

# Bulletin UFC AISNE

<https://aisne.ufcquechoisir.fr/>

ASSOCIATION LOCALE  
DE L' AISNE



N°9 Janvier 2022

## Edito

Cher(e)s ami(e)s adhérent(e)s,

### Ensemble pour une consommation responsable

Les bénévoles de l'association locale UFC QUE CHOISIR AISNE vous présente les meilleurs vœux 2022.

La crise sanitaire a encore perturbé le fonctionnement de notre association locale en 2021 et plus particulièrement l'accueil à Crouy et Château Thierry et les rencontres hors murs. Grâce à l'engagement des bénévoles, nous avons participé aux représentations du domaine de la santé, des services publics locaux et à la commission de surendettement. La rencontre avec les consommateurs a également été possible dans des rendez-vous conso et aux foires des associations de Soissons et Château Thierry.

Pour les conseils et l'accompagnement des consommateurs, nous avons ouvert 563 dossiers principalement dans les secteurs : les services marchands 40 % (achats sur internet, séjours et voyages), énergie 14 %; opérateurs de télécommunications 13 %.

En 2021, sur le plan national, certaines avancées dans les combats de l'UFC :

- L'engagement des acteurs majeurs de la distribution et de l'agroalimentaire de mettre en place le Planet Score (étiquetage environnemental) modèle promu par l'UFC
- Au niveau européen, une grande majorité des parlementaires ont voté POUR le principe d'un étiquetage nutritionnel harmonisé obligatoire dans toute l'union européenne
- Adoption par l'assemblée nationale de la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur, permettant aux assurés de pouvoir réaliser plusieurs milliers d'économies sur la vie de leur contrat. L'UFC demande aux sénateurs d'instaurer un cadre favorable à une concurrence profitable à tous les consommateurs.
- La nouvelle loi encadrant l'activité des courtiers en assurance prévoit des règles plus strictes et interdit notamment le recueil du consentement oral. Ses recommandations en matière de démarchage téléphonique de produits d'assurance ne sont pas toujours respectées par les professionnels.

Les bénévoles de votre association restent à vos côtés pour continuer à vous informer, vous conseiller et vous défendre.

Nous vous remercions de votre confiance et fidélité.

Présidente UFC Aisne  
D. LORENZON

## Sommaire

### Page 1

- Edito

### Page 2

- Les permanences reprennent
- Bilan 2021 de notre site internet
- 70 ans de l'UFC Que Choisir

### Page 3

- Combats et victoires
- Les arnaques

### Page 4

- Les litiges gagnés

### Page 5

- Pensée
- Conseil
- Jeux
- Où nous rencontrer

Rédacteur : P. Langlois

## Les permanences

Après un mois d'arrêt, les permanences reprennent en février. Pour se tenir informé, consulter régulièrement notre site Internet :

[UFC Que Choisir de l'Aisne](http://ufcquechoisir.org)

Bilan 2021 de notre site [aisne.ufcquechoisir.fr](http://aisne.ufcquechoisir.fr)

Il comprend plus de **350 articles** répartis sur **40 pages**. Il a été visité en 2021 par **508 personnes** et pas seulement en France mais aussi à l'étranger :

Andorre, Allemagne, Brésil, Canada, Espagne, Indonésie, Etats Unis, Luxembourg.

C'est une source d'information pour éviter les nombreux pièges de la consommation. Mais pas seulement, vous pouvez :

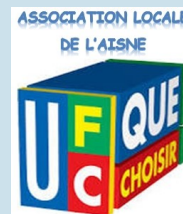
- Nous soutenir :
  - \* Prendre une adhésion à notre association locale (30€)
  - \* Faire un don à notre association locale du montant de votre choix (déductible des impôts)
  - \* Prendre une adhésion sympathisant (15€)
- Soumettre un litige en ligne
- Prendre un rendez-vous pour nous exposer votre litige ; nous pouvons vous recevoir soit à Crouy, Saint Quentin ou encore à Château-Thierry (voir les jours et heures à la dernière page du bulletin).

## Les 70 ans de l'UFC Que Choisir ! Le tour de France est fini !

Le van a terminé son tour de France le 18 décembre. Il a fait étape dans 41 villes pour aller à la rencontre des consommateurs. Avec l'aide des bénévoles des Associations Locales des différentes villes étapes, l'UFC Que Choisir a pu informer, échanger, faire signer des pétitions. Voici quelques exemples :

- Découverte de l'application pour smartphone « Quelproduit »
- Le bar à eau (franc succès)
- Le scanathon (vérification de la qualité sanitaire des produits)

La tournée a été bien reliée par les médias locaux, presse, radio, bulletins municipaux.



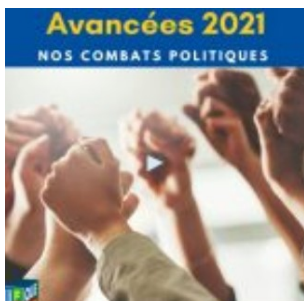
Association Locale de l'Aisne



## Les combats et les victoires de UFC Que Choisir

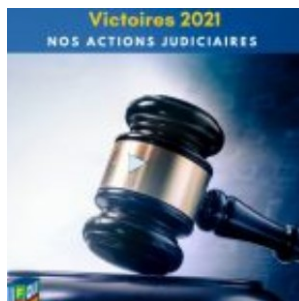
Combats politiques de l'UFC Que Choisir :

- Bilan sur les avancées réalisées en 2021



Combats politiques de l'UFC Que Choisir :

- Bilan sur les avancées réalisées en 2021



Nos Combats - Nos victoires



## Arnaques (source UFC Que Choisir)

Les arnaques les plus courantes par ordre décroissant :

1. Produit non livré ou prestation non effectuée, montant moyen 613 € (24%)
2. Vol de données personnelles, montant moyen 992 € (20%)
3. Vente forcée de produit ou prestation, montant moyen 224 € (13%)
4. Tarif abusif du produit ou de la prestation, montant moyen 1452 € (11%)
5. Produit défectueux ou prestation avec malfaçon, montant moyen 2 643 € (10%)
6. Opération bancaire ou placement frauduleux, montant moyen 3 220 € (9%)
7. Extorsion maquillée, montant moyen 1135 € (6%)

Les arnaques par tranches d'âge par ordre croissant :

- 18 – 39 ans : produit non livré ou prestation non effectuée
- 40 – 54 ans : vol de données personnelles
- 55 – 64 ans : placement bancaire frauduleux
- 65 ans et plus : vente forcée

Conseils pour se prémunir contre les arnaques :

1. Ne communiquez jamais ses données personnelles, aucune banque ou organisme financier, aucune administration ne vous les demanderont.
2. Méfiez-vous des prix trop bas qui servent souvent comme accroche à une arnaque.
3. Méfiez-vous des démarcheurs à domicile pour les raisons invoquées en 1 et 2.
4. Et si malgré cela vous êtes victime d'une arnaque :
  - ◇ Prévenez votre organisme bancaire.
  - ◇ Déposez une plainte ([pre-plainte-en-ligne.gouv.fr](http://pre-plainte-en-ligne.gouv.fr)).

Vous pouvez également consulter le site gouvernemental sur la cybermalveillance [ici](#)

Info Info



## Exemples de litige gagné par notre association locale

Depuis le mois de mars 2020, nous avons eu beaucoup de dossiers concernant des annulations de vols ou séjours. Après l'intervention de l'UFC, certains dossiers se soldent favorablement pour les adhérents. Par exemple pour un vol annulé en avril 2020 par AIR ROYAL MAROC, l'adhérent a demandé le remboursement sans rien obtenir. Il confie son dossier à l' UFC et le virement est effectué en novembre 2021.

Commande sur internet à HOMME MODERNE fin 2020. L'adhérent n'a jamais reçu sa commande et a donc demandé le remboursement. Sans réponse, il se dirige vers nous. Après quatre mois de négociation (lettres, appels téléphoniques), l'adhérent a obtenu son remboursement en mai 2021.

L'adhérente s'était rétractée d'une commande pour l'installation de panneaux photovoltaïques et une pompe à chaleur par la société Solutions Solaires de France le deux décembre 2020. Elle demandait le remboursement de l'acompte de 3 897.30 €. L'intervention de l'UFC a permis un versement en janvier 2021.

L'adhérente est surprise de constater que sa ligne est coupée et que des frais de résiliation de 252,85 € ont été prélevés. Après s'être rendu chez SFR qui n'a pas pris en compte sa demande, elle vient demander l'aide de l'UFC, ce qui a permis à l'adhérente d'être remboursée de la somme prélevée à tort.

De nombreux litiges concernant des prestations de services financées au moyen d'un crédit nous sont signalés. FRANCE PAC ENVIRONNEMENT n'avait pas tenu ses promesses orales d'une obtention d'aides à l'installation. Suite à notre intervention, l'adhérent a obtenu le versement de la prime à l'investissement d'un montant de 1 200 € et une confirmation de l'éligibilité de ce matériel au crédit d'impôt.

L'adhérente a effectué de nombreuses relances auprès de l'OPAL pour faire état de dégradations importantes. L'UFC obtient une réponse satisfaisante en octobre 2021 transmise à l'adhérente.



ROYAL AIR MAROC



Solutions  
solidaires



## Pensée

**L**e meilleur gouvernement est celui où il y a le moins d'hommes inutiles.  
Voltaire (1694—1778)

## Alcool

**L**e Dry January (littéralement janvier sobre) ? C'est ne plus boire d'alcool pendant le mois de janvier. Pas facile avec tous ces pots pour fêter la nouvelle année ! Donc pourquoi ne pas faire un « Dry february », plus facile à tenir !

Les repas bien arrosés s'enchaînent lors des fêtes de fin et début d'année. . L'alcool, en particulier le vin, fait partie de notre culture depuis des millénaires, nous sommes nombreux à l'apprécier. Doit-on pour autant s'empêcher de réfléchir à notre consommation d'alcool ? [Pour en savoir plus](#)

## Jeux

**S**olution du numéro précédent : Il faut la lire à l'envers :  $X=I + I X$

**É**nigme : Complétez cette suite logique :  $NXSEQX \_ \_$

## Où nous rencontrer

**Crouy** : 31 bis rue du Général Patton 02280 Crouy

Les lundis, mardis et jeudis après-midi de 14h à 18h sur rendez-vous.

téléphone : 09.70.96.64.93 ; Plan d'accès : [cliquer ici](#)

**Saint-Quentin** : Maison du Droit et de l'égalité au Palais de Fervaques

rue Victor Basch 02100 Saint-Quentin

Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundis du mois entre 9 et 16h sur rendez-vous.

téléphone : 03.23.05.04.84 ; Plan d'accès : [cliquer ici](#)

**Château-Thierry** : l'Aiguillage, 2 avenue Ernest Couvrecelle

02400 Étampes-sur-Marne

Tous les premiers jeudis de chaque mois sur rendez-vous.

téléphone : 09.70.96.64.93 ; Plan d'accès : [Cliquez ici](#)

# Paroles



ASSOCIATION LOCALE  
DE L'AISNE



Nous contacter

[contact@aisne.ufquechoisir.fr](mailto:contact@aisne.ufquechoisir.fr)