



La Vigie

Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations locales et générales sur la consommation.

La lettre d'information de votre agence locale

VOYAGER EN BUS



La plupart des villes européennes sont accessibles en bus. Vérifier les lieux précis de départ et d'arrivée. Prévoyez toujours une marge car le bus, soumis au trafic routier, peut arriver plus tard que prévu à destination.

N'oubliez pas votre document d'identité pour un contrôle à une frontière, même en Europe. Ne vous éloignez pas trop du bus lors des pauses sur une aire de repos. Le chauffeur n'est en aucun cas tenu de vous attendre ni de compter les passagers avant de redémarrer !

Dans le bus avec vous ou en soute, vos bagages sont sous votre responsabilité. C'est la même règle dans toute l'Europe. Ainsi, la compagnie de bus ou de car ne vous doit aucun dédommagement si un de vos bagages disparaît. Restez vigilant même pendant les arrêts.

Vous êtes protégé par la réglementation européenne en cas de retard, d'annulation ou de surréservation pour des trajets de plus de 250 km. Mais attention, en cas de retard, c'est le retard au départ qui est déterminant, pas celui à l'arrivée ! Par conséquent, si vous arrivez plusieurs heures en retard à cause d'un embouteillage, vous n'avez aucun droit à faire valoir auprès de la compagnie de transport.

Par ailleurs, si vous ratez un train ou un avion à cause du retard de votre bus, vous ne pourrez pas exiger de compensation sauf si votre billet unique comprenait le trajet en bus en plus du vol ou du voyage en train. Prévoyez donc suffisamment de temps de correspondance même si cela engendre une attente importante.

(Source [Centre Européen de la Consommation](#))



L'ARNAQUE DU MOIS



Arnaque à la carte bancaire sans contact piratée par machine

Mode opératoire de l'arnaque : Des fraudeurs utilisent un terminal de paiement NFC portatif pour approcher la carte bancaire de leur victime dans des lieux publics ou transports en commun, afin de capter ses coordonnées. Ils peuvent ainsi effectuer des transactions sans que la victime s'en aperçoive.

Risques liés à cette arnaque : Bien que cette méthode reste rare (moins d'1 % des fraudes à la carte bancaire), elle est possible notamment dans des endroits très fréquentés. La technologie NFC permet à un terminal de paiement de capter les données de la carte si celle-ci se trouve à proximité, même à travers une poche ou un sac.

Conseils de prévention :

Utiliser un portefeuille ou un porte-carte équipé d'un blindage RFID/NFC pour bloquer toute communication non autorisée.

Vérifier régulièrement ses relevés bancaires pour détecter toute transaction suspecte.

Désactiver la fonction NFC si elle n'est pas utilisée ou limiter le montant des paiements sans contact via votre banque.

En cas de doute ou de perte, faire opposition rapidement pour limiter les pertes.

LE SITE DU MOIS

ASTUCES ET CONSEILS

Plein de conseils pour vous aider dans vos recherches quotidiennes.

<https://astuces-conseils.fr/>

NOS INTERVENTIONS



Les bénévoles de votre association ont participé depuis le début de l'année 2025, au Havre et dans le pays de Caux, à des rencontres et des exposés autour de la consommation.

Le 26 février à l'université du Havre au Forum des métiers du droit en présence de nombreux étudiants.

Le 1er mars à l'Hôtel Mercure. Topo lors de notre assemblée générale sur les Achat en ligne et en magasin

Le 22 avril à la Fabrique Ste Catherine Achats en ligne en magasin

Le 24 avril. Participation à la semaine de la sécurité et aux problèmes de consommation divers organisé par le Point justice de Bolbec avec de nombreux intervenants

Le 7 Mai, dans les locaux du Service Probation et Insertion: Achat en ligne et en magasin dans le cadre de la journée consacrée aux droits et protection des usagers

Le 7 mai au club des aînés de Colleville: Intervention sur les garanties et les arnaques à la carte de crédit.

MA PRIME RÉNOV : ÇA COINCE !



Lancée en 2021, le dispositif Ma Prime Renov offre des aides financières sous conditions de ressources pour permettre des travaux d'isolation thermique ou de ventilation de son habitation afin de faire baisser sa facture de chauffage géré par l'ANAH, dont la mission est l'amélioration de l'habitat privé. En 2024, 340 801 ménages ont été aidés, pour un budget total de 3,29 milliards d'euros, la moyenne des aides se situant aux alentours des 41 201 euros pour 2 500 dossiers instruits.

Une demande de subvention est déposée auprès de l'ANAH par un ménage, avec à l'appui des éléments justificatifs des travaux à réaliser. Une notification de droits est alors envoyée aux bénéficiaires et, éventuellement, aux mandataires qui déclenchent ensuite le début des travaux de rénovations énergétiques et pré-financent le tout. À l'issue des travaux, une facture est émise par les mandataires puis envoyée à l'ANAH pour paiement de la prime. "on constate que les délais de paiements sont très longs", souligne Me Pitcher, avocate au barreau de Paris. "Il y a un gros problème d'organisation. Visiblement, ils n'ont ni les outils, ni le personnel adapté au volume de dossier. Il arrive aussi qu'au bout de quelques mois – jusqu'à douze – l'Agence retire finalement sa prime en cours de procédure, sous motif dans 70 % des cas que le bénéficiaire n'a pas consenti à la réalisation des travaux. Mais même à partir de l'acceptation du recours, cela peut être très long jusqu'au paiement." Le tout aboutit à des dossiers compliqués, portant sur des sommes se situant, en moyenne, entre 10 000 et 15 000 €. Des affaires parfois instruites pendant deux, voire trois ans.

Consentement ou non-consentement ?

Ce non-consentement au cœur du problème est "très souvent contestable" d'après Basile Denis, de la société parisienne Drapo, expert de la rénovation énergétique. "Nous avons travaillé sur ce dispositif dès son instauration. Nous étions mandataires administratifs et financiers, c'est-à-dire que nous montions les dossiers et nous avançons les fonds pour les particuliers. Dès le début, nous avons constaté des dysfonctionnements et un manque de transparence."

Dysfonctionnement attribué à un "manque de moyens humains ou financiers. Ils attendent parfois plusieurs mois après l'achèvement des travaux avant d'appeler, sans prévenir, avec un numéro caché. Les gens ne sachant à qui ils ont affaire ne répondent pas. L'ANAH essaye une fois ou deux de les recontacter et si cela n'aboutit, décide qu'en l'absence de réponse, le bénéficiaire n'a pas consenti aux travaux. En conséquence, le mandataire n'est pas remboursé et n'a, parfois, pas d'autres choix que de se retourner contre son ancien client."

Une situation intenable pour Drapo qui a décidé, depuis l'année dernière, de ne plus accepter de dossier Ma Prime Renov. "Cela représentait des budgets d'une dizaine de millions d'euros par an, avec à la fin près d'un tiers des dossiers avec des complications de paiements. Cela n'était plus possible financièrement parlant pour nous. Ces dysfonctionnements mettent, hélas, encore aujourd'hui beaucoup d'entreprises en difficultés."

Des chiffres contestés

Par l'intermédiaire d'un communiqué officiel, l'ANAH conteste pourtant ces chiffres. Si l'agence, qui rappelle avoir financé "la rénovation énergétique de 2,5 millions de logements depuis 2020", reconnaît des délais d'instructions "plus longs depuis le début de l'année", c'est d'après elle, en partie, dû à l'effet combiné d'une "forte" augmentation des dépôts de dossiers, d'un "renforcement des contrôles à tous niveaux pour lutter contre les tentatives de fraude" et l'adoption "tardive" du projet de loi de finances 2025.

L'ANAH affirme que le délai moyen de paiement des dossiers après travaux se situe entre 35 et 49 jours, tout en concédant que "les tentatives de fraude engendrent un contrôle méticuleux de la part de l'État qui peut allonger l'instruction de certains dossiers nécessitant une vérification supplémentaire" tout en soulignant que si certains des acteurs ont « attaqué des décisions de l'Agence, dans 98 % des cas le jugement du tribunal administratif a donné raison à l'ANAH."

(Source France info)

QUEL PRODUIT ?



L'association UFC Que choisir a lancé son application similaire à celle nommée Yuka. Il suffit de scanner les codes-barres des produits.

C'est un petit geste qui est devenu un réflexe pour de nombreux consommateurs. Vérifier la composition des produits en scannant des codes-barres, c'est possible grâce à une application comme Yuka. L'association de défense des consommateurs, UFC Que choisir, elle aussi propose son expertise avec la nouvelle version de son application gratuite baptisée "Quel produit". Elle permet de savoir si les ingrédients de 370 000 produits alimentaires, cosmétiques ou ménagers, sont nocifs pour l'environnement.

Des additifs dangereux

Parmi les 300 additifs autorisés en France, l'UFC Que choisir estime que plus d'un quart peut présenter des risques de cancers ou de perturbations endocriniennes, d'où l'intérêt d'être bien informés.

Pour l'association, les pouvoirs publics doivent interdire les substances les plus préoccupantes. Elle milite aussi pour que les Nutriscore soient obligatoires. 40 % des produits alimentaires ne l'affichent toujours pas.

