



Responsable de la publication : Régis Langlois

Rédacteurs : Christian Barjonnet, Gilbert Bienveignant, Philippe Fouqué, Régis Langlois, Alain Lot, Paule Sanz-Leroux, France Teillet

Mise en page : Paule Sanz-Leroux – Impression ESAT Les Néfliers – Fourqueux

## EDITORIAL SOMMAIRE



Chers adhérents,

Je voudrais tout d'abord, certes avec un peu de retard, vous adresser tous mes vœux pour l'année nouvelle et vous souhaiter tous les succès possibles dans vos projets personnels et professionnels malgré l'avenir incertain qui s'annonce dans la continuité de

l'année 2022 très difficile que nous venons de vivre.

Vous avez entre les mains le 2<sup>ème</sup> numéro de notre Bulletin réalisé au nouveau format A4 : les commentaires positifs que nous avons reçus nous confortent dans ces nouveaux choix et, à part quelques retouches « cosmétiques », nous poursuivrons nos publications suivant la même maquette. Par ailleurs, notre équipe en charge du Bulletin a vu le remplacement de notre responsable de la publication, Denise-Marie DUBUS qui assurait ce rôle depuis une dizaine d'années de façon extrêmement professionnelle et que nous ne remercierons jamais assez, par Paule SANZ-LEROUX, qui est aussi la Secrétaire de notre Association. Je la remercie d'avoir accepté de reprendre le flambeau et lui souhaite beaucoup de succès dans cette entreprise difficile. J'en profite également pour remercier tous les bénévoles qui contribuent, par leurs articles, à la composition de nos Bulletins.

Comme vous le voyez tous les jours, la situation n'est pas très réjouissante, avec le prix de l'énergie qui subit des variations très importantes et pénalisantes pour tous les consommateurs malgré tous les coups de pouce du gouvernement.

[suite page 2]

### ASSEMBLEE GENERALE

- 2- Présentation
- 3- Extraits des statuts et du règlement intérieur
- 4- Pouvoir et candidature au conseil d'administration

### PROTECTION DES DONNEES

- 5- L'arnaque aux SMS (PSL)
- 6- La fin du démarchage pour le CPF (PSL)

### FISCALITE / FINANCES

- 6- Epargne salariale (PF)
- 8- Pourquoi les banques veulent fermer les PEL ? (PF)
- 9- Placements financiers : éviter les arnaques (PSL)
- 10- Le barème des impôts 2023 sur les revenus 2022 (PSL)

### SANTE

- 10- Le rôle du médecin médiateur à l'hôpital (FT)

### IMMOBILIER / COPROPRIETE

- 11- Loc'Avantages (GB)

### TELECOMMUNICATIONS

- 12- La fin du réseau de cuivre (RTC) (PSL)

### CONSOMMATION

- 13- L'indice de réparabilité (AL)
- 14- La fin des tickets de caisse reportée (PSL)
- 15- Achats sur internet et « dropshipping » (JJM)

### LITIGES RESOLUS

- 16- Remboursement après rancongiciel (CB)
- 16- Remboursement de dégâts lors d'une livraison (PSL)

### 17- QUI SOMMES NOUS ? NOUS CONTACTER

### 18- NOTRE ZONE GEOGRAPHIQUE

### INFORMATIONS UTILES A CONSERVER

- 19-20- Les plateformes de signalement et d'aide (PSL)

Les prix à la consommation ont également fortement augmenté avec une inflation galopante liée à la reprise de l'activité économique après le Covid, et à la guerre en Ukraine. Toutes les actions de l'UFC Que Choisir en faveur des consommateurs en subissent les conséquences, comme, par exemple, l'opération EMCE (Energie Moins Chère Ensemble) qui était pilotée depuis plusieurs années par la Fédération avec succès pour la sauvegarde de votre pouvoir d'achat et qui est interrompue depuis plus d'un an.

Notre Association Locale est impliquée dans les actions de la Fédération. Pour les plus récentes, je citerai la renégociation de l'assurance emprunteur devenue enfin possible depuis le 1<sup>er</sup> septembre : nous sommes à votre disposition si vous souhaitez des conseils sur l'utilisation des outils mis à votre disposition par la Fédération.

La lutte contre les déserts médicaux (insuffisance du nombre de médecins généralistes ou spécialistes dans de nombreuses zones et/ou tarifs prohibitifs avec des dépassements rendant impossible ou dissuasif le recours à un grand nombre d'entre eux) vient d'être remise sur le devant de la scène par l'UFC Que Choisir. Je vous invite à consulter le site internet de notre association pour en savoir plus (<https://laboucle.ufcquechoisir.fr/>).

Je voudrais terminer en vous annonçant l'Assemblée Générale de notre Association Locale qui aura lieu le samedi 11 mars 2023 à la Mairie du Vésinet en présentiel : voir le détail ci-après.

J'espère avoir le plaisir de vous y rencontrer et vous renouveler, d'ici là, tous mes vœux pour une excellente année 2023.

Régis Langlois

## Assemblée générale

SAMEDI 11 MARS 2023 à 9H45

Salle des conférences - Sous-sol de la Mairie du Vésinet  
60 Boulevard Carnot - 78110 Le Vésinet

À l'ordre du jour :

- ❖ Rapport d'activité et rapport financier
- ❖ Elections au Conseil d'Administration
- ❖ Questions diverses

Vous trouverez page 3 les extraits des statuts et du règlement intérieur rappelant les dispositions du vote, du pouvoir et des élections au Conseil d'administration.

**Si vous ne pouvez pas être présent(e) à la réunion**, vous pouvez donner votre pouvoir (voir page 4) à un adhérent en le désignant nommément ou en laissant le nom en blanc en référence à l'article 5 du règlement intérieur (voir page 3). Ce document doit être arrivé à l'association le matin du 11 mars, avant 9H45.

**Si vous souhaitez faire acte de candidature au Conseil d'administration**, vous devez être adhérent depuis au moins un an et envoyer le bulletin disponible page 4 complété. Ce document doit être reçu par le président au plus tard le 2 mars 2023.

Ces documents sont à envoyer

- **Par courrier à**  
**UFC Que Choisir de la Boucle**  
**Mairie du Vésinet**  
**Forum 3 avenue des Pages 78110 le Vésinet**

Avec la mention en haut à gauche de l'enveloppe « Pouvoir AG 2023 » et/ou « Candidature CA AG 2023 »

- **Par courriel (document scanné) [contact@laboucle.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@laboucle.ufcquechoisir.fr)**

Avec la mention en objet « Pouvoir AG 2023 » et/ou « Candidature CA AG 2023 »

Nous comptons vivement sur votre présence, indispensable à la vie de l'Association, et souhaitons vous retrouver nombreux à cette assemblée.

## **STATUTS - ARTICLE 7 : COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

L'Association Locale s'attache, dans ses instances, à rechercher une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

- 7.1 L'association locale est dirigée par un Conseil d'Administration composé d'au moins trois membres,
  - 7.2 Le nombre total d'administrateurs ne pourra pas être supérieur à 15.
  - 7.3 Les fonctions d'administrateur sont non rémunérées.
  - 7.4 Pour être éligible au Conseil d'Administration, un candidat doit être adhérent bénévole actif de l'Association Locale depuis au moins 6 mois au jour de l'Assemblée et faire acte de candidature adressé au Président huit jours francs avant l'Assemblée Générale.
  - 7.5 Ne sont pas éligibles au Conseil d'Administration et ne peuvent pas siéger, les personnes dont l'activité ou la situation est susceptible de générer un conflit d'intérêts ou les personnes ayant une fonction dirigeante dans une activité de distribution, production, service, un syndicat, un groupe financier, un parti politique ou tout mandat électif susceptible de porter atteinte à l'indépendance de l'association locale
  - 7.6 Les salariés de l'Association Locale ne sont pas éligibles au Conseil d'Administration de l'association, ni membres de droit.
  - 7.7 Les membres du Conseil d'Administration ne peuvent exercer de fonction dirigeante dans une association concurrente à l'UFC-Que Choisir.
  - 7.8 Les membres du Conseil d'Administration élus par l'Assemblée Générale ont un mandat d'une durée de un an.
  - 7.9 Tout membre sortant est rééligible.
  - 7.10 Le Conseil d'Administration est renouvelable chaque année.
  - 7.11 Lorsqu'un administrateur perd sa qualité, il est procédé à son remplacement par la plus proche Assemblée Générale. Le mandat du nouvel administrateur élu se termine à la date de fin de mandat de l'administrateur remplacé.
  - 7.12 Sauf décision contraire du Conseil d'Administration, la perte de la qualité d'administrateur entraîne la révocation de tous les mandats exercés à ce titre.
- 

## **REGLEMENT INTERIEUR - ARTICLE 5 - Assemblées générales - Modalités applicables aux votes**

En cas d'utilisation d'un pouvoir, celui-ci doit être dûment daté et signé par le membre souhaitant se faire représenter ; à défaut, il ne peut être pris en compte.

Si le pouvoir ne précise pas les intentions de vote du mandant, le mandataire choisi et nommément désigné dans le pouvoir, est libre d'approuver ou de désapprouver les délibérations proposées, ou encore de s'abstenir.

Les pouvoirs en blanc, ne contenant aucune indication quant à la désignation du mandataire, sont interprétés dans le sens de l'adoption des délibérations proposées ou agréées par le Conseil d'administration.

# POUVOIR

Je, soussigné(e) .....

Adresse.....

Adhérent(e) à l'Association Locale de la Boucle,

donne pouvoir à .....

pour me représenter à l'Assemblée générale du 11 mars 2023.

Fait à ..... le .....

Signature (précédée de la mention « bon pour pouvoir »)



## CANDIDATURE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(Articles 7.4 et 7.5 des statuts)

Je, soussigné(e) .....

Adresse.....

Adhérent(e) à l'Association UFC - Que Choisir La Boucle depuis.....

**fais acte de candidature** au Conseil d'Administration de l'Association, dont l'élection aura lieu à l'issue de l'Assemblée générale du 11 mars 2023,

**atteste ne pas exercer de fonction** (\*) qui soit incompatible avec l'indépendance de l'Association, ou de fonction dirigeante dans une autre association concurrente de l'UFC-Que Choisir.

Fait à ..... le .....

Signature

\* Fonctions de : dirigeant d'entreprise, syndicat, parti politique, groupe de pression, groupe financier.

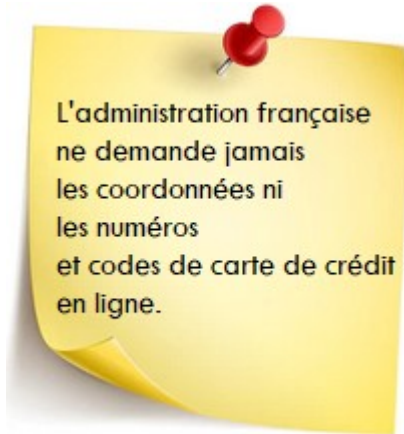
À noter : le Conseil d'Administration tient une réunion mensuelle (lundi ou mardi après-midi). Ses membres ont une activité bénévole au sein de l'association.

## Protection des données

### LES ARNAQUES VIA DES SMS

Dans tous les cas le bon réflexe est de s'abstenir de répondre au SMS et de le supprimer.

Il peut être transféré au 33700, la plateforme de lutte contre les SPAM et les SMS.



#### La vignette Crit'Air

**L'arnaque :** un SMS invite le consommateur à récupérer sa vignette Crit'Air au plus vite pour plusieurs dizaines d'euros via un site frauduleux imitant le site gouvernemental.

**La réalité :** aucun texto n'est envoyé pour l'achat de vignettes qui sont à 3,70 € (vignette + affranchissement au 01/07/2022). Cela relève de la seule initiative du consommateur.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44284>.

#### La livraison Chronopost

**L'arnaque :** une prétendue plateforme de livraison Chronopost informe le consommateur qu'un problème est survenu lors de l'envoi d'un colis. Les coordonnées sont demandées pour reprogrammer cette livraison. La manœuvre consiste à récupérer des données personnelles et bancaires et parfois à faire appeler un numéro surtaxé.

**La réalité :** la plateforme Chronopost envoie ses messages par le 38 004 qui comporte le numéro de colis ou le nom de l'expéditeur.

#### Le CPF

**L'arnaque :** un SMS informe de la perte de droits CPF avec un lien proposé.

**La réalité :** aucune valeur. Le seul site à aller consulter est <https://www.moncompteformation.gouv.fr>

*Actualité : la loi du 19/12/2022 interdit désormais ce type de démarchage (voir l'article page 6)*

#### La carte nationale d'identité

**L'arnaque :** le consommateur est invité à troquer son ancienne carte nationale d'identité pour son nouveau format. Il s'agit de récupérer des données personnelles.

**La réalité :** la carte d'identité a une date de fin de validité. Il n'y a pas d'obligation à la changer avant cette date.

Son remplacement est gratuit si la précédente peut être présentée pour l'échange. En 2022, le coût est de 25 € en cas de perte ou vol.

#### Une nouvelle carte Vitale

**L'arnaque :** « Votre carte Vitale arrive à expiration » ou « Votre nouvelle carte Vitale est disponible ». Ces messages alarmistes n'ont qu'un but : récupérer des données personnelles et/ou faire payer le consommateur.

**La réalité :** La carte Vitale n'a pas de fin de validité, même les anciennes cartes sans photo. Pour en obtenir une nouvelle, en cas de perte par exemple, il faut tout simplement se rendre sur le portail de l'Assurance maladie (AMELI). Et bien évidemment, c'est gratuit !

#### Compte AMELI

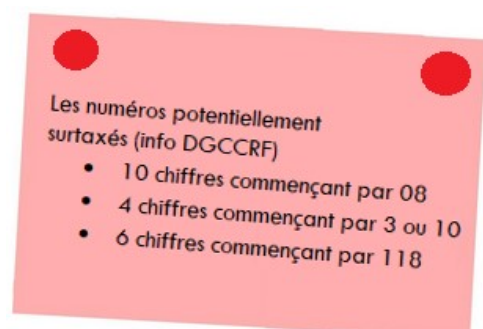
**L'arnaque :** Prétendue vérification du dossier d'assurance maladie avec annonce d'un remboursement conséquent demandant la confirmation des coordonnées via un lien frauduleux.

**La réalité :** aucune valeur. La vérification se fait via l'espace personnel sur AMELI.

#### Une amende à payer

**L'arnaque :** Un SMS semble provenir de l'ANTAI (Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions). Il invite le consommateur à régler une amende en ligne. Il s'agit là d'une tentative de phishing destinée à accéder à des données et à extorquer de l'argent.

**La réalité :** Le SMS ne peut être émis que pour une contravention délivrée par un agent verbalisateur, après constat sur le terrain, le conducteur en infraction étant à ses côtés. Le lien de paiement reçu par SMS doit pointer directement vers le site officiel [www.amendes.gouv.fr](http://www.amendes.gouv.fr)



## Frais de douane

**L'arnaque** : un SMS informe de la mise en attente d'un colis pour frais de douane impayés et invite à cliquer sur des liens.

**La réalité** : la douane ne prend jamais contact par SMS, courriel ou téléphone pour demander le règlement d'un droit.

**Info** : Pour un colis potentiellement retenu en douane <https://www.douane.gouv.fr/fiche/mon-colis-est-bloque>

ids@douane.finances.gouv.fr  
0 800 94 40 40 (Service et appel gratuits)

## Le Bon Coin (et autres sites d'annonces)

**L'arnaque** : un SMS informe de la réception d'un prépaiement avec un lien à cliquer. Une copie du site s'affiche mais l'adresse du site est incorrecte. Le consommateur est invité à télécharger « la dernière version du site » et à verser un paiement de 0,01 €, ce qui ferme le piège et livre ses coordonnées en pâture aux escrocs.

**La réalité** : si on est adepte de ces sites, il faut être très prudent et vérifier tous les détails.

## MMS en attente

**L'arnaque** : « Flash SMS : vous avez (1) MMS en attente depuis [date et heure]. Pour le consulter, cliquer sur le lien gratuit : [lien frauduleux] » Vise à récupérer des données.

**La réalité** : aucune valeur, à détruire.

## LA FIN DU DEMARCHAGE POUR LE CPF

Très attendue, la loi contre la fraude visant par démarchage les titulaires d'un compte CPF a été promulguée le 19/12/2022.

Toute forme de démarchage est désormais interdite : SMS, téléphone, courriel, réseaux sociaux.

La loi permet aussi :

- le renforcement des échanges entre la Caisse des dépôts et consignations, les services de l'Etat, notamment TRACFIN
- une procédure de référencement des organismes
- le recouvrement forcé des fonds détournés au titre du CPF
- l'encadrement de la sous-traitance dans les mêmes conditions que celles des organismes donneurs d'ordre afin d'éviter les abus

Des décrets en Conseil d'Etat préciseront les modalités de remboursement des sommes indues et de désignation des sous-traitants.

LOI n° 2022-1587 du 19 décembre 2022

## Fiscalité / Finances

### L'EPARGNE SALARIALE

#### 1 - Qui s'occupe de votre épargne salariale ?

Trois acteurs principaux s'occupent de vos dispositifs d'épargne salariale.

- **Le teneur de comptes** : c'est la banque qui gère votre compte PEE (plan d'épargne entreprise), traite vos opérations de versements, de rachats (anticipés ou à l'échéance) et d'arbitrages. Il vous envoie chaque année un relevé de votre compte.
- **La société de gestion du FCPE (Fonds Commun de Placement d'Entreprise)** : c'est le gérant financier de l'épargne investie sur votre compte PEE.
- **Le conseil de surveillance des FCPE** : il est composé de membres représentant les salariés porteurs de parts et de membres de la direction. Il se réunit au moins une fois par an pour l'examen du rapport de gestion et des comptes annuels des FCPE. Il donne également son accord sur la stratégie d'investissement des FCPE et sur le changement, le cas échéant, de Société de gestion.

#### 2 - L'épargne salariale dans votre entreprise, la participation, l'intéressement, le Plan d'Epargne Retraite (PER)

**La participation** est une prime collective de partage du profit entre l'entreprise, ses actionnaires et ses salariés. Elle est versée une fois par an, à tous les salariés ayant au moins trois mois d'ancienneté, dès lors que la société réalise des bénéfices, elle est **obligatoire** pour les entreprises de plus de 50 salariés, **facultative** pour les autres entreprises.

Lors du versement de votre prime de participation, vous avez le choix entre :

- **L'épargner sur votre PEE** : le montant épargné est alors bloqué 5 ans (sauf cas de déblocages anticipés), il est exonéré d'impôt sur le revenu, mais est soumis aux prélèvements sociaux.
- **L'épargner sur le PER collectif de votre entreprise** : le montant épargné est alors bloqué jusqu'à votre retraite (sauf cas de déblocages anticipés), il est exonéré d'impôt sur le revenu, mais est soumis aux prélèvements sociaux. Selon votre âge, il est possible d'investir dans des fonds « à horizon » ou en gestion pilotée.

Dans les deux cas, votre épargne est gérée en fonction de votre âge prévisionnel de départ à la retraite.

- Vous pouvez aussi choisir de percevoir directement votre prime : le montant est versé sur votre compte bancaire, il est soumis aux prélèvements sociaux et imposables sur le revenu.



**L'intéressement** est un dispositif d'épargne salariale lié aux résultats ou aux performances de l'entreprise. Toutes les entreprises peuvent le mettre en place par voie d'accord avec les salariés. Dans les entreprises de moins de 50 salariés, l'intéressement peut être mis en place par décision unilatérale de l'employeur. Le salarié bénéficiaire de l'intéressement perçoit une prime dont le montant et les conditions de versement sont fixées par l'accord d'entreprise ou par la décision unilatérale. **En fonction de cet accord d'entreprise**, vous pouvez le placer sur un PEE, sur un PER Collectif ou le percevoir directement.

Vous pouvez également effectuer des versements personnels sur votre plan d'épargne. Il s'agit de votre épargne personnelle, versée sur votre PEE plutôt que sur un autre produit d'épargne ou retraite. Vos versements personnels sur le plan d'épargne sont plafonnés, chaque année, au quart de votre rémunération annuelle brute perçue de votre entreprise. Les versements personnels sont soumis à la durée de blocage légale du PEE de 5 ans (sauf cas de débloages anticipés).

Ces versements bénéficient de la prise en charge des frais de tenue de comptes par votre entreprise et des avantages fiscaux des plans d'épargne (exonération d'impôt sur les plus-values, hors prélèvements sociaux).

### 3 - La disponibilité de votre épargne salariale

Chaque nouveau versement sur votre plan d'épargne est bloqué 5 ans. Au bout des 5 ans, les sommes deviennent disponibles, vous pouvez alors en demander le remboursement en une ou plusieurs fois, à tout moment, mais vous pouvez aussi maintenir votre épargne sur le PEE tant que vous le souhaitez (par exemple pour votre retraite). Lors du remboursement de l'épargne les sommes sont exonérées d'impôt sur les plus-values ; seuls les

prélèvements sociaux sont dus sur les plus-values réalisées.

Avant l'échéance des 5 ans, vous aussi avez la possibilité de récupérer votre épargne dans des cas de débloages anticipés, sans perdre le bénéfice des avantages fiscaux du plan.

Ces cas correspondent aux grands événements de la vie et sont strictement définis par la loi :

#### Dans les 6 mois de l'évènement :

- Mariage, conclusion d'un Pacs
- Naissance (ou adoption) d'un enfant, à partir du 3<sup>e</sup>
- Divorce, séparation, dissolution d'un Pacs, avec la garde d'au moins un enfant
- Création ou reprise d'entreprise (par le salarié, son époux(se) ou partenaire de Pacs, ses enfants)
- Acquisition d'une résidence principale (ou travaux d'agrandissement ou remise en état suite à catastrophe naturelle)



#### A tout moment :

- Violence conjugale
- Décès (salarié, son époux(se) ou partenaire de Pacs)
- Rupture du contrat de travail (licenciement, démission), cessation de son activité par l'entrepreneur individuel, fin du mandat social, perte du statut de conjoint collaborateur ou de conjoint associé
- Surendettement
- Invalidité (salarié, son époux(se) ou partenaire de Pacs, ses enfants)



**Un même cas de déblocage ne peut être utilisé qu'une seule fois. Il faut donc bien anticiper votre besoin avant de demander le déblocage de tout ou partie de votre épargne. Par exemple, si vous demandez le déblocage anticipé d'une partie seulement de votre épargne pour l'acquisition de votre résidence principale, vous ne pourrez pas demander le déblocage du solde de votre PEE pour payer les travaux quelques mois plus tard.**

Dans le cas du placement sur PER collectif, vous pouvez récupérer votre épargne de façon anticipée notamment dans les cas suivants :

- Invalidité (vous, vos enfants, votre époux ou épouse ou votre partenaire de Pacs)
- Décès de votre époux ou épouse ou de votre partenaire de Pacs
- Expiration de vos droits à l'assurance chômage
- Surendettement (dans ce cas, c'est la commission de surendettement qui doit écrire à l'organisme gestionnaire du PER)
- Cessation d'activité non salariée à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire
- Achat de votre résidence principale (sauf les droits issus de versements obligatoires transférés sur le plan)

En conclusion le PEE est un outil d'épargne très avantageux pour les salariés, il vous permet de gérer votre épargne, sans droits d'entrée, les frais de tenue de compte et une partie des frais de gestion des fonds sont pris en charge par votre entreprise, l'épargne sur le PEE, bénéficie d'un cadre fiscal et social très avantageux, et vous pouvez placer votre épargne sur une gamme de FCPE sélectionnés par votre entreprise pour répondre au projet d'épargne de chacun.

### POURQUOI LES BANQUES VONT VOUS INCITER A FERMER VOTRE PEL ?

Le Plan d'épargne logement servait à l'origine à faciliter l'accès au crédit. Depuis de nombreuses années, il a été utilisé comme un livret d'épargne au taux parfois avantageux. L'évolution des rémunérations des PEL est telle que des vieux plans rapportent encore plus de 4 % d'intérêts annuels (voir tableau ci-dessous).



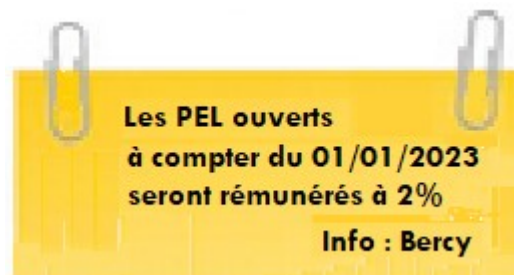
Périodes d'ouverture du PEL	Rendement épargne	
	Hors prime d'Etat	Avec prime d'Etat
du 1er juillet 1985 au 15 mai 1986	4.75 %	6.13 %
du 16 mai 1986 au 6 février 1994	4.62 %	6.00 %
du 7 février 1994 au 22 janvier 1997	3.84 %	5.25 %
du 23 janvier 1997 au 8 juin 1998	3.10 %	4.25 %
du 9 juin 1998 au 25 juillet 1999	2.90 %	4.00 %
du 26 juillet 1999 au 30 juin 2000	2.61 %	3.60 %
du 1er juillet 2000 au 31 juillet 2003	3.27 %	4.50 % (*)
du 1er août 2003 au 1er février 2015	2.50 %	3.50 % (*)
du 1er février 2015 au 1er février 2016	2.00 %	3.00 % (*)
du 1er février 2016 au 1er août 2016	1.50 %	2.50 % (*)
du 1er août 2016 au 31 décembre 2017	1.00 %	2.00 % (*)
A partir du 1er janvier 2018	1.00 %	- %

(\*) : Pour les PEL ouverts après le 12 décembre 2002, le versement de la prime d'Etat est conditionnée à la souscription d'un crédit immobilier.

### Les PEL après 2018

Tous les PEL ouverts après le 1er janvier 2018, ou vieux de plus de 12 ans, sont soumis à la Flat Tax (PFU) de 30%, et la prime d'Etat a été supprimée pour tous les PEL ouverts après le 1er janvier 2018.

La Cour des comptes a jugé cet avantage excessif. Les banques pourraient alors être tentées de pousser leurs clients à clôturer ces comptes. La rémunération moyenne des PEL ouverts avant 2011 était de 4,5 % (3,04 % pour l'ensemble des PEL – source banque de France).



### Intervention de l'UFC Que Choisir

Fin 2020, la Banque Postale avait obligé ses clients détenteurs d'un PEL à ouvrir un compte courant payant, sous peine de clôturer leur plan. L'UFC Que Choisir avait fait plier la banque en lançant une action de groupe en mars 2021, soldée par une transaction de La Banque Postale envers les clients concernés. Les clients dont le PEL avait été résilié ont ainsi obtenu sa réouverture avec le bénéfice de l'antériorité et sans perte financière. Mais ce n'est sans doute qu'un début et les titulaires d'un vieux PEL doivent se montrer vigilants. Une banque peut en effet négocier sa fermeture avec son client en lui versant une indemnité.

### Les contrats anciens dans le viseur des banques

Le taux du PEL est passé à 1 % depuis 2016, les banques visent donc les contrats les plus anciens, dont la rentabilité est bien supérieure à la plupart des outils financiers actuels. Le PEL ayant d'autres atouts :



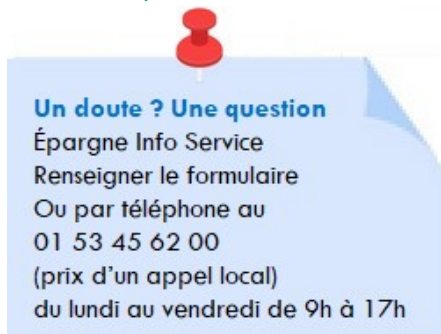
- le premier d'avoir un plafond beaucoup plus important que la plupart des solutions de livrets d'épargne (Livret A, Livret de développement durable et solidaire)
- Le deuxième dépendant de sa date d'ouverture (PEL ouverts avant le 1er mars 2011), qui peuvent être conservés sans limitation de durée (15 ans pour les autres), voire transmis par succession, à condition que le bénéficiaire dispose lui-même d'un PEL ouvert depuis au moins 3 ans.
- L'Autorité des marchés financiers (AMF) recommande de toujours vérifier l'identité du « professionnel » en appelant la société l'employant à ses dires, vérifier son agrément sur le site de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance).
- En cas d'arnaque de ce type, le conseil est de porter plainte rapidement et éventuellement faire opposition auprès de la banque.

### Stratégie : éviter les retraits

Les clients bénéficiant d'un tel PEL doivent éviter tout retrait (ce qui entraîne automatiquement sa clôture) et conserver leur plan à tout prix, quelles que soient les pressions exercées par la banque.

Source : Le Particulier

## PLACEMENTS FINANCIERS : EVITER LES ARNAQUES



Les promesses qui sont décrites ci-après sont des indicateurs de tentatives d'escroquerie.

### Devenir un trader professionnel en quelques jours

Se méfier des offres alléchantes de sites de formation en ligne car on ne devient pas spécialiste du trading en ligne en quelques jours ; beaucoup sont des arnaques et la grande majorité des personnes ayant investi dans les Forex et les options binaires ont perdu la totalité de leur mise et certaines se sont même endettées.

### Récupération de fonds perdus sur les sites de trading

Investissant sur la détresse des personnes escroquées, de faux professionnels (finance, avocats, mandatés par l'AMF) de faux agents font croire aux épargnants ayant perdu de l'argent sur les sites de trading qu'ils vont pouvoir le récupérer. Ils demandent communication des informations personnelles et parfois un versement d'argent.

#### Rappels :

- Aucun régulateur ni aucune autorité publique n'a pour mission de récupérer des fonds perdus

### Offres de placement « atypique »

L'atypique est à risque ! Diamants, terres rares, énergies renouvelables, etc. Les promesses de haut rendement ne sont pas toujours accompagnées des avertissements utiles et certaines de ces propositions d'investissement sont de réelles escroqueries.



### Usurpations de sites internet et d'adresses email d'institutions officielles

Beaucoup d'arnaques reposent sur un faux site internet imitant celui de sociétés ou institutions officielles et autorisées. La référence à une société officielle n'est donc pas une garantie. Détecter la fraude commence par l'examen de près des adresses mail (changement d'une lettre, extension de l'adresse du site, etc.)

### Le bouche à oreille sur des offres « réservées à des privilégiés »

Les « bons plans » relayés par un proche ou par une connaissance peuvent être des escroqueries. C'est le schéma utilisé pour un type d'escroquerie connu sous le nom de « pyramide de Ponzi » (outil de l'escroc Bernard Madoff).

Les sommes versées par les nouveaux investisseurs servent à rémunérer les anciens pour créer l'illusion d'un rendement intéressant jusqu'à la disparition de l'escroc et l'effondrement de la pyramide, en particulier quand les investisseurs veulent récupérer leur mise.

### Conseillers peu professionnels et trop insistants

Autant de signes d'alerte : existence de la société floue, mise en avant de placements démesurés « sans risque », pressions exercées par le conseiller, demande de versement d'argent

Source : Banque de France / ACPR  
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

## AVIS D'IMPOSITION, NOUVELLES MENTIONS INFORMATIVES, NOUVEAU BAREME

Dès 2023, les avis d'imposition seront plus informatifs avec les indications suivantes :

- Le taux moyen d'imposition qui est le taux effectif auquel les revenus sont taxés  
Il indique la part que représente l'impôt dans les revenus
- Le taux marginal d'imposition (TMI) qui est le taux d'imposition sur la dernière tranche de revenus

### Le nouveau barème

Barème 2023 sur les revenus 2022

Tranche de revenu imposable	Taux
De 0 € à 10 777 €	0%
De 10 778 € à 27 478 €	11%
De 27 479 € à 78 570 €	30%
De 78 571 € à 168 994 €	41%
Au dessus de 168 994 €	45%

### Exemple :

Pour une personne ayant une part avec un revenu net imposable de 30 000 €, l'impôt se calcule comme suit :

Tranche de revenu imposable	Taux	Montant imposable	Impôt
De 0 € à 10 777 €	0%	-	-
De 10 778 € à 27 478 €	11%	16 701 €	1 837 €
De 27 479 € à 30 000 €	30% *	2 522 €	757 €
Taux moyen d'imposition (TMI) 2 594 € / 30 000 €	8,6%		2 594 €

\* taux marginal d'imposition de l'exemple

Source :  
Direction de l'information légale et administrative  
(Premier ministre)  
Fiches d'information de Service-Public.fr



## LITIGE A L'HOPITAL : LA MEDIATION MEDICALE



Comment un patient ou sa famille peut-il exprimer son insatisfaction concernant la qualité des soins ou une plainte lors d'une hospitalisation, dans une structure de soins hospitalière ?

**Ecrire un courrier au directeur de l'hôpital** et c'est le cas le plus fréquent. Celui-ci transmet alors le courrier au service en cause et demande au chef de service des informations concernant le litige. La réponse est adressée au patient avec copie à la Commission des Usagers (CDU) et au médiateur concerné qui peut être saisi si la réponse n'est pas jugée suffisante par le patient.

**Saisir directement la commission des usagers (CDU)** qui existe depuis le décret du 1<sup>er</sup> Juin 2016. Celle-ci est constituée du directeur de l'hôpital, des deux médiateurs (médical et non médical), de deux représentants des usagers, du président de la CME (commission médicale d'établissement). Elle se réunit au moins tous les 3 mois et aussi souvent que nécessaire.

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers : elle examine les plaintes et réclamations, contribue à l'amélioration de la politique de prise en charge et recueille les indicateurs de la satisfaction des usagers (mais en pratique moins de 10 % de questionnaires sont remplis par les patients au sortir de l'hôpital).

### Saisir directement le médiateur médical ou non médical

Le médiateur médical prend en charge exclusivement les plaintes ou réclamations concernant le fonctionnement médical ou l'organisation des soins. Tous les autres dossiers sont gérés par le médiateur non médical qui fait partie du personnel administratif de l'hôpital.

En général, le médiateur médical est un praticien exerçant au sein de l'établissement qu'il connaît bien ; il est désigné par le directeur.

Ses missions sont les suivantes :

1- Prendre contact avec le patient, lui demander son accord pour consulter son dossier médical et lui proposer un RV dans un délai relativement rapide (15 jours en moyenne)

2- Étudier le dossier, la plainte et éventuellement compléter les informations auprès du service concerné.

3- Rencontrer le patient qui peut venir accompagné, dans un local neutre de l'hôpital. Au cours de l'entretien, il faut savoir écouter le patient, décrypter les malentendus et donner les explications qui ont parfois manqué.

4- Indiquer au patient les voies de recours judiciaire possibles si la médiation n'a pas abouti. Il est alors orienté vers une commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI) présidée par un magistrat qui jugera de la recevabilité de la plainte et de l'octroi ou non d'une indemnisation.

Dans tous les cas, un compte rendu de réunion de médiation est rédigé et adressé au patient, au directeur de l'hôpital et à la Commission des Usagers.

### Témoignage

J'ai été pendant 6 ans médecin médiateur dans un hôpital de l'AP-HP en région parisienne. Il y avait en moyenne un à deux dossiers de médiation par mois. Je commençais toujours l'entretien de médiation en précisant que je n'étais pas là pour éviter un dépôt de plainte éventuel ni pour protéger mes collègues. Beaucoup de doléances reposaient en fait sur des malentendus liés à un manque de communication du personnel soignant souvent débordé et il suffisait de donner les explications claires qui manquaient au cours d'un entretien qui durait souvent 1h30 à 2h. Seuls deux dossiers sont partis légitimement à la CCI pendant ces six ans.

Je retiens de cette expérience enrichissante l'importance du dialogue entre médecin et patient, jamais évoqué pendant les études de médecine.

France TEILLET

## Immobilier / Copropriété



**Loc'Avantages**  
La réduction d'impôt qui profite à tous



Mis en place au printemps 2022 et supplantant le dispositif Louer abordable, Loc'Avantages octroie des réductions d'impôt aux bailleurs qui conventionnent leur logement auprès de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) et le louent à un prix

inférieur au marché à des personnes aux revenus plafonnés.

L'objectif est de développer une offre locative bon marché dans le parc privé. Alors que le dispositif Louer abordable octroyait un abattement forfaitaire sur les revenus fonciers, le dispositif Loc'Avantages permet une réduction d'impôt. De plus, les maxima de loyers applicables avec ce nouveau dispositif sont davantage conformes à la réalité du marché, notamment dans les grandes villes où des observatoires des loyers permettent de connaître précisément les prix du marché local.

### Deux options

#### Option 1

Le propriétaire bailleur signe une convention avec l'ANAH mais conserve l'exécution des démarches afférentes à une location classique : recherche et sélection des candidats à la location, rédaction du contrat de location, établissement des états des lieux d'entrée et de sortie, gestion locative et perception directe des loyers.

Avec cette option, Loc'Avantages prévoit deux niveaux de décote : Loc1 : -15%, Loc2 : -30% par rapport marché locatif qui ouvrent respectivement droit pour le bailleur à une réduction d'impôt de 15% pour le Loc1 et de 35% pour le Loc2 du montant du loyer brut encaissé.

#### Option 2

Le propriétaire bailleur signe une convention avec l'ANAH et avec une Agence Immobilière à vocation sociale (AIVS) ; elle va assurer l'intermédiation locative et se charger de donner le logement en location à des ménages aux revenus modestes, ou parfois en sous-location à des personnes ou familles très défavorisées.

Les AIVS disposent des mêmes prérogatives qu'une agence immobilière classique mais prennent, en général, une commission de gestion locative légèrement inférieure, gestion qui est assortie, si nécessaire, d'un suivi social du locataire.

Avec cette option, Loc'Avantages prévoit trois niveaux de décote :

Loc1 : -15% / Loc2 : -30% / Loc3 : -45%

par rapport au marché locatif qui ouvrent respectivement droit pour le bailleur à une réduction d'impôt de

Loc1 : 20% / Loc2 : 40% / Loc3 : 65%

du montant du loyer brut encaissé.

Une prime d'intermédiation locative de 2 000 € majorée de 1 000 € (soit 3 000 €) pour les Loc2 et Loc3 et pour les logements d'une surface inférieure ou égale à 40 m<sup>2</sup>, est également octroyée aux bailleurs qui conventionnent leurs biens pour une durée de 6 ans (333 €/an ou 500 €/an).

### Conseil

Avant d'utiliser ce nouveau dispositif, il faut procéder à des simulations pour évaluer si l'effort consenti sur les loyers est compensé par l'avantage fiscal.

Un outil sur le site de l'ANAH (<https://bit.ly/simulationanah>) donne les éléments pour comparer une location en Loc'Avantages avec une location classique. Sont à prendre également en considération les effets indirects du loyer minoré (impôt et prélèvements sociaux plus faibles). Loc'Avantages semble bien être l'un des rares dispositifs d'investissement locatif, gagnant-gagnant, à la fois solidaire pour le locataire et rentable pour le propriétaire.

Sources : Agence nationale de l'habitat,  
Le Particulier N° 1197

## Télécommunication

### TELEPHONE FIXE : LA FIN DU RTC ET LES ESCROCS A L'AFFUT !

#### Qu'est-ce que le RTC ?

Il s'agit du réseau téléphonique commuté (RTC), inventé à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle et déployé par France Télécom dans les années 1980 pour faire face à l'augmentation du nombre de téléphones dans les foyers. Il est matérialisé par un téléphone fixe branché directement sur la prise téléphonique murale du logement (prise T).

#### Pourquoi le RTC est-il abandonné ?

Le processus d'extinction a été initié le 15/11/2018 car le réseau RTC devenait de plus en plus compliqué à entretenir alors qu'il était de moins en moins utilisé. Avec l'accord de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), Orange (ex-France Télécom) a donc décidé de faire basculer toutes les communications vers l'IP, un protocole international plus moderne, plus simple et plus performant.

#### Qui sera impacté par la fin du RTC et quelles conséquences ?

Seuls les abonnés Orange dont le téléphone fixe est branché sur la prise murale ou qui disposent d'une ligne classique (pour leur fax, leur système de protection ou autre) sont impactés. Les clients du service « Ligne fixe » de SFR, qui sont eux aussi concernés par ce changement, ont déjà vu leur matériel remplacé, non sans quelques couacs.

De nombreuses entreprises vont aussi devoir mettre leurs équipements aux normes. Le branchement du téléphone ne se fera plus directement par une prise T mais par l'intermédiaire d'une box, elle-même connectée à la prise murale.



Il n'y aura aucun changement pour les lignes branchées sur une box.

#### Les étapes du basculement

**Depuis le 15 novembre 2018**, Orange a arrêté de commercialiser le RTC pour le grand public.

**Depuis le 15 novembre 2019**, l'arrêt de la commercialisation du RTC a été étendu aux entreprises.

#### À partir de 2023

Les premières lignes RTC arrêteront de fonctionner. Les personnes concernées devront basculer vers une technologie IP si elles veulent conserver un téléphone fixe. Ces basculements se feront par « plaques », c'est-à-dire par groupe de communes ou par arrondissement, et s'étaleront jusqu'en 2030. Ce calendrier pourrait toutefois faire l'objet de modifications.

#### Les escrocs à l'affût !

Bien entendu, il fallait s'y attendre ! Toute innovation ouvre la porte à des tentatives d'escroquerie ! Depuis 2019, des opérateurs ou escrocs peu scrupuleux ont commencé à utiliser des procédés malhonnêtes en laissant croire aux particuliers et professionnels qu'il y avait urgence à changer d'opérateur. Mais c'est une annonce mensongère et un procédé frauduleux ! L'opérateur prévient officiellement le client des étapes de ce changement en lui laissant tout loisir de choisir son opérateur. Pour tout contact douteux, il est conseillé aux consommateurs de contacter Orange pour faire le point.

Source : UFC Que Choisir

## Consommation

### L'INDICE DE REPARABILITE



Une note sur 10 indiquant le niveau de réparabilité de votre produit



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le caractère réparable d'un produit fait l'objet d'un indice, notamment pour certains lave-linge, les téléviseurs et les ordinateurs portables.

Il s'agit d'inciter les consommateurs à choisir des produits plus facilement réparables, et donc avec une meilleure durée de vie – ce qui, au passage devrait leur permettre de faire de sérieuses économies. C'est aussi un moyen de leur rappeler et même de les encourager à réparer leurs appareils – eux-mêmes ou via un service dédié – car, face à une panne, « seuls 36 % des Français en moyenne le réparent, alors qu'ils sont 54 % en moyenne à le remplacer » indique un rapport de l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'indice de réparabilité portait sur cinq catégories de produits :

- les lave-linge à chargement frontal
- les téléviseurs
- les smartphones
- les ordinateurs portables
- les tondeuses à gazon.

En magasin et sur les sites de vente à distance, une note sur 10 est apposée sur le produit, sur son emballage ou à côté du prix indiquant que le produit est :

- réparable
- difficilement réparable
- non réparable.

Plus la note est élevée, plus l'appareil est réparable. La notation est associée à une couleur, allant du rouge pour les produits non réparables au vert foncé pour ceux qui sont facilement réparables.

L'indice de réparabilité est déterminé à partir de cinq critères :

- la disponibilité de la documentation technique
- la facilité de démontage de l'appareil et les outils nécessaires pour y parvenir
- l'information sur la disponibilité ou la non-disponibilité des pièces détachées et la durée de disponibilité
- le prix des pièces détachées par rapport au prix du produit neuf
- un critère spécifique à chaque catégorie de produit

De plus, le réparateur a l'obligation de proposer au consommateur des pièces détachées issues de l'économie circulaire. À chaque fois que cela est pertinent, le produit doit aussi proposer un compteur d'usage (similaire à un compteur kilométrique).

Pour le Ministère de l'Ecologie, l'objectif est d'atteindre 60 % de taux de réparation des produits électriques et électroniques d'ici à 5 ans

Cette mesure permettra de proposer au 1<sup>er</sup> janvier 2024 un indice de durabilité qui viendra compléter ou remplacer l'indice de réparabilité, avec de nouveaux critères comme la fiabilité et la robustesse du produit (la liste des équipements concernés sera définie par décret).

### Extension de l'indice à quatre nouvelles catégories de produits

Depuis le 4 novembre 2022, quatre nouvelles catégories de produits sont concernées par l'indice de réparabilité :

- les lave-linge à chargement par le dessus
- les lave-vaisselle
- les nettoyeurs à haute pression
- les aspirateurs (filaire, sans fil et robots)

Les critères spécifiques à chaque nouvelle catégorie de produits sont :

- pour les aspirateurs filaires et les nettoyeurs à haute pression : l'assistance à distance sans frais
- pour les lave-linge à chargement par le dessus, les lave-vaisselle et les robots : l'accessibilité du compteur d'usage, l'assistance à distance sans frais et la possibilité de réinitialisation logicielle.

Le Gifam (Groupement des marques d'appareils pour la maison) a profité de cette extension de l'indice pour dévoiler un site Internet (Monindicereparabilite.fr) qui répertorie les notes des produits concernés, même ceux qui se trouvent hors du périmètre du Gifam. Le site permet à chaque internaute de saisir une référence de produit pour avoir accès à sa note, mais aussi au tableau des paramètres. Pour certains produits, une version simplifiée du tableau est disponible, afin de pouvoir comparer les critères en un clin d'œil.

Vingt-huit marques ont d'ores et déjà accepté de transmettre proactivement leurs données afin d'alimenter le site. Pour les autres, l'indice de réparabilité sera collecté directement sur les sites des fabricants.

Financé par plusieurs grandes marques, le site se veut neutre, sans mise en avant de produits « arbitraire ou en fonction d'intérêts commerciaux ».

Actuellement, l'indice moyen est de 7,2/10 pour les produits des adhérents au Gifam, un score meilleur en moyenne sur les produits électroménagers que sur les produits électroniques (TV, smartphones...).

Il est à noter que l'indice de réparabilité pourra être amélioré, comme l'a fait remarquer l'UFC Que Choisir, en tenant compte de sa limite actuelle où il donne le même poids aux différents critères.

A la date du 15 décembre 2022, les consommateurs bénéficient d'un bonus réparation directement déduit de leur facture :

- 45 € pour un ordinateur portable
- 30 € pour un téléviseur et un vidéoprojecteur
- 25 € pour un lave-linge, un réfrigérateur/congélateur, une cave à vin, une tablette ou un téléphone portable
- 15 € pour un aspirateur, un lecteur DVD, une perceuse/visseuse, un home cinéma, un instrument de musique, un vélo et une trottinette
- 10 € pour une machine à café à filtre et un fer à repasser

Les clients devront en revanche faire appel à l'un des 500 réparateurs agréés QualiRépar.

Concernant le bonus, il n'y a pas de limite. On peut faire réparer plusieurs appareils, car ils se cumulent. Doté de 410 millions d'euros pour six ans, le financement de ce fonds réparation est assuré par les industriels, via les éco-organismes chargés de gérer la fin de vie des appareils.

L'année 2024 s'ouvrira aux friteuses, imprimantes, robots culinaires et autres fours à micro-ondes. En 2025, seront inclus climatiseurs mobiles, sèche-cheveux, ventilateurs, ...

Sont exclus les produits sous garantie (légale, commerciale, ou via une assurance).

## LA FIN DES TICKETS DE CAISSE REPORTEE

La loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire prévoit la suppression des tickets de caisse avec un double objectif :

- Environnement : éviter le gâchis de papier (30 milliards de tickets de caisse) issu de l'utilisation évaluée à 2,5 millions d'arbres
- Lutte contre les substances dangereuses présentes dans les tickets de caisse.

Selon le texte de loi, les tickets émis dans les surfaces de vente doivent être édités sous forme numérique.

Prévue initialement pour le 01/01/2023, la disposition s'appliquera à compter du 01/04/2023 par décret publié le 15/12/2022.

### Par quoi cela sera-t-il remplacé ?

Un ticket dématérialisé sera envoyé par mail, par SMS, par QRCode ou sur une application du commerce par exemple.

### Les exceptions

Cependant seront obligatoirement imprimés les tickets à la demande expresse du client et ceux :

- pour l'achat de biens dits durables couverts par la garantie légale de conformité
- édités par des instruments de pesage
- pour des opérations annulées ou faisant l'objet d'un crédit
- permettant de bénéficier d'un produit ou d'un service

### Les difficultés et oppositions

La CNIL et les associations de consommateurs sont méfiantes pour les raisons ci-après :

- C'est un bon moyen pour les enseignes de collecter des données personnelles sans que le client ne s'en rende compte
- Qu'advient-il de ces données et de leur utilisation à des fins notamment publicitaires, ce qui peut dévoyer les engagements des professionnels au sens du RGPD ?
- Le client devra-t-il donner à chaque fois son consentement ? Et s'il refuse de communiquer ses données personnelles ?

De plus, l'absence de ticket en sortie de caisse ne permet pas de vérifier immédiatement une éventuelle erreur de prix ou de compte avant de quitter le commerce, pas plus qu'une promotion non appliquée.

En avril 2022, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, le CNAFAL, la CNAFC, la CSF, Familles de France, la FNAUT, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'UNAF ont dénoncé un projet qui aboutit à priver les consommateurs d'un véritable choix et par voie de conséquence de leurs droits.

Mais le numérique a aussi ses impacts environnementaux. Selon Frédéric Bordage, créateur de Green IT, collectif d'experts du numérique qui prônent une informatique durable, le ticket envoyé par email s'avèrerait désastreux sur le plan écologique avec des « impacts environnementaux au moins équivalents à ceux du ticket imprimé ».

#### Textes de loi et références

- LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire
- Décret n° 2022-1564 du 15/12/2022
- Code de l'environnement : Article L.541-15-10, D.541-370, D.541-371
- Code de la consommation : Article D211-6

#### ACHATS SUR INTERNET ET « DROPSHIPPING »

Nombreux sont les vendeurs sur internet qui pratiquent le « dropshipping » (vente directe) c'est-à-dire la vente en ligne de produits dont ils n'ont aucun stock mais qui seront envoyés directement par le fournisseur du vendeur au consommateur final. L'activité du vendeur se limite à la création d'une boutique en ligne et à la mise en avant de ses produits sur le web. Cette méthode de vente, en plein essor, n'est pas interdite par la réglementation mais elle peut parfois présenter des risques pour le consommateur.

#### La responsabilité du vendeur

Même s'il ne se charge pas de la livraison, le vendeur reste responsable de plein droit de la bonne exécution de la commande passée par le consommateur et les dispositions du code de la consommation qui encadrent les contrats conclus à distance s'appliquent. Il est l'interlocuteur du consommateur en cas de problème (retard de livraison, produit reçu abîmé, etc.).

#### Rester méfiant et lire les CGV

Mais méfiance toutefois car on peut parfois avoir des mauvaises surprises : un délai de livraison qui peut être très long, l'existence de frais cachés (frais de douane par exemple), des produits reçus de mauvaise qualité voire des articles contrefaits (qui peuvent être retenus en douane en cas de vérification et donc jamais livrés car détruits) ... Alors soyez vigilants pour éviter les pièges.

Un conseil : prenez votre temps, soyez observateur et ne cliquez pas trop vite pour passer commande. Lisez les conditions générales de vente (CGV) pour trouver quelques indices qui vous aideront à vous faire une opinion :

- le délai de livraison des commandes est-il précisé et vous paraît-il très long ?
- dans quel pays doit-on retourner le produit reçu lorsqu'il présente un défaut ?
- quelle législation (de quel pays) s'applique en cas de litige avec le vendeur ?
- à propos de la livraison, y a-t-il mention de frais de douane à payer ?

#### Vérifier le site vendeur et déjouer les pièges

Renseignez-vous sur le site vendeur ainsi que sur le prix du produit qui vous tente :

- attention à ne pas tomber dans le piège de « la bonne affaire ». N'hésitez pas à comparer les prix sur différents sites, au besoin en faisant la comparaison avec des produits concurrents car il faut se méfier de prix anormalement bas (qui peuvent être un signe de contrefaçon)
- méfiez-vous des messages attractifs des influenceurs sur les réseaux sociaux qui font la promotion d'un produit (ils sont payés pour cela) et vous invitent à vous connecter sur un site de vente qui peut pratiquer le « dropshipping »
- consultez les avis déposés sur internet ainsi que sur des forums (exemple : <https://forum.quechoisir.org/>) car d'autres consommateurs ont peut-être déjà fait part de leur déception comme suite à un achat effectué sur le site

#### Quels recours ?

En cas de problème avec un vendeur pratiquant le « dropshipping », privilégiez la recherche d'une solution amiable en le contactant directement s'il est en France et, en cas de litige, n'hésitez pas à contacter votre Association Locale UFC Que Choisir. Si le vendeur est établi dans un autre pays de l'Union Européenne, au Royaume-Uni, en Islande ou en Norvège, vous pouvez entrer en contact avec le Centre Européen des Consommateurs France (1). Enfin, si vous êtes victime d'une fraude (par exemple, le produit acheté est une contrefaçon), faites un signalement auprès de la DGCCRF sur le site [www.signal.conso.gouv.fr](http://www.signal.conso.gouv.fr)

(1) Bahnhofspatz 3 - 77694 KEHL (Allemagne)  
[info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

## Litiges résolus

### RANÇONGICIEL L'APPEL D'UFC LA BOUCLE S'AVÈRE PAYANT



L'intérêt de ce cas est de montrer la force de persuasion d'une association telle que l'UFC par rapport à celle d'un consommateur isolé.

Le 27 octobre 2022, Mme H. résidente du Vésinet, vient à notre permanence pour exposer son litige avec AMERICAN EXPRESS (AMEX).

- Le 22 juillet Mme H. a subi une attaque de type « rançongiciel » (prise en main et blocage de son PC par un logiciel malveillant, avec dans la foulée une proposition de résolution moyennant finance) ; elle a accepté de payer 150 € puis 300 € supplémentaires, avant de décider de débrancher son PC sur le conseil avisé d'une personne de son entourage
- Elle a transmis ses justificatifs à AMEX qui a accepté le 12 septembre un remboursement partiel de 150 €
- Mme H. a réclamé le 29 septembre la restitution des 300 € manquants puisqu'à l'évidence les justificatifs fournis étaient valables pour la double opération frauduleuse ; AMEX lui a répondu par un « classement sans suite » comme suite au manque de justificatifs !
- Dans sa lettre du 31 octobre à AMEX, UFC La Boucle reprend les mêmes arguments montrant l'incohérence de la position d'AMEX et obtient satisfaction : Mme H. nous informe le 17 novembre que les 300 € lui ont été remboursés

### REMBOURSEMENT DE DÉGÂTS LORS D'UNE LIVRAISON

Mi-mai 2022, Mme F. accueille la livraison d'une armoire de 80 kgs commandée à Maisons du Monde (Plaisir 78) 2 mois auparavant.

Les deux livreurs, relevant d'une entreprise sous-traitante de Mobifret, prestataire habituel de Maisons du Monde, font tomber le meuble, ce qui occasionne des dégâts dans l'escalier pour un coût de réparation de 656 €, devis à l'appui.

Malgré ses demandes répétées auprès de Maisons du Monde, l'entreprise Mobifret et le sous-traitant, Mme F. ne parvient pas à obtenir son dû.

En septembre, Mme F. saisit l'UC La Boucle tout en continuant à contacter par mail Maisons du Monde et le livreur.

Après deux lettres recommandées envoyées à Maisons du Monde et Mobifret par l'UFC La Boucle et des mails, Mme F. obtient son remboursement en novembre 2022.

Six mois pour obtenir gain de cause est certainement un délai abusif pour un litige ne souffrant aucune contestation !





## Qui sommes-nous ?



L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir) est l'une des quinze associations agréées par l'Etat pour défendre les droits des consommateurs sur le plan national (code de la consommation). Elle compte plus de 140 associations et plus de 140 000 adhérents.

L'association locale est exclusivement gérée et animée par des bénévoles qui ont acquis des compétences grâce à leur expérience, notamment professionnelle, et des formations régulièrement renouvelées qu'ils mettent à la disposition des consommateurs. Son action porte sur la défense du consommateur en rapport avec un professionnel. Ce n'est pas un cabinet d'avocats ; elle ne peut, ni intervenir si une action en justice a été engagée, ni se substituer au consommateur qui a décidé d'engager une procédure.

Les bénévoles conseillent tous les consommateurs qui les sollicitent mais ne peuvent traiter au fond que les litiges présentés par les adhérents, résidant en principe sur l'une des 17 communes de notre zone géographique.

Le département des Yvelines compte 5 associations.

### Adhérer

Les adhésions et les dons constituent la principale ressource financière de l'association locale (85 % de son budget). Ce soutien financier est indispensable à la poursuite et au renforcement des actions de l'association.

La cotisation annuelle est de :

- 15€ pour l'adhésion sympathisant & 15 € supplémentaires en cas de traitement d'un litige
- 30 € pour l'adhésion plénière

Moyens de paiement

- Par carte bancaire sur notre site (résidents de notre zone)
- Par chèque envoyé à l'adresse ci-contre avec le bulletin d'adhésion ci-dessous
- En espèces, lors d'une permanence

*Pour une adhésion hors zone géographique nous contacter au préalable*

## Nous contacter



Le Forum  
3 avenue des Pages  
78110 Le Vésinet

laboucle.ufcquechoisir.fr

contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

06 08 90 20 16

### Permanences en présentiel au Forum

Sans rendez-vous, les jeudis de 14H30 à 16H45

Sur rendez-vous (à prendre sur le site)  
les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedis du mois de 10H00 à 11H30

### Déclarer un litige

- Sur le site, accès « SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE » en haut à droite (pour les consommateurs adhérents ou résidant dans notre zone géographique)
- En apportant tous les documents et leurs copies lors d'une permanence
- Par courrier Poste

### Notre zone géographique

Aigremont Bougival Chambourcy Chatou Crespières  
Croissy-sur-Seine Davron Feucherolles Herbeville  
Mareil-Marly Marly-Le-Roi Montesson Le Pecq  
Le Port-Marly Le Vésinet Les Alluets-le-Roi  
Saint-Germain-en-Laye / Fourqueux



## BULLETIN D'ADHESION

NOM \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Téléphone(s) \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Désire adhérer pour un an à l'UFC Que Choisir de la Boucle

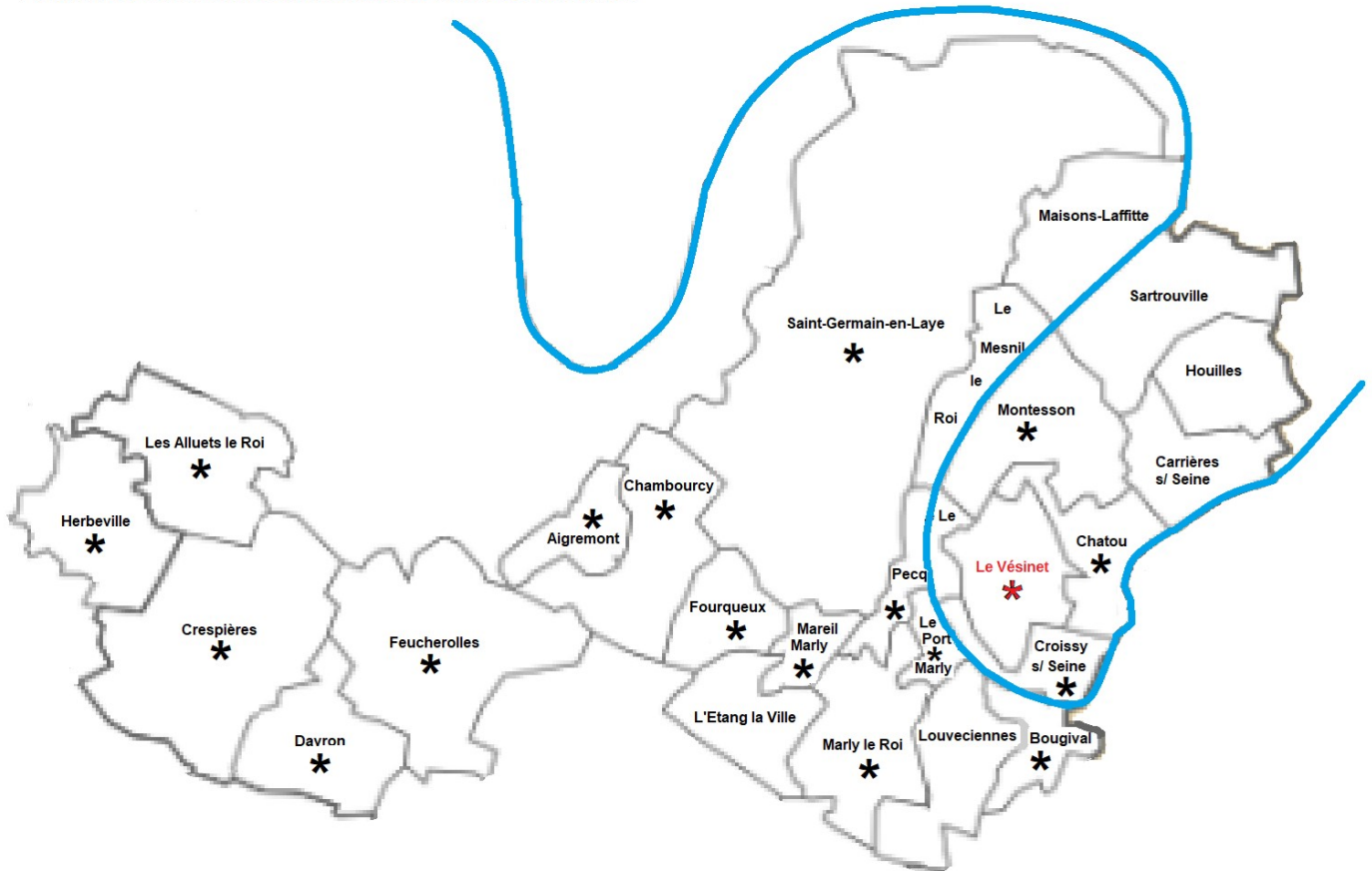
Je joins un chèque de 15 € / 30 € complété par un don de \_\_\_\_\_ € (rayer les mentions inutiles)

Signature

**\* La zone géographique de La Boucle** **Siège de l'association**

Aigremont Bougival Chambourcy Chatou Crespières  
Croissy-sur-Seine Davron Feucherolles Herbeville  
Mareil-Marly Marly-Le-Roi Montesson Le Pecq  
Le Port-Marly Le Vésinet Les Alluets-le-Roi  
Saint-Germain-en-Laye / Fourqueux

Les autres communes sont rattachées à l'AL de Versailles



## Informations à conserver

Vous trouverez des informations utiles au dos de cette page, détachable et à conserver.

Il s'agit des références des différents sites gouvernementaux destinés à recueillir vos signalements ou vos plaintes en cas d'escroquerie ou de contenus illicites ainsi que les numéros d'urgence.

Vous devez bien vérifier que le site est bien l'officiel et pas un site contrefait.



## LES PLATEFORMES ET TELEPHONES DE SIGNALEMENT ET D'AIDE

### BLOCTEL

**Ministère Economie Finances  
Souveraineté industrielle et numérique  
DGCCRF**

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Entré en application le 1<sup>er</sup> juin 2016, le dispositif permet à chacun de se protéger des démarchages de professionnels en déclarant ses numéros interdits d'appel.

Ce dispositif ne bloque pas automatiquement les numéros signalés : avant d'appeler un interlocuteur, le démarcheur doit vérifier si son numéro est présent ou non sur cette liste. Ne sont pas concernés les associations à but non lucratif et les organismes de sondage.

Le consommateur peut signaler sur le site BLOCTEL les démarcheurs n'ayant pas respecté l'interdiction ; ils encourent jusqu'à 375 000 € d'amende.

### PHAROS

**Ministère de l'Intérieur  
[internet-signalement.gouv.fr](http://internet-signalement.gouv.fr)**

Pour signaler un contenu illicite sur internet

### PERCEVAL

**Ministère de l'Intérieur  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526>**

Il s'agit d'une démarche en ligne via un compte sur Service-public et France Connect

Ce service permet de signaler une fraude à la carte bancaire pour les victimes qui

- Sont toujours en possession de leur carte bancaire
- Ne sont pas à l'origine des achats en ligne
- Ont déjà fait opposition à la carte auprès de leur banque

### SIGNALEMENT DES EVENEMENTS SANITAIRES INDESIRABLES

**Ministère de la Santé  
[signalement.social-sante.gouv.fr](http://signalement.social-sante.gouv.fr)**

Un questionnaire à compléter en ligne pour signaler un produit à usage médical ou autre, un acte médical ou examen

### SIGNALEMENT AUPRES DE LA COUR DES COMPTES

**Cour des comptes  
[signalement.ccomptes.fr](http://signalement.ccomptes.fr)**

A disposition des citoyennes et des citoyens, signalement d'irrégularités aux juridictions financières

## COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTE (CNIL)

[cnil.fr](http://cnil.fr)

Les contenus illicites  
Les SPAM  
Les violations de données personnelles

### DIRECTION GENERALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES (DGCCRF)

**Ministère Economie Finances  
Souveraineté industrielle et numérique  
[signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)**

Dysfonctionnements dans tous les actes de la vie courante

### PLAINT EN LIGNE (VOL, ESCROQUERIE, ...)

**Ministère de l'Intérieur  
[pre-plainte-en-ligne.gouv](http://pre-plainte-en-ligne.gouv)**

Pré-déclaration en ligne pour une atteinte aux biens (vol ou escroquerie par exemple) ou certains faits à caractère discriminatoire par un auteur inconnu. Après la pré-déclaration en ligne, un rendez-vous doit être pris dans un commissariat ou une brigade de gendarmerie pour signer la plainte.

### PLAINT POUR CYBER-MALVEILLANCE

**Ministère de l'Intérieur  
[cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr)**

Assister les particuliers, les entreprises, les associations, les collectivités et les administrations victimes de cyber-malveillance, de les informer sur les menaces numériques et les moyens de s'en protéger

### SIGNALEMENTS PAR TELEPHONE DEMANDE D'AIDE

#### Mise en contact avec un opérateur

- 3919 Femmes victimes de violence
- 3977 Situations de maltraitance avérées
- 3117 Urgence transports en Ile-de-France (agression, harcèlement)
- 114 SMS d'alerte (sourds et malentendants)
- 119 Allô enfance en danger
- 196 Urgence maritime
- 112 Numéro d'urgence européen (à terme, remplacera les 15, 17 & 18)
- 15 SAMU
- 115 SAMU social
- 17 Police secours
- 18 Pompiers

#### SMS d'alerte

- 33700 Signalement d'un SMS indésirable (écrit ou vocal)