



Informer - Défendre - Représenter

Édito

Représentation des usagers dans les établissements de santé

Outre l'information de ses adhérents et l'aide au règlement des litiges de consommation, votre association locale représente les consommateurs dans les instances officielles notamment les hôpitaux et les cliniques de la région. Les mandats de deux de nos représentantes au CHI de Meulan-Les Mureaux et de Poissy-Saint-Germain-en-Laye arrivent à échéance.

Evelyne LE GUERN et Nicole DURAND-BOUFFARD œuvrent au sein de ces structures depuis de très nombreuses années. Ne souhaitant pas renouveler leurs mandats, nous recherchons des volontaires pour assurer cette mission.

Désignés pour représenter tous les usagers, ils ne sont pas des professionnels de santé et possèdent le statut de bénévoles. Ils sont le lien entre la direction de l'établissement et les usagers.

Ils siègent trimestriellement à la commission des usagers avec les professionnels de l'établissement.

Ils sont par ailleurs sollicités pour participer :

- au conseil de surveillance,
- à la commission médicale d'établissement,
- à la commission de l'activité libérale,
- au conseil de la vie sociale des EHPAD rattachés aux hôpitaux.

Pour une information détaillée sur cette activité, vous pouvez consulter le site de France Assos Santé :

ile-de-france.france-assos-sante.org

Vous pouvez laisser un message sur notre adresse de contact : contact@val-de-seine.ufcquechoisir.fr.



Evelyne LE GUERN



Nicole DURAND-BOUFFARD

L'association remercie vivement nos deux adhérentes pour leur dévouement au bénéfice des usagers des services médicaux locaux.

Sommaire

Nous vous informons.....	2
ALLO... ? Le 15... ?.....	2
Faire valoir les engagements constructeurs !.....	2
« Il vaut mieux s'adresser au Bon Dieu qu'à ses saints. ».....	3
Facture d'eau anormalement élevée ?.....	3
Payer avec CB, c'est payer made in France.....	4
Souriez ... Votre assurance est fichée.....	5
Quiz CO ₂	6
Le coin des arnaques.....	7
Restaurants : arnaque à la réservation.....	7
Arnaque à la carte de fidélité.....	8
Nous vous défendons : les litiges résolus.....	8
Abonnement abusif CANAL+ enfin remboursé : 864,74 €......	8
Bonus économique.....	9
Rakuten.....	9
Pas de chance avec Internet.....	10
Matières à réflexion et...à discussion !.....	10
L'évolution écologique des véhicules particuliers.....	10
Que faire ? Payer moins cher ou avoir une démarche écologique ?..	12
Nous vous représentons.....	12
P'tit dèj à TRIEL.....	12
Inauguration de la rénovation de la cité SNCF.....	13
Repair Café à Vernouillet.....	14
Notre AG.....	14
Adresse de notre siège.....	15
Les permanences.....	16

Les rédacteurs : Yvon Balut, Sylvie Bertoliatti, Alain Brun, Lionel Diquéro, Serge Goupil, Claudie Matus-Echez, 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.



Nous vous informons

ALLO... ? Le 15... ?

Sauf URGENCE VITALE NE PAS EN ABUSER
Savoir le contacter QUAND ET POURQUOI

« Au secours ! je cherche un médecin ! ... J'ai besoin d'un avis médical ! »

Résistez au réflexe de filer aux urgences de l'hôpital de proximité !

D'autres solutions s'offrent à vous :

Quelques conseils à utiliser EN JOURNÉE

1. Appelez votre médecin traitant.
2. S'il est momentanément indisponible : tentez de le rappeler.
3. Cherchez sa messagerie sur son site de rendez-vous ou son secrétariat téléphonique.
4. Le pharmacien peut vous conseiller, mais aussi vous délivrer certains médicaments qui n'étaient jusqu'à présent délivrés que sur ordonnances comme un traitement antibiotique pour une angine bactérienne ou dans certaines infections urinaires.
5. Pensez aux consultations proposées par des plateformes de rendez-vous en ligne.
6. Certaines pharmacies comme certaines mairies disposent aussi de cabines téléconnectées.
7. Vous pouvez contacter SOS médecins qui vous donnera au besoin un rendez-vous dans leurs locaux situés à Marly-le-Roi.
8. Après, et avec un peu de patience, vous pouvez appeler le 15 qui répondra toujours ! Le médecin régulateur vous dirigera, si cela est nécessaire, vers une structure de soins qui sera prévenue de votre arrivée.

LA NUIT, LE WEEK-END ET LES JOURS FERIÉS, APPELEZ LE 15 AVANT DE VOUS DÉPLACER

Le centre 15 permet une réponse médicale graduée, adaptée à votre état de santé :



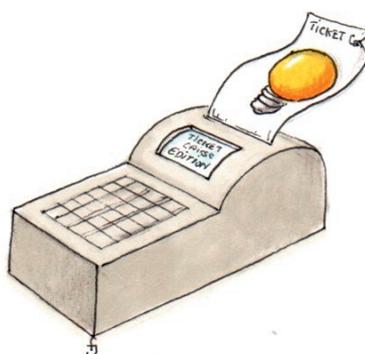
- ✓ soit en vous donnant directement un conseil médical,
- ✓ soit en vous orientant vers un lieu fixe de garde comme une MMG (Maison Médicale de Garde) proche de votre domicile où les médecins généralistes participent à la permanence des soins. Et, qui sait ? Vous aurez peut-être le plaisir d'y retrouver votre médecin traitant, et enfin, si besoin, il peut vous envoyer une équipe du SAMU.

A noter que SOS médecins fonctionne 24 h /24 et 7 j /7

Faire valoir les engagements constructeurs !

En décembre 2022, Mme M-E achète une nouvelle ampoule pour son applique halogène (26 € pièce, les ampoules LED basse consommation qui remplacent les ampoules halogènes classiques coûtent cher). L'emballage de cette ampoule annonce 15 000 h de fonctionnement et 5 ans de garantie mais en septembre 2023, l'ampoule cesse de fonctionner ! Mme M-E se rend dans le magasin de bricolage Castorama où l'article a été acheté et, sans aucun problème, on lui fait un échange standard.

En mars 2025, la nouvelle ampoule présente un dysfonctionnement



(intensité très réduite), Mme M-E retrouve le ticket de caisse initial qu'elle n'a pas jeté et retourne au même magasin où elle fait valoir les

15 000 h et la garantie de 5 ans et, à nouveau, sans aucun problème, on lui fait un échange du produit défectueux.

Demander ses tickets de caisse, les conserver précieusement et s'approvisionner dans un magasin qui a une bonne politique SAV peuvent valoir la peine.

« Il vaut mieux s'adresser au Bon Dieu qu'à ses saints. »

Voici trois histoires pour illustrer le propos.

- ✓ Il y a quelques années, M. M-E ne réussit plus à joindre par téléphone sa mère qui vit au Chili, et cela dure depuis plusieurs mois. A la suite de multiples réclamations auprès de l'opérateur qui a pour seule réponse : «Oh, vous savez, dans ces pays-là !...», il écrit au PDG de l'entreprise Orange. Très peu de temps après, le problème est résolu.
- ✓ Pour racheter en 2024 une assurance-vie souscrite en 2001, Mme M-E respecte à la lettre les démarches qui lui sont indiquées. En réponse à sa demande, elle reçoit un courrier l'informant que la somme a été versée sur son compte courant... Les jours et les semaines passent mais aucune trace de ce montant sur ses relevés bancaires. Après de nombreux courriels et appels téléphoniques infructueux, elle décide de s'adresser



directement au PDG de la banque auprès de laquelle elle avait souscrit le contrat. Elle est très vite appelée par une personne qui lui assure s'occuper personnellement du

problème et... comme par miracle, l'argent arrive sur son compte dans les jours qui suivent !

- ✓ Très récemment, Melle M-E passe sa carte Navigo Liberté+ pour accéder au RER mais, manque de chance, plus aucun trafic pendant plusieurs heures à cause d'un grave problème voyageur et donc impossibilité de se rendre à Paris pour son RV. De retour chez elle, elle adresse un courriel de réclamation à Île-de-France-Mobilités pour se faire rembourser le trajet qui n'a pu être effectué mais qui va être débité de son compte. Il lui est répondu que cela n'est pas possible. Forte de l'expérience de ses parents, elle demande à avoir les coordonnées d'un responsable et... sur le champ, on lui répond que le prélèvement n'aura pas lieu.

Juste 3 exemples mais ce ne sont pas les seuls !

Comme vous l'avez constaté, toute la famille a utilisé ce mode de réclamation... ça marche, alors, on VOUS passe le mot.

Facture d'eau anormalement élevée ?

Que dit la loi Warsmann ? Cette loi a pour but de protéger les consommateurs de factures d'eau trop importantes.

Définition

On considère qu'une facture d'eau est anormalement élevée si la consommation d'eau a au minimum doublé par rapport au volume moyen consommé au cours des 3 dernières années précédant l'envoi de la facture.

Obligation du service d'eau

Votre distributeur a l'obligation de vous informer de cette augmentation anormale. Vous êtes prévenu, en général, par courrier et au plus tard lors de l'envoi de votre facture d'eau.

Si vous n'avez pas reçu d'information (soit parce que votre consommation n'a pas assez augmenté, soit par manquement de votre service d'eau),

vous n'avez pas à payer la part de consommation d'eau excédant le double de votre consommation moyenne. Les m³ supérieurs au double de votre consommation moyenne ne vous seront donc pas facturés.

Comment contester ?

La loi s'applique aux augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable **après** compteur. Il convient alors de vérifier s'il y a une fuite ou non.

Cas d'une fuite d'eau identifiée

Il est nécessaire de contacter un plombier de votre choix dans les plus brefs délais pour **faire réparer la fuite**.

Présentez ensuite à votre service d'eau une **attestation** indiquant qu'un plombier a fait une réparation, **vous n'aurez pas à payer la part de consommation d'eau excédant le double de votre consommation moyenne**.

Les m³ supérieurs au double de votre consommation moyenne ne vous seront donc pas facturés.

L'attestation doit être envoyée à votre service d'eau par courrier recommandé avec avis de réception dans un **délai d'un mois**. Ce délai démarre à partir de la notification de votre service d'eau vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Cette attestation est indispensable. Cependant un médiateur peut être tolérant si vous faites vous même la réparation **avant** l'alerte du distributeur. En effet, une telle attitude aura permis de limiter la perte d'eau et ainsi démontré un comportement responsable de l'abonné soucieux de ses installations. De telles circonstances ne doivent pas porter préjudice à l'abonné et entraîner un refus d'écèlement sur les redevances d'eau potable et/ou un refus de réduction sur les redevances d'assainissement.

Cas d'une fuite d'eau non identifiée

Vous pouvez demander à votre service d'eau de vérifier le fonctionnement de votre compteur d'eau. Votre demande de vérification doit être faite par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai d'un mois à partir de la notification vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Votre service d'eau va vérifier votre compteur d'eau pour déterminer la cause de cette augmentation. Il doit vous donner sa réponse dans le délai d'un mois après la réalisation de son intervention. Si un dysfonctionnement de votre compteur d'eau est alors constaté, **vous n'aurez pas à payer la part de la consommation excédant le double de votre consommation moyenne.** Les m³ supérieurs au double de votre consommation moyenne ne vous seront donc pas facturés.



En revanche, si aucun dysfonctionnement n'est constaté, **vous devrez payer la totalité de votre facture** (y compris l'excédent). Vous devrez également payer les frais de vérifications de fonctionnement de votre compteur (ces frais varient d'une commune à une autre).

Que faire en cas de litige ?

Vous pouvez vous rapprocher de votre Association Locale UFC-Que Choisir. Vous pouvez également saisir le médiateur de l'eau

- soit en ligne <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R45380>
- soit par courrier à l'adresse suivante: *Médiation de l'eau* BP 40463 75366 Paris Cedex 08

Bon à savoir : selon votre commune de résidence, il est possible de bénéficier d'une aide pour payer vos factures d'eau.

Source gouvernementale

Payer avec CB, c'est payer made in France

Lors d'un **achat en ligne**, l'option CB est souvent proposée comme alternative à Visa ou Mastercard. Un choix qui peut s'avérer judicieux.

« *Le made in France, c'est mieux si on paye in France.* » La campagne, siglée CB, déployée ces derniers mois par affichage et dans la presse, a de quoi interpeller. D'abord parce qu'on ne sait pas forcément qu'un choix s'offre à nous au moment de faire un achat en ligne par carte bancaire. Ensuite parce que le slogan laisse penser qu'on pourrait, à cette occasion, faire preuve de patriotisme économique.

Qu'en est-il exactement ?

Sur les quelque 110 millions de cartes bancaires qui circulent en France, 77 millions portent le logo CB, elles sont dites « cobadgées » avec Visa ou Mastercard. Ce pictogramme est la marque du Groupement d'Intérêt Économique (GIE) Cartes Bancaires,

mis sur pied en 1984 par les principales banques françaises. Lorsqu'on procède à un paiement en ligne, on ne remarque pas toujours le logo alors qu'il est fréquemment présent. Ceux de Visa ou Mastercard nous étant plus familiers, nous avons généralement tendance à cliquer dessus. Alors qu'il est possible d'opter pour le réseau national dès lors que l'on possède une carte cobadgée.

Si le GIE Cartes bancaires attire aujourd'hui l'attention sur ce point, c'est qu'il se sent menacé par la concurrence. Pendant longtemps, les paiements passant par son réseau sont restés ultradominants en France. Mais ces derniers temps, plusieurs banques, notamment les néobanques (établissements financiers 100 % en ligne et non rattachés directement à une banque traditionnelle), ont



renoncé au cobadging, ne permettant que les paiements via le réseau Visa ou celui de Mastercard. Un virage que n'apprécient guère les commerçants, car les commissions exigées par ces derniers sur chaque achat sont beaucoup plus élevées que celles imposées par le réseau CB. Selon le journal *Les Échos*, la différence pourrait aller de 1 à 10 !

Coûts répercutés sur les prix

En novembre dernier, Ecommerce Europe, organisme représentant les intérêts des commerçants en ligne dans l'Union européenne, a publié un communiqué déplorant qu'au vu de leur position dominante, Visa et Mastercard se permettent d'imposer des augmentations « *substantielles et régulières des commissions, certains commerçants importants pointant une hausse supérieure à 75 % entre 2016*

et 2021, sans que cela reflète une augmentation des coûts ou des risques » pour les réseaux. L'association réclame une transparence sur les prix et une justification des augmentations, remarquant que la France est un des seuls pays en Europe à pouvoir échapper à cette hégémonie des deux mastodontes, grâce à l'existence du réseau CB. Pour les consommateurs, circonscrire le montant des commissions dans des limites

raisonnables est également impératif. Car ces coûts supplémentaires imposés aux commerçants sont inévitablement répercutés sur les prix des marchandises ou services. C'est en cela que choisir le logo CB peut s'avérer pertinent, sachant que si certaines assurances sont liées à une carte bancaire (en cas de voyage en particulier), le fait d'opter pour un réseau ou l'autre ne change rien. *Source UFC-Que Choisir janvier 2025*

Souriez ... Votre assurance est fichée



Depuis avril 2024, les automobilistes et les usagers de deux-roues motorisés ne sont plus tenus d'apposer la vignette de l'assurance sur leur véhicule, ni d'en détenir la carte verte.

La preuve de l'assurance est désormais rapportée par la consultation du Fichier des Véhicules Assurés (FVA) qui compile l'ensemble des contrats d'assurance automobile « au tiers » du territoire français. Ce fichier est accessible aux forces de l'ordre lors de contrôles. Depuis le 12 mars 2025, vous avez la possibilité de vérifier la présence du véhicule dans le FVA en consultant le site public www.fva-assurance.fr ou en contactant le numéro du serveur vocal au **01 83 64 32 22** (coût d'un appel local). Il vous suffit de renseigner le numéro d'immatriculation et un numéro mentionné sur le certificat d'immatriculation.

Si le véhicule n'est pas renseigné dans le fichier, le titulaire doit se rapprocher de son assureur.

A l'étranger

A l'origine, la carte verte (qui est blanche !) est un document permettant la circulation internationale des véhicules.

Elle prouve que le conducteur a souscrit une assurance obligatoire qui répond aux exigences de la réglementation locale. 47 États sont membres de ce système **dont** l'ensemble des États de l'Union Européenne.

Voici la carte de ces États :



Au sein de l'Union Européenne

La carte verte n'est pas obligatoire pour circuler dans l'Union Européenne. Toutefois, comme chaque État dispose de règles propres pour contrôler l'assurance d'un véhicule, prévoyez un document (mémo,

contrat) prouvant que vous êtes bien assuré en cas de contrôle.

En dehors de l'Union Européenne

La plupart des États hors Union Européenne exigent la présentation d'une carte verte pour se déplacer sur

leur territoire. Ainsi, si vous prévoyez de voyager dans un pays du système carte verte non membre de l'Union Européenne, rapprochez-vous de votre assurance pour qu'elle vous délivre une carte verte internationale.

Source gouvernementale et wikipedia

Quiz CO₂

Sauriez-vous évaluer sur une échelle de 0 à 3,5 t, quel est l'impact en tonnes équivalent CO₂ des situations suivantes ?

1. Un trajet d'une heure en jet privé pouvant transporter 9 personnes.
2. Regarder chaque jour une heure et demie de vidéo en streaming pendant un an.
3. Acheter un jean en coton.
4. Un an de régime alimentaire « classique » avec 10 % de viande et poisson.
5. Acheter un nouveau smartphone.
6. Faire un aller-retour Paris-New York en avion.
7. Utiliser un sèche-linge pendant un an.
8. Acheter un lit (cadre, sommier et matelas).
9. Parcourir 12 000 km en voiture thermique.
10. Chauffer au gaz une maison de 70 m² pendant un an.



Les réponses :

1. 2,00 t.
2. 0,01 t : l'impact des usages numériques reste sans commune mesure avec les gros postes d'émissions en équivalent CO₂ que sont les transports, le chauffage ou l'alimentation. Ils ne sont toutefois pas neutres et méritent d'être intégrés aux réflexions sur la sobriété énergétique. Parmi eux, le streaming vidéo est particulièrement critiqué – il représente plus de 60 % du trafic internet mondial.
3. 0,02 t : la mode est une industrie très polluante et consommatrice en eau. Son empreinte carbone est très élevée, en particulier en raison de la production des textiles. Augmenter la durée de vie d'un vêtement – à contre-courant de la mode éphémère (fast fashion) – permet de limiter son impact sur l'environnement.
4. 1,60 t : l'élevage représente à lui seul environ 9 % des émissions de CO₂ en France métropolitaine, principalement celui des bovins. L'Ademe* estime qu'un repas à dominante animale (avec 180 g de bœuf) correspond à un bilan carbone de 7,3 kg équivalent CO₂ par personne, contre seulement 1,6 kg pour le même repas à base de poulet et 0,5 kg pour un menu végétarien.
5. 0,03 t : le bilan carbone de la conception d'un smartphone est plutôt modeste, selon l'Ademe, si on le compare à celle d'un téléviseur (412 kg équivalent CO₂, au moins dix fois plus).
6. 1,80 t
7. 0,01 t : un sèche-linge consomme environ 400 kWh d'électricité par an, ce qui n'est pas négligeable sur une facture.
8. 0,40 t : souvent ignorés dans les bilans carbone, les objets du quotidien constituent une source d'émissions de CO₂ non négligeable, depuis leur fabrication jusqu'à leur transport, en particulier pour les plus volumineux. Privilégier, lorsque c'est acceptable, du matériel d'occasion est une des pistes possibles pour diminuer son empreinte carbone.
9. 3,40 t : en utilisant un véhicule thermique, les émissions en équivalent CO₂ par passager sont environ cinquante fois supérieures à celles du train (pour une voiture à moteur essence ou diesel).
10. 2,70 t : longtemps considéré comme fiable et économique, le chauffage au gaz est l'une des principales sources d'émissions de gaz à effet de serre des ménages français, y compris avec des chaudières récentes à condensation. Un chauffage au fioul a un impact encore plus important (3,7 t équivalent CO₂ pour un bien de 70 m²). Les émissions d'un logement similaire doté de chauffage électrique sont estimées à un peu moins de 0,5 tonne.

*Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)

Source : *Le Monde* mars 2025

Restaurants : arnaque à la réservation

Restaurateurs et clients alertent sur des sites de réservation en ligne douteux Food Resto Reza, Reserve Go...



Plusieurs plateformes se présentant comme des conciergeries en ligne font souscrire des abonnements payants à des personnes qui pensent réserver une table dans un restaurant. La répression des fraudes a reçu près de 200 signalements.

Un soir de mars, Jean se rend dans un de ses restaurants préférés d'Annecy, le Minami. Il pense avoir réservé une table pour deux en ligne, sauf qu'une fois sur place, aucune trace de sa réservation. « Je leur ai montré mon écran de téléphone, en expliquant que j'étais passé par le site Resto Reza. En fait, je n'avais jamais reçu de confirmation de ma réservation », raconte le sexagénaire, qui a dû se rabattre sur un autre établissement

faute de place. C'est via une simple recherche Google que l'Annécien est tombé sur ce site. « C'était un lien sponsorisé mais je ne m'en suis pas rendu compte tout de suite. Je ne devais pas être sur mes gardes ce jour-là ! Une fois dessus, le parcours est exactement comme sur d'autres plateformes, c'est très bien fait. » Jean rentre ses coordonnées de carte bleue, pensant déposer une empreinte bancaire. C'est seulement a posteriori qu'il se rend compte qu'il a souscrit à un service de conciergerie, facturé 50 € par mois. « J'ai pu réagir vite, en faisant opposition, mais ça m'a pas mal inquiété... » « Sur le coup, on se sentait mal de ne pas pouvoir l'accueillir », confirme Juliette, la responsable du restaurant japonais. Jean n'est pas le seul de ses clients à avoir vécu cette mésaventure : depuis le début de l'année, « c'est arrivé plusieurs fois qu'on nous appelle pour confirmer des réservations en ligne, alors que nous prenons uniquement les réservations par téléphone. Cela se fait complètement à notre insu. »

Ces derniers mois, restaurateurs et clients alertent sur le phénomène. Resto Reza, Reserve go, Book ici, Reso pro, Servi life... Ces sites, qui se présentent comme des conciergeries en ligne, affirment gérer les réservations des clients (restaurants, mais aussi taxis, billets d'avion, rendez-vous chez le coiffeur...) pour leur «faire gagner un temps précieux». Le principe est toujours le même : le client est invité à déposer une demande de réservation en ligne. La plateforme

lui demande ses coordonnées bancaires, pour un montant ridicule (en général 0,01 €), pouvant laisser croire au dépôt d'une empreinte bancaire. Quelques jours plus tard, l'utilisateur découvre sur son compte bancaire un débit de 50 €. Si le client ne surveille pas son compte, l'opération peut lui coûter cher, le montant étant débité chaque mois sous la forme d'un abonnement reconductible. Pas besoin de chercher dans les tréfonds de Google : ces sites apparaissent souvent en bonne place dans les résultats, parfois même mieux référencés que les sites officiels des restaurants. Il est possible d'y faire une demande de réservation pour n'importe quel établissement, y compris ceux qui ne proposent pas de système de réservation en ligne.

Contactée par le journal *Libération*, la répression des fraudes indique avoir reçu à ce jour «plus de 170 signalements» via sa plateforme Signal Conso mais ne précise pas si des enquêtes sont en cours. Pour Elsa Raitberger, avocate spécialisée dans les pratiques commerciales trompeuses, « avec cet affichage, ces plateformes n'ont rien à se reprocher. Cela se voit que c'est payant. **Le droit de la consommation protège, mais pas quelqu'un qui ne lirait pas du tout. Il faut être vigilant et ne pas signer n'importe quoi** ». Pour l'experte, « **dès qu'un service en ligne est payant, cela doit attirer l'attention** ». Si la réservation n'aboutit pas, le client est en revanche en droit de dénoncer le préjudice, pointe l'avocate qui recommande d'effectuer un signalement aux autorités.

Arnaque à la carte de fidélité

Depuis quelques mois, des arnaques par SMS ou courriels ciblent les consommateurs, permettant aux hackers de vider les cagnottes des cartes de fidélité.

La carte de fidélité est un avantage courant pour les consommateurs, proposée par de nombreuses enseignes comme les supermarchés, les magasins de prêt-à-porter et de bricolage. Elle inclut généralement un système de cagnotte, où un pourcentage des achats est crédité sur le compte client pour une utilisation future.

Un nouveau type d'arnaque ciblant les cartes de fidélité des supermarchés a émergé, visant des consommateurs dont la cagnotte varie de quelques euros à plusieurs dizaines. Ces sommes, accumulées avec soin, attirent l'attention des hackers, entraînant de nombreuses victimes.

Des hackers envoient de faux SMS et courriels aux consommateurs, prétendant provenir de supermarchés comme Carrefour ou Auchan. Ces messages incluent des liens menant à des sites miroirs, qui imitent les sites officiels pour tromper les utilisateurs.



Sur le site miroir, les consommateurs doivent entrer leur numéro de carte de fidélité et leur mot de passe, ce qui permet aux hackers de récupérer ces informations. Ils peuvent ensuite les

revendre à des cyberescrocs ou vider les cagnottes de fidélité en utilisant l'application du supermarché pour réaliser des achats avec la cagnotte du client.

Les arnaques liées aux cartes de fidélité sont en hausse, entraînant de nombreuses plaintes. En Occitanie, une résidente de Montauban a failli perdre 250 € de sa cagnotte Auchan. Heureusement, une caissière a remarqué que le numéro de cette carte de fidélité était signalée comme volée. Pour se protéger contre les arnaques en ligne, il est essentiel de rester vigilant. Comparez les pages internet suspectes avec les sites authentiques et vérifiez l'URL. En cas de doute, consultez le site [gouvernemental cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr) pour obtenir de l'aide sur la détection des arnaques.

Source : 6média

Nous vous défendons : les litiges résolus

Abonnement abusif CANAL+ enfin remboursé : 864,74 €



Madame X a été sollicitée par Bouygues pour un abonnement à CANAL+ le **27/08/2022**, qu'elle a refusé.

Malgré son refus d'abonnement, elle constate des prélèvements bancaires opérés à son insu pour CANAL+. Le service clients la sollicite régulièrement avec insistance pour payer des mensualités d'abonnement injustifiées, jusqu'à ce qu'elle y fasse opposition.



Ces prélèvements ont lieu du **04/12/2022** au **04/12/2024** pour la somme de **881,74 €**.

De nombreux mails envoyés à CANAL+ n'ont pas réussi à débloquer la situation.

Elle prend rendez-vous à notre permanence UFC-Que Choisir Val-de-Seine.

Elle déclare ne pas être cliente de CANAL+, n'avoir jamais signé de

contrat, n'avoir jamais communiqué ses coordonnées bancaires et n'avoir jamais signé de mandat d'autorisation de prélèvement auprès de CANAL+.

Nous lui conseillons d'envoyer une Lettre en Recommandé avec Accusé de Réception au service clients de CANAL+ pour soutenir sa demande.

Ce qu'elle fait le **05/02/2025**. Elle réclame le remboursement intégral des sommes indûment prélevées, soit un montant total de 881,74 € et la confirmation écrite de la suppression de toutes ses données personnelles la

concernant de la base de données de CANAL+.

CANAL+ accuse effectivement réception le 24/02/2025 de son courrier par voie postale, cependant celui-ci reste sans suite.

Nous intervenons directement par courrier électronique auprès de CANAL+.

Le 24/04/2025 CANAL+ nous adresse le double de la réponse envoyée à notre adhérente. Après avoir regretté cette situation désagréable pour notre adhérente, CANAL+ confirme :

- avoir procédé à la résiliation rétroactive du contrat d'abonnement,
- que les sommes réclamées ont par ailleurs été soldées,
- la réception sous 15 jours d'un chèque de 864,74 € au titre des mensualités prélevées entre octobre 2022 et novembre 2024.

Notre adhérente nous remercie vivement.

Ce qu'il faut retenir :

dans tous les cas de litiges, la première intervention de votre part est l'envoi d'une Lettre recommandée avec avis de réception au service clients de la société mise en cause.

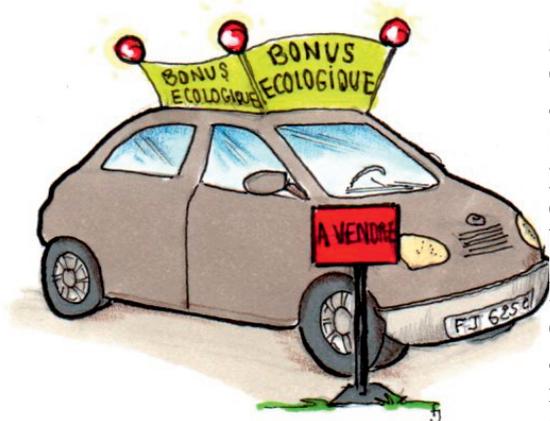
Lors de l'abonnement avec un opérateur internet ou mobile vérifiez si une offre CANAL + y est associée (souvent on vous propose un mois gratuit, mais si vous n'intervenez pas pour l'annuler, un abonnement d'un an se met en place.

Le prélèvement SEPA permet à un créancier de demander à sa banque de débiter le compte d'un payeur. Pour cela, le créancier doit disposer d'une autorisation du payeur afin de lui permettre d'initier des débits sur son compte.

Avant d'émettre tout prélèvement SEPA, un créancier est tenu de fournir à ses clients débiteurs une notification préalable au moins 14 jours avant la date d'échéance du prélèvement SEPA.

Vous pouvez contester un prélèvement SEPA auprès de votre banque sous un délai de huit semaines après le débit de votre compte.

Bonus économique



garage et d'en demander ensuite le remboursement auprès de l'ASP (Agence de Service et de Paiement). Cette pratique lui permettant d'obtenir plus rapidement le bonus prévu auprès de l'ASP.

Il s'exécute et remet un chèque de 4 000,00 € au garage, aussitôt débité. Dès lors, ce montant figure bien sur la facture et vient en déduction du prix d'achat du véhicule, sous le libellé « bonus

écologique ».

Monsieur X adresse alors sa demande de remboursement à l'ASP mais celle-ci est rejetée au motif qu'il appartient au garage d'effectuer lui-même la requête, puisque selon mention portée sur la facture, « il en a fait l'avance ». Une relance de notre adhérent obtient

la même réponse et le conciliateur saisi à ce sujet parvient à la même conclusion.

Il se retourne alors vers le vendeur mais les différentes démarches entreprises, tant par courrier recommandé que mails ou échanges téléphoniques, n'aboutissent pas. Il demande alors à l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine un accompagnement personnalisé.

Contact est aussitôt pris avec le directeur de la concession qui laisse le soin à son conseiller commercial véhicules neufs de traiter ce litige. Après quelques tergiversations sans intérêt, la concession adressera à notre adhérent un chèque de remboursement de 4 000,00 €.

Monsieur X remercie vivement notre association.

Rakuten

M. et Mme X achètent deux téléphones portables Samsung S22, sur la plateforme Rakuten, pour un montant de 784,44 €. A cette occasion, ils optent chacun pour le paiement proposé par le vendeur auprès de la banque Klarna : un règlement en 3 fois, sans frais, par carte bancaire individuelle.

Peu après leur réception, les deux téléphones présentent des signes de dysfonctionnement au point d'en devenir inutilisables. M. et Mme X contactent le service client Rakuten, pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité. Ils sont alors orientés vers le service client Jump qui s'avère être en définitive le e-commerçant figurant sur la marketplace de Rakuten avec lequel ils ont traité. Ils obtiennent alors une adresse pour envoyer en réparation à leurs frais les deux appareils, ainsi qu'un numéro de téléphone de contact. A leur grande surprise, l'adresse indiquée correspond à celle d'un gymnase et le numéro de téléphone à celui d'un particulier totalement étranger à cette affaire.

Les différentes relances effectuées ensuite par leurs soins, tant auprès de Rakuten que de Jump, restent sans effet si bien qu'ils doivent racheter deux téléphones.

Dépités, ils s'adressent à leur banque qui leur conseille de suspendre les paiements restants auprès de la société de crédit Klarna, en résiliant chacun leur carte bancaire du moment, pour en souscrire une autre. Cette mesure a pour effet immédiat une relance écrite de paiement de la société de crédit, à défaut de quoi, une inscription à La Banque de France est envisagée.

Au vu de cette situation inextricable, ne sachant plus que faire M. et Mme X contactent alors notre association UFC-Que Choisir Val-de-Seine.

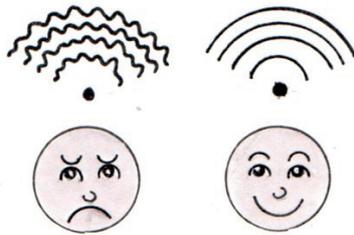
Notre conseiller litige leur recommande de s'acquitter dans un premier temps des sommes dues à la société de crédit, car même gratuit, ce crédit les engage. Il attire leur attention sur une inscription possible à la Banque de France et ses conséquences. Parallèlement, il contacte le directeur adjoint du service client Rakuten. Après exposé des faits, celui-ci s'engage à régler aussitôt le problème soulevé en intervenant auprès du e-commerçant Jump. Il demande le renvoi des téléphones au service client Rakuten et prend en charge les frais de retour. Dans le même temps, il intercède auprès de la société de crédit pour obtenir le remboursement de nos adhérents.

Après quelques difficultés, M. et Mme X sont finalement remboursés par Klarna du montant intégral des sommes engagées. Ils remercient notre association.

Pas de chance avec Internet

Madame X demande une première fois l'aide de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine car sa connexion Internet Free dysfonctionne et les différentes démarches entreprises par ses soins (courriers, réclamations, appels téléphoniques) n'apportent aucune solution.

L'intervention de l'association lui permet alors de retrouver sa connexion, d'obtenir le remboursement des frais de résiliation et de la période d'indisponibilité de 200 j, soit 315,00 €, ainsi que l'annulation de la procédure de recouvrement engagée par Free à son encontre.



Malgré cela, très insatisfaite des services de Free, elle résilie son contrat d'abonnement pour en souscrire un auprès du concurrent Bouygues.

Très tôt, les mêmes difficultés apparaissent avec ce nouvel opérateur.

Il s'agit d'un dysfonctionnement quasi permanent de la connexion de sorte qu'elle ne peut bénéficier des services souscrits.

Les requêtes qu'elle multiplie auprès de Bouygues, restent lettres mortes.

Elle se tourne de nouveau vers l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine. Un Conseiller Litiges la guide et la conseille pour la rédaction des différents courriers.

Mme X est finalement entendue. Elle récupère une connexion correcte et se trouve en partie dédommée par Bouygues pour les déboires subis.

Mme X remercie l'association.

Matières à réflexion et...à discussion !

L'évolution écologique des véhicules particuliers

Était annoncée, il y a maintenant plus de 10 ans, la solution de la voiture électrique pour tous, dans un délai très court... Force est de constater que nous n'y sommes toujours pas. Certes la progression est évidente, mais variable selon les créneaux :

1. **Les petits véhicules électriques à autonomie restreinte** se rencontrent maintenant dans les agglomérations et notamment dans la région parisienne (dont notre secteur Val-de-Seine). Ils assurent à la journée, des besoins de déplacements limités, locaux ou vers Paris par

exemple, dans des conditions de confort satisfaisantes. Leur autonomie, très faible, est toutefois réhabilitée, pour ceux qui roulent beaucoup. De plus, ils imposent une recharge journalière sur un site équipé.

Ne résolvant pas le problème des déplacements lointains, certains consommateurs louent un véhicule, au lieu d'en acheter un deuxième, pour de rares grands trajets. D'autres, à la fibre plus écologique prennent le train, (encore faut-il ne pas avoir trop de bagages !).

2. Pour ce qui est des **grandes routières**, les constructeurs se sont lancés dans la fabrication de **véhicules dits hybrides**. Ces derniers, hyper sophistiqués, ont très peu d'autonomie en fonctionnement sur batterie et consomment sur la route plus qu'un véhicule diesel. Dans un comparatif récent, la revue UFC-Que Choisir démontrait d'ailleurs que les véhicules hybrides, lorsqu'ils sortent de leur domaine privilégié, la ville, ne sont pas performants au niveau de la pollution et même de la consommation d'essence.

Les constructeurs eux-mêmes ne présentent pas les SUV hybrides (avec une double motorisation, électrique et thermique), comme une solution rationnelle et définitive...

Il arrive même que certains concessionnaires conseillent encore d'acheter diesel, au-delà de 12 000 km par an, malgré cette épée de Damoclès de l'interdiction de ce genre de motorisation prévue normalement pour... bientôt !

3. Quant aux **véhicules purement électriques**, les contraintes

actuelles sont encore rédhibitoires pour le conducteur habitué à réaliser sans soucis de longues distances. L'obligation, sous peine de tomber en panne, de faire de multiples haltes, mêmes programmées, pour des recharges plus ou moins longues, est très contraignante. Là aussi, l'amélioration est notable d'un véhicule à l'autre mais nous sommes encore loin du compte, pour atteindre le même service sans les contraintes, notamment temporelles actuelles.

4. Enfin, bien que sa mise au point soit peu avancée, du moins pour les véhicules particuliers (il existe déjà, des camions fonctionnent avec une pile à combustible), la solution, sans doute plus tardive, du **véhicule à hydrogène** ne peut être éliminée car c'est la seule, moyennant quelques adaptations mineures, qui conserverait la motorisation thermique et les chaînes de production actuelles... si celles-ci n'ont pas disparu !

En conclusion, n'en déplaise aux gens pressés, il faut encore attendre, avant de connaître la ou les solutions définitives...

Pour alimenter cette rubrique, faites-nous part de vos réflexions...

La prochaine « matière à réflexion » concernera « Voiture individuelle ou transport collectif ? » - **Les limites écologiques des deux solutions .**



Que faire ? Payer moins cher ou avoir une démarche écologique ?

En tant que consommateur, il est légitime de se poser la question. On nous incite fortement à consommer moins de plastique, moins d'emballages, etc ... Où est la logique lorsque l'on regarde les prix de près ? Même marque, même produit, même contenance mais prix différent ! On pourrait comprendre si la recharge était moins chère que le bidon mais c'est le contraire !

C'est le même genre de pratique commerciale que la shrinkflation qui consiste à réduire la quantité ou le volume unitaire d'un produit tout en continuant à le proposer au même prix.



Nous vous représentons

P'tit dèj à TRIEL

Le dimanche 13 avril, l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine a eu l'honneur d'être conviée par Monsieur le Maire de Triel-sur-Seine, Cédric AOUN, à un petit-déjeuner rassemblant les associations et commerçants de la ville.

Cette rencontre visait à encourager les échanges entre les différentes associations et à établir des liens constructifs avec les commerçants locaux.

Nous avons passé une matinée enrichissante au cours de laquelle, sur l'invitation du maire, nous avons pu présenter notre association en exposant nos missions, nos actions et nos permanences litiges.

De plus, nous avons établi des contacts prometteurs avec d'autres associations intéressées par une collaboration sur des projets à venir.

La commune de Triel attache une grande importance à la vie associative et s'engage activement pour son développement. Ce fut une matinée des plus agréables.



Inauguration de la rénovation de la cité SNCF



Le samedi 26 avril, nous avons eu le plaisir de participer à la célébration marquant l'inauguration de la rénovation de la Cité SNCF.

Cet événement était organisé par la société « Ville à Joie » une entreprise solidaire d'utilité sociale, à la demande de la commune de Verneuil et du bailleur social Domnis.

On l'appelait communément "Cité SNCF", elle accueillait principalement des cheminots dans des logements construits fin des années 1960 et début 1970 près de la gare de triage, elle n'avait pas de nom officiel jusqu'à présent. Les bâtiments gérés par le bailleur Domnis sont maintenant appelés "Résidence Les Oiseaux", nom choisi par les résidents.

Charles-Henri Billot, Président du conseil d'administration de Domnis, a présenté les rénovations réalisées dans un quartier de près de 900 habitants, notamment la reprise des façades, le remplacement des fenêtres, améliorant la classe énergétique de E ou F à C ainsi que la création de nouveaux balcons et d'un parcours végétal.

Fabien Aufrechter, Maire de Verneuil-sur-Seine, a salué cette transformation, soulignant la nécessité d'un nouveau visage pour le quartier et le rôle de la municipalité dans l'opération.

Patrick Mignola, Ministre chargé des relations avec le Parlement, a souhaité une longue vie à ce quartier.



À cette occasion, la commune nous a sollicités pour animer un stand dédié à l'information, la représentation et la défense des droits des consommateurs. De

nombreux visiteurs se sont arrêtés, étonnés d'apprendre notre présence à Verneuil depuis 1982.

Nous avons ainsi eu l'opportunité d'échanger sur ces thématiques et de leur faire découvrir :

- notre application « QuelProduit »,
- notre politique d'achats groupés d'énergies,
- nos outils de comparaison,
- ainsi que nos permanences litiges.

Nous avons également abordé nos campagnes récentes :

- en faveur de la santé, pour la garantie de l'accès aux soins pour toutes et tous,
- notre combat pour dénoncer la « malbouffe » qui cible les enfants,
- notre lutte contre les fuites d'eau avec la campagne « STOP aux fuites d'eau ».

Le tout s'est déroulé dans une ambiance chaleureuse et conviviale, faisant de cet événement une belle réussite.



Repair Café à Vernouillet

Le 15 mars 2025, l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine a participé au cinquième Repair-Café organisé à Vernouillet par l'association « Ecolibris rive gauche ». Grâce à l'implication de réparateurs bénévoles, 43 des 79 objets présentés ont pu être réparés.

Cependant, il est important de souligner que de nombreux produits sont devenus plus complexes, rendant parfois leur réparation impossible sans un équipement spécifique.

Pendant le temps d'attente pour les réparations, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine ont sensibilisé les participants à des thèmes tels que l'obsolescence programmée, l'indice de réparabilité et les bonus de réparation. Ils ont également fait connaître leurs six permanences dédiées aux litiges, l'application « QuelProduit », ainsi que les services disponibles sur quechoisir.org, incluant l'observatoire des pannes, les comparateurs et tests des produits.



Notre AG

C'est en ce samedi 22 mars 2025 que nos adhérents étaient convoqués pour participer à notre assemblée générale annuelle.

Traditionnellement tenue à Verneuil-sur-Seine où réside notre siège social, cette année nous avons innové en la délocalisant sur l'autre rive de la Seine, dans l'espace 1901 à Hardricourt, afin de capter un public nouveau. Accueillis avec le soleil, après avoir élargé, nos adhérents ont pu se restaurer.

Nous avons apprécié la présence de M. Alexandre LOUIS, Conseiller municipal délégué vie associative et sportive d'Hardricourt qui nous a assisté pour l'installation de la salle ainsi que de M. Paul MALLERET, Adjoint au Maire délégué aux finances de Verneuil-sur-Seine.

Notre président a animé nos débats statutaires autour du rapport moral relatant les nombreuses activités, présentées avec un diaporama en support. Il a commencé par rappeler les points forts :

- Le déménagement de notre Siège en avril 2024, du 7 au 5 bis Grande Rue à Verneuil-sur-Seine ;

- L'ouverture de notre nouvelle permanence de LIMAY, le 5 octobre 2024 ;

- L'arrivée de 4 nouveaux bénévoles, actuellement en formation dans nos permanences litiges de Conflans-St-Honorine, Les Mureaux et Limay.

Il a détaillé nos diverses activités pour l'information : 4 bulletins et 13 flashes, 6 enquêtes nationales.

Nous avons participé à 16 opérations ponctuelles de présence y compris fêtes et forums.

L'activité défense des consommateurs a été importante : 173 appels téléphoniques, 130 dossiers boîte contact 287 par ALED, 336 litiges en permanences et 5 dossiers conseils énergie.

La représentation des consommateurs a engendré 44 réunions en commissions santé, 3 à la Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC) et 6 en

Commissions Consultatives des Services Publics Locaux (CCSPL).

Les objectifs pour l'année 2025 sont de maintenir nos activités à leur niveau actuel, de développer notre visibilité dans les communes et d'animer des rendez-vous conso.

Notre trésorier a présenté les comptes de l'année. L'essentiel de nos recettes provient de nos adhésions et des subventions. Nos dépenses importantes sont générées par l'édition de nos 4 bulletins papier et leur affranchissement postal. Le résultat positif est versé dans notre provision constituée pour faire face à d'éventuels aléas juridiques liés principalement à notre conseil litiges.

Le montant des cotisations reste stable à 30 € et il n'y a plus d'adhérents sympathisants.

Après ces travaux approuvés à l'unanimité, un buffet a été servi. Pour mieux calibrer son volume, une inscription sera demandée préalablement pour l'AG 2026.



Adresse de notre siège

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

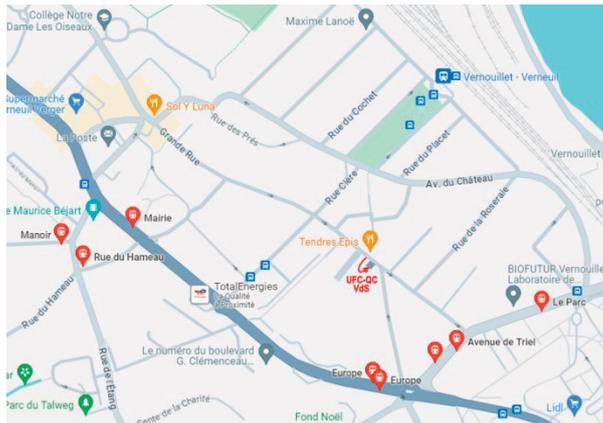
Notre permanence y accueille le public, tous les MERCREDIS de 14 h 30 à 16 h 30.
Les litiges n'y sont pas traités. Pour ce faire, adressez-vous à notre permanence litiges la plus proche, voir en dernière page.
Vous pouvez laisser votre message au 01 39 65 63 39, nos bénévoles vous rappelleront,
([veuillez 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

([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
 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 :

- **Informers 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 :

	VERNEUIL-SUR-SEINE	au siège, 5 bis Grande Rue à Verneuil-sur-Seine, sur rendez-vous au 07 82 43 90 68, les 2 ^e et 4 ^e 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.
	CONFLANS-SAINTE-HONORINE	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 ^e lundi du mois, de 15 h à 17 h et 4 ^e samedi du mois, de 10 h à 12 h.
	ANDRESY	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).
	POISSY	Contact au 06 05 33 08 69 (répondeur)
	LES MUREAUX	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 ^{er} et 3 ^e jeudis du mois, de 14 h à 17 h.
	LIMAY	Mairie, 5 avenue du Président Wilson à Limay, sur rendez-vous au 06 51 72 12 98, les 1 ^{er} et 3 ^e 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
 127 communes
 * siège à Verneuil-sur-Seine