



Un record d'affluence est attendu pour cet été, les réservations sont au plus haut, la SNCF envisage des wagons supplémentaires, vous serez bien nombreux sur les routes, dans les gares et les aéroports. Il va être difficile pour ceux qui n'ont pas encore programmé leurs vacances de trouver un hébergement, une voiture de location, une place sur la plage... **ATTENTION** les escrocs aussi se déplacent et apprécient l'ambiance vacances. Vous risquez de les rencontrer sur les aires d'autoroutes, sur les parking des grandes surfaces, au bord des routes, sur les marchés d'été et surtout sur internet. Soyez vigilant !

Pour ceux qui ne prennent pas la route du soleil, les villes, les communautés de communes multiplient leurs efforts pour vous proposer des activités de loisirs sportives ou culturelles, à proximité et à coût réduit. Renseignez vous auprès de votre mairie.

Pour les familles avec enfants, la CAF ou la MSA, les CCAS peuvent vous aider à financer leurs vacances dans certaines conditions de ressources. L'ANCV propose des aides pour les vacances des 18-25 ans, et a un programme « seniors en vacances » varié mais en dehors des vacances d'été. Renseignez-vous auprès des organismes sociaux.

Des cours gratuits de natation sont mis en place par le ministère des sports pour les enfants de 4 à 12 ans. Ces cours sont assurés par la Fédération Française de Natation (FFN) dans l'Ain à Injoux-Génissiat, à Gex et à Oyonnax. Les enfants de 4 à 6 ans peuvent bénéficier de cours « aisance aquatique » à Ferney Voltaire. Se renseigner sur le site de la FFN, ou dans les piscines de ces villes.

**Nous vous souhaitons à tous, d'agréables journées pendant ces mois d'été. Nous nous retrouverons en septembre, plein d'entrain.**

## Refus de remboursement des fraudes bancaires, l'UFC-Que Choisir passe à l'action

Face à la recrudescence des litiges pour refus injustifiés de remboursement des fraudes bancaires, l'association locale de l'Ain a passé au crible pas moins de 54 signalements qui lui ont été adressés entre 2019 et 2022. Venant corroborer des pratiques en infraction avec la loi recensées par l'ensemble des antennes de l'UFC-Que Choisir, la Fédération dépose plainte contre 12 établissements pour pratiques commerciales trompeuses : La Banque Postale, Crédit Agricole, Banque populaire, BNP Paribas, Société Générale, CIC, LCL, Boursorama, ING, Nickel, Cetelem et Floa Banque.

Alors que la loi impose aux banques de rétablir immédiatement le compte des victimes, les plaintes de consommateurs pour refus de remboursement affluent auprès de notre association locale.

Au sommet du triste palmarès des établissements qui ne remboursent pas, on trouve La Banque Postale (27 % des litiges), le Crédit Agricole (20 % des litiges) et la Caisse d'Epargne (11 % des litiges).

A noter que près de 62 % des signalements concernent des fraudes de plus de 4 000 euros qui peuvent aller jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

### Stratégie des banques

La méthode la plus répandue consiste à accuser les victimes de « négligence ». Arrive en deuxième position le refus systématique de rembourser en cas d'authentification renforcée sans que la banque n'apporte la preuve que son client est à l'origine du paiement. Sur le pied du podium, d'autres banques tentent de se justifier en indiquant que leur assurance refuse toute prise en charge.

C'est en laissant croire aux consommateurs qu'ils n'ont aucun droit au remboursement que les banques se rendent, selon nous, coupables de pratiques commerciales trompeuses.

Afin d'aider les victimes à faire valoir leurs droits, l'association locale de l'Ain rappelle qu'elle peut les accompagner et que la Fédération de l'UFC-Que Choisir met à leur disposition, en libreaccès, un [outil](#) sur la conduite à tenir en cas de fraude, [deux lettres types de réclamation « Fraude à la carte bancaire - Contestation de l'utilisation d'un code 3d Secure »](#) ainsi que « [Fraude à la carte bancaire - Demande de remboursement](#) » et **encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse :**

[fraudebancaire@quechoisir.org](mailto:fraudebancaire@quechoisir.org) ou par un [formulaire dédié](#)



### Encore et toujours des litiges

Avec l'approche des vacances, les litiges augmentent. Un exemple : Monsieur V réserve sur GoVoyage, plateforme comparative bien connue, un vol aller Genève-Barcelone sur Easy et un vol retour Barcelone-Genève sur Vueling, la société Easy n'ayant pas de vols retour pour les dates choisies, et il paye les 2 réservations sur GoVoyage.

Le lendemain de la réservation, M.V reçoit un mail annonçant « réservation annulée en raison de la non confirmation du vol par Vueling », mais aucune indication quant au vol aller sur Easy. Plus tard, en soirée, un second mail indique à nouveau l'annulation de la réservation retour en faisant apparaître un vol retour Genève-Barcelone, donc non conforme à la réservation faite par M.V.

Le compte bancaire de M.V est débité très rapidement de la presque totalité des 2 vols. M.V essaye aussitôt de se faire rembourser la totalité du vol retour, mais le service après-vente de GoVoyage fait la sourde oreille.

M.V contacte l'association locale UFC-Que Choisir de l'Ain. Malheureusement nous ne pouvons agir : GoVoyage est basé en Espagne, donc indépendante du droit français et hors du champ des interventions de l'UFC-Que Choisir. GoVoyage a prévu 3 niveaux de réclamations, le premier niveau au service clients basé à Barcelone, le second niveau au service consommateurs lui aussi basé à Barcelone et le troisième niveau auprès du médiateur du tourisme et voyage à Paris. De quoi décourager les consommateurs en conflit, les deux premiers niveaux sont obligatoires avant de saisir le médiateur !

## 2 labels pour des vacances plaisir

### Le label « qualité tourisme »

C'est une marque officielle créée pour renforcer la qualité des destinations de vacances en France.

Pour l'été 2022, 5900 établissements sont labellisés « qualité tourisme » : hôtels, résidences de tourisme, villages de vacances, campings, restaurants, cafés et brasseries, agences de location saisonnière, offices de tourisme, lieux de visite, activités sportives et de loisirs. L'Ain en compte seulement 26, principalement des hôtels-restaurants et des campings, un seul office du tourisme.



Ces établissements labellisés se sont engagés à respecter les critères suivants : un accueil chaleureux, un personnel attentif, la maîtrise de langues étrangères, des prestations personnalisées, des informations claires et précises, une propreté et un confort assurés, la découverte d'une destination, la prise en compte des avis des clients...

Un contrôle indépendant, sous forme de visite mystère, a lieu tous les 3-5 ans dans tous les établissements labellisés. Pour plus d'informations, rendez vous sur le site

[qualite-tourisme.gouv.fr](http://qualite-tourisme.gouv.fr)

### Le label « pavillon bleu »

Plus connu, ce label a été créé en France en 1985. Depuis 2001, c'est un écolabel international, reconnu dans une cinquantaine de pays pour développer un tourisme durable. Il indique les communes et les ports qui s'engagent à prendre soin de l'environnement.



En 2022 en France, 419 plages et 117 ports sur 197 communes sont labellisés « pavillon bleu », en métropole et outre mer. Le cahier des charges pour les plages prévoit une politique de maîtrise de l'eau, de l'énergie et des déchets. Par exemple, l'eau de baignade doit être d'excellente qualité, avec au moins 5 contrôles pendant la saison, présence d'un point d'eau potable sur la plage, ainsi que des poubelles avec tri sélectif. Le public doit être sensibilisé à l'environnement par tous les moyens nécessaires (chemin de circulation, panneaux d'informations sur la faune, la flore...). Pour les ports labellisés pavillon bleu, la prévention porte surtout sur les pollutions aquatiques en lien avec les bateaux : principalement la récupération des eaux usées, des déchets ménagers et chimiques... Les plaisanciers ont aussi la possibilité d'arborez le drapeau « pavillon bleu » en s'engageant à respecter la charte « pavillon bleu » pour un environnement

## Forum des associations

Notre association sera présente aux forums d'Oyonnax le 03/09 et à Bourg en Bresse le 10/09

## Environnement

Une nouvelle charte d'épandage des pesticides est en consultation sur le site de la préfecture jusqu'au 18 juillet 2022

<http://www.ain.gouv.fr/charte-d-engagement-des-utilisateurs-agricoles-de-a7422.html>

## L'été, le soleil et les crèmes solaires

Le soleil, nous l'apprécions tous surtout pendant les vacances, mais nous savons tous, aussi, que le soleil est l'ennemi de notre peau, provoquant brûlures, vieillissement cutané prématuré, voire des mélanomes ou carcinomes (cancers). Il est essentiel de se protéger en toute connaissance.

Les produits solaires vendus en France sont classés en 4 catégories de protection. L'étiquetage du produit doit inscrire clairement l'indice de protection aussi appelé facteur de protection solaire FPS. Il n'existe que 8 indices de protection reconnus (6-10-15-20-25-30-50 et 50+).

La classification officielle des produits solaires est :

- protection faible, indice 6 et 10
- protection moyenne, indice 15, 20 et 25
- protection haute, indice 30 et 50
- très haute protection, indice 50+.

Un produit solaire d'indice de protection 15 par exemple signifie que la transmission des UV à la peau est égale à 100/indice soit  $100/15=6,6\%$ , un indice 50 promet seulement que 2% des UV traversent la peau. **Il y a donc peu d'écart de protection selon les indices, et très souvent un grand écart de prix.**

Depuis 2006, les produits solaires doivent limiter la pénétration de 2 types d'UV : les UVB responsables des coups de soleil et des brûlures mais aussi les UVA qui font bronzer mais qui sont impliqués dans les cancers de la peau. La loi oblige une protection de 1 à 3, c'est à dire qu'une crème d'indice 30 doit apporter une protection de 10 contre les UVA et 30 contre les UVB. Pour déterminer l'indice, les laboratoires testent les produits en utilisant 2mg de produit par cm<sup>2</sup> de peau. Vous imaginez l'épaisseur ? La protection contre les UVA est rarement atteinte.

Un autre problème des crèmes solaires est la présence dans leur composition de «nanoparticules». Ces ingrédients de taille infiniment petite (moins d'un millionième de millimètre) ont des propriétés spécifiques notamment celles de traverser facilement la peau, les conséquences ne sont pas encore bien connues.

La nanoparticule fréquemment utilisée est le dioxyde de titane, très toxique quand elle est inhalée, il faut donc éviter de l'utiliser sous forme de spray.

La présence de «nanoparticules» doit être indiquée dans la liste des ingrédients. Hélas, il est très difficile de décrypter la composition d'une crème solaire (termes chimiques, écriture très petite, effacement de l'encre à l'eau, au sable...).

Les produits solaires qui doivent être utilisés généreusement et de manière répétée, posent problème pour la faune et la flore marines des fonds littoraux. Des efforts sont réalisés par les industriels pour rendre les produits solaires plus «verts» .

**Pour passer de belles vacances, sans risques : utiliser avec parcimonie les produits solaires, éviter de s'exposer aux heures les plus chaudes et protéger les enfants avec des vêtements légers en coton.**

## CONGES ANNUELS

Nos permanences prendront leurs quartiers d'été du 30/07 au 28/08 et le standard ne pourra donc pas répondre à vos appels.