

## LES PAIEMENTS EN LIGNE : QUELQUES RAPPELS DE L'ESSENTIEL

### 1 – Une première vérification incontournable

Le numéro de votre carte bancaire doit être saisi exclusivement sur une page sécurisée pour éviter que le numéro soit intercepté par un tiers. Ces pages doivent avoir une adresse qui commencent par **HTTPS** ou présenter un petit cadenas dans la barre d'adresse.



Afin de ne pas fournir vos coordonnées bancaires, vous pouvez

- Utiliser une E-carte bleue. Ces cartes virtuelles sont générées par votre banque et leur usage est limité dans le temps. Il faut souscrire à ce service auprès de votre banque.
- Acquérir une carte de crédit prépayée. Utilisable également en magasin, ces cartes sont créditées d'un certain montant avant utilisation.
- Utiliser un site intermédiaire qui sécurise les paiements, comme Paypal. Attention : des frais sont appliqués à chaque transaction et il faut au préalable ouvrir un compte en fournissant votre numéro de carte ou créditer le compte.
- Faire un virement bancaire si vous pouvez effectuer des virements en ligne. Le vendeur demande de noter une référence pour retrouver la transaction. Attention : la validation de la commande sera plus longue que lors d'un paiement par carte et le virement peut être payant.

**2 – La plupart des banques proposent un protocole sécurisé (3-D Secure) de paiement sur Internet.** Le plus courant est l'envoi d'un code par sms sur votre numéro de téléphone mobile.

### 3 – Surveillez vos comptes

Il convient de vérifier rapidement que le montant débité correspond bien à la commande que vous avez passée auprès du commerçant.

### 4 – Ne mettez pas en mémoire vos informations bancaires

Certains sites proposent de "garder en mémoire" vos informations de paiement pour vous faciliter la tâche lors de vos prochains achats. Décochez systématiquement cette case pour éviter de laisser vos numéros de cartes trainer dans les bases de données des marchands.

**Vérifiez auprès de votre conseiller bancaire le coût et le fonctionnement des différentes options.**

## Ce mois-ci dans les feuilles de chou...

**À la une :** Les paiements en ligne : quelques rappels de l'essentiel

### Actualités de la consommation

- ☆ Démarchage : le « droit à ne pas être rappelé »
- ☆ Opérateurs Internet et téléphone mobile

### Bon à savoir

- ☆ Se protéger des arnaques avec Protect Epargne
- ☆ Télépoints : un accès simplifié à ses points de permis de conduire
- ☆ Comment calculer un délai ?

### Appel à témoignages : donnez votre avis

- ☆ Les marinades
- ☆ Consultation sur le bassin Rhône Méditerranée

### Éducation

- ☆ Du jean au jeans.... Une nouvelle exposition de l'Adéic-LR
- ☆ Aires terrestres et marines éducatives

### Coup de gueule

- ☆ Vaccination. Couac ou un retard de plus ?

## **DÉCÈS DE BRUNO LIBOUREL**

*Nous avons appris avec tristesse le décès de notre ami Bruno Libourel.*

*Bruno a présidé pendant de nombreuses années l'ADÉIC 34 et a participé activement à la fusion de nos ADÉIC départementales pour constituer l'ADÉIC Languedoc-Roussillon. Fidèle à ses engagements, il nous représentait encore récemment dans diverses instances régionales. Ses analyses, son soutien et sa sollicitude manqueront à toute l'équipe de l'ADÉIC-LR.*

*Montpellier, le 21 Mai 2021.*

## **Actualités de la consommation**

### **DÉMARCHAGE : LE « DROIT À NE PAS ÊTRE RAPPELÉ »**

En France, à l'heure actuelle, chacun peut être démarché, sauf s'il a inscrit son numéro au fichier Bloctel. Ce service gouvernemental mis en place mi-2016 permet théoriquement de ne plus être dérangé par des appels non souhaités, mais il a montré certaines limites.



Douze associations de défense des consommateurs, membres du collège des associations de défense des consommateurs dans le Conseil national de la consommation, demandent « la réécriture intégrale » d'un décret gouvernemental sur le démarchage téléphonique.

Elles ont dénoncé un projet de décret du gouvernement sur le démarchage téléphonique, en cours de consultation au Conseil national de la consommation, « qui aboutit à légitimer le harcèlement dont sont victimes les consommateurs ».

« Alors que le démarchage téléphonique s'est accentué avec la crise sanitaire, on attendrait du gouvernement qu'il use de sa prérogative pour instaurer des règles intransigeantes pour garantir la tranquillité des consommateurs », écrivent dans un communiqué mercredi les douze associations, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, la CNAFC, la CLCV, Familles de France, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf. Or, le projet de décret « autorise pourtant des créneaux de plus de 50 heures d'appel par semaine, sur 6 jours ».

Pire : si les consommateurs déclinent la proposition commerciale dès le premier appel, « le démarcheur d'une même entreprise sera autorisé à les appeler jusqu'à quatre fois au total au cours du même mois, soit une fois par semaine », s'indignent les associations. Elles exigent donc que soit généralisé « le droit des consommateurs qui déclinent une proposition commerciale à ne pas être rappelés ».

## **OPÉRATEURS INTERNET ET TÉLÉPHONE MOBILE**

**En 2020, l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes et de distribution de la presse (ARCEP) a reçu 33 000 plaintes sur sa plateforme « J'alerte l'Arcep », soit une augmentation de 37 % par rapport à 2019.**

La plateforme "J'alerte l'Arcep" donne la possibilité aux utilisateurs internet et mobile de signaler des problèmes rencontrés auprès de leur opérateur. Ce service n'apporte pas de solution individuelle mais

les signalements remontés permettent à l'ARCEP d'interpeler les opérateurs sur des problèmes récurrents.



La hausse de 37% constatée pour 2020 tient à une meilleure connaissance du site par les usagers mais aussi à l'utilisation massive de ces moyens de communication pendant les périodes de confinement.

Les thèmes des signalements les plus fréquents concernent la qualité des services des opérateurs, incluant le service après-vente (SAV). Puis, les plaintes liées aux infrastructures, comme le déploiement de la fibre ou la couverture réseau insuffisante. Enfin, les plaintes liées aux pratiques commerciales des opérateurs et la difficulté du processus pour changer d'opérateur.

L'ARCEP a publié pour chaque opérateur le nombre de signalements pour 100 000 clients. Le bilan de l'ARCEP est complété par un sondage de l'Ifop (Institut français d'opinion publique) sur un échantillon de plus de 4000 clients internet ou mobile portant sur le niveau de satisfaction vis-à-vis de leur opérateur.

Ce sondage distingue la partie fournisseur d'accès à internet (FAI) et opérateur mobile pour l'indice de satisfaction des abonnés.

- En ce qui concerne la partie FAI, Free obtient le meilleur indice de satisfaction avec une note de 6,1 sur 10. Viennent ensuite Orange et Bouygues à égalité avec une note de 6 et enfin SFR avec une note de 5,4.
- Pour la partie opérateur mobile, Orange domine avec la note de 6,3 sur 10. Bouygues et Free sont en deuxième position (note de 5,8) puis SFR (note de 5,6).

**Pour en savoir plus :** [🔗 https://www.arcep.fr](https://www.arcep.fr)

## **Bon à savoir**

### **TÉLÉPOINTS : UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX POINTS DU PERMIS DE CONDUIRE**

**Télépoints est le service qui permet de consulter le nombre de points que vous avez sur votre permis de conduire.**

Il permet maintenant d'obtenir un relevé d'information restreint (RIR) dont vous pouvez avoir besoin pour des motifs professionnels ou pour justifier vos droits lorsque votre responsabilité civile est engagée en cas d'accident de la route. Ce relevé précise les catégories de véhicule que vous pouvez conduire et indique si vos droits à conduire ont été suspendus ou non.

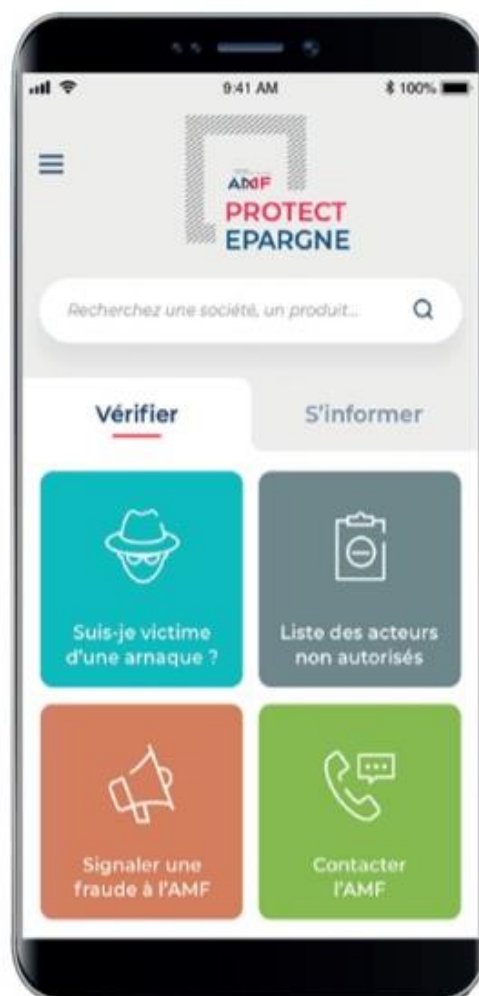
Le téléservice Télépoints est accessible selon deux modalités :

- par FranceConnect, la solution proposée par l'État pour sécuriser et simplifier la connexion à plus de 900 services en ligne ;
- à l'aide de votre numéro de dossier NEPH (indiqué sur le permis de conduire et sur  votre relevé d'information intégral ) ainsi que de votre code confidentiel Télépoints. Ce code confidentiel peut être trouvé sur plusieurs documents : soit sur un courrier vous informant d'un retrait de points (48N, 48M, 48SI) ; soit sur le courrier accompagnant le permis de conduire au nouveau format sécurisé « *carte de crédit* » ; soit sur votre relevé d'information intégral (obtenable auprès de votre préfecture).

## SE PROTÉGER DES ARNAQUES



La nouvelle application pour vous alerter  
et vous protéger contre les arnaques financières



Téléchargez-la dès à présent :



## COMMENT CALCULER UN DÉLAI ?

Service-Public.fr  

### COMMENT CALCULER UN DÉLAI QUAND IL Y A UN JOUR FÉRIÉ ?

Voici comment calculer un délai de 7 jours, selon que l'on parle de jours calendaires, francs, ouvrables ou ouvrés. Dans notre exemple, le délai commence un lundi et il y a un **jour férié (le mercredi)**.

	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
<b>DÉLAI COMPTÉ EN JOUR CALENDRAIRE</b> Chaque jour compte	■	■	■	■	■	■	■
<b>DÉLAI COMPTÉ EN JOUR FRANC</b> Report au jour suivant si le 7 <sup>e</sup> jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié	■	■	■	■	■	■	✕
<b>DÉLAI COMPTÉ EN JOUR OUVRABLE</b> On ne compte pas le dimanche, ni le jour férié	■	■	✕	■	■	■	✕
<b>DÉLAI COMPTÉ EN JOUR OUVRÉ</b> On ne compte pas le samedi, le dimanche, ni le jour férié	■	■	✕	■	■	✕	✕

Source :  <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14837?xtor=EPR-100>

## Appel à témoignage : Donnez votre avis

### LES MARINADES

Coucou, les revoilà surtout dans les grandes surfaces aux stands à la coupe : poissonnerie, charcuterie, morceaux de viande, volailles, poissons, recouverts de sauces de toutes les couleurs et goûts prononcés. Sont-ils vraiment frais avant d'être masqués par la marinade ? Nous l'ignorons, mais s'ils sont mal conservés ou grillés, il y a un risque latent. Nous avons demandé à une employée d'un rayon de charcuterie d'un hypermarché ou la composition des marinades, « faites maison ». Elle a été incapable de nous répondre. En effet, ayant regardé des catalogues professionnels alimentaires de vente de seaux de 3 à 5 kg, la composition des sauces nous laisse dubitatifs : certaines contiennent des allergènes, en particulier du lactose et le produit pour coller à l'aliment est du sirop de saccharose. Quant aux épices, elles viennent souvent de pays hors de l'Union Européenne.



**Vos témoignages nous seront utiles si vous avez eu des problèmes d'allergies après dégustation de ces merveilles gastronomiques.** Nous recherchons également des témoignages sur les accidents domestiques avec un barbecue.

Contact sur [adeic-lr@adeic-lr.fr](mailto:adeic-lr@adeic-lr.fr) ou à [chouleur@club-internet.fr](mailto:chouleur@club-internet.fr)

## CONSULTATION SUR LE BASSIN RHÔNE MÉDITERRANÉE



**Du 1er mars au 1er septembre 2021, donnez votre avis sur l'eau ! En application de la Directive Cadre sur l'Eau et de la Directive Inondation, les schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) sont révisés tous les 6 ans, et leur élaboration doit tenir compte des résultats des consultations préalables.**

La consultation du public a lieu du 1er mars au 1er septembre 2021 pour les projets 2022-2027 de SDAGE et de programme de mesures associé, et de PGRI.

Pour en savoir plus et participer aux consultations :

- 🔗 [Consultation sur le projet de SDAGE 2022-2027 et son programme de mesures](#)
- 🔗 [Consultation sur le projet de PGRI 2022-2027](#)

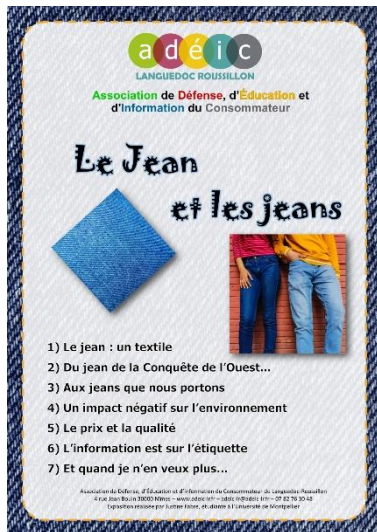
Pour en savoir plus et participer aux consultations, suivez le lien vous concernant ci-dessous :

- 🔗 [Je suis un particulier : Consultation sur les projets de SDAGE et de PGRI 2022-2027](#)

## Éducation

### LE JEAN ET LES JEANS... UNE NOUVELLE EXPOSITION DE L'ADÉIC-LR

Le look est une préoccupation importante pour les adolescents, mais ont-ils conscience de l'impact environnemental de leur tenue préférée, le jeans.



L'exposition comporte 8 panneaux de format A2 (420x594) tous orientés « portraits ». Un panneau de présentation et 7 panneaux informatifs

1. Le jean : un textile. Le coton, le lin, l'indigo. Les pays producteurs de coton.
2. Le jean à la Conquête de l'Ouest. L'utilisation du jean : de la toile de bâche au pantalon breveté de Levi Strauss.
3. Jusqu'aux jeans que nous portons. Le pantalon et la mode.
4. Un impact négatif sur l'environnement. La production de masse et la mondialisation.
5. Le prix et la qualité. Les critères de qualité d'un vêtement. Le rapport qualité/prix.
6. L'information est sur l'étiquette. Les repères pour acheter mieux. Les obligations dans le Code de la consommation.
7. Et quand je n'en veux plus... Réutilisation et recyclage des produits textiles.

Elle est accompagnée d'un guide et d'un Tournemains avec des animations sur le même sujet.

Le prêt de l'exposition est gratuit pour les adhérents et les abonnés de l'Adéic-LR. Le prêt de matériel et les interventions sont effectués sur la base d'un devis et/ou d'une convention.

**Pour réserver l'exposition**, écrire à [administration@adeic-lr.fr](mailto:administration@adeic-lr.fr)

### AIRES TERRESTRES ET MARINES EDUCATIVES



L'Office français de la biodiversité (OFB) pilote le dispositif des Aires terrestres et marines éducatives, en partenariat notamment avec le Ministère de l'Éducation Nationale. Les Aires éducatives permettent à des élèves de cycle 3 et 4 de « s'approprier » une petite partie de littoral, d'une zone humide, d'une forêt, d'une rivière, d'un parc urbain... et de réfléchir collectivement à sa gestion.

L'Aire éducative sert de support à l'enseignant pour travailler les diverses matières du programme scolaire. L'enseignant qui porte le projet d'Aires éducative s'appuie sur un référent technique EEDD. L'enseignant et le référent technique accompagnent les élèves qui décident de façon démocratique, des actions à y mener pour préserver sa biodiversité. À travers ce projet, les élèves développent les compétences du programme scolaire, se reconnectent à la nature et découvrent leur territoire et ses acteurs.

Les inscriptions pour l'année scolaire 2021 – 2022 sont désormais ouvertes, et ce jusqu'à la fin septembre. **Pour s'inscrire** : <https://ofb.gouv.fr/actualites/ouverture-des-inscriptions-la-demarche-aire-educative-pour-lannee-scolaire-2021-2022>

**Pour en savoir plus** : [Aires terrestres et marines éducatives \(ATE / AME\)](#)

Merci en retour d'informer notre partenaire le GRAINE-Occitanie par mail si vous avez ou allez déposer un dossier d'inscription auprès de l'OFB. [gregoire.delforge@graine-occitanie.org](mailto:gregoire.delforge@graine-occitanie.org)

## Coup de gueule

### VACCINATION : COUAC OU UN RETARD DE PLUS ?

Le 28 avril dernier, j'ai reçu la première dose du vaccin Pfizer/BioNTech au CHU de Nîmes. À cette occasion, le secrétariat du centre de vaccination a fixé l'injection de la deuxième dose au 25 mai.

Le 14 mai, mauvaise surprise : un courriel m'informe que « votre rendez-vous du mardi 25 mai 2021 à 9h15 a dû être déplacé ». L'injection est retardée au 8 juin - 9h15. Le tout sans la moindre explication.



Je tente donc d'en obtenir. La consultation de mon compte Doctolib ne m'apporte aucun éclairage. J'ai plus de réussite sur la ligne téléphonique. Après avoir subi le répondeur détaillant les différentes formes de prises de rendez-vous (centres de vaccination, pharmacies, médecins...), je finis par avoir une interlocutrice. Celle-ci m'explique que le délai entre les deux doses est passé désormais de 39 à 42 jours. Et qu'en conséquence, la date du 8 juin se situe bien dans cet intervalle.

Étonné, je rétorque connaître plusieurs personnes pour lesquelles le délai en question s'est situé autour de 4 semaines/1 mois. Elle m'apprend alors que ce dispositif a été appliqué pour les personnes vaccinées jusqu'au 14 avril. Il a été modifié et le laps de temps allongé afin que davantage de personnes puissent recevoir une première dose. Une décision que je comprends et qui ne me heurte pas.

Mais, concernant cette adaptation du dispositif qui m'a échappé et pas qu'à moi sans doute, le pouvoir a joué dans la discrétion. Contrairement à son expression de ces derniers temps où il se glorifie régulièrement de la hausse réelle du nombre de personnes ayant reçu une première injection.

Au final, s'agissant du rendez-vous décalé, le citoyen que je suis s'interroge : couac administratif au niveau du CHU de Nîmes qui fonctionnait encore sur les instructions initiales ? Ou retard supplémentaire dans la transmission de la décision depuis le ministère de la Santé aux différents acteurs concernés ? Une ultime hypothèse qui n'aurait rien de bien nouveau quand, depuis plus d'un an, LREM\* c'est davantage Les Retards En Marche (masques, tests, vaccins) qu'une gestion rigoureuse et cohérente de la crise sanitaire.

**Jean-Louis Biot**

---

#### Ont contribué à la rédaction du N°95 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Frédéric Chardon, Jean-Marie Chouleur, Dominique Lassarre, Christophe Prudhomme, Corinne Rabier, Julie Redler, Roseline Vivès.



#### Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du Consommateur du Languedoc-Roussillon

4, rue Jean Bouin 30000 NÎMES - 07.82.76.30.48 - [publications@adeic-lr.fr](mailto:publications@adeic-lr.fr)

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay

