

## Édito

En ce début d'année, notre Conseil d'Administration renouvelle ses meilleurs vœux à tous ceux qui nous soutiennent ainsi qu'aux autorités publiques :

- les Adhérents de notre association,
- les Maires des 128 communes de notre secteur,
- les Président(e)s de nos communautés de communes,
- les Député(e)s de notre zone d'actions,
- le Président du Conseil Départemental des Yvelines.

Autour de la traditionnelle galette des rois, lors de la première réunion mensuelle qui rassemblait l'ensemble de nos membres actifs, nous avons eu le plaisir d'accueillir deux nouveaux bénévoles.

Nous préparons maintenant activement notre Assemblée Générale ordinaire qui aura lieu le samedi 22 mars 2024. Cette année, nous allons innover puisque nous quittons l' Espace Béjart de Verneuil-sur-Seine pour aller sur l'autre rive de la Seine, dans la salle Romy Schneider de l'Espace 1901, situé 18 rue Guillaume de Beaumont à Hardricourt. Nous vous y espérons très nombreux pour débattre de nos activités passées et à venir à partir de 9h30. Vos propositions y seront attentivement recueillies.

Si certains ont vu apparaître les euros, le déploiement des téléphones portables ainsi que d'internet, c'est maintenant au tour de l'Intelligence Artificielle (IA) de s'installer dans notre quotidien.

Cette aide très efficace tant dans notre vie personnelle que professionnelle deviendra très probablement, et rapidement, incontournable. Mais comme toute belle invention, il va falloir rester très vigilant.

L'IA risque de devenir un puissant terrain de jeux pour les escrocs.

Soyez très attentifs, nous serons présents pour vous alerter de ses dérives.

Vous pourrez constater que nous ne sommes nullement artificiels en venant participer à notre prochaine AG. Nous pourrons alors échanger entre autres sur l'IA.

## Sommaire

<b>Nous vous informons</b> .....	2
A qui faire confiance ?.....	2
Clap de fin pour Windows 10.....	3
Comment immobiliser un membre fracturé ?.....	4
Sauvegarde de justice médicale ou judiciaire : de quoi s'agit-il ?	5
Exceptions au droit de rétractation.....	6
Un filigrane pour protéger vos pièces d'identité.....	6
Article bref...comme les virements instantanés.....	7
Chargeback ou rétrofacturation.....	7
Linky : un compteur sachant compter.....	8
Energie : Facture et régularisation.....	9
<b>Le coin des arnaques</b> .....	10
L'arnaque à la société de transport.....	10
Améli le retour.....	11
Autopsie d'un faux RIB au loyer.....	11
<b>Nous vous défendons</b> .....	12
DARTY serait-il « dur de la feuille » ? .....	12
Faute de carte grise, le conducteur fait grise mine.....	12
<b>Matières à réflexion et...à discussion !</b> .....	13
<b>Un partenaire à bicyclette</b> .....	14
Adresse de notre siège.....	15
Nos permanences.....	16

**Les rédacteurs** : Yvon Balut, Alain Brun, Lionel Diquéro, Serge Goupil, Marie-Hélène Minaud, José Reyt, Sylvie Riccardi, Michel Rochereau, Françoise Salvary.

**Notre dessinatrice** : Françoise Raffailac

**Impression** : Imprimerie Jasson Taboureau  
www.ijt.fr - Imprimé dans le respect de l'environnement sur papier éco-certifié.



*Les membres du Conseil d'Administration  
Didier Serge Évelyne Claudie Sylvie Lionel Dominique Paul Françoise Aïcha Michel Yvon*

## A qui faire confiance ?

Selon une étude américaine, les seniors auraient tendance à se fier à leurs premières impressions... Ce qui pourrait les exposer à des escroqueries.

La confiance est la base de tout. A l'heure d'internet, des réseaux sociaux et des contrefaçons, l'arnaque est plutôt facile à faire circuler. Bien évidemment, les escrocs en profitent pour cibler **les personnes âgées**, moins méfiantes de ces approches frauduleuses.

Chaque année, les personnes âgées perdent plus de 28 milliards de dollars (plus de 26 milliards d'euros) à cause d'escroqueries financières qui les visent, selon un communiqué de l'université de Floride. Près des trois quarts de cet argent seraient même volés par des personnes que le senior connaît, en qui il a confiance.

Ce sujet a fait l'objet d'une étude très sérieuse publiée dans la revue Scientific reports. Les scientifiques de l'université de Floride se sont focalisés sur la psychologie de la confiance et de la prise de décision d'un groupe de personnes âgées (entre 70 et 75 ans) et d'un groupe plus jeune (début de la vingtaine en moyenne).

### Un jeu de cartes de confiance

Pour évaluer la fiabilité d'une personne, on peut la regarder dans les yeux, faire confiance ou non à son visage. Tendance intéressante, **"les adultes plus âgés ont tendance à évaluer les visages plus positivement que les adultes plus jeunes dans l'ensemble"** selon les chercheurs de l'étude.

Un jeu de hasard a été proposé aux participants à cette recherche. Ils pouvaient gagner ou perdre de l'argent selon des cartes choisies



dans un jeu. Mais certaines cartes étaient mensongères. Certaines proposaient de gros gains, avec en réalité des pertes importantes, tandis que d'autres offraient des gains modestes mais plus prévisibles. Afin de coller à la réalité, toutes les cartes ont été associées à des photos de visages.

La majorité des adultes (jeunes comme plus âgés) ont d'abord choisi les cartes représentées par des visages dignes de confiance. Mais lorsqu'ils ont commencé à perdre avec les cartes supposées dignes de confiance, les jeunes adultes ont changé leur manière de jouer pour éviter les pertes d'argent. Au contraire, les personnes plus âgées ont mis la majeure partie du jeu à obtenir de bons résultats, car ils semblaient privilégier leur première impression de confiance.

### "Nous pensons savoir à qui nous pouvons faire confiance"

Selon les chercheurs, les personnes âgées devraient plutôt se demander si la personne en face (si toutefois elle est présente) mérite vraiment leur confiance ou si son comportement paraît louche. "Nous prenons parfois ces décisions sur la fiabilité en **une fraction de seconde**,

or ce n'est pas une manière sûre de prendre de bonnes décisions à long terme", a commenté Marilyn Horta, auteure principale de la recherche et docteure ès sciences.

"L'un des avantages que nous avons en vieillissant est **l'accumulation d'expériences de vie** mais il peut y avoir des situations où le fait de s'appuyer sur des expériences antérieures nous fait prendre la mauvaise décision. Nous devons rester **vigilants**, même si nous pensons savoir à qui nous pouvons faire confiance", a ajouté Natalie EBNER, coauteure et professeure de psychologie à l'université de Floride.

### Discerner la fiabilité résulte d'un processus complexe

Par conséquent, la capacité à discerner la fiabilité des autres est une compétence essentielle à préserver à l'âge adulte et au cours du vieillissement.

Les chercheurs expliquent qu'il s'agit d'un **processus socio-cognitif complexe** et dynamique qui est influencé à la fois par **les premières impressions immédiates** et par **les évaluations des autres**.

Même si elles ne sont pas nécessairement exactes, les premières impressions de fiabilité peuvent être rapidement déduites des visages. Elles sont fortement liées à d'autres caractéristiques, comme l'attrait du visage, l'expression émotionnelle, l'âge et la ressemblance avec soi-même.

Attention donc au "loup déguisé en agneau", il pourrait avoir de mauvaises intentions.

# Clap de fin pour Windows 10

Windows 10 est toujours le système d'exploitation le plus utilisé de Microsoft mais l'entreprise veut aller de l'avant et annonce mettre fin au support de cette version de l'OS (Opérating Système) en octobre 2025.

Windows 10 Famille et Professionnel va tirer sa révérence le 14 octobre 2025.

Comme le précise Microsoft sur sa page dédiée au cycle de vie du produit, « la version actuelle, 22H2, sera la version finale de Windows 10, et toutes les éditions resteront prises en charge avec des mises à jour de sécurité mensuelles jusqu'à cette date.

Les versions LTSC (Long-Term Servicing Channel) existantes continueront de recevoir des mises à jour au-delà de cette date en fonction de leurs cycles de vie spécifiques ».

Windows 10 ne s'arrêtera donc pas de fonctionner mais il ne recevra plus de mises à jour de sécurité, bien que Microsoft évoque « des programmes payants ». Vous l'avez compris, l'entreprise veut que vous passiez à Windows 11 (et bientôt 12 ?), mais votre machine n'a peut-être pas la configuration matérielle nécessaire pour le faire.

## La vie après Windows 10 : six options

Avoir une date butoir est une chose, connaître les options qui s'offrent à nous en est une autre.

### Première option :

Ignorer purement et simplement la fin du support.

Vous pouvez continuer à utiliser Windows 10 jusqu'au 14 octobre 2025, date à laquelle le support

prendra fin. Windows 10 est bien maintenu et présente moins de problèmes de compatibilité par rapport à Windows 11.

Un choix risqué dans la mesure où l'absence de mise à jour de sécurité exposera votre PC aux attaques de pirates informatiques qui vont s'en donner à cœur joie.

### Seconde option :

Mettre la main au portefeuille pour avoir les mises à jour de sécurité. Comme évoqué plus haut, Microsoft va continuer d'offrir des mises à jour de sécurité pour Windows 10 mais ces dernières ne seront pas gratuites. Elles seront disponibles pendant un maximum de trois ans mais l'entreprise n'a pour l'instant donné aucun tarif.

### Troisième option :

A condition que votre PC le permette, mettre à niveau votre PC en cours d'exécution Windows 10 vers Windows 11 gratuitement. Pour vérifier si votre PC Windows 10 peut exécuter Windows 11, téléchargez le contrôle d'intégrité du PC : (<https://www.microsoft.com/fr-fr/windows/windows-11?ocid=cmmjr61s3k2&r=1#pchealthcheck>)

Pour plus d'informations sur la configuration système requise, consultez Windows 11 spécifications, fonctionnalités et configuration requise pour l'ordinateur.

(<https://www.microsoft.com/fr-fr/windows/windows-11-specifications?ocid=cmmdzwsj7kt>).



### Quatrième option :

Mettre son PC à niveau. Opération réservée aux avertis ou aux professionnels, pas toujours possible, et pour combien de temps ?

### Cinquième option :

Acheter un nouvel ordinateur. Une possibilité plus coûteuse qui peut être vue comme du gaspillage si votre PC tourne encore comme une horloge et répond parfaitement à vos besoins.

De plus, certains fabricants de PC évoquent des machines conçues autour de l'IA pour profiter pleinement d'un futur Windows 12. Un argument qui pourrait encourager certains utilisateurs à renouveler leur ordinateur d'ici là.

### Sixième et dernière option :

Changer d'OS pour passer sur Linux ou MacOS.

Un changement qui n'est pas impossible, mais qui peut s'avérer onéreux en temps si vous avez vos habitudes sur Windows et que vous devez « réapprendre » le fonctionnement d'un nouveau système d'exploitation.

# Comment immobiliser un membre fracturé ?

## Résine, bottes amovibles, dispositifs 3D...

Chaque année en France, on recense environ 400 000 nouvelles fractures, dont au moins un quart serait dû à des accidents de ski.

Pour « fixer » une fracture, rien de tel que plâtrer le membre touché. C'est facile et bon marché. Mais en 2024, des alternatives existent ou sont en développement.

Si, pour une immobilisation complète de la zone concernée, le plâtre demeure irremplaçable en cas de fracture et d'entorse sévères ou de chirurgie réparatrice, il n'est désormais plus la seule option.

Depuis vingt ans, les bandes de résine, généralement imprégnées de fibres de verre ou de polyester, offrent une alternative plus légère que le plâtre pour traiter les fractures, entorses, luxations et après certaines chirurgies orthopédiques.

Le principe est simple : les bandes de résine, une fois humidifiées, sont modelées pour épouser la forme du membre et durcissent rapidement, formant ainsi une protection légère, imperméable et laissant passer les rayons lors d'exams d'imagerie. Réalisé à grande échelle dans les centres, son coût devient abordable pour les structures hospitalières.

## Du « sur-mesure » hautement technologique

La fabrication en 3D peut également créer des orthèses parfaitement adaptées à l'anatomie spécifique du patient, améliorant ainsi le confort et l'efficacité de l'immobilisation.

Par rapport aux plâtres classiques, les orthèses imprimées en 3D sont

souvent plus légères et ventilées, permettant à la peau de respirer tout en maintenant un bon niveau de rigidité. Cependant, malgré leur conception innovante, elles restent rares en pratique courante car onéreuses et parce qu'elles requièrent un temps relativement long de fabrication pour un modèle unique. Par exemple, la création d'un modèle prend encore plusieurs heures, ce qui complique leur application directe sur la peau.

En effet, comment maintenir parfaitement en place aussi longtemps un membre sans que la fracture ne bouge ?

Actuellement, leur usage pourrait donc se restreindre à des cas bien particuliers, comme lorsqu'un os doit être scindé pour qu'il se ressoude naturellement dans la bonne position (interventions chirurgicales de « réalignement osseux » comme une ostéotomie), etc.

Une autre innovation orthopédique sur mesure, récente, qui permet de vivre normalement sans craindre l'eau et très légère par rapport au plâtre traditionnel, est Flexi-OH. Ce système d'immobilisation non amovible waterproof est de plus en plus adopté en France par les professionnels de santé. Il se compose d'un grillage épais en polymère qui se solidifie rapidement sous l'effet d'une lampe UV, en quelques minutes, et maintient le membre fracturé.



C'est idéal pour des fractures peu complexes. Le patient peut se baigner et passer des exams d'imagerie sans avoir besoin de l'enlever.

## Et en cas d'entorse

Autrefois, un plâtre était prescrit pour six semaines, ce qui était assez contraignant. Pour y remédier, des dispositifs amovibles ont été développés, lesquels permettent un appui. Les bottes amovibles (en plastique renforcé ou métal, dotées d'une armature solide) sont principalement indiquées après une chirurgie de réparation d'entorse, et dans une moindre mesure, pour une déchirure musculaire. Cette orthèse d'immobilisation ne bloque pas totalement le membre fracturé mais empêche la latéralisation de la cheville (mouvement de gauche à droite) pour favoriser une cicatrisation correcte des ligaments.

Source : MEMF (Mutuelle d'Entraide de la Mutualité Française)

# Sauvegarde de justice médicale ou judiciaire



approfondie de la situation de la personne concernée. Il ne faut donc pas confondre avec la sauvegarde de justice qui est immédiate, plus légère et transitoire.

## Sauvegarde de justice médicale ou judiciaire ?

La sauvegarde de justice peut être prononcée de deux manières différentes : à la suite d'une déclaration faite par un médecin auprès du procureur de la République ou ordonnée par le juge des tutelles.

## La sauvegarde de justice par déclaration médicale

est définie dans [l'article 434](#) du Code civil et [l'article L3211-6](#) du Code de la santé publique comme une mesure de protection de courte durée.

Cela arrive généralement lorsqu'une personne est hospitalisée et que son état nécessite une protection rapide de ses intérêts.

Le médecin de l'établissement de santé peut ainsi initier cette démarche pour garantir une réponse rapide à cette situation d'urgence.

**La sauvegarde de justice judiciaire est,** elle, inscrite dans [les articles 425 à 439](#) du Code civil.

Elle peut être ordonnée par le juge des tutelles à la demande d'un proche ou de toute personne intéressée. Cette démarche est souvent utilisée lorsque les difficultés de la personne concernée sont découvertes en dehors d'un contexte médical mais nécessitant une intervention rapide. Elle répond à des causes bien spécifiques : la personne doit par exemple être dans l'impossibilité de pourvoir à ses intérêts par elle-même en raison de l'altération de ses

facultés mentales ou corporelles, l'empêchant d'exprimer sa volonté.

## Quels droits sous sauvegarde de justice ?

La personne sous sauvegarde de justice conserve le droit d'accomplir tous les actes de la vie civile, à l'exception de ceux confiés au mandataire spécial.

Cette mesure lui permet de maintenir une certaine autonomie tout en assurant la protection de ses intérêts pour les actes les plus importants.

Cependant, la loi impose des limites, notamment en interdisant à la personne sous sauvegarde de justice de divorcer par consentement mutuel ou accepté, une restriction qui vise à la protéger contre des décisions prises dans un état de fragilité.

Dans le prolongement de cela, le mandataire spécial, lorsqu'il est nommé, peut contester certains actes de la personne sous sauvegarde de justice qui pourraient aller à l'encontre de ses intérêts.

Par exemple, lorsqu'il estime que la personne a pris une décision influencée par sa vulnérabilité.

Dans ce cas, l'acte en question peut être annulé ou corrigé.

## Combien de temps cette mesure peut-elle durer ?

La sauvegarde de justice est une mesure temporaire qui n'a pas vocation à durer.

C'est pourquoi elle est limitée à un an, renouvelable une fois en cas exceptionnel par le juge des contentieux de la protection.

Elle ne peut donc pas dépasser deux ans.

Après ce délai, une évaluation pourra déterminer si une autre mesure de protection doit être mise en place, comme la tutelle ou la curatelle.

## De quoi s'agit-il ?

La sauvegarde de justice est une mesure temporaire visant à protéger une personne en difficulté.

Différente de la tutelle et de la curatelle, elle s'applique pour une courte durée et peut être mise en place à la suite d'une déclaration médicale ou judiciaire.

## Mais quels sont les mécanismes et les implications ?

La sauvegarde de justice est une mesure de protection juridique destinée aux majeurs rencontrant des difficultés physiques ou psychologiques.

Contrairement à la tutelle ou à la curatelle, elle est temporaire et intervient généralement dans l'urgence pour protéger une personne particulièrement vulnérable, le temps qu'une solution plus durable soit mise en place. Elle permet ainsi d'assurer une continuité dans la protection de ses droits et intérêts. Pour rappel, la tutelle et la curatelle sont des mesures plus contraignantes et longues, souvent mises en place après une évaluation

## Exceptions au droit de rétractation

Mme W. a acheté sur internet une robe de mariée. Elle se rend le lendemain dans un magasin afin qu'on lui prenne ses mesures. Mais après réflexion, cette robe ne lui convient plus. Comme la période de 14 jours n'est pas dépassée, elle fait valoir cet argument auprès du vendeur dans le but d'être remboursée mais, à sa grande surprise, ce dernier lui explique que ce n'est pas possible et avance l'article L221-28 du Code de la consommation :



**"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats notamment de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés".**

### Quelques rappels

Lorsque vous achetez un bien ou un service à distance, vous pouvez changer d'avis pendant au moins 14 jours. Le décompte du délai de 14

jours commence le **lendemain** de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier

jour ouvrable.

Toutefois, ce droit ne s'applique pas pour un certain nombre de produits, en voici une liste non exhaustive :

- Les achats en magasin. Même si beaucoup d'enseignes offrent la possibilité à leurs clients d'échanger leurs achats ou proposent un remboursement, elles n'ont aucune obligation de le faire.

- Achat dans une foire ou dans un salon.

- Les biens confectionnés à votre demande ou nettement personnalisés,

- Les services d'hébergement (hôtel, camping...), de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de spectacle...). Cependant, la vente de bons ou chèques cadeaux pour des prestations de bien-être avec une durée de validité d'un an entre dans le droit de rétractation.

- Travaux urgents d'entretien ou de réparation réalisés à votre domicile et à votre demande, dans la limite des pièces de rechange et travaux nécessaires pour la stricte réparation.

- Achats réalisés lors de ventes aux enchères publiques.

- ...

Source gouvernementale

De façon générale prenez le temps de lire les conditions générales de vente des produits que vous souhaitez acheter.

## Un filigrane pour protéger vos pièces d'identité

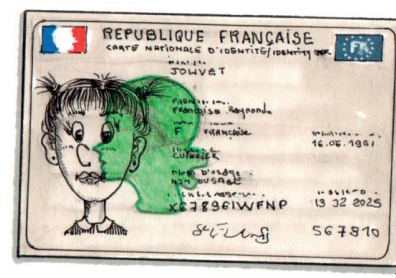
Le gouvernement a mis en ligne un outil permettant en quelques secondes d'ajouter un filigrane à n'importe quel document.

Un réflexe utile pour sécuriser les envois de pièces justificatives d'identité (en cas de location de véhicule, d'achat en ligne, etc.).

Devoir communiquer à un tiers une copie de sa carte d'identité ou de son passeport est relativement fréquent, qu'il s'agisse de louer un

véhicule, prouver son identité sur un site de vente en ligne ou préparer un dossier en vue d'une location immobilière.

Or, ces documents contiennent des informations personnelles sensibles (nom, date de naissance, adresse...) et, entre de mauvaises mains, peuvent être utilisés à des fins criminelles telles que l'usurpation d'identité.



Même auprès d'entreprises reconnues, l'envoi de documents d'identité n'est pas sans risque.

L'agence Voyageurs du Monde a ainsi été victime d'une cyberattaque en mai dernier, au cours de laquelle 10 000 copies de passeports qui étaient stockées sur ses serveurs ont été diffusées.

Pour sécuriser vos envois, le programme [beta.gouv](https://beta.gouv.fr), qui aide les administrations publiques à construire des services numériques « utiles, simples, faciles à utiliser et qui répondent vraiment aux besoins des gens », a développé un outil permettant d'ajouter un filigrane à n'importe quel document.

Disponible sur [filigrane.beta.gouv.fr](https://filigrane.beta.gouv.fr) ce service permet d'envoyer un fichier et de choisir le filigrane à insérer (par exemple « Document exclusivement destiné à la location immobilière » ou « Transaction du 3 août 2023 avec Monsieur Dupont »).

Grâce à ce texte, le document envoyé ne peut, en principe, pas être utilisé pour un autre usage que celui indiqué. Impossible par exemple pour un escroc d'ouvrir un compte bancaire avec un tel fichier. Les fichiers originaux ne sont pas conservés sur le site et le fichier

filigrané est effacé après son téléchargement.

En cas d'envoi d'une photocopie de pièce d'identité, il est aussi possible d'écrire dessus, afin d'obtenir le même résultat. Selon la raison de l'envoi, vous pouvez aussi masquer certaines informations pour empêcher les personnes malintentionnées de réutiliser le document dans un autre contexte.

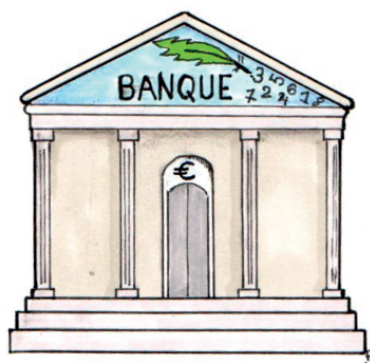
**Cette méthode n'est pas une sécurité infaillible. Sa présence sur un document rend les falsifications plus complexes et contribue à dissuader les personnes malveillantes.**

Source Que Choisir Publié le : 03/08/2023

## Article bref...comme les virements instantanés

Sachez que les virements instantanés, certes pratiques et désormais gratuits depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, sont **irrévocables dès leur validation**. En cas d'erreur dans les coordonnées bancaires ou si la transaction concerne un compte frauduleux, **aucun recours n'est possible**.

Certaines banques autorisent des virements instantanés allant jusqu'à 15 000 €. Il faut réserver ce type de virement à des proches ou des services de confiance et privilégier en cas de doute et de montant important le virement classique qui permet de revenir en arrière pendant les deux à trois jours du délai de traitement.



## Chargeback ou rétrofacturation

### C'est quoi ?

Le chargeback ou procédure de rétrofacturation permet à un consommateur qui a payé par **carte bancaire** de **revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé directement et gratuitement** par la

marque de la carte bancaire ou par sa banque lorsqu'un professionnel français ou étranger ne **respecte pas les droits du consommateur**.

### Dans quels cas ?

En général, la procédure de

chargeback s'applique aux cas suivants :

- produit non reçu ou non conforme à la description,
- vol de carte bancaire,
- piratage de carte bancaire,
- fraude avérée,

- souscription à votre insu à un abonnement mensuel,
- faillite de la société.

Cas de la **faillite d'une société**, le chargeback reste possible tant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire **n'a pas été crédité** du montant de l'opération contestée. Le consommateur doit donc agir le plus rapidement possible auprès de sa banque ou de l'organisme de carte de crédit pour vérifier les conditions d'une éventuelle opposition de sa part et d'un remboursement.

### Comment agir ?

Si vous disposez d'un **contrat bancaire** prévoyant ce type de garanties, **contactez votre banque** pour obtenir les détails des démarches à effectuer. Exposez-lui la situation en lui communiquant les preuves et demandez-lui le

remboursement via le chargeback. En cas de non réponse de la banque, contactez directement le **service clients de la marque de votre carte bancaire** via leur formulaire en ligne. Il faudra résumer votre réclamation et transmettre un « Reason Code » correspondant à un cas de figure : non-livraison, fraude, etc. Indiquer ce code peut faciliter les démarches. La liste des "Reason Codes" est disponible (en anglais) sur le site de chaque éditeur de cartes.

### Dans quel délai agir ?

Votre demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de **huit semaines** à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, le prestataire de services de paiement **rembourse le**

**montant total de l'opération de paiement** ou **justifie son refus de rembourser**, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation mentionnée à [l'article L. 316-1](#) du Code monétaire et financier.

### Que faire si la procédure n'aboutit pas ?

Si votre demande de chargeback n'aboutit pas à un remboursement, vous pouvez :

- contacter l'UFC-Que Choisir,
- faire appel au [médiateur de votre banque](#)
- et, si le problème persiste, vous pouvez contacter le [centre européen des consommateurs France](#), organisme en charge des litiges persistants avec un professionnel établi dans un autre pays de l'Union européenne.

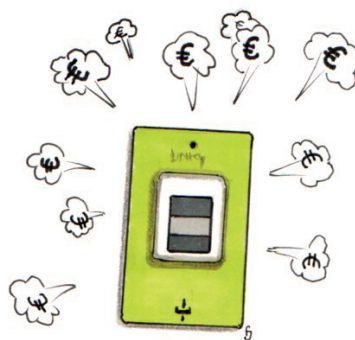
*Source gouvernementale*

## Linky : un compteur sachant compter

Ces dernières semaines, Enedis a commencé à prévenir les Français s'opposant encore à l'installation de compteurs Linky à leur domicile qu'ils seront facturés de frais de relève à partir de 2025.

Enedis part au bras de fer avec les Français qui s'opposent à l'installation, à leur domicile, du compteur électrique communicant Linky. Le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité leur a ainsi envoyé des courriers les prévenant qu'il leur facturera des frais de relève à compter de mi-2025. De quoi provoquer quelques coups de colère chez les particuliers, dont certains ont été particulièrement médiatisés ces derniers jours.

Entamé en 2015, à la demande des pouvoirs publics, le déploiement en France des compteurs dits « intelligents » était censé s'achever en 2021. Ces compteurs ont pour avantage de permettre « *une relève à distance des consommations*



*électriques et leur suivi précis* », vante Enedis. Cependant ces compteurs Linky ont suscité des craintes chez certains qui évoquent l'impact sur la santé des ondes électromagnétiques qu'émettraient ces appareils ou les menaces sur la protection de leurs données personnelles.

### Frais avant l'envoi des index de consommation

Malgré 37,2 millions de compteurs Linky installés à ce jour, soit 95 % des foyers selon Enedis dans un

communiqué du 30 août 2024, il reste des réfractaires.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, selon les règles définies par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), un client sans compteur Linky pouvait déjà se voir facturer des frais de relève s'il n'avait transmis aucun index de consommation dans l'année. Ces frais s'élèvent à 9,04 € HT tous les 2 mois jusqu'à la transmission d'un index ou l'installation d'un compteur Linky.

### Frais même avec envoi des index de consommation

À partir de 2025, on passe à une **seconde phase**, la CRE estimant que les utilisateurs encore non équipés de Linky le seront par choix délibéré. Le ton se durcira alors, Enedis prévenant que les frais de relève s'appliqueront systématiquement aux foyers non équipés, y compris à ceux qui transmettent



régulièrement et dans les temps leurs index de consommation. « *La gestion des anciens compteurs génère des frais supplémentaires, notamment en raison du maintien de deux systèmes informatiques et des interventions manuelles de techniciens* », justifie Enedis. Les foyers pour lesquels l'installation de ces compteurs nouvelle génération est techniquement impossible

échapperont tout de même à ces frais de relève.

### **Un montant qui reste encore à définir**

Sur son site, le fournisseur d'électricité Enercoop évoque un montant de 10,66 € HT facturé tous les deux mois, soit 64 € par an, mais rien n'est encore figé. Enedis indique que « *le montant qui sera prélevé n'a pas encore été déterminé* ». « *Il le sera par la CRE*

*qui a compétence pour fixer tous les 4 ans les Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (Turpe) des gestionnaires de réseaux, précise l'entreprise dans son communiqué du 30 août 2024 : le prochain tarif (Turpe 7) entrera en vigueur à partir de l'été 2025. »*

*Source : Que Choisir septembre 2024*

## **Energie : Facture et régularisation**



Attention ... Il ne faut pas confondre le délai de prescription d'une facture d'énergie, qui est de 2 ans, et la prescription en matière de régularisation de la consommation d'énergie, qui est de 14 mois. Ce sont deux choses bien différentes.

Il arrive que des consommateurs reçoivent des factures de rattrapage (ou de régularisation) relatives à des périodes de consommations anciennes, leur montant pouvant atteindre des milliers d'euros.

Sachez qu'en application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation, **seuls les 14 mois précédant le dernier relevé ou auto relevé pourront être facturés**. Au-delà de ces 14 mois, les

consommations ne peuvent plus l'être.

La loi prévoit toutefois certains cas où ce délai de 14 mois ne s'applique pas. Il s'agit des situations suivantes :

- il n'a pas été possible d'accéder au compteur pour effectuer le relevé,
- le client n'a pas adressé son relevé au fournisseur malgré une relance adressée en recommandé avec accusé de réception,
- le client s'est rendu coupable d'une fraude.

### **Quel est le délai de paiement d'une facture d'énergie ?**

Le délai de prescription de 14 mois s'applique à l'établissement de la facture. Il ne doit pas être confondu avec le délai de prescription de

2 ans qui s'applique, lui, au délai dont dispose le fournisseur d'énergie pour agir contre un client qui ne paye pas une facture (dès lors que celle-ci a été établie dans les délais). Ce délai de prescription de 2 ans pour le paiement de la facture est prévu par l'article L. 218-2 du Code de la consommation.

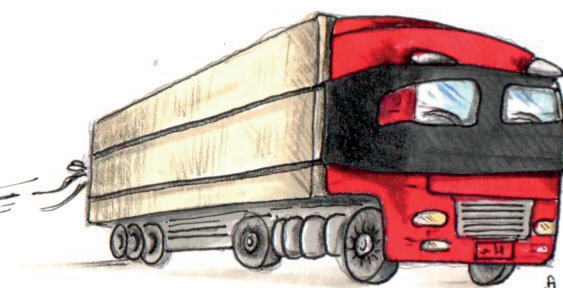
### **Que faire si un fournisseur réclame une facture prescrite ?**

Si votre contestation auprès de lui n'aboutit pas, vous avez la possibilité dans un premier temps de vous rapprocher de l'UFC-Que Choisir à proximité de chez vous, puis éventuellement de saisir le médiateur de l'énergie afin de faire valoir vos droits.

## L'arnaque à la société de transport

Méfiance si on vous propose de vous envoyer une société de transport pour récupérer un objet que vous avez mis en vente. Les arnaques sont nombreuses, notamment sur la marketplace de Facebook. Seulement quelques minutes après avoir mis en ligne une annonce pour un canapé sur la marketplace de Facebook, Maryline reçoit une première offre d'achat. La femme lui explique être intéressée par l'article, au prix indiqué. Seulement, habitant assez loin, elle propose qu'un livreur DHL passe le récupérer. Celui-ci apportera une enveloppe contenant la somme demandée en liquide. Dans un autre message, elle indique

qu'elle prendra à sa charge les frais de transport mais que DHL demande à ce que Maryline règle la somme de 250 € au titre des frais d'assurance. Pas d'inquiétude, cette somme sera ajoutée au montant payé en liquide. Pour la rassurer, elle lui envoie même une photo de l'argent ainsi que de SMS censés émaner de DHL, l'un assurant qu'une somme de 950 € (700 € pour le canapé + les 250 € d'assurance) a déjà été versée par l'acheteuse,



l'autre donnant les instructions à Maryline pour régler le montant de l'assurance.

**Chers(e) clients(e),** Maryline Cardanan  
Nous avons le plaisir de vous informer que  
Isabelle Connan

vous a envoyée de l'argent via la compagnie  
d'envoi (**Service (DHL)**)

**Récapitulatif du Mandat  
Moyens de Transports  
DHL**

.....  
.....

**EXPÉDITEUR :** Isabelle Connan  
**BÉNÉFICIAIRE :** Mr/Mme: Maryline Cardanan  
**ADRESSE D'EXPÉDITION :** 234 rue des castors  
95340 Ronquerolles  
**NUMERO DE TELEPHONE :** 0634541617  
**MONTANT DE L'ARTICLE :** €700,00 EUR  
**FRAIS D'ASSURANCE :** € 250,00 EUR  
**MONTANT À RECEVOIR DANS L'ENVELOPPE**  
: €950,00 EUR

**DHL**, met en place une assurance au profit du  
bénéficiaire couvrant la valeur monétaire réelle  
de toute perte ou de tout préjudice matériel  
affectant l'envoi.  
En effet, l'assurance expédition du  
service **DHL** répond aux exigences générales  
relatives à la perte ou l'avarie de marchandises  
en transit.  
**Étant le bénéficiaire du mandat, vous devez  
impérativement vous acquitter des frais  
d'assurance s'élevant à la somme de 250€.**

**DÉMARCHE À EFFECTUER**

Rendez-vous dans un supermarché, une station-  
service, une boulangerie ou un bureau à tabac achetez  
une (1) recharge PCS de 250.00 EUR et faites nous  
parvenir le code de la recharge pour vous acquitter  
des frais d'assurance de votre courrier.

Une fois les frais d'assurance réglés, un  
agent **DHL** se rendra à votre adresse muni du  
montant en espèce de votre mandat pour  
l'enlèvement du colis.

**CORDIALEMENT, DHL**



Visuel arnaque marketplace Facebook faux message DHL

Tous les éléments envoyés par l'escroc pour rassurer Maryline sont faux, qu'il s'agisse des messages de DHL ou la photo de l'« enveloppe » (sic) censée contenir l'argent liquide. Pas dupe, Maryline n'a pas donné suite. Elle a bien fait. Si elle les avait versés, les 250 € auraient atterri directement dans la poche de l'escroc et non chez DHL qui n'a rien à voir avec l'histoire. Et bien sûr, elle

n'aurait jamais vu arriver ni transporteur, ni enveloppe.

### Un manque évident de contrôles

La ficelle est un peu grosse, certes. 250 € d'assurance pour amener une enveloppe, c'est cher. Et pourquoi l'acheteuse ne les verserait-elle pas elle-même ? Qui plus est, le règlement par recharge PCS (Carte bancaire rechargeable), soi-disant demandé par DHL, est

particulièrement prisé des escrocs pour son absence de traçabilité. Sans parler du fait qu'on voit mal des sociétés de transport demander à leurs livreurs de circuler avec des enveloppes pleines de billets de banque. Pour autant, le profil et le discours rassurants associés à l'insistance de la pseudo-acheteuse pourraient convaincre les moins suspicieux.

Le plus incroyable dans cette histoire, c'est que dans l'heure suivant la mise en ligne de son annonce, Maryline a reçu pas moins de 7 propositions du même genre, venant de profils différents. Selon les cas, la raison pour laquelle la

personne ne pouvait pas venir elle-même chercher le canapé variait (éloignement, travail...) et le transporteur n'était pas le même (DHL, GLS, Relais colis...) mais toutes avaient le même but : lui soutirer de l'argent. Ce déferlement

d'arnaques en si peu de temps a de quoi interroger sur les moyens mis en œuvre par Facebook pour protéger les utilisateurs de sa marketplace.

Publié le 17 février 2024 La Fédération Que Choisir

## Ameli le retour

CPAM: Bonjour Mme  
[REDACTED] SYLVIE nan, Il est impératif d'actualiser votre situation administrative, afin de restez couvert par nos services via :  
<https://ameli.cpam-sante.help/>

Ne cliquez jamais sur un tel lien, celui d'Ameli est : <https://www.ameli.fr>

## Autopsie d'un faux RIB au loyer

Certains d'entre vous nous ont fait part de la réception du mail suivant :

*De : Information Gestion <franc.matej21@obchodniskola.cz>  
Envoyé : vendredi 24 janvier 2025 11:33  
À : xxxxxxxxxxxxxxxxx  
Objet : Nouveau RIB loyer  
Madame, Monsieur,  
Nous vous informons par la présente qu'en raison d'une erreur technique, nous avons procédé à un changement de notre RIB. Nous vous prions de bien vouloir remplacer l'ancien RIB par les nouvelles informations suivantes lors de votre règlement du loyer et des charges :  
IBAN: FR76 1744 8000 0200 1830 2522 086  
BIC : SFPEFRP2XXX  
Nous vous demandons également de nous envoyer la confirmation du virement comme preuve de paiement. Nous vous prions de bien vouloir effectuer un virement instantané afin d'assurer la bonne gestion de votre dossier.  
Nous vous remercions de votre compréhension et de votre coopération.  
Cordialement,  
Le service Gestion Locative  
Agence de services et de paiement  
Responsable Recouvrement*

Ils ont dans un premier temps été fort surpris car ils n'étaient pas locataires. Puis en décortiquant le message, ils ont compris qu'il s'agissait d'une arnaque.

En effet, vous noterez :

- l'adresse curieuse de l'expéditeur
- l'absence de référence du locataire
- un vague service locatif sans nom
- l'incitation à faire un virement instantané pour un motif farfelu

Surtout n'y répondez pas, cela permettrait aux escrocs de récupérer vos informations personnelles et bancaires. Toutefois, vous pouvez contacter directement votre propriétaire ou votre agence immobilière via un numéro que vous avez déjà utilisé : sa messagerie a peut-être été piratée.

## Nous vous défendons



### DARTY serait-il « dur de la feuille » ?

Le 18/12/22, comme de nombreuses personnes, Madame X est victime d'une escroquerie au faux conseiller bancaire. Ainsi, elle est contactée téléphoniquement par une personne se présentant du service sécurité de sa banque, qui lui demande de procéder instamment à la sécurisation de ses comptes en cours de piratage. Pour la rassurer, un coursier est aussitôt envoyé à son domicile. Prétendant vouloir procéder aux mesures de sécurité nécessaires, celui-ci repart avec sa carte bancaire et diverses informations. Elle ne le reverra pas et s'aperçoit aussitôt de son erreur. Surveillant ses comptes, elle constate plusieurs débits importants effectués avec sa carte, dont les montants de retrait ont été entre temps modifiés par les escrocs. Elle prend aussitôt attache avec sa banque et dépose plainte auprès du Commissariat de Police.

L'enquête effectuée par ce dernier permet d'établir entre autres, que deux débits sont effectués sur ses comptes au profit du magasin DARTY d'Orgeval pour l'achat de matériel informatique (l'un de 5 705,00 €, l'autre de 339,00 €, soit un total de 6 044,00 €).

Lors de la remise de ce matériel, les escrocs ne peuvent présenter la pièce d'identité demandée par le magasin DARTY qui garde alors les produits, les remet en vente et conserve la somme concernée sur ses comptes, en ligne « acompte ». Forte de cette information, notre adhérente tente de récupérer son argent. A cet effet, le 13/07/24, elle adresse un premier courrier recommandé au magasin DARTY puis, le 07/10/24, un deuxième au service réclamations clients DARTY. Les deux restent sans suite. Dépitée, elle demande alors l'intervention de notre association.

Joint tant par téléphone que par mail, malgré la remise de documents incontestables, le magasin DARTY d'Orgeval ne répond pas à nos différentes sollicitations.

Contact est alors pris avec « la Chargée de la Relation Client de la Direction Relation Consommateurs DARTY ». Après quelques difficultés et relances, l'enseigne consent enfin à rembourser notre adhérente de la somme concernée et confirmation en est faite par écrit.

Une ultime intervention de notre conseiller litige a permis à notre adhérente de bénéficier d'une carte cadeau DARTY de 100 €.

Madame X présente ses plus vifs remerciements à l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine.

### Faute de carte grise, le conducteur fait grise mine...

Le 29/12/23, Monsieur X achète un véhicule PEUGEOT 2008, auprès de SPOTICAR à CARRIERES-SOUS-POISSY, pour la somme TTC de 14 406,76 €. Bien que disposant d'un document remis par le vendeur, attestant que les pièces nécessaires à l'immatriculation du véhicule sont en instance à la Préfecture, il

n'obtient jamais le certificat d'immatriculation, dorénavant fourni par l'ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés).

Malgré les différentes démarches effectuées, le commercial lui répond systématiquement que le problème provient de l'ANTS. Le



18/11/24, il saisit alors notre association pour lui venir en aide.

Un premier échange téléphonique avec le commercial s'avère vain. Le gérant, au vu de la situation et dans l'impossibilité d'obtenir ce document, s'engage à proposer deux solutions à l'acheteur : soit

reprendre le véhicule et lui en proposer un autre soit le rembourser. Rendez-vous est alors pris entre les parties le 23/11/24. Elles parviennent à la transaction suivante : reprise du véhicule 2008

par le vendeur et achat d'une Mégane par Monsieur X.

Notre nouvel adhérent se dit très satisfait de la rapidité avec laquelle son affaire a été réglée.

Par simple mesure de précaution et pour éviter tout désagrément ultérieur, il est rappelé que le paiement d'un véhicule d'occasion, ne doit être effectué que contre remise de l'ensemble des documents relatifs à la transaction, dont fait partie intégrante le certificat d'immatriculation, qui reste la carte d'identité du véhicule.

## Matières à réflexion et...à discussion !

Il y a actuellement, dans beaucoup de domaines, des sujets qui font l'objet de débats mais n'ont pas encore trouvé de solution incontestable. La tendance, sans doute pour des raisons politiques ou médiatiques, est souvent d'annoncer la résolution des problèmes alors que les remèdes ne sont pas encore trouvés. Cette rubrique est donc destinée...à faire réfléchir !

### L'exemple de la production d'énergie décarbonée

Une exposition se tient depuis deux ans, à Saint-Nazaire, pour présenter le nouveau champ éolien au large de La Baule. Une phrase interroge sur le descriptif de ce producteur d'énergie : « Ce nouveau champ éolien fournira de l'électricité à une agglomération de 750 000 habitants ». Cette présentation, sans doute suggérée par des organismes de promotion des énergies dites de substitution, constitue une désinformation sous cette forme de rédaction quelque peu discutable. De fait, sans se battre sur les chiffres et les pourcentages, la pleine puissance de ce champ d'éoliennes n'est atteinte que de l'ordre du tiers du temps.



Sans vouloir polémiquer, comment alimente-t-on cette agglomération de 750 000 habitants, les deux autres tiers du temps ?

**La manipulation des chiffres pour promouvoir une solution ne résout pas le problème de la production en continu de l'énergie. Celle-ci n'est actuellement pas figée pour le futur. Elle demandera encore beaucoup de travail et quelques choix fondamentaux.**

Si les champs d'éoliennes en mer font partie des solutions d'avenir, elles en sont seulement un des éléments. Ces champs d'éoliennes en mer offrent même d'autres intérêts, comme par exemple : la création de « zones de cantonnement » (interdites à la pêche) facilitant la reproduction des espèces marines. Pour être sans

parti pris, il faut aussi prendre en compte la restriction des zones de pêche constituant un point très négatif et la limitation géographique des zones concernées.

Intéressons-nous maintenant à la situation dans notre région (En Ile-de-France : 42 mâts en service recensés en 2023). On peut raisonnablement s'inquiéter, comme le fait Stéphane BERN, de la prolifération des éoliennes dans nos petits hameaux qui, par leurs paysages et aussi souvent par leur patrimoine exceptionnel, méritent d'être préservés. Nous ne sommes pas dans une zone ventée (1) et l'on peut raisonnablement se poser la question de la justification de ces éoliennes peu productives, dont l'intérêt essentiel, tant pour certaines communes que pour les producteurs d'énergie, semble être l'obtention de subventions versées par l'Etat...

***Rien n'est donc simple et encore moins acquis. Comme annoncé dans le titre de cette rubrique, un effort de réflexion et de discussion est à mener... avant de « laisser faire ».***

(1) Seules des régions comme les côtes de la Manche ou la Vallée du Rhône le sont incontestablement

## Un partenaire à bicyclette

« Un Vélo Qui Roule » est une association d'usagères et d'usagers de la bicyclette rayonnant sur la **Confluence**, **Cergy-Pontoise** et les villes aux alentours : <https://www.unveloquiroule.fr>

Ses objectifs sont :

- La **promotion active de la bicyclette** sur la Confluence (citoyens, commerçants, pouvoirs publics) mais aussi au niveau régional au sein du [Collectif Vélo Île-de-France](#).
- La mise en place d'un **atelier d'aide à la réparation** et d'entretien de son vélo **accessible à toutes et tous**.
- Une **vélo école** pour mettre ou remettre un maximum de personnes en selle.
- La **récupération** et le **recyclage** de vieux vélos **revendus à prix modiques** ou destinés à alimenter notre stock de pièces détachées.
- La **lutte contre le vol de vélos** : des opérations de marquage avec [Bicycode](#) sont organisées régulièrement.

**Un Vélo Qui Roule**  
L'association qui rayonne !  
[www.unveloquiroule.fr](http://www.unveloquiroule.fr)

**ATELIER D'AIDE À LA RÉPARATION**

**RÉCUPÉRATION RECYCLAGE**

**BicyCode**  
MARQUAGE ANTIVOL

**RER V**  
AMÉNAGEMENTS CYCLABLES

**VÉLO-ÉCOLE**

Retrouvez-nous tous les **samedis de 10H à 13H** à Maurecourt, école des Tilleuls, 2 rue Maurice Berteaux à côté de la mairie. Vous venez avec votre vélo, vous profitez des outils, des pièces disponibles et des conseils de nos bénévoles.

**Le réparateur c'est vous !**

Soutenus par **MAURECOURT**

Membres de **collectif vélos SEINE AVANT** **collectif vélos ÎLE DE FRANCE**

Et à Cergy UVQR soutient **repaire VÉLO**

contact@unveloquiroule.fr - [www.unveloquiroule.fr](http://www.unveloquiroule.fr)

\*\*\* ne pas jeter sur la voie publique \*\*\*

# Adresse de notre siège

## 5 bis Grande Rue - 78480 Verneuil-sur-Seine.

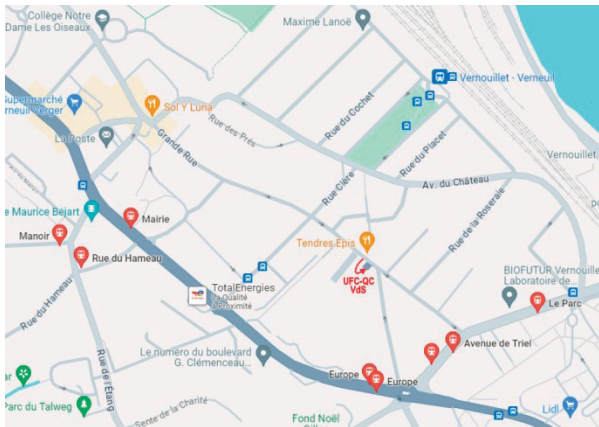
Notre permanence y accueille le public, tous les MERCREDIS de 14 h 30 à 16 h 30.  
Les litiges n'y sont pas traités. Pour ce faire, adressez-vous à notre permanence litiges la plus proche, en dernière page.

Vous pouvez laisser votre message au 01 39 65 63 39, nos bénévoles vous rappelleront,  
([veuillez indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et votre lieu de résidence](#)).

Vous pouvez aussi nous contacter :

- par courrier à : UFC-Que Choisir Val-de-Seine - BP 56 - 78480 VERNEUIL-SUR-SEINE,  
([veuillez indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et votre lieu de résidence](#)).

- par courriel à : [contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr)  
([veuillez indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et votre lieu de résidence](#)).



### BULLETIN D'ADHESION

A compléter, découper et retourner à : UFC-Que Choisir Val-de-Seine  
5 bis Grande Rue – BP 56 – 78480 VERNEUIL-SUR-SEINE

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

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

Messagerie @ : \_\_\_\_\_  
(pour recevoir nos lettres électroniques)

Téléphone fixe : \_\_\_\_\_ Téléphone mobile : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_

**Je soutiens votre action en adhérant à l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine et je règle ma cotisation annuelle d'adhérent de 30 €.**

**Je fais un don de : . . . . . €.**

**Je souhaite participer aux actions de l'association : OUI / NON**

**Si vous n'êtes pas abonné aux publications nationales de l'UFC en passant par notre intermédiaire, vous bénéficiez de conditions avantageuses pour un premier abonnement ou un réabonnement après plus d'un an d'interruption.**

Je choisis de m'abonner à la formule suivante :

- 11 numéros de la revue Que Choisir : 25 € au lieu de 49 €
- 11 numéros de la revue Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone : 35 € au lieu de 67 €
- 11 numéros de la revue Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone : 50 € au lieu de 94 €
- 11 numéros Que Choisir Santé + 1 cahier spécial : 35 € au lieu de 46 €

**Merci d'effectuer le règlement par 2 chèques (adhésion - abonnement(s)) à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine.**

Fait le \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 2025 à \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_









**UFC-Que Choisir Val-de-Seine**  
 5 bis Grande Rue - BP 56 - 78480 VERNEUIL SUR SEINE  
 Téléphone : 01 39 65 63 39  
 Mél.: [contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr)  
 Site : <https://valdeseine.ufcquechoisir.fr>

L'UFC-Que Choisir Val-de-Seine, affiliée à la Fédération Nationale, est une association (loi 1901) à but non lucratif, formée uniquement de bénévoles, dont le but est d'informer, de défendre et de représenter les consommateurs dans un contexte d'indépendance totale vis-à-vis des groupes de pression politiques, financiers, syndicaux...

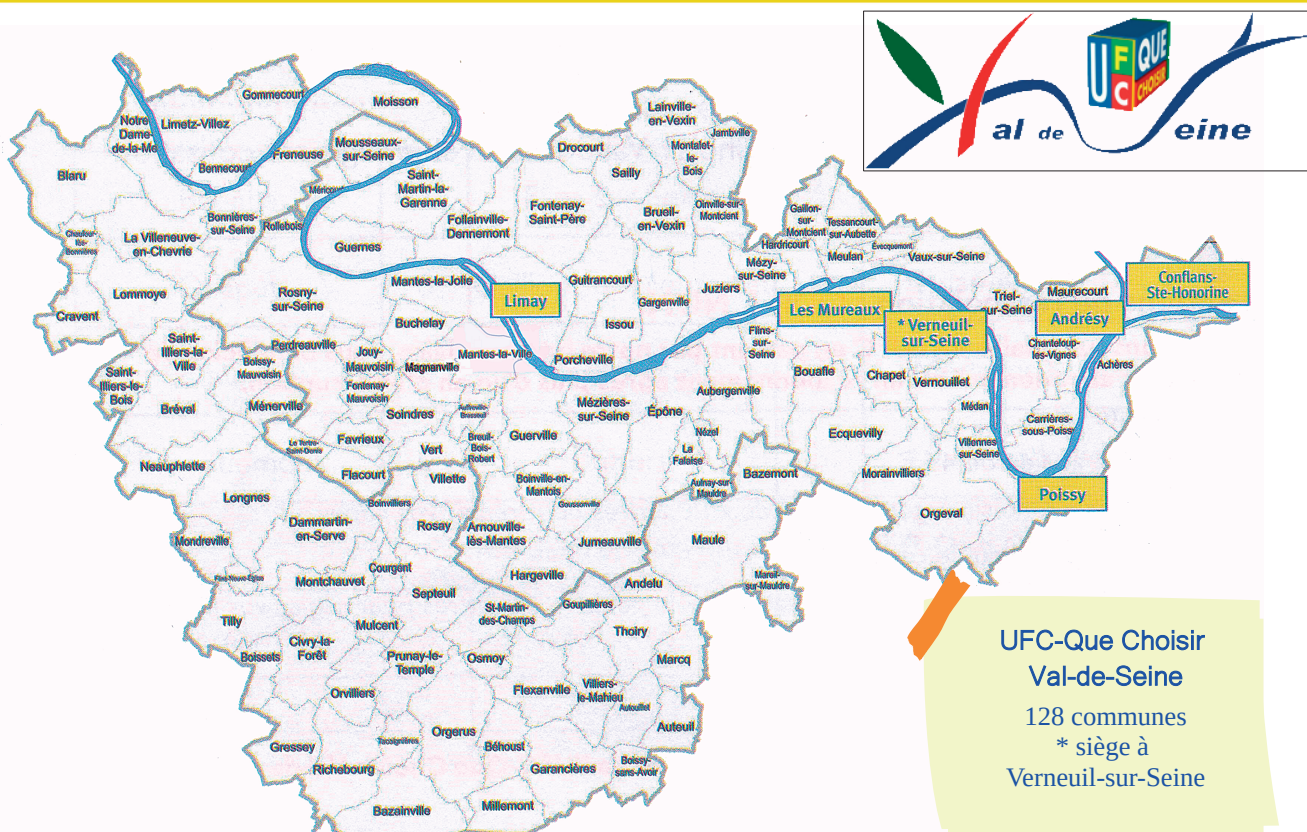
**Ses actions :**

- **Informer ses Adhérents** par le biais d'un bulletin trimestriel, de lettres électroniques.
- **Participer aux enquêtes** nationales UFC-Que Choisir et réaliser ses propres enquêtes locales (eau, déchets, taxes...). Les résultats locaux sont publiés dans le bulletin trimestriel et sur notre site.
- **Aider ses Adhérents** au règlement des litiges de consommation (achats, travaux, fraude, Internet, mobile, voyage...).
- **Représenter les consommateurs** dans les instances officielles (notamment dans les hôpitaux).

**En cas de litige de consommation**, l'association locale du Val-de-Seine peut aider ses Adhérents dans ses permanences à :

 <b>VERNEUIL-SUR-SEINE</b>	<b>au siège, 5 bis Grande Rue à Verneuil-sur-Seine,</b> sur rendez-vous au 07 82 43 90 68, les 2 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> samedis du mois de 10 h à 12 h. Permanence accueil (Les litiges n'y sont pas traités) : les mercredis de 14 h 30 à 16 h 30.
 <b>CONFLANS-SAINTE-HONORINE</b>	Espace Romagné (près de la gare SNCF), 2 place Auguste Romagné à Conflans-Sainte-Honorine, sur rendez-vous au 01 34 90 89 89, les 2 <sup>e</sup> lundi du mois, de 15 h à 17 h et 4 <sup>e</sup> samedi du mois, de 10 h à 12 h.
 <b>ANDRESY</b>	CCAS - 4 boulevard Noël Marc - 78570 Andrésy sur rendez-vous au 07 83 21 60 32, 2 samedis par mois de 10 h à 12 h (hors vacances scolaires).
 <b>POISSY</b>	Contact au 06 05 33 08 69 (répondeur)
 <b>LES MUREAUX</b>	Maison de la Justice et du Droit du Val-de-Seine, 79 boulevard Victor Hugo à Les Mureaux, sur rendez-vous au 01 34 92 73 42, les 1 <sup>er</sup> et 3 <sup>e</sup> jeudis du mois, de 14 h à 17 h.
 <b>LIMAY</b>	Mairie, 5 avenue du Président Wilson à Limay, sur rendez-vous au 06 51 72 12 98, les 1 <sup>er</sup> et 3 <sup>e</sup> samedis du mois, de 10 h à 12 h.

**Permanences conseil litiges consommation par l'Association Locale des Consommateurs**



**UFC-Que Choisir Val-de-Seine**  
 128 communes  
 \* siège à Verneuil-sur-Seine