



Bulletin UFC AISNE

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

N°11 octobre 2022

Edito

Cher(e)s ami(e)s adhérent(e)s,

En cette rentrée d'automne, le constat est là, tous les secteurs de la consommation sont touchés et le pouvoir d'achat des consommateurs en subit les conséquences. Dans leur demande auprès des bénévoles, nous retrouvons des factures très élevées d'énergie, encore et toujours des arnaques de tous types, des travaux non exécutés...

Les campagnes prioritaires nationales de l'UFC en 2022 doivent permettre au-delà d'une visibilité, de peser pour obtenir un résultat :

- afin de mieux consommer et influencer avec d'autres associations pour qu'au niveau européen soit retenu le NUTRISCORE (permet d'apprécier en un clin d'œil la qualité nutritionnelle des aliments industriels)
- la santé est une préoccupation essentielle et majeure, l'UFC va publier une actualisation de la carte « fracture sanitaire » pour mettre en évidence la réalité de l'accès aux soins et la localisation des praticiens
- le contexte d'explosion des fraudes bancaires et de multiplication des non remboursements a conduit l'UFC-Que Choisir à un dépôt de ses plaintes pour pratiques commerciales trompeuses contre douze établissements bancaires

Pour chacune de ces campagnes sont mis à disposition des consommateurs des outils, des modèles de lettre, des posts sur les réseaux sociaux et des articles dans le mensuel UFC ou la page internet (voir <https://aisne.ufcquechoisir.fr/>)

Depuis la rentrée de septembre, nous avons participé au « forum des associations » à Laon, à « Ville à Joie » à Urcel et au service de proximité au centre social de St Waast à Soissons. C'est à chaque fois l'occasion d'échanger et d'informer mais aussi de prendre rendez vous pour envisager des rendez-vous conso.

Les campagnes d'achats groupés pilotées depuis plusieurs années par la Fédération, avec succès pour la sauvegarde de votre pouvoir d'achat, ont rencontrées des difficultés. Celles concernant l'électricité, le gaz ou les pellets ont été arrêtées en 2022, aucun fournisseur n'était en mesure de proposer des prix attractifs vue la flambée des prix. Seule la campagne d'achats groupés pour le fioul continue avec un achat groupé un vendredi sur deux. Le détail sur <https://aisne.ufcquechoisir.fr/fioul/>

En ce qui concerne l'énergie, nous vous conseillons d'avoir recours aux comparateurs <https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/> ou de consulter les bancs d'essai publiés régulièrement dans la revue Que Choisir.

Information importante : la victoire de la Fédération après 15 ans de combats politiques sur la possibilité, depuis le 1er septembre 2022, de résilier à tout moment l'assurance emprunteur de votre crédit immobilier.

Les bénévoles participent en représentation des usagers dans le domaine de la santé, dans les commissions de service public et à la commission de surendettement.

Nous vous accueillons lors de nos permanences et sur rendez-vous pour vous informer, vous conseiller et vous défendre.

Nous sommes très heureux de vous compter parmi nos adhérents ; n'hésitez pas à parler de nous autour de vous et à conseiller de rejoindre notre Association. Vous pouvez également nous rejoindre pour agir dans les campagnes d'information ou de représentation des consommateurs.

Nous vous remercions de votre soutien, de votre confiance et de votre fidélité.

La présidente de l'association locale UFC AISNE

D.LORENZON

Sommaire

Page 1

- Edito

Page 2

- UFC Que Choisir Aisne

Page 3

- Exemples de litiges gagnés
- Arnaques
- Nos adhérent (e)s ont la parole

Page 4

- Les CDU

Page 5

- Pensée
- Conseil
- Jeux
- Où nous rencontrer

Rédacteur : P. Langlois

Nous avons traité **288 dossiers** depuis le 1/01/2022, dont :

- Services marchands 61
- Energie, eau, assainissement, déchets, environnement 56
- Banques et organismes de crédit 37
- Logement, copropriété, immobilier 29
- Opérateurs de télécommunications 28
- Auto, moto, caravane, mobil home, bateau 26
- Assurances 22
- Autres secteurs de consommation 20

Nous avons **gagné 44 dossiers** à l'amiable pour nos adhérents dont :

- Services marchands 16
- Energie 14
- Opérateurs de téléphonie 9
- Assurances 7

Nous avons donné des **conseils sur 128 dossiers** de personnes non adhérentes. A ce sujet, il serait bien que les non adhérents qui ont obtenu satisfaction grâce à nos conseils, prennent au minimum une adhésion sympathisante à 15€ ([adhésion-sympathisant](#)) pour nous soutenir, nous vous rappelons que nous sommes des bénévoles.

Nous avons un site Internet (UFC Que Choisir de l'Aisne ([UFC Que Choisir de l'Aisne](#))) où vous pouvez consulter plus de **500 articles** et **40 pages**

QR code adhésion-sympathisant (Internet) :



QR code site UFC Que Choisir de l'Aisne



Exemple de litiges gagnés par notre association locale

Arnaque sur compte bancaire

Mme X s'aperçoit qu'il y a eu 3 prélèvements de 392,99€, soit un total de 1 178,97€, non autorisés par Mme X. La banque refuse de les rembourser au motif qu'elle dit lui avoir envoyé un code autorisant ces prélèvements. Mme X, n'obtenant pas satisfaction, se rapproche de notre association locale.

Nous lui conseillons de déposer son litige sur le site « <https://www.quechoisir.org/service-fraude-a-la-carte-bancaire-n61290/> ». Nous l'informons que la banque doit prouver que Mme X a bien validé ces prélèvements (article L133-44 et L133-18 du code monétaire et financier).

Mme X met au courant sa banque de sa mise en relation avec l'UFC Que Choisir de l'Aisne et l'avise des conseils reçus. Suite à cette démarche la banque rembourse Mme X.

Mme Y. de Saint-Quentin était abonnée à Canal+ et son engagement se terminait le 30/06/2022. Elle souhaite arrêter et envoie sa lettre de résiliation le 29 Mars 2022, on lui répond qu'elle est engagée jusqu'en 02/2024 puisque qu'un nouveau contrat (avec des options supplémentaires bien sûr) a été démarré en février sans qu'elle n'eut rien demandé, ni signé.

Nous intervenons, preuves à l'appui, le 2-05-2022 à sa demande, par le biais de notre procédure d'interlocuteur privilégié et leur signifions que Mme Y n'a jamais signé de documents. La preuve de la charge incombe à Canal+. Le fait de changer le contrat prématurément sans accord du client rend ce contrat caduc. Le 18-05-2022, Canal+ nous répond avoir envoyé une facture de clôture de compte de Mme Y (qui correspond bien à la réalité) et déclare résilier l'abonnement de notre adhérente en date du 30/06/2022. Notre adhérente, satisfaite, nous remercie par courrier.

Arnaques

Tentative de phishing dans les boîtes aux lettres

Un avis de passage falsifié aux couleurs de la Poste renvoie, via un QR code, vers un site frauduleux. Cette escroquerie, d'abord physique ensuite en ligne, vise à soutirer aux victimes des informations personnelles, dont leurs coordonnées bancaires.

Pour en savoir plus, allez sur notre site (tapez aisne ufc que choisir dans un moteur de recherche) « *Nos Thématique/Internet* ».

Nos adhérentes et adhérents ont la parole

Attention à l'arnaque dépannage d'ordinateurs Apple

Monsieur R, très pressé car il a un rendez-vous, a besoin de consulter son ordinateur avant de s'y rendre. Monsieur R rentre son mot de passe rapidement... refusé, il en rentre un autre, refusé également, le doute s'installe. La panique commence à gagner Monsieur R, il se dit si je rentre une troisième fois un mauvais mot de passe, je vais bloquer mon ordinateur.

Il téléphone à un centre de dépannage, celui-ci lui demande 39 €, Monsieur R donne les coordonnées de sa carte bancaire. Le centre de dépannage l'informe qu'il va être rappelé. Une fois raccroché Monsieur R se rend compte qu'il a été imprudent et fait opposition à sa carte bancaire. Mais on le rappelle bien, Monsieur R ne dit pas qu'entre temps il a fait opposition. Le « technicien » lui fait faire le diagnostic de son ordinateur (tout le monde peut le faire facilement). A la suite de celui-ci il commence par rassurer Monsieur R qu'il n'y a rien de très grave mais que cela nécessite quand même quelques manipulations et là, il lui demande 149 € pour effectuer la remise en état de son ordinateur ! Monsieur R, qui avait flairé l'arnaque, refuse de payer et l'informe de l'opposition, fin de la communication.

Monsieur R quitte le mode panique et se souvient qu'il note quelque part ses mots de passe. Il retrouve celui-ci, le rentre et l'ordinateur redémarre normalement. Conclusion, il n'y avait pas de panne.

Vos témoignages sont à envoyer à l'adresse suivante (Précisez si vous souhaitez ou non que votre nom apparaisse) :

planglois@aisne.ufcquechoisir.fr



Un peu d'histoire :

«Aucun pouvoir ne peut s'exercer sans qu'il ait obtenu l'adhésion de ceux sur lequel il s'exerce». Tel est le principe sur lequel s'est fondé la naissance de la représentation des usagers en santé. Cela procède du mouvement général de démocratisation de la société. La représentation des usagers est l'histoire des relations entre les trois familles d'acteurs du système de santé :

- Les usagers et leurs associations
- Les pouvoirs publics qui administrent et régulent le système de santé
- Les professionnels médicaux

Le patient doit être reconnu comme un acteur à part entière de sa santé, et en particulier en garantissant l'exercice de ses droits.

La commission des usagers

En 2016, de nouveaux décrets régissent la mise en place à l'intérieur de tous les établissements de santé des « Commission Des Usagers », les CDU. Elles ont pour mission :

- Le dialogue, l'information, la veille, la consultation, donnent des avis et des recommandations.

Les activités les plus régulières sont :

- La rencontre et l'écoute des usagers
- La consultation et l'analyse des plaintes et réclamations
- Le suivi des décisions et recommandations émises lors des séances précédentes
- Le suivi des événements indésirables et des actions correctrices mises en place
- Les demandes d'accès au dossier médical et le suivi des délais de réponses

Pour plus d'informations, consultez l'article L112-3 du Code de la santé publique. La Commission des usagers permet donc aux professionnels et aux usagers de **prendre le point de vue de l'utilisateur** pour visiter l'hôpital.

Le représentant des usagers, le RU - Comment est-il nommé ?

Il doit être :

- membre d'une association santé, l'UFC Que Choisir est agréée
- mandaté par son association
- nommé par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS)

Article R1112-83 du code de la santé publique.

Le mandat est de 3 ans renouvelable. Il peut également siéger dans d'autres instances : le Conseil de surveillance de l'hôpital (mandat de 5 ans après nomination préfectorale) ou autres commissions (ex : lutte contre la douleur, l'alimentation etc...). La représentation est bénévole, mais les frais de déplacement sont pris en charge.

La formation

Pour exercer son mandat, il suit une formation par France Assos Santé « RU en avant » qui est indemnisée. France Assos Santé propose et organise un catalogue complet de formations.

Le temps

A minima, il faut compter, pour répondre aux exigences de la loi, 8 à 10 jours par an.

En résumé

L'UFC Que Choisir, association à but non lucratif créée en 1951, est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre. Elle est agréée par le Ministère de la santé. Elle adhère à France Assos Santé qui aujourd'hui dénonce :

- un constat unanime de la dégradation de l'offre de santé tous secteurs confondus
- Les conséquences palpables sur la qualité et la sécurité des soins, les droits fondamentaux et la santé mentale des usagers

Renforcer la démocratie en santé est une urgence

L'appel à candidature pour les représentants des usagers (RU) est ouvert jusqu'au 30/10/2022



Pensée

IL n'y a point de bonheur sans courage, ni de vertu sans combat.

Jean-Jacques Rousseau (1712–1778)

paroles



Dix règles pour moins consommer de carburant

1. Si vous avez moins de 3 kilomètres (là où la voiture pollue le plus), prenez plutôt un vélo ou les transports en commun
2. Vérifiez régulièrement la pression de vos pneus
3. Démarrez doucement
4. Evitez les fortes accélérations
5. Roulez à 120 km/h sur autoroute
6. Anticipez pour éviter au maximum les freinages
7. Accessoires extérieurs, seulement en cas de besoin (coffre de toit...)
8. Aérez l'habitacle avant de mettre la climatisation et ne pas la mettre à fond
9. Ne surchargez pas inutilement le véhicule
10. Faites réviser régulièrement votre véhicule

Jeux

Solution du N° précédent : Une, après il n'est plus vide puisqu'il y a une goutte !

Calcul mental : Divisez 30 par 1/2 puis ajoutez 20 au résultat. Combien trouvez-vous ? Notez votre réponse pour la comparer à la solution au prochain numéro.



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^{er} et 3^{ème} lundis du mois entre 9 et 16h sur rendez-vous.

téléphone : 06.95.68.48.58 ; 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 : [Cliquer ici](#)

ASSOCIATION LOCALE
DE L'AISNE



Nous contacter : contact@aisne.ufcquechoisir.fr