



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL JUIN 2018

LE PRINTEMPS DES CONSOUMATEURS À ARGENTEUIL



Le samedi 5 mai de 10h à 13h nous avons participé au « CAFE-RENCONTRE » sur le marché de la colonie à ARGENTEUIL.

Alors que les dangers des pesticides sur la santé humaine et l'environnement sont de plus en plus dénoncés, que les perturbateurs endocriniens font régulièrement la Une des journaux, que la transparence sur l'origine des produits est loin d'être la norme, l'UFC-Que Choisir veut informer les consommateurs qu'ils ont les moyens de consommer autrement.

Notre stand décoré sur le thème : « **avec l'UFC-Que Choisir, je consomme au naturel** » a été pris d'assaut par les consommateurs vivement intéressés par les thèmes abordés :

- ▶ s'approvisionner via les circuits courts
- ▶ s'y retrouver dans la jungle des labels
- ▶ cultiver son potager sans pesticides,
- ▶ reconnaître les pictogrammes figurant sur les emballages
- ▶ consommer l'eau du robinet plutôt que de l'eau achetée en bouteille
- ▶ réduire ses déchets ménagers.

Une rencontre conviviale, qui sera renouvelée.

En attendant vous pouvez retrouver des informations supplémentaires sur notre site internet www.argenteuil.ufcquechoisir.fr telles que :

- ▶ L'application Quelcosmetic
- ▶ Le guide du jardinage au naturel
- ▶ Et de nombreux conseils pour consommer autrement.

FLASH INFORMATION

Retrouvez également sur notre site les pétitions nationales « **LINKY, REFUSONS DE PAYER POUR ENEDIS !** » et « **INTERDICTION DU GLYPHOSATE** » que vous pouvez signer en ligne pour soutenir nos actions. Par avance, merci.

Espace Nelson Mandela
82, boulevard du Général Leclerc
95100 ARGENTEUIL

☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr



ACTES DE CONSOMMATION ET DONNÉES PERSONNELLES

Les récentes affaires Facebook ont montré que Georges ORWELL dans son roman d'anticipation « 1984 » avait déjà compris que nous risquons tous d'être surveillés à notre insu par un personnage virtuel appelé BIG BROTHER. Il se trompait à peine puisque aujourd'hui, c'est BIG DATA qui peut tout savoir sur nous.

Dans ce contexte, il nous paraît utile de reproduire ici de larges extraits d'une intervention d'Alain BAZOT, Président national de l'UFC QUE CHOISIR, lors d'un colloque à l'Assemblée Nationale sur ce sujet.

« De tout temps, les consommateurs ont pu être amenés à fournir des données personnelles. Cependant, depuis les années 2000, tout a changé d'échelle. Internet est devenu un outil de communication massivement utilisé, permettant d'accéder à tous les services. Pour l'essentiel, le modèle économique part de la gratuité et institue les données personnelles comme monnaie d'échange. Ce modèle peut paraître avantageux pour le consommateur qui ne paie pas le service.

A l'ère du digital, la masse des données collectées a pris une ampleur sans précédent et a abouti à l'avènement du *Big Data*. Le consommateur ne mesure pas forcément la réalité et l'ampleur de cette révolution mondiale. Les objets connectés nous observent en continu et ouvrent des perspectives encore mal circonscrites.

Ce BIG DATA a ouvert la voie à l'économie de la donnée qui se généralise maintenant à des entreprises dont le secteur d'activité était initialement éloigné de l'industrie numérique. Elles ont perçu la possibilité de valorisation des données. De leur côté, les consommateurs peuvent ainsi profiter de services personnalisés, mais s'exposent à des risques nouveaux : Cybercriminalité, fraudes, usurpation d'identité, surveillance, etc...

Les consommateurs ont-ils connaissance des données récoltées ? Contrôlent-ils leur destination ? Ses choix sont-ils encore librement consentis, avec l'émergence de l'intelligence artificielle et des algorithmes qui pourraient favoriser une dépossession du libre arbitre ? Peuvent-ils faire valoir leurs droits en cas de violation de leurs données personnelles, et quels sont leurs recours lorsqu'elles sont transférées en dehors des frontières nationales ou communautaires ?

Face à ces questions, le consommateur se caractérise par une forme de schizophrénie, Internet figure parmi ses principales préoccupations : 72% des internautes français se déclarent inquiets quant à l'utilisation de leurs données personnelles. Autrement dit, la prise de conscience est en cours, même si elle ne fait pas disparaître les aspirations des consommateurs qui sont de plus en plus nombreux à acheter en ligne, utiliser les réseaux sociaux et contribuer ainsi à leur corps plus ou moins défendant à cette économie des données. »

De fait les consommateurs sont prêts à renoncer en partie à leur libre détermination et à leur vie privée pour se faciliter la vie. Il faut donc insister sur l'éducation et la prise de conscience qui doivent élever le niveau d'exigence des consommateurs sur leur information préalable et restaurer un consentement réellement éclairé.

L'UFC QUE CHOISIR en fait une priorité et sera en première ligne pour faire respecter le règlement général pour la protection des données (RGPD) et contre l'opacité, l'exonération de responsabilité et la diffusion des données personnelles.

Le consommateur doit pouvoir profiter pleinement des innovations et du progrès sans que ses libertés individuelles soient compromises et qu'il soit asservi au lieu d'être servi.



Vous pouvez retrouver sur notre site internet les conseils de l'UFC QUE CHOISIR concernant par exemple : la protection de vos mots de passe, la sécurisation de votre profil Facebook ainsi qu'un lien vous permettant d'accéder au site dédié à la [Cybermalveillance](#).



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE DU 23 MARS 2018

98 adhérents étaient présents ou représentés.

Les nouveaux statuts ont été adoptés à l'unanimité, vous les retrouverez en intégralité sur notre site www.argenteuil.ufcquechoisir.fr.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 23 MARS 2018

109 adhérents étaient présents ou représentés.

Le Rapport Moral ainsi que le Rapport Financier ont été adoptés à l'unanimité.

Le montant de la cotisation ne change pas, à 29 € seulement pour un an.

15 administrateurs ont été élus, le Président Gérard PARAYRE ainsi que le Vice-Président, Jean-Luc POMMAREZ, ont été reconduits dans leurs fonctions.

Lors de l'exposé-débat, Alain BAZOT, Président National de l'UFC Que Choisir, a développé les stratégies que l'UFC-QUE CHOISIR va adopter dans les années à venir, face aux nouvelles technologies et à la nécessité de préserver les ressources fournies par notre planète.

Des outils sont créés et fournis par l'UFC. Quelques exemples :

- ▶ des applications : « **quelcosmétic** » pour connaître les additifs indésirables
- ▶ des offres de services : « **indemnit'air** » en cas de retard d'avion
- ▶ des offres groupées : « **choisir son fioul** », « **énergie moins chère ensemble** », etc ...
- ▶ des comparateurs : mutuelles, prix des lunettes, etc...

Les associations locales protègent le consommateur en cas de litige. Il est urgent d'anticiper et si nous parvenions à éduquer le consommateur, les litiges seraient moins nombreux.

Plusieurs opérations de communication seront relayées par nos associations :

- Le printemps des consommateurs sur le thème « consommez au naturel »
- Les rendez-vous CONSO
- Crédit CONSO : quelques bons réflexes pour éviter les mauvaises surprises
- Démarchage et sollicitations commerciales : repérer les arnaques
- Achats sur internet : évaluer la fiabilité des sites et connaître les précautions à prendre
- Données personnelles : découvrir les moyens de nous protéger.

En présence de M. PERICART, Premier Adjoint au maire d'Argenteuil et de M. CHENUT Directeur Adjoint de la DDPP, le débat fut animé et chaleureux, les questions nombreuses et pertinentes.

Merci cher Président BAZOT de nous avoir fait profiter de votre grande maîtrise du consumérisme.



Nous vous informons dès à présent que, dans le cadre des **Rendez-Vous CONSO**, notre Association est invitée par l'Université Inter-âges d'Argenteuil à animer une conférence qui aura lieu le **vendredi 5 octobre 2018**, sur le thème « **démarches et sollicitations commerciales : repérer les arnaques à fuir absolument** ».

L'ÉCHO DES LITIGES

A cause de la tempête IRMA qui a détruit le logement qu'ils avaient loué à ST MARTIN, nos adhérents ont annulé le voyage prévu avec AIR CARAIBES.
Compréhensive, la compagnie leur fait parvenir un avoir valable un an, à utiliser lors de leur prochain voyage, AIR CARAIBES précise que cet avoir n'est pas remboursable.
Sur nos conseils et avec notre aide, les billets ont été remboursés.

Notre adhérente demande à CYO, son fournisseur d'eau, l'ajout d'un branchement supplémentaire. Coût : 2 271,74 € remise en état du sol bétonné comprise, payable d'avance, cela va de soi pour CYO.
Si le branchement a bien été réalisé le 05/09/2017, le sol n'était toujours pas remis en état malgré de nombreuses relances et promesses.
Un courrier recommandé AR de l'UFC en date du 10 janvier 2018 rappelant à CYO ses engagements a suffi, les travaux ont été terminés début janvier.

Monsieur L. ayant résilié son abonnement avec FREE, renvoie BOX et Plugs le 23/09/2017. Deux mois après FREE réclame et facture les Plugs que son prestataire n'aurait pas trouvés dans le colis en retour.
Suite à notre intervention, en février 2018, les Plugs sont retrouvés et la facture annulée (79,98 €) !!!!

Pendant 13 années, notre adhérent a disposé de véhicules de fonction fournis et assurés par son employeur. Lorsqu'il a acheté et assuré sa première voiture le 16 octobre 2015, il a fourni les attestations indiquant que tout au long de ces années, il n'avait pas eu le moindre sinistre.
La MAAF lui accorde un bonus de 0,50.
Six mois plus tard, il décide de résilier son contrat à l'échéance à venir : octobre 2016.
La MAAF révisé alors le taux de bonus depuis le début, le ramène à 0,72 et lui réclame un rappel de cotisation de 761,58 € expliquant que les documents fournis n'étaient pas le fameux « relevé d'informations » réglementaire.
Or, ce document n'est délivré qu'au titulaire du contrat, pas au conducteur d'un véhicule de flotte d'entreprise. Notre adhérent ne pouvait donc pas le fournir.
Par ailleurs, l'article A 121-1-1 du Code des assurances dispose : « La justification des années d'assurance est apportée, notamment, par le relevé d'informations prévu à l'article 12 de l'annexe à l'article A 121-1 ou tout autre document équivalent.
La MAAF en a, enfin, convenu et a remboursé les 761,58 €.

Notre jeune adhérente, étudiante, trouve une voiture à acheter sur Le Bon Coin.
Elle paye en espèces (2 450 €) un véhicule qui s'est avéré être une épave.
Elle s'était empressée de faire immatriculer cette voiture à son nom.
Sur nos conseils, elle porte plainte, nous envoyons au vendeur un courrier de signalement et guidons notre adhérente dans les démarches à accomplir.
Elle a obtenu la reprise en règle (certificat de cession à l'appui) de ce véhicule par le vendeur et le remboursement du prix d'achat et de la carte grise (2 600 €).

La PEUGEOT 2008 de notre adhérent a deux ans et les assises des deux sièges avant sont effondrées. PSA propose de prendre en charge 70 % de la remise en état. Insuffisant, ce vice caché doit être entièrement pris en charge. Un courrier de notre association a convaincu la direction de PSA, le devis s'élevait tout de même à plus de 1 000 €, pris en charge entièrement.

Indemnit'Air à la rescousse

Le service [Indemnit'Air de l'UFC-Que Choisir](#) a été lancé dans le but d'aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou d'avion annulé à obtenir simplement l'indemnisation qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne. L'inscription est totalement gratuite et permet de vérifier très rapidement si votre dossier est recevable ou non. S'il est recevable, vous percevez votre indemnité, commission pour frais d'organisation déduite, au plus tard dans les 30 jours suivant l'encaissement des fonds de la compagnie aérienne. Sachez que le service est totalement gratuit pour les adhérents d'UFC-QUECHOISIR.

BONNES VACANCES

