



# ECHO-CONSO

Numéro 50 - (Janvier - Mars 2024)

## Toiture

De nouvelles méthodes d'arnaques au travaux de toiture en région PACA



## Écologie

Tickets de caisse, la fin de l'impression automatique

## Vol de voiture

Une nouvelle technique qui crée de nombreux litiges entre les victimes et les assureurs



## GARANTIES ET SAV



Faire respecter ses droits, parfois difficile

refly



## EN PRATIQUE

Pour prendre rendez-vous avec un conseiller, connectez vous sur le site internet et cliquez sur la section prendre rendez-vous, sélectionnez les détails de votre demande et choisissez un créneau disponible, il faut bien sur être adhérent à l'association, pour adhérer ou renouveler son adhésion, cliquez sur adhérer dans l'accueil.



Pour connaître les horaires d'ouverture au public, rendez vous sur le site ou appelez nous au **04 94 89 19 07**

## SOMMAIRE

**03** : Le mot de la rédaction

**04** : Crise agricole

**06** : Arnaque réparation toiture

**08** : Affaires gagnées

**10** : Vol de voiture sans effraction

**12** : Faux conseillers bancaires

**14** : France Services

**15** : Santé : la fracture sanitaire

**16** : Nous intervenons sur les litiges du quotidien

# Le mot de la rédaction

Chères adhérentes, Chers adhérents

Le printemps arrive ! Finie la morosité ! Les amandiers sont en fleurs, les arbres bourgeonnent, les plantes fleurissent, mais hélas les dépenses en tout genre aussi.

Cette année encore, l'UFC Que Choisir est aux côtés du consommateur pour le soutenir et pour l'aider en cas de litige. Notre mouvement souhaite promouvoir un marché plus juste et plus équitable. Notre équipe de bénévoles est toujours active et plus motivée que jamais. Pour ce faire, notre Fédération, au travers d'intervention auprès des médias et des communiqués de presse, interpelle régulièrement les pouvoirs publics pour dénoncer les abus et les dérives constatés dans le domaine de la consommation. Sur le plan local nous menons des actions des actions de prévention pour informer les consommateurs de leurs droits. Nos bénévoles réalisent différentes enquêtes locales permettant de mettre en évidence les pratiques litigieuses et/ou les ententes illicites.



Nous continuons de vous informer sur notre site internet de notre association locale « [toulon.ufcquechoisir.fr](http://toulon.ufcquechoisir.fr) » et notre journal « Echo Conso ». Cependant, nous sommes conscients que certains d'entre vous n'ont pas accès à l'outil numérique. C'est pour cela que nous tenons à éditer notre journal en version papier à tous les adhérents qui ne nous ont pas communiqué une adresse courriel.

Nous savons que les escrocs et arnaques rivalisent d'imagination, nous reviendrons dans ce numéro sur la fraude bancaire. Votre soutien est essentiel pour garantir l'indépendance de notre association locale et lui donner les moyens d'exister.

N'oubliez pas de renouveler votre adhésion et, si vous avez un peu de temps libre, n'hésitez pas à rejoindre notre équipe de bénévoles.

En relation avec la Fédération, nous sommes intervenus pour soutenir les actions sur les données personnelles. Sur notre site « [toulon.ufcquechoisir.fr](http://toulon.ufcquechoisir.fr) » vous trouverez, deux sites : « j'accepte » qui vous permettra d'évaluer vos connaissances dans ce domaine, et « jenesuispasunedata » qui vous permettra de voir ce que les sites Facebook, twitter, Instagram, Google, netfix etc.. ) connaissent sur vous et surtout de les rectifier ou les supprimer.

# La défense du revenu agricole n'est pas incompatible avec l'environnement et la santé des consommateurs !

Depuis mi-janvier, les agriculteurs manifestent à travers toute la France pour protester contre la faiblesse de leurs rémunérations. De fait, après avoir connu une légère embellie entre 2021 et 2022, le revenu agricole devrait baisser de 9% d'après les calculs de l'Insee. Et pourtant, on ne peut pas dire que Jupiter ait hésité à brandir le foudre législatif ces dernières années !



En 2018, déjà décidé à agir, le Gouvernement dégainait la Loi Egalim 1 et nous faisait croire qu'en garantissant une marge minimale de 10 % à la grande distribution, celle-ci ruissellerait miraculeusement pour faire remonter les prix agricoles. Dénoncé dès l'origine par l'UFC-Que Choisir, ce relèvement du seuil de revente à perte a largement démontré son inefficacité, n'apportant aucun bénéfice aux agriculteurs, comme les protestations actuelles dans les campagnes le confirment à nouveau. C'est pourquoi nous demandons au législateur de supprimer sans tarder cette mesure inflationniste, alors que la baisse des prix alimentaires en rayon annoncée depuis des mois par le Gouvernement se fait toujours attendre.



**Loi Egalim**  
1er novembre 2018

LOI ISSUE DES STATUTS GÉNÉRAUX DE L'ALIMENTATION

156 000 participants, 69 articles, 300h débat, 5 000 amendements

QUE DIT LA LOI ?

3 OBJECTIFS SIMPLES

- mmeilleure rémunération
- mmeilleure qualité
- saine, sûre, durable

CE QU'IL FAUT RETENIR !

- 20% bio à la cantine
- 50% produits de qualité

EN RESTAURATION COLLECTIVE

STOP AU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

1 repas végétarien 1 fois par semaine

INFORMATIONS

- consultation des menus par voie électronique

LABELS

meal canteen  
l'app anti-gaspi de la restauration collective

Egalim 1 devait être aussi la fin des négociations biaisées où la grande distribution et les industriels imposent des prix indignes aux agriculteurs. Désormais, c'était sûr, on appliquerait des prix agricoles véritablement rémunérateurs, basés sur les coûts de production des agriculteurs. Las, en l'absence de contrôles, cet aspect de la Loi Egalim 1 est resté lettre morte et la grande distribution comme les industriels ont continué à dicter leur loi aux agriculteurs.

Qu'à cela ne tienne, trois ans plus tard, le Gouvernement, encore décidé à agir (ou voulant en donner l'impression), dégainait la Loi Egalim 2. La précédente n'était pas assez précise ? Avec la nouvelle version, c'était juré, on allait enfin avoir des prix agricoles décents. Las, Egalim 2 reste également sans impact pour les mêmes raisons qu'Egalim 1.

En mars dernier, toujours décidé à agir et sans crainte du ridicule, le Gouvernement dégage la Egalim 3 (la loi Descrozailles) qui interdit notamment à la distribution certaines promotions sur les produits d'hygiène et d'entretien, au prétexte de soutenir les prix agricoles ! Vous imaginez bien que cette disposition ahurissante n'a eu évidemment aucun impact sur la rémunération des agriculteurs.

Mardi enfin, en réponse à la colère du monde agricole, Gabriel Attal annonce devant les députés, des contrôles et des sanctions pour faire respecter la Loi Egalim ! Il serait temps non ?



Alors que les éleveurs dénoncent la faiblesse du prix imposée par Lactalis, 15 % en dessous de ses concurrents et en contradiction avec ses obligations légales, le Gouvernement doit sans plus tarder faire appliquer son arsenal législatif. Les agriculteurs français doivent trouver une juste rémunération pour le travail qu'ils accomplissent. C'est une condition sine qua non pour permettre une pérennité de l'activité agricole dans notre pays et donc assurer la souveraineté alimentaire de notre pays, qui ne doit en aucun cas être sacrifiée.

Mais nous voudrions également réagir aux déclarations de la Fnsea qui, pour reprendre la main sur le mouvement spontané des agriculteurs, nous ressort ses vieilles rengaines sur l'avalanche de normes européennes. Celles-ci, en renchérissant les productions françaises, les empêcheraient d'être compétitives. Faut-il pour autant abaisser drastiquement les exigences sanitaires et environnementales ? Je vous le dis clairement, un tel retour en arrière ne serait pas acceptable. Le scandale ce n'est pas l'existence d'exigences visant à préserver la santé des consommateurs et l'environnement. Le scandale c'est le fait que ces exigences ne s'appliquent pas à tous les produits qui entrent sur notre territoire !

**L'UFC-Que Choisir dénonce depuis des années cette situation, ainsi que la signature des traités bilatéraux tels que le Mercosur qui officialisent ces inadmissibles exemptions aux règles européennes. Si les pouvoirs publics veulent vraiment agir pour empêcher la concurrence déloyale à laquelle sont confrontés nos agriculteurs, ils doivent généraliser les normes environnementales et sanitaires quelle que soit l'origine des produits, et non les supprimer.**

# Arnaque aux travaux de toiture

On connaissait déjà ces artisans qui sonnaient à votre porte et vous alertaient sur l'état de votre gouttière ou de votre toiture , descendaient l'échelle de leur fourgon et sauvaient de la ruine votre toiture , en ruinant votre portefeuille.

Les devis, factures et travaux ne respectaient généralement les règles , mais les escroqueries étaient de quelques centaines d'euros.



De nouvelles pratiques commises par des sociétés structurées sont apparues en PACA, elles sont beaucoup plus dangereuses , car les règles de la consommation et du code civil sont souvent respectées , du moins en apparence :

## Le scénario

- Des tracts publicitaires sont distribués dans les boîtes à lettres
- Le technicien qui sonne à votre porte , répondant ou non à votre appel , présente bien ; il est capable de démonstrations techniques plausibles pour vous vendre un équipement de base ou l'application d'un hydrofuge sur les tuiles "évidemment indispensable pour la pérennité de votre toiture" .
- Le devis détaille le prix de l'heure , les prestations , rappelle votre droit à rétractation ; parfois le prix du premier devis est raisonnable ;
- Au terme du délai de rétractation, l'équipe qui intervient découvre que des rives sont décelées ou que la gouttière est à remplacer, et vous établit un devis qui vous évite les frais de mise en chantier , s'il est signé sur place , ou des équipements complémentaires à votre installation vous sont proposés , avec un regroupement de crédits tel que vous allez économiser en investissant plus ;
- Au cours de travaux, par curiosité , le technicien monte dans vos combles et découvre que votre charpente est attaquée aux termites ou aux capricornes . Il vous présente des photos de poutres attaquées et établit le devis de traitement que vous signerez devant l'urgence à sauver votre maison .

Par ces exemples , vous êtes entraînés à des dépenses de plus en plus conséquentes, en palliant urgences sur urgences , sans vous rendre compte que vous vous endettez , avec des crédits aux taux rarement avantageux .

Généralement les prix pratiqués sont doubles ou triples des prix courants, et **il n'est pas rare que la poutre de la photo qui vous a été présentée ne soit pas de votre charpente !** Les dépenses engagées peuvent rapidement dépasser les 100 000 € et l'habileté administrative des entreprise les rends difficilement » contrables » sans action en justice.

### **Nos conseils :**



-Aucun travaux de toitures ou d'équipement photovoltaïques ne sont d'une urgence telle que vous n'ayez pas 15 jours pour consulter un voisin et une autre entreprise ;

- exigez , dès le premier contact, l'attestation obligatoire d'assurance en garantie décennale en vigueur et qui couvre les travaux d'entretien de toiture ;

- rappelez vous que dès sa première visite l'entreprise soit vous indiquer tous les travaux nécessaires à la remise en état de votre toiture, sauf à manque à son obligation de conseils et d'information pré contractuelle.

**Ne vous fiez pas à la bonne mine du commercial, et venez soumettre à nos conseillers pour un conseil , les devis qui vous sont proposés , avant de signer.**

# Affaires gagnées

## Depiltech

Notre adhérente a les deux jambes brûlées lors d'une séance d'épilation-laser par la Société Dépiltech de Sanary. De très mauvaise foi, cette société refuse d'indemniser Mme C. qui demande l'intervention d'UFC. Dans un premier temps UFC récupère les références de l'assureur et obtient la réparation correcte du dommage corporel après expertise médicale. UFC prolonge actuellement son action pour vérifier que l'officine Dépiltech exerce son activité dans les conditions légales de sécurité médicale. Cet exemple illustre combien il est nécessaire -pout toute victime- d'être soutenue et accompagnée dans ce type de situation.



## Volotea



Grâce à l'intervention de l'UFC, un de nos adhérents a pu recouvrer les montants avancés suite à l'annulation d'un voyage en avion avec la compagnie VOLOTEA (Espagne). Cet incident met en lumière l'inertie générale et organisée de nos adversaires, lesquels nécessitent l'envoi de 2 ou 3 rappels fermes afin qu'ils honorent leurs obligations. Une illustration concrète de la nécessité de rappeler à l'ordre les parties concernées pour garantir le respect des droits des consommateurs.



## Cycliste imprudent ou moto, à qui la faute ?

Notre adhérent, motocycliste, percute un cycliste qui aurait dû respecter un stop. Selon la loi Badinter, l'assureur de notre adhérent doit indemniser le cycliste. Mais cet assureur « oublie » qu'un cycliste reste responsable de son imprudence et n'envisage pas le recours indispensable. UFC intervient et oblige l'assureur MACIF à se retourner contre le cycliste et nous obtenons le règlement du dommage corporel subi par notre adhérent motocycliste abandonné par son assureur.

Nous devons encore rappeler trop souvent aux assureurs qu'en matière d'accidents de circulation, seule la loi du 5 juillet 1985 est applicable. Dans tous les cas de figures, cette loi domine nécessairement les « conventions » dont se prévalent les assureurs, documents n'engageant que les assureurs signataires et non les assurés. Ladite loi protège plus particulièrement les victimes non conductrices d'un véhicule terrestre à moteur (par exemple un cycliste, un piéton, un passager transporté) .

Il était donc normal que l'assureur de notre adhérent prévoit l'indemnisation de la victime cycliste. Pour autant, cette loi Badinter n'a pas éliminé les articles du code civil qui engagent la responsabilité civile d'un cycliste, notamment lorsqu'il contrevient gravement aux règles élémentaires du code de la route (ici non-respect d'un stop) .

L'assureur de notre adhérent a dû simultanément entreprendre deux démarches complexes. Tout d'abord, indemniser le cycliste blessé en vertu de la loi Badinter de 1985, en tenant compte du fait que la faute de ce dernier ne justifiait pas, sauf exception rarissime, une réduction ou une élimination de cette indemnisation. Parallèlement, l'assureur devait engager une action au nom de notre adhérent contre le cycliste, en se basant sur le Droit commun (article 1240 et suivants du Code civil), pour réparer le dommage corporel subi par notre adhérent en tant que conducteur impliqué du véhicule terrestre à moteur.

Le premier au visa de l'obligation d'indemnisation, principe directeur de la loi du 5 juillet 1985, en particulier vis-à-vis des victimes hyperprotégées par cette loi.

Le deuxième au visa de la responsabilité personnelle de tout cycliste causant des dommages à un tiers, y compris un conducteur de moto impliqué dans l'accident de circulation. Position conforme à une nombreuse jurisprudence consacrant le croisement de ces deux dispositions légales et qui ne sauraient être ignorées par tout assureur digne de ce nom.

Nous confirmons clairement que, à l'occasion d'un même accident de circulation, une victime cycliste peut EN MEME TEMPS, être tenue pour indemnisable ET responsable.

Ici, notre intervention a contraint l'assureur de notre adhérent(motard) à modifier sa position initiale de refus et engager les démarches nécessaires auprès de l'assureur du cycliste imprudent.

**UFC QUE CHOISIR Toulon renouvelle son appel aux adhérents victimes d'accidents de circulation, quel qu'en soient les circonstances.**

**NE RESTEZ PAS SEUL(E) FACE AUX ASSUREURS !**

# Vol de voiture sans effraction

Une nouvelle pratique pour les vols de voitures fait l'objet de nombreux litiges entre les victimes et leurs assureurs. Il s'agit de vol commis sans que le véhicule ait subi d'effraction. Or l'effraction est jusqu'à présent la preuve du vol pour l'assureur.

Elle constitue depuis toujours la condition de mise en jeu de la garantie vol qui exige non seulement qu'une portière en porte les traces mais également que le système de mise en route ( démarreur, circuit électrique) ait été forcé. Une double effraction est donc nécessaire pour une prise en charge du vol.

En l'absence de telles traces constatée par l'expert l'assureur refusera sa garantie si le véhicule est retrouvé avant règlement du sinistre et réclamera le remboursement de l'indemnité versée lorsque l'assuré a déjà été indemnisé au titre de sa garantie vol.



Mais depuis plusieurs années on constate qu'il est possible d'ouvrir et de faire démarrer une voiture sans qu'il soit nécessaire de forcer une porte et de triturer le système électrique. A l'aide d'un boîtier électronique il est en effet possible de neutraliser à distance la fermeture des portières et de s'introduire ensuite dans le système électronique pour la mettre en route. Il s'agit du « vol à la souris » puisqu'il se fait à l'aide d'un ordinateur qui est devenu la méthode la plus utilisée maintenant pour le vol de véhicules surtout chez les modèles les plus récents.

Ils sont bourrés d'électronique mais affichent un scandaleux manque de protection contre lequel les constructeurs restent inertes. De l'aveu même d'un expert automobile il existe des moyens électroniques pour faire démarrer les véhicules, et divers sites Internet proposent des clés vierges avec la possibilité de lire le code antidémarrage pour faire démarrer le véhicule.

Ce nouveau mode opératoire a donné lieu à un contentieux significatif, car les assureurs, se référant généralement à leurs contrats, ont souvent refusé d'accorder la garantie lorsque aucune trace d'effraction n'était détectée, alimentant ainsi des débats fréquents entre les assurés et les compagnies d'assurance.



Mais actuellement dans de telles circonstances la plupart des tribunaux se prononcent pourtant en faveur des assurés, considérant que l'effraction matérielle qui est imposé par le contrat est un mode de preuve restrictif qui ne correspond plus à la réalité des techniques modernes de vol et la disposition qui l'exige est devenue pour les juges une clause abusive au regard du code de la consommation.

Cette jurisprudence établie et la multiplication des vols à la souris ont poussé certains assureurs à reconnaître la réalité de l'effraction électronique et à l'inscrire dans les dispositions générales de leurs contrats auto comme condition de garantie tout en y maintenant la condition ancienne de vol avec effraction matérielle.



En dépit de ces avancées on constate dans la pratique que les difficultés persistent pour les assurés face à leurs assureurs qui restent toujours arc-boutés sur la clause effraction et peinent à mettre en œuvre la nouvelle clause vol par effraction électronique d'autant que la preuve de celui-ci est à la charge de l'assuré. Si cette clause est absente du contrat cela ne doit pas toutefois faire obstacle à la prise en charge d'un tel vol qui sera probablement plus difficile à obtenir dans une démarche amiable.



**Le possesseur d'un véhicule sensible à une effraction électronique aura donc intérêt à chercher une garantie vol complète. Aussi conseillons nous de vérifier dans les dispositions générales du contrat auto , avant la survenance de tout sinistre, que la couverture de ce risque est optimale dans ce cas.**

**Notre association se tient naturellement prête à aider ses adhérents pour la résolution de ce type de litiges.**

# Fraude du faux conseiller bancaire

Parmi les nombreuses arnaques dont sont victimes les particuliers, celle au faux conseiller bancaire est particulièrement dévastatrice car elle donne directement accès aux comptes bancaires. Mais il suffit d'un peu de prudence et de bon sens pour déjouer ces tentatives qui pullulent. Les escrocs n'hésitent pas à recourir à différentes méthodes pour vous extorquer vos informations bancaires. Voici les principales.



## L'appel direct d'un faux conseiller bancaire

Une personne vous contacte directement par téléphone en se faisant passer pour un conseiller ou un salarié de votre banque ou de son service antifraude. Le numéro de téléphone peut même être celui de votre banque. Pourtant, cette personne est un escroc. Elle prétend que vous êtes victime d'opérations frauduleuses et peut, notamment, vous demander de lui communiquer vos identifiants ou coordonnées bancaires et codes reçus par SMS pour qu'elle procède au soi-disant blocage de ces opérations ;

d'effectuer et de confirmer vous-même des actions (ajout d'un bénéficiaire, validation d'une opération bancaire, etc.) directement sur votre espace personnel (via l'application bancaire de votre téléphone ou via votre espace en ligne).

Ce sont ces manœuvres qui permettent à l'escroc d'effectuer des opérations frauduleuses.

## Le phishing suivi de l'appel d'un faux conseiller bancaire

Vous recevez un SMS ou un courriel d'une administration (par exemple la Sécurité sociale) ou d'une société (par exemple la Poste). Il vous est demandé de saisir des données personnelles après avoir cliqué sur un lien.

Après avoir obtenu ces premières informations par phishing, l'escroc vous appelle en se faisant passer pour un conseiller ou un salarié de votre banque. Il prétend que vous êtes victime d'opérations frauduleuses. Il vous met en confiance en vous communiquant des informations précises vous concernant (les informations qu'il a obtenues grâce au courriel ou au SMS frauduleux). Sous couvert de bloquer les opérations frauduleuses, il vous demande de lui transmettre les codes reçus par SMS ou de confirmer des actions directement sur votre application bancaire ou dans votre espace en ligne.

Ce sont ces manœuvres qui permettent à l'escroc d'effectuer des opérations frauduleuses.

## L'appel d'un faux conseiller bancaire suivi de l'envoi d'un faux coursier

Désormais, l'arnaque au faux conseiller bancaire ne consiste plus seulement à faire des achats en ligne ou des virements bancaires dont vous n'êtes pas à l'origine. Les fraudeurs vont jusqu'à effectuer des retraits d'espèces après avoir pris possession de votre carte bancaire sous de fausses allégations.

Dans un premier temps, vous êtes contacté par une personne se faisant passer pour un conseiller ou un salarié de votre banque et prétendant que vous êtes victime d'opérations frauduleuses. Elle vous demande de lui communiquer vos identifiants client ou vos coordonnées bancaires (dans certains cas, elle a pu obtenir ces informations à la suite d'un phishing). Elle prétend alors, au vu de l'urgence ou de la gravité de la situation, qu'il est nécessaire de mettre en sécurité ou détruire votre carte bancaire et vous envoie un coursier à domicile afin de la récupérer.

Les escrocs procèdent ensuite à des retraits à un distributeur automatique de billets (DAB) ou à des paiements en ligne.

Attention, les techniques de ces escrocs sont de plus en plus élaborées, telles que :

- des courriels imitant ceux de votre banque ;
- un lien vers une fausse interface ressemblant à votre compte en ligne ;
- un numéro de téléphone affiché correspondant à celui de votre banque ;
- l'emploi du vocabulaire du domaine bancaire ;
- la détention d'informations personnelles vous concernant.

## Comment s'en prémunir ?

**Restez méfiant ! Votre banque ne vous demandera jamais de communiquer des informations confidentielles par téléphone, ni de valider ou bloquer des opérations de paiement à distance. Dans les faits, si une banque veut bloquer une opération, elle n'a pas besoin de votre confirmation et peut le faire seule. De plus, votre banque ne vous enverra jamais de coursier, même en cas d'urgence, pour récupérer vos instruments de paiement.**

Dans tous les cas, nous vous invitons à raccrocher immédiatement et à ne transmettre aucune information ni cliquer sur un quelconque lien. Ne validez en aucun cas des opérations dont vous n'êtes pas à l'origine, même si votre interlocuteur prétend qu'il s'agit de les annuler. Mieux vaut contacter votre conseiller bancaire par vos propres moyens, quitte à attendre l'ouverture de votre agence. Si un coursier se présente malgré votre refus, ne lui ouvrez pas. Ne lui remettez pas votre carte bancaire, même découpée.

# Inauguration de France Services à La Beaucaire

Le service public français se rapproche toujours plus de ses citoyens, et c'est avec un pas significatif que Toulon accueille l'inauguration de l'espace France Services à La Beaucaire. Cet événement majeur, marqué par la présence du préfet du Var, de la maire de Toulon et des partenaires locaux, aura lieu le jeudi 7 décembre à 15 heures, avenue Albert Camus à La Beaucaire, Toulon.



Ce nouvel espace France Services est un jalon important dans l'effort continu pour rendre les services administratifs plus accessibles et conviviaux pour tous. Avec 28 France Services déjà opérationnelles dans le Var, cette nouvelle structure s'inscrit dans une dynamique d'amélioration constante de l'accès aux services publics sur tout le territoire.

L'objectif principal des France Services est de simplifier les démarches administratives des citoyens en leur offrant un guichet unique où ils peuvent accéder à une multitude de services du quotidien. À La Beaucaire, les usagers auront accès à une variété de services offerts par les 10 principaux opérateurs publics, allant des finances publiques à la Banque de France, en passant par les allocations familiales, l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, et bien d'autres encore. Cette consolidation des services publics en un seul lieu permettra aux habitants de gagner du temps et de simplifier leurs démarches administratives.

Pour les citoyens du Var, il est désormais plus facile que jamais de trouver le France Services le plus proche. Ils peuvent consulter la liste des 28 espaces disponibles sur le site web officiel du gouvernement varois, [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr), ou simplement en utilisant le lien suivant : <https://www.var.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Accueil-qualite-et-horaires-des-services-recevant-le-public/France-Services/France-Services-dans-le-Var>

En somme, l'inauguration de l'espace France Services à La Beaucaire représente une avancée significative dans l'accessibilité aux services publics pour les habitants de Toulon et du Var. Ce guichet unique incarne l'engagement du gouvernement à simplifier la vie administrative des citoyens, renforçant ainsi le lien entre l'administration et les administrés.

# Santé

## Fracture sanitaire

Les disparités marquées dans le secteur de la santé ont incité notre association de Toulon à entreprendre une enquête approfondie visant à évaluer l'accès aux soins dans chaque commune. Réalisée du 18 mars au 1er avril 2023, cette enquête s'est penchée sur des critères tels que l'éloignement géographique, le nombre de médecins disponibles, ainsi que les tarifs pratiqués.



Les résultats de cette étude font état d'une situation alarmante pour les professionnels de la santé, en particulier dans certaines spécialités médicales essentielles.

L'ophtalmologie, l'obstétrique-gynécologie, et en particulier la pédiatrie, figurent parmi les disciplines les plus touchées. De manière inquiétante, 19 % des habitants de France métropolitaine résident dans des zones qualifiées de déserts médicaux, nécessitant un déplacement de plus de 45 minutes en voiture pour accéder à des services médicaux spécialisés.

Les dépassements d'honoraires, variables en fonction de la spécialité médicale, accentuent davantage les inégalités en matière d'accès aux soins. Cette conjonction d'éléments géographiques et financiers souligne que les déserts médicaux ne se cantonnent pas seulement aux zones rurales, mais touchent également des zones urbaines, mettant en évidence une fracture sanitaire à l'échelle nationale.

La situation des médecins généralistes n'est pas moins préoccupante, avec 23,8 % des usagers se trouvant à plus de 30 minutes en voiture du cabinet médical le plus proche. Outre la pénurie croissante de médecins, les honoraires pratiqués viennent s'ajouter aux obstacles entravant l'accès aux soins de première nécessité. Cette réalité met en exergue l'urgence d'adopter des mesures efficaces pour attirer les professionnels de la santé dans ces zones déficitaires et rendre les soins plus accessibles sur le plan financier.

En conclusion, cette enquête met en lumière la nécessité pressante d'agir pour surmonter les disparités dans l'accès aux soins de santé, en adoptant des approches intégrées et ciblées. L'élaboration de politiques visant à attirer les professionnels de la santé, à réguler les tarifs pratiqués, et à favoriser l'utilisation de technologies innovantes pour faciliter les consultations à distance apparaît comme essentielle pour lutter contre les déserts médicaux et garantir une couverture médicale équitable à l'ensemble de la population.

# Nous intervenons sur les litiges du quotidien

Dans le monde des affaires, le respect des obligations légales en matière de remboursement varie : certaines entreprises vont au-delà des exigences, d'autres les négligent. Cette diversité de pratiques souligne l'importance croissante d'évaluer l'éthique commerciale à travers le prisme des remboursements.

Notre adhérente, Madame B, passe commande pour équiper sur mesure un van chez ECO CAMPERS et verse un acompte de plus de 6000 €, sur devis précisant les délais de fabrication. Plusieurs mois après la commande, l'adhérente arguant d'un changement de projet et de difficultés personnelles, veut annuler sa commande.



ECO CAMPERS bien que dans son droit de ne pas accéder à sa demande puisqu'il s'agit d'un acompte pour une fabrication sur mesure, prend en compte notre argumentation et rembourse intégralement notre adhérente.



Madame R acquiert des plaques à induction chez DARTY pour 400 €. Lors de la mise en fonctionnement, quelques semaines après l'acquisition, il s'avère qu'un joint défailant paralyse les contacteurs rendant les plaques inutilisables. En dépit de toutes les démarches de notre adhérente et des nôtres, DARTY refuse de reconnaître la garantie légale de conformité alors qu'elle est incontestablement applicable.

Une adhérente réserve un vol 2 personnes pour le Portugal avec location de véhicule à payer sur place, chez JANCARTHER VOYAGES. En dépit de multiples démarches, l'agence n'a jamais été capable de récupérer un bon d'avoir et se retranche derrière l'obstacle Ryanair pour justifier son inertie. La fidélité de ce client se trouve bien mal récompensée et l'on se demande pourquoi JANCARTHER poursuit ses relations avec Ryanair.





Madame B commande une table sur mesures chez MOBILIER DE FRANCE pour 3360 €. Fabriquée en Espagne dans un matériau spécifique, la table livrée présente des taches d'usinage qui ne conviennent pas à notre adhérente. Sa réclamation n'ayant pas abouti au motif que ces taches sont inhérentes au matériau et aléatoires, elle s'adresse à nous. Un rapide contact avec MOBILIER DE FRANCE solutionne la question et permet à notre adhérente de choisir un autre modèle, sur mesures, fabriqué dans un autre matériau et de restituer l'autre sans frais.



Monsieur et Madame O sont invités à une démonstration bien être indéfinie, voire alimentaire. Il s'agit en réalité pour les Ets DAHLIA de vendre des articles de magnétothérapie. Nos adhérents en achètent pour un total de 3450 € et s'apercevant trop tard de la surfacturation de ces produits ils s'adressent à nous. Après de nombreuses recherches juridiques nous adressons une LRAR à la Sté, démontrant l'illégalité de ses documents, déclarations et procédures et obtenons un remboursement de 1200 €, ce qui satisfait pleinement nos adhérents qui souhaitent conserver les produits mais rétablir le juste prix.

Madame F est contactée avec insistance par l'enseigne "UNE IDEE UN PROJET" autrement nommé CR DISTRIBUTION pour participer à une loterie et gagner des cadeaux. Mise en situation de faiblesse par 4 personnes qui la harcèlent, elle signe des chèques pour 6900 € et reçoit le jour même à son domicile du mobilier et des articles de literie dont elle n'a aucune utilité. Sa fille réagit rapidement et se rapproche de notre association de Toulon. Immédiatement nous contactons les aigrefins par divers moyens et nos arguments permettent à notre adhérente de récupérer la totalité de la somme payée en échange de l'enlèvement du mobilier inutile.





## ABONNEZ VOUS

Abonnez vous aux quatre numéros annuels en utilisant le coupon " Bulletin d'abonnement " ci dessous pour 12 euros par an. Vous serez ainsi mieux informés des actions menées par notre association de Toulon pour conseiller et défendre les consommateurs dans les domaines pour lesquels nous intervenons.

## FAITES UN DON

Les dons de soutien à notre mouvement ouvrent le droit au bénéfice d'une réduction d'impôt égale à **66%** de leur montant.

## NOS PERMANENCES D'ACCUEIL LITIGES

### TOULON

113 Rue Henri Pointcaré, 83000 TOULON - 04 94 89 19 07

**LUNDI de 9h à 16h30**

Assurances -  
Accidents corporels

**MARDI de 9h à 16h30**

Assurances - Tout autre litige -  
Immobilier copropriétés /  
Syndics / Locations

**MERCREDI de 9h à 12h**

Constructions et travaux  
immobiliers - Energie -  
Banque - Tout autre litige

### LA SEYNE

Espace socio-sportif  
11, Avenue Gambetta

**LES 1er et 3ème MARDIS  
DU MOIS de 9h00 à 12h**

### LE LAVANDOU

17 Avenue des Commandos d'Afrique  
**Le MARDI de 9h à 12h et 14h-18h  
SAMEDI de 14h à 17h  
RDV au 07 65 28 45 91**

**JEUDI de 9h à 16h30**

Immobilier Copropriétés /  
Syndics / Locations -  
Administration // Services  
Publics - Téléphonie / Internet

**VENDREDI de 9h à 12h**

Administrations et  
Services Publics -  
Tout autre litige

### SAINT - MAXIMIN

Service Sports 318 Boulevard Rey

**LE 1er JEUDI DU MOIS  
de 10h00 à 16h30**

### CARNOULES

27 Cour Victor Hugo

**Tout les LUNDIS de 9h à 12h  
sur RDV au 04 94 13 80 00**

### OLLIOULES

Place Puget

**Le MERCREDI de 14h à 17h  
sans RDV**

2024

## BULLETIN D'ADHÉSION / ABONNEMENT / DON

COUPON A DÉCOUPER ET A RETOURNER A UFC TOULON ACCOMPAGNÉ DE VOTRE CHEQUE



Adhésion **UFC TOULON**  
(infos, conseils et traitement des litiges)

1 an

40 €

Abonnement  
(lettre d'information locale **UFC TOULON**)

4 numéros

12 €

Don de soutien  
(indiquez le montant)

..... €

NOM : .....

ADRESSE : .....

PRENOM : .....

CODE POSTAL : .....

E-MAIL : .....

COMMUNE : .....

TEL : .....

DATE :

SIGNATURE :