

Décembre 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 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



L'année 2025 se termine sur une situation nationale et internationale pas très brillante, qui influence fortement le niveau de consommation.

Pour notre association, l'année 2025 est plutôt stable, tant au niveau des adhésions qu'à celui des dossiers litiges.

Plusieurs bénévoles nous ont rejoints et nous sommes maintenant 73 répartis en Ardèche pour vous défendre, vous représenter et vous aider dans vos litiges de consommation.

Tout au long du printemps et de l'automne, nous avons réalisé près d'une vingtaine d'actions de communication visant à prévenir notamment les arnaques et à mieux nous faire connaître.

Notre prochaine assemblée générale ordinaire se tiendra le samedi 21 mars 2026 à VOGUE. Le même jour, avant notre assemblée ordinaire, nous procéderons à une assemblée générale extraordinaire indispensable suite au changement de nom de notre mouvement. Cela vous évitera plusieurs déplacements.

Cet automne, notre fédération a initié une nouvelle offre **Énergie Moins Chère Ensemble**, qui peut vous permettre de réelles économies.

Merci à nos 11 collègues nommés représentants des usagers par l'ARS pour les 3 ans à venir, et à tous les bénévoles pour leur implication au quotidien, ainsi qu'à vous tous pour vos adhésions et réadhésions.

Au nom du conseil d'administration et de tous les bénévoles ardéchois, je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année, et pour 2026 tous nos vœux de bonheur, de bonne santé et de joies familiales. Que l'année à venir voit vos projets se réaliser !

Jean-Marie DELDON



Forum des associations de Bourg Saint Andéol le 06 septembre 2025



59 associations étaient présentes à cette manifestation. Le public a répondu présent à cet évènement. Parmi ce public se trouvaient aussi de nombreux élus.

Notre stand a aussi attiré 40 personnes : Élus, conciliateur de justice, comité de quartier, le service de communication de la commune de BSA qui met en place le système d'information « Panneau Pocket ». Concernant ce système d'information, nous avons obtenu l'accord pour pouvoir y publier nos informations, après un petit délai de mise en place.

Les questionnements ont porté entre autre sur : La santé – Les panneaux photos voltaïques – la garantie légale de conformité.

Le stand de l'UFC Que choisir tenu par Jean Pierre BIZZARI

J P B

Forum des associations d'Annonay le 13 septembre 2025

Sur inscription, notre association UFC Que Choisir a été invitée par la Mairie d'Annonay à participer à ce forum des Associations.

L'opération s'est déroulée le samedi 13 septembre de 10 H 00 à 17 H 00.

5 bénévoles y ont participé.

Nous avons eu un entretien avec Monsieur le Maire d'Annonay, puis avec des responsables d'associations.

Certains d'entre eux, nous ont demandé de venir animer plus tard, dans leurs locaux, des conférences sur des thèmes à développer selon leur besoin.

Le dialogue avec les intéressés était très constructif, certains s'arrêtaient et avaient des questions précises en fonction de leur vécu et de leurs problèmes.

L'équipe UFC était très complémentaire, ce qui nous a permis d'approfondir nos réponses.

Peu avant 17h00 la pluie est arrivée, la journée s'est terminée, ce qui a mis fin à nos échanges. Toute l'équipe est repartie très satisfaite de cette journée.



M C

L'équipe sur place était constituée par Jocelyne FRISCH, Arlette FRANCOMME, Marie-Liesse CŒUR, Thierry MARTIN et Marcel CHALAYE

Des animations organisées en octobre par l'antenne d'Annonay

Le samedi 4 octobre 2025, en accord avec les responsables de la Mairie d'Annonay, nous avons abordé le même thème que notre présentation du 12 juillet 2025 :

Distribution de documents au public présent sur le marché place de la Liberté, en mettant en avant notre déménagement dans un local de la maison des services publics, et la valeur ajoutée apportée aux consommateurs.

Lors de la distribution des documents, l'objectif était de dialoguer avec nos interlocuteurs. L'opération s'est déroulée de 8h30 à 11h45, et a été conduite par un seul bénévole.

Des personnes étaient intéressées, posaient des questions, écoutaient. Elles étaient invitées à venir nous voir un autre jour à notre permanence.



Le lundi 20 octobre 2025 de 14 H 00 à 16 H 00, sur demande de la présidente de l'association **Loisirs, Solidarité des Retraités**, Maurice BILLON et Marcel CHALAYE, ont animé une discussion sur les thèmes : « Les achats au quotidien : de la petite dépense à l'investissement plus important ».

Une vingtaine de personnes avait répondu présente.

Les participants se sont montrés très intéressés. Les questions étaient pertinentes et très nombreuses surtout pour l'achat des voitures d'occasions.

A la fin du temps imparti, certaines personnes avaient encore des questions. Aussi nous avons proposé un autre débat (questions/réponses) dans quelques semaines, afin de pouvoir répondre plus complètement.



Les représentants des usagers (RU) en ordre de marche

Conformément à l'article R1112-81 du code de santé publique, l'**A**gence **R**égionale de **S**anté (ARS) a lancé un appel à candidature pour la désignation des **R**épresentants des **U**sagers (RU), appelés à siéger dans les diverses **C**ommissions **D**es **U**sagers (CDU), pour un nouveau mandat triennal à compter du 1er décembre 2025.

Dix bénévoles ont répondu à ces demandes; certains pour un renouvellement de leurs mandats, d'autres pour s'engager comme nouveau RU, dans un établissement de santé proche de leur domicile.

Tous ont été désignés par l'ARS, confirmant la mobilisation et l'engagement des bénévoles de l'Ardèche pour être porte parole des usagers du système de santé, jusqu'au 30 novembre 2028.

Etre RU nécessite un investissement personnel important et chacun d'entre eux est prêt à rejoindre les commissions des usagers, pour dialoguer avec les professionnels, afin d'améliorer le fonctionnement de l'hôpital et ainsi mieux répondre aux besoins des patients, de leurs proches, et faire respecter leurs droits.

En temps que RU, ils observeront comment l'établissement fonctionne (notamment en rencontrant des patients et en analysant leurs réclamations) et feront des recommandations en lien avec les professionnels et la direction de l'établissement. Ils sont soumis au secret médical.

Candidats désignés par l'ARS:

Centre Hospitalier Ardèche Nord Annonay : Olivier SEYVE et Gérard CHENEVIER

Centre Hospitalier Ardèche méridionale Aubenas : Jean-Michel GAULT et Jean-Claude SOULAVIE

Centre Hospitalier Lamastre : Roselyne RISSON

Centre Hospitalier Le Cheylard : Dominique PITT

Centre Hospitalier Serrières : Gérard BOCCHIETTI

Centre Hospitalier Tournon sur Rhône: Jean-Yves CHOMIENNE et Anne Marie ISSARTEL

Soins de suite et de rééducation Fileris Les Vans : Jean-Claude SOULAVIE

Centre Hospitalier Vallon Pont D'Arc : Jean-Pierre BIZZARI



Huit établissements de santé de l'Ardèche pourront ainsi accueillir leurs prochains RU, tous désireux de faire fonctionner le système de santé de manière démocratique où priment la défense du patient et la recherche continue de la qualité des soins.

Nous étions vos représentants à la CCSPL Ardèche-Drôme-Numérique

Le 20 octobre 2025 une réunion de la **Commission Consultative des Services Publics Locaux** d'Ardèche Drôme Numérique (ADN) dont nous faisons partie, s'est tenue à la fois en présentiel et en distanciel.

Le résultat net de l'exercice 2024 est déficitaire pour près de 1.5 million d'euro.

Il est confirmé que le réseau cuivre prendra fin en 2030, nous sommes quasiment en 2026, c'est donc pour demain. La fibre prend progressivement la place du cuivre, elle est développée par le syndicat ADN (Ardèche-Drôme Numérique) via notamment ses filiales ADTIM et ADTIM FTTH pour 636 communes de Drôme-Ardèche, à l'exception d'une partie des agglomérations d'Annonay, Montélimar, Romans et Valence et les communes de Guilherand-Granges et Privas qui sont desservies par Orange (64 communes seulement).



Il existe donc actuellement 2 réseaux. Celui de l'opérateur historique (France Télécom puis Orange) pour le réseau ADSL existant et le réseau fibre qui vient se poser au dessus, car il emprunte en grande partie le même schéma de déploiement via soit les poteaux existants soit le réseau souterrain.

Le réseau ADSL sera progressivement démonté à partir de 2030, ADN n'ayant pas le droit de le faire. La cadence de déploiement actuelle est d'environ 5000 prises déployées par mois.

L'extension du réseau fibre se fait par « poches » ne correspondant pas forcément à des limites administratives. La priorité est donnée aux zones qui sont faciles à connecter, ceci afin de créer le plus de lignes possibles là où c'est plus facile. Pour les zones plus difficiles (du point de vue de la géographie ou des difficultés d'autorisation de passages, etc..) elles seront traitées dans un deuxième temps.

Le câble optique distribué sur le réseau aérien peut contenir entre 1 et 144 fibres.
Les câbles de fibres optiques, sont toujours posés en cime de poteau.
Ainsi, quand viendra le moment de déposer le réseau cuivre ADSL, celui-ci pourra être « tombé » sans que les câbles se mélangent.

Il est bon de rappeler qu'en cas de problème sur votre ligne, il convient de contacter votre opérateur. Si la difficulté vient de lui ou de l'installation à l'intérieur de votre habitation, celui-ci pourra intervenir. Si le problème se situe sur le réseau, ce sera soit Orange (pour l'ADSL ou les zones fibre qu'elle a déployées) soit ADN pour les 636 communes membres du syndicat.

Il est à noter à titre d'information que la fibre peut se souscrire comme l'ADSL soit de voie filaire soit par l'intermédiaire d'une parabole spécifique.

Certificat d'immatriculation (carte grise)

Quelles conséquences si l'adresse postale indiquée sur votre carte grise n'est pas correcte ?



Lorsque vous déménagez, vous avez un mois pour modifier l'adresse présente sur la carte grise de votre véhicule, sous peine d'amende. Si cette déclaration de changement de domicile n'est pas effectuée dans les temps, vous encourez une **amende forfaitaire de 135 €**.

L'adresse indiquée sur ce document permet notamment à un constructeur automobile de vous contacter si votre véhicule présente un risque pour votre sécurité et celle des autres.

Lorsque les constructeurs automobiles doivent alerter tous les propriétaires d'un véhicule présentant un risque de sécurité, ils s'appuient notamment sur les adresses enregistrées dans le système d'immatriculation des véhicules. Ce fichier sert à la gestion des certificats d'immatriculation (documents aussi dénommés « cartes grises »).

Cette procédure a notamment été mise en œuvre lors des récentes campagnes de rappel de véhicules équipés d'airbags **Takata** potentiellement défectueux



Si l'adresse présente sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule est inexacte, il est possible que vous ne receviez pas les avis de contravention qui vous seront adressés. Aucune excuse ne vous sera accordée. Cela entraînera alors une majoration des amendes, faute de paiement dans les délais.

Comment mettre à jour l'adresse indiquée sur la carte grise de votre véhicule ?

Vous devez vous rendre sur le site : ants.gouv.fr. Vous devez ensuite dans l'ordre :

- Vous connecter à votre espace personnel (via un compte ANTS, France Connect ou l'application France Identité).
- Cliquer sur « immatriculation », puis sélectionner l'option « changer l'adresse de votre carte grise » renseigner les informations demandées et valider la démarche.

A savoir :

Seul le titulaire du certificat d'immatriculation est habilité à effectuer la demande de modification d'adresse. Cette démarche est **gratuite** sauf s'il s'agit du 4^e changement d'adresse sur le certificat d'immatriculation ou si vous avez une ancienne plaque d'immatriculation, au format « 123 AB 01 » (dans ces cas, vous devez déboursier 2,76 € pour la démarche).

Date limite de consommation (DLC), date de durabilité minimale (DDM) : Quelles différences ?

Les produits alimentaires préemballés doivent indiquer un délai pour leur consommation : la date limite de consommation (DLC) ou la date de durabilité minimale (DDM). Ces deux indications ont des conséquences différentes.

Savez-vous ce qu'elles signifient réellement ?



La date limite de consommation (DLC) indique une limite impérative.

Elle est signifiée par la mention « à consommer jusqu'au... » suivie du jour, du mois, et de l'année.

Elle s'applique à la majorité des produits à conserver au frais qui sont microbiologiquement très périssables. Il s'agit par exemple des aliments frais, tels que les viandes, les poissons, la charcuterie, les plats cuisinés réfrigérés, etc.

Les denrées alimentaires assorties d'une **DLC** se conservent, en général, au réfrigérateur. En cas de rupture de la chaîne du froid, le produit est impropre à la consommation et constitue un risque potentiel pour la santé du consommateur.



Bon à savoir :

Il ne faut jamais congeler un produit dont la DLC est atteinte ou dépassée.

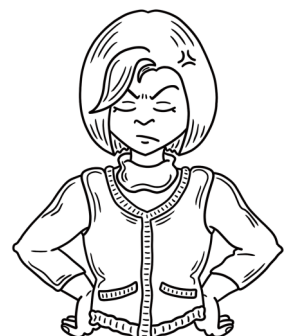
La date limite de consommation n'est plus valable une fois le produit ouvert

La date de durabilité minimale (DDM) est une date indicative apposée sur certaines denrées alimentaires.

Elle concerne par exemple, les produits secs, stérilisés et déshydratés tels que le café, les gâteaux secs, les boîtes de conserve, les pâtes, le riz, le sucre ou encore la farine.

La **DDM** est présentée sous la forme « à consommer de préférence avant le... » ou « à consommer de préférence avant fin... ».

La **DDM** est fixée en fonction de la durabilité du produit :



Ce terme remplace la mention « date limite d'utilisation optimale » (DLUO) depuis la mise en application du [Règlement européen n°1169/2011](#) à propos de l'information du consommateur sur les denrées alimentaires.

Date limite de consommation (DLC), date de durabilité minimale (DDM) : Quelles différences ? (suite)

Peut-on consommer ou commercialiser un produit dont la date de durabilité minimale (DDM) est dépassée ?

Contrairement aux aliments dont la **DLC** est dépassée, les produits dont la DDM est dépassée **peuvent être commercialisés et consommés**. Les aliments peuvent toutefois avoir perdu leurs qualités nutritionnelles et gustatives (arômes, consistance...).

Quelles sont les autres mentions de conservation à connaître ?

Les indications de conservation

Certains emballages peuvent comporter des conditions de conservation pour permettre une bonne conservation ou une bonne utilisation de la denrée après ouverture.

Pour la DLC, il s'agit essentiellement de la température de réfrigération. La DDM peut être complétée par l'indication des conditions de conservation dont le respect permet d'assurer la durabilité.

G S

Billet d'humeur SFAM / INDEXIA : L'escroquerie du siècle, et la justice ardéchoise ?

Le scandale est colossal. L'émission "Arnaques" sur M6, ce 31 octobre, n'a fait que confirmer l'ampleur du pillage : des milliers de victimes, des millions d'euros volés, orchestrés pendant près d'une décennie par Sadir FEGAÏER, PDG du groupe Indexia (ex-SFAM).

Le silence est assourdissant en Ardèche.

Ici, chez nous, l'UFC Que Choisir a documenté **14 dossiers d'adhérents** ponctionnés de milliers d'euros entre 2019 et 2023. Un préjudice bien réel et local.

En août 2023, ces preuves accablantes ont été transmises au Procureur de la République de Privas par l'avocat de Que Choisir . Le verdict, deux ans plus tard ?

Zéro nouvelle. Zéro suite. Zéro enquête préliminaire.

Il est **inconcevable** que, face à une escroquerie dénoncée par tous les grands médias nationaux, le parquet de l'Ardèche reste **inerte**. Nos 14 adhérents méritent plus que ce silence méprisant.

Quand l'injustice frappe à la porte, que fait la justice en Ardèche ?

B G

Comment éviter d'être victime d'une fraude bancaire ?

La fraude aux moyens de paiement peut prendre différentes formes : une carte bancaire piratée ; la falsification d'un RIB pour vous amener à faire un virement vers un compte bancaire détenu par un escroc ; ou encore un faux conseiller bancaire vous invitant à communiquer vos codes d'authentification pour bloquer de prétendues opérations frauduleuses. Une campagne de sensibilisation lancée le 21 juin 2025 vous signale quelques précautions à adopter pour éviter d'être victime d'une fraude.

Avec le ministère de l'Économie et des Finances, la Banque de France, la Fédération bancaire française ainsi que l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, nous souhaitons vous alerter sur les arnaques bancaires les plus fréquentes, en vous rappelant que :

- Votre conseiller bancaire ne vous demandera jamais un code, un mot de passe ou un identifiant, ni d'effectuer ou de valider une opération financière ;
- La Banque de France ne vous demandera jamais vos coordonnées bancaires, d'informations personnelles ou l'annulation d'une opération bancaire ;
- L'administration fiscale ne vous adressera en aucune manière une invitation à remplir un formulaire en ligne pour obtenir un remboursement sans vous connecter à votre espace personnalisé. Elle ne vous enverra pas non plus de SMS au sujet d'une amende impayée.

Par ailleurs, vous devez prendre quelques précautions concernant vos moyens de paiement, notamment :

- **Ne jamais utiliser les liens présents dans un message lorsque vous n'êtes pas certain de l'identité de l'expéditeur** (les fraudeurs utilisent ce moyen pour obtenir vos informations confidentielles) ;
- **Vérifier que la page web est sécurisée** (son nom doit commencer par https) lorsque vous payez sur internet ;
- **Privilégier la solution d'authentification forte la plus sûre pour vos paiements en ligne** (application bancaire sur smartphone ou montre connectée, etc.) ;
- **Ne jamais communiquer vos données de sécurité** (identifiants, mots de passe, etc.) à qui que ce soit ;
- **Ne pas conserver vos données de sécurité sur un support physique** (carnet, post-it, etc.) **ou informatique** (disque dur, messagerie électronique, fichier présent sur votre ordinateur portable, etc.).

Que devez-vous faire si vous avez été victime d'une fraude bancaire ?

Si vous avez été victime d'une fraude aux moyens de paiement, vous devez réagir rapidement en suivant ces 3 étapes : (voir page suivante)



Comment éviter d'être victime d'une fraude bancaire ? (suite)

- **Faire opposition au moyen de paiement concerné** (carte, chèque, etc.) en contactant votre établissement bancaire. Pour la carte bancaire, vous pouvez aussi appeler le numéro spécial du serveur interbancaire : 0 892 705 705 (numéro surtaxé, ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24).

- **Signaler les opérations de paiement frauduleuses aux forces de l'ordre.** Vous pouvez notamment utiliser la [démarche Perceval](#) pour signaler une fraude à la carte bancaire, et le [dispositif Thé-sée](#) de plainte en ligne pour les arnaques sur internet.

- **Contactez votre banque pour contester les opérations de paiement frauduleuses.** La loi prévoit sous certaines conditions le remboursement immédiat des opérations non autorisées. Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir la manière dont la demande doit être présentée.

À noter :

Si vous êtes victime d'une fraude, **vos banque ne peut pas exiger un dépôt de plainte de votre part comme préalable** à l'analyse de votre demande de remboursement.

Source : Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre). Publié le 23 juin 2025

G S

La loi NAEGELEN protège le consommateur victime de spoofing

Qu'est-ce que le SPOOFING ?

C'est une méthode d'arnaque par usurpation d'identité. Une personne contacte la victime en utilisant le N° de téléphone de son conseiller bancaire. Il se présente comme le responsable du service des fraudes de sa banque. Il dit qu'il doit intervenir d'urgence, pour protéger la victime d'opérations malveillantes qui sont en cours sur son compte bancaire.

Cette personne démontre une parfaite connaissance de la victime qui devient vite persuadée de la véracité de l'appel. Cette mise en confiance lui fait exécuter toutes les demandes. Résultat le compte bancaire est vidé.



La réponse de la banque à cette fraude est invariable :

« **Le remboursement est refusé car vous avez commis une négligence grave en communiquant vos codes** ».

Le 24 juillet 2020 la loi NAEGELEN a été votée, contre le spoofing, elle prévoit que les opérateurs téléphoniques doivent mettre en place une authentification des numéros appelants et doivent interrompre l'appel en présence d'un numéro non authentifié.

Cette loi est entrée en application effective le 01 Octobre 2024.

Dans un arrêt de la chambre commerciale du 23 Octobre 2024 : (Cass.Com 23 Octobre 2024-23-26 267). La cour de cassation a conclu : « *Aucune négligence grave au sens de l'article L. 133-19 du code monétaire et financier ne peut être imputée au titulaire d'un compte qui contacté téléphoniquement par une personne se faisant passer par un préposé de sa banque dont le numéro s'affichait, utilise à sa demande le dispositif de sécurité personnalisé pour supprimer puis réinscrire des bénéficiaires de virement dans le but d'éviter des opérations malveillantes* ».

En cas de problèmes contactez l'association locale UFC que choisir de l'Ardèche

Tel : 04 75 39 20 44

Courriel : contact@ardeche.ufcquechoisir.fr

O S

Qu'on se le dise...

Comment Temu réussit à vendre si peu cher (et ce que ça cache) :

En deux ans, Temu est passé de parfait inconnu à cinquième site d'e-commerce le plus visité en France. [Quel est son modèle économique?](#) Vendre un peu à énormément de monde, avec des marges très faibles ; des coûts d'acquisition très bas en Chine ; une mutualisation des frais d'expédition ; des frais de douane presque nuls ; un matraquage sur les réseaux sociaux. Mais Temu est-il rentable ? Probablement pas à court terme, le temps d'imposer sa prédominance sur l'e-commerce mondial.



Cachous qui pleurent, Bic qui rit, Champagne qui perd la coiffe :

Les marques emblématiques de notre enfance ne sont pas immuables comme on le voudrait, et l'actualité nous en donne une illustration contrastée : [les cachous Lajaunie](#) disparaissent suite à une décision incompréhensible de la multinationale propriétaire ; [les stylos Bic](#) qui ont fait le succès de la marque continuent de dominer le marché 60 ans après le début de leur commercialisation ; les bouteilles de champagne ne seront plus couronnées obligatoirement [par leur coiffe brillante](#).

Peut-on prêter sa voiture ?

On peut prêter sa voiture mais [avec certaines précautions](#). Il faut vérifier que l'emprunteur possède un permis de conduire valide et que la garantie responsabilité civile couvre les tiers même en cas de prêt. Il est aussi prudent de déclarer les conducteurs secondaires et occasionnels à son assurance. Sinon, en cas d'accident, le propriétaire pourrait voir sa responsabilité civile engagée, et l'assurance réduire sa prise en charge. Un conseil : relisez bien les clauses de votre contrat d'assurance.



Le réseau AREA perd ses péages d'entrée :

La société AREA va supprimer progressivement ses barrières d'entrée, remplacées par des portiques qui [liront les badges ou les plaques d'immatriculation](#). A la sortie, le coût du péage s'affichera automatiquement, sans action du conducteur. A terme, le ticket est donc condamné à disparaître.



Piratage informatique, tous concernés :

Nous vous avons parlé du vol de données personnelles sur les serveurs de [Free](#) ou [Bouygues](#). C'est maintenant au tour du géant [Google](#) de se faire pirater. 2,5 milliards d'utilisateurs verraient leur données personnelles vendues sur le « Dark Web ». Nous ne pouvons donc plus faire confiance aux propos rassurants des opérateurs et devons redoubler de prudence à la moindre sollicitation douteuse.

Pellets, bûches, les arnaqueurs font feu de tout bois :

Nous sommes environ 7 millions à nous chauffer au bois, pellets ou bûches et nous sommes nombreux à rechercher le prix le plus bas, en particulier sur internet, donc à être [vulnérables aux escroqueries](#) : usurpation de l'identité de vraies entreprises, conditions de vente non respectées, paiement à la commande, livraison non conforme, voire pas de livraison...



[L'enquête de la DGCCRF est édifiante](#)



Quelques litiges gagnés

Amazon : de belles promesses mais pas d'action....

Notre adhérente Madame D achète en mai 2025, un robot ménager au prix de 99,99 € chez Amazon. Elle paye avec une e-CB (carte bancaire temporaire, créée spécifiquement pour cet achat). L'appareil ne convenant pas, il est retourné. Amazon le reçoit bien en retour et doit le rembourser, ce que ce vendeur internet ne conteste pas. Mais le remboursement ne vient pas...

Dans un premier temps, Amazon évoque l'impossibilité de rembourser sur l'e-carte bancaire, par essence éphémère. Notre adhérente doit donc déposer sur le site une carte bancaire « normale » pour permettre à AMAZON de créditer, mais cela ne se produit toujours pas malgré de multiples échanges.

Les opérateurs d'Amazon promettent chaque fois un remboursement dans les 5 jours, mais rien ne vient...

De guerre lasse, Madame D se tourne vers notre association et nous prie de bien vouloir intervenir. Nous ne pouvons pas à notre niveau correspondre par mail avec Amazon. Le site exige de ne communiquer qu'avec l'adresse de l'acheteur.

Ce n'est qu'après une lettre argumentée envoyée en recommandée, que le remboursement intervient au mois de novembre, soit 6 mois après l'achat !

Que d'énergie dépensée pour finalement faire simplement respecter la loi.
C'est étonnant pour ce vendeur, qui habituellement rembourse dans les délais.

J M D

Litige gagné face à Nordnet France !

Notre adhérent Monsieur T, habitant une zone isolée, avait été orienté par Orange vers sa filiale Nordnet, afin de recevoir internet par satellite via une parabole.

Suite à la signature du contrat, l'opérateur envoie le matériel (parabole, décodeurs et connectique)... mais aucun technicien ne se déplace !

Résultat : le matériel est inutilisable, car Monsieur T ne possède ni le matériel, ni les compétences nécessaires pour aligner la parabole.

De bonne foi, notre adhérent renvoie le matériel à ses frais.

Quelques semaines plus tard, à sa grande surprise, il reçoit des factures pour un service jamais rendu. Pire encore, une lettre de mise en demeure lui réclame 350 € !

Par crainte d'aggravation il paie, pensant ainsi mettre fin aux relances et clore le contrat.

Mais la facturation continue...

Face à cette situation injuste, Monsieur T fait appel à notre association UFC-Que Choisir.

Grâce à notre intervention, Nordnet rembourse intégralement les sommes perçues à tort et met fin à toute relance.

B G

Des victoires qui illustrent la force de l'action collective et l'impact réel de l'UFC-Que Choisir.

Un problème de consommation ? Ne restez pas seul !

Contactez votre association locale UFC-Que Choisir, Nous sommes là pour vous aider et conseiller.

Communiqué de presse



Association Loi 1901 – Code APE : 913E - N° SIRET 487 446 452 00012

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 18 novembre 2025

Communiqué de presse
Campagne UFC QUE Choisir
« La goutte de trop »

Les consommateurs de l'Ardèche refusent de payer seuls la note de la dépollution de l'eau du robinet !

A l'occasion de la publication de la 5^{ème} version de la carte interactive¹ de l'UFC-Que Choisir, l'association locale de l'Ardèche alerte sur les menaces des nouveaux polluants dans l'eau du robinet.

L'association demande la mise en œuvre stricte du principe pollueur payeur afin d'aider les communes de l'Ardèche à financer des actions de prévention et les traitements de dépollution, qui vont considérablement augmenter la facture d'eau dans les prochaines années.

Dans les petites communes rurales des contaminations dues aux défauts de traitement :

La qualité bactérienne est le premier critère exigé pour l'eau potable. Or les dépassements des normes bactériennes constituent dans notre département la 1^{ère} cause de non-conformité avec 9,1% des réseaux de distribution concernés. Ces contaminations ne touchent que des communes rurales de très petite taille et sont dues à des défauts de fonctionnement ou de surveillance des traitements de potabilisation.

Une eau insuffisamment minéralisée mais sans aucun risque pour la santé :

81,8 % des réseaux du département desservent une eau insuffisamment minéralisée. Cette caractéristique naturelle de ces eaux est sans impact sanitaire mais elle peut être corrosive pour les canalisations et les appareils de chauffage.

Les polluants éternels bientôt recherchés dans l'eau de l'Ardèche :

En janvier dernier, l'UFC-Que Choisir avait révélé la présence de substances per- et polyfluoroalkylées (PFAS), mieux connus sous le nom de "polluants éternels", dans l'eau du robinet d'une trentaine de communes à travers la France, où l'on a pu parfois trouver un véritable cocktail chimique, avec jusqu'à 11 PFAS différents dans un seul prélèvement.

Communiqué de presse (suite)

Ces produits chimiques issus des productions agricoles, industrielles ou de produits de grande consommation (ustensiles de cuisine, revêtement des tissus et des vêtements, emballages alimentaires, mousses anti-incendie et pesticides agricoles) sont très présents dans l'environnement et quasiment indestructibles. Ils sont associés à des risques pour la santé, notamment des troubles hormonaux, des cancers et des problèmes de fertilité. En raison de leur toxicité, plusieurs pays, dont la France, ont intensifié leur surveillance et prévoient des mesures plus strictes pour limiter leur concentration dans l'eau. C'est la raison pour laquelle, à partir de janvier 2026, l'ARS de l'Ardèche devra rechercher dans l'eau du robinet la présence de 20 PFAS.

Les nouveaux polluants vont alourdir la facture des consommateurs :

Mais les techniques classiques de filtration sont totalement inefficaces face à ces nouveaux polluants.

Quant aux nouvelles technologies membranaires, elles sont performantes mais également beaucoup plus coûteuses : jusqu'à quatre fois plus cher pour les petites collectivités ! Avec la suppression totale en 2016 de l'aide en matière d'ingénierie apportée par les services de l'Etat, les communes sont désormais seules responsables des services de l'eau. Les grandes et moyennes collectivités pourront certes financer ces nouvelles installations, mais ce n'est pas le cas des petites communes qui n'ont pas la capacité financière.

Une loi promulguée en février dernier prévoyait une taxe sur les industriels continuant à déverser des polluants éternels, pour financer notamment les installations de dépollution. Las, 9 mois plus tard, on attend toujours les décrets d'application de la loi.

Refusant que les consommateurs de l'Ardèche soient les seuls à payer le traitement des pollutions qu'ils subissent, l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche part en campagne et demande :

- Que le Préfet de notre département impose des mesures obligatoires de protection des captages au regard des pollutions agricoles et industrielles ;
- Que soit appliquée sans délai la taxe sur les pollutions en PFAS ;
- Que des aides soient données aux petites collectivités pour financer les installations de dépollution.

Pour le Le président de l'Association locale de l'Ardèche : Jean Marie DELDON

Le chargé de mission : Jean Pierre BIZZARI - Contact : 06 14 67 85 48

¹ Les données présentées sur cette carte traduisent la fréquence de dépassement des valeurs réglementaire pour la cinquantaine de critères officiels contrôlés dans le cadre du suivi sanitaire officiel permanent pour le compte des Agences Régionales de Santé.

Le plan de contrôle officiel français ne prévoyant pas de rechercher les PFAS (polluants éternels) avant janvier 2026, les résultats de notre carte interactive ne donnent pas d'information sur la présence et les dépassements éventuels sur ces molécules.

D'autres substances problématiques non prises en compte par la réglementation européenne et pouvant être recherchées dans le cadre de contrôles plus spécifiques répondant à des problématiques ponctuelles ou locales (comme les perchlorates par exemple), ne figurent pas non plus dans cette carte interactive.

Les résultats de ces analyses complémentaires peuvent être trouvés en mairie, sur les sites des Agences Régionales de Santé ou sur le site du Ministère de la Santé.



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° 77 :

J M D : Jean-Marie DELDON

J P B : Jean-Pierre BIZZARI

G S : Gilbert SANCHEZ

O S : Olivier SEYVE

B G : Bernard GOT

M C : Marcel CHALAYE

J Y C : Jean-Yves CHOMIENNE

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

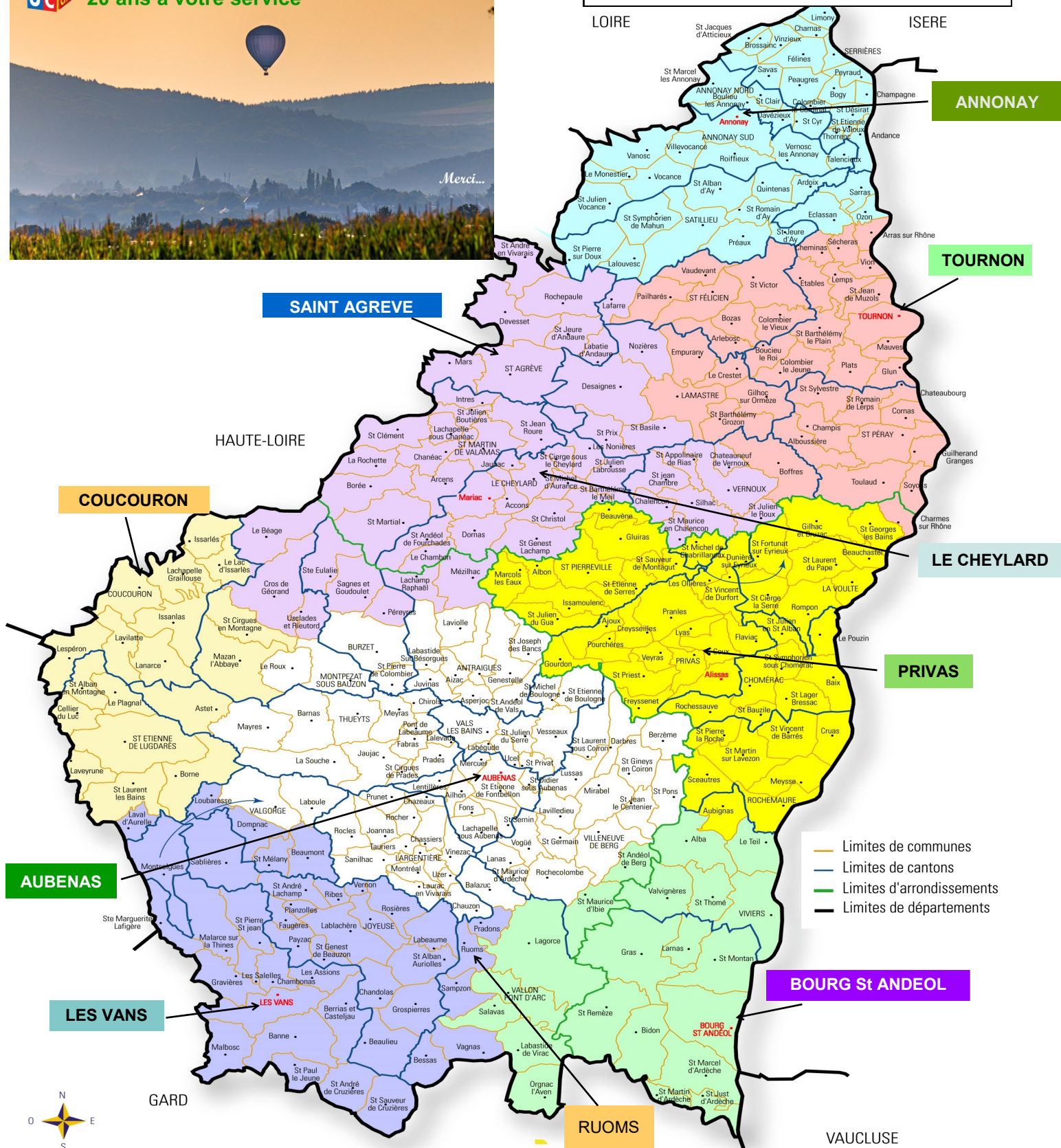


La Bogue Ardéchoise est éditée par

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

