

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 président



Au moment où vous lirez cette édition de notre bulletin, notre assemblée générale 2025 sera passée ou près de l'être. Sans préjuger de son déroulement, nous pouvons dire que nous serons beaucoup plus nombreux que d'habitude, hormis bien entendu l'année dernière pour nos 20 ans, mais c'était exceptionnel.

Au 31 décembre 2024, nous comptons 1229 adhérents dans notre département; une évolution légèrement positive par rapport à 2023. Merci à tous pour vos adhésions et vos renouvellements d'adhésions.

Nous notons avec satisfaction la baisse du tarif de l'électricité au 1er février 2025. Elle est la bienvenue mais notre fédération communique sur une nouvelle forme de régulation des tarifs à venir, qui risque de faire flamber ces tarifs en 2026. Nous contestons formellement ces façons de faire et nous les combattons.

Une autre de nos préoccupations en 2025, portera sur l'eau, avec plusieurs actions et communications sur le sujet. Les raisons ne manquent pas : que ce soit l'état des réseaux, la quantité d'eau disponible, les fuites, le prix et la qualité avec notamment les PFAS (polluants éternels) et les CMV (chlorure de vinyle monomère) présents dans certains réseaux. Au delà de ces actions, l'eau sera sans nul doute l'un des enjeux des décennies à venir.

Six nouveaux collègues nous ont rejoints en 2024, et cinq en début 2025. Nous leur souhaitons une excellente intégration parmi nous et après un temps d'adaptation, nous comptons sur eux pour renforcer nos équipes dans tous les domaines.

Merci à eux et à tous les bénévoles de notre association chargée de vous informer, vous représenter et vous défendre tout au long de l'année.

Avec l'arrivée des belles journées, nous vous souhaitons un agréable printemps.

Jean-Marie DELDON



Bilan de nos animations de l'année 2024

16 Actions ont été réalisées de janvier à décembre 2024 réparties sur l'ensemble du Département et sur Valence .

5 actions au nord Ardèche, 4 au centre, 5 au Sud et 2 à Valence.

Elles ont été organisées par 24 bénévoles.

568 personnes ont bénéficié de ces interventions .

Elles se sont concrétisées par : des rendez-vous conso (7), stands marchés (2), Forums (2), Emissions radio (2), rendez-vous élu (1), campagne prioritaire (1), animation « porteurs de parole » (1).

dates	Actions	Lieu	Nb bénévoles	Nb participants
11/01/2024	Rendez-vous député : missions prioritaires	Privas	3	-
19/01/2024	France Bleu : données personnelles fraudes	valence	2	-
14/02/2024	Rendez-vous conso : prévention des arnaques	Chomérac	2	40
12/04/2024	France Bleu : locations saisonnières	Valence	2	-
17/04/2024	Rendez-vous conso : pièges et Arnaques	Secheras	2	13
19/04/2024	Rendez-vous conso : Pièges et Arnaques	Cheminas	2	15
15/05/2024	Porteurs de Paroles	Aubenas	8	100
28/05/2024	Rdv conso Asa : prévention des risques numériques	Aubenas	2	25
29/05/2024	Rendez-vous conso ML :	Aubenas	2	8
22/06/2024	Stand Marché	Privas	3	50
26/06/2024	Stand Marché	Le Cheylard	5	130
7/09/2024	Rendez-vous conso : les éco-gestes	St Agrève	4	15
14/09/2024	Forum	Annonay	3	100
19/09/2024	Forum Asa	Aubenas	6	57
28/09/2024	Rendez-vous conso : je réduis mes déchets	St Agrève	4	15
4/12/2024	Campagne prioritaire : zone blanche de transport	St Alban Auriolles	3	20
		TOTAL	51	588

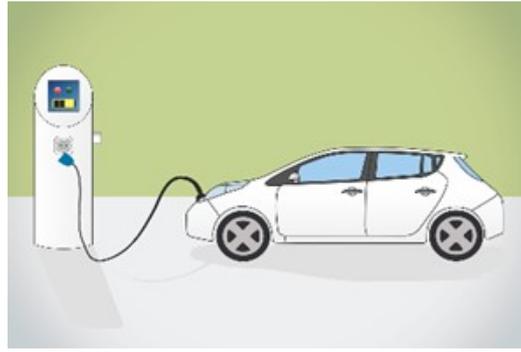
Commentaires :

Nos activités de l'année sont en droite ligne des actions voulues par notre fédération visant à mieux nous faire connaître mais aussi à informer le public par des actions "hors les murs".

Le but est d'aller vers les consommateurs pour les informer et les alerter sur les pièges de toute nature qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie quotidienne de consommateur .

Ces actions, qui demandent beaucoup d'énergie et de temps pour nos collègues bénévoles sont en général bien appréciées, elles complètent nos activités traditionnelles de traitement individuel des litiges, de représentation et d'enquêtes notamment. Elles trouvent toute leur place à coté des actions prioritaires de la fédération auxquelles nous participons également très activement.

Achat d'un véhicule électrique d'occasion



EXIGEZ LE S.O.H !

Quèsaco le S.O.H ?

Aujourd'hui on peut trouver sur le marché des véhicules électriques d'occasion, des véhicules ayant 4, 5, 6 ans ou plus, à des prix qui semblent « intéressants ».

ATTENTION, ne vous précipitez pas !

Avant d'acheter, exigez que le vendeur vous fournisse le S.O.H de la batterie.

Le S.O.H « *State of health* » ou « état de charge » en français, indique, en pourcentage, la quantité d'énergie stockée dans une batterie à un instant : « t ».

On considère qu'une batterie de voiture électrique utilisant les technologies actuelles peut supporter jusqu'à 2000 cycles de recharge. Un cycle de charge correspond à la charge intégrale d'une batterie, c'est-à-dire le fait de passer de 0% à 100% de sa capacité.

Comment interpréter le SOH ?

Prenons l'exemple d'une petite citadine type *Renault ZOÉ* équipée d'une batterie de 52 kWh. Quand le véhicule est neuf, le S.O.H de la batterie est de 100%. Au cours de la vie du véhicule, ce S.O.H va diminuer en fonction du nombre de cycles de charge et de décharge. Si le S.O.H mesuré tombe à 80%, la capacité de stockage maximum de la batterie est tombée de 52 kWh à $52 \text{ kWh} \times 80\% = 41.6 \text{ kWh}$.

On estime que lorsque le S.O.H d'une batterie tombe en dessous de 70-75% elle n'a plus la capacité nécessaire pour propulser la voiture et lui permettre d'avoir une autonomie suffisante.

Pour connaître le S.O.H d'un véhicule électrique, s'adresser à un concessionnaire de la marque.

Attention, ce diagnostic valable 3 mois, n'est pas gratuit.

Pour l'instant, fournir le S.O.H n'est pas obligatoire pour le vendeur, mais il est bon de l'exiger, au même titre que le contrôle technique, si on ne veut pas avoir une mauvaise surprise ensuite.

Voyage en train : Quels sont vos droits en cas d'annulation ou de retard ?



Toute personne voyageant en train en France ou dans un autre pays de l'Union européenne (UE) dispose de droits en cas de retards à l'arrivée, de correspondances manquées, de trains reportés ou encore annulés.
Les connaissez-vous ? On vous explique.

Retard ou annulation de train : quelles sont les obligations des transporteurs ferroviaires ?

Dans les 27 États membres de l'Union européenne, le règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est applicable dans son intégralité aux trajets internationaux de transport ferroviaire de voyageurs (Thalys par exemple) et aux services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs (lignes TGV ou intercités). Ce règlement est applicable partiellement aux services de transports ferroviaires urbains et suburbains ainsi qu'aux services de transports régionaux (TER).

C'est ce règlement qui impose aux entreprises ferroviaires des obligations minimales, notamment en termes d'**indemnisation**, d'**information** et d'**assistance** auprès des voyageurs.

Informer les voyageurs :

Votre train a du retard, que ce soit au départ ou à l'arrivée ? Sachez que l'entreprise ferroviaire doit vous tenir informé de la situation, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ de votre train, vous devez être correctement informé de l'incident pendant l'attente, et vous avez le choix entre deux solutions :

- Poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais,
- Annuler votre voyage : votre billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande. Si vous avez été remboursé, notez que vous ne pouvez pas prétendre en plus à une compensation.

Assister les voyageurs :

Par ailleurs, si le retard est supérieur à 60 minutes ou en cas d'annulation de train, vous avez droit à une assistance gratuite, dans la mesure du possible. Cela concerne :

- Des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable.
- Un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire (cette obligation est limitée à 3 nuits maximum).
- Un moyen d'informer vos proches du retard, si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires doivent mettre en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

À la demande du voyageur, le contrôleur du train doit certifier sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

Voyage en train : Quels sont vos droits en cas d'annulation ou de retard ? (suite)

À savoir :

Vous manquez votre correspondance du fait d'un train annulé ou retardé ? Vous **pouvez dans certains cas utiliser d'autres moyens de transports pour parvenir à votre destination finale et être remboursé**. Comme le précise le règlement : « *lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne vous sont pas communiquées dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, vous avez le droit de poursuivre votre voyage avec un autre prestataire de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L'entreprise ferroviaire doit vous rembourser les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables que vous avez supportés* ».

Quelle indemnisation pour un retard de train ?

Suite à un retard du train, l'**indemnisation minimale** est la suivante :

- 25 % du prix du billet** pour un retard de **1 heure à 2 heures à l'arrivée,**
- 50 % du prix du billet** pour un retard de **plus de 2 heures à l'arrivée.**

Au-delà de cette garantie minimale pour les voyageurs, les entreprises ferroviaires sont libres de fixer des règles plus avantageuses. C'est le cas par exemple avec la garantie 30 minutes de la SNCF.

À savoir :

- Une indemnisation est également prévue pour les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des annulations ou à des retards récurrents pendant sa durée de validité.
- L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.
- L'indemnisation peut être payée en espèces à la demande du voyageur.
- Un seuil minimal, en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée, peut être fixé par l'entreprise ferroviaire, sans qu'il ne dépasse 4 euros.

Dans quel cas n'avez-vous pas droit à l'indemnisation ?

Vous ne recevrez aucune indemnisation dans l'un des cas suivants :

- Vous avez été **informé d'un retard avant d'acheter votre billet.**
- Le retard (dû à la poursuite de votre voyage avec un autre service ou à un réacheminement) est **inférieur à une heure.**
- Vous avez opté pour un **remboursement** de votre billet.
- Le retard est dû à des **circonstances dites extraordinaires**. Le règlement donne quelques exemples. Il s'agit notamment de conditions météorologiques extrêmes, de catastrophe naturelle majeure, une crise de santé publique majeure, la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou encore le terrorisme. En revanche, les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire ne constituent pas une circonstance exceptionnelle : l'indemnisation est alors due.

Comment faire la demande d'indemnisation ?

Quel que soit le train concerné, la demande d'indemnisation peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire, ou bien par courrier.

Pensez à joindre votre billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train. Chaque catégorie de train ou transporteur propose des modalités spécifiques de remboursement. Pour connaître l'ensemble de ces modalités, rendez-vous sur le site de l'entreprise ferroviaire concernée.

Achats sur internet



Livraison : quels sont vos droits ?

Vous avez acheté un produit qui doit être livré à votre domicile ou attendez l'exécution d'un service ? Si le délai n'est pas respecté, que la marchandise arrive endommagée ou que le produit ne correspond pas à votre commande, vous pouvez agir. Le point sur vos droits en matière de livraison.

Quels sont vos droits avant la livraison concernant le prix de la livraison ?

Le professionnel n'a pas le droit de vous facturer des frais de livraison ou de mise en service si ces coûts ne vous ont pas été communiqués par écrit lors de votre achat. S'il vous en informe après votre achat, il encourt une amende administrative.

Quels sont vos droits avant la livraison concernant le délai de livraison ?

Dès qu'un achat s'accompagne d'une livraison, le vendeur a l'obligation de vous communiquer une date ou un délai de livraison de manière claire et lisible, avant la signature du contrat qui vous lie.

Lorsqu'il s'agit d'une prestation de services dont la réalisation n'est pas immédiate, le professionnel doit également communiquer, avant la signature du contrat, des informations spécifiques sur son activité

Les clauses imprécises, comme « dès que possible », « selon les disponibilités d'approvisionnement » ou « date donnée à titre indicatif », sont présumées abusives.

Si une telle clause figure toutefois dans votre contrat, le professionnel dispose d'un délai maximal de 30 jours pour vous livrer et ce sans retard injustifié.

À savoir

Si la livraison doit arriver avant une date précise et qu'il s'agit d'une condition essentielle pour vous, faites-le préciser par écrit dans le contrat et ne vous contentez pas de promesses verbales du professionnel.

Dans la mesure du possible, faites confirmer par écrit par le vendeur qu'il a bien pris connaissance du caractère impératif de la date de livraison.

En cas de litige, cela évitera des contestations.

En cas de non-respect du délai prévu, si vous pouvez apporter la preuve que la date de livraison était impérative pour vous, vous pourrez demander la résolution plus facilement.



Achats sur internet (suite)

Quels sont vos droits en cas de retard de livraison ?

Suspendre le paiement :

Si le vendeur ne respecte pas la date de livraison prévue dans le contrat, ou en l'absence de date précise, si le vendeur n'a pas livré le bien ou fourni le service sans retard injustifié dans les **30 jours** après la conclusion du contrat, vous pouvez lui notifier que vous suspendez le paiement de tout ou partie de ce qui reste à payer, tant que la livraison n'a pas eu lieu.

Par précaution, conservez soigneusement une copie de votre notification avec la preuve qu'elle a été reçue par le vendeur (lettre suivie, mail avec accusé de réception, lettre recommandée avec accusé de réception, etc.).

Mettre en demeure le vendeur :

Si le délai de livraison est dépassé, et que vous n'avez pas confiance dans les arguments du vendeur repoussant sans cesse la date de livraison et hors cas de force majeure, vous pouvez obtenir la résolution du contrat.

Vous devez au préalable mettre en demeure le vendeur d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable que vous lui fixerez.

Notez qu'en cas de retard de livraison, la mise en demeure du vendeur est une condition indispensable.

Modèle de lettre de mise en demeure :

Madame, Monsieur,

Le (date de livraison prévue), vous deviez me livrer (objet de votre commande) / (ou) effectuer les travaux (indiquez la prestation), conformément à ce qui est indiqué sur le bon de commande (rappelez les références). À ce jour, je n'ai toujours pas été livré(e) / (ou) la prestation de services n'a toujours pas été effectuée. (Ou)

Je vous ai commandé le (date de l'achat) l'article (objet de l'achat) / (ou) la prestation (indiquez la prestation de services), et aucun délai de livraison ne figure sur le bon de commande. Cela fait plus de trente jours que le contrat a été conclu et je n'ai toujours pas été livré(e) / (ou) la prestation n'a toujours pas été effectuée.

Conformément à l'article L. 216-6-I du code de la consommation, je vous mets en demeure de me livrer (ou) d'exécuter la prestation de services, sous (fixez un nombre de jours) jours à réception de ce courrier, faute de quoi je me verrai dans l'obligation d'annuler ma commande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

(Signature)

Qu'entend par délai raisonnable ?

Notez que le délai raisonnable n'a pas de définition stricte. Tout dépend du contexte et de vos échanges avec le vendeur. En général, on estime qu'il est de 8 à 15 jours.

S'il ne s'est pas exécuté à l'issue de ce délai, vous pouvez lui envoyer un courrier l'informant que **le contrat sera considéré comme résolu** à la réception de cette lettre ou de votre écrit à moins qu'il ne s'exécute entre temps.

Remarque importante : *Conserver une trace de vos échanges mentionnant la date de réception par le vendeur de la mise en demeure : lettre recommandée avec accusé de réception, lettre suivie, mail avec accusé de réception.*

Achats sur internet (suite)

Demander une résolution immédiate :

Si la date de livraison constitue une « condition essentielle » du contrat, car elle doit impérativement avoir lieu avant une certaine date ou un évènement précis (exemple : une robe de mariée pour un mariage ou un équipement pour un voyage, etc.), la loi vous permet de demander la **résolution immédiate du contrat dès que la date de livraison n'est pas respectée**. Vous n'êtes pas obligé d'envoyer au préalable, une lettre de mise en demeure.

Notez que **le vendeur doit avoir été mis au courant du caractère impératif de la date de livraison**. Précisez-le par écrit dès la commande ou la signature du contrat. Vous éviterez ainsi toute contestation ultérieure.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de votre décision, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps

Modèle de lettre type de résolution de contrat pour une date de livraison impérative :

Madame, Monsieur,

Le (date de la commande), j'ai acheté dans votre magasin (précisez : jouet, appareil électroménager, vaisselle...) (ou) j'ai signé un contrat pour la réalisation suivante (précisez : confection d'une robe de mariée, par exemple).

Comme je vous l'avais indiqué dans le contrat, la date de livraison était impérative, compte tenu de l'évènement particulier auquel cet achat était destiné (rappelez l'évènement : anniversaire, Noël, mariage, voyage...).

La date de livraison n'ayant pas été respectée, je vous informe de ma décision d'annuler ma commande, ainsi que l'article L. 216-6-II du code de la consommation m'y autorise.

Je vous remercie de me rembourser l'intégralité des sommes versées au moment de la commande, dans les quatorze jours qui suivent la réception de ce courrier.

Demander des dommages et intérêts :

Si le retard de livraison vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de chiffrer, vous pouvez demander des dommages et intérêts.

Conservez soigneusement les justificatifs des frais occasionnés par le retard de livraison, ainsi que tous vos échanges avec le vendeur.

Que deviennent vos arrhes ou acomptes versés en cas d'annulation ?

Lorsque le **contrat est résolu**, la somme versée au moment de la commande doit vous être remboursée. Selon la qualification donnée à cette somme, le sort du contrat et de la somme versée au moment de la commande seront différents.

Si la somme est qualifiée d'acompte dans le bon de commande, le contrat est définitif et le vendeur doit vous rembourser la somme intégralement. Il pourrait le cas échéant, être condamné à vous verser des dommages et intérêts si le non-respect de ses engagements vous a causé un préjudice que vous pouvez évaluer et prouver.

Si cette somme est qualifiée d'arrhes, cela signifie que chacune des parties peut revenir sur son engagement, l'acheteur en perdant cette somme et le vendeur en la restituant au double.

Si rien n'est mentionné dans le contrat, on considère qu'il s'agit d'arrhes.

Baisse du tarif réglementé EDF Tempo. Faut-il y croire ?

EDF m'annonce à mi-février 2025 que mon tarif réglementé « Tempo » *baisse en moyenne* de 2%.

C'est beaucoup moins que la baisse du tarif de base et du tarif « heure pleine/heure creuse ». (Le tarif Tempo serait déjà tellement avantageux qu'on ne lui ferait pas d'ombre en ne le réduisant que modérément.)

2% de réduction en moyenne ? Qu'en est-il pour moi ? Je prends ma consommation 2024, en kWh pour les 6 tranches horaires du tarif Tempo, et la valorise au nouveau tarif 2025, en année pleine. En ajoutant l'abonnement, bien sûr. J'obtiens une augmentation, minime, mais une **augmentation**, pas une réduction.

Ça ressemble à une annonce mensongère, mais bon : EDF dit « *en moyenne* », ce qui laisse imaginer une « dispersion ». Certains gagnent peut-être plus que d'autres. Peut-être certains perdent-ils.

Comment interpréter ça ? Tempo encourageait des consommateurs à réduire leur consommation quand EDF peine à répondre à la demande. Si vous baissez votre consommation les jours Rouges (où les tarifs sont gratinés), EDF vous propose des tarifs bon marché le restant de l'année.

Les abonnés Tempo se prenaient pour des consommateurs vertueux, en phase avec le fournisseur. Grâce à eux, on réduirait le recours aux centrales électriques pénalisantes, ou l'import d'électricité.

Aujourd'hui, quand les tarifs d'électricité augmentent, EDF matraque particulièrement le tarif Tempo. Quand les tarifs baissent, EDF n'applique qu'une moindre réduction au Tempo. Tout se passe comme si EDF voulait *dissuader* les consommateurs d'adhérer à Tempo.

Je fais et refais mes calculs, dans l'hypothèse où je me tromperais. J'attends que d'autres, avec des profils de consommation différents, les infirment ou les confirment.

Mon profil de consommation est celui d'un foyer très économe en électricité, ayant souscrit un abonnement à la juste puissance. Le poids relatif de mon abonnement, ramené au total (coût de l'abonnement + coût des kWh) est de $\approx 42\%$. Je m'abonne beaucoup et je consomme peu. Quand le coût de l'abonnement augmente nettement, et que le coût des kWh baisse modérément, je ne sens pas la réduction ⁽¹⁾.

Ça me donne peut-être un mauvais profil Tempo pour EDF : celui de quelqu'un qui « n'efface » pas grand-chose quand il réduit sa consommation. La soi-disant réduction favorisera les gros consommateurs, pour qui l'abonnement est anecdotique.

Libre à moi, bien sûr de changer d'abonnement. Octopus garantit jusqu'à fin 2025 un tarif de base, sans les inconvénients des jours Rouges, dont le prix moyen du kWh serait, pour moi, équivalent à Tempo. Octopus propose en outre un ajustement de la puissance souscrite plus fin qu'EDF.

Si on interrogeait quand même le marketing EDF sur son intention à moyen terme pour Tempo, et sur des calculs bidons qui l'amènent à annoncer 2% de réduction ?



Tarifs de l'électricité : le grand bazar...

DP

(1) Quand 42,5% de ma facture (l'abonnement) *augmente* de 7,38%, et que 57,5% (les kWh) *baisse* de 4,71%, je subis une augmentation globale de 0,4%.

En bref....

Intempéries et assurances :

Nous constatons tous qu'il y a de plus en plus d'aléas climatiques entraînant beaucoup de dégâts. Les journalistes nous rabâchent à longueur d'émissions que les cotisations des assurances vont augmenter en 2025 mais sans donner de chiffres. A titre d'information, et à partir de ma facture d'assurance habitation, je vais vous montrer que les assureurs ont déjà anticipé l'augmentation des risques naturels à indemniser.

Pour cela il faut trouver le chiffre des catastrophes naturelles où je constate que sur les quatre dernières années la cotisation a **augmenté de 220 %** ! (3,5% en 2022, 17,25% en 2023, 9,14% en 2024, 70 % en 2025)

Donc, pas de panique, les assureurs ont la capacité de rembourser les dégâts....

GB

Urgence 114 !

Le 114, numéro d'urgence, a été créé en 2011 pour les 7 millions de sourds et malentendants de France qui ne peuvent pas joindre les numéros 15, 17, 18, ou 112 du fait de leur handicap.

Ce dispositif leur permet de contacter les secours par SMS, via l'application mobile Urgence 114 ou le site www.appel.urgence114.fr

En Juin 2024 ils étaient seulement 8% à connaître ce numéro.

LL

Connaissez vous Santé-Info-Droits ?

En cas de problème juridique lié à votre santé, il est possible d'appeler le **01 53 62 40 30** (prix d'un appel local). Sur ce numéro, des juristes répondent gratuitement à vos questions en lien avec votre santé les lundis, mercredis et vendredis de 14h à 18h et les mardis et jeudis de 14h à 20h.

L'équipe d'écouterants de Santé Info Droits est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés, soumis au secret professionnel et bénéficiant de sessions régulières de formation en lien notamment avec les associations membres de France Assos Santé.

Il vous est également possible de poser une question en ligne sur :

www.france-assos-sante.org/sante-info-droits



France-assos-santé regroupe près de 100 associations nationales et plusieurs centaines d'associations régionales qui agissent pour la défense des droits des malades, l'accès aux soins pour tous et la qualité du système de santé.

OS

Virement instantané : Attention !

Depuis le 9 janvier, vous devez pouvoir effectuer un virement bancaire instantané (en euros) sans frais, cela 24 heures sur 24 quel que soit le jour civil. Mais cette simplification doit néanmoins inciter à la plus grande prudence...

Elle permettra de remplacer les chèques de banque dans la mesure où le destinataire pourra vérifier sur le champ, le crédit sur son compte, sans besoin de sécurités supplémentaires.

Néanmoins cette opportunité en sera également une pour les escrocs de tout poil, avec des tentatives d'arnaques, sachant **qu'aucune possibilité d'annulation** n'est possible après un virement instantané. Réservez donc le virement instantané à des bénéficiaires en dehors de tout soupçon... A défaut, optez pour le virement classique permettant d'espérer un retour en arrière pendant les deux ou trois jours de traitement.

Source : Que Choisir.

Quand on vous dit de faire attention... Ou l'histoire arrivée à l'un de nos bénévoles ardéchois

Je reçois un courriel de SNCF Connect, avec une promotion de 48 heures sur la carte Avantage Senior, à 2,49 €. Quelle aubaine ! La mienne vient d'expirer et je dois prendre le train prochainement...

Je ne perds pas de temps (il ne reste plus que 35 heures, 42 minutes !) et je clique sur le lien qui me mène sur le site. Je complète mes coordonnées (ah bon ?) et je paie avec ma carte bancaire. Je recevrai ma nouvelle carte Avantage Senior sous 48 heures.

Deux jours plus tard, je reçois un appel émanant d'un téléphone portable. Mon interlocuteur se présente comme conseiller au CIC (bon, je suis chez Monabanq, banque en ligne du groupe CIC, ça se tient).

- « Est-ce que vous avez effectué un paiement carte de 2,49 € au profit de la SNCF ? ».
- « Ben oui ! ».

Il me dit avoir constaté plusieurs rejets de mon paiement de 2,49 €, et également 2 ordres de virements suspects de 1500 et 2500 €, passés depuis mon compte.

Il m'explique avec beaucoup de pédagogie que j'ai reçu un message de phishing*, que je me suis fait berné et que j'ai acheté ma carte SNCF sur un site frauduleux.

Je le remercie vivement de sa vigilance (ben tiens !).

- « Bon c'est pas grave, nous allons corriger tout ça. Vous consultez vos comptes plutôt sur le téléphone ou en ligne ? Je vous invite à mettre le haut-parleur et à vous connecter ».
- « Euh, là, je vais plutôt aller à mon agence pour voir ça en direct ».
- « Vous n'avez pas confiance ? ».
- « Ben, en fait, non, ça devient étrange cette histoire ».

A ce stade, il devient moins aimable : « Vous cliquez sur des liens frauduleux et vous ne faites pas confiance à votre conseiller ? ». Il essaie encore de m'intimider, puis il raccroche brutalement. Fin de l'histoire.

Heureusement aucun débit sur mon compte, mais mes identifiants carte sont dans la nature. Je fais opposition.

Retour sur les adresses du courriel et du faux site : rien à voir avec SNCF Connect, mais parfaitement bien imité. Dans l'euphorie d'un gain facile et d'un délai limité, je n'ai pas vérifié...

Heureusement l'histoire se termine bien. Quand on reçoit un appel téléphonique, on ne sait pas qui nous parle, et le numéro affiché n'est plus une preuve ! Dans tous les cas il faut raccrocher, et appeler soi-même la banque.



Phishing : Mot anglais que l'on peut traduire en français par hameçonnage.

C'est une tentative de vol de données personnelles, grâce à des courriels ou SMS certes alléchants, mais frauduleux.

Quelques litiges gagnés

Qui ne tente rien....

Monsieur W. a acheté en 2020 une Citroën C1 de 2017 ayant 58000 kms.

En 2024 son véhicule ayant 84000 kms, le garage Citroën d'Aubenas lui annonce que l'embrayage est à changer pour un coût de 1400 € TTC.

Après avoir négocié une remise commerciale de 200 € auprès du garage, Monsieur W accepte d'engager la réparation. Ayant collecté des avis récurrents sur ce modèle de véhicule, Monsieur W souhaite aller plus loin, et obtenir un geste commercial auprès du constructeur.

Il nous contacte pour connaître la marche à suivre. Nous lui conseillons alors d'écrire à ce dernier .

Peu de temps après son courrier, Monsieur W. reçoit un appel du service relations clientèles de Citroën France lui annonçant qu'il recevra 3 bons d'achat d'un montant global de 660 € à consommer dans les 2 ans, soit en entretien ou en achat de pièces détachées.

Monsieur W. nous confirme avoir reçu les 3 bons à imprimer.

Satisfait de sa démarche et de notre conseil, Monsieur W, déjà adhérent de notre association, nous remercie et nous confirme vouloir le rester.

L L

Complémentaire Santé - Démarchage par téléphone :

Les consommateurs (particulièrement les 65 ans et plus) sont très régulièrement démarchés par téléphone pour souscrire un contrat d'assurance complémentaire (Mutuelle), alors qu'ils en ont déjà un ! C'est ce qui est arrivé à notre couple d'adhérents en mars 2024 qui a succombé au discours commercial alléchant et trompeur du courtier qui les a démarchés par téléphone .

Heureusement, rapidement conscients d'avoir été abusés, ils ont avec l'aide de l'agente de leur mutuelle locale, utilisé leur droit de rétractation et fait bloquer le 1er prélèvement par leur banque . Cependant la mutuelle en question, la FMA, n'en a pas tenu compte et dès le 1er prélèvement non acquitté, leur a adressé la facture à savoir le paiement des 12 mois soit 1280 €.

S'en est suivie une mise en demeure par leur service de recouvrement : Intrum, puis une 2e

C'est à ce moment là, en septembre 2024 , que notre adhérente nous contacte. Nous entrons immédiatement en action avec un 1er courrier pointant la non prise en compte de la lettre de rétractation.

Cette lettre est restée sans effet .

Dans un 2e courrier envoyé en novembre 2024, nous insistons et mettons en avant la non remise des informations précontractuelles et le recueil du consentement du consommateur qui avait été manifestement oublié ! Aucun retour ni de FMA ni d'Intrum .

La menace de porter plainte pour harcèlement ("soufflée" par notre avocat) dans un 3e courrier électronique a semble-t-il porté ses fruits, puisque le 15/01/2025, Intrum dans un courrier succinct et laconique, nous informait que le dossier était clos .

Soulagement et satisfaction pour notre couple d'adhérents, qui sera vigilant la prochaine fois sur le démarchage par téléphone .

B G



Quelques litiges gagnés (suite)

Orange voit rouge...à tort !

Un nouvel adhérent, ex employé de l'entreprise Orange, voulait être raccordé à la fibre. Vu l'importance des travaux, il a renoncé à cette installation et a restitué la nouvelle box et le décodeur dans une boutique de la marque.

A la suite de cette restitution dûment confirmée par écrit par la boutique Orange en date du 15 novembre 2024, le service client lui a adressé plusieurs mises en demeure le menaçant de lui facturer le décodeur et sa télécommande pour 200 euros, plus une pénalité de retard de 100 €.

A la demande de notre adhérent, nous avons pris contact avec Orange qui nous a répondu deux jours plus tard, pour nous indiquer que le malentendu était réglé.

L'adhérent nous a remercié en nous indiquant qu'il n'y avait plus de litige.

M B

Fraude bancaire : Le « spoofing » consiste à se faire passer pour la banque de la victime.

Le 22 mai 2022, un fraudeur s'introduit sur le compte bancaire de Monsieur M.

Il procède aux aménagements suivants :

1°- Il transfère l'argent des livrets d'épargne des enfants sur le compte de Monsieur M. Il souscrit un crédit immédiat de 8000 €. Le compte carte de Monsieur M se trouve ainsi crédité de 15 400 €.

2°- Il contacte par téléphone Monsieur M en affichant le numéro de téléphone de la Caisse d'Epargne. Il se présente comme un représentant du service des fraudes de la banque et porte à sa connaissance une opération qualifiée de frauduleuse sur son compte. Il lui conseille de bloquer cette transaction.

3°- Pour faire opposition à cette opération, le fraudeur lui demande de lui faire parvenir les codes qu'il va recevoir par SMS de la banque. Monsieur M s'exécute.

4°- Le lendemain matin, celui-ci constate que ses comptes ont été vidés (15400€ dérobés + 8000 € de crédit à rembourser).

5°- S'en suivent un dépôt de plainte et une demande de remboursement auprès de la banque. La Caisse d'Epargne refuse au motif d'une « négligence grave ».

L'affaire est portée le 28 janvier 2025 devant la 1^{ère} chambre du Tribunal judiciaire de Privas (RG 23/00068).

Conclusions du tribunal :

Bien qu'il ressorte des déclarations de Monsieur M, qu'il reconnaît avoir validé l'opération qui consistait dans son esprit à faire opposition à un paiement frauduleux, cela ne doit pas être caractérisé comme étant une négligence grave.

Le mode opératoire de la fraude « spoofing » qui a consisté à téléphoner à Monsieur M à partir du numéro de téléphone de l'agence de Guilherand Granges, par une personne se présentant comme appartenant au service des fraudes de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche, a contribué à mettre la victime en confiance et à diminuer sa vigilance.

Communiquer ses codes au service des fraudes de la banque, pour protéger ses données de paiement, n'est pas une négligence grave.

La banque est condamnée à rembourser !

J P B

Communiqué de presse

Le 09 janvier 2025

UFC-QUE CHOISIR 233 bd Voltaire

75555 PARIS CEDEX 11



Tarif réglementé de vente d'électricité en sursis

L'État français doit exiger leur maintien

Les tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVE) sont toujours considérés comme une exception aux règles de fonctionnement du marché intérieur de l'électricité, et ce, malgré la réforme de ce marché adoptée par le législateur européen en avril 2024. Pour cette raison, l'État français est tenu de remettre un rapport à la Commission européenne pour justifier – ou non – de leur maintien. Nous, associations de consommateurs et de collectivités, demandons qu'une position ferme soit prise par l'État français pour maintenir cette possibilité d'intervention publique dans la fixation du prix de ce produit essentiel, ainsi que la plus grande transparence quant au contenu du rapport précité, qui a été ou sera adressé à la Commission européenne.

Des TRVE en sursis :

Dans le cadre de la réforme du marché intérieur de l'électricité en 2024, qui faisait suite à la crise majeure des prix de l'énergie, le législateur européen a bien prévu d'instaurer un dispositif d'urgence permettant aux États membres de réguler les prix de l'électricité en cas de crise mais suivant des conditions très restrictives et de façon limitée dans le temps. Cette réforme n'a ainsi pas remis en cause le fait que les interventions publiques concernant les prix de l'électricité doivent revêtir un caractère dérogatoire et transitoire, en attendant la mise en place d'une concurrence effective et une transition vers des prix fondés sur le marché. Cette possibilité d'intervention des États membres est ainsi susceptible de faire l'objet d'un réexamen par la Commission européenne d'ici le 31 décembre 2025 avec l'éventualité d'une proposition législative qui « peut comprendre une date de fin pour les prix réglementés » (cf. article 5 de la Directive (UE) 2019/944 Électricité du 5 juin 2019).

Quelle position de l'État français sur le devenir des TRVE ?

L'État français est tenu de remettre à la Commission européenne un rapport portant notamment sur « la nécessité et la proportionnalité des interventions publiques » concernant le prix de la fourniture d'électricité « ainsi qu'une évaluation des progrès accomplis vers la mise en place d'une situation de concurrence effective entre les fournisseurs et dans la transition vers des prix fondés sur le marché » (cf. article précité).

Ce rapport devrait être fondé sur les évaluations préalables de deux autorités administratives françaises, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et l'Autorité de la concurrence (AdIC), qui ont remis fin 2024 leur copie au Gouvernement « sortant » (cf. article L.337-9 du Code de l'énergie). Mais alors que la première, la CRE, s'est prononcée pour le maintien des TRVE pour une période de cinq ans, et que la seconde, l'AdIC, a demandé leur suppression, quelle sera en définitive la position défendue par l'État français auprès des instances européennes ? Au vu de l'importance de ce sujet pour la cohésion sociale de notre pays, nous ne pouvons imaginer une position en faveur de la suppression des TRVE, toutefois il nous paraît crucial qu'elle soit rendue publique.

Des TRVE indispensables à la cohésion sociale de notre pays :

Comme l'a rappelé la CRE dans son rapport d'évaluation, les TRVE poursuivent un objectif d'intérêt économique général qui justifie leur maintien. Grâce à eux les consommateurs et clients (professionnels et collectivités locales éligibles) qui en bénéficient sont assurés d'une certaine stabilité des prix, qui ne peut être garantie par des offres de marché à prix fixe, comme cela a été révélé au grand jour lors de la récente crise énergétique. Par ailleurs, ils concourent à notre sécurité d'approvisionnement grâce à la possibilité de mobilisation d'un gisement de flexibilité via les diverses options tarifaires qu'ils proposent.

Enfin, les offres au TRVE garantissent une sécurité contractuelle aux consommateurs et constituent une valeur refuge précieuse pour nos concitoyens, qui, n'en déplaise à l'Autorité de la concurrence, ne souscrivent pas une telle offre que par ignorance. La fourniture d'électricité, un produit de première nécessité, doit ainsi pouvoir plus que jamais continuer de bénéficier d'une régulation publique nationale (au niveau de son tarif) et locale (conditions de fourniture), garantie par les collectivités organisatrices de la distribution et de la fourniture d'électricité, qui en assurent le contrôle au plus près des consommateurs.

Les signataires :

FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), CLCV (Consommation logement cadre de vie), Cnafal (Conseil National des Associations Familiales Laïques), AFC (Associations Familiales Catholiques), CNL (Confédération nationale du logement), AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs), ADEIC (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur), INDECOSA CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés), Familles rurales, CSF (Confédération syndicale des familles), Familles de France, ALLDC (Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs), UFC-Que choisir, ULCC (Union laïque et citoyenne des consommateurs), UNAF (Union nationale des associations familiales), Droit à l'énergie.

Contacts :

FNCCR/Violaine Lanneau : v.lanneau@fnccr.asso.fr

CLCV/François Carlier : f.carlier@clcv.org

Cnafal/Françoise Thiébault : thiebault-f@wanadoo.fr

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°74 :

J M D : Jean-Marie DELDON

E J : Emmanuel JUNG

B G : Bernard GOT

O S : Olivier SEYVE

J P B : Jean-Pierre BIZZARI

G S : Gilbert SANCHEZ

G B : Germain BRENEY

F E : François EYNARD

D P : Dominique PITT

M B : Maurice BILLON

L L : Lionel LORIC

Où rencontrer nos bénévoles ardéchois ?

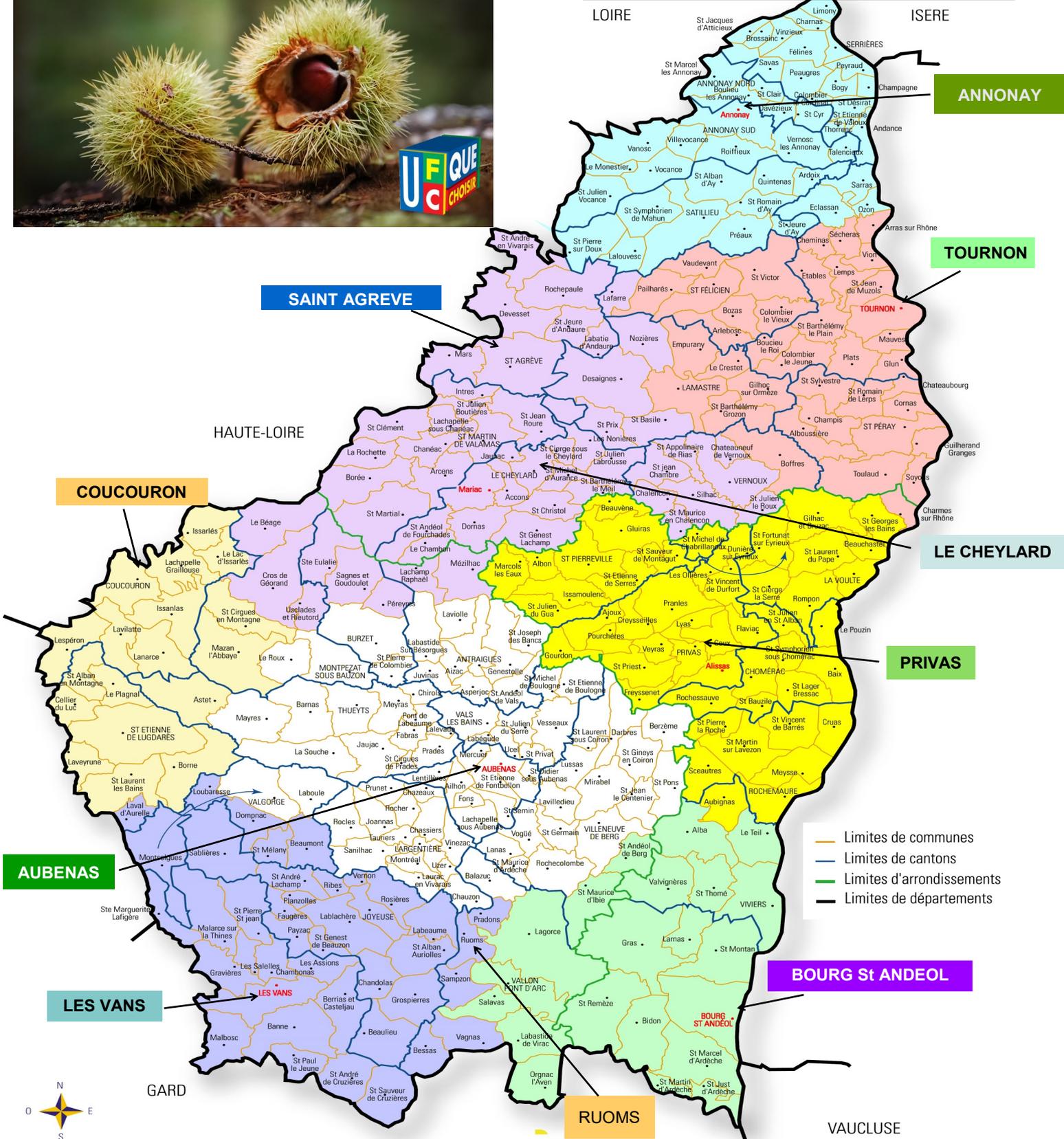
Union des Fédérations des Consommateurs Que Choisir de l'Ardèche

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**



- Limites de communes
- Limites de cantons
- Limites d'arrondissements
- Limites de départements



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

