



La Botte

À la pointe de la défense des consommateurs

Bulletin d'information, à parution trimestrielle, de l'UFC QUE CHOISIR DE LA NIÈVRE

N° ISSN 1631-4557

Éditorial par Annie MARIEN

DANS CE NUMÉRO :

Démarchage à domicile 3 4

Faux sites administratifs 5 6

Harcèlement téléphonique 6

Energie moins chère ensemble 7

MSAP 8

Arnaque cartes bancaires 9

Soutenez notre action 11

Bientôt 2020 ...

S'il est une habitude dont les médias et tout un chacun usent, c'est de célébrer ou de signaler les anniversaires d'évènements qui s'expriment en dizaines d'années. Pour nous, association locale UFC de la Nièvre, 2020 est une année faste ! Le chiffre 20 est une aubaine pour nous !

Créée en 1980, cela fera 40 ans (donc 2 fois 20) que notre association locale existe. De même, notre assemblée générale aura lieu le 20 mars 2020.

Sachez aussi que en 2021, notre fédération fêtera ses 70 ans et la revue mensuelle « Que Choisir » ses 60 ans.

Depuis ces 40 ans d'existence, nous avons envoyé 142 bulletins trimestriels .

Certes, notre bulletin trimestriel reprend des articles ou des résultats d'enquêtes parus dans le magazine choisis selon la « sensibilité » des bénévoles chargés de ce bulletin, depuis le choix, la rédaction, la composition et la mise en page. Ensuite, il faut le faire imprimer et l'expédier par nos soins à tous ! Pour toutes nos activités, nous nous appuyons sur les bénévoles = fonctionnement, comptabilité, traitement des litiges, enquêtes, accueil des consommateurs, représentation auprès des instances locales. Rien ne peut se faire sans eux ... mais le renouvellement des bénévoles n'est pas facile. C'est pourquoi une fois de plus et à l'approche de la nouvelle année où chacun est désireux de bonnes résolutions, je vous invite à venir nous rejoindre en tant que bénévole !

La formation des nouveaux bénévoles est assurée à Dijon : de la découverte de l'association jusqu'au traitement des litiges. Je vous dis donc à bientôt en 2020 et vous présente mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

U.F.C. QUE CHOISIR**Nièvre,
sa composition :****Conseil d'Administration :****Présidente :**

Annie MARIEN

Trésorier :

Cyril HALLIER

Secrétaire :

Martine FOUCHER

Membres :

Annie-France

AUGENDRE

Martine LARICHE

René BOUCHONNET,

Gérard LEFORESTIER

Bénévoles :

Mme AUGUSTE M.A

Melle Braquet Lindsey

Mme CAVALLIÉ,

Mme COUDERT,

Mr DAULON,

Mr DECHASSAT,

Mme FOUCHER

Mme PELLETIER

Mr & Mme GARCIA,

M. LE MEUR

Mme LEGRAIN

Mme NEUTE,

Mr SAUVAGE,

Mme TRAN LAUDET

Lucie

Mr VILMOUTH

Groupe litiges :

Annie-France AUGENDRE,

Gérard LEFORESTIER,

Martine LARICHE,

René BOUCHONNET

Christian LE MEUR

CONTACTS :

Maison des Éduens

bureaux n°1 et 2,

58000 NEVERS

Tél : 03.86.21.44.14.

Site internet :

nievre.ufcquechoisir.fr

E-Mail de l'association :
contact@nievre.ufcquechoisir.fr**INFOS UTILES au 31/12/2019 :**

Smic brut : 10.03 € de l'heure

Plafond de la sécurité sociale :
3 377.00 € par moisIndice de référence des loyers
2eme trimestre 2019 (129.72)Indice coût de la construction
1er trimestre 2019 (ICC1728) 3.40 %Taux d'intérêt légal
1 er semestre 2019 3.40 %Prix à la consommation sur 12 mois
+ 1.1%Aide juridictionnelle pour 2019 :
totale si les ressources mensuelles de
2017 sont inférieures ou égales à **1031 euros**,
partielle si les ressources mensuelles de 2018
sont inférieures à **1 546 euros**.(Ces plafonds de ressources sont différents en
fonction du nombre de personnes à charge dans
le foyer. Voir Service-public.fr**UFC QUE CHOISIR de la Nièvre
au 31 décembre 2019**adhérents 442
appels téléphoniques reçus 1171
lettres envoyées 1225
lettres reçues 827
consommateurs accueillis 294**NOS REPRÉSENTATIONS :**► Comité Départemental de la
Consommation► Commission Départementale d'Aménage-
ment Commercial► Commission Départementale d'Orientation
Agricole

► UFC QUE CHOISIR (fédération Paris)

► UFC QUE CHOISIR de Bourgogne

► Parc Régional du Morvan

► Commission Départementale de l'Agricul-
ture

► Comité Départemental des Soins Palliatifs

► Conseils Postaux

► Commissions Consultatives des Services
Publics(mairie de Nevers, services fiscaux, Conseil
Général, ADN)► Plan régional d'élimination des déchets
d'activité de soins► Plan départemental d'élimination des
déchets ménagers, produits assimilés► Commission Départementale des paysages
et sites

► Natura 2000

► Agences de l'eau

► Commission locale d'information et de
surveillance (Fourchambault, Clamecy,
Gimouille, Garchy, Rémyilly)

► Commission du Comité de ligne T.E.R.

► Syndicat Intercommunal d'Energies
d'Équipement et d'Environnement de la
Nièvre

NOS PERMANENCES

NEVERS :Lundi, Mardi, Jeudi et Vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.
Vendredi fermeture à 16 h

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :

Annie MARIEN

Imprimeur :

Imprimerie SAVIARD

48 av. du 8 mai 1945

58660 COULANGES les Nevers

N° Enregistrement CPPAP :

0520 G 87917

Dépôt légal : à parution

Périodique sans publicité,

indépendant de l'État et

des professionnels.

Toute reproduction à des fins

publicitaires est interdite.

Conformément à la loi informatique et libertés 78-17 du 6 janvier 1978, je dispose d'un droit d'accès et de rectification pour toute information me concernant sur tout fichier à l'usage de la société.

DEMARCHAGE A DOMICILE : ne pas se faire avoir

Sanctions administratives :

2 ans de prison, 150 000€ d'amende, voire l'interdiction d'exercer, c'est ce que peut coûter le non-respect de la réglementation à un démarcheur à domicile peu scrupuleux.

Ce type de vente est très encadré et la loi vous protège en cas d'achat plus ou moins consenti de votre part suite aux promesses alléchantes d'un vendeur de passage : ce peut être chez vous, sur votre lieu de travail, par écrit, avec l'assurance de gain d'un lot ou d'un cadeau, pendant un voyage à vocation commerciale ou des réunions privées sur invitation.

Un achat effectué dans ces conditions est soumis à la réglementation du démarchage à domicile et doit être l'objet d'un contrat. **Le vendeur a obligation d'information claire et lisible sur son identité et ses activités professionnelles, sur les caractéristiques et le prix du produit ou du service, la date et les délais de livraison ou de réalisation, les garanties légales et, notamment, les conditions d'exercice du droit de rétractation accompagnées du formulaire afférent.** Les informations devront figurer **par écrit** sur le contrat qui **sera signé par les 2 parties** (vérifiez qu'il ne soit pas déjà signé, afin de ne pas perdre votre droit de renonciation), un exemplaire vous sera remis que vous conserverez précieusement. **Vous avez 14 jours de réflexion;** durant ce délai, le vendeur ne peut vous demander de paiement de quelque nature que ce soit avant le 8ème jour suivant la conclusion du contrat et avant 14 jours si un crédit est attaché à la vente; ne jamais signer de chèque postdaté.

Cette réglementation ne s'applique pas à un certain nombre de contrats qui ne relèvent pas du démarchage à domicile : la vente de denrées ou de produits de consommation courante, notamment à l'occasion de tournées régulières, les transactions liées à un bien immobilier, les services de santé, les jeux d'argent ... Le démarchage bancaire et financier est soumis à une réglementation spécifique.

Avant de signer quoi que ce soit, soyez très vigilant : un vendeur beau parleur, se montrant rassurant, mais utilisant un jargon peu clair et désirant un engagement immédiat sans évoquer le droit de rétractation, sans carte professionnelle ni coordonnées précises doit vous inciter à la méfiance.

Si vous regrettez votre achat, faites jouer votre droit de rétractation, sous 14 jours donc à partir de la date de signature en utilisant le formulaire prévu à cet effet ou sur papier libre (dans le cas d'un contenu numérique, hors support matériel, la mention « accord exprès » stipulée par l'acheteur le prive du droit de rétractation).

Les recours à l'amiable sont toujours à privilégier au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception. Sans réponse de l'entreprise, vous pouvez bénéficier de l'aide d'une association de consommateurs, d'un médiateur, voire alerter la DDCSPP, ex répression des fraudes.

Sinon, le moindre vice de forme contrevenant aux conditions décrites plus haut sera utilement exploité pour engager un recours en justice soit, suivant les montants en jeu, en saisissant le juge civil, soit en déposant plainte auprès du procureur de la République.

Source : AL de Marseille



ATTENTION AUX FAUX SITES ADMINISTRATIFS ET AUX ARNAQUES EN LIGNE !

Demande d'extrait d'acte de naissance ou de casier judiciaire, carte grise, nombre de points restant sur votre permis de conduire ... la plupart des démarches administratives peuvent se faire gratuitement en ligne sur les sites officiels de l'administration française. Il existe néanmoins des sites privés, souvent payants qui proposent de vous aider. Attention, il peut s'agir d'arnaques, rappelle la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Pour faire face aux éventuelles arnaques, la DGCCRF donne aux consommateurs 6 conseils pratiques à suivre dans tous les cas :

- 1- consulter toujours le site officiel de l'administration française www.service-public.fr qui recense tous les sites de référence en fonction des documents souhaités;**
- 2- se renseigner auprès des sites officiels avant de passer une commande et de donner ses coordonnées bancaires à un professionnel;**
- 3- consulter les mentions légales du site pour identifier sa nature et son exploitant, lire attentivement les conditions générales de vente (CGV) qui constituent le contrat liant le professionnel et le consommateur;**
- 4- vérifier les adresses, les sites officiels de l'administration française se terminant par « .gouv.fr » ou .fr » et non pas par « gouv.org », « gouv.com », ou « gouv » et attention aussi aux sites commerciaux qui essayent de tromper les consommateurs en prenant l'apparence d'un site officiel (usage du drapeau bleu-blanc-rouge, de la Marianne, référence à des ministères);**
- 5- se méfier des premiers résultats de recherche qui ne mettent pas forcément en avant les sites officiels (les référencement payants sont toujours signalés sur les moteurs de recherche par le mot annonce);**
- 6- vérifier le caractère payant ou non de la prestation proposée.**

En cas de problème, vous pouvez aussi prendre contact avec :

- les services de la DGCCRF et les associations de consommateurs;**
- le Centre européen des consommateurs France en particulier si vous avez payé une société étrangère, basée dans un autre pays de l'UE, en Islande, ou en Norvège, dès lors que vous n'avez reçu aucun document.**

Vous pouvez aussi signaler les sites frauduleux aux moteurs de recherche en vue d'un référencement de ces sites sur les pages de résultats.

Rappel :

En matière de carte grise, faites attention aux sites web qui ne sont pas habilités par le ministère de l'Intérieur.

A savoir :

Rien n'interdit à un professionnel (même étranger) ne dépendant d'aucune administration de proposer un service payant du moment qu'il respecte un certain nombre de règles (le consommateur devant par exemple recevoir une information détaillée sur les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC). Ils ne sont d'ailleurs pas autorisés à prendre l'apparence d'un site officiel de l'administration.

Harcèlement téléphonique : du nouveau ?

Suite à l'inefficacité de BLOCTEL pour intercepter les nombreux appels téléphoniques qui nous harcèlent, une solution pourrait être trouvée par l'UFC QUE CHOISIR, c'est d'attribuer un indicatif spécifique aux démarcheurs téléphoniques. Pourquoi pas 00, par exemple ?

De cette manière, l'usager sait immédiatement qui l'appelle et répond....ou non.

Attention : de plus en plus les plateformes téléphoniques, établies souvent à l'étranger, se servent de numéros de téléphones français fixes (numéro d'abonnés français pris par hasard) ou mobiles (commençant par 06 ou 07) .

****FLASH de dernière minute ******ENERGIE MOINS CHERE ENSEMBLE****Lauréats de la campagne 2019**

Lots **GAZ** et **ELECTRICITE** classiques (national) : 16% d'économies par rapport aux tarifs réglementés (hors taxes et hors abonnement) garanties sur 2 ans. Pour une sécurité tarifaire renforcée, les offres lauréates « Energie moins chère ensemble » gaz et électricité classiques sont fixes sur 2 ans garantissant ainsi aux souscripteurs d'échapper aux variations du prix au kWh (hors évolutions des taxes imposées par la réglementation) et donc de bénéficier d'économies durables (1). Pour l'électricité comme pour le gaz, avec les offres lauréates d'ekWateur, c'est 16 % d'économies par rapport aux tarifs réglementés de septembre 2019 (hors taxes et hors abonnement).

(1) Concrètement, pour un ménage chauffé à l'électricité avec une consommation annuelle de 13 000 kWh, cela représente une économie moyenne potentielle de 483 € TTC sur les 2 ans par rapport au tarif réglementé. Pour le gaz, par rapport au tarif réglementé, un ménage avec une consommation moyenne de 20 000 kWh peut économiser 288 € TTC sur les 2 ans.

SOUTIEN « PETITS PRODUCTEURS RENOUVELABLE » (national) : du vert moins cher c'est (encore) possible ! Soucieuse d'encourager l'investissement dans les petits sites de production d'électricité renouvelable, l'UFC QUE CHOISIR a, cette année encore, proposé un lot supplémentaire pour lequel l'électricité doit provenir, majoritairement (70%), de petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France². avec un prix fixe d'un an, l'offre lauréate de Plûm Energie, au-delà de son intérêt environnemental, permet aux souscripteurs, en option base, d'économiser 10% sur le kWh (HTT) et de 37 % par rapport au tarif règlement de l'abonnement. Pour une consommation annuelle de 13000 kWh en option base, l'économie moyenne avec cette offre est de 196 € TTC sur un an par rapport au tarif réglementé. Pour les heures pleines/heures creuses, le pourcentage de réduction par rapport au tarif réglementé du kWh est variable avec une forte prime pour les heures creuses (50% de moins par rapport aux heures pleines) afin d'inciter les souscripteurs à un changement de comportement. Compte tenu de ces caractéristiques, le bénéfice de cette opération est limité aux 40 000 premières personnes qui souhaiteront souscrire.

Au-delà de la dimension tarifaire, l'UFC QUE CHOISIR rappelle que chacune des offres lauréates comprend une sécurité juridique renforcée avec un contrat sûr, reprenant les conditions imposées par l'association aux fournisseurs, et l'implication de la fédération dans le traitement des éventuelles réclamations durant la première année.

A propos des MSAP (maisons de services au public)

Depuis une vingtaine d'années , les usagers éloignés de certains services publics pouvaient recevoir une première réponse à leurs questions dans les centres sociaux implantés dans chaque canton.

Au 1er janvier 2020 seront implantés dans les départements, dont la Nièvre, des maisons de services au public (MSAP).

Ces MSAP seront au nombre de 24 implantés pour la plupart dans les centres sociaux ou les communes et CCAS.

Le but de ces MSAP sera de mieux répondre aux usagers pour toute(s) question (s) au niveau logement, médico social, numérique ..

Les animateurs MSAP seront polyvalents et recevront des formations nationales et transversales et accompagneront tout usager, quelle que soit sa demande.

ATTENTION, DANGER avec les cartes bancaires

Un exemple Arnaque jeu facebook

Qui ne serait pas tenté par un jeu simple qui permet de gagner un lot fabuleux = van hippie, téléphone, robot thermomix....?

Ce jeu est proposé par la « boutique des saisons » sur facebook.com

Il suffit simplement de s'inscrire , le frais de port est minime...

Mais... les coordonnées bancaires sont demandées ! Vous serez abonné moyennant la somme de 49.99 € à une salle de sport ...

Techniques utilisées



carte bancaire piratée

Votre carte bancaire a-t-elle été piratée ? Pour le savoir, allez sur le site havelbeenpwned.com et renseignez votre adresse email.

Si vous avez été enregistré, les pirates possèdent votre téléphone, votre géolocalisation et l'adresse IP de votre ordinateur.

Sachez que ces informations peuvent être revendues afin d'obtenir éventuellement vos données bancaires.

Les pirates ou escrocs utilisent des techniques très diverses, telles que le « phishing », l'envoi d'un logiciel espion, l'interception de communication, l'infiltration d'un serveur marchand, le piratage de votre smartphone ...

Technique très utilisée = le « phishing », le pirate se fait passer pour une société ou un organisme connu ou une de vos connaissances et vous demande vos coordonnées bancaires.

Votre smartphone peut aussi avoir été piraté = vous recevez un SMS vous invitant à payer la TVA pour recevoir un colis.

Que faut-il faire pour éviter ces arnaques ?

- ne pas ouvrir et ne pas répondre à un message qui vous paraît douteux (fautes d'orthographe, message impersonnel...)
- Effectuer les mises à jour de votre ordinateur
- Surtout ne jamais donner vos numéros de carte bancaire par email. Le mieux est de ne pas répondre et de supprimer le message.
- Ranger vos données personnelles et vos mots de passe ailleurs que sur votre ordinateur.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

FAIRE SES TRAVAUX, SANS TOMBER DANS LE PANNEAU



8 RÉFLEXES À ADOPTER

1
Vous voulez faire des économies d'énergie ?
Pour savoir quels travaux réaliser et connaître les aides auxquelles vous avez droit, renseignez-vous auprès d'un conseiller **FAIRE**

2
Les services publics ne démarchent jamais !
Attention aux entreprises qui prétendent agir pour le compte d'organismes publics ou de votre fournisseur d'énergie.

3
Démarché ? Ne donnez pas vos coordonnées bancaires et ne signez jamais le jour même. Soyez vigilant, un crédit peut être dissimulé dans la liasse de documents présentés.

4
Ne vous précipitez pas : Demandez un devis et comparez avec d'autres offres.

5
Méfiez-vous des offres trop alléchantes !
Vous n'avez pas nécessairement droit aux aides annoncées et les économies d'énergies réelles peuvent être bien inférieures aux promesses.

6
Si vous avez contracté un crédit,
ne signez pas l'attestation de fin de travaux avant qu'ils ne soient totalement terminés.

7
Un litige ? Pensez aux associations de consommateurs pour vous aider.

8
Les pratiques d'une entreprise vous semblent frauduleuses ?
Contactez la DGCCRF.



Renseignez-vous auprès d'un conseiller FAIRE au 0 808 800 700 ou sur www.FAIRE.fr

SOUTENEZ NOS ACTIONS....

...FAITES UN DON

...Et réduisez vos impôts...

En effet, nous tenons à vous rappeler que la loi autorise notre association, Organisme d'Intérêt Général, à recevoir des dons, ouvrant droit à réduction d'impôt.

La réduction d'impôt dont vous pourriez bénéficier est égale à 66 % du montant du don, dans la limite de 20 % du revenu imposable du foyer fiscal (article 200 du code général des Impôts).

Que ceux qui le peuvent et en ont le désir nous fassent parvenir leurs dons avant le 31 décembre prochain.

Un reçu fiscal leur sera adressé, à joindre obligatoirement à leur déclaration des Revenus 2018 pour obtenir la réduction prévue. A l'avance nous vous remercions.

2019- BULLETIN DE PREMIERE ADHESION¹, de RENOUELEMENT¹ et d'abonnement à la Botte de l'UFC Que Choisir¹

NOM _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal [][][][][][] Ville _____

Téléphone [][][][][][][][][] Adresse email _____

Pour vous informer du suivi de votre dossier

- | | | |
|--------------------------|--|---------|
| <input type="checkbox"/> | 1 ^{ère} adhésion seule | 28.00 € |
| <input type="checkbox"/> | 1 ^{ère} adhésion + abonnement à la Botte de l'UFC | 33.00 € |
| <input type="checkbox"/> | Renouvellement seul | 21.00 € |
| <input type="checkbox"/> | Renouvellement + abonnement à la Botte de l'UFC | 26.00 € |
| <input type="checkbox"/> | Abonnement à la Botte de l'UFC seulement (4 numéros) | 5.00 € |

NOTRE ASSOCIATION EST COMPOSEE DE BENEVOLES, NOUS AVONS BESOIN DE VOUS. VOICI LA LISTE DES ACTIVITES QUE NOUS PROPOSONS :

- | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Journal : rédaction d'articles | <input type="checkbox"/> | Enquêtes : respect de la réglementation |
| <input type="checkbox"/> | Journal : mise sous bande pour envoi postal | <input type="checkbox"/> | Représentation de l'UFC |
| <input type="checkbox"/> | Enquêtes : relevés de prix | <input type="checkbox"/> | Administratif, informatique ... |

U.F.C. QUE CHOISIR DE LA NIÈVRE
ASSOCIATION LOI 1901

Maison Municipale des Éduens
Allée des droits de l'enfant
Bureaux N°1 et N° 2
58000 NEVERS

☎ : 03 86 21 44 14

☎ : 03 86 57 65 81

Messagerie : contact@nievre.ufcquechoisir.fr

*La Force Consommateurs qui ... avec Vous AGIT
pour ne pas SUBIR.*

*La Botte de l'UC
QUE CHOISIR DE LA
NIÈVRE*



DEPOSÉ LE 17/12/2019
À distribuer avant le
23/12/2019

VARENNES VAUZELLES PPDC

P4

LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

PRESSE

DISTRIBUÉE PAR

LA POSTE

DESTINATAIRE :



Secrétariat :
contact@nievre.ufcquechoisir.fr

Enquête :
enquete@nievre.ufcquechoisir.fr

Adhésion :
gestal@nievre.ufcquechoisir.fr

Litiges :

af.augendre@nievre.ufcquechoisir.fr
gerard.leforestier@nievre.ufcquechoisir.fr
martine.lariche@nievre.ufcquechoisir.fr
rene.bouchonnet@nievre.ufcquechoisir.fr
christian.lemeur@nievre.ufcquechoisir.fr

Retrouvez l'U.F.C. QUE
CHOISIR sur internet :
www.quechoisir.org
Page Facebook :
UFC-Que Choisir de la Nièvre

VIVRE AU QUOTIDIEN
*Le guide de la conso
responsable*



TOUJOURS DISPONIBLES par accès
au site internet pour les abonnés

