

Septembre 2025

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

Le 2^{ème} Vendredi du mois

De 9h00 à 11h30

COUCOURON

Mairie

Sur rendez-vous

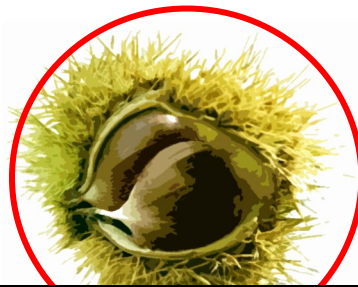
Tél : 07 70 14 14 98

RUOMS**Ancienne maison médicale**

6, Place général de Gaulle

Le 1^{er} 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



Voilà, nous laissons l'été et ses canicules derrière nous pour entrer doucement dans l'automne et ses magnifiques couleurs. Nos permanences et l'ensemble de nos activités ont repris le 1^{er} septembre, même si, durant cette pause, nous avons continué la prise en charge des dossiers transmis par internet. Merci aux collègues concernés.

Dans cette période de renouvellement des représentants des usagers dans les établissements de santé, plusieurs pages de ce bulletin sont consacrées à la santé. Vous trouverez un récapitulatif de vos droits dans ce domaine. Ce sont des droits, donc chacun de nous peut (et doit) les utiliser sans crainte. Nous devons être des acteurs incontournables de notre santé. C'est le bien le plus précieux pour chacun de nous.

Notre suivi d'action sur la fracture sanitaire laisse apparaître que notre département est particulièrement touché. En moins de 10 ans, ce sont 50 médecins généralistes en moins, c'est énorme. Heureusement, quelques médecins retraités consciencieux sont encore là. Malgré tout, le moindre problème banal nous amène vite aux urgences qui « saturent », ce n'est pas normal.

Mais que faisaient donc nos élus et leurs énarques parisiens titulaires d'un CDI à vie il y a 10, 15 ou 20 ans, pour ne pas voir que nous allions droit dans le mur ? C'est triste et pas rassurant.

Notre activité litiges est stable par rapport à 2024 tout comme le nombre de nos adhésions.

Notre site internet « ardeche.ufcquechoisir.fr » est à votre disposition. Il contient de très nombreuses informations sur la consommation, tout comme nos pages faceBook.

Notre association compte désormais plus de 70 bénévoles à votre service. Je me permets en votre nom de les remercier, pour leur travail au quotidien et l'engagement dont ils font preuve tout au long de l'année.

Bel Automne à vous
Jean-Marie DELDON

Assemblée générale ordinaire et extraordinaire de notre fédération LOUAN (77) du 23 au 25 Mai 2025 (compte rendu partiel)

Délégués représentant l'Association Locale de l'Ardèche : Marc BOSSCHEM - Jean Pierre BIZZARI

Ouverture de l'Assemblée Générale le vendredi 23 Mai à 17h.

1°- Mot d'accueil de la présidente, les points abordés :

- Projet de loi sur le démarchage téléphonique enfin adopté.
- Fracture sanitaire : problématique de l'implantation des médecins.
- Affaire Nestlé Water et le comportement inadmissible des politiques.
- Adhésion du public Internet, Réseaux sociaux, Dons en hausse. - - -
- Présentation du CA et du bureau.
- Les candidats à la commission des conflits ont été pris dans l'assemblée. Il n'y avait aucune candidature en ligne.

2°- Rapport d'activité :

Adhésions et Revues papiers en baisse.

Site Web +5% de fréquentation - Réseaux Sociaux : 386 000 abonnés (Nouveauté : ouverture d'un compte sur TIKTOK). Dons en hausse (553 000 €).

Précision : La force de frappe de l'UFC Que Choisir ce sont les réseaux sociaux, pas les adhésions.

3°- Réseau et fédération.

Les actions de terrain représentent des difficultés pour les Associations Locales.

Malette offerte par une Union Régionale sur les Droits et devoirs des locataires.

4°- Les combats.

Pharmacies : le groupe de travail continue. Un logiciel a été fourni à l'UFC, il faut le contrôler et le tester avant de le mettre à disposition.

Syndics : On constate un durcissement des conflits.

Médicaments à l'unité : La question est à l'étude, cela se pratique dans les pays Anglo saxons.

Pompes à chaleurs – Plombiers : Voir le dossier rendez-vous conso sur le dépannage d'urgence.

Energies renouvelables : demande de récupération de la TVA.

Airbags TAKATA : rechercher la responsabilité de STELLANTIS : Plusieurs décès, Manque de réaction, conseil : ne pas utiliser votre véhicule.

5°- Résultats financiers.

Publipostage en hausse.

Il faut accélérer sur le WEB. Pour cela, il faut augmenter la production des contenus.

L'objectif est de passer de 30% à 50% d'ici 4 à 5ans.

Salariés des Unions Régionales, le Conseil d'Administration est favorable mais la situation est compliquée. Point de vue d'une Union Régionale : Avoir un salarié oui, mais s'il n'y a pas de projet régional, cela n'a pas de sens.

6°- Motions adoptées :

1°- Permettre aux copropriétaires de pouvoir effectuer un changement de fournisseur d'énergie.

La gestion actuelle est faite par le syndic (Association Locale de Montpellier).

2°- Permettre aux habitants de certaines communes de bénéficier d'une énergie moins chère (cas des Entreprises Locales de Distribution et des régies municipales) (Association Locale des deux sèvres).

3°- Demande à ce que les rendez-vous fixés par les professionnels le soient dans une plage horaire courte, avec indemnisation du consommateur en cas d'absence de l'entreprise à ce rendez-vous.

7° - Assemblée Générale Extraordinaire :

Une Assemblée Générale Extraordinaire, a ensuite validé une évolution statutaire majeure.

Celle-ci devra être validée par les Associations Locales, au début de l'année 2026.

Après cela, une communication nationale sera faite au printemps prochain.

Animations de printemps sur l'antenne d'Annonay

Le samedi 10 avril 2025 de 14H00 à 16H00, notre association a répondu à l'invitation des responsables du Centre Social du Zodiac, pour une présentation en salle de plusieurs projections avec diapos.

L'action, sur le thème : Comment bien acheter, a été encadrée par deux bénévoles. Les participants voulaient savoir comment inverser le rapport de force, face à un « vendeur menteur ».



Le samedi 15 avril 2025 de 14H00 à 16H00, notre association a répondu à l'invitation des responsables du Centre Social de La Croze, pour une présentation en salle de plusieurs projections avec diapos.

L'action, sur le thème : Arnaques en ligne et messages frauduleux, a été encadrée par deux bénévoles.

Les participants étaient intéressés. Ils posaient des questions et voulaient comprendre surtout comment éviter les tromperies et manipulations.



Le samedi 12 juillet 2025 de 8H30 à 11H00, nous nous sommes installés sur le marché d'Annonay, à la rencontre des consommateurs du Nord-Ardèche.

En accord avec les responsables de la municipalité, nous avons distribué des documents au public présent sur la place de la Liberté. Nous avons présenté quelques unes de nos actions et certains outils mis gratuitement à la disposition des consommateurs (Quel Produit). Lors de la distribution de nos documents, l'objectif des 5 bénévoles présents était de dialoguer avec les consommateurs. Certains d'entre eux étaient très intéressés. Ils ont posé beaucoup de questions.

Nous les avons invité à venir nous voir à notre permanence.

Une autre action identique est prévue le samedi 27 septembre.



De gauche à droite :

Marcel CHALAYE

François EYNARD

Marie-Liesse CŒUR

Jocelyne FRISCH

Thierry MARTIN

Parlons santé - Comprendre pour mieux se soigner

La santé, c'est un droit fondamental pour chacun d'entre nous. Mais concrètement, qu'est-ce que cela signifie ? Quels sont nos droits lorsque nous sommes face au système de santé, que ce soit chez le médecin, à l'hôpital ou lors de démarches administratives ? Pas de panique, c'est plus simple qu'il n'y paraît, et connaître ses droits, c'est déjà un premier pas pour mieux prendre soin de soi.

Au-delà des frontières de notre pays, l'Europe a elle aussi établi un ensemble de principes pour garantir la santé de ses citoyens. Ces **14 droits européens**, sont une feuille de route pour une santé plus juste et plus accessible. Ils complètent et renforcent les droits déjà existants en France.

1. Accéder aux soins : une priorité pour tous

Chaque personne, quels que soient son âge, son sexe, son origine ou ses revenus, a le droit d'accéder aux soins nécessaires. Cela veut dire que vous devez pouvoir consulter un médecin, être hospitalisé si besoin, ou encore bénéficier de traitements et de médicaments. En France, ce principe est soutenu par la **Sécurité sociale**, qui prend en charge une partie de vos dépenses de santé, et par la **Complémentaire santé solidaire (CSS)** pour les personnes aux revenus modestes, afin que personne ne soit empêché de se soigner faute d'argent.

- **Le droit à la prévention** : Mieux vaut prévenir que guérir ! Vous avez droit à des informations et des programmes pour prévenir les maladies.
- **Le droit à l'accès aux soins** : Chaque personne a le droit d'accéder aux services de santé nécessaires.
- **Le droit à l'innovation** : Vous avez le droit de bénéficier des dernières avancées médicales et scientifiques.

2. S'informer, choisir et être respecté : le patient au centre des décisions

C'est un droit essentiel : **vous avez le droit de tout savoir sur votre état de santé et sur les soins qu'on vous propose**. Le professionnel de santé (médecin, infirmière, etc.) doit vous expliquer clairement et simplement votre diagnostic, les traitements possibles, leurs risques, leurs bénéfices, et même les alternatives.

Une fois informé, vous avez le droit de **donner ou de refuser votre consentement** pour les soins ou les examens. Personne ne peut vous forcer à subir un traitement sans votre accord, sauf cas très particuliers et encadrés par la loi (par exemple, en cas d'urgence vitale et d'impossibilité d'exprimer votre volonté). Ce choix doit être libre et éclairé.



Ce qui se passe entre vous et les professionnels de santé est strictement confidentiel.

C'est le principe du **secret médical**. Votre médecin ne peut pas divulguer d'informations sur votre santé à d'autres personnes sans votre autorisation. Cela concerne aussi bien les diagnostics, les traitements que votre dossier médical. Ce secret est là pour protéger votre intimité et la confiance que vous mettez dans les soignants.

Parlons santé - Comprendre pour mieux se soigner (suite)

S'informer, choisir et être respecté, peut se décliner sur 4 axes importants :

- **Le droit à l'information** : Vous devez recevoir toutes les informations sur votre état de santé et les traitements.
- **Le droit au consentement** : Vous seul décidez des soins que vous recevez, après avoir été bien informé.
- **Le droit au libre choix** : Vous êtes libre de choisir votre médecin ou votre hôpital.
- **Le droit au respect de la vie privée et à la confidentialité** : Vos données de santé sont protégées et secrètes.

3. Des soins de qualité, sûrs et personnalisés : le droit à la meilleure prise en charge

Le système de santé doit vous garantir des soins de qualité, sûrs et adaptés à votre situation. Les professionnels de santé ont des obligations de compétence et de diligence. Le but est que votre parcours de soins soit le plus efficace et le plus humain possible. On peut citer :

- **Le droit à la personnalisation du traitement** : Les soins doivent être adaptés à votre situation spécifique et à vos besoins.
- **Le droit à la qualité des soins** : Vous avez droit à des soins conformes aux meilleures pratiques médicales.
- **Le droit à la sécurité** : Les soins doivent être donnés dans des conditions de sécurité maximales pour éviter les erreurs médicales et les infections.
- **Le droit à éviter la souffrance et la douleur inutile** : Le système de santé doit faire son maximum pour soulager votre douleur.
- **Pouvoir consulter votre dossier, participer aux décisions et savoir vers qui vous tourner en cas de problème.**

Ces droits sont là pour faire de vous un **acteur de votre propre santé**. N'hésitez jamais à poser des questions aux professionnels de santé, à demander des explications, et à vous informer.

Votre santé, c'est vous qui la gérez, avec l'aide des soignants.



Parlons santé - Comprendre pour mieux se soigner (suite)

4. Participer et défendre ses droits : être acteur de sa santé

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical et d'obtenir des informations sur votre santé. Si vous n'êtes pas satisfait, ou si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, il existe des recours. Le système de santé doit être transparent et vous permettre de participer aux décisions qui vous concernent, en tant qu'utilisateur.

Cela peut se résumer en 3 points :

- **Le droit de réclamer et d'être indemnisé** : Si vous subissez un dommage à cause d'une erreur médicale, vous avez le droit de réclamer une indemnisation.
- **Le droit à une approche pluridisciplinaire** : Plusieurs professionnels de santé peuvent travailler ensemble pour vous offrir une prise en charge complète.
- **Le droit d'accès au dossier médical** : Vous avez le droit de consulter et d'obtenir une copie de votre dossier médical.

En résumé, connaître vos droits à la santé, c'est :

- **Savoir que vous avez accès aux soins, y compris les plus récents, et que la prévention est importante.**
- **Comprendre et donner votre accord pour les traitements, en choisissant votre praticien et en ayant la garantie que votre vie privée est respectée.**
- **Bénéficier de soins de qualité, sûrs, personnalisés et qui soulagent votre douleur.**

Certains bénévoles de notre association, sont habilités à siéger en tant que représentant des usagers au sein des instances hospitalières et de santé publique.

Ils défendent les droits des usagers de la santé.

Ils sont soumis au secret médical.

Ils contribuent à résoudre de nombreux problèmes et sont un appui précieux dans le parcours de soins.

Si vous désirez les contacter, adressez vous à votre permanence ardéchoise la plus proche.



En cas de problème juridique lié à votre santé, la ligne nationale de France Assos Santé a édité un petit livret qui apporte des réponses aux problèmes les plus courants.

Elle fournit également un numéro de téléphone non surtaxé, au bout duquel des juristes répondent gratuitement à vos questions en lien avec votre santé.

Pour accéder au livret : <https://cutt.ly/BrD2HvaX>

Ou flashez ici --->



Fracture sanitaire, l'aggravation en Ardèche !

Voir aussi notre communiqué de presse, page 14

L'Ardèche est victime d'un inquiétant recul de l'accès aux soins :

l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche alerte sur une situation particulièrement préoccupante dans notre département. En dix ans, l'offre médicale s'est fortement détériorée sur notre territoire.

Une décennie de recul :

Notre territoire de L'Ardèche est particulièrement concerné :

La densité médicale actuelle est de 19,96 médecins pour 10 000 habitants.

Le nombre de médecins généralistes libéraux passe de 273 à 225 entre 2014 et 2023.

Le nombre de pédiatres libéraux passe de 11 à 4 entre 2014 et 2023

Le nombre d'ophtalmologues libéraux passe de 13 à 8 entre 2014 et 2023.

Nos revendications pour une véritable équité sanitaire :

Face à cette situation intenable, l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche demande :

- 1°- La mise en place en urgence d'une régulation de l'installation des médecins, comme le prévoit une proposition de loi Garot votée à l'Assemblée nationale au printemps.
- 2°- Un réinvestissement massif dans la formation médicale, en lien avec les besoins des territoires.
- 3°- L'interdiction des dépassements d'honoraires qui freinent l'accès aux soins des plus modestes.

Pour en savoir plus : <https://cutt.ly/HrEGbFy8> ou flashez ici :



La proposition de loi GAROT doit être examinée au sénat.

Partagez ce post avec vos sénateurs : a.ventalon@senat.fr

m.darnaud@senat.fr



Nos gestes pour le climat : Découvrez votre empreinte carbone

La concentration en hausse du carbone dans l'atmosphère entraîne de véritables bouleversements à l'échelle planétaire :

La montée des eaux, la destruction de la biodiversité, les catastrophes climatiques, etc...

Les experts sont formels : les activités humaines sont directement responsables.

Il est grand temps d'agir, à l'échelle individuelle et collective.

Le simulateur d'empreinte carbone individuelle « Nos gestes climat », pensé par l'ADEME, est un bon début.

Grâce à lui, vous saurez **identifier vos usages les plus néfastes** pour la planète et ceux qui ont le pouvoir de limiter les changements climatiques.

Qu'allez-vous apprendre ?

À l'issue du test « Connaissez-vous votre empreinte sur le climat ? », vous obtiendrez une estimation de votre empreinte carbone et de votre empreinte eau. Vous pourrez ainsi identifier les gestes à bannir et ceux à préserver.

Pour avoir un impact le plus vertueux possible sur la planète. Vous serez notamment capable de :

- **Connaître vos principaux postes d'émission de gaz à effet de serre,**
- **Identifier des manières de les réduire,**
- **Penser des alternatives aux gestes les plus néfastes pour l'environnement.**

Passez le test et obtenez une estimation de votre impact sur le climat.

Accéder au simulateur : <https://nosgestesclimat.fr/>

ou flashez ici :



Bagage perdu ou endommagé...

La compagnie aérienne vous doit des comptes !

Votre bagage n'est pas à l'aéroport d'arrivée ? La compagnie aérienne est tenue de dédommager les passagers jusqu'à un certain plafond. Dans quelle mesure et comment ?

Retard de bagages : quels sont vos droits ?

Un bagage est considéré comme retardé lorsqu'il n'est pas présent à votre descente de l'avion mais qu'il vous est livré ultérieurement.

Si vous constatez que votre bagage n'est pas présent à votre arrivée, signalez-le immédiatement au guichet de la compagnie qui a effectué le dernier vol afin qu'elle puisse enregistrer votre réclamation et le cas échéant lancer la recherche de votre bagage.

S'il n'y a pas de guichet, contactez la compagnie aérienne le plus rapidement possible pour signaler l'absence de votre bagage et obtenir un numéro de dossier. Si vous êtes en vacances, n'attendez pas d'être rentré chez vous.

Si pendant la période d'absence de votre bagage, vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, affaires de rechange, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des justificatifs d'achat.

Si votre compagnie aérienne est européenne ou si elle dépend de la convention de Montréal, vous avez 21 jours, à compter de la date de mise à disposition du bagage, pour faire une réclamation par écrit au transporteur.

Si elle dépend de la convention de Varsovie, vous avez un délai de 14 jours à compter de la date de mise à disposition de votre bagage. À défaut de réclamation écrite dans ce délai, toute action contre la compagnie est irrecevable.

À savoir

La convention de **Montréal** s'applique :

- à un vol entre deux États qui l'ont ratifiée.
- à tous les vols des compagnies de l'Union européenne (quelle que soit leur destination).

La convention de **Varsovie** s'applique quelle que soit la nationalité de la compagnie :

- à un vol entre deux États qui n'ont pas ratifié la convention de Montréal.
- à un vol entre deux États dont l'un seulement a ratifié la convention de Montréal.

Pour savoir si votre compagnie dépend de la convention de Montréal ou de Varsovie, référez-vous à votre billet d'avion qui peut mentionner cette information.

Dans le cas contraire, contactez la compagnie aérienne pour le savoir.



Bagage perdu ou endommagé...

La compagnie aérienne vous doit des comptes ! (suite)

Perte de bagages : quels sont vos droits ?

Si le transporteur admet la perte de vos bagages enregistrés ou si vos bagages ne sont pas arrivés à destination dans les 21 jours qui suivent la date à laquelle ils auraient dû arriver (ou 14 jours si le vol dépend de la convention de Varsovie), ils sont considérés comme perdus. Vous êtes alors en droit de réclamer le remboursement de votre valise et de vos biens perdus.

Vous pourrez obtenir un dédommagement dans la limite d'un plafond de **1 600 € environ** par passager. Sachez toutefois qu'en cas de perte des bagages, les compagnies aériennes ne remboursent pas les effets personnels perdus sur la base de leur valeur neuve, mais appliquent souvent une décote.

Vous devez adresser une demande écrite à la compagnie aérienne en joignant les factures d'achat des biens perdus. **Si vous ne disposez pas de justificatifs, un dédommagement au poids peut vous être proposé (environ 20 € par kg).**

En cas d'absence de bagage, la compagnie peut parfois vous fournir un kit de première nécessité ou vous donner un avoir pour couvrir vos premières dépenses dues à l'absence de votre valise, mais ce n'est pas une obligation.

Dans quel délai contacter la compagnie aérienne ?

En cas de bagage perdu, vous devez déposer une réclamation écrite auprès de la compagnie, de préférence en recommandé avec avis de réception. Le délai court à partir de la date où le bagage aurait dû arriver. Le délai maximal dans lequel vous devez faire cette réclamation dépend là aussi de la convention de Varsovie ou de la convention de Montréal.

Vous devez le faire dans un délai maximal de :

14 jours dans le cas d'une application de la convention de Varsovie,

21 jours dans le cas d'une application de la convention de Montréal.

Notez que l'information sur la convention applicable à votre vol est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Domages aux bagages : quels sont vos droits ?



Si vous constatez à la réception de votre bagage que celui-ci a été abîmé ou détruit pendant le transport, vous pouvez demander le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés au transporteur.

Vous devez pour cela écrire à la compagnie :

dans un délai de **7 jours** suivant la réception de votre valise dans le cas d'une application de la convention de **Montréal**, ou dans un délai de **3 jours** suivant la réception de votre valise dans le cas d'une application de la convention de **Varsovie**.

Vous devez fournir un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport (photographies des biens endommagés, factures d'achat, etc.).

L'Institut National de la Consommation (INC) vous propose d'utiliser un modèle de courrier afin de demander réparation auprès de la compagnie aérienne en cas de bagages abîmés.

Bagage perdu ou endommagé...

La compagnie aérienne vous doit des comptes ! (suite)

Bagages perdus ou endommagés :

Quelles sont les indemnités dues par la compagnie aérienne ?

Selon la convention de Varsovie ou la convention de Montréal :

Les plafonds de responsabilité sont fixés en unités de compte du Fonds monétaire international (FMI) dites DTS (Droits de Tirage Spéciaux). Ils peuvent s'élever à :

- **Environ 1 667 €**, (mais notez que ce montant peut varier en fonction des fluctuations monétaires) par passager, pour la convention de **Montréal**.
- **Environ 28 € par kg**, (mais notez que ce montant peut varier en fonction des fluctuations monétaires), pour la convention de **Varsovie**.

À savoir :

Si votre préjudice est inférieur à ces plafonds, vous ne pourrez prétendre qu'au remboursement du montant de votre dommage.

Si le montant de votre dommage prouvé est supérieur au plafond de responsabilité, vous ne pourrez prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond. En revanche, vous pouvez peut-être bénéficier d'un remboursement supplémentaire *via* une assurance : assurance spécifique lors de l'enregistrement de vos bagages, ou assurance liée à votre carte bancaire par exemple.

Bagages perdus ou endommagés : Que faire en cas de litige ?

Comme l'indique la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), privilégiez dans un premier temps une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport, en conservant une copie de votre réclamation.

En cas de refus d'indemnisation par votre compagnie ou d'absence de réponse à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), si votre compagnie est signataire de la Charte de la médiation, afin de trouver une solution amiable.

Si vos démarches amiables n'aboutissent pas, vous pouvez saisir la justice (tribunal de proximité ou tribunal judiciaire pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, ou tribunal judiciaire pour un litige supérieur à ce montant) et demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi (remplacements des objets, perte ou détérioration des bagages).

Vous avez deux ans pour engager un recours en responsabilité à l'encontre de la compagnie auprès des tribunaux.



Source : Bercy Infos, juin 2014

G S

Quelques litiges gagnés

Quand FREE facture des prestations qui n'existent pas !

Madame D. a une ligne active avec un contrat chez le fournisseur SFR. Elle souhaite changer d'opérateur pour aller chez FREE. Au téléphone le commercial lui certifie qu'il n'y aura pas de frais de création de ligne compte tenu d'un abonnement déjà existant chez un autre fournisseur d'accès.

A réception de sa première facture FREE, apparaît une ligne intitulée « Frais de construction de ligne » pour un montant de 39,99 €.

Malgré de multiples réclamations, la société FREE maintient sa position.

De guerre lasse, Mme D se tourne alors vers notre association ardéchoise qui intervient à plusieurs reprises pour obtenir enfin le remboursement de la somme.

Quelques jours après Mme D nous dit avoir reçu de FREE, un courrier qui répond à ses attentes. Elle nous remercie pour notre intervention.

O S

Quand l'agence de location fait la sourde oreille...

Melle C, étudiante à Lyon, a résilié son bail de location signé avec l'agence SNC de Villefranche sur Saône.

Elle pensait ensuite, récupérer rapidement son dépôt de garantie de 1020 €.

Les semaines passent et aucun remboursement n'arrive sur le compte bancaire de Melle C, malgré plusieurs appels téléphoniques et messages écrits envoyés à l'agence.

Elle décide alors d'adhérer à notre association. Nos bénévoles contactent l'agence d'abord par téléphone, puis par courrier. Cette démarche n'est pas non plus couronnée de succès.

Une lettre recommandée, avec menace de saisir le conciliateur de justice, aura raison de la surdité de l'agence SNC de Villefranche sur Saône.

Melle C, nous remercie pour notre action.

M P

La banque LCL oublie l'authentification forte :

Le 04 décembre 2024, Mme D effectue un achat en ligne auprès du site « *lespeluchesmagiques.com* », pour un montant de 20,97 € prélevé immédiatement. Elle ne reçoit pas sa commande.

Le 05 décembre 2024, un deuxième prélèvement de 20,97 € est effectué, sur son compte carte.

Elle essaie en vain de contacter le vendeur qui est aux abonnés absents...

Le 06 décembre 2024, c'est un prélèvement de 1500 € qui est effectué sur son compte.

Le 07 décembre 2024, Mme D conteste ces prélèvements auprès de sa banque « LCL » et porte plainte.

Le 09 décembre 2024, la banque « LCL », effectue un remboursement de 1520,97 €.

Le 31 janvier 2025, la Banque annule le remboursement effectué précédemment au motif que le commerçant a apporté la preuve via une rétro-facturation, que les achats avaient été autorisés.

Le 06 février 2025, Mme D adhère en ligne à notre association ardéchoise.

L'analyse de nos bénévoles met en évidence :

1°- Que les transactions ont été réalisées sans l'authentification forte, pourtant obligatoire.

2°- Que le site de commerce « *lespeluchesmagiques.com* » a été signalé pour activités frauduleuses en novembre 2024. Il a depuis été interdit.

3°- Que la banque « LCL » fait une lecture erronée de la rétro-facturation.

Le 07 mars 2024, notre association envoie une lettre recommandée à la banque qui refuse de rembourser. Nous saisissons alors le médiateur auprès de LCL.

Le 18 juillet 2025, suite à l'intervention du médiateur, la banque « LCL » rembourse intégralement notre adhérente, qui nous remercie.

J P B

Qu'on se le dise...

Un livre qui met en garde !

Ma démarche présente est motivée par la lecture récente du livre « *les caméléons - Enquête sur l'arnaque aux faux conseillers bancaires* » du journaliste Thibaut MARTINEZ DELCAYROUX. Je voudrais partager avec vous mes impressions en tant que consommatrice mais aussi en tant que chargée de litiges à l'UFC Que Choisir de l'Ardèche.

L'auteur a vu son compte bancaire vidé en partie, suite à un appel téléphonique . Il a eu la curiosité d'enquêter ensuite pendant plus d'un an, en s'appuyant dans sa recherche sur la police judiciaire, les juges, les avocats, les arnaqueurs, les victimes, les banques, les opérateurs téléphoniques et sur divers documents qu'il a pu aussi consulter .

Il explique comment nos données de carte bancaire peuvent être récupérées par le livreur de pizzas, puis monnayées assez simplement sur le Dark net.

Il nous explique qu'il existe des boîtiers, capables d'aspirer les données des téléphones mobiles situés dans leurs périmètres.

Il nous parle aussi de vrais conseillers bancaires recrutés par les escrocs, puis licenciés en catimini par les banques pour ne pas «faire de vagues».

Il y est question du silence des banques, du laxisme des opérateurs, de "l'impuissance" de l'Etat.

Il laisse entrevoir que la sécurité n'existe pas, que rien ne protège les consommateurs (à part eux-mêmes) et que l'Intelligence Artificielle va aussi aggraver les choses.

Un livre qui fera de vous un citoyen averti...

V B

Shein écope d'une amende de 40M€ pour interfaces trompeuses : (Source : UFC Que Choisir)

Alors que se cherche au Parlement une loi pour encadrer « la mode jetable », la DGCCRF a annoncé, le 3 juillet dernier, avoir infligé une amende record de 40 millions d'euros à la plateforme chinoise Shein pour pratiques commerciales trompeuses (ou interfaces truquées, ou « dark patterns » en anglais). Il est principalement reproché à Shein d'appliquer de fausses remises, d'enfreindre la réglementation sur les promotions, d'afficher sans preuve une action pour l'environnement, tout en suscitant un faux sentiment d'urgence.

Airbags TAKATA suite et pas fin : (Source : UFC Que Choisir)

Ils sont encore très nombreux en service dans cinq groupes automobiles (Stellantis, BMW, Mercedes, VW, Toyota, soit une trentaine de marques). Faute d'action déterminée de ceux-ci et des pouvoirs publics, L'UFC-Que choisir opte pour la voie judiciaire et demande une commission d'enquête parlementaire. Mais... votre voiture est-elle concernée ?..... Flashez ici pour le savoir --->



Le péage en flux libre... Une nouvelle occasion pour tenter de vous arnaquer : (Source : UFC Que Choisir)

Ce système de péage déjà en place et appelé à se développer, donne une nouvelle occasion aux arnaqueurs pour tenter de vous soutirer vos coordonnées bancaires. Les moyens pas toujours simples de régler le péage après le voyage, permettent aux escrocs d'utiliser le truc classique de l'alerte par courriel ou SMS d'un soi-disant péage non payé. Surtout, vérifiez puis s'il le faut, ignorez ces alertes.



Infos... Flashez ici

Communiqué de presse



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

Maison des Associations – 11 avenue de la gare 07200 - AUBENAS

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

Aubenas le 24 juin 2025

Communiqué de presse La fracture sanitaire s'aggrave

L'Ardèche est victime d'un inquiétant recul de l'accès aux soins :

A l'occasion de la publication par l'UFC-Que Choisir d'une nouvelle étude nationale sur l'évolution de l'offre de soins, l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche alerte sur une situation particulièrement préoccupante dans notre département. En dix ans, l'offre médicale s'est fortement détériorée sur notre territoire, et de manière encore plus marquée que la moyenne nationale. Malgré les alertes répétées, les politiques publiques échouent à enrayer la désertification médicale, confirmant l'inefficacité des mesures incitatives actuelles.

Une décennie de recul dans l'accès aux soins :

S'appuyant sur les données du Conseil national de l'Ordre des médecins, cette étude nationale dresse un constat alarmant : dans les trois quarts des départements français, la densité médicale a reculé entre 2014 et 2023.

Notre territoire de L'Ardèche est particulièrement concerné :

Densité médicale actuelle est de 19,96 médecins pour 10 000 habitants.

Le nombre de médecins généralistes libéraux passe de 273 à 225 entre 2014 et 2023.

Les spécialités critiques : ophtalmologie, gynécologie, pédiatrie – souvent en situation d'extrême rareté : Le nombre de pédiatres libéraux passe de 11 à 4 entre 2014 et 2023.

Le nombre d'ophtalmologues libéraux passe de 13 à 8 entre 2014 et 2023.

Une répartition à rebours des besoins :

Les mesures incitatives mises en place depuis plus de dix ans, notamment les aides à l'installation, ont échoué. Les professionnels de santé continuent de majoritairement s'installer là où les besoins sont les moins criants, creusant la fracture entre territoires.

De surcroît, les médecins libéraux s'installent souvent dans les départements où les dépassements d'honoraires sont les plus élevés. Autrement dit, les Français sont confrontés à des barrières dans l'accès aux soins, soit géographiques, soit financières.

Nos revendications pour une véritable équité sanitaire :

Face à cette situation plus que jamais intenable, l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche :

1°- Réaffirme l'urgence à mettre en place une régulation de l'installation des médecins, comme le prévoit une proposition de loi Garot votée à l'Assemblée nationale au printemps. A cette fin, notre association contacte ce jour les sénateurs de notre département pour qu'ils œuvrent à ce que ce texte soit examiné et voté au Sénat dans les plus brefs délais.

Communiqué de presse (suite)

2°- Appelle à un réinvestissement massif dans la formation médicale, en lien avec les besoins des territoires.

3°- Veut aller vers une interdiction des dépassements d'honoraires qui freinent l'accès aux soins des plus modestes.

L'accès aux soins est un droit fondamental. L'association locale de l'Ardèche continuera d'agir pour que chaque habitant puisse bénéficier d'un médecin à proximité, quel que soit son lieu de vie.

Le président de l'association locale
UFC que choisir de l'Ardèche
Jean Marie DELDON

Le chargé de missions
Jean Pierre BIZZARI
06 14 67 85 48

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° 76 :

J M D : Jean-Marie DELDON

J P B : Jean-Pierre BIZZARI

G S : Gilbert SANCHEZ

O S : Olivier SEYVE

M P : Marie PREVOST

M B : Marc BOSSCHEM

V B : Véronique BHOOWABUL

M C : Marcel CHALAYE

F E : François EYNARD

Où rencontrer nos bénévoles ardéchois ?

Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de l'Ardèche



2004 - 2024

20 ans à votre service

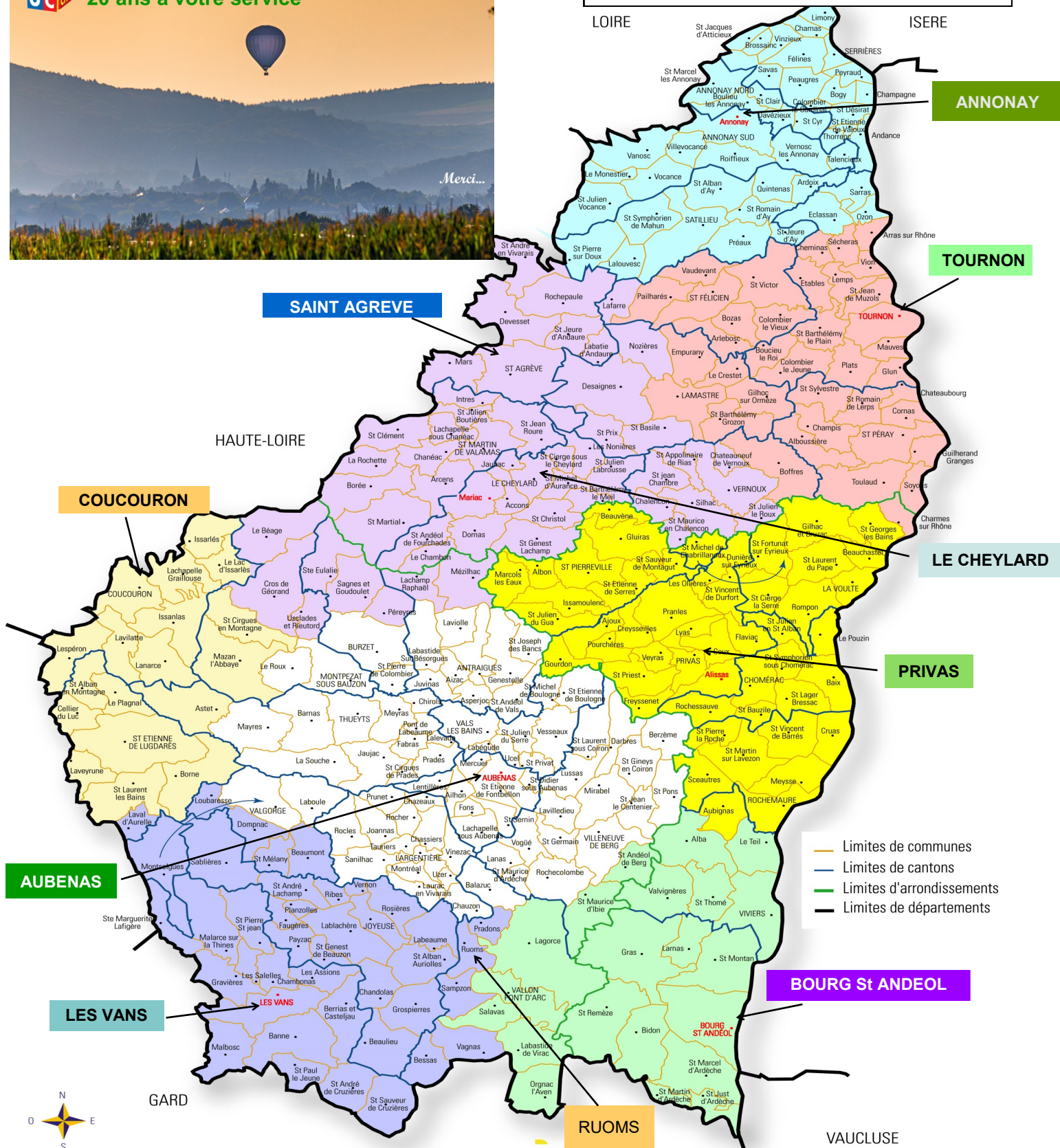


La Bogue Ardéchoise est éditée par

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 00012 - Retrouvez nous aussi sur facebook

