



Bulletin
Janvier 2024
n° 145

Responsable de la publication : Régis Langlois / Rédacteurs : Gilbert Bienveignant, Xavier Boussand, Denise-Marie Dubus, Philippe Fouqué, Bernard Issautier, Régis Langlois, Alain Lot, Hervé Pennanec'h, Paule Sanz-Leroux
Mise en page : Paule Sanz-Leroux – Impression ESAT Les Néfliers – Fourqueux



EDITORIAL SOMMAIRE

Chères adhérentes,
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.

Vous avez entre les mains le 5^e numéro de notre Bulletin réalisé au nouveau format A4 : les retours positifs que nous avons reçus depuis maintenant un peu plus d'un an nous confortent dans ce choix et j'en remercie Paule Sanz-Leroux, secrétaire de notre Association, qui a porté ce projet de changement de maquette depuis le début. Je remercie également tous les bénévoles qui contribuent, par leurs articles, à la composition de nos bulletins.

La conjoncture internationale est toujours incertaine et rend difficile la visibilité sur l'évolution des prix et le pouvoir d'achat en 2024 à court et moyen termes. La stabilisation des prix des combustibles (gaz et pétrole) permettait d'espérer une amélioration, mais la disparition progressive du bouclier fiscal va se traduire par une augmentation sensible des factures de gaz et d'électricité au cours de l'année.

Toutes les actions de l'UFC Que Choisir en faveur des consommateurs ont dû s'adapter et, par exemple, l'opération EMCE (Énergie Moins Chère Ensemble) qui était pilotée depuis plusieurs années par la Fédération avec succès pour la sauvegarde de votre pouvoir d'achat, a été interrompue début 2023 (fluctuations du prix du gaz ingérables). Elle a été réactivée en octobre 2023 pour la fourniture d'électricité après un appel d'offre remporté par Octopus et dont les 130 000 consommateurs qui s'y sont inscrits bénéficient.

[suite de l'éditorial page 2]

Pages

ASSEMBLEE GENERALE DU 23 MARS 2024

2- Présentation

3- Pouvoir et candidature au conseil d'administration

CONSOMMATION

4- Miel : attention !

4- L'action en garantie des vices cachés

5- Comment se protéger des cambriolages

6- Petits litiges et accord amiable

6- Bonus réparation : augmentation des plafonds

FISCALITE / FINANCES

7- Impôts : barème 2024

7- Montant minimum pour un paiement par carte bancaire

IMMOBILIER

8- Droit du locataire en cas de vente

8- Nouveau PTZ en 2024

9- MaPrimeAdapt'

ASSURANCES

9- Fin de la carte verte

INTERNET

10- Quelle confiance accorder aux avis en ligne ?

12- Campagne : « Je ne suis pas une data »

TELECOMS / OPERATEURS

13- Un fléau persistant : le démarchage téléphonique

13- Action de groupe UFC-QC contre CANAL+

14- Qui ne dit mot ne consent pas ...

SANTE

14- Enquête sur l'accès aux soins : médecins généralistes

TRANSPORTS

14- Le Conseil d'État annule le principe des avoirs

SECURITE ROUTIERE

15- Le contrôle des voies de covoiturage

LITIGES RESOLUS

15- Remboursement après arnaque (banque)

15- Remboursement d'un fauteuil

16- **QUI SOMMES-NOUS ? NOUS CONTACTER**

17- **ANNEXE 1 :**

Mise à jour des informations de communication (RGPD)

20- **ANNEXE 2 :**

Les sites internet des professionnels de la livraison

Notre Association Locale est impliquée dans les actions de la Fédération. En 2022, nous avons relayé la renégociation de l'assurance emprunteur devenue enfin possible. En 2023, nous avons continué à informer sur la lutte contre les déserts médicaux (insuffisance du nombre de médecins généralistes ou spécialistes, et/ou tarifs prohibitifs avec des dépassements dissuasifs). L'UFC Que Choisir a également engagé des actions sur la lutte contre le gaspillage de l'eau : « Stop aux fuites d'eau potable ». Je citerai également les actions sur la tarification des assurances de « complémentaire santé ».

Je vous invite à consulter le site internet de notre association pour en savoir plus (<https://laboucle.ufcquechoisir.fr/>).

Notre Association Locale a été présente tout au long de 2023 pour ses adhérents pour tout ce se rapporte à défense des consommateurs, notamment dans le cadre du traitement des litiges. Elle vous a également proposé deux conférences : l'une en mars intitulée « Soyez un consommateur avisé » pour vous aider à déjouer les pièges et arnaques, et l'autre « Je ne suis pas une data » en novembre pour vous aider à contrôler vos données personnelles.

Je voudrais terminer en vous annonçant l'Assemblée Générale de notre Association Locale qui aura lieu le samedi 23 mars 2024 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, un excellent début d'année 2024.

Régis Langlois

Assemblée générale

SAMEDI 23 MARS 2024

Accueil à partir de 9H30 – Assemblée à 10H00

Salle des conférences - Sous-sol de la mairie du Vésinet - 60 boulevard Carnot 78110 Le Vésinet
Descendre par les escaliers extérieurs situés à droite du perron de l'entrée principale

À l'ordre du jour :

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

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

Si vous ne pouvez pas être présent(e), vous pouvez donner **votre pouvoir** (page 3) à un adhérent en le désignant nommément ou en laissant le nom en blanc en référence à l'article 5 (§2) du règlement intérieur.

Ce document doit être dans les mains du mandataire ou du président **au plus tard le 23 mars à 9H45**.

Si vous souhaitez faire acte de candidature au Conseil d'administration, vous devez être adhérent **depuis au moins un an** et compléter le bulletin (page 3). Ce document doit être reçu par le président 8 jours francs avant l'AG soit **au plus tard le 14 mars 2024**.

ENVOI DES DOCUMENTS

- **Par courriel (document scanné)** contact@laboucle.ufcquechoisir.fr
Mention en objet « Pouvoir AG 2024 » et/ou « Candidature CA AG 2024 »

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

Mention en haut à gauche de l'enveloppe « Pouvoir AG 2024 » et/ou « Candidature CA AG 2024 »
Attention aux délais d'acheminement de la Poste, notre boîte aux lettres sera levée au plus tard le vendredi 22 mars après-midi

POUVOIR

(Article 5 du règlement intérieur)

Je, soussigné(e)

Adresse.....

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

donne pouvoir à

pour me représenter à l'Assemblée générale du 23 mars 2024.

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 23 mars 2024,

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.

Consommation

Miel : attention aux pratiques douteuses et aux produits importés



En France, il est consommé plus de 40 000 tonnes de miel par an.

Selon le rapport « From the hive » publié le 23 mars 2023 par la Commission Européenne, un miel sur deux vendu en Europe serait frauduleux. Une enquête de cette même commission a prouvé que 46 % des pots importés en France ne sont pas composés exclusivement de miel. Certains faux miels sont mélangés avec du sirop de riz, de blé ou de betterave et malheureusement, c'est invisible à l'œil nu. Il s'agit d'une pratique interdite, difficile à détecter et très rentable car, en moyenne, le sirop de riz coûte 4 à 5 fois moins cher que du miel pur.

Comment le choisir en connaissance de cause ?

Le miel est un aliment brut. La liste des ingrédients doit se limiter à « 100 % de miel brut », cru ou naturel ou mélange de miels extrait à froid (sans chauffage ni pasteurisation). Si d'autres ingrédients sont indiqués (arômes, conservateurs, sucre ou sirop de glucose), l'appellation « miel » est illégale.

La provenance du miel figure sur le bouchon ou le capuchon du pot. Des initiales font référence aux pays d'origine à savoir : le Vietnam (VNM), l'Espagne (ESP), la Roumanie (ROU), l'Ukraine (UKR). Près de la moitié de la production mondiale de miel est chinoise. Les expressions comme « miel artisanal », « entreprise française » ou « producteurs sélectionnés » n'ont pas de valeur concernant l'origine du produit.

Les mentions « Miel de Corse » ou « Miel de sapin des Vosges » ne garantissent pas l'honnêteté du vendeur et il pourrait être condamné en cas de pratiques trompeuses.

En dessous de 15 € le kilo, il y a de grands risques qu'il s'agisse d'un faux miel.

Hors des commerces, une solution est d'acheter directement auprès d'un apiculteur local.

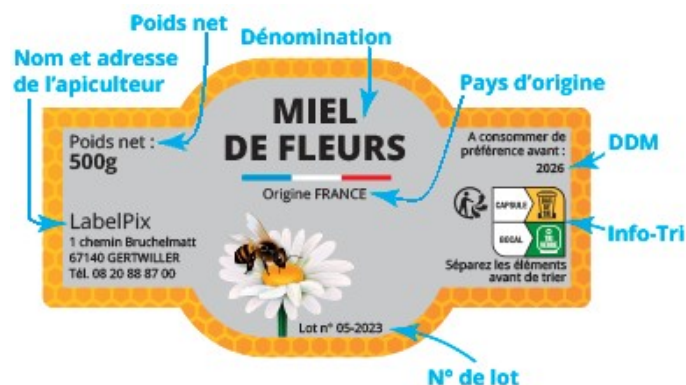
Obligation d'afficher l'origine

Depuis le 1^{er} Janvier 2021, l'origine des miels sur l'étiquette est obligatoire comme suit : « Pour le miel composé d'un mélange de miels en provenance de plus d'un État membre de l'Union Européenne ou d'un pays

tiers, tous les pays d'origine de la récolte sont indiqués par ordre pondéral décroissant sur l'étiquette ».

Le décret n° 2022-482 du 4 avril 2022 relatif au miel a pour objet de renforcer l'information du consommateur sur l'origine du miel. Pour les mélanges de miels conditionnés en France, il prévoit une obligation d'indiquer le nom des pays d'origine. Les miels conditionnés en dehors du territoire national peuvent faire référence à une origine UE et/ou non UE.

Les autres mentions obligatoires d'étiquetage



Paule S-L.

Sources : UFC Que Choisir, Apiculture.net, DGCCRF

L'action en garantie des vices cachés

L'acquéreur peut l'exercer s'il découvre que le bien acheté (mobilier ou immobilier) comporte des défauts.

Elle est encadrée par un double délai que la Cour de Cassation vient de préciser.

L'acheteur a 2 ans pour agir contre le vendeur à partir du jour où il constate les vices, dans la limite d'un délai de 20 ans, qui court, lui, à compter du jour de vente.

Les magistrats précisent que le délai de 2 ans peut être suspendu ou interrompu, notamment lorsqu'une mesure d'expertise est ordonnée.

Ces arrêts ont été rendus par la Chambre mixte de la Cour de Cassation réunie afin d'harmoniser la jurisprudence car tous les magistrats n'étaient pas d'accord sur ces points.

Certains estimaient que le délai butoir était de 5 ans et non de 20 et que le délai biennal ne pouvait être suspendu.

Gilbert B.

Réf. : Cass. Mixte Nos 21-15.809, 21-17.789, 21-19.936 et 20-10.763.

Source : C.M. Le Particulier N° 1208 Sept. 2023

Comment se protéger des cambriolages ?



Les cambriolages sont de plus en plus nombreux. Et pourtant, en étant vigilant, il est possible de les réduire.

Les cambrioleurs se réinventent et créent toujours de nouvelles techniques pour commettre des infractions ou pour communiquer avec les membres de leurs équipes. Aujourd'hui, ces malfrats

travaillent pour la plupart en bandes organisées et ils ont trouvé le moyen de se partager les informations d'un repérage grâce à des signes distinctifs. Soyez donc vigilants.

Si vous remarquez des symboles étranges près de chez vous ou sur votre porte, vous êtes sans doute la cible d'un futur cambriolage. Il est donc crucial de pouvoir identifier ces différentes marques afin de prendre les dispositions nécessaires pour vous protéger.

Les signes annonçant un cambriolage

1/ Les codes d'information sur le niveau de sécurité de votre maison

Les cibles préférées des cambrioleurs sont les propriétés non surveillées. Celles-ci ne présentent aucun danger. Ces malfrats ont créé un ensemble de signes renseignant sur le niveau de sécurité de votre maison. Ainsi il existe :



Le cercle signifie que tous les feux sont au vert car la maison est dépourvue d'un système de sécurité

Le cercle barré d'une croix représente une maison à éviter

Le Y inversé est la marque apposée sur les maisons présentant un danger spécifique (présence d'un chien de garde, alarme de sécurité, etc.).

Le losange signifie que la propriété est inoccupée

Le triangle indique que la maison est occupée par une femme vivant seule.

2/ Les codes liés aux habitudes des occupants de la propriété

Nous avons tous nos habitudes et nos petites routines quotidiennes. Les malfaiteurs étudient nos comportements et ils décèlent des failles. Ils ont ainsi pris la peine de classifier ces faiblesses en signes. En observant le comportement de leurs futures victimes, les voleurs ont mis sur pied la codification **N**, **D** et **AM**.

N
D
AM

Le code N signale que la maison ne peut faire l'objet d'un cambriolage que dans la nuit

Le code D est réservé pour le dimanche
Le code AM pour l'après-midi.

Dans le cas présent, il est possible que la même habitation porte **le signe D** et **le signe AM**, ce qui signifie que les malfaiteurs peuvent œuvrer uniquement le dimanche après-midi.

3/ Les autres codes utilisés pour les cambriolages

Il existe des symboles plus déterminants que ceux précédemment cités. C'est notamment :



La croix qui symbolise un cambriolage imminent. La croix est le code le plus répandu

Les trois petits cercles informent qu'il s'agit d'une propriété avec un énorme butin

Le rectangle surmonté d'un cercle, signe que la maison a déjà fait l'objet d'une tentative de « visite ».

Tous ces codes auxquels il est fait allusion dans cet article sont généralement apposés en toute discrétion pour éviter de vous alerter. Il vous est donc suggéré d'inspecter vos portes, vos caissons de poubelles, votre boîte aux lettres ou tout arbre situé à proximité de votre maison. Ces marques sont faites avec de la craie ou des cailloux.

Que faire lorsque vous découvrez ces symboles ?

1/ Contacter les forces de l'ordre

Prévenir la Police ou la Gendarmerie est la première chose à faire lorsque vous découvrez l'un des symboles chez vous et/ou dans les environs et signaler la présence de marques et traces relevées. La Police prendra toute mesure pour sécuriser votre domicile. Après avoir contacté la Police ou la Gendarmerie, il est recommandé de prendre une photo des symboles trouvés avant de les détruire. Ne surtout pas chercher à préparer un éventuel affrontement avec les futurs visiteurs indésirables

mais opter plutôt pour des méthodes dissuasives, à la portée de chacun et très efficaces.

2/ Les méthodes dissuasives

Faire installer un système de sécurité chez vous

C'est le meilleur moyen pour éviter un cambriolage. En effet, plus il existe d'obstacles entre le butin et le cambrioleur, plus celui-ci a tendance à capituler. Faire installer du matériel de sécurité, notamment des caméras de surveillance, des détecteurs de mouvement, des alarmes ... Vous pouvez également faire poser des portes blindées et/ou des baies vitrées anti-infraction afin d'accroître votre niveau de sécurité.



Créer un collectif de vigilance dans votre quartier

Il existe de très fortes probabilités que votre maison n'ait pas été la seule du quartier à être marquée. Parlez-en avec votre voisinage et commencez à veiller les uns sur les autres et n'oubliez pas de pratiquer ces gestes simples au quotidien :

- Toujours fermer votre porte à clé quand vous sortez
- Éviter de laisser vos clés derrière la porte la nuit. Cela facilite la tâche aux cambrioleurs maîtrisant la technique dite de « la pêche »
- Ne jamais cacher vos clés dans des endroits connus de tous, par exemple sous le paillason, dans un pot de fleurs, dans votre boîte aux lettres

Denise-Marie D.

Petits litiges : recherche obligatoire d'un accord amiable

Reconnaissance de dettes, bornage, élagage des arbres, distance des plantations ... En cas de litige portant sur un montant inférieur à 5 000 € ou sur un conflit de voisinage, les particuliers doivent désormais tenter de trouver un accord amiable avec la partie adverse avant de pouvoir engager une action en justice (art. 750-1 du Code de procédure civile rétabli par décret le 11/05/2023).



Cette nouvelle obligation s'applique aux instances introduites à compter du 01/10/2023.

La recherche d'un accord amiable peut se faire, au choix des parties, par un médiateur, un conciliateur de justice ou une procédure participative. Sans cette première démarche, la demande en justice sera jugée irrecevable par le juge.

Les exceptions

Il existe des situations où les parties sont dispensées de recourir à cette négociation préalable, notamment :

- si l'une des parties au moins sollicite l'homologation d'un accord
- lorsque l'exercice d'un recours préalable est imposé auprès de l'auteur de la décision
- si l'absence de recours à l'un des modes de résolution amiable est justifiée par un motif légitime tenant à l'urgence manifeste, aux circonstances de l'espèce rendant impossible une telle tentative ou nécessitant qu'une décision soit rendue non contradictoirement ou à l'indisponibilité de conciliateurs de justice entraînant l'organisation de la première réunion de conciliation dans un délai supérieur à trois mois à compter de la saisine d'un conciliateur. Le demandeur doit alors justifier par tout moyen de la saisine et de ses suites
- si le juge ou l'autorité administrative doit, en application d'une disposition particulière, procéder à une tentative préalable de conciliation
- si le créancier a vainement engagé une procédure simplifiée de recouvrement des petites créances, conformément à l'article L125-1 du Code des procédures civiles d'exécution

Gilbert B.

Source : Le Particulier 04/10/2023

Bonus Réparation : augmentation des plafonds

L'objectif du **bonus réparation**, mis en place en décembre 2022, est d'inciter les particuliers à choisir de réparer leurs équipements plutôt que de les remplacer, lorsque cela est possible. Ce bonus ne s'applique qu'à des produits qui ne sont plus sous garantie. Le mécanisme de ce bonus a fait l'objet d'un article dans notre bulletin n° 143 de mai 2023.

Impôts : le nouveau barème 2024 sur les revenus 2023

Augmentation des montants à partir du 01/01/2024

Devant le succès mitigé de ce dispositif, le gouvernement a décidé d'augmenter le montant du bonus réparation pour plusieurs appareils.

Il est ainsi doublé, voire davantage, pour :

	Ancien montant	Nouveau montant
Téléviseurs	30 €	60 €
Lave-linge	25 €	50 €
Lave-vaisselle	25 €	50 €
Sèche-linge	25 €	50 €
Aspirateur	15 €	40 €

Pour 21 types d'appareils, le montant du bonus réparation augmente de 5 €. Parmi eux :

	Ancien montant	Nouveau montant
Ordinateur portable	45 €	50 €
Cuisinière	20 €	25 €
Drone	15 €	20 €
Bouilloire	10 €	15 €

Enfin, 24 nouveaux appareils deviennent éligibles au bonus, parmi lesquels :

	Nouveau montant
Rasoir électrique	15 €
Four micro-ondes	20 €
Climatiseur mobile	25 €
Imprimante (1)	35 €

(1) sous réserve d'une facture d'au moins 150 €

Vous trouverez :

- sur le site du ministère de la Transition écologique l'ensemble des appareils concernés par le bonus réparation et l'évolution des montants s'appliquant le 1er janvier 2024
- Sur le site ecosystem.eco, un annuaire des réparateurs qui vous permettent de bénéficier du bonus, ainsi que l'ensemble des critères d'éligibilité et d'inéligibilité.

Bernard I.

Source : Ministère de l'Economie et des Finances

Tranches de revenu imposable	Taux
De 0 € à 11 294 €	0 %
De 11 294 € à 28 797 €	11 %
De 28 797 € à 82 341 €	30 %
De 82 341 € à 177 106 €	41 %
Au-delà de 177 106 €	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 11 294 €	0 %	-	-
De 11 294 € à 28 797 €	11 %	17 503 €	1 925 €
De 28 797 € à 30 000 €	30 % *	1 203 €	360 €
Taux moyen d'imposition (TMI) 2 594 € / 30 000 €	7,6 %		2 285 €

* taux marginal d'imposition de l'exemple

Paule S-L.

Source :

DILA (Première ministre)

Fiches d'information de Service-Public.fr

Montant minimum pour un paiement en carte bancaire



Un commerçant a tout à fait le droit d'imposer ses conditions au règlement d'un achat par carte bancaire. Il peut même totalement le refuser.

Il doit cependant en informer clairement sa clientèle, par exemple en affichant un écriteau au niveau de sa caisse. Comme il est soumis à des frais bancaires sur ce type d'opérations, les petits montants de quelques euros peuvent ne pas être rentables pour lui.

En revanche, il ne lui est pas permis de s'opposer aux règlements en espèces, à condition que vous fassiez l'appoint (art. L 112.5 du code monétaire et financier).

Un commerçant qui refuserait un tel paiement risque une amende de 150 €, sauf exceptions : devises étrangères, pièces et billets en mauvais état, paiement avec plus de 50 pièces ...

Gilbert B.

Source : Le Particulier 12.10.2023

Immobilier

Droit du locataire en cas de vente de sa location



Le locataire dispose d'un droit de préemption en cas de vente de son logement par le propriétaire (article 15 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989)

Le propriétaire doit donner congé à son locataire six mois avant la fin du contrat de location par lettre recommandée avec avis de réception, par acte de commissaire de justice ou par lettre remise en main propre contre émargement ou récépissé.

Le congé délivré au locataire vaut offre de vente et doit comporter :

- Le motif de la vente du logement
- Le prix de vente
- Les mentions légales (elles sont nombreuses et indispensables sous peine de nullité)
Nota : pour éviter cette nullité de la procédure, il est recommandé de se faire conseiller par un professionnel ou par l'ADIL qui délivre des consultations gratuites dans de nombreuses villes.

Deux mois pour se prononcer

Le locataire dispose d'un délai de deux mois à compter du congé pour se prononcer sur son intention d'acheter le logement au prix proposé et il est le seul à pouvoir le faire dans ce laps de temps.

Le locataire dispose ensuite de deux mois pour réaliser la vente à compter de l'envoi de son acceptation au bailleur. Ce délai est porté à quatre mois s'il a recours à un prêt immobilier.

Si le locataire refuse l'offre de vente

Le bailleur est alors libre de proposer son bien immobilier à d'autres acheteurs au même prix. S'il baisse le prix de l'offre initiale, le locataire doit en être informé ; il bénéficie d'un nouveau droit de préemption et n'a pas à payer les frais d'une agence immobilière.

La nouvelle offre est valable un mois. Si le locataire refuse cette deuxième offre, le propriétaire est libre de revendre à un tiers au prix souhaité.

Quand le locataire n'est-il pas prioritaire ?

- si le logement est vendu en cours de bail (le propriétaire ne peut lui donner congé mais il peut lui être proposé)
- si le bailleur décide de vendre son bien à un proche parent (jusqu'au 3e degré, donc oncles, tantes, arrière grands-parents, neveux, nièces)
- si le logement est inhabitable, insalubre ou en état de péril ou si le congé délivré au locataire est nul ou inexistant.

Si le bien est vendu loué

Le locataire peut rester dans le logement. Le bail se poursuit aux mêmes conditions avec le nouveau bailleur.

Le propriétaire-bailleur n'est pas obligé de prévenir le locataire de l'opération mais en pratique, il a tout intérêt à lui notifier l'intention de vendre occupé, ne serait-ce que pour organiser les futures visites liées à la transaction. Le locataire est en effet tenu de permettre les visites deux heures par jour, les jours ouvrables uniquement, après en avoir été averti par le bailleur.

Paule S-L.

Source : ADIL

Nouveau PTZ en 2024

L'exécutif a décidé le 17 octobre dernier la prolongation du prêt à taux zéro jusqu'en 2027.

Le marché de l'immobilier étant sous tension

depuis deux ans, les taux d'intérêts ayant presque triplé en 2 ans et le pouvoir d'achat des primo accédants ayant fondu comme neige au soleil, une nouvelle formule du PTZ est relancée et améliorée.

Ce nouveau PTZ est ouvert aux primo-accédants

mais pas que ! Il est ouvert aussi aux personnes qui n'ont pas été propriétaires de leurs résidences

principales depuis les deux années précédentes la demande de prêt. Les locataires de leurs résidences principales pourront aussi en bénéficier dans l'investissement d'un bien locatif.

Les travaux dans la résidence principale pourront aussi être financés par le PTZ si ces derniers sont entamés maximum un an après l'acquisition.

Les plafonds de revenus seront rehaussés pour permettre aux classes moyennes d'en bénéficier.

Le nouveau PTZ sera réservé :

- 1/ aux logements neufs collectifs situés en zone « tendue »
- 2/ aux logements anciens nécessitant des travaux en zone « détendues »
- 3/ pour les travaux, ces derniers devront atteindre au moins 25% du coût de l'acquisition et permettre au logement de ne pas dépasser 331 KWh/m2 de consommation d'énergie par an.

A partir de 2024, le seuil finançable par le PTZ passe de 40 à 50 % du coût total de l'acquisition. Ceux qui souhaitent acquérir leur logement social verront l'opération passer de 10 à 20 % du total de l'investissement.

Le PTZ pourra être associé à « Ma prime Rénov » et ainsi proposer à l'acquéreur un financement très précis à taux très réduit.

Xavier B.

Source : « La lettre conseil des notaires »
Décembre 2023

MaPrimeAdapt', aide pour l'adaptation des logements à la perte d'autonomie

Pour permettre au plus grand nombre de rester vivre chez eux malgré la perte d'autonomie, l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap est essentielle. Afin d'atteindre cet objectif, l'Etat a lancé dès le 1er janvier 2024 MaPrimeAdapt', aide unique pour les travaux d'adaptation des logements, avec une ambition : permettre à chacun de vivre chez soi confortablement en prévenant les premières chutes et situations de fragilité dans le logement, pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.



Ma vie change, mon logement s'adapte

Parmi les travaux d'adaptation éligibles : le remplacement de la baignoire par une douche de plain-pied, l'installation d'un monte-escalier électrique, la pose de mains courantes, l'élargissement des portes, l'adaptation des revêtements ou encore l'accès direct au logement.

Une aide unique pour l'adaptation des logements

MaPrimeAdapt' remplacera l'ensemble des aides actuelles de l'Anah (Habiter Facile) et de la Caisse nationale d'assurance retraite (Habitat et Cadre de vie), ainsi que le crédit d'impôt, ce qui simplifiera les démarches pour les usagers.

MaPrimeAdapt' sera distribuée par l'Anah sur tout le territoire y compris les départements et régions d'Outre-mer à compter du 1er janvier 2024.

Une aide sans conditions de perte d'autonomie

Cette aide bénéficiera aux locataires et propriétaires occupants du parc privé à partir de 70 ans, sans condition de perte d'autonomie, dans une logique de prévention.

Elle sera également ouverte aux personnes entre 60 et 69 ans en perte d'autonomie précoce ainsi qu'aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge, justifiant d'un taux d'incapacité supérieur à 50 % ou éligibles à la prestation de compensation du handicap (PCH).

Un dispositif attractif pour accélérer l'adaptation du parc privé

Les taux de subvention des travaux seront plus attractifs que pour les aides actuelles et fonction des revenus du bénéficiaire : 70 % pour les ménages avec des revenus très modestes et 50 % pour les ménages avec des revenus modestes.

L'objectif

Adapter 680 000 logements dans les 10 prochaines années.

Bernard I.

Source : Anah

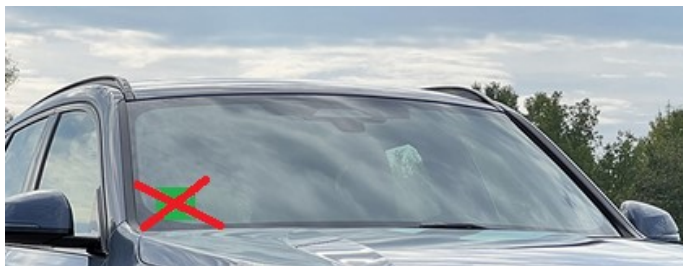
Assurances

Assurance automobile : suppression de la carte verte au 1er avril 2024

Depuis 1986, la preuve de l'assurance pour un véhicule est apportée par le papillon vert à afficher obligatoirement sur le pare-brise.

Par décret n° 2023-1152 du 09/12/2023, la « carte verte » disparaît à partir du 01/04/2024.

Ceci mettra fin à l'impression et à l'envoi de 50 millions de vignettes et d'attestations représentant 60 millions d'euros par an d'après la Fédération France Assureurs.



L'assuré recevra un mémo sous format papier ou en dématérialisé valable pendant toute la durée de son contrat, à renouveler uniquement en cas de changement.

Tout comme actuellement, les forces de l'ordre pourront vérifier la validité de l'assurance par la consultation du Fichier des Véhicules Assurés (FVA) via l'application à leur disposition.

Après la signature d'un nouveau contrat, les assureurs auront trois jours au maximum pour mettre à ce jour ce fichier.

Il est conseillé de conserver tout de même une preuve de son assurance avec ses documents (le mémo ...), notamment en cas de souscription récente.

Paule S-L.

Source : JO

Internet

Quelle confiance accorder aux avis en ligne ?

Que ce soit avant de réserver une table au restaurant ou d'acheter un appareil électroménager, plus des deux tiers des consommateurs français déclarent consulter les avis laissés en ligne par les clients précédents. Et six sur dix estiment qu'une note inférieure à 3,5/5 est rédhitoire (étude Partoo, mars 2022). L'expérience client et le nombre d'étoiles qui en découle sont donc devenus essentiels pour les professionnels évalués, volontairement ou non, par l'implacable opinion publique.

Que les clients laissent des commentaires et attribuent des notes sur le site même du professionnel (Decathlon, FNAC ...), ou qu'ils les publient sur une plateforme de mise en relation (Airbnb...) ou un site tiers (TripAdvisor, Facebook, Google...), la question demeure : que valent ces appréciations ? Pour y répondre, il faut se demander par qui elles sont rédigées et quelles sont les obligations des professionnels qui les diffusent.



75 % ... C'est la part de Français qui consulte régulièrement les avis clients des entreprises pour obtenir des informations concernant leurs prestations. Source : étude Ifop 2021, « L'influence des avis clients sur les décisions d'achat des Français »

Obligation d'information

Afin de garantir un minimum de transparence aux consommateurs, la loi prévoit que tout site rédigé en français (donc pas seulement les sites français) qui collecte, modère ou diffuse des avis en ligne est tenu de délivrer aux utilisateurs une information « loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement » de ces appréciations (art. L 111-7-2 du code de la consommation).

« Cela signifie qu'il doit mentionner, à côté des avis publiés, de manière claire et visible, leur date de publication, les dates d'expérience de consommation, d'éventuelles mises à jour de l'avis, et les critères de classement utilisés (chronologie, meilleure note, utilité, etc.) » détaille Ralph Roggenbuck, juriste au Centre européen des consommateurs (CEC) France. « Il doit également préciser si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et, si tel est le cas, indiquer les caractéristiques principales de ce contrôle. »

Certains, tel Google, affichent clairement que les avis qu'ils publient ne sont pas vérifiés. D'autres diffusent une charte, parfois très détaillée, sur la façon dont les avis sont récoltés, traités et modérés sur leurs pages web.

Par ailleurs, celui qui gère les avis doit indiquer, dans une rubrique spécifique facilement accessible, l'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis (une réduction, par exemple) et le délai maximal de publication et de conservation d'un commentaire. Enfin, il doit expliquer aux consommateurs dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient ce rejet. Si le site ne respecte pas l'une de ces obligations, le gestionnaire risque une amende pouvant aller jusqu'à 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale.

Pratiques trompeuses

Dans certains cas visant à fausser la concurrence en trompant les consommateurs, l'émission de faux avis par un professionnel peut caractériser un acte de

concurrence déloyale. « Il s'agit alors d'une infraction au code de la consommation passible de 2 ans de prison et de 300 000 € d'amende », rappelle Jérémie Montfrais du service communication de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

En outre, depuis le 28 mai 2022, une directive européenne, transposée en droit français, interdit d'une part d'affirmer qu'un avis a été déposé par un consommateur ayant acheté ou utilisé un produit sans l'avoir vérifié et, d'autre part, de diffuser ou faire rédiger de faux avis ou recommandations et de modifier des avis de consommateurs pour promouvoir des produits.



Commentaire négatif, gare aux excès !

Lorsque vous publiez un avis en ligne, vous avez le droit de donner une appréciation sur l'expérience de consommateur que vous avez eue (achat, simple contact téléphonique, etc.). Celle-ci peut ne pas plaire au professionnel visé ... peu importe. Mais attention, la liberté d'expression n'est pas infinie. « Si vous dénigrez un établissement et que celui-ci parvient à prouver qu'il subit un préjudice, il peut demander la suppression de votre commentaire et vous réclamer des dommages et intérêts », avertit l'avocat Gérard Haas.

Évitez les insultes et la diffamation (alléguer sans preuve un fait affectant l'honneur ou la considération de quelqu'un), qui sont punies d'une amende maximale de 12 000 €. De plus, si les propos tenus sont racistes, sexistes, homophobes, handiphobes ou visent les adeptes d'une religion, leur auteur encourt jusqu'à 45 000 € d'amende et un an de prison.

Ces mauvaises pratiques ne sont malheureusement pas rares. Il y a ceux qui suppriment ou édulcorent les avis négatifs, ceux qui publient les avis positifs beaucoup plus vite que les négatifs (avec pour conséquence de faire apparaître une majorité de commentaires flatteurs parmi les plus récents), ceux qui rédigent eux-mêmes des avis ou les font écrire par leurs salariés ou leur entourage, voire des prestataires spécialement rémunérés. « Les faux avis sont alors déposés en grand nombre, sur des supports variés pour plus d'efficacité (sites d'avis, forums de discussion, réseaux sociaux, etc.). Ces sous-traitants, possèdent un savoir-faire et des techniques informatiques rendant leur détection d'autant plus difficile » explique Jérémie Montfrais.

Afin de traquer ces pratiques, le gendarme de la consommation a donc développé et mis en place le 04/06/2023 le logiciel **Polygraphe**, sorte de

détecteur de mensonges analysant l'authenticité des contenus en ligne. « Hélas, les faux avis prospéreront tant qu'il sera aussi compliqué de retrouver des auteurs qui agissent sur le Net de manière anonyme, la plupart du temps » déplore Gérard Haas, avocat spécialisé en droit du numérique à Paris.



Des avis « certifiés », vraiment ?

Certaines sociétés ont pour fonction de recueillir et diffuser en ligne l'avis de clients sur divers produits et services. En France, il s'agit d'Avis vérifiés, eKomi, Guest Suite, Société des avis garantis, Trusted Shops ... Elles sont rémunérées pour contacter les clients après leur achat et leur proposer de laisser un avis sur leur expérience ; en principe, les avis émanent donc de clients réels. Puis elles modèrent et diffusent ces commentaires sur plusieurs canaux (site du professionnel, Google, réseaux sociaux...). Certaines plateformes, comme Trustpilot ou GoogleMyBusiness, fonctionnent autrement : tout internaute peut y noter des professionnels qui ont la possibilité de réagir sur la plateforme et d'intégrer ces avis à leur propre site.

La plupart de ces « tiers de confiance » possèdent la certification AFNOR garantissant que la gestion des avis respecte bien l'obligation de loyauté fixée par la loi (norme NF ISO 20488, ex-NF Z74-501). Mais attention, cette norme « n'autorise pas à indiquer que les avis eux-mêmes sont certifiés, ce que font certains professionnels contrôlés » prévient la Direction générale de la répression des fraudes (DGCCRF).

Devoir de méfiance

En attendant la solution miracle, mieux vaut rester vigilant. Certains indices doivent vous alerter : « Les notes sans avis ou les avis très courts, sans explication de l'expérience consommateur, ou encore les avis semblables, publiés à la chaîne dans un court laps de temps surtout s'ils sont anonymes », égraine ainsi Ralph Roggenbuck. « Fiez-vous plutôt aux avis circonstanciés, que l'expérience décrite soit bonne ou mauvaise. »

Prenez garde aussi aux avis mal rédigés, car il se peut qu'ils émanent de « fermes à clics », des sociétés situées à l'étranger et payées pour améliorer les notes de leurs clients.

Si vous estimez avoir été **victime d'une pratique commerciale trompeuse**, vous pouvez faire une réclamation amiable auprès du professionnel concerné puis agir en justice contre lui.

Si l'entreprise est domiciliée dans un pays de l'Union européenne, le Centre européen des consommateurs (CEC), qui a une antenne dans chaque État de l'Union, est en mesure de vous aider. Enfin, vous pouvez déposer un signalement à la DGCCRF, sur signal.conso.gouv.fr. Le service Réponse Conso est également joignable au 0809 540 550 (numéro non surtaxé) afin de renseigner ou d'aiguiller les consommateurs dans leurs démarches.

Gilbert B.

Source : *Le Particulier* 22/10/2023

Campagne « Je ne suis pas une data »



La campagne « Je ne suis pas une data », lancée par l'UFC-Que Choisir en 2023, vise à sensibiliser les citoyens à l'importance de la protection de leurs données personnelles.

Le 16 novembre 2023, notre Association locale a organisé, à la Mairie du Vésinet, une conférence, assurée par deux administrateurs, pour les adhérents et les abonnés de notre région, sur cette campagne.

Au cours de cette conférence, nous avons présenté l'outil internet proposé par l'UFC Que Choisir, qui permet de répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les données que les sites possèdent sur moi ?
- Comment obtenir leur effacement ?

Nous avons par ailleurs complété cet outil, dans notre conférence, sur le sujet : « Comment éviter l'enregistrement et le piratage de nouvelles données ».

La conférence a été suivie du déroulement d'un serious game « J'accepte », un jeu en ligne sur la protection des données personnelles.



Vous trouverez ci-après un résumé de notre présentation.

La collecte de données personnelles

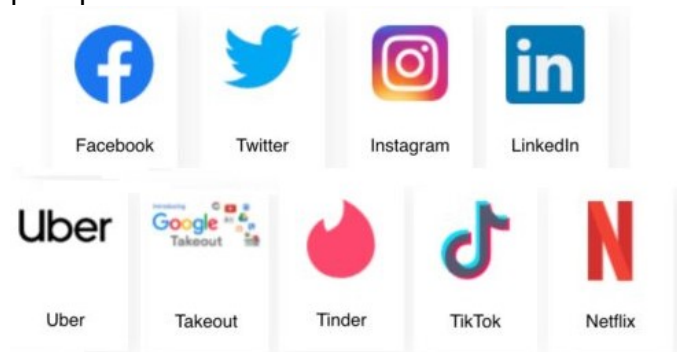
Les données personnelles sont des informations qui nous identifient en tant

que personnes physiques. Elles peuvent inclure notre nom, notre adresse, notre numéro de téléphone, notre adresse e-mail, notre date de naissance, notre profession, nos habitudes de consommation, etc.

Les données personnelles peuvent être collectées par de nombreuses sources, notamment :

- Les entreprises et organisations avec lesquelles nous interagissons, telles que nos fournisseurs d'accès Internet, nos banques, nos employeurs, nos assureurs, etc.
- Les sites Web et les applications que nous utilisons
- Les réseaux sociaux
- Les appareils que nous utilisons, tels que notre téléphone portable, notre ordinateur portable, etc.

Le site internet « je ne suis pas une data » traite les principaux réseaux :



Les contrôles

Le règlement général de la protection des données (RGPD) et les règlements récents qui lui ont été adjoints (Digital Services act / DSA - et Digital Market act / DMA) obligent ces réseaux à contrôler les données nous concernant, sur les sujets indiqués plus haut :

- Nous informer sur les données qu'ils possèdent sur nous
- Accepter leur effacement
- Nous donner le choix sur la capture de nouvelles données

Pour accéder aux fonctions de ce site internet, connectez-vous sur le site :

<https://www.jenesuispasunedata.fr>

Pour accéder au serious game,

connectez-vous sur le site :

<https://donneespersonnelles.rdvconso.org>

Ces sites ont été développés par la Fondation UFC, financée par vos adhésions et vos dons.

Alain L.

Nouveau !

L'UFC-QC vous propose de vous opposer au transfert de vos données avec

<https://respectemesdatas.fr/>

Conférence à Chatou
Espace Hal Singer
« Je ne suis pas une data »
Jeudi 14 mars 2024 à 14h30

Télécoms / Opérateurs

Le démarchage téléphonique : un fléau

Une loi et des améliorations ?

Depuis le 1er mars 2023 en application d'un décret datant d'octobre 2022, le démarchage téléphonique des consommateurs est censé être bien plus encadré qu'auparavant avec notamment son autorisation uniquement sur les jours ouvrables du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 20h.

Depuis la mise en vigueur de cette législation, les choses ne semblent pourtant pas avoir vraiment bougé. Selon une enquête d'UFC-Que Choisir, révélée en exclusivité par RMC et BFMTV, 3 Français sur 4, soit 72 % des sondés par le média, se disent démarchés au moins une fois par semaine sur leur téléphone, soit bien plus que l'an dernier. Ils sont 38 % à être appelés quotidiennement, à leur plus grand dam.

« Ça m'énerve profondément », « ils appellent toujours à des heures qui ne conviennent pas », « quand j'essaie de dire qu'on ne m'appelle plus, y'a pas moyen », « ça m'agace un peu de me dire que mon numéro a fuité »,

plusieurs utilisateurs font état de leur agacement auprès de BFMTV.



Bloctel et autres solutions

Afin de contourner les nouvelles règles, les entreprises prennent désormais la liberté de démarcher leurs propres clients. Ainsi, un opérateur téléphonique peut désormais vous appeler pour vous proposer un nouveau forfait ou un nouveau téléphone.

Les comparateurs d'assurance ou de forfaits de téléphones sont également insistants. Lorsqu'on laisse ses coordonnées sur internet sur des sites de ce type afin de comparer des offres, il est probable que son numéro de téléphone soit réutilisé à cet effet.

Invité sur BFMTV, Alexandre Boero, journaliste à Clubic et spécialiste des nouvelles technologies, rappelle que l'application Signal Conso, « chapeauté par la répression des fraudes et Bercy », est également une solution « si vous êtes harcelé au-delà des heures réglementaires ». Il conseille également de se rapprocher de son opérateur téléphonique qui peut trouver des solutions.

Gibert B.

Source : BFMTV.com

Les prélèvements abusifs de Canal+ L'action de groupe de l'UFC Que Choisir reconnue valide

En décembre 2017, Canal+ avait informé ses abonnés ayant au moins une année d'ancienneté qu'à compter du 1er février 2018, ils « bénéficieraient » pour 2 ou 5 € de plus par mois de l'abonnement Canal+ ou de l'abonnement Canalsat qui ne figuraient pas dans leurs offres initiales.

Les abonnés devaient refuser cette offre sur leur espace client pour ne pas avoir à la payer, ce qui constituait un cas de vente forcée donc illégale.

Le 8 juillet 2020, dans le cadre d'une procédure de « plaider-coupable », la société audiovisuelle Canal+ a reconnu sa culpabilité et a été condamnée par le tribunal de Nanterre à une amende d'environ 4 millions d'euros.

Cependant, la majorité des 430 000 clients concernés n'étaient pas conscients de l'illégalité de cette pratique, ni de leur droit à un remboursement.

Face au refus de Canal+ de prendre l'initiative de rembourser ses abonnés, l'UFC Que Choisir a engagé une action de groupe devant le Tribunal judiciaire de Nanterre pour exiger le remboursement des sommes illégalement facturées aux consommateurs lésés.

Par sa décision du 22 novembre 2023, la Cour d'appel de Versailles a confirmé la recevabilité de la plainte de l'UFC Que Choisir. L'affaire pourra donc être jugée sur le fond.

Pour rappel, le 12 octobre 2023, la CNIL a sanctionné Canal+ par une amende de 600 000 €, notamment pour ne pas avoir respecté ses obligations en matière de prospection commerciale et de droits des personnes.

Paule S-L.

Qui ne dit mot ne consent pas ...

Un opérateur envoie par SMS une offre de prestation supplémentaire pour quelques euros ...
En cas de non-réponse, il y a prélèvement !
Mais il s'agit de vente forcée. L'opérateur doit rembourser quelle que soit la date de la demande.
Le principe du « qui ne dit mot consent » ne s'applique pas.

Paule S-L.

Santé

Enquête sur l'accès aux soins chez les médecins généralistes

Devant les difficultés de la population à dénicher un médecin référent, l'UFC-Que Choisir a mené au printemps 2023 une enquête pour évaluer le nombre de généralistes acceptant ou refusant les nouveaux patients.

L'enquête a été réalisée par téléphone, de façon anonyme, par les enquêteurs bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir. Au total, ce sont 98 associations locales, dont notre association UFC Que Choisir de La Boucle, qui ont participé à cette enquête nationale menée dans 70 départements ; 2 642 médecins généralistes ont ainsi été contactés.

Les bénévoles-enquêteurs ont joué le rôle de client-mystère et ont appelé des cabinets médicaux avec un scénario très simple : ils représentent un individu lambda venant d'emménager dans la localité et souhaitent savoir si le médecin enquêté accepte encore de nouveaux patients en tant que médecin traitant.

Résultats de l'enquête :

- Au plan national, la part des médecins n'acceptant plus de nouveaux patients en tant que médecin traitant est de 51,5 % (elle était de 44 % en 2019).
- Dans la région Ile-de-France où 285 médecins ont été contactés, le taux de réponses négatives est de 56 % (5 % en 2019)
- Sur le département des Yvelines, 53% des 36 médecins contactés ne prennent plus de nouveaux patients.
- Enfin sur la zone géographique de notre association locale UFC Que Choisir de La Boucle (Bougival, Croissy, Le Vésinet, etc.), nos enquêteurs bénévoles ont mené l'enquête auprès de 10 médecins généralistes : 40 % d'entre eux ne prennent plus de nouveaux patients.

Jean-Jacques M

Source : UFC Que Choisir

Transports

Des avoirs au lieu de remboursements : le Conseil d'État annule l'ordonnance



Le 13 octobre 2023, après un recours formé par l'UFC-Que Choisir et la CLCV, le Conseil d'État a annulé pour excès de pouvoir l'ordonnance du 25 mars 2020 qui autorisait les organisateurs de voyages à proposer un remboursement sous forme d'avoir en cas d'annulation d'un séjour.

Les voyageurs qui se sont vu facturer des frais ou qui n'ont obtenu aucun remboursement car ils avaient annulé pour cause de Covid-19 peuvent donc se faire rembourser.

Cette annulation de l'ordonnance ne devrait pas avoir un fort impact sur les consommateurs ayant obtenu un avoir puisque la durée de validité de ces bons est dépassée et qu'ils ont normalement été utilisés ou remboursés depuis.

Le remboursement peut être exigé même si les voyageurs ont annulé eux-mêmes le voyage. En revanche, elle entraîne des conséquences pour les voyageurs ayant dû s'acquitter de frais d'annulation ou qui n'ont obtenu aucun remboursement de leur séjour annulé pour cause de Covid-19.

Paule S-L.

Source : UFC QC

Sécurité routière

Contrôles sur l'utilisation des voies de covoiturage

Devant le non-respect des voies de co-voiturage (passible de 135 € d'amende), des dispositifs de contrôle et de sanction ont été proposés par l'État aux collectivités (notamment Strasbourg, Rennes et Nantes) pour une expérimentation sur une période de deux ans.

Il est prévu que :

- les acteurs locaux définissent la politique de contrôle et les types de véhicules autorisés, assurent la communication et verbalisent
- l'État mette à disposition des collectivités une solution de contrôle avec les outils informatiques pour les constats
- des panneaux de signalisation soient installés pour avertir les conducteurs

Qui peut emprunter les voies de covoiturage ?

- Les véhicules (voiture, deux-roues) ayant au moins deux occupants à bord, quelle que soit la relation entre eux
- Les véhicules à très faibles émissions (vignette Crit'Air zéro émission), quel que soit le nombre de personnes à bord
- Les transports en commun
- Les taxis même sans passager

Pour quel objectif ?

- Une amélioration de la qualité de l'air par la diminution des véhicules en circulation
- Une réduction du temps de transport pour les occupants de véhicules collectifs

La signalisation des voies réservées

Les voies de covoiturage sont signalées par un panneau avec un losange blanc sur fond bleu.

Le système de voies réservées peut être appliqué :



de manière permanente : le panneau est accompagné d'un marquage blanc dessiné sur la chaussée



de manière temporaire : un panneau lumineux, placé au-dessus de la voie réservée, est allumé quand celle-ci est activée

Paule S-L.

Source : DILA (Première ministre)

Litiges résolus

Remboursement bancaire obtenu après une arnaque sur Carrefour Banque

M. X nous contacte en septembre 2023 pour une arnaque bancaire avec Carrefour banque pour un montant de près de 3 000 € ayant eu lieu en mai 2023 et concernant sa mère de 88 ans (Mme X.).

En analysant le dossier nous nous apercevons :

- que Carrefour Banque communique avec Mme X sur une adresse mail erronée
- que sur une des dépenses engagées, Carrefour Banque a associé un crédit à la consommation sur 28 mois, sans accord de sa cliente

En suivant nos conseils M. X écrit à Carrefour Banque évoquant ces sujets et rappelant qu'à aucun moment une validation n'a été faite par sa mère pour ces achats.

Carrefour Banque refusant la prise en compte de la demande de remboursement, nous envoyons une lettre argumentée début octobre 2023 à l'attention de la direction générale.

Le 19 octobre Carrefour Banque répond à notre courrier réitérant que la validation forte « Clé Secure » a bien été utilisée mais accepte, à titre commercial compte tenu de la fidélité de la cliente et de son âge, le remboursement intégral des sommes demandées, virement effectué fin octobre.

Philippe F.

Remboursement d'un fauteuil

En septembre 2023, Mme C. achète un fauteuil relaxant à la Maison du Convertible (Paris) pour plus de 3 400 €.

Elle constate à la livraison la présence de plis sur l'assise. Après plusieurs appels, un technicien intervient en insérant une plaque de mousse mais Mme C. ne constate aucune amélioration et le professionnel ne réagit plus à ses demandes.

Nous intervenons auprès du vendeur début octobre 2023 et mi-octobre il accepte de récupérer le fauteuil et de rembourser Mme C.

Hervé P.



L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir) est l'une des seize associations agréées par l'État pour défendre les droits des consommateurs sur le plan national (code de la consommation). Elle compte plus de 140 associations affiliées, 4 100 bénévoles et plus de 120 000 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, compétences qu'ils mettent à la disposition des consommateurs. Son action porte sur la défense du consommateur (personne physique) 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 quatre associations qui se répartissent les communes.

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 pleine

Moyens de paiement

- Par carte bancaire sur notre site
- Par chèque envoyé à l'adresse ci-contre
- En espèces, lors d'une permanence

Le bulletin d'adhésion est disponible sur le site

Nous contacter



Le Forum
3 avenue des Pages
78110 Le Vésinet

laboucle.ufcquechoisir.fr

contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

06 08 90 20 16 (messagerie)

Permanences en présentiel au Forum
(sauf juillet, août et fin d'année)

Sans rendez-vous
les jeudis de 14h30 à 16h45

Sur rendez-vous (à prendre sur le site)
les 1^{er} et 3^e samedis du mois de 10h00 à 11h30

Déclarer un litige

- Pour les résidents **DANS** notre zone géographique (voir ci-après), sur notre site, accès « **SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE** »
- Pour les résidents **HORS** de notre zone géographique souhaitant tout de même adhérer à notre association, nous contacter tout d'abord via contact@laboucle.ufcquechoisir.fr
- En apportant tous les documents utiles et leurs copies lors d'une permanence

- Par courrier Poste

Notre zone géographique

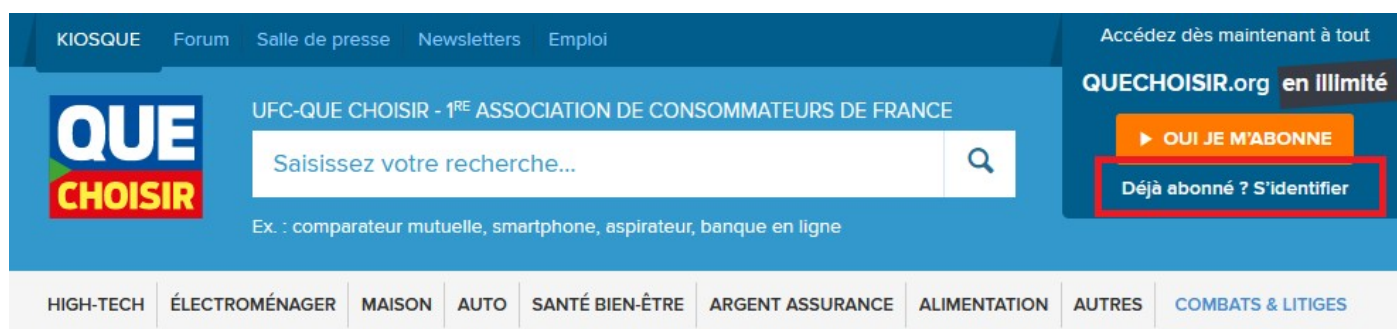
Aigremont Bougival Chambourcy Chatou
Cresprières Croissy-sur-Seine Davron
Feucherolles Herbeville Mareil-Marly
Marly-Le-Roi Montesson Le Pecq Le Port-Marly
Le Vésinet Les Alluets-le-Roi
Saint-Germain-en-Laye / Fourqueux

ANNEXE 1 AU BULLETIN N° 145 de janvier 2024 Comment mettre à jour vos informations de communication en lien avec le RGPD pour UFC Que Choisir

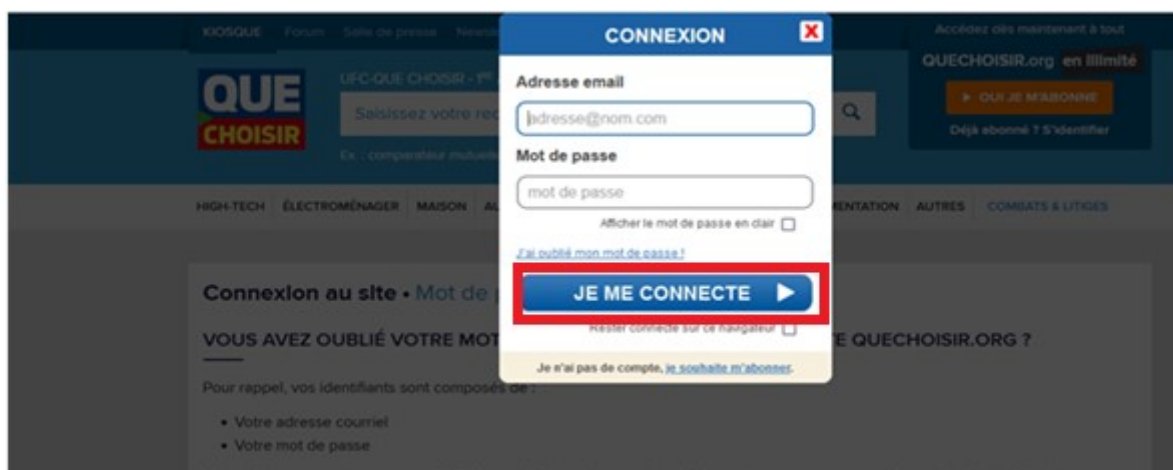
Vous trouverez ci-dessous la suite des opérations à faire pour définir précisément ce que vous souhaitez recevoir comme communication en provenance de l'UFC Que Choisir.

1. Par le site UFC Que Choisir <https://www.quechoisir.org/>

- a) Lors de l'accès au site UFC Que Choisir l'écran ci-dessous apparaît, cliquez alors sur « **Déjà abonné** »



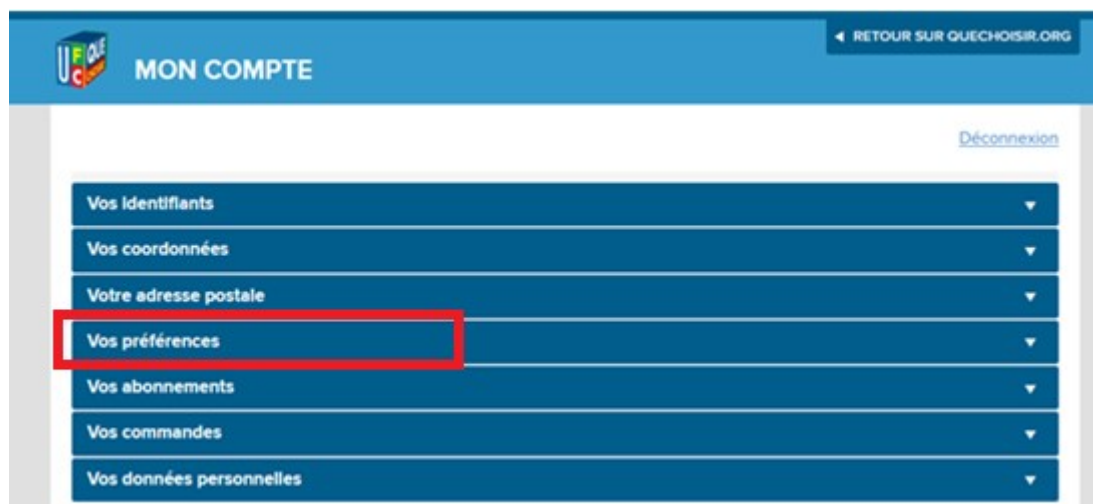
- b) Une nouvelle fenêtre s'ouvre sur laquelle vous devez renseigner votre email, votre mot de passe et cliquer sur « **Je me connecte** »



- c) Le système vous a reconnu, cliquez alors sur « **Mon compte** »



d) Sur cette nouvelle fenêtre, sélectionnez « Vos préférences »



e) Vous pouvez alors cocher ce que vous souhaitez recevoir comme information

Vos préférences

J'ACCEPTÉ DE RECEVOIR :

Site web

- La newsletter sur les contenus et la vie du site i
Envoyée une à deux fois par semaine.

Participation et mobilisation

- Les courriels d'information, de mobilisation et de défense du consommateur, la lettre trimestrielle UFC-Que Choisir i
Ex : campagne d'alerte, pétition, soutien au mouvement, lettre trimestrielle UFC-Que Choisir...
- Les campagnes d'achats groupés i
Ex : achat groupe de fioul, de gaz, d'électricité...
- Les appels à témoigner et à participer aux enquêtes i
Ex : enquête fiabilité électroménager, appel à témoignages sur les frais hospitaliers...

Applications mobiles

- Les courriels liés à nos applications mobiles i
Ex : QuelCosmetic, Tests-comparatifs...

Offres

- Les offres de produits i
Ex : nos derniers livres...
- Les offres de services i
Ex : notre service d'aide en cas de retard aérien...

Abonnements

- Les relances concernant mes échéances d'abonnement au site i
- Les relances concernant mes échéances d'abonnement au magazine papier i
- Les mails concernant les invitations à évaluer l'UFC-Que Choisir sur Trustpilot i

Autres

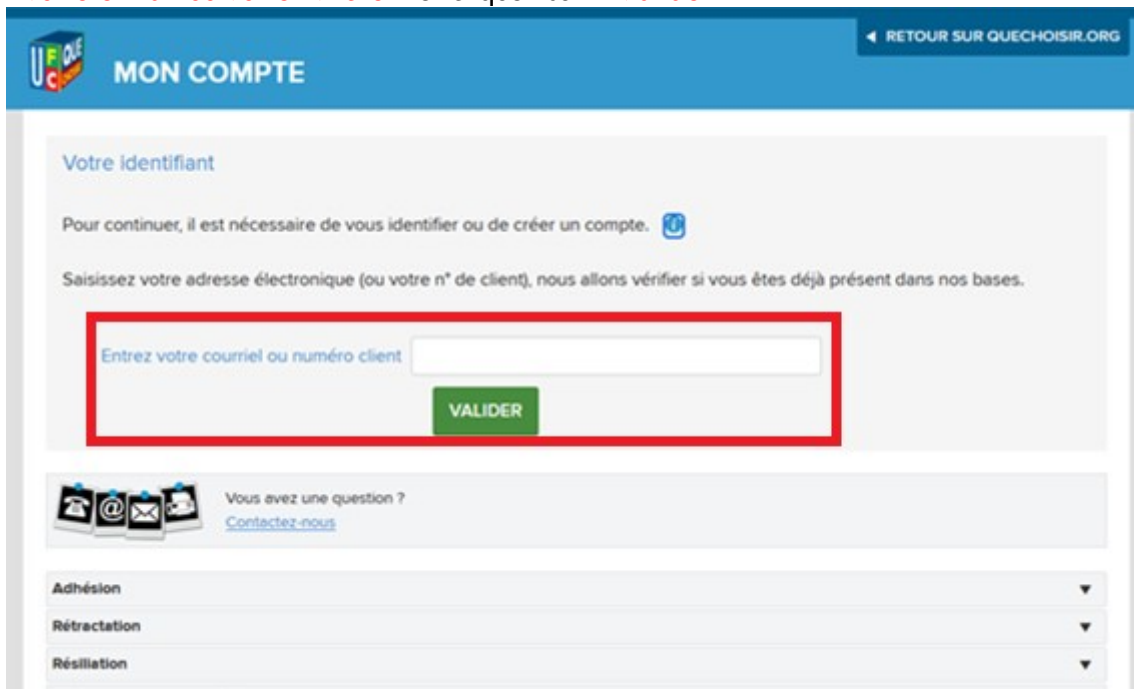
- J'autorise Que choisir à transmettre mes coordonnées postales à des organismes français de presse ou associations humanitaires partenaires de Que Choisir. i

Mon association locale

- Les nouvelles de mon association locale i
Ex : Résultats d'enquête, actions... Toutes les informations locales et conso
- Mes renouvellements d'adhésion i

2. En tapant dans la barre du navigateur <https://mc.quechoisir.org>

Renseignez **vosre e-mail ou vosre N° client** et cliquez sur « Valider »



The screenshot shows the 'MON COMPTE' page on the website. At the top, there is a blue header with the 'UFC QUE CHOISIR' logo and the text 'MON COMPTE'. A link 'RETOUR SUR QUECHOISIR.ORG' is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Votre identifiant'. Below this, there is a message: 'Pour continuer, il est nécessaire de vous identifier ou de créer un compte.' followed by a user icon. Another message reads: 'Saisissez votre adresse électronique (ou votre n° de client), nous allons vérifier si vous êtes déjà présent dans nos bases.' Below this is a text input field with the placeholder text 'Entrez votre courriel ou numéro client'. A green 'VALIDER' button is positioned below the input field. At the bottom of the page, there is a section for customer support with icons for a phone, email, and social media, and the text 'Vous avez une question ? Contactez-nous'. Below this are three menu items: 'Adhésion', 'Rétractation', and 'Résiliation', each with a downward arrow.

Renseignez **vosre mot de passe** et cliquez sur « Valider »



The screenshot shows the 'MON COMPTE' page on the website, specifically the password section. The header is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Votre mot de passe'. Below this, there is a message: 'Renseignez votre mot de passe' followed by a password input field. A green 'VALIDER' button is positioned below the input field. Below the input field, there is a link: 'Vous avez oublié votre mot de passe ? Utilisez notre procédure pour en créer un nouveau.'

Continuez comme en 1 d) et 1 e).

ANNEXE 2 AU BULLETIN N° 145 de janvier 2024 LES SITES DES PROFESSIONNELS DE LA LIVRAISON

Afin de vérifier si l'annonce d'une livraison en attente (par SMS ou mail) n'est pas une arnaque, vous trouverez ci-après les adresses internet des différents sites des professionnels.

Il suffit aussi de taper dans la barre de recherche « suivi livraison + le nom de la société »

Colissimo & Chronopost

<https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois>

DHL

<https://www.tarif-colis.com/transporteur/dhl-express/suivi-dhl-express.html>

DPD

<https://trace.dpd.fr/trace>

FedEx

<https://www.fedex.com/fr-fr/tracking.html>

GLS

<https://gls-group.com/FR/fr/suivi-colis>

Mondial Relay

<https://www.mondialrelay.fr/suivi-de-colis/>

Relais Colis

<https://relaiscolis.com/faq/question/comment-suivre-mon-colis-livraison-a-domicile>

UPS

<https://www.ups.com/track>