



# ORLÉANS *Consom'* ACTION

**Premier Trimestre  
2022  
N° 220 - Mars 2022**

Santé : urgences, ENS

L'euro a vingt ans

Economies d'énergie, les aides

Environnement : tickets de caisse,  
les invendus

Actualités

Ce qui change

Courriers, arnaques, litiges



**PRIX 3 €**

**UFC-Que Choisir Orléans  
39 rue Saint-Marceau  
45100 ORLÉANS**

Chers lecteurs,

Selon l'Insee, le pouvoir d'achat des Français va baisser en 2022. En effet, après une année 2020 marquée par une crise économique mondiale d'une ampleur inégalée, 2021 s'est caractérisée par une reprise économique. En France, la croissance économique a dépassé 6% sur l'année 2021 (6,7%), une progression inégalée depuis la fin des années 1960. L'année 2021 est ainsi marquée par le retour de l'inflation dans de nombreuses parties du monde.

L'indice des prix à la consommation (IPC), basé sur l'observation d'un panier fixe de biens et services, est l'instrument de mesure de l'inflation. Il indique que, en France en 2021, il avait augmenté de 2,8% sur un an. Par comparaison, cet indice avait augmenté de 1,1% en 2019 et de 0,5% en 2020.

Une dépense va particulièrement peser sur les ménages en 2022, c'est la facture énergétique en relation avec les prix de vente du pétrole et du gaz naturel, la demande étant plus forte que la production.

**Notre Assemblée Générale a lieu  
le vendredi 18 mars 2022**

***Vous trouverez la convocation  
en fin de ce journal***

Pour tenter de limiter ces hausses, que faire ? Certaines sociétés ont gonflé leurs prix ces derniers mois, tant sur l'abonnement que sur l'énergie. Et si l'offre en cours n'est plus inférieure aux tarifs réglementés, il faut tenter de trouver mieux. Les comparateurs de Que Choisir et du Médiateur de l'Énergie sont à votre disposition pour détecter l'offre la plus compétitive.

En dehors des consommations d'énergie, il est aussi plus que jamais le moment de réfléchir à sa consommation personnelle. Est-ce que je fais tous les gestes qui permettent de moins consommer et sont-ils le plus possible respectueux de l'environnement ?

En ce début d'année, la France assume la présidence de l'Union Européenne. L'UFC-Que Choisir profite de cette opportunité pour faire avancer des dossiers clés qui concernent notamment les sujets les plus brûlants comme les crédits à la consommation, le bâtiment, le démarchage, la sécurité et la réparabilité des produits.

Grâce à votre soutien et votre fidélité, l'UFC-Que Choisir, forte de ses 135 000 adhérents et 4 000 bénévoles qui œuvrent sans compter leur temps au sein des associations locales, est la structure qui a le plus grand pouvoir d'agir et de peser sur les orientations politiques en matière de consommation. Qu'on se le dise !

La présidente  
Françoise Pilard



**FIOUL.** Les achats groupés continuent deux fois par mois.  
Pour vous inscrire : <https://www.choisirsonfioul.fr/>

## Energie moins chère ensemble

L'opération, qui devait se terminer en septembre 2021 a été repoussée le temps que les marchés se calment, mais toutes les inscriptions faites auparavant restent valables.

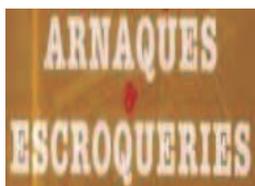


## GLYPHOSATE

### ***Signez la pétition !***

La substance active déclarée du célèbre « Roundup » a été réautorisée pour 5 ans fin 2017. Les débats sont déjà lancés pour prolonger cette autorisation et la bataille est loin d'être gagnée.

photo G.F.



## Réunion d'information destinée aux personnes de 60 ans et plus

Une cinquantaine de personnes, du Bardon (45130) et des environs, ont répondu à l'invitation du CLIC de Beauce pour une réunion d'information. Notre association est intervenue ainsi que la gendarmerie locale. Nous avons mis l'accent sur diverses arnaques, démarchages à domicile et dépannages. Avec un support visuel et à l'aide de cartes distribuées aux personnes présentes, proposant des cas concrets liés à différents démarchages, nous avons mis en garde ce public envers les agissements et escroqueries dont ils pourraient être victimes. Les gendarmes présents ont donné des conseils de sécurité et de prudence notamment sur Internet. Une collaboration enrichissante pour tous !



## Présidence française du Conseil de l'UE : l'UFC-Que Choisir publie sa feuille de route

(extrait du communiqué de presse du 6 janvier 2022)



Près de 14 ans après avoir assuré la présidence du Conseil de l'Union Européenne, la France occupe à nouveau cette fonction jusqu'au 30 juin 2022. Stratégique, cette position lui permet d'influer sur l'agenda européen et de faciliter les négociations entre États membres pour obtenir des accords qui, s'ils sont ambitieux, auront des conséquences bénéfiques concrètes pour les consommateurs. La présidence française devra collaborer à la mise à jour de textes législatifs clés.

**La première négociation concerne le règlement sur la sécurité générale des produits.** L'UFC-Que Choisir a déjà tiré la sonnette d'alarme sur la défectuosité de nombreux smartphones testés. Il en va de même s'agissant des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone défaillants, de jouets contenant des produits chimiques dangereux etc. Sans plus attendre, il faut donc mettre à jour la législation actuelle obsolète en clarifiant la responsabilité des places de marché, en prenant en considération les produits connectés et en renforçant l'efficacité des rappels.

**La seconde négociation vise la directive sur le crédit à la consommation.** Ces dernières années, de nouvelles formes de prêts irresponsables ont fait leur apparition. C'est notamment le cas de la déferlante des mini-crédits sur Internet ou des locations de longues durées, dont les dérives criantes en termes de frais, ont déjà été mises en évidence par l'UFC-Que Choisir. L'association appelle à un accompagnement efficace des emprunteurs en difficulté, ainsi qu'à une interdiction du démarchage, technique de vente dangereuse qui conduit à la souscription précipitée de crédits non sollicités.

**L'Union européenne doit s'engager en faveur de modes de production et de consommation plus durables.** Dans le cadre du paquet énergie-climat, elle doit œuvrer à une obligation de résultat à la charge des professionnels en matière de performance des travaux de rénovation énergétique des logements ainsi qu'une taxation de l'énergie plus équitable au service de la transition énergétique. À ce titre, la présidence française devra défendre un indice de réparabilité européen ambitieux pour les produits électroménagers et un score environnemental pour l'alimentation.

Convaincue que défendre les intérêts consommateurs permettra de transformer concrètement le quotidien des Européens, l'UFC-Que Choisir, membre fondateur du BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs) entend se mobiliser pour faire avancer ces dossiers clés intéressant les consommateurs.

## L'accès aux urgences est désormais facturé dès la sortie

(Le Particulier - janvier 2022)

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, les personnes qui se rendent aux urgences sans être hospitalisées doivent régler un « forfait patient urgences (FPU) » d'un montant de 19,61 € pour le plein tarif. Pour les malades en affection de longue durée et les bénéficiaires de prestations suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle avec une incapacité inférieure à deux tiers, le forfait est minoré et son montant passe à 8,49 €.

Auparavant, même si un passage aux urgences sans hospitalisation était facturé 27,05 €, ces sommes étaient réglées à hauteur de 80% par l'Assurance Maladie, soit 21,64 €. Seul le reste, appelé « le ticket modérateur », était à la charge du patient, soit 5,41 € et ce montant pouvait être pris en charge par la mutuelle. Depuis janvier 2022, si le patient n'a pas de complémentaire santé, son reste à charge sera donc plus élevé qu'auparavant. Soit, selon les cas, 19,61 € ou 8,49 € pour le tarif réduit.

Désormais, les patients sont informés du coût de leur passage dès leur sortie des urgences alors qu'auparavant, ils étaient susceptibles d'attendre quelques semaines voire quelques mois avant de connaître le montant exact de leur facture.



GettyImages

### Le FPU n'est pas à payer lors d'un passage aux urgences dans certains cas.

- femmes enceintes bénéficiaires de l'assurance maternité ;
- bénéficiaires d'une pension d'invalidité ;
- bénéficiaires de prestations suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle ;
- incapacité au moins égale à deux tiers ;
- assurés mineurs victimes de violences sexuelles ;
- nouveau-nés de moins d'un mois ;
- donneurs d'organe ;
- titulaires d'une pension militaire d'invalidité ;
- victimes d'actes de terrorisme ;
- bénéficiaires de l'aide médicale d'État (AME) ;
- personnes écrouées.



### Mon espace santé ENS

De janvier à mars 2022, si vous êtes affilié à l'Assurance maladie, vous recevrez un courrier ou un email pour activer votre Espace santé. Vous disposerez alors d'un mois pour vous opposer à sa création. Sans réponse de votre part, votre Espace santé sera automatiquement créé. Dans le cas où vous disposiez déjà du Dossier Médical Partagé (DMP) avant le 1er juillet 2021, ce dernier sera automatiquement intégré à votre ENS.

### Le 100% santé

(Que Choisir - janvier 2022)

Le comité de suivi de la réforme 100% santé vient de communiquer : « Trois ans après les débuts du 100% santé, 10 millions de Français ont pu bénéficier de soins dentaires, d'optique ou audioprothétiques pris en charge à 100% par l'assurance maladie et leur complémentaire santé ». Aujourd'hui, il est vrai que 55% des prothèses dentaires relèvent du 100% santé et qu'en audiologie, la progression de l'équipement est tout bonnement fulgurante, avec un bond de 77% depuis 2019, malgré la crise sanitaire.

Au regard de ces indicateurs flatteurs, l'optique fait figure de vilain petit canard. Même si une légère progression est observée en 2021, seulement 17% des achats de lunettes se font dans le cadre du 100% santé et encore. Si on ne prend en compte que les équipements réellement 100% pris en charge, dont à la fois les verres et la monture choisis dans le panier dédié, le taux tombe à 12,1%. Absence de l'offre en magasin, dénigrement des équipements, devis incomplet, la DGCCRF a confirmé que l'application du dispositif était à revoir chez les opticiens.

### Handiconsult 45

(France assos santé, Centre-Val-de-Loire - janvier 2022)

C'est un accueil spécifique du Centre Hospitalier Régional d'Orléans ouvert à toute personne sans condition d'âge, vivant avec un handicap et ayant des difficultés pour accéder aux soins. L'objectif est de coordonner le parcours de soins des patients, de personnaliser leur accompagnement et de favoriser l'implication des proches aidants.

**Attention !** Handiconsult 45 ne peut pas assurer ni organiser le transport des patients ou intervenir à la place de « l'aidant » ou du professionnel de santé.

Tél : 02 38 74 45 67

Email : [handiconsult45@chr-orleans.fr](mailto:handiconsult45@chr-orleans.fr)

## L' euro, vingt ans déjà !

Le 1er janvier 2002 marque l'apparition des pièces et billets en euros. Cette monnaie unique devait renforcer l'unité entre les économies européennes. Ces objectifs ont-ils été atteints ?



### Naissance de l'euro

La création de l'euro est décidée lors du traité de Maastricht en 1992. En 1999, cette monnaie unique devient officielle. La zone euro est alors composée de 11 pays membres de l'Union Européenne : Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas et Portugal. La Grèce rejoint la zone euro en 2001 puis c'est autour de la Slovénie en 2007, Chypre et Malte en 2008, la Slovaquie en 2009, l'Estonie en 2011, la Lettonie en 2014 et la Lituanie en 2015.

### Le 1<sup>er</sup> janvier 2002

En France et dans les 10 autres pays de la zone euro les pièces et billets libellés en euro commencent à circuler à partir du 1er janvier 2002. Si certains consommateurs sont indifférents ou même réfractaires, d'autres en revanche se sont précipités devant les distributeurs automatiques dès minuit pour payer le jour même leur baguette de pain en euro et ceci dans la bonne humeur ! A noter que le franc est resté utilisable jusqu'au 17 février à minuit. A partir de cette date l'euro devient alors la deuxième monnaie la plus utilisée à l'échelle internationale, derrière le dollar.

### Les nostalgiques du franc

Vingt années ont passé depuis le passage à l'euro, mais les réflexes de certains de convertir en francs les prix constatés au supermarché ou en payant des factures sont toujours là. Selon un sondage pour « MoneyVox », 51% des Français continuent de convertir les prix des produits qu'ils s'apprêtent à acheter (5 % des personnes interrogées affirment faire cette conversion systématiquement).

### La crise de 2010

Les deux décennies d'existence de la zone euro sont marquées par une crise de grande ampleur au début de la décennie 2010. Cette crise, qualifiée de « crise des dettes souveraines », a des causes multiples : conséquences économiques de la crise des « subprimes » de 2007-2008, excès d'endettement, faible croissance économique, amplifiée par les politiques d'austérité alors menées.

### L'avenir de la zone euro

Actuellement, 19 pays sur les 27 de l'Union européenne utilisent l'euro soit 341 millions de personnes. Au moment de l'application, le Danemark et la Suède avaient refusé l'euro malgré l'obligation inscrite dans le traité de Maastricht. L'euro devrait continuer son extension. Les pays candidats peinent encore à se décider ou à réunir les conditions nécessaires pour son adoption. Il s'agit de la Tchéquie, la Pologne, la Roumanie, la Croatie, la Hongrie et la Bulgarie, tous arrivés au sein de l'Union européenne après la mise en circulation de la monnaie unique.

### Des visages ou des monuments sur les billets en euros ?

À l'occasion de ce 20ème anniversaire, la Banque centrale européenne va lancer une consultation. Christine Lagarde, présidente de la BCE a dit qu'il était temps « de revoir l'apparence de nos billets de banque afin que les Européens de tous âges et de tous horizons puissent s'en sentir plus proches ». Des artistes, scientifiques, historiens, designers seront consultés. Ce groupe de conseil choisira les grands thèmes qui serviront à illustrer les billets. Ensuite, une consultation publique sera lancée, puis un concours de design, ouvert au grand public.

### Après 20 ans, le bilan

Souvent accusé d'avoir malmené le portefeuille des Français, l'euro reste une des réussites européennes sur le plan de la stabilité monétaire.

L'ambition de départ était de permettre aux économies européennes de s'aligner les unes avec les autres. Cela ne s'est pas vraiment produit. Les différences de langue, de systèmes juridiques, de niveaux de richesse et de fiscalités des États membres ont parfois créé de la concurrence déloyale. Mais l'euro a permis des échanges commerciaux facilités. Grâce à l'euro, les entreprises ont pu évoluer dans un environnement sécurisé, avec une monnaie solide. Jusqu'à présent, l'inflation dans la zone euro a été faible et la banque centrale européenne a démontré sa capacité à faire traverser les crises financières. Aujourd'hui, la décennie s'avère périlleuse face à l'inflation inédite qui secoue l'Europe.

F. P.

## Economies d'énergie



**A**méliorer l'isolation de son logement c'est assurément faire par la suite de sérieuses économies en réduisant sa facture de chauffage. Pour financer les travaux de rénovation énergétique d'un loge-

ment, des aides de l'état peuvent être sollicitées. Nous avons déjà évoqué ces aides dans le n° 219 de Consom'Action. En 2022, des changements ont été apportés. Il est donc intéressant de revoir l'ensemble des propositions.



### France Rénov'

En premier lieu il s'agit de la création d'un guichet unique « France Rénov' ». En effet, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, pour simplifier le montage des dossiers de financement des travaux de rénovation énergétique, l'État a décidé d'instaurer ce nouveau service. Les Espaces « Conseil Faire » et les « Points Rénovation Info Service » (Pris) de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) sont ainsi fondus en ce seul organisme qui s'appuie sur un réseau de plus de 450 « Espaces Conseil France Rénov' » répartis sur tout le territoire. Ce service accompagne gratuitement les ménages tout au long de leurs projets de travaux. Il informe, met à la disposition des intéressés un outil de simulation des aides financières disponibles et un annuaire des artisans RGE (reconnu garant de l'environnement).

Pour contacter ce service :

- en ligne sur <https://france-renov.org.fr>
- par téléphone au 0 808 800 700,
- à l'ADIL Espace Conseil France Rénov' du Loiret  
1 bis rue Saint Euverte 45000 Orléans. Tél. 02 38 62 47 07

### De quelles aides peuvent bénéficier les personnes âgées pour adapter leur logement ?

La plupart des aides pour l'installation d'équipements, tels que des barres d'appui, mains courantes d'escalier, sièges de W.C. et de douche etc. sont accessibles sous conditions de ressources et/ou sur justificatif de perte d'autonomie. →

Elles peuvent provenir :

- de **caisses de retraite** du régime général ou d'état. Le montant de l'aide peut atteindre 3 500 €,
- de **l'Agence nationale de l'habitat (Anah)**,
- par un **crédit d'impôt « Habiter facile »** (voir auprès de l'Anah).

## Les aides en 2022

- **MaPrimeRénov'**. Elle s'adresse à tous les ménages propriétaires, pour leur résidence principale, ainsi qu'aux copropriétés et aux propriétaires bailleurs. Le montant de la prime est calculé en fonction des revenus et du gain écologique des travaux réalisés.

- **Aide « Habiter mieux sérénité »**. Cette aide est versée aux ménages aux ressources modestes. Pour les revenus très modestes, cette aide peut aller jusqu'à 50 % du montant total des travaux hors taxes. La prime est de 15 000 € maximum. Des bonus peuvent se cumuler.

- **Aide des entreprises de fourniture d'énergie (CEE)**. Les entreprises de fourniture d'énergie (EDF, Engie, Total etc..) proposent des aides pour la réalisation de travaux d'économies d'énergie à condition qu'ils soient effectués par un professionnel reconnu garant de l'environnement (RGE).

- **TVA à 5,5 %**. Le logement doit être achevé depuis plus de 2 ans, il peut être une résidence principale ou secondaire.

- **Primes « coups de pouce »**. Elles peuvent être accordées dans les cas de rénovation performante pour les maisons individuelles ou pour des bâtiments collectifs.

- **Éco-prêt à taux zéro (Éco-PTZ)**. Son montant maximal est compris entre 7 000 € et 50 000 € selon les travaux financés. Ce prêt est accordé aux propriétaires occupants mais aussi sous conditions à un propriétaire bailleur et à un syndicat de copropriétaires jusqu'au 31 décembre 2023.

- **Prêt de la Caisse d'allocation familiale (CAF)**. Il concerne aussi bien les propriétaires que les locataires. Il est remboursable sur 10 ans maximum selon les cas.

- **Les aides locales**. Afin de trouver les aides proposées par la région ou la commune, l'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL) propose un outil : <https://www.anil.org/aides-locales-travaux>

**Bon à savoir.** Bientôt une aide unique pour les équipements « perte d'autonomie ». Le ministère du Logement planche sur le lancement de MaPrimeAdapt', une aide unique, plus simple et plus compréhensible, qui devrait voir le jour courant 2022.

Anah : 131 faubourg Bannier 45042 Orléans Cedex 1  
Tél : 02 38 52 47 75 - <https://www.anah.fr/>

## DPE DDT et AUDIT ENERGETIQUE

(Que Choisir - janvier 2022)

**E**n cas de vente ou de location d'un logement, ces documents, doivent être remis à l'acquéreur ou au locataire, après études et analyses faites sur place.

**Le diagnostic de performance énergétique (DPE).** Ce document sert principalement à estimer la consommation d'énergie et les taux d'émission de gaz à effet de serre d'un logement.

**Le dossier de diagnostic technique (DDT).** Il permet aux habitants d'un logement d'être informés des possibles risques encourus, comme l'exposition au plomb, à l'amiante et aux termites ou encore l'état des risques naturels et technologiques dans la zone où se situe le logement.

**L'audit énergétique.** C'est un nouveau dossier qui doit accompagner le DPE et le DDT. Grâce à des tests poussés réalisés par un bureau d'études certifié, l'audit énergétique doit permettre d'évaluer avec précision la consommation énergétique d'un bâtiment. Il apporte des réponses précises quant aux travaux à envisager pour améliorer l'efficacité énergétique d'un logement. L'automne dernier, il était prévu que, début 2022, l'audit énergétique devienne obligatoire pour la vente des logements classés F ou G sur le DPE. mais cette obligation n'interviendra finalement qu'à partir du mois de septembre. Un léger répit pour le secteur immobilier. Cet audit devra permettre au futur propriétaire de connaître dans le détail les travaux à effectuer pour aboutir à une rénovation énergétique performante afin d'amener son bien en classe B.

### Abris de jardin. La facture est salée

**Q**u'il s'agisse d'un simple cabanon ou d'un petit chalet, l'abri de jardin vous oblige à payer une taxe d'aménagement dès qu'il dépasse les 5 m<sup>2</sup>.

Les montants applicables pour cette taxe en 2022 sont revalorisés d'environ 7 %. Ils sont de :

- 820 € le m<sup>2</sup> hors Île-de-France (contre 767 € en 2021) ;
- 929 € le m<sup>2</sup> en Île-de-France (contre 870 € en 2021).

*Renseignez-vous !* Si la commune dans laquelle vous avez érigé ou vous voulez ériger un abri de jardin (ou un colombier) n'a pas décidé l'application de cette taxe et en cas de surface de plancher inférieure à 20 m<sup>2</sup>, vous n'en êtes pas redevable.

Un simulateur est disponible sur :

<https://www.cohesion.territoriale.gouv.fr/calcul-de-la-taxe-damenagement>



### Résiliation à tout moment de l'Assurance emprunteur. Pas beaucoup d'avancées !

**L**es banquiers et les assureurs s'opposent toujours à la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur. Sans surprise, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), instance qui réunit les professionnels et les associations de consommateurs (dont l'UFC-Que Choisir), n'est pas parvenu à un accord sur ce sujet. En revanche, il est favorable à une nouvelle recommandation (datée du 12 octobre 2021) visant à mieux informer les emprunteurs.

### Crédit immobilier : durée limitée, taux d'endettement plafonné (Service public - janvier 2022)

**A**fin d'éviter un surendettement des ménages, le Haut conseil de stabilité financière a révisé les conditions d'octroi des crédits immobiliers, dans une décision prise le 29 septembre 2021, avec date d'effet au 1er janvier 2022.

Désormais, la durée maximum d'un emprunt immobilier souscrit par un particulier est fixée à 25 ans. D'autre part, le taux maximum d'endettement, qui mesure le montant des annuités de remboursement par rapport aux revenus de l'emprunteur, ne doit pas dépasser 35 %, assurance comprise, contre 33 % auparavant.

## Pièces détachées d'occasion

(Que Choisir - janvier 2022)

Ne soyez pas surpris si de plus en plus souvent, le réparateur vous propose de remettre votre appareil en état avec une pièce détachée d'occasion plutôt qu'avec une pièce neuve. Les réparateurs doivent désormais en proposer dès qu'ils en ont sous la main. C'est tout l'esprit de la loi anti-gaspi, qui encourage l'économie circulaire. Sont concernés les lave-linge, les lave-vaisselle, les réfrigérateurs, les téléviseurs, les écrans, les PC portables et les smartphones. Là aussi, la mesure vise à chaque fois les principaux composants, du tambour des lave-linge aux thermostats des réfrigérateurs, des moteurs de lave-vaisselle aux batteries des smartphones. Plusieurs équipements médicaux, comme les fauteuils roulants, les appareils soulève-malade, les verticalisateurs ou encore les tensiomètres et thermomètres électriques, sont également concernés. La loi impose aussi aux réparateurs d'informer le consommateur sur cette possibilité qui leur est offerte de choisir des pièces détachées d'occasion plutôt que des pièces neuves. L'impact sur le prix et les délais de la réparation devront lui être précisés. Et un affichage clair, visible et lisible de l'extérieur est obligatoire à l'entrée de la boutique et sur son site internet.



Franceinfo

## Destruction des invendus non alimentaires

(Service public - décembre 2021)

À partir du 1er janvier 2022, les invendus non alimentaires ne pourront plus être détruits par incinération. Les produits électriques et électroniques, les piles, les cartouches d'encre, les vêtements et chaussures, les meubles, les produits d'hygiène et de puériculture, les livres et les fournitures scolaires sont notamment concernés par l'application de cette disposition prévue par la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

A noter : Certains de ces produits, qui ne bénéficient pas encore de filière à Responsabilité élargie du producteur (REP) de recyclage, ont jusqu'au 31 décembre 2023 pour se mettre en conformité. Les produits concernés par ces dispositions devront faire l'objet,

en priorité, d'un don à des associations caritatives afin de bénéficier aux individus et familles en situation de précarité.

## Corbeaux respectueux de l'environnement

Les animaux connaissent parfois mieux les bonnes manières que les humains. À Södertälje, près de Stockholm, les agents d'entretien de l'espace public sont aidés par des corbeaux sagaces. Dressés par la start-up « Corvid Cleaning », les oiseaux sauvages ramassent les mégots de cigarettes jetés à travers la ville. L'animal à plumes attrape le mégot dans son bec et l'emmène jusqu'à une machine spéciale, où le déchet est déposé. Une fois la tâche accomplie, un mécanisme s'enclenche et propulse la gratification ultime : des victuailles. Plus d'un milliard de mégots seraient ainsi récupérés chaque année en Suède.

« Nous pouvons apprendre à des corbeaux à ramasser des mégots de cigarettes, mais nous ne pouvons pas apprendre aux gens à ne pas les jeter par terre » déplore un agent chargé de la gestion des déchets à la municipalité de Södertälje. (Le Point - février 2022)



## Pesticides : des distances à respecter

Pour renforcer la protection des riverains vis-à-vis des produits phytopharmaceutiques, des distances seront désormais à respecter entre les zones d'épandage et les habitations, allant de 5 à 20 mètres selon le type de culture et la nature des produits. Ce sont des distances qui peuvent être adaptées localement.

## Blotcel, la réinscription devient automatique

<https://www.blotcel.gouv.fr/>

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, permet à toute personne de refuser d'être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours. Cet organisme proposé par le service public, reste bon gré mal gré, un service qui a prouvé son utilité et diminué les appels chez les consommateurs qui se sont inscrits.

En inscrivant son numéro de téléphone sur la liste Blotcel, le démarchage commercial est interdit sur la ligne déterminée. Mais, Blotcel n'empêche pas les professionnels avec lesquels le consommateur est lié par un contrat en cours de contacter le client. Il en va de même pour les distributeurs de journaux, les instituts de sondage et les associations à but non lucratif, s'ils ne font pas de prospection commerciale.

Au bout de 3 ans, l'inscription du numéro de téléphone doit être renouvelée. Si cette inscription a été réalisée avant le 2 avril 2019, celle-ci doit être renouvelée par le consommateur. Si elle a eu lieu à compter du 2 avril 2019, la réinscription est automatique pour 3 nouvelles années (décret n° 2021-1528 du 26.11.21). *Remarque* : il est possible de supprimer cette inscription à tout moment.

*Rappel important* : depuis le 24 juillet 2020, le démarchage téléphonique est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf s'il existe une relation contractuelle. Les sanctions peuvent être sévères ! Voici 2 exemples récents.

- La société *Almatys*, qui vend des biens et fournit des prestations susceptibles de générer des économies d'énergie (pompes à chaleur, ballons thermodynamiques...) a démarché par téléphone plusieurs centaines de milliers de particuliers, entre octobre et novembre 2020. Pour la sanctionner, le directeur départemental de la protection des populations d'Ille-et-Vilaine a donc prononcé à son encontre une amende de près de 460 000 €, le 18 octobre dernier.
- La même démarche a été appliquée à la société *SARL Nrgie Conseil*, qui vend des biens et fournit des prestations susceptibles de générer des économies d'énergie (pompes à chaleur, couverture de toit, dépannage d'installations photovoltaïques). Elle a été sanctionnée par une amende de près de 65 000 € pour avoir démarché par téléphone plusieurs dizaines de milliers de personnes.



## Timbres du siècle dernier. Peut-on les utiliser ?

(Le Particulier - janvier 2022)

Oui. A condition d'avoir une bonne calculette !

La quasi-totalité des timbres français émis depuis 1849 sont valables pour l'affranchissement, tant que leur valeur faciale correspond aux tarifs en vigueur en euros. Ainsi, pour l'envoi d'une lettre prioritaire à 1,43 €, vous devrez coller 9,40 francs de timbres (1,43 x 6,55957). Si vous détenez des timbres en anciens francs, il faudra en mettre pour 940 francs, afin d'atteindre la somme voulue (leur valeur faciale doit être divisée par 100, puis par 6,55957). Si le compte n'y est pas, il est possible de compléter avec des vignettes actuelles.

*Mais, attention ! Il y a des exceptions !* Certains timbres ne sont pas utilisables. « Il s'agit de ceux de la Caisse d'amortissement, des timbres de bienfaisance au profit de la Croix-Rouge et de ceux des comités d'organisation des Jeux olympiques et de l'exposition des Arts décoratifs de 1925. Sont aussi concernés les timbres à l'effigie de Philippe Pétain, et ceux portant la mention « État français » émis entre 1941 et 1944, démonétisés le 1er novembre 1944, à la Libération », précise la direction de La Poste.



## Supermarchés. Suppression des tickets de caisse

(Que Choisir - janvier 2022)

### Ce que dit la loi

Au 1er janvier 2023, sauf demande contraire du client, l'impression automatique des tickets de caisse et de carte bancaire ainsi que des bons d'achat sera interdite (loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire). Le ticket pourra être imprimé ou bien envoyé par e-mail. Un décret en ce sens est attendu.



### Pourquoi cette disparition ?

Les tonnes de papier utilisé ainsi chaque année nuiraient à l'environnement, tandis que le coupon lui-même contiendrait des perturbateurs endocriniens, dangereux pour notre santé. D'où cette décision de le supprimer. En bons élèves, Carrefour comme Système U ont anticipé, les deux enseignes ne sortent plus de ticket de caisse dans quelques magasins pilotes. Chez Système U, on constate qu'en moyenne, 40 % des clients répondent ne pas en vouloir si on le leur demande lors du passage en caisse.

### Le ticket reste un élément important

Du côté des associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir, on estime que le ticket de caisse s'avère un élément de vérification des achats et sert également de preuve en cas d'échange ou de remboursement d'un article.

Quant au ticket envoyé par e-mail, son utilisation n'est pas sans conséquence pour l'environnement. Accompagné d'une pièce jointe, un courriel émet 19 g de CO<sub>2</sub>. Pris individuellement, l'impact est faible, mais quand on le multiplie par 34 millions de messages envoyés toutes les heures, il en va tout autrement !

Cela peut aussi laisser craindre au consommateur qu'on les utilise pour d'autres fins (publicité, utilisation de données personnelles). De toute évidence, la mesure est loin de faire l'unanimité, du côté des professionnels comme des consommateurs...

## Restauration : nouvel affichage

(Service public - février 2022)

À partir du 1<sup>er</sup> mars 2022, les établissements proposant des repas à prendre sur place ou à emporter devront indiquer aux consommateurs l'origine des viandes de volaille, porc et mouton qu'ils mettent à leurs menus, comme ils le faisaient déjà pour la viande de bœuf. Cette obligation concerne les viandes achetées crues (fraîches ou surgelées) et cuisinées par les restaurateurs, mais ne s'applique pas aux viandes déjà préparées.

Outre l'étiquetage obligatoire de l'origine des viandes en restauration, la loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires du 10 juin 2020 rend également obligatoire l'indication du pays d'origine pour le cacao, le miel et la gelée royale, le vin et la bière.

## Free condamné

Free mobile écope d'une sanction de 300 000 €. Au cours d'un contrôle diligenté suite aux nombreuses plaintes reçues, les inspecteurs de la Cnil ont constaté plusieurs manquements aux articles 15, 21, 25 et 32 du RGPD (Règlement général sur la protection des données). Free mobile n'a pas donné suite aux demandes des abonnés de ne pas exploiter leurs données personnelles à des fins commerciales dans les délais (1 mois). De surcroît, l'opérateur n'avait pas pris en compte les demandes visant à ce que plus aucun message de prospection commerciale ne leur soit adressé. Par ailleurs, il avait continué à envoyer à des clients des factures concernant des lignes téléphoniques dont l'abonnement avait pourtant été résilié. Enfin, il transmettait par courriel, en clair, les mots de passe des utilisateurs lors de leur souscription à une offre, sans que ces mots de passe soient temporaires.

## Compteurs Linky

(Le Particulier - décembre 2021)

**D**epuis l'obligation d'accepter l'installation de compteur Linky chez soi, quelle est la situation en 2022 ? Les particuliers qui refusent toujours cette installation seront-ils pénalisés ?

10% du parc des clients sont dépourvus de Linky soit 1,2 million de foyers français. Ces clients sont récalcitrants, essentiellement pour 2 raisons. La première tient au fait que Linky intègre des fonctionnalités permettant d'avoir une connaissance précise de la consommation des ménages, et donc de leur vie privée. La seconde relève d'une crainte pour la santé. Au même titre que les autres appareils électriques, Linky émet des ondes électromagnétiques. Même si l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) a estimé que le niveau d'émissions électromagnétiques de Linky est 3 fois inférieur à celui d'un téléviseur et 600 fois inférieur à celui d'une plaque de cuisson à induction, en pratique, il est possible que des personnes atteintes d'hypersensibilité électromagnétique souffrent depuis la pose du compteur.

Il est donc possible de refuser la pose d'un compteur Linky, mais pour ces clients, Enedis devra maintenir une relève de la consommation par des agents qui se déplaceront à domicile, ce qui constitue un coût.

En 2022 et jusqu'en 2025,

- les clients qui fournissent leurs relevés ne devraient pas être inquiétés,
- les clients qui ne donnent pas signe de vie, se verront facturer un montant supplémentaire de près de 50 € par an,
- en 2025, la note s'établirait pour tous à 64 € par an en plus de la facture habituelle.



## Exposition aux ondes

(Le Particulier - décembre 2021)

**P**our les Français qui s'inquiètent des effets sur la santé des compteurs communicants comme Linky, pour les rassurer, l'Agence nationale des fréquences (ANFR) vient de décider d'étendre son dispositif de mesure des ondes électromagnétiques. Désormais, les particuliers peuvent demander gratuitement une mesure d'exposition pour les objets communicants fixes dont les compteurs Linky (électricité), Gazpar (gaz) et Onédo (gaz et d'eau).

Pour faire une demande de mesure, il suffit de remplir le formulaire Cerfa n° 15003\*02 et de le faire signer par un organisme habilité\* : collectivité territoriale, agence régionale de santé ou association agréée de protection de l'environnement par exemple. Une fois complété, le document doit être envoyé à l'ANFR (Dispositif Mesure - 78, avenue du Général de Gaulle, 94704 MAISONS-ALFORT CEDEX) qui dépêchera ensuite un laboratoire indépendant accrédité pour réaliser la mesure. Ces opérations étant financées par une taxe versée par les opérateurs de téléphonie mobile, la démarche est entièrement gratuite pour le demandeur.

Dès que l'étude de l'exposition aux ondes électromagnétiques est effectuée, les résultats sont transmis au demandeur. Ils sont par ailleurs rendus publics sur le site Cartoradio.fr de l'ANFR, sauf si l'occupant de la maison ou l'appartement s'y oppose par lettre recommandée avec avis de réception. Plus de 40 000 résultats sont déjà répertoriés.

\*Votre association UFC-Que Choisir est accréditée à signer ce document

Pour en savoir plus, vous pouvez télécharger la brochure de l'Etat « surveiller et mesurer les ondes électromagnétiques » sur <https://www.anfr.fr>

ou appeler le centre d'appel de l'ANFR au 0970 818 818 (non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

En

# 2022

## Au 1er janvier

**SMIC.** Le salaire minimum de croissance (Smic) est revalorisé de 1,2%. Selon la ministre du Travail, cette augmentation du Smic représente un gain de 15 € supplémentaires par mois, soit une valeur mensuelle de 1 219 € net.

**Retraites et ASPA.** Les retraites de base du régime général et de la Fonction publique et l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) augmentent de 1,1%.

**Salariés employés par des particuliers.** Ils vont bénéficier du prélèvement à la source. Les particuliers employeurs versent directement le salaire net à leur employé.

**Allocation veuvage.** Elle augmente de 1,1% et s'établit désormais à 632,17 € par mois (contre 625,30 € auparavant). Elle est attribuée au conjoint survivant de moins de 55 ans, sous conditions de ressources.

**Aidants.** L'allocation journalière du proche aidant est revalorisée à 58,59 € net par jour et 29,30 € par demi-journée.

**Timbres.** Le timbre rouge passe de 1,28 € à 1,43 €, le timbre vert de 1,08 € à 1,16 €, et le gris de 1,06 € à 1,14 €.

**Permis à un euro par jour.** Les jeunes entre 15 et 25 ans peuvent bénéficier de ce prêt à taux zéro qui permet de les aider à financer l'obtention du permis de conduire (catégorie A1, A2 ou B).

**Parité.** Les entreprises de 250 salariés ou plus devront compter au moins 40% de femmes dans leurs conseils d'administration et de surveillance.

**Impôts.** Une baisse d'impôt sur le revenu bénéficiera à 12 millions de foyers. Pour la première tranche d'impôt, cela représentera un gain moyen de 350 € par foyer.

**Plastiques.** la vaisselle jetable (verres, gobelets, assiettes) et les coton tiges sont interdits à la vente en grande surface. Les bouteilles d'eau plate en plastique sont également interdites dans les services de restauration scolaire.

**Dioxyde de Titane ou E171.** Utilisé notamment comme additif alimentaire pour ses propriétés colorantes (pigment blanc) et opacifiantes, sa mise sur le marché est interdite pour 1 an. (On le retrouve dans les bonbons, les pâtisseries ou encore les plats cuisinés).

**OFB.** L'Office français de la biodiversité (OFB) est créé et regroupe l'Agence française pour la biodiversité (AFB) et l'Office national de la chasse et de la faune sauvage (ONCFS).

**Aide à la rénovation énergétique.** Lancement du service France Renov' (voir page 6).

**Bonus écologique.** Le bonus écologique permet de recevoir, sans conditions de revenus, une aide à l'achat ou à la location d'un véhicule neuf, électrique ou hybride rechargeable, dont le taux d'émission de CO2 ne dépasse pas 50 g/km. Les barèmes du bonus fixés en juillet 2021 sont maintenus jusqu'au 1er juillet 2022.

## En février

**Autoroutes.** Les tarifs des péages ont augmenté d'environ 2 % chez l'ensemble des sociétés d'exploitation. En fonction des réseaux, les hausses moyennes vont de 1,9 % à 2,19 %.

### Allègement des mesures sanitaires.

- Tous les équipements qui accueillent du public assis (stades et salles de spectacles) peuvent fonctionner à pleine capacité, sans limitation du nombre de visiteurs admis, en respectant l'obligation du port du masque.
- Le télétravail (3 jours minimum) n'est plus obligatoire mais reste recommandé.
- Le port du masque n'est plus exigé en extérieur.
- La consommation et la vente de nourriture et de boissons dans les stades, les cinémas ou les transports en commun sont de nouveau autorisées.
- Les concerts debout et la consommation debout dans les bars peuvent reprendre.
- Les discothèques peuvent rouvrir.

**Gaz.** Les tarifs réglementés du gaz n'augmentent pas au 1er janvier 2022. Ils sont bloqués entre le 1er novembre 2021 et le 30 juin 2022 au niveau des tarifs du mois d'octobre 2021 (Rappel en 2021 : hausse de + 9,96% en juillet, 5,3% en août, + 8,7% en septembre, + 12,6% en octobre ).

**Electricité.** Les tarifs réglementés augmentent de 4% en février. Pour atteindre ce plafond de 4%, le gouvernement a prévu :

- d'augmenter les ventes à prix réduit de la production d'EDF à ses concurrents ;
- de baisser la taxe nommée « contribution au service public de l'électricité (CSPE) (article 29 de la loi de finances pour 2022). Concrètement, la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE) passe à 1 € le mégawatt-heure pour les ménages et de 50 centimes pour les entreprises. Cette taxe était auparavant de 22,50 € le mégawatt-heure. C'est une hausse de 45% qui se serait produite sans ces mesures affirment les pouvoirs publics.

## Fraude à la carte bancaire

**« J'ai été victime d'une fraude via ma carte bancaire. Au mois d'août 2021 en consultant mes comptes j'observe un débit de 1 000 € à Berlin. J'alerte immédiatement ma banque pour faire opposition à la carte bancaire. Quelques jours plus tard la banque me répond : le fraudeur a forcément utilisé des données confidentielles que vous lui avez communiquées. De ce fait, ne s'agissant pas d'un piratage nous ne pouvons intervenir. Je vous invite donc à aller déposer plainte pour tenter d'obtenir réparation du préjudice ».**

Que dit la loi ?

- Dès que vous avez connaissance du vol, de la perte, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de votre carte de paiement, vous devez en informer sans tarder votre banque aux fins de blocage de la carte (et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit de votre compte).
- En cas d'opération de paiement non autorisée signalée dans les conditions réglementaires la banque doit rembourser immédiatement l'opération non autorisée sauf dans le cas d'une négligence ou d'une faute de votre part (par exemple si vous avez inscrit votre code au dos de la carte). La banque devra alors prouver cette négligence ou cette faute.
- Si la banque peut prouver que le code de la carte bancaire a été utilisé par le fraudeur, jusqu'à 50 € dépensés, il n'y a aucun remboursement. Pour plus de 50 € dépensés, une franchise de 50 € s'applique, le reste sera remboursé par la banque.
- Après la demande de blocage de la carte, vous ne devez supporter aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de la carte ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées.
- La banque ne peut pas exiger un dépôt de plainte.

## Mobil-Home

**« J'ai un mobil-home installé dans mon jardin, dois-je m'acquitter de la taxe foncière et d'habitation ? ».**

Si un Mobil-home préserve son caractère mobile (présence de roues sur le châssis), il n'est pas assujéti à la taxe foncière (décision n°266558 du conseil d'état du 28 décembre 2005).

De même qu'à partir du moment où le Mobil-home reste mobile, il n'est pas considéré comme une résidence secondaire et il n'est pas tributaire de la taxe d'habitation.

## Logement à vendre

**« Mon bailleur cède mon logement, doit-il d'abord me proposer de l'acheter ? »**

Si votre bailleur vend loué le logement dans lequel vous êtes, il n'a pas à vous le proposer à l'achat. Cela ne change donc rien pour vous. Vous restez locataire dans les mêmes conditions qu'auparavant, car votre contrat de bail est automatiquement transféré au nouveau propriétaire. Le bailleur actuel doit juste vous informer de la vente pour pouvoir faire visiter le bien à des acquéreurs en respectant votre vie privée. Les visites sont limitées à 2 heures par jour et ne peuvent pas se dérouler les dimanches et jours fériés. En revanche, s'il décide de vendre le logement libre, il doit vous donner congé au moins 6 mois avant la fin du bail, en indiquant notamment le prix et les conditions de la vente. Fort de votre droit de priorité, vous avez 2 mois pour l'acquérir. Si vous refusez, vous devrez libérer les lieux. (Le Particulier - 2021)

## Déménageur

**« Le déménageur me demande l'intégralité du paiement avant chargement. Est-ce normal ? »**

Le déménageur est en droit de réclamer un acompte ou des arrhes en début de contrat (par exemple 30 % du prix). Le fait d'exiger que le prix soit entièrement payé avant que le client ait pu vérifier l'état des objets déménagés ou d'empêcher le client de retenir une partie du prix alors qu'il constate une perte, une avarie ou un retard est une clause abusive.

## Numéros taxés

*« Je viens vers vous car, étant une personne vulnérable, 75 ans, j'ai été victime d'un harcèlement téléphonique qui fait que je dois payer 214 € de communications car il s'agit d'appels vers des N° surtaxés. Bien sûr, c'est ma naïveté qui m'a fait croire que j'avais gagné 130 000 € ! J'ai donc suivi des instructions en appelant les n° suivants : 0892080509 Société : VDIG, 0895230263 Société Azur Consulting, 0892445932 Responsable (je ne sais pas de quoi). Etant fatiguée de tous ces appels et attentes, j'ai raccroché mais hélas, la facture s'élève à 214 €. Le 0892080509 m'a encore rappelée Je l'ai sermonné et menacé de poursuite et j'ai raccroché... »*

Lorsque vous appelez un numéro surtaxé, cette prestation est facturée en plus sur votre abonnement téléphonique. soyez donc particulièrement vigilant lorsque vous êtes sollicité pour rappeler ce type de numéro.

Des indications simples peuvent aider à repérer ce type de numéro, les numéros à 10 chiffres commençant par 08, les numéros à 6 chiffres commençant par 118, les numéros à 4 chiffres commençant par 3 ou 10.

Vous êtes sollicité pour rappeler un numéro suspect dont vous n'êtes pas familier ? Ou vous souhaitez tout simplement vous renseigner sur un numéro ? Le site SVA ([infosva.org](https://infosva.org)) vous permet de vous informer sur le tarif applicable en cas d'appel. Il fournit également des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro ainsi que sur la nature du service fourni. Si vous identifiez une pratique déloyale, vous pouvez la signaler directement sur l'annuaire SVA.

Quant à récupérer la somme dépensée... il est toujours possible de contacter son fournisseur de télécommunications mais sans trop d'illusions !

**Remarque.** La plupart des opérateurs téléphoniques proposent une option gratuite de blocage de vos appels vers les numéros surtaxés.

## Panneaux photovoltaïques

M. A. nous écrit. « Vous avez récemment reçu dans vos locaux Mme B. Elle se dit victime d'une arnaque de la part de la société « Groupe Solution Energie », pour la « modique » somme de 41 000 €. L'installation a été sous-traitée par des Roumains, qui ont laissé le chantier non fini, et évidemment rien ne fonctionne...».

M. A. nous fait part de ses diverses recherches. Il découvre « que la société Expert Solution Energie est en liquidation judiciaire et qu'en cherchant sur divers sites, il constate la confusion volontaire entre les sociétés Expert Solution Energie et Groupe Solution Energie. « D'autres indices et d'autres liens permettent de confirmer le subterfuge entre ces 2 sociétés, domiciliées à la même adresse avec 3 responsables identiques. Avec ces 3 noms, il est facile d'être renvoyé sur des pages renseignant sur d'autres sociétés aux activités très disparates, aux objectifs flous, renforçant la suspicion d'affairisme de ces personnages. En l'occurrence, un flou juridico-financier existe sur ce nom, et ces escrocs semblent pouvoir encore opérer en toute impunité. La société Groupe Solution Energie dispose d'un compte LinkedIn, ainsi que ces 3 dirigeants. Je leur ai envoyé une invitation, restée sans réponse... Pour tenter d'éviter que d'autres personnes ne soient victimes de ces escrocs, et mettre au grand jour les arnaques photovoltaïques de ce trio, il me semble qu'un article sur ce sujet, dans la revue mensuelle, serait judicieux ».

***Voilà qui est fait... Avant de signer bon de commande ou devis il est recommandé de se renseigner sur la société. Si elle se trouve à l'autre bout de la France il faut se montrer extrêmement méfiant. De nombreuses sociétés ont leur siège autour de la capitale, il peut s'agir d'organismes éphémères ou peu stables. Il est aussi conseillé d'aller sur le site «societe.com» afin de vérifier le nombre d'employés et le montant du capital. Une société qui dit installer de gros chantiers avec un petit capital (1 000 € par exemple) et pas ou très peu d'employés est un organisme qui doit être évité... Le site « Infogreffe » est également à consulter. Il indique l'état d'endettement, les comptes annuels et s'il y a lieu les procédures en cours.***

## Attention, démarcheurs !

Une adhérente nous écrit : « Deux jeunes hommes se sont présentés chez ma voisine se prétendant employés de « Réseau Particuliers de France », chargés d'informer les particuliers sur la « cartographie » de leur maison et en faisant référence à une étude menée par l'UFC-Que Choisir ». La voisine les a envoyés chez notre adhérente en précisant que celle-ci connaissait bien l'UFC-Que Choisir. Etonnant, notre adhérente n'a jamais reçu leur visite ! Attention, ces démarcheurs sévissent dans le Loiret actuellement. L'UFC-Que Choisir est un prétexte pour être reçu à l'intérieur des habitations. **Soyez sur vos gardes !**

### Le compte a été débité

Lorsqu'elle décroche son téléphone ce jour-là, Mme D. est loin d'imaginer qu'elle va être victime d'une arnaque. Au bout du fil, un homme se présente comme son conseiller bancaire et lui annonce que son compte a été débité d'une somme importante et que pour régulariser sa situation, il lui demande son code bancaire. Ce qu'elle fait. C'est en fait une escroquerie, elle ne s'est pas doutée du piège, se sentant en confiance. Elle n'a pas pu faire opposition...

## Placements

(Le Particulier - janvier 2022)

Même les plus prudents peuvent se laisser abuser par des offres qui paraissent émaner d'acteurs sérieux ! Avec des pertes moyennes de 72 000 €, en 2021, des offres de livrets d'épargne ont fait des ravages parmi les épargnants. L'un d'eux a perdu 600 000 €. « Les victimes recherchent un placement sûr, liquide et rémunérateur. La promesse de taux d'intérêt de 3 à 5% suffit à les attirer » souligne l'ACPR (*Autorité de contrôle prudentiel et de résolution de la Banque de France*).

Si les escrocs ont abandonné les offres de places de parkings situés dans des aéroports étrangers avec les prétendues signatures de Bouygues ou Vinci, de même que les pseudo-containers, cheptels bovins ou diamants, en revanche, l'investissement dans les grands crus ou le whisky reste en vogue pour duper des personnes à la recherche d'actifs tangibles permettant d'échapper aux aléas des marchés financiers. Alors, méfiance !

Pour éviter de tels déboires, fuyez les promesses de placements rentables, sûrs et garantis, surtout s'ils sont prétendument réservés à quelques heureux élus !

Pour se renseigner (services Banque de France) :

- Epargne Info Service au 01 53 45 62 00
- Assurance Banque Epargne au 34 14

## Les méthodes d'arnaque. Les conseils du service public

Vous avez probablement déjà reçu un message concernant la perte de vos droits au Compte personnel de formation (CPF) ou plus récemment d'un remboursement à valider ou des frais d'expédition à payer pour recevoir votre nouvelle carte vitale. Vous avez peut-être également reçu un courriel semblant provenir de la Caf ou de Pôle emploi concernant le versement de primes. Même si l'identité visuelle ressemble à celle de l'Assurance maladie, de la Caf, de Pôle emploi ou même de celle du site Service-Public.fr, méfiez-vous !

### Comment ne pas tomber dans le piège ?

- ne pas se fier au logo visible sur le mail ;
- vérifier l'adresse mail de l'expéditeur. En cas de fraude, elle ne dispose pas du vrai nom de domaine de l'entité ;
- ne pas communiquer des informations personnelles en dehors des sites sécurisés. Que cela soit l'Assurance maladie, la Caf, Pôle emploi ou même Service-Public.fr, aucune entité ne demande de communiquer des informations personnelles ou bancaires en dehors des espaces sécurisés des sites officiels ;
- vérifier les procédures. Par exemple, l'Assurance maladie ne demande pas la validation de remboursement puisque c'est automatique pour l'assuré ;
- ne pas cliquer sur les liens de ces messages.

## Finances publiques

Les Impôts alertent sur la multiplication des sites internet qui renvoient vers un numéro de téléphone surtaxé pour joindre les Centres des finances publiques. Ils commencent par 0 899 ou 0891 et sont des numéros frauduleux payants. La Direction des finances publiques essaye de les faire fermer, mais en attendant que cela soit effectif, elle rappelle que pour joindre les Impôts, il existe un numéro de téléphone unique le 0 809 401 401.

### Escroqueries en ligne ou par téléphone, comment les signaler ?

- pour signaler un site frauduleux, rendez-vous sur <https://phishing-initiative.fr/contrib/> ou sur <https://www.internet-signalement.gouv.fr/>
- pour signaler un courriel suspect, rendez-vous sur : <https://www.signal-spam.fr>
- pour signaler un SMS suspect, rendez-vous au **33 700**
- pour s'informer sur les escroqueries et les signaler : **Info Escroqueries** au 0 805 805 817 (appel gratuit).

## Vice caché contesté

En juillet 2020, Mme B. achète un véhicule d'occasion chez un concessionnaire de sa région. Dès la première utilisation, elle constate des difficultés de fermeture de coffre, qu'elle signale immédiatement au vendeur. Le commercial la rassure en affirmant que c'était dû à la nouveauté du produit et que cela allait passer avec le temps. Mais ce ne fut pas le cas. Un an après son achat, en juin 2021, lors d'une vidange faite dans son garage habituel, le garagiste lui annonce que la voiture avait dû subir un choc, la carrosserie à l'arrière était enfoncée et le pare-choc avait été posé par-dessus. La voiture avait donc été accidentée. Mme B. en fait part au vendeur en lui signalant un vice caché. Celui-ci lui propose dans un premier temps, un changement de véhicule sensiblement identique, puis se rétracte en lui proposant une réparation gratuite du véhicule ainsi qu'une vidange gratuite. En novembre 2021 Mme B. n'étant pas satisfaite de cette proposition, sollicite notre aide.

Nous écrivons au vendeur en lui rappelant les articles du code civil 1641 et suivants. « Le vendeur est tenu de la garantie des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou en aurait donné un moindre prix » et « Il est tenu des vices cachés, quand bien même il ne les aurait pas connus ». Malgré cela, le vendeur conteste toujours que le défaut soit un vice caché.

Nous lui rappelons une nouvelle fois la définition du code civil et nous suggérons à Mme B. de porter le litige devant le médiateur compétent, au besoin de le signaler à la DDPP, voire faire valoir ses droits devant la justice. Le vendeur informé propose alors finalement un échange de véhicule.

En janvier 2022, Mme B. nous informe de sa satisfaction. « Je vous confirme l'issue heureuse de mon litige contre le garage de S.. Le vendeur a tenu sa promesse et j'ai bien récupéré une autre C3 en remplacement de celle avec vice caché. La nouvelle a un an de plus mais 5000 km de moins, 110cv (l'autre en avait 82) et des options que je n'avais pas sur l'autre (caméra de recul, détecteur à angle mort, lumière et essuie glace automatiques, vitres électriques à l'arrière). Nous nous sommes quittés en bon terme, tout finit bien. Je tenais à vous remercier pour vos conseils éclairés et votre intervention ».

## Véhicule de location non conforme à la demande

En août 2021, M. C. réserve par l'intermédiaire de « Edreams » à Barcelone une location de voiture de catégorie économique Peugeot 208 à récupérer à l'aéroport de Héraklion en Crète pour une somme de 403,14 €. A son arrivée à l'aéroport, la société Europcar ne possédait aucune voiture disponible, sa location n'avait pas été prise en compte. La société EDREAMS a conseillé à M.C. de louer un véhicule équivalent auprès d'une agence de location de l'aéroport en lui promettant qu'il serait remboursé des surcoûts éventuels, engagement confirmé par un courriel.

Or, M.C. n'a pu louer qu'une Peugeot 108 à un tarif beaucoup plus élevé (700 €) non négociable.

En décembre 2021, M. C. n'obtenant pas de la part de l'agence le remboursement total de sa réservation, nous demandons d'intervenir auprès de la société. Après plusieurs échanges de courriels, un remboursement de 403,14 € est proposé à notre adhérent soit le montant de sa réservation initiale. Ce qui ne satisfait pas M. C. qui demande le remboursement total de la location sachant qu'il s'agissait d'un véhicule de catégorie inférieure, moins confortable et inadapté à l'usage qu'il attendait. Nous recontactons l'agence. Le 1<sup>er</sup> février 2022, M. C. nous écrit : « J'ai reçu aujourd'hui un virement de 296,86 €. Je vous remercie de votre aide pour obtenir ce remboursement. Sans votre support, je ne pense pas que j'aurais eu ce résultat ».

## Travaux interrompus

Mme D. commande en juin 2021 des travaux d'isolation des combles de sa maison, ainsi que l'isolation extérieure de celle-ci. L'intervention était prévue le 8 octobre 2021. A la date prévue, il a été livré de la laine de verre au lieu de la ouate de cellulose indiquée sur le devis. La société s'étant engagée à recommander les bons matériaux, le chantier a été suspendu. Les jours passent et Mme D. malgré ses relances, reste sans nouvelles quant à la livraison du produit.

Mme D. nous demande alors de l'aider, car l'ancienne isolation ayant été retirée, elle n'a plus du tout d'isolation. Elle nous précise qu'elle a déjà versé un acompte de 4 500 €. Nous intervenons alors auprès de l'entreprise en demandant une solution satisfaisante dans un délai de 15 jours. Moins de 15 jours suivant notre courrier, la société annonce qu'elle va entreprendre les travaux. Mme D. nous écrit « l'intervention s'est bien faite comme prévu, merci ».

**Le nouvel outil du fisc.** Attention, le fisc utilise largement l'intelligence artificielle pour traquer les piscines et autres constructions non déclarées. Après avoir expérimenté la collecte de données publiées sur Leboncoin, Ebay ou Facebook, afin de débusquer les activités occultes, le fisc vient de lancer « Foncier innovant », qui s'appuie sur l'expertise de Google pour repérer les constructions non déclarées. Si vous avez réalisé des travaux (piscines, agrandissements etc.) sans effectuer les démarches obligatoires, il est conseillé de les déclarer au plus vite.

**Crédit d'impôt presse.** Si vous vous abonnez pour la première fois entre le 9 mai 2021 et le 31 décembre 2022, pour une durée minimale de 12 mois à un abonnement presse d'information politique et générale (papier ou en ligne), vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt égal à 30 % des dépenses effectuées au titre de l'abonnement, sans condition de revenus. Il est accordé une seule fois pour un même foyer fiscal jusqu'au 31 décembre 2022.

**Vente d'objets personnels (sur Internet ou dans les brocantes) pour un particulier.** La vente est exonérée d'impôt sans limite de montant si vous vendez votre voiture, des meubles ou de l'électroménager. Pour les ventes au-delà de 5 000 € hors voiture, meubles ou électroménager, un impôt est à payer s'il y a plus-value. Si vous fabriquez des objets ou si vous en achetez spécialement pour les vendre, les revenus sont imposables.

**Bien-être animal.** Bonne nouvelle. La Commission européenne a répondu favorablement aux 1,4 million de citoyens ayant signé l'initiative citoyenne européenne (ICE) « End the Cage Age », en annonçant qu'elle a promulgué une réglementation applicable dès le 1er janvier 2022, visant à interdire l'élevage des animaux en cages.

**Compte personnel.** Vous êtes adhérent mais ne recevez pas les courriels de l'association, Vous n'avez donc pas créé votre compte. Dans le cadre du règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) l'UFC-Que Choisir soucieuse de votre vie privée a choisi de ne pas vous envoyer ces informations si vous n'avez pas exprimé votre accord. A tout moment, vous pouvez créer votre compte en indiquant votre adresse mail et un mot de passe sur : <https://mc.quechoisir.org>.

Attention, pour vous identifier, votre adresse mail doit être la même que celle que nous avons enregistré sur notre fichier. Si elle est différente merci de nous l'indiquer par mail à [contact45@orleans.ufcquechoisir.fr](mailto:contact45@orleans.ufcquechoisir.fr)

### LES COMPARATEURS ET FICHES GRATUITS « Que Choisir »

<https://www.quechoisir.org/utills/recherche/?keyword=comparateurs+gratuits>

### GUIDES D'ACHATS

Les guides d'achat, rédigés en toute indépendance et régulièrement mis à jour par nos experts, vous aident à déterminer les points essentiels à prendre en considération avant l'achat d'un produit ou d'un service. Ils sont disponibles gratuitement afin de donner une information fiable aux consommateurs, au-delà des allégations des fabricants et des distributeurs.

**257 guides d'achats sont disponibles sur :**

<https://www.quechoisir.org/utills/recherche/?keyword=guides+d%27achat+gratuits>

**Pour recevoir gratuitement la newsletter hebdomadaire :**

Inscrivez-vous en bas de la page d'accueil du site : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

**L'UFC-Que Choisir d'Orléans est sur le web :**

Son site : <https://orleans.ufcquechoisir.fr>

Sa page Facebook :

<https://fr-fr.facebook.com/UFC-Que-choisir-Orleans>



## Indicateurs économiques

### Indice des prix à la consommation hors tabac (base 100)

Octobre 2021 : 107,25 (+0,4%)  
 Novembre 2021 : 107,64 (+0,4%)  
 Décembre 2021 : 107,85 (+0,2%)  
 (Sur 1 an en 2021 : +2,8%)

### Indice de Référence des Loyers

2ème trimestre 2021: 131,12 (+0,42%)  
 3ème trimestre 2021 : 131,67 (+0,83%)  
 4ème trimestre 2021 : 132,62 (+1,61 %).

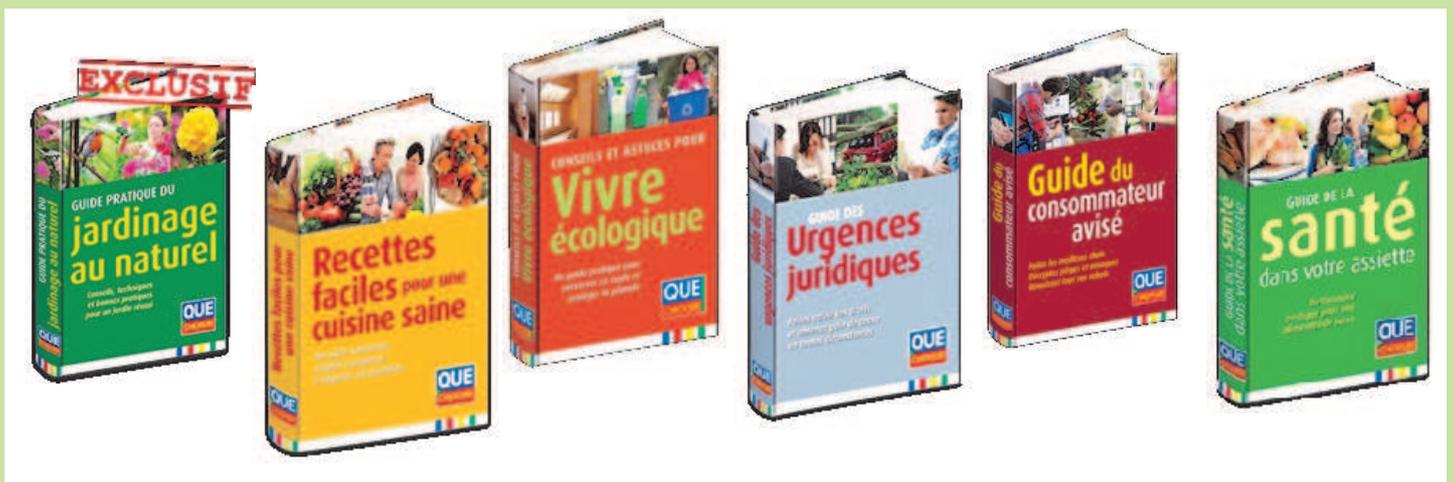
### Taux d'Intérêt Légal au 1er semestre 2022

Si le particulier doit à un particulier : 3,13%  
 Si le particulier doit à un professionnel : 0,76%  
 Si le professionnel doit à un particulier : 3,13%

### Epargne : Principaux taux de rémunération

Livret A : 1%  
 Livret d'Epargne Populaire LEP : 2,2%  
 Livret de Développement Durable et Solidaire LDDS : 1%

*Ces ouvrages peuvent être commandés à l'AL d'Orléans  
 39 rue Saint-Marceau.  
 Ils seront envoyés  
 directement à votre adresse*



## BULLETIN D'ADHÉSION - RÉADHESION ET ABONNEMENT (TARIFS 2022)

À retourner avec votre règlement à : UFC-Que Choisir Orléans, 39 rue Saint-Marceau 45100 Orléans

Nom..... Prénom.....

Adresse..... tél.....

Courriel.....

- Adhésion..... 30 €
- Abonnement Consom'Action..... 7 €
- Ou abonnement Consom'Action numérisé..... 7 €
- Frais ouverture de dossier..... 10 €
- Adhésion moins de 26 ans ..... 21 €
- Adhésion couple (2ème personne)..... 20 €
- Don..... €

Je souhaite participer à la vie de l'association de façon active en tant que bénévole.

Pour recevoir ma carte d'adhérent :

- Je joins une enveloppe timbrée ou
- Je la demande par courriel

Total..... €

## Permanences dans le Loiret

### Association Locale d'ORLÉANS

tél. 02 38 53 53 00

Courriel : contact45@orleans.ufcquechoisir.fr

Site : <https://orleans.ufcquechoisir.fr>

Orléans : accueil au 39 rue Saint-Marceau,  
sur rendez-vous.

Permanences téléphoniques :

du mardi au vendredi de 14 h 30 à 18 h

À Outarville : accueil à la mairie,  
le 2ème jeudi et le 4ème jeudi du mois  
de 10 h 30 à 12 h uniquement sur rendez-vous  
tél. : 02 38 39 50 19

### Association Locale LOIRET-EST

Accueil à Châlette-sur-Loing, Amilly, Beaune-la-Rolande,  
Châtillon-Coligny, Gien, Montargis, Pithiviers.

Pour tout renseignement :

tél. 02 38 85 06 83

lundi, mardi, mercredi de 13 h à 17 h 30

jeudi de 9 h à 13 h et de 13 h 30 à 17 h 30



Accueil des  
consommateurs :  
voir le site

# ORLÉANS Consom' ACTION

## Offres spéciales premier abonnement « Que Choisir »

Vous êtes adhérent et vous n'êtes pas abonné aux publications nationales de « Que Choisir ».

Vous pouvez en vous abonnant par notre intermédiaire bénéficier de conditions spéciales pour un premier abonnement.

**ATTENTION** : cette offre est réservée exclusivement aux personnes n'ayant jamais été abonnées à QUE CHOISIR.

- **11 numéros** mensuels Que Choisir pour **22 €** au lieu de 44 €

- **15 numéros** = 11 mensuels Que Choisir  
+ 4 hors série Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone\* pour **31 €** au lieu de 62 €

- **19 numéros** = 11 mensuels Que Choisir  
+ 4 hors série Argent + 4 Spéciaux + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone\* pour **45 €** au lieu de 90 €

\*Coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine (hors surcoût éventuel de votre opérateur)

- **11 numéros** mensuels Que Choisir Santé  
+ 1 supplément pour **32 €** au lieu de 42 €



Je joins mon règlement par chèque de ..... € à l'ordre de  
UFC-Que Choisir Orléans : 39 rue Saint-Marceau 45100 Orléans

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adhérent n° \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

## Consom'Action n° 220

Tiré à 900 exemplaires

Dépôt légal : 1er trimestre 2022

Commission paritaire : N° 0418G84369

Directrice de publication : Françoise Pilard

Imprimerie Prévost Offset 45770 SARAN

Toute reproduction est interdite sans  
autorisation préalable

# Premier Trimestre 2022

# N° 220 - Mars 2022