



Info Conso INDECOSA CGT 86

DECEMBRE 2024

EDITO

Quand Noël rime avec rituel ?

Alors que Noël, fête de famille a pris une dimension commerciale certaine, il est temps de s'interroger sur ce qui pousse les gens à surconsommer alors que les valeurs même de cette fête sont avant tout, celles des retrouvailles en famille ?

Synonyme de bonheur et de partage pour certains, cette tradition peut se révéler comme une source de stress, une pression financière pour d'autres avec le pouvoir d'achat en berne, les craintes de décevoir, et engendrer du gaspillage, sans oublier aussi des conséquences significatives sur l'environnement et le réchauffement climatique.

N'est-il pas temps d'avoir une réflexion sur un rituel plus responsable, tout en conservant l'esprit festif ?

Mettre en lumière ses talents de créateurs avec des matériaux recyclés ou de seconde main, des décorations « faites maison » pour offrir un présent qui aura le mérite d'être unique et authentique ?

Le plus beau cadeau de Noël n'est-il pas celui de la fraternité ?

Toute l'équipe d'INDECOSA CGT 86 vous souhaite de passer d'excellentes fêtes de fin d'année.



**COLIS PERDUS,
ABIMÉS OU NON
CONFORMES**

ARNAQUES

**POUR NOËL
Quels sont vos recours ?**

Vie de l'association

INDECOSA CGT, c'est quoi ?



Noël est de retour, avec son lot de colis perdus, abimés, non conformes et d'arnaques.

- ▶ Votre colis arrive en retard ?
- ▶ Il est abimé ?
- ▶ Il n'est pas conforme à ce que vous aviez commandé ?

Quels sont vos recours ?



Concernant la livraison



La livraison est définie dans le code de la consommation. (Art. L 216-1 alinea 2).

Le délai doit être raisonnable de la part du vendeur qui devra acheminer le colis dans un délai **maximum de 30 jours**, sauf indication de la date précisée au moment de la commande.

Sans réponse, il est possible de réclamer le remboursement **dans les 14 jours**, mais la marchandise ne sera pas livrée à temps pour les fêtes !

Mon colis est perdu !



Si votre colis n'arrive pas, il peut être déclaré comme perdu ou volé. C'est le vendeur ou le revendeur qui est responsable. Il devra se retourner contre le transporteur.

Le consommateur a **6 mois** pour faire sa réclamation.

En cas d'erreur de marchandise



Le vendeur doit prendre le retour du colis à ses frais et une nouvelle livraison.

Le client peut aussi demander le remboursement.

CONSO

Colis abîmé ou non conforme, quel recours ?



- ▶ Si le livreur est présent au moment de la réception, alors refus du colis.
- ▶ **Inscrire également vos réserves sur le bon de livraison.**
- ▶ Pour être certain de la bonne prise en compte de votre observation, envoyez-la par LRAR au transporteur dans **les 3 jours** qui suivent la livraison.
- ▶ Suite à une commande en ligne sur une plateforme e-commerce, le consommateur peut faire jouer la garantie légale de conformité.
- ▶ Si le colis a été déposé en point relais, le consommateur a **10 jours** pour faire une réclamation par lettre recommandée.

Dans tous les cas, le vendeur est responsable de l'exécution du contrat, à savoir livrer un colis avec des produits qui se doivent d'être conformes et en bon état.

ARNAQUES

Attention, les arnaques aux colis explosent à l'approche des fêtes.

- ▶ Redoublez d'attention.
- ▶ Attention aux messages de supposés distributeurs.
- ▶ Vérifiez bien le numéro de colis lors d'un message provenant d'une plateforme (Mondial Relay, par exemple). Attention si l'on vous demande de cliquer sur un lien, souvent frauduleux pour faire débloquer la livraison par exemple.



Si vous êtes invités à mentionner des infos personnelles dont les coordonnées bancaires, vérifiez bien que le numéro de colis dans le message correspond bien au colis que vous attendez.

Arnaques au faux colis

Un e-mail ou un sms vous indique qu'un colis doit vous être livré, mais il est bloqué quelque part dans la nature. Le message vous invite alors à cliquer sur un lien et à suivre des instructions. C'est une arnaque bien connue. On vous demande d'appeler un numéro surtaxé.



- ▶ **Mieux vaut supprimer le message.**
- ▶ Allez toujours voir de votre propre initiative sur le site sur lequel la commande a été passée pour vérifier où en est véritablement la livraison.

CONSO

Une offre alléchante apparaît, exemple un super téléphone à 1 euro ! ou bien un bon d'achat d'une valeur conséquente, même en période de Noël, mieux vaut ne pas croire au Père Noël !



Cliquer vous renvoie vers un site qui vous demandera vos coordonnées bancaires afin de régler la modique somme. Or ces offres cachent souvent la souscription d'un prétendu service facturé bien plus cher qui se traduira par des prélèvements sur votre compte bancaire.

Souvent l'abonnement est bien indiqué, mais en tout petit, presque illisible, en tous petits caractères et de manière à ce que la majorité des internautes ne le voit pas.

Si vous êtes victime d'arnaques, faites un signalement aux autorités au 33700. Il sera toutefois très difficile de retrouver votre argent.

Pour l'abonnement caché, vous devrez retrouver le nom de la société avec laquelle vous avez contracté et résilié cet abonnement au plus vite et tenter de demander le remboursement des sommes prélevées, mais sans aucune certitude d'obtenir gain de cause.

Marchés de Noël



Ce sont des lieux de vente un peu particuliers et enchanteurs. La tentation est très forte et nous succombons très facilement à un achat coup de cœur.

Attention à l'origine des produits, notamment toujours être attentifs aux labels IGP (Indication Géographique Protégée) et AOP (Appellation d'Origine Protégée).

Pour certains produits (miel, huile d'olive) l'indication OG (Origine Géographique) est de mise. La mention « *fabriqué en France* » reste facultative pour les produits non alimentaires. Pour le textile, se référer à l'étiquette.

Pas de droit de rétractation. Le commerçant doit informer le client de l'absence de ce droit.

VIE DE L'ASSOCIATION



INDECOSA 86 a tenu son stand le 3 décembre au Comité Général de l'UD, salle des Fêtes de Montamisé.



INDECOSA 86 était représentée par Xavier à l'AG du national à Courcelles du 4 au 6 décembre 2024 et est intervenu sur les questions du logement.

Le 5 décembre, les camarades Patrick et Claude ont participé à la CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) de Grand-Poitiers. Ce fut l'occasion d'échanger sur les points concernant la distribution de gaz, d'électricité, de réseau de chauffage, éclairage public.



INDECOSA 86 a tenu son stand au congrès des Cheminots le 13 décembre, salle Alain Noiret à BIARD. Ce fut l'occasion de présenter l'association. Claude et Jocelyne étaient présents.



VIE DE L'ASSOCIATION



Le 5 décembre, INDECOSA 86 était représentée par Jocelyne, accompagnée de Marylène et de Claudine au congrès de l'USR à Longève. Ce fut l'occasion de rappeler sa complémentarité et son importance au sein de notre structure CGT.

Le 10 décembre, Xavier était présent au CHU de Poitiers pour présenter l'association INDECOSA lors d'une formation.



Le 17 décembre, Xavier a participé à la CIL (Conférence Intercommunale du Logement) de Grand Poitiers Salle des Castors à Buxerolles

Le 20 décembre, INDECOSA sera représentée par sa présidente, Jocelyne et par son Vice-Président, Jean-Claude SARDIN au 32^{ème} congrès de l'Union Locale Châtelleraut Nord-Vienne.

Toute l'équipe d'INDECOSA CGT 86 vous donne rendez-vous le 7 janvier 2025.

INDECOSA, C'EST QUOI ?

INDECOSA-CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés) est une association loi 1901 créée par la Confédération Générale du Travail en 1979. Son principal objectif est la défense de tous les consommateurs du salarié au retraité. Elle pratique ainsi la défense individuelle et/ou collective. Reconnue et agréée par l'État comme représentative, elle participe aux principales instances de concertation où sont débattues avec les professionnels sous l'arbitrage des pouvoirs publics, les intérêts des consommateurs.

Elle est présente sur l'ensemble du territoire français, avec plus de 280 points d'accueils répartis dans les départements, villes et parfois au cœur d'une entreprise dans le cadre des activités du CSE. Chaque année, elle prend en compte et traite des milliers de litiges liés à ses domaines d'intervention. Ses missions s'articulent autour des points suivants : transport et mobilité, banque et argent, habitat et logement, consommation, la santé et l'accès aux soins, l'environnement et la valorisation des déchets. Pour l'INDECOSA-CGT il est impératif de renforcer la présence des organisations de consommateurs dans la gouvernance des questions environnementales. Au niveau institutionnel, INDECOSA-CGT intervient dans un grand nombre d'instances où les intérêts des consommateurs sont en jeu. Au plan national, elle est membre, entre autres, du Conseil National de la Consommation (CNC), du Conseil National des Déchets (CND), du comité consommation de l'AFNOR, ou du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Elle entretient également des concertations avec les directions des opérateurs historiques. Aux niveaux local et régional, elle représente les consommateurs au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Au niveau européen, elle est membre de l'association European Consumer Union (ECU) créée en novembre 2009. Elle intervient également auprès du Système européen des paiements automatisés (SEPA). Elle participe à des initiatives organisées par le Comité Economique et Social Européen (CESE).

INDECOSA CGT 86

Composition du Bureau

Présidente : Jocelyne ANTUNES

jose.antunes@wanadoo.fr

Tél : 07 86 45 04 34

Vice-Président : Jean-Claude SARDIN

Tél : 06 10 20 06 07

sardin.jean-claude@orange.fr

Trésorier : François BONNIN

Tél : 06 52 87 55 65

f.bonnin86@laposte.net

Trésorier adjoint : Pascal ZANCHETTIN

pascal.zanchettin@gmail.com

Tél 06 70 61 11 00

Secrétaire : Marylène RAFFIN-HERAULT

Tél : 06 76 64 68 90

maryleneraffin@hotmail.fr

Secrétaire adjoint : Claude FUZEAU

claud.fuzeau@sfr.fr

Tél : 07 67 42 41 00

Membres du Conseil d'Administration

Marie Jo BAUDENEAU UL CHATELLERAULT

Béatrice GUILMIN – POLE EMPLOI

Julien HEMON – LC ARMATIS/UD CGT 86

Astrid SINGARRAUD LC ARMATIS

Lionel BONNIFAIT – RETRAITE FAPT 86

Xavier LARTIGUE – SECURIT DOG MAN

Géraldine RICHARD – FAPT 86

Jean-Philippe GUITTONNEAU – TERRITORIAUX POITIERS

Brigitte ORGERET – POLE EMPLOI

Marie-Nicole TIFFANEAU – Retraitée commerce

Joana CARNEIRO – SERVICES ET COMMERCE

Patrick AUDEBERT – Retraité FAPT 86

Claudine KEPINSKI – Retraitée CARSAT

Géry BEGEAULT – UL CHATELLERAULT

Accueils :

Le mardi de 14h à 17h (sans RV), et le jeudi (uniquement sur RV) 21 bis Rue Arsène Orillard et au 2 Rue de la Souche à POITIERS.

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net

Le jeudi de 16h30 à 18h30 sans RV et sur RV, 11 Rue du Cognet à CHATELLERAULT

Tél : 05 49 21 15 39 - Mail : indecosachatellerault@gmail.com

Uniquement sur RV, 1 rue du Moulin St Léger à CHAUVIGNY (attention changement)

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net