

Le mot du président

Covid-19, encore et toujours d'actualité ! Depuis un an, beaucoup de décès prématurés, beaucoup de souffrances, nos représentants des usagers au sein des établissements de santé dans le département peuvent malheureusement en témoigner.

Et comment faire abstraction du contexte réglementaire, nécessaire mais si pesant, qui perturbe au long cours nos modes de vie, individuellement et collectivement ?

Pourtant, le dynamisme de l'UFC-Que Choisir de l'Ain est intact. Ainsi, faute de pouvoir vous accueillir en présentiel dans les différentes antennes que nous avons créées au sein du département, nos bénévoles se sont généreusement adaptés aux circonstances et restent en mesure de vous aider à résoudre vos litiges de consommation : contactez notre secrétaire Fabienne (04-74-22-58-94 ou contact@ain.ufcquechoisir.fr), elle vous indiquera la procédure à suivre pour échanger avec un conseiller (sur rendez-vous téléphonique ou « en ligne »).

Les cas que vous nous soumettez concernent souvent les domaines de la banque, les achats en ligne, la téléphonie mobile, les garagistes, les énergies ; mais certains renvoient désormais plus ou moins directement au contexte sanitaire : annulations de voyages ou de réservations, fermetures de salles de sport...

Gardons espoir, le retour de conditions climatiques plus favorables et la diffusion de la vaccination devraient amener assez vite l'embellie tant espérée !

En attendant, continuez à prendre soin de vous et d'autrui !

Tenez-vous au courant de notre actualité en consultant régulièrement la page « Agenda » de notre site internet <https://ain.ufcquechoisir.fr/>.

Daniel Mesplès

31 mars 2021 à 15h : Assemblée Générale de notre association

Malgré les contraintes sanitaires, nous avons choisi de réaliser notre AG en présentiel, dans une grande salle de la Maison de la citoyenneté et de la culture à Bourg en Bresse. Nous ferons en sorte de respecter scrupuleusement les préconisations en termes de mesures barrières.

L'AG est un moment essentiel pour toute association. C'est l'occasion pour les adhérents d'être informés sur les activités passées (rapport moral), sur les comptes (rapport financier) et sur les projets ; de poser des questions ; de voter les décisions et d'élire à bulletin secret le tiers sortant des administrateurs chargés d'appliquer ces décisions.

Si vous ne pouvez pas assister à notre AG, pensez à nous envoyer votre pouvoir : pour nous, administrateurs, c'est un signe important de soutien.

Joëlle BOISSY

Le e-commerce une source de problèmes

Monsieur V. a l'habitude de commander en ligne sur divers sites. Depuis un an, la société A. lui prélève régulièrement des petites sommes qui correspondent à des petits paquets que M. V. reçoit mais qu'il n'a pas commandés. Des échanges par mails et par courriers avec la société A. s'avèrent infructueux, les envois et les prélèvements continuent.

M.V. demande conseil à notre association locale. Nous lui conseillons dans un premier temps de refuser les paquets et de les renvoyer à l'expéditeur, puis de s'adresser à sa banque pour demander le remboursement des 13 derniers prélèvements frauduleux et de faire opposition sur tous les futurs prélèvements de la société A. en avertissant cette dernière.

Conseils :

- Surveillez régulièrement vos relevés bancaires
- Réagissez dès la première suspicion d'erreur
- Pour vos achats sur le net, ne laissez pas les numéros de votre carte bancaire sur le site pour vous éviter de le retaper au prochain achat

Traitement des litiges en ligne

Depuis le début de la pandémie, nous traitons les litiges que vous nous soumettez de 2 façons :

- soit en vous proposant un **rendez-vous téléphonique** avec un conseiller : notre secrétaire demande à un de nos bénévoles conseillers litiges de vous rappeler à une heure convenue.

- soit par le biais du **traitement des litiges en ligne (TLL)** : nous vous communiquons un lien internet par l'intermédiaire duquel vous pouvez exposer votre litige ; vous recevez rapidement une réponse sur votre boîte mail ; pour poursuivre le dialogue, cliquez sur « répondre », et faites de même (c'est à dire cliquez sur « répondre ») pour chacun de vos échanges ultérieurs avec votre interlocuteur (le conseiller litiges) ; il se crée ainsi un « fil de conversation » dont il convient absolument de ne pas sortir faute de quoi vous allongerez les délais de traitement de votre affaire.

Respectez donc bien cette consigne : entretenez le fil de conversation en cliquant toujours sur « répondre ».

Notre eau de consommation :



une des meilleures au monde

Avec votre dernière facture d'eau, vous avez dû recevoir une fiche présentant la qualité de votre eau. Ce document est obligatoire au moins une fois par an. Y figurent les résultats d'analyses bactériologiques, les mesures des pesticides et des nitrates, la dureté de votre eau. D'autres éléments peuvent apparaître en fonction des territoires. Le suivi qualitatif de l'eau de consommation en France est permanent. Il comprend une surveillance régulière de la production, du stockage et de la distribution, et le contrôle sanitaire (prélèvements, analyses, inspections des installations, gestion des anomalies...). Ces programmes de contrôle sont organisés par les Agences Régionales de Santé (ARS) afin d'assurer la sécurité sanitaire des eaux de consommation.

Un arrêté fixe les limites à respecter pour une eau de qualité. Actuellement les normes de qualité sont :

- Germes : 0/100ml,
- Nitrates <50mg/l,
- Pesticides 0,1microgramme par litre pour chaque substance et 0.5microgramme par litre pour l'ensemble des substances.

La dureté n'a pas de norme de qualité car ce critère ne présente pas de danger pour la santé. Le dépôt de tartre d'une eau dure est seulement un problème pour les équipements ménagers. La dureté de l'eau (TH) est mesurée par la concentration de l'eau en sels de calcium et de magnésium, elle s'exprime en degré français (°f). Une eau est considérée comme dure si le TH est supérieur à 40°f et douce si le TH est inférieur à 15°f.

Notre eau de consommation est produite à partir de prélèvements dans les nappes phréatiques ou dans les fleuves, lacs, rivières. Pour assurer une eau de qualité des périmètres de protection sont établis autour des captages. Quand la teneur en nitrate des eaux est supérieure à 40mg/l pour les eaux souterraines et à 18mg/l pour les eaux de surface, les zones sont dites vulnérables. **Tous les 4 ans, les zones vulnérables sont redéfinies.**

Actuellement la carte des zones vulnérables de l'Ain est en cours de refonte. Une consultation publique en avril-mai permettra à chacun de donner son avis. Participez et soyez vigilants. Certains micro-cours d'eau, certaines anciennes zones humides semblent avoir disparu de la carte qui sera proposée.

Un groupe de bénévoles de l'UFC-Que Choisir de l'Ain s'investit sur ce dossier, pour assurer au mieux la sécurité des usagers et faire en sorte que notre eau de consommation reste l'une des meilleures du monde.

Pour en savoir plus :

<http://www.eaupotable.sante.gouv.fr/>
<https://www.rhone-mediterranee.eaufrance.fr/revision-des-zones-vulnerables-2021-documents-de-concertation>

Joëlle Boissy

Les hard Seltzer , vous connaissez ?

Apparues en 2016 en Amérique du Nord, les hard seltzer sont des boissons qui connaissent là-bas un grand succès et qui arrivent sur notre continent.

Ces mélanges d'eau, de sucre, et de levure sont brassés comme une bière, la fermentation permet un degré d'alcool entre 4 et 6°; un ajout d'arômes de fruit est nécessaire pour le goût et du carbonate pour les bulles. Les seltzer sont moins caloriques que les bières; leurs prix varient fortement selon le type de commercialisation.

En France, 4 marques sont actuellement sur le marché : Opéan qui recherche une image de luxe avec bouteille en verre et produits bio, Natz qui a opté pour une eau infusée au thé et au citron sans arôme ajouté, Fefe (= fait en France) mi soda, mi cocktail : lancé en 2020, Fefe offre déjà 5 références avec des parfums originaux (fraise-bois de santal, concombre-eucalyptus...), Snowmelt est importé du Colorado.

Pour l'instant ces boissons sont vendues principalement dans les bars, les brasseries, chez les cavistes branchés, et en ligne.

Le monde médical s'inquiète. La publicité présente les seltzer comme des boissons light, peu caloriques (autour de 100 kcal/33cl), peu sucrées, saines. Contrairement à l'eau, calories et alcool sont, pourtant, bien présents. Les associations d'alcoologie et d'addictologie souhaitent que ces breuvages soient intégrés dans les campagnes de prévention dès à présent.

Joëlle Boissy

Le prix de l'électricité : les hausses annoncées



2021 comptera au moins 3 augmentations du prix de l'électricité, en janvier, février et août 2021.

En janvier, pour une simplification de la taxe locale sur la consommation finale d'électricité (TCFE) ! Le taux de cette taxe était fixé librement par les collectivités locales, certaines appliquaient un taux très faible voire nul. Pour simplifier et harmoniser, la loi oblige toutes les collectivités à appliquer le taux maximal en 2023 ! Les communes qui pratiquaient le taux zéro doivent collecter dès cette année. UFC a calculé que le coût supplémentaire varie de 1€ à 55€ par an et par foyer.

En février, hausse des tarifs réglementés de 1.61%, en moyenne pour les clients abonnés aux tarifs bleus et ceux ayant opté pour une offre tarif libre souscrite chez EDF ou ses concurrents. Cette augmentation est justifiée par l'augmentation des coûts de production et de commercialisation mais aussi par l'augmentation des factures impayées des particuliers et des professionnels en difficulté à cause de la crise sanitaire actuelle.

En août, c'est le tarif d'utilisation des réseaux qui va alourdir la facture de tous les consommateurs, quel que soit leur fournisseur.

Et, bien sûr, toujours de la TVA sur l'abonnement, la consommation et sur les taxes. L'UFC et d'autres associations de consommateurs se mobilisent pour combattre **cette aberration de collecter de la TVA sur des taxes.**

Joëlle Boissy