenue de la Gare

Le mardi : de 9h30 à 11h30

Le jeudi : de 15h00 à 17h30

ANNONAY

(sans rendez vous)

Maison des services publics

11 Place de la liberté

(niveau -1)

Le mardi : de 14h30 à 17h

Le samedi : de 9h à 11h

Tél : 04 75 34 24 53

PRIVAS

Services Techniques

70 Avenue de l'industrie

Le mardi : de 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

Tél : 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 de 9h - 11h

Sur rendez-vous

Tél : 06 85 97 97 79

BOURG St ANDEOL

CC DRAGA

2 avenue du Maréchal Leclerc

2^{ème} + 4^{ème} Vendredi du mois

De 9h30 à 11h30

COUCOURON

Mairie

Sur rendez-vous

Tél : 07 70 14 14 98

RUOMS

Ancienne maison médicale

6, Place général de Gaulle

Le 1er vendredi du mois

De 9h30 à 11h30



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**

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Aubenas (siège social)

04 75 39 20 44

Les mardis et jeudis

Aux heures des permanences

LE MOT DU PRESIDENT



L'année 2024 se termine et nous ne pouvons que constater qu'au niveau international des conflits perdurent et influencent beaucoup de secteurs de consommation. Les prix augmentent beaucoup moins sur l'année mais comme ils ont déjà beaucoup augmenté avant, se nourrir, acheter des biens notamment une voiture, faire construire ou réaliser des travaux sont maintenant devenus « un luxe ».

La situation financière de notre pays n'est pas satisfaisante. Les taxes et prélèvements de toutes natures ne pourront qu'augmenter.

Pour notre association, l'année 2024 fut celle des 20 ans, fêtés à la grotte chauvet2 à la satisfaction de nos adhérents et de nos bénévoles. Encore une fois merci à tous de votre aide et de votre participation.

2024 est aussi une année triste car nous avons perdu 3 collègues, 2 à Aubenas et 1 à Bourg St Andéol.

Plusieurs bénévoles nous ont rejoints et le nombre de nos adhérents reste stable sur la période. Nous vous remercions pour votre fidélité à notre association, qui aide individuellement tous ses adhérents, les représente et les informe. Notre antenne d'Annonay a déménagé récemment et se réorganise en 2025. Bon courage à toute l'équipe. N'hésitez pas à pousser la porte du numéro 11 de la place de la liberté.

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

Au nom du conseil d'administration et de tous les bénévoles, je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année, et pour 2025, tous nos vœux de bonheur, de bonne santé et de joies familiales. Que l'année à venir voit vos projets se réaliser.

J M D



Le 30 septembre 2024, les bénévoles de notre association ont reçu la DDETSPP (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations)

Le 30 septembre, nous avons accueilli la DDETSPP de L'Ardèche, en la personne de madame Anne LÉBOUCHER directrice adjointe (à droite sur la photo) et de madame Brigitte FOSSAT (à gauche sur la photo) responsable du service CCRF (consommation concurrence et répression des fraudes).

Nous les remercions d'avoir accepté notre invitation.

De nombreux points ont été abordés :

Procès SFAM, litige FLAMM'Ardèche, les paiements en espèce, la commission de conciliation logement, les contrôles techniques automobiles de complaisance, et l'application « signal conso », qui permet de signaler en ligne les comportements indécents envers les consommateurs .

Il ressort de ces échanges les points importants suivants :

Quand un conseiller litige de l'UFC Que Choisir se trouve devant une forte suspicion de fraude (à argumenter), il est impuissant de fait à résoudre le problème. En effet, dans ce cas, le vendeur est de mauvaise foi ou ne répond pas. La résolution à l'amiable du litige devient donc impossible.

Bien souvent, notre adhérent ne reverra jamais son argent, à part dans quelques rares cas où il pourra obtenir une rétrofacturation (chargeback), s'il a payé par carte bancaire.

Il est cependant nécessaire, afin de rendre service à l'ensemble des consommateurs français, de signaler la fraude à la DGCCRF. En effet, cet organisme doit procéder chaque année à un certain nombre de contrôles aléatoires. Si le service a connaissance de certains agissements que l'on peut qualifier de frauduleux, les professionnels concernés seront enquêtés en priorité.

Le meilleur moyen d'alerter la DGCCRF est le signalement par l'outil « signal conso » qui permettra au centre de traitement des demandes qui se trouve à MONTPELLIER d'alerter le département concerné. C'est ce dernier qui pourra agir.

C'est à l'adhérent à faire ce signalement et nous devons le guider dans cette démarche. Bien entendu on ne peut en mesurer l'efficacité immédiatement, mais il semble que ce process soit de nature à contribuer efficacement à la défense du consommateur.

FE



Une vue des conseillers litiges, présents lors de cette rencontre

FORUM DES ASSOCIATIONS DE BOURG SAINT ANDEOL LE 07 SEPTEMBRE 2024

59 associations étaient présentes à cette manifestation. Le public a répondu présent à cet évènement. Au sein de l'assemblée se trouvaient de nombreux élus : M. Hervé SAULIGNAC député, Mme Françoise GONNET-TABARDEL Maire de Bourg Saint Andéol et Présidente de la communauté de Communes DRAGA ainsi que des élus, communaux, communautaires et départementaux.

Notre stand a aussi attiré des anciens bénévoles, des adhérents, des abonnés aux magazines. Les questionnements ont porté sur les arnaques en ligne, les fraudes sur le site le bon coin, le photo voltaïque et l'authentification forte.

Tout au long de cette journée, ce sont plus de 50 personnes qui se sont arrêtées à notre stand.

J P B



Le stand de l'UFC Que choisir avec nos collègues, Annick BRUN – Francis RIEUX – Jean Pierre BIZZARI

Depuis septembre 2024, une nouvelle permanence est ouverte à Ruoms

Depuis le 06 septembre 2024, une nouvelle permanence de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche a ouvert à Ruoms, au 64 avenue général De Gaulle. Les consommateurs y sont accueillis sans rendez vous, le 1^{er} vendredi de chaque mois de 9h30 à 11h30.

Nous remercions la mairie de RUOMS et particulièrement son Maire M. Guy CLEMENT, pour le local et les services qu'ils mettent gracieusement à notre disposition.



La mairie nous autorise à diffuser des informations sur les panneaux d'affichage électronique situés aux entrées de la commune.

Nous pouvons aussi informer et alerter les consommateurs via l'application « Panneau Pocket ».

Pour l'organisation de conférences ou de rencontres, une salle peut être mise à notre disposition.

Lors de la première permanence, nous avons reçu deux consommateurs, dont un est devenu adhérent.

Cette permanence fonctionnera avec les bénévoles suivants : Annick BRUN, Véronique BHOOWABUL, Bernard GIORGIO, Bernard GOT, Christian LACOUR, Jean Pierre BIZZARI.

L'équipe de la première permanence :

Véronique BHOOWABUL – Bernard GIORGIO – Jean Pierre BIZZARI

J P B

Le 16 octobre 2024 à Bourg Saint Andéol, a eu lieu l'inauguration des nouveaux locaux de France Services, qui accueillent dorénavant notre antenne UFC Que Choisir

La Communauté de Communes Du Rhône aux Gorges de l'Ardèche (CC DRAGA), a récupéré des bureaux anciennement occupés par la Direction Générale des Finances Publiques. Dans ces nouveaux locaux, les élus ont décidé d'y installer France services. C'est ici que les services de l'état se décentralisent.

Certaines associations y tiennent aussi leurs permanences.

C'est là que l'antenne de Bourg Saint Andéol de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche, tient dorénavant ses permanences les 2^{ème} et 4^{ème} vendredis du mois, de 9h30 à 11h30.

L'inauguration s'est déroulée en présence du sous-préfet de l'Ardèche, de la présidente de la mission locale, de nombreux élus, des représentants des services de l'état, du personnel France Services et de Mme GONNET TABARDEL, Maire de Bourg Saint Andéol et Présidente de la communauté de commune DRAGA.

L'UFC que choisir de l'Ardèche était représentée par F RIEUX et JP BIZZARI



J P B

Le 6 décembre 2024 a eu lieu l'inauguration des nouveaux locaux de la permanence UFC Que Choisir d'Annonay

L'ancien local de la maison des associations avait subi les affres du temps. La municipalité d'Annonay a dû se résoudre à fermer les portes de ce vieux bâtiment. Sous l'impulsion de Monsieur le Maire d'Annonay, que nous remercions, notre antenne a été relogée au sein de la Maison des Services Publics, dans un local à notre usage exclusif.

Une inauguration officielle de ces nouveaux locaux, a eu lieu le vendredi 6 décembre dernier. Pour cette occasion, plusieurs membres du Conseil d'Administration avaient répondu présents à l'invitation de Marcel CHALAYE et du Président Jean-Marie DELDON.

Les bénévoles d'Annonay non administrateurs étaient aussi invités à partager cette journée.

Déroulement de la journée :

- Mots d'accueil par le responsable : Marcel CHALAYE.
- Visite et inauguration des nouveaux locaux.
- Tenue d'un Conseil d'Administration, présidé par Jean-Marie DELDON.
- Repas au restaurant de la Fontaine à Boulieu les Annonay.
- Visite de la vieille ville de Boulieu, qui bénéficie d'un passé historique très riche.



Intérieur de notre nouveau bureau, situé dans la Maison des Services Publics, au N° 11 de la place de la liberté.



L'ensemble des participants à cette journée

M C

L'antenne d'Annonay a organisé deux réunions conso à Saint Agrève

Les deux animations se sont déroulées dans un dépôt vente situé à l'entrée du village.

Nous disposions d'une table avec des objets promotionnels divers, des brochures d'information sur l'UFC Que Choisir et de nombreux outils de communication.

Le rendez-vous conso du samedi 7 septembre 2024 :



Le thème abordé était « les ECOGESTES à portée de main ».

La réunion s'est déroulée de 15h à 17h avec 4 bénévoles.

Les animateurs se sont partagés les tâches comme la présentation de notre association et l'introduction du thème. L'objectif étant que chacun prenne conscience que l'on peut faire des choses simples au quotidien.

La réunion fut animée. La discussion a intéressé les participants, déjà très au fait de ces problématiques. Malheureusement ils n'étaient pas très nombreux.

De gauche à droite, les 4 bénévoles animateurs : Gérard CHENEVIER, Arlette FRANCOMME, Brigitte DONNET-MARC, Marcel CHALAYE.

Le rendez-vous conso du samedi 28 septembre 2024 :



Le thème abordé était « Je réduis mes déchets » (voir page 7).

Le rendez-vous conso s'est déroulé de 15h à 17h. Il était animé par Brigitte DONNET-MARC, Jocelyne FRISH, Marcel CHALAYE et François EYNARD.

Après une rapide présentation de notre association, les animateurs ont sensibilisé les participants sur la quantité de déchets produits dans nos pays développés, sur les moyens de les réduire et sur l'importance de bien trier les déchets que l'on ne peut pas supprimer.

Malgré une faible participation, les échanges furent passionnés et enrichissants.

L'UFC Que Choisir de l'Ardèche, présente au forum des associations d'Annonay



Le 14 septembre 2024, 3 bénévoles de l'antenne d'Annonay ont bravé le froid, pour représenter notre organisation au forum des associations.

L'opération s'est déroulée de 10h à 17h sans interruption. Notre stand a reçu la visite de Monsieur le Maire d'Annonay et d'autres personnalités locales.

Avec les visiteurs, le message est bien passé. Nous avons communiqué sur le fonctionnement de notre association, et sur sa valeur ajoutée auprès des consommateurs.

Les 3 bénévoles sur le stand : Jocelyne FRISCH
Gérard CHENEVIER - Marcel CHALAYE

La permanence de Tournon, présente à la 714^{ème} foire à l'oignon

Ce jeudi 29 Août 2024, comme tous les 29 Août depuis 1309, la ville de Tournon a organisé sa foire à l'oignon.

Ce grand rassemblement a réuni environ 300 exposants, et la foire est toujours très prisée des consommateurs, (25 000 visiteurs étaient attendus).

On se devait d'être présent et vivre pleinement comme la ville et ses habitants, ce moment, cet ancrage qui résiste au temps.

Bon nombre de Tournonnais sont venus à notre rencontre sur notre stand, et ont pris le temps de nous découvrir !

P P



Forum des associations de Tournon, l'UFC Que Choisir de l'Ardèche était présente



Comme tous les ans, l'UFC Que Choisir de l'Ardèche via sa permanence de Tournon a renseigné les visiteurs du forum. Forum toujours très riche en contact entre les citoyens et les nombreuses associations du bassin TAIN - TOURNON et ses environs.

Pour ceux qui n'ont pas pu nous rencontrer :

Permanence sans rendez vous les jeudis de 14 h 30 à 17 h à la maison municipale pour tous quai Gambetta à TOURNON ou laissez un message au 04.75.06.25.03.

P P

2024 restera une année marquée par plusieurs décès parmi nos collègues :

Francis RIEUX, qui apparaît sur la photo du forum de Bourg Saint Andéol, est décédé début novembre. Il était depuis 10 ans bénévole à notre antenne de Bourg Saint Andéol et administrateur de 2016 à 2019.

Nous vous rappelons également la disparition fin mars de notre collègue d'AUBENAS Claude PETITJEAN conseiller litiges, et à la fin du mois d'Août celle de Jean-François TODESCHINI également bénévole à AUBENAS. Jean-François fut administrateur durant de très nombreuses années, secrétaire du conseil d'administration, responsable de notre antenne d'AUBENAS puis de la commission représentation.

Nous n'oublions pas Jean-Pierre DRIQUERT disparu en novembre 2023.

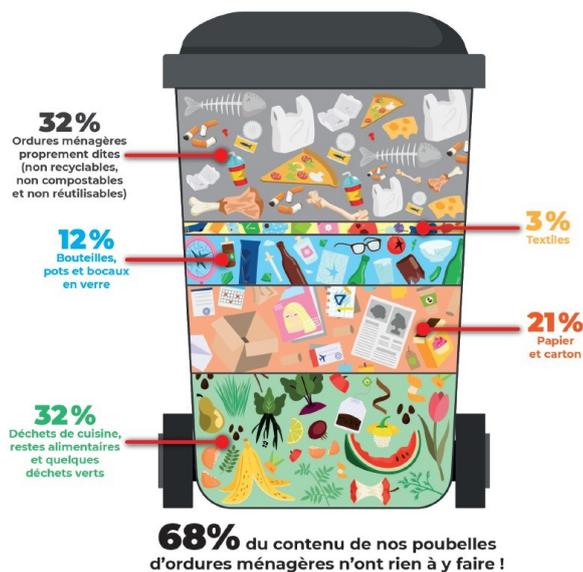
Nous renouvelons aux familles endeuillées et à leurs proches toutes nos condoléances.

Comment réduire ses déchets ménagers ? Le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas...

Dans les pays industrialisés, la quantité de déchets produits par une seule personne représente plusieurs centaines de kilos par an. C'est insoutenable pour notre planète sur le long terme. Le recyclage des déchets et des ordures ménagères que nous produisons ne suffit plus.

COMMENT REDUIRE LES DECHETS DOMESTIQUES ?

Le contenu type d'une poubelle d'ordures ménagères².



LES DECHETS ALIMENTAIRES :



- Acheter juste selon nos besoins, préparer une liste.
- Proscrire les achats « portionnables » (C'est catastrophique en termes de rejets d'emballages non recyclés).
- Acheter en vrac ou à la coupe, ou utiliser des éco-recharges (contrairement aux idées reçues ce n'est pas plus cher).
- Apporter ses contenants.
- Vérifier les dates de péremption des produits frais.
- Veiller à la bonne conservation des aliments.
- Cuisiner en priorité les aliments entamés ou bientôt périmés.
- Composter les déchets d'origine organique. Attention, tout n'est pas compostable (si c'est le cas, utiliser la poubelle des ordures ménagères résiduelles).
- Donner aux animaux, par exemple aux poules si vous en avez...
- Au restaurant emporter ce que vous n'avez pas mangé « gourmet bag ».

Comment réduire ses déchets ménagers ? Le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas... (suite)

LES PRODUITS JETABLES :

- renoncer au produits jetables, à usage unique ... vaisselle en plastique, lingettes, essuie tout, mouchoirs.



LES PAPIERS ET LES CARTONS :



- Mettre un autocollant « stop pub » sur sa boîte aux lettres, permet une économie de plusieurs kilos de papier. La plupart des enseignes commerciales ont d'ailleurs supprimé la distribution de leurs catalogues.
- Eviter l'impression des documents consultables à l'écran et archivables numériquement, en particulier pour les courriers. Privilégier les services en lignes (facturation eau, électricité, téléphone, internet, sécurité sociale..).
- Noter que les flyers ne peuvent plus être mis sur les parebrises des véhicules, sous peine de sanction.

LES DECHETS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES :

- Se détacher des effets de mode qui incitent à changer d'équipements.
- Evaluer ses besoins au plus juste, avant d'acheter, de manière à ne pas se suréquiper.
- Vérifier la disponibilité des pièces détachées (affichage obligatoire depuis 2015).
- Choisir le produit qui présente l'indice de réparabilité le plus élevé (mention obligatoire pour les lave linge, ordinateurs, smartphones, téléviseurs, tondeuses à gazon ...)
- Si intervention faite par un réparateur agréé, obtention d'un bonus de réparation selon le produit réparé.
- Penser au « répare café » qui se développe.
- JOURNEES NATIONALES DE LA REPARATION : du 18 au 20 octobre pour cette année 2024.
- Acheter d'occasion (recycleries, organismes sociaux et solidaires, sites d'annonces entre particuliers et professionnels du reconditionnement).
- En cas de panne faire jouer la garantie (garantie légale de conformité pendant 2 ans pour les produits neufs et 6 mois pour ceux d'occasion).
- L'éco-contribution que l'on paie lors de l'achat nous permet de rapporter le produit usager dans les magasins concernés.
- Vendre les équipements dont on ne veut plus, ils méritent souvent une seconde vie.
- Louer les objets que l'on n'utilise qu'occasionnellement.



LES DECHETS DU JARDIN :

- Les déchets verts peuvent servir au paillage.
- Compostage.
- Incinération quand c'est autorisé (maintenant interdit à l'air libre).



Lorsque le réemploi ou la réutilisation sont impossibles, le recyclage doit être privilégié en effectuant le tri avant dépôt dans les containers appropriés ou apport en déchetterie.

Ce que vous devez savoir avant de réserver une chambre d'hôtes

Vous souhaitez réserver des vacances dans un cadre simple et authentique, souvent au grand air et sans nécessairement faire des centaines de kilomètres ?

La chambre d'hôtes est peut-être l'option qu'il vous faut !

Quelles sont les caractéristiques principales des chambres d'hôtes et à quoi devez-vous prêter attention avant de réserver ?

Qu'est-ce qu'une chambre d'hôtes ?

Une chambre d'hôtes est une chambre meublée, située chez l'habitant, avec plusieurs caractéristiques essentielles :

- Chaque chambre d'hôtes doit obligatoirement donner accès à une salle d'eau et à un wc.
- Les chambres doivent être en conformité avec les réglementations en vigueur dans les domaines de l'hygiène, de la salubrité et de la sécurité.
- La nuitée comprend au minimum la fourniture du linge de maison et un petit déjeuner.

Chambre d'hôtes / gîtes : quelles différences ?



Chambres d'hôtes et gîtes constituent bien deux entités différentes :

- La chambre d'hôtes est obligatoirement située dans la résidence principale (ou dépendance) du loueur.
- Le gîte est une location meublée touristique qui constitue un logement équipé, aménagé et indépendant.
- Un gîte n'a pas l'obligation de proposer, par exemple, une prestation de petit déjeuner ou bien de fournir du linge de maison, contrairement à la chambre d'hôtes.

Quelles sont les règles applicables aux chambres d'hôtes ?

Quelques règles de base encadrent l'activité des chambres d'hôtes :

- Un même établissement qui propose des chambres d'hôtes, ne peut pas proposer plus de cinq chambres ni accueillir plus de 15 personnes simultanément.
- Les chambres proposées doivent avoir une surface minimale de 9 m² et au moins 2,20 m de hauteur sous plafond. Cependant, les chambres ont très souvent une surface supérieure à 12m².
- Le ménage des chambres et des sanitaires doit être assuré quotidiennement par l'hôte, et ne peut pas être facturé en supplément au client.
- L'accueil doit être assuré directement par l'habitant.
- Toutes les chambres d'hôtes ont l'obligation d'être déclarées en mairie.

Ce que vous devez savoir avant de réserver une chambre d'hôtes (suite)

En matière de publicité des prix et de délivrance de note, les chambres d'hôtes sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie. Ainsi, à la fin de votre séjour et au moment du paiement, l'hôte doit vous remettre une note indiquant :

La date, la raison sociale et l'adresse, le numéro de la chambre occupée, la durée de votre location, vos nom et adresse, les prix, taxes et service compris des prestations qui vous ont été fournies, la somme totale due.

À savoir

La table d'hôtes ne peut vous proposer qu'un seul menu avec des plats, de préférence, du terroir. Pour proposer de l'alcool à la clientèle, la table d'hôtes doit disposer d'une licence de restaurant ou de débit de boisson.

Que faire en cas de problème avec une chambre d'hôtes ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Si cette démarche n'aboutit pas favorablement, il est conseillé de contacter des associations de consommateurs de votre département, qui peuvent également vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel ou de vous tourner vers la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) dont vous dépendez.

En dernier recours, vous pouvez envisager la démarche judiciaire.

Source : Bercy info. Juin 2024

Résumé et mis en page : G S

Connaissez vous nos rubriques conso, diffusées sur Radio d'Ici ?



Radio d'ici est une radio associative, libre, indépendante, laïque, attachée aux droits de l'humain et attentive à l'environnement. Elle émet depuis 1996, sur le nord de l'Ardèche et sur le massif du Pilat.

Les émissions sont fabriquées dans deux studios basés pour l'un dans la ville d'Annonay et pour l'autre dans le village de Saint-Julien-Molin Molette situé au cœur des monts du Pilat.

Cette radio peut aussi être écoutée sur le web, en direct ou en podcast sur son ordinateur, sa tablette, son téléphone.

Depuis avril 2023, Radio d'Ici prête son antenne à l'UFC Que Choisir de l'Ardèche, pour l'enregistrement de rubriques « conso » à destination de ses auditeurs. Les thèmes abordés sont variés, renouvelés tous les mois et accessibles depuis notre site web.

Pour écouter Radio d'Ici en direct : cliquer [>ici<](#) ou scanner ce QR code



Pour accéder aux rubriques conso en podcast, depuis notre site web, cliquer [>ici<](#) ou scanner ce QR code



Dans le studio d'Annonay, François EYNARD de l'UFC Que Choisir de l'Ardèche avec Frédérique MONOD de Radio d'Ici.
La technique est assurée par Léo BALAY (non photographié).

En bref...

L'indice de durabilité remplacera progressivement l'indice de réparabilité :

L'indice mis en place en 2021 sur le modèle graphique du Nutriscore avec son code à 5 couleurs sera prochainement remplacé par un [nouvel indice plus précis](#) appelé indice de réparabilité. Il permettra à l'acheteur potentiel de comparer les durées de vie probables des appareils proposés. Dès 2025 il s'appliquera aux [téléviseurs et aux machines à laver](#).



Comment protéger les enfants et les adolescents de l'usage excessif des écrans ?

L'exposition aux écrans (dix écrans en moyenne par foyer) a des effets négatifs sur la santé physique et psychologique des enfants et des adolescents. Un rapport du 30 avril 2024, largement médiatisé, a dressé un constat implacable et a formulé des recommandations « dures » (pas d'écrans avant 3 ans, usage déconseillé jusqu'à 6 ans, pas de téléphone avant 11 ans,...). [A lire absolument !](#)



Cartographie des parcelles agricoles bio en France :

Voici une carte très intéressante qui répertorie les [parcelles de notre pays cultivées en Bio](#). En renseignant dans le menu « territoire » votre département, vous pouvez faire un zoom et vous rendre compte des espaces concernés autour de chez vous. On a quelquefois des surprises...



Le coq était là avant !

Emménager à la campagne, c'est espérer s'éloigner du bruit des villes. Mais c'est devoir s'adapter à une autre vie souvent méconnue. Les cloches des vaches, le chant du coq, les cloches de l'église, les activités des champs, les tronçonneuses, les odeurs du fumier, de l'ensilage, sont autant de causes de tension entre néoruraux et éleveurs, agriculteurs ou forestiers. [La récente loi sur les troubles de voisinage](#), favorable aux agriculteurs, devrait clarifier la règle du jeu. Mais que dira la jurisprudence ?



L'arnaque informatique à la clé USB revient :

Le procédé n'est [qu'une forme particulière d'hameçonnage](#). Vous trouvez une clé USB et vous la branchez pour savoir ce qu'elle contient... et elle contient en fait un virus qui permet à l'escroc de subtiliser les données de votre ordinateur. Le dispositif est connu depuis cinq ans. Soyons prudents.



Le numéro 15 d'urgence devient le Service d'Accès aux Soins (SAS) :

Ce service est chargé [d'orienter les demandes](#) vers toutes les possibilités locales d'aide médicale, avant de renvoyer vers le service d'urgence hospitalière si nécessaire. [Expérimenté dans notre région](#), ce service est maintenant en place dans toute la France par appel du 15. Pour les urgences non médicales rappelons les [numéros à appeler](#).



Orienter les demandes



Expérimentation AURA



Numéros à appeler

Résumé du jugement *Mr X* c/ Bouygues Telecom

Quand votre conseiller litige malgré tous ses efforts ne peut pas résoudre votre contentieux, il vous reste 2 possibilités :

- 1 - Prendre conseil auprès de notre avocat et aller en justice avec son aide. Cette procédure est payante.
 - 2 - Prendre conseil auprès de notre avocat et porter l'affaire devant le tribunal de proximité en vous défendant seul.
Cette procédure est gratuite.
- C'est ce qu'à décidé Monsieur X, un de nos adhérents. L'article ci-dessous résume sa démarche et le résultat obtenu.



FAITS et PRÉTENTIONS

DEMANDEUR : *Mr X*, comparant en personne.

DÉFENSEUR : La SA BOUYGUES TELECOM,

Représentée par *Me R.D* (avocat au barreau de l'Ardèche)

Le 4 octobre 2022, *Mr X* a souscrit un abonnement téléphonique d'un an auprès de SA Bouygues Telecom, moyennant la somme mensuelle de 19.99 €.

Constatant une augmentation des prélèvements, en septembre 2023 il a contacté SA Bouygues Telecom pour en connaître les motifs et contester les montants (3 *micro-abonnements à des tiers*).

Le 11 décembre 2023, il a vainement saisi le conciliateur de justice qui a dressé un constat de carence de SA Bouygues Telecom le 29/01/2024.

Par requête du 13/02/2024, *Mr X* a saisi le tribunal de proximité d'Aubenas, afin d'obtenir la condamnation de SA Bouygues Telecom au paiement des sommes de :

- 254.90 € à titre de remboursement des *micro-abonnements*
- 500 € à titre de dommages et intérêts.
- 160.50 € à titre de frais irrépétibles.

Convoqué à l'audience du 19 mars 2024, *Mr X* a demandé un report en raison de problèmes de santé. Report au 4 juin 2024 accepté par la partie adverse.

A l'audience du 4 juin 2024 *Mr X* maintient ses demandes, sauf à réduire sa demande principale à 240 € et à augmenter sa demande au titre des frais irrépétibles à 200 €.

« *Mr X* explique que ses démarches amiables ne lui ont pas permis d'obtenir le remboursement des prélèvements non consentis. Il conteste tout consentement de sa part. Il indique que son dommage résulte tant du temps passé à tenter de résoudre le litige que de l'absence de considération dont il a été l'objet ».

SA Bouygues Telecom, représentée par son avocat, s'en rapporte aux conclusions écrites déjà échangées avec *Mr X* et sollicite :

- Le débouté des demandes formulées par *Mr X*.
- La condamnation de *Mr X* au paiement de la somme de 1000 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile, ainsi qu'aux entiers dépens.

SA BOUYGUES TELECOM fait savoir qu'elle n'est qu'un simple intermédiaire et que les abonnements litigieux sont des services indépendants.

Elle considère comme fautive la tardivité des réclamations de *Mr X*, soit 8 et 9 mois après les souscriptions contestées.

Elle ajoute qu'il avait la possibilité d'opter pour le blocage des paiements sur facture, comme celle de résilier les abonnements souscrits.

L'affaire est mise en délibéré au 9 juillet 2024.

Résumé du jugement *Mr X* c/ Bouygues Telecom (suite)

Décision du 9 juillet 2024 :

Le tribunal statuant par jugement contradictoire en dernier ressort par mis à disposition au greffe :

CONDAMNE la SA BOUYGUES TELECOM à payer à *Mr X* :

La somme principale de 240 €.

La somme de 50 € au titre des dommages et intérêts.

La somme principale de 189,80 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Condamne la SA BOUYGUES TELECOM aux entiers dépens.

Signé « la greffière et la juge » du tribunal de proximité d'Aubenas, le 9 juillet 2024

Au-delà du jugement rendu par le tribunal judiciaire d'Aubenas dont le rendu satisfait notre adhérent **Monsieur X**, ce dernier tient à ajouter quelques précisions.

Il souhaite mettre l'accent sur le fait que, selon lui, ce type de contrat, objet du litige, nommé "digital ou électronique" va se généraliser dans les années à venir. Ce contrat doit être consultable, identifiable, infalsifiable avec les détails de l'accord passé (durée, conditions pour y mettre fin, etc.), pour qu'il puisse être considéré comme un accord passé entre 2 parties. A l'avenir, ce tout numérique va nous apporter de nombreuses dérives, notamment auprès des moins informés, des plus faibles, ou des tête-en-l'air qui ne lisent pas les petites lignes. Ce public déjà nombreux tend à progresser !

Donc il appartient à la partie adverse d'apporter les preuves du consentement de l'utilisateur.

Monsieur X

Rapporteur : **G.S**

Un litige gagné

CERTIFICAT D'ECONOMIE D'ENERGIE :

Le 13 avril 2024, notre adhérente Mme P vient à notre permanence d'Annonay car elle s'est vu refuser une prime CEE d'un montant de 4800 €. Celle-ci devait venir en déduction de son investissement dans une chaudière à bois, en remplacement de sa chaudière au fuel.

Son dossier est refusé par EDF, au motif que le devis a été signé mais non daté. Or c'est une condition de validation du dossier de demande de prime.

Un conseiller litiges intervient auprès du service dédié « Economie d'énergie EDF ».

Suivent divers échanges téléphoniques avec ce service pour savoir comment récupérer ce dossier.

Notre adhérente doit fournir divers documents tel que le devis signé et daté ainsi que la note de calcul thermique de la nouvelle installation (dimensionnement de la chaudière).

Au final un audit de l'installation a été demandé par EDF.

Le 2 octobre 2024, notre adhérente m'informe avoir reçu le chèque de 4800 € de prime CEE d'EDF.

Une bonne nouvelle.....et un dossier clos avec succès.

R G

Bilan des campagnes prioritaires 2022 – 2023

Objectif n°1 : Augmenter la notoriété de l'UFC-Que choisir

Notoriété mesurée sur les réseaux sociaux :
25,2 millions.

- **Ma santé n'attend pas** : 8,7 millions.
- **Je ne suis pas une DATA** : 5,5 millions.
- **Ma santé n'attend plus** : 5,2 millions.
- **Fuites d'eau** : 3,2 millions.
- **Nutriscore** : 2,6 millions.

Un autre impact : augmentation du nombre d'abonnés + 130 000

En 2023, la notoriété via les relations presse a atteint un pic dépassant tous les records précédents.

118 interviews ont été réalisées dans le cadre des campagnes.

Nombre d'interviews par sujet : Fracture sanitaire 32 – Campagne eau 14 – Je ne suis pas une data 13.

Bilan de notoriété 35 000 visites sur le site Que Choisir – Je ne suis pas une data 850 000 visites.

Objectif n°2 : Conquérir un public plus jeune

Impact des campagnes de décembre 2023

Facebook 136 000 followers

Instagram 233 000 Followers

Objectif n°3 : Promouvoir les combats et renouer avec l'activisme pour renforcer notre contre-pouvoir

Mobilisation des Associations Locales de 40 à 52%

En 2023 toutes les Unions Régionales ont été représentées et jusqu'à 70 AL ont participé aux actions

Bilan : mobilisation du consommateur :

Au total c'est plus de 1 275 000 « j'aime ».

Interpellation politique 5600 personnes ont participé à la démarche.

Interpellation des ministres 1500 personnes ont participé.

Je ne suis pas une data : 300 000 connexions.

25 000 internautes ont utilisé l'outil pour savoir ce que les géants du net collectent sur eux.

Fuites d'eau :

Des consommateurs ont contacté la fédération via Instagram pour participer à des actions de terrain.

Pétition « Ma santé n'attend pas » :

l'objectif en terme de signatures a été atteint en 15 jours, des parlementaires ont signé la pétition.

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-Que Choisir de l'Ardèche

Siège social : Maison des Associations - 11 Avenue de la gare 07200 - AUBENAS

Tél. : 0475392044 - Courriel : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

Communiqué de presse

Après les risques de pollution de l'Eyrieux consécutifs à la vidange du barrage de Collanges, dans la nuit du 2 au 3 octobre 2024, l'UFC Que Choisir de l'Ardèche sera attentive à la qualité de l'eau à court, moyen et long termes dans les réseaux de distribution des communes en aval de l'Eyrieux.

Vu l'incertitude sur la migration de polluants dans les nappes alimentant des captages, l'UFC Que Choisir de l'Ardèche demande aux autorités en charge, aux organismes de distribution et à l'Agence Régionale de Santé d'organiser un système renforcé de suivi de la qualité de l'eau ainsi qu'un dispositif d'information durable, régulier, compréhensible, et largement diffusé sur la conformité de l'eau aux normes en vigueur. La confiance des consommateurs est à ce prix.

L'UFC salue les initiatives déjà prises par certaines collectivités. Elle invite à une transparence complète sur les résultats obtenus. Elle conjuguera ses efforts avec ceux des associations environnementales pour exercer sa vigilance sur le long terme.

L'UFC que choisir de l'Ardèche demande à ce que les futures opérations de vidanges soient précédées d'une large campagne d'information de la population.

Aubenas le 13 Octobre 2024.

J M D

BULLETIN D'ADHÉSION

à l'association locale

UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE

Je soussigné(e), M.....

Adresse :

Téléphone :

Email :

> Souhaite adhérer ou (ré-adhérer) pour 1 an à l'UFC QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE.

- Ci-joint un chèque de 30 euros, libellé à l'ordre de « UFC Que Choisir Ardèche ».

A adresser à : UFC QUE CHOISIR DE L'ARDÈCHE, Maison des Associations, 11 Avenue de la Gare, 07200 AUBENAS.

- Je préfère payer en ligne avec ma carte bancaire, en cliquant [ici](#). Dans ce cas je n'ai rien à envoyer.

Date.....

Signature :

Ont participé à la rédaction de cette Bogue N°73 :

J M D : Jean-Marie DELDON

P P : Philippe PIERRON

R G : René GAI

J P B : Jean-Pierre BIZZARI

G S : Gilbert SANCHEZ

F E : François EYNARD

J F : Jocelyne FRISH

M C : Marcel CHALAYE

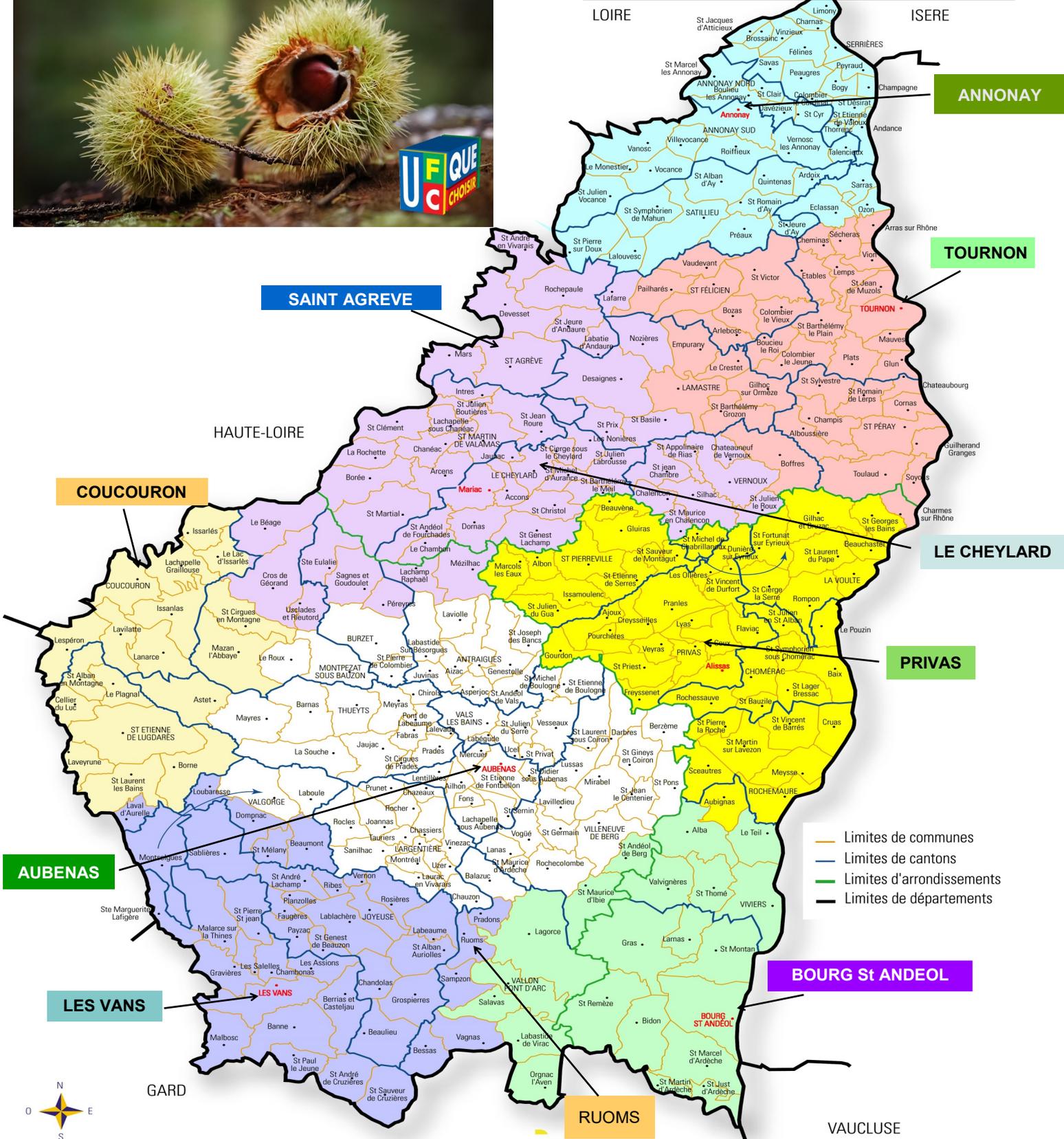
Où rencontrer nos bénévoles ardéchois ?

Union des Fédérations des Consommateurs Que Choisir de l'Ardèche

20 ans à votre service
2004 - 2024



La Bogue Ardéchoise est éditée par
L'UFC-QUE CHOISIR de l'ARDECHE
Responsable légal : Jean-Marie DELDON
Directeur de la Publication : François EYNARD



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE

Maison des associations, 11 Avenue de la Gare, 07200 AUBENAS - Tel : 04 75 39 20 44 -

Email : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 0012 - Retrouvez nous aussi sur facebook

