



Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir 91 Nord
Lettre trimestrielle aux adhérents
Janvier 2023 N° 74 - Gratuite

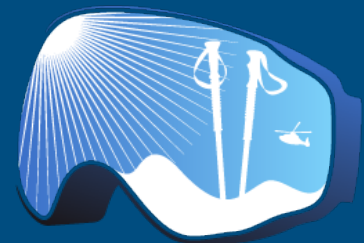
La lettre de l'UFC-Que Choisir 91 Nord



**ACHAT DE BOIS
SUR INTERNET**



**ARNAQUE A
L'HORODATEUR**



ASSURANCE SKI



**Et si vous vous abonnez à la newsletter ?
De l'actualité une fois par semaine et c'est gratuit !**

SOMMAIRE

Édito	2
2023 : des changements	3
Achats de bois, granulés et pellets	3
Estimer l'aide au logement	3
Acheter un billet de spectacle/compétition sportive	4
Assurance emprunteur	4
Rénovation énergétique	4
Arnaque à l'horodateur	5
Info-retraite.fr	5
Comment reconnaître une contrefaçon ?	5
Guichets France services	6
Phishing sur france Connect	6
Assurance ski	6
Faux avis de passage de la poste	7
Litige rénovation salle de bain	7
Litige fraude bancaire	8
Médecins et pharmaciens de garde	8
Erreur de caisse	8
SnCF offre sénior	8
Thésée : plainte en ligne	9
Voyance en ligne	9
Prolongez la vie de vos appareils	10
Fibre optique Paris Saclay	10
Indice de réparabilité	10
Permis de conduire	11
Les soldes d'hiver	11
Arnaque état civil	11
Patchs anti-ondes	11
Arnaque au faux conseiller bancaire	12
Réponse Conso	12
Qui sommes-nous ?	12

Directeur de publication : Jean BONMARTIN
Éditeur : Association locale UFC-Que Choisir 91 Nord,
3 rue Alfred de Musset 91120 Palaiseau
Mise en Page : Marie-Anne BONNOT, Catherine HENRY
Impression : SUD-OUEST IMPRESSION,
24 rue Nungesser & Coli 91420 Vauhallan
Périodicité : trimestrielle
Diffusion : 300 exemplaires Dépôt légal : à parution
Illustrations : " Copyright © 2010, UFC-Que Choisir 91 Nord, Micro Application et ses concédants.
Tous droits réservés."

3 rue Alfred de Musset 91120 PALAISEAU
<https://essonnenord.ufcquechoisir.fr>
Association locale membre de l'UFC-Que-Choisir - Île-de-France, 22 Place de la République, 93140 BONDY
<https://www.ufcquechoisir-iledefrance.org>

ÉDITO

Chèr(e)s adhérent(e)s,

Depuis plus de 30 ans les changements intervenus dans notre façon de consommer et dans le monde de la distribution ont considérablement transformé notre environnement quotidien.

Les enquêtes de l'UFC Que Choisir constituent un outil d'analyse puissant pour mesurer les tendances de consommation telles que la proximité, les circuits-courts, les prix, les livraisons, l'environnement énergétique....

Au sein de l'UFC Que Choisir il y a deux grands pôles d'enquêtes :

* les journalistes de l'UFC décryptent, alertent, informent et dévoilent les coulisses de la consommation à travers leurs enquêtes indépendantes. Nous retrouvons ces articles dans la revue Que Choisir que vous connaissez tous ;

* les enquêtes effectuées, par des bénévoles, au sein des associations locales comme la nôtre, l'AL913.

Depuis 1970 ce sont 140 associations qui agissent sur le terrain.

Nous participons chaque année à l'enquête de prix de l'UFC-Que Choisir : il s'agit de relever les prix de 80 à 100 produits de marques nationales, et de marques de distributeurs, dans divers établissements allant de l'hypermarché à la supérette de quartier.

Nous avons également des enquêtes plus ciblées : cosmétiques, cabinet esthétique, Ehpad, frais d'obsèques...

Ces enquêtes de terrain (4 à 6 par an) sont très importantes. Elles ont pour mission de recueillir des données qui font notre quotidien. Chaque enquête s'effectue sur une période de 14 jours et les résultats remontent immédiatement à la fédération qui les synthétise.

Nous vous invitons à nous y rejoindre. Notre équipe n'est actuellement composée que de 6 personnes. Vous y serez les bienvenu(e)s. Notre responsable enquête vous en expliquera les principes et vous aidera lors de vos premières expériences.

Vous apporterez ainsi votre "pierre" aux publications que vous pourrez retrouver ensuite dans la revue Que Choisir.

2023 : DES CHANGEMENTS



Au premier janvier 2023, l'**origine des produits textiles** devra figurer sur les étiquettes, l'obligation ne concernera cependant que les acteurs économiques réalisant plus de 10 millions de chiffre d'affaires dans un premier temps.

Tickets restaurants : le plafond d'usage quotidien des titres-restaurant est passé à 25 € par jour ouvré le 1er octobre 2022, soit une augmentation de 6 € par jour. Le montant maximum des repas ou produits alimentaires payables avec un titre-restaurant était jusqu'alors de 19 € par jour.
<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15911>

Démarchage commercial à partir de numéros en 06 et 07 terminé : les plateformes de démarchage commercial ne pourront plus vous appeler à partir de numéros commençant par 06 ou 07, associés dans l'esprit de tous aux téléphones portables. Elles devront passer par une nouvelle catégorie de numéros commençant par 09 37, 09 38 et 09 39, réservée à cet usage, selon le nouveau plan national de numérotation établi par l'Arcep. Quelques exceptions sont prévues : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15938>

Doctolib est devenu un outil formidable et presque incontournable pour prendre un rendez-vous médical à toute heure du jour et de la nuit. En outre, en proposant la téléconsultation, la plate-forme a rendu un réel service au plus fort de la crise du Covid.

À ce jour, chiropracteurs, naturopathes, hypnothérapeutes, sophrologues, psychanalistes..., ont leur entrée sur la plate-forme, Doctolib étant ainsi accessible à des praticiens appartenant pour certains, davantage au secteur du bien-être qu'au secteur médical (et dont les pratiques peuvent parfois questionner).

Interpellé par l'ordre des médecins, **Doctolib a pris une décision** : les professionnels non réglementés ne seront plus disponibles sur la plate-forme de réservation d'ici **au 30 avril 2023**. Doctolib sera réservé aux praticiens recensés par les autorités sanitaires (répertoires ADELI ou RPPS).

À savoir : certains psychologues sont maintenant agréés par la Sécurité Sociale et leur consultation peut donner lieu à une prise en charge partielle (ou totale par certaines mutuelles).

Résilier un contrat d'assurance sur internet : l'article 17 de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022 prévoit qu'il sera possible de résilier en ligne tout contrat d'assurance souscrit sur Internet. Les assureurs devront mettre à disposition un bouton « résiliation ». L'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition est fixée au 1^{er} juin 2023 et concernera les personnes physiques en dehors de leur activité professionnelle.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723>

Aménagement du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu - article 3. Le mécanisme du prélèvement à la source (PAS) sera modifié pour améliorer la contemporanéité de l'impôt en abaissant de 10 % à 5 % le seuil d'écart permettant la modulation des prélèvements. La mise en œuvre du PAS par les employeurs étrangers qui emploient des salariés télétravaillant ponctuellement en France sera simplifiée.

Le projet de loi de finances pour 2023 prévoit de **revaloriser les tranches du barème de l'impôt sur le revenu de 5,4 %**. En pratique, les taux d'imposition resteront les mêmes : 0 %, 11 %, 30 %, 41 % et 45 %. Ce sont les limites de chacune des cinq tranches de revenus qui seront relevées de 5,4 %.

Revalorisation des aides au logement : la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat revalorise les aides au logement (APL, ALF et ALS) de 3,5 % avec effet rétroactif au 1^{er} juillet 2022. Aucune démarche n'est nécessaire pour bénéficier de la revalorisation, le versement est automatiquement fait par la Caisse d'allocations familiales.

A partir du 1^{er} juin 2023, **les arrêts de maladie délivrés par téléconsultation ne seront pris en charge par la Sécurité Sociale** que s'ils ont été délivrés par le médecin traitant ou par un médecin consulté dans les 12 mois précédents.

AL 913

ACHAT DE BOIS, GRANULÉS ET PELLETS SUR INTERNET Éviter les faux sites

La période est propice aux arnaques dans ce domaine et pour parvenir à leurs fins, certains escrocs n'hésitent pas à usurper l'identité de vraies sociétés. Si vous commandez sur internet, redoublez de vigilance :

- vérifiez l'existence de l'entreprise, adresse postale, numéro de téléphone, cherchez des avis,
- lisez attentivement les conditions de vente et mentions légales,
- ne faites pas de virement, assurez-vous de réaliser le paiement sur le site sécurisé (l'adresse du site doit comporter https...) ou via un service de paiement connu (Paypal...).

Enfin, compte tenu de certaines pénuries, si vous tombez sur une bonne affaire, posez-vous des questions et redoublez de vigilance.

Le CEC (Centre Européen des Consommateurs) propose de répondre à toute demande d'information ou d'accompagnement, par téléphone au + 352 26 84 64-1 ou par email à info@cecluxembourg.lu.
AL913



ESTIMER LE MONTANT DE L'AIDE AU LOGEMENT

À savoir : si vous êtes allocataire de la Caf, vous pouvez estimer le montant de votre aide au logement en faisant une simulation. Si un droit à une aide personnelle au logement est estimé, vous pouvez faire directement votre demande en ligne. Si vous n'êtes pas allocataire de la Caf, vous devez d'abord créer votre espace personnel pour faire une demande d'aide au logement.

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15910>. AL913



SPECTACLES, COMPÉTITIONS SPORTIVES... À savoir avant d'acheter votre billet !



Vous voulez voir la dernière exposition à la mode, assister au concert de votre groupe préféré, assister à la coupe du monde de rugby... L'achat de billets peut être une entreprise risquée (recevoir la copie d'un billet électronique revendu

plusieurs fois, ne pas recevoir son billet...). Certaines règles s'appliquent pour vous protéger en tant que consommateur et la DGCCRF, très vigilante sur le sujet, vous conseille :

- ne cédez pas à un achat impulsif en vous disant que vous pourrez vous rétracter et vous faire rembourser ;
- vérifiez si l'organisateur dispose de son propre canal de réservation de billets ou s'il recommande un site de revente officiel. En effet, pour lutter contre le marché noir, certains organisateurs ont décidé de gérer intégralement leur billetterie, tels Roland Garros ou l'UEFA, et d'autres mentionnent sur leur site leurs partenaires officiels ;
- vérifiez que les sites sur lesquels vous effectuez vos achats sont fiables (présence des mentions légales, de l'identité du vendeur, de la raison sociale...) et n'hésitez pas à regarder dans votre moteur de recherche les avis consommateurs donnés sur les sites de vente et sur les vendeurs ;
- assurez-vous que le paiement soit sécurisé (protocole « https » ou logo de cadenas à côté de l'URL) ;
- lisez attentivement les conditions d'annulation couvertes par l'assurance avant d'acheter ;
- méfiez-vous des places vendues par des vendeurs à la sauvette devant les stades ou les salles de spectacles, vous ne pourrez pas être sûrs qu'il s'agit de vrais billets, de plus les prix de revente sont souvent très élevés.

En vente directe par les organisateurs, via un intermédiaire (grandes enseignes, hypermarchés, enseignes culturelles...) ou sur internet, voici ce qu'il faut retenir avant de passer à l'acte d'achat de votre billet :

- le consommateur ne bénéficie pas de droit de rétractation (article L. 221-28, 12° du code de la consommation),
- les conditions générales de vente des billets pour des événements culturels ne prévoient pas de possibilité d'échange ou de remboursement,
- les assurances annulation, payantes, contiennent des conditions d'exclusion parfois très larges.

À savoir

La revente de billets à titre habituel et sans l'autorisation de l'organisateur ou du producteur est interdite.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/revente-de-billets-de-spectacles-ou-de-compétitions-sportives-restez-vigilants>

Pour les jeux olympiques 2024, le site officiel :

<https://www.paris2024.org/fr/billetterie/>

AL913



ASSURANCE EMPRUNTEUR Résiliation désormais possible à tout moment

Après plus de 15 ans de combats politiques, et alors que l'inflation frappe durement le budget des ménages, l'UFC-Que Choisir se félicite de l'entrée en vigueur ce 1^{er} septembre de la mesure pour laquelle elle a lutté : la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur. Consciente que les gains de pouvoir d'achat rendus possibles ne se concrétiseront que si les consommateurs sont en mesure d'y voir clair sur ce marché nébuleux, l'association met en libre accès un dossier sur son site.

<https://www.quechoisir.org/dossier-assurance-emprunteur-t165/>
Parallèlement, un comparateur « assurance emprunteur » gratuit pour identifier le contrat le plus adapté et un service d'aide au changement sont mis à leur disposition par la SAS Que Choisir, immatriculée à l'ORIAS (association sous tutelle de la Direction du Trésor chargée d'homologuer les intermédiaires en assurance). <https://www.quechoisirensemble.fr/comparateur-assurance-emprunteur/>

AL913

VOUS AVEZ UN PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le sujet est plus que d'actualité. Si vous envisagez des travaux et afin d'éviter les déconvenues, soyez très vigilant avant de vous engager. Car tout d'abord, convient-il de se poser les bonnes questions : quelles sont les plus grandes sources de déperdition de chaleurs dans mon logement, dois-je privilégier l'isolation des murs ou du toit, quels matériaux, quelles techniques... ?

Notre conseil : contacter le service public France Rénov, un conseiller vous aiguillera gratuitement sur votre projet.

Tél 0808 800 700

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35083>

AL913



L'ARNAQUE À L'HORODATEUR

Cette arnaque n'est pas nouvelle mais continue à faire des victimes. Le scénario peut varier mais le résultat est le même : subtiliser votre carte bancaire et votre code à 4 chiffres.

Scénario 1 : l'escroc repère un client mal à l'aise face à l'horodateur, il lui propose de lui expliquer le fonctionnement de la machine, lui fait entrer la carte et taper le code, il détourne alors son attention pour retirer discrètement la carte, il vous indique alors que votre carte a été avalée. Il pourra très rapidement faire des retraits dans les distributeurs.

Scénario 2 : l'escroc vous aborde, vous explique qu'il doit payer son stationnement mais n'a pas de carte ni d'espèces, il vous propose de payer à sa place en échange d'un billet (non accepté par les horodateurs). Vous acceptez, introduisez votre carte et tapez votre code. Il détourne votre attention pour vous subtiliser votre carte, vous pensez là encore qu'elle a été avalée par la machine. L'escroc peut alors très rapidement faire des retraits avec la carte et le code qu'il aura pris soin de mémoriser.

Conseils : méfiez-vous si quelqu'un vous aborde au moment de régler votre stationnement, tapez votre code à l'abri des regards et ne vous laissez pas distraire (gardez vos sacs bien fermés contre vous).

A savoir : aucun horodateur n'avale de carte bancaire.

De façon générale, notez votre numéro de carte bancaire, le numéro du serveur (ci-dessous) et le numéro de votre banque afin de pouvoir faire immédiatement opposition en cas de vol.

Serveur interbancaire d'opposition à la carte bleue : 0 892 705 705 Ouvert 7 jours/7 et 24h/24.

AL913



INFO-RETRAITE.FR

En créant votre compte personnel retraite sur la plate-forme, vous accédez en toute sécurité à une information personnalisée selon vos régimes de retraite. Vous pouvez également effectuer vos démarches et simulations en ligne.

À savoir : il est possible que vous soyez bénéficiaire d'un plan d'épargne retraite et, cela vous aura peut-être échappé, il se peut que votre employeur en ait ouvert un à votre nom. Pour vous en assurer, la plate-forme offre un nouveau service : « Mes contrats épargne retraite ». Seuls les contrats non soldés sont indiqués et les coordonnées des contacts s'affichent pour chaque contrat.

AL913



COMMENT RECONNAÎTRE UNE CONTREFAÇON ?

Parce que chaque consommateur est une victime potentielle des dangers de la contrefaçon, les indices ci-après vous permettront d'être encore plus vigilants.

1er indice : le lieu de vente

Évitez, pour vos achats, les lieux de vente n'ayant pas pignon sur rue et privilégiez, à l'étranger notamment, les commerces officiels.

2e indice : la qualité du produit

Ayez un œil attentif sur la symétrie des lignes, les coutures, la robustesse du tissu ou des matériaux employés, les mauvaises combinaisons de couleurs, les finitions, etc.

3e indice : le prix

Méfiez-vous d'un prix anormalement bas, car seules les « filières parallèles » sont en mesure de proposer des articles à ces conditions tarifaires.

Demandez toujours une facture, et assurez-vous que le vendeur accepte toutes les modalités de paiement, et pas seulement les espèces.

4e indice : l'étiquetage

Examiner avec soin l'étiquette : une mauvaise qualité d'impression ou une erreur d'orthographe révèlent généralement une contrefaçon.

Assurez-vous de l'apposition des logos attestant du respect des normes européennes (type CE) et/ou nationales (type NF).



5e indice : l'emballage

Vérifiez que l'emballage est de qualité et qu'il correspond à la valeur du produit. Il y a de grandes chances qu'un produit dit « de luxe », emballé dans un sac plastique ou dans un carton, soit une contrefaçon.

Les certificats d'authenticité, les conditions de garantie et le service après-vente proposé constituent, par ailleurs, des indicateurs importants.

Ne vous laissez pas tenter, les conséquences peuvent être lourdes pour les consommateurs : les produits de contrefaçon sont une tromperie sur la qualité. Ces produits sont, de plus, dans de nombreux cas, dangereux pour les consommateurs (principe actif mal dosé ou inexistant pour les médicaments, usure prématurée pour les pièces de rechange de véhicules automobiles, etc.). Aucune garantie ni même de service après-vente ne sont offerts lors de l'acquisition de contrefaçons.

En résumé : privilégiez les lieux et les sites de vente officiels. Méfiez-vous des prix anormalement bas et exigez une facture.

Signalez les contrefaçons : Si vous êtes un particulier/une entreprise, sans être titulaire d'un droit de propriété intellectuelle et d'une demande d'intervention, et que vous souhaitez signaler des sites de ventes de contrefaçons sur internet, rendez-vous sur le portail interministériel de signalement des contenus illicites de l'Internet : www.internet-signalement.gouv.fr

Source : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/comment-eviter-les-contrefacons>

AL913

LES GUICHETS "FRANCE SERVICES"

Une aide dans vos démarches administratives... près de chez vous



Vous avez besoin d'aide pour faire une démarche en ligne ?

Un accompagnement au numérique vous simplifierait la vie ?

À moins de 30 minutes de chez vous, les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour vos principales démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique de proximité. Il donne accès dans un seul et même lieu

aux principaux organismes de services publics : le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice, les Finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, la CAF, la MSA et la Poste.

Les guichets des espaces France Services sont pensés pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations :

- une information de **premier niveau** (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...),
- un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...),
- une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...).

Certains guichets offrent, en plus, des permanences assurées par des professionnels spécialisés (CAF, Sécurité Sociale...).

Attention : il est recommandé de prendre rendez-vous pour s'assurer d'un accueil dans de bonnes conditions.

Vous pouvez trouver l'adresse, les horaires et le numéro de téléphone du guichet le plus proche de chez vous grâce à une carte interactive en cliquant sur le lien : https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services#scroll-nav__7

AL 913

TÉMOIGNAGE

Tentative de phishing sur France Connect

J'ai reçu il y a 2 mois un mail de France Connect indiquant que je venais de me connecter sur sa plate-forme et me demandant de cliquer sur un lien. Or je ne m'étais pas connecté depuis un certain temps. De plus, ayant fait partie des comptes piratés de l'hôpital de Corbeil Essonne, le message m'a quelque peu inquiété (mon compte Ameli est accessible sur France Connect). Je n'ai pas cliqué sur le lien et j'ai modifié le mot de passe.

Par curiosité, j'ai navigué sur la plate-forme, j'y ai découvert qu'il était possible de visualiser mon historique de connexions et échanges de données, mais aussi de gérer mes accès.

J'ai par exemple bloqué certains comptes que je n'utilise pas (La Poste, Yris...) et coché la case : « les futurs moyens de connexions dans France Connect seront bloqués » (penser à décocher la case si on veut accéder par la suite à certains services).

En revanche je n'ai pas pu transférer ce mail en utilisant le raccourci proposé par France Connect.

Rémy



ASSURANCE SKI/ SPORT D'HIVER Ne payez pas deux fois !

Frais médicaux suite à blessure, frais de secours, de rapatriement, vol ou casse de matériel de ski..., vous voulez être bien assuré et éviter les mauvaises surprises lors de votre prochain séjour à la neige.

L'exercice est fastidieux mais si vous ne voulez pas payer deux fois pour une même protection, il vaut mieux tout d'abord vérifier vos contrats existant :

- votre complémentaire santé : couvre-t-elle les dépassements d'honoraires, les soins longue durée, disposez-vous d'un contrat de prévoyance individuelle accidents ou garantie des accidents de la vie ?
- si vous avez souscrit une assurance individuelle accidents ou garantie accidents de la vie, vous êtes couvert pour les dommages que vous pourriez subir (vérifier votre contrat) ;
- vos enfants sont-ils couverts par une assurance extrascolaire ? Dans certains cas, celle-ci peut couvrir une partie des risques liés aux activités de sports d'hiver ;
- si vous payez vos prestations avec certaines cartes bancaires (Visa Premier, Mastercard Gold, Infinite...), vous serez assuré pour de nombreux risques (avec un plafond différent selon les cartes) ;

- enfin, rappelez-vous que votre assurance multi-risques habitation vous couvre déjà au titre de la responsabilité civile : si vous provoquez un accident/blessures à un tiers, votre assurance couvrira les dommages causés au tiers.

Vous pouvez choisir de souscrire une assurance « sports d'hiver » si elle offre des prestations complémentaires non couvertes par vos contrats (remboursement de frais non pris en charge par la sécurité sociale et la mutuelle, remboursement des forfaits, des cours de ski en cas d'accident, du vol de matériel, voire d'absence de neige...).

AL913



NOUVEAU

Le faux avis de passage de la Poste

Nos escrocs ne manquant pas d'imagination, voici le scénario : vous trouvez un avis de passage d'un recommandé, imitant assez bien le récépissé de la Poste que le facteur met dans votre boîte en votre absence. Vous devez scanner un QR code pour confirmer la remise de cette lettre ou objet recommandés.

Inquiet (ou dans l'attente d'un recommandé réel), vous scannez le QR code et tombez sur un site qui ressemble à s'y méprendre au site de la Poste, qui vous demande au mieux de transmettre des coordonnées personnelles, au pire de rentrer vos coordonnées bancaires afin de régler les frais d'expédition.

Prudence donc, un avis de passage comportera toujours votre nom, prénom et adresse, l'adresse du bureau de poste doit être précisée. Si vous avez un doute, vous pouvez comparer l'avis reçu à un vrai avis sur Internet, vous pouvez aussi appeler votre bureau de Poste. Enfin, sachez que la Poste ne demande aucun paiement par ce biais.



AL913

RÉNOVATION SALLE DE BAINS

Litige résolu

M et Mme M. se présentent à notre permanence de Massy le 1^{er} septembre. Leur litige concerne un projet d'installation d'une nouvelle salle de bain.

Après démarchage téléphonique et visites successives, M X. de la société S. leur propose le 12 juillet un « contrat de travaux » associé à une demande de crédit affecté. Ils signent l'ensemble des dossiers, dont celui concernant les travaux qui stipule le versement d'un acompte. Après réflexion, les clients décident de se rétracter, dans les temps impartis, par l'envoi du formulaire par courrier postal.

M X se rapproche de ses clients 1 mois plus tard (la Société était fermée pour vacances annuelles) pour les informer que leur formulaire de rétractation n'a pas été réceptionné. Il propose un geste commercial (500.00 €) à ses clients, et affirme que le prêt a été accordé. M et Mme M. s'acquittent alors de l'acompte (10% de la somme totale).

La veille de notre entrevue, Mr et Mme M. ont envoyé un courrier recommandé au Président de la Société, courrier dans lequel ils reprennent la chronologie des faits et expriment leur profond désappointement devant des techniques commerciales « qualifiées de douteuses et programmées ».

Nous proposons quelques pistes de défense à nos interlocuteurs. Mme M. nous envoie ensuite l'ensemble du dossier ainsi qu'un chèque d'adhésion. A l'étude de ce dossier nous constatons de nombreux manquements aux articles du code de la consommation :

- la « description des travaux » ne respecte pas les règles d'émission d'un devis : pas de description détaillée des fournitures, pas de coût de la main d'œuvre, pas de date et de durée des travaux, entre autres obligations.



De fait, la commande a été « acceptée pour un prix forfaitaire » de 11 879.00 € ;

– d'autre part, le financement documenté sur la liasse du bon de commande n'est pas identique à celui du dossier de l'offre de contrat de crédit, l'un adossant une assurance sur une tête, l'autre ne la proposant pas. Nous préparons une lettre argumentée uniquement basée sur les manquements nombreux aux différents articles du code de la consommation, arguant notamment que l'envoi d'un courrier recommandé pour signifier une demande de rétractation n'est pas obligatoire.

Dans le même temps, notre adhérente nous appelle : elle vient de recevoir la visite de M X qui a annulé le contrat et lui a remis un chèque équivalent à celui de l'acompte.

Notre adhérente et nous-même nous questionnons sur la raison de l'issue heureuse de ce litige. Le courrier de la société spécifie : « suite à votre demande, votre commande est annulée ». Il est possible que le courrier de rétractation ait été retrouvé. Peut-être aussi que le Président de la Société, après la lecture du courrier de la plaignante et examen de l'ensemble du dossier, a décidé de résoudre le contrat de peur d'une baisse possible de la notoriété de sa Société sur laquelle les avis défavorables se multiplient sur la toile.

Rappelons qu'il est fortement conseillé d'envoyer une lettre de rétractation par recommandé avec accusé de réception. Tout contrat signé engage les deux parties ; à l'occasion d'une commande, les sommes sont versées sous forme d'acompte ou d'arrhes. Dans le cas d'un acompte, les deux parties ont la même obligation : acheter pour le consommateur, fournir la marchandise pour le vendeur ; c'était le cas ici. Les arrhes sont perdues par le consommateur qui se désiste. Par contre si le vendeur n'exécute pas la prestation, il peut être condamné à rembourser le double des arrhes versées.

AL913

Litige résolu par notre AL

FRAUDE BANCAIRE

Le 5 août, Madame J. nous fait part de deux débits frauduleux (2 x 500 € en date du 25 février), chacun d'eux étant assorti de frais (respectivement 0.92 € et 0.53 €).

Ces opérations ont été effectuées avec sa carte Pass (de Carrefour Banque). Elle entreprend les démarches nécessaires : plainte à la gendarmerie et demande de remboursement auprès du service relations clientèle de sa banque puis au service réclamation. Le service consommateur l'informe le 5 mai du remboursement des frais (0.92 € et 0.53 €) car les transactions n'ont pas été émises avec le protocole 3DS, mais ne prend pas en charge les deux montants de 500 €, car ils ont été validés, affirme l'agence, avec la « Clé Secure ». *Rappelons ici que chaque banque a une terminologie spécifique concernant le protocole 3DS.*

Pour prendre en charge son litige et défendre ses intérêts, nous lui demandons d'adhérer à notre association.

Détaillons l'opération « Clé Secure » de Carrefour Banque :

étape 1 : le client reçoit une notification sur son smartphone qui l'invite à ouvrir l'application Carrefour Banque par la délivrance de son code confidentiel,

étape 2 : il doit entrer son code secret (6 chiffres) pour que le débit soit honoré.

Nous contactons Carrefour Banque le 26 août. Notre défense est basée sur le fait que notre adhérente n'a reçu aucune sollicitation téléphonique concernant cette opération, et qu'en tout état de cause c'est à la Banque qu'incombe la preuve de la responsabilité de la cliente. Nous nous appuyons ensuite sur l'article L.133-18 du Code monétaire et financier pour demander un remboursement immédiat. La réponse du Service relations clientèle de Carrefour Banque nous est adressée le 20 septembre : « Après une nouvelle étude de son dossier, nous vous confirmons la prise en charge des opérations contestées pour un total de 1 000 €. Les frais annexes engendrés par la fermeture provisoire de la carte Pass sont aussi annulés (61.40 €).

En conclusion, les droits de notre adhérente ont été reconnus mais nous aurions aimé connaître la raison du changement de décision de la personne du service réclamation qui a signé ce courrier.

AL913



MÉDECINS ET PHARMACIES DE GARDE Attention aux numéros surtaxés

Vous avez besoin d'un médecin en urgence ?

Composez le 01 64 46 91 91 (numéro unique pour l'Essonne) ; vous serez alors dirigé vers les services du SAMU. Après quelques questions sur votre situation, vous serez orienté vers une des maisons médicales de garde dont l'adresse vous sera alors précisée. Elles sont ouvertes à tour de rôle (généralement du lundi au samedi jusqu'à 20h).

Cette démarche vous évitera de perdre du temps pour trouver les bons numéros de téléphone sur internet et de contacter des services payants.

Concernant les pharmacies de garde : composez le 17 et consultez <https://monpharmacien-idf.fr/> Ce site vous renseignera sur les pharmacies ouvertes et les pharmacies de garde le dimanche, les jours fériés et la nuit.

AL913



LES ERREURS DE CAISSE

Elles sont observées le plus souvent sur les produits en promotion : le nouveau prix est indiqué en rayon mais non répercuté au passage à la caisse. Alors soyez attentifs, notez les prix ou prenez-les en photo.

AL913

SNCF

Nouvelle offre pour les seniors grands voyageurs

Pour 79 € par mois, l'offre TGV MAX permet aux plus de 60 ans de voyager de façon illimitée (en 2ème classe) en TGV inOui et certains trains Intercités à réservation obligatoire (réservation dès 30 jours avant le départ et jusqu'à la dernière minute et annulation gratuite jusqu'au départ).

Quelques bémols : la réservation doit être effectuée pour des trajets du lundi au vendredi, hors périodes de forte affluence* et dans la limite des places disponibles.

Par ailleurs, l'abonnement court sur 12 mois et la résiliation par le voyageur ne peut pas se faire avant le 4ème mois. Enfin, une résiliation la 1ère année entraîne des frais de résiliation sauf certains cas spécifiques (voir CGV).

Pour arrêter un abonnement TGV MAX, respectez le délai de préavis et envoyez votre demande de résiliation en ligne ou par lettre recommandée avec accusé de réception au service clientèle SNCF.

Détails de l'offre et simulateur : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/cartes-tarifs-grandes-lignes/max-senior>

*périodes correspondant aux départs en week-end : vendredi après-midi et soirée, ainsi que les grands départs en vacances et les ponts ou veilles de ponts.

AL913



THÉSÉE* : LA PLAINTE EN LIGNE pour les victimes d'e-escroqueries, réservée aux particuliers



- **escroquerie aux sentiments** : lors d'une relation en ligne, vous avez été incité(e) par des moyens frauduleux à verser de l'argent,
- **faux site de vente** : vous avez été escroqué(e) lors d'un achat sur un site de vente en ligne frauduleux.

Victime d'une e-escroquerie?

Désormais, grâce à la plateforme Thésée, vous pouvez déposer plainte en ligne rapidement et facilement. Il vous suffit de vous rendre sur le site service-public.fr, rubrique "justice" puis sous-menu "arnaque sur internet". Après avoir répondu à un parcours de questions concernant l'escroquerie dont vous êtes victime, vous êtes redirigé(e) vers un dispositif adapté (plainte ou signalement en ligne).

La connexion s'effectue par l'intermédiaire de France Connect. Vous pouvez alors remplir votre plainte en ligne, que vous signez virtuellement. Vous recevez ensuite un récépissé et une copie du document. Les informations que vous communiquez sont analysées et recoupées par des experts de la police judiciaire.

L'objectif est de limiter les déplacements en commissariat de police ou en gendarmerie, qui restent toutefois possibles.

Les fraudes spécifiques à la carte bancaire, elles, restent gérées par le service Perceval également accessible sur France Connect.

* Traitement harmonisé des enquêtes et signalements pour les e-escroqueries

En savoir plus : <https://www.police-nationale.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-police/Thesee-la-plainte-en-ligne-pour-les-victimes-d-e-escroqueries>
AL913

Qu'est ce qu'une e-escroquerie ?

- **piratage de compte mail ou de réseau social avec demande d'argent** : votre adresse mail ou votre profil sur les réseaux a été piraté et de l'argent a été demandé à un de vos contacts en votre nom,
- **escroquerie à la petite annonce, faux acheteur ou faux vendeur** : vous avez été escroqué(e) par un faux acheteur suite à la vente d'un produit en ligne sur un site de petites annonces,
- **fausse location** : vous avez été escroqué(e) à l'occasion d'une démarche pour louer un bien immobilier en ligne,
- **ransomware (rançongiciels)** : les fichiers de votre ordinateur, tablette ou téléphone mobile ont été cryptés et une rançon vous est demandée,
- **chantage en ligne** : vous faites l'objet de menaces en ligne, de diffusion d'images portant atteinte à votre honneur,

VOYANCE EN LIGNE Peu de règles

S'il existe des médiums, astrologues, cartomanciens et autres voyants qui exercent leur pratique avec conviction et parfois avec un certain talent (pour les plus fins psychologues d'entre eux), d'autres, plus nombreux et beaucoup moins scrupuleux profitent de ce juteux business, protégés par l'anonymat d'Internet. Et les réseaux sociaux (encore eux) ont rendu certaines pratiques très attractives. En l'absence de règles (pas de diplômes, pas d'encadrement, pas de contrôle) n'importe quel arnaqueur peut ainsi profiter de la vulnérabilité, de la crédulité ou de la fragilité psychologique de clients naïfs.

L'article R.34-7 du code pénal punissait autrefois « les gens qui font métier de deviner ou pronostiquer, ou d'expliquer les songes » mais il a été abrogé en 1994.

Il n'existe aucun chiffre, aucune étude sérieuse sur le sujet, de plus, aucun organe de contrôle ni la DGCCRF ne semble s'intéresser au phénomène car les victimes sont peu nombreuses à se plaindre publiquement.

Pourtant il existe une véritable industrie dans ce domaine. Quand des voyants ayant « pignon sur rue » se sont simplement mis à l'heure d'internet, des « entrepreneurs » ont créé de grandes plates-formes de la voyance et les influenceurs (encore eux) ont également flairé le bon filon. Sur ces sites on vous proposera d'ouvrir un compte et d'y enregistrer votre carte bancaire qui sera débitée au fur et à mesure des minutes qui défileront avec un interlocuteur qui saura faire durer la consultation, avec le risque de ne pas maîtriser sa dépense. Vous risquez également de vous faire piéger dans des formules d'abonnement difficiles à résilier.

Ces pratiques peuvent conduire à l'addiction et à des situations dramatiques (engrenages, manipulation mentale et dérive sectaire). Alors en cas de difficultés psychologiques, il est certainement préférable de se tourner vers des professionnels ou bien des associations de soutien.

Il n'existe aucune réglementation/cadre légal pour protéger le consommateur, seul l'institut national des arts divinatoires (INAD) créé en 1987 par quelques « professionnels de la voyance » propose une charte de déontologie* à leurs adhérents (l'organisme informe et aide le cas échéant les consommateurs victimes de charlatans). Alors il convient d'être particulièrement attentif aux termes du contrat, à ses conditions d'exécution, aux tarifs et de rester vigilant avant de cliquer. A noter que toute publicité mensongère sera toujours punie par la loi.

A savoir : si votre consultation est gratuite, il y a de grande chance que vous aurez un robot de l'autre côté.

<https://inad.info/documents/charte-de-deontologie>

AL 913



PROLONGEZ LA VIE DE VOS APPAREILS



Par méconnaissance, par désintérêt, parce que la notice d'entretien est rébarbative..., nous sommes nombreux à négliger l'entretien de nos appareils électriques, électroménager et autres outils. Ce manque de soin peut nous conduire à devoir nous séparer de nos appareils prématurément.

Ainsi, une cafetière doit être détartrée régulièrement, de même, les filtres d'un lave-vaisselle, le joint d'un lave-linge à hublot doivent être nettoyés et époussetés de temps à autre, nettoyer le ventilateur de votre ordinateur évitera la surchauffe de celui-ci.

Pour prendre soin et prolonger la durée de vie de vos appareils, L'ADEME (agence de la transition écologique) propose un site à la fois pratique et convivial :

<https://longuevieauxobjets.gouv.fr/node/587031>

Vous aurez accès à des informations courtes et claires mais aussi pratiques (combattre les idées reçues, les bons réflexes avant d'acheter, consommer durable...).

Le site propose également de nombreux tutoriels pour entretenir vos appareils (et éviter les mauvaises surprises) et réparer soi-même certaines pannes : un chatbot élaboré par Spareka permet d'identifier en quelques minutes l'origine des pannes les plus courantes d'un grand nombre d'appareils : il suffit de répondre à quelques questions, réaliser quelques tests et se laisser guider pour dans certains cas, trouver la solution !

AL913

PROBLÈMES DE CONNEXIONS FIBRE OPTIQUE dans la communauté d'agglomération Paris-Saclay

Au cours de ces dernières années nous avons reçu un certain nombre de plaintes de nos adhérents concernant des difficultés de connexion à la fibre optique ou des interruptions de service. Nous avons alerté les services concernés, l'Agglomération Paris-Saclay, le SIPPEREC, et nous vous avons tenus informés dans ce bulletin.

Le journal de l'Agglomération Paris-Saclay distribué à ses habitants, a publié dernièrement des articles concernant ses interventions auprès des services concernés et même une plainte au pénal à l'encontre des professionnels concernés.

Depuis un certain temps, nous n'avons plus eu de plaintes.

Donc il semble évident que ces actions ont permis de résoudre les dysfonctionnements.

Nous en remercions ici Grégoire de Lasteyrie, Président de Paris-Saclay.

AL 913

L'INDICE DE RÉPARABILITÉ La liste s'allonge

Destiné à lutter contre l'obsolescence de nos appareils électriques et électroniques, l'indice affiche une note sur 10, et (depuis le 1^{er} janvier 2021) informe les consommateurs sur le caractère plus ou moins réparable des produits suivants : smartphones, ordinateurs portables, téléviseurs, tondeuses à gazon, lave-linges à hublot.



Depuis le 4 novembre 2022, l'obligation concerne aussi :

- lave-vaisselles,
- nettoyeurs à haute pression,
- lave-linges à chargement par le dessus,
- aspirateurs filaires, sans fil, ou robots.

Pour connaître la méthode d'évaluation, rendez-vous sur : <https://www.ecologie.gouv.fr/indice-reparabilite>

AL913

PERMIS DE CONDUIRE

Doit-on le remplacer par un nouveau modèle ?



Actuellement, tous les permis de conduire délivrés avant le 19 janvier 2013 sont valides en France et dans les pays européens jusqu'au 19 janvier 2033.

Depuis 2013, le permis de conduire a changé d'apparence : unifié, sécurisé, pratique et renouvelable, format carte de crédit, avec une puce électronique et commune à tous les États membres de l'Union européenne.

Ceux qui ont eu leur permis avant 2013, peuvent demander à le changer pour le nouveau format. Il est gratuit à condition de présenter le permis original et doit être renouvelé tous les 15 ans (pour actualiser la photo et l'adresse).

En savoir plus : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31674>

Démarches en ligne : <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/demarches-en-ligne>
AL913



LES SOLDES D'HIVER



Elles se dérouleront du 11 janvier au 7 février 2023 sur la majeure partie du territoire.

A cette occasion, le commerçant est autorisé à vendre à perte mais ils n'a pas le droit d'acheter des produits pour les vendre durant cette période spécifique. Il doit indiquer le prix initial (qu'il lui est interdit de gonfler artificiellement).

Le client peut faire jouer la garantie légale de conformité (2 ans). Le commerçant n'est pas tenu d'échanger ou de rembourser le produit en dehors de tout vice caché. Enfin, les soldes sur Internet bénéficient en outre d'un délai de rétractation de 14 jours.

AL913



ARNAQUE ÉTAT CIVIL

Témoignage

À l'occasion du renouvellement de ma carte nationale d'identité, la mairie demande (pour compléter mon dossier) un certificat de mariage de moins de 3 mois.

Sachant que cette demande de document se fait en ligne, je tape dans le moteur de recherche "certificat de mariage suivi du nom de la commune où a eu lieu mon mariage". Puis je clique (et c'est là mon erreur) sur "Annuaire-mairie.fr". S'affiche donc le site de cette mairie et dans la colonne de gauche les démarches en ligne et, entre autres, acte de mariage. Je clique sur cet onglet et je renseigne scrupuleusement toutes les rubriques concernant mon identité, celle de mon mari, de mes parents, adresse, mail, téléphone, etc. (tout cela en me faisant la réflexion qu'ils demandent beaucoup de renseignements inutiles pour cette recherche).

Puis "Continuer" et là, on me demande de payer 30 € en carte bancaire !

Je suis surprise, il me semblait que ce type de document était délivré gratuitement.

Je retourne alors sur la page d'accueil de la mairie où le téléphone est indiqué.

Je contacte le service d'état civil qui semble surpris que l'on me demande de l'argent puisque ce service est gratuit.

La personne m'indique alors qu'il suffit d'aller sur le site "service public" et de cliquer sur différents onglets via France Connect pour demander ce type de document.

Je pensais être assez vigilante pour éviter de tomber dans des arnaques, mais en fait, pas du tout !

Pourtant, de mini-indices auraient dû m'alerter ; c'est la relative urgence pour fournir ce document et ne pas ainsi prolonger le délai d'obtention de ma CNI qui m'a fait ignorer des petits signaux. Lesquels ?

- l'austérité de la page d'accueil de la fausse mairie ; or ces dernières années, on a pu constater que les services de communication des municipalités avaient à cœur de rendre attractifs leurs sites à grand renfort de photos et mettant en avant les activités culturelles ou autres,
- l'affichage d'un numéro de téléphone surtaxé sur la page d'accueil aurait dû me mettre la puce à l'oreille.

Et maintenant, je me questionne : toutes les informations inscrites sur ce faux site ont-elles été enregistrées malgré l'abandon de la page au moment de la demande de paiement ?

PATCHS ANTI-ONDES

Aussi inutiles que contre-productifs

Le produit est vendu principalement sur Internet (la plupart du temps par des influenceurs, encore eux). À coller au dos de nos smartphones, il réduirait jusqu'à 99 % des ondes, la promesse est séduisante. En fait, trop belle ; car l'usage de ce patch oblige l'appareil à augmenter sa puissance, exposant ainsi son utilisateur à davantage d'ondes, le dispositif se révélant totalement inefficace, voire nocif.

Les études se poursuivent pour évaluer les conséquences de notre exposition aux ondes et en l'absence de résultats fiables, l'ANSES (Agence de sécurité sanitaire de l'alimentation de l'environnement et du travail) recommande notamment l'utilisation du kit mains libres.

AL913



L'ARNAQUE AU FAUX CONSEILLER BANCAIRE

Qu'est-ce que c'est ?

Une personne vous contacte, le plus souvent par téléphone, en se faisant passer pour un conseiller ou un salarié de votre banque, et prétend que vous êtes actuellement victime de paiements frauduleux. L'interlocuteur vous met en confiance car il connaît de nombreuses informations (votre identité, votre numéro de compte et même le nom de votre conseiller bancaire), puis il vous indique qu'il est urgent d'agir afin de contester ces paiements.

L'escroc vous demande alors de lui communiquer vos identifiants et/ou coordonnées bancaires pour procéder au blocage de ces opérations, ainsi que le code reçu par SMS pour confirmer le blocage de ces opérations (ou de cliquer sur un lien reçu par courriel).

En réalité, ce sont ces dernières opérations qui permettent à l'escroc d'effectuer des opérations frauduleuses.

Comment vous en prémunir ?

Quel recours avez-vous ?

Votre banque ne vous demandera jamais de communiquer ces informations par téléphone, ni de valider des opérations à distance.

Toutefois, même en pareil cas, elle doit prouver l'existence de ces manquements.

Cependant, si l'opération de paiement a été effectuée sans que la banque ait exigé une authentification forte, la banque doit vous rembourser (sauf à prouver une fraude de votre part).



Attention : les techniques de ces escrocs sont de plus en plus sophistiquées (par exemple : courriel imitant ceux de votre banque, lien vers une fausse interface ressemblant à votre compte en ligne, etc.). Dans certains cas, le numéro de téléphone affiché correspond même à celui de votre banque !

Dans tous les cas, nous vous invitons à raccrocher immédiatement et à ne transmettre aucune information ni cliquer sur un quelconque lien. Mieux vaut contacter votre conseiller bancaire par vos propres moyens.

Tout d'abord, signalez sans tarder les opérations que vous n'avez pas autorisées à votre banque et, en cas de transmission des coordonnées de votre carte bancaire, faites opposition à votre carte.

Ensuite, contestez l'opération et demandez le remboursement auprès de votre banque. En cas d'opération non autorisée, le principe est celui du droit au remboursement. En revanche, dans le cas d'agissements frauduleux ou de négligences graves de votre part, la banque n'est plus tenue de vous rembourser.

Retrouvez les 4 autres arnaques du top 5 de la fraude bancaire sur le site <https://basrhin.ufcquechoisir.fr/wp-content/uploads/sites/116/2022/10/Fraude-bancaire-Le-top-5-des-arnaques-les-plus-frequentes.pdf>
AL913

RÉPONSE CONSO



Facture excessive, difficulté à résilier un abonnement, retard de vol, colis non parvenu, location non conforme... La plate-forme Réponse Conso nous aide à résoudre ces problèmes à travers ses fiches pratiques, le site propose également 200 lettres type pour nos demandes et réclamations ainsi que les coordonnées des services clients de près de 900 des plus grandes entreprises.

<https://www.reponse-conso.fr/>

PS : ne pas confondre avec le service DGCCRF-RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex
tél : 0809 540 550 (appel non surtaxé).

AL913

Nous avons en permanence le souci de rendre ce bulletin le plus attrayant possible.

Ceci a un coût.

Afin de réduire nos dépenses nous vous proposons de vous l'envoyer par Internet.

Pour ceci, adressez un message à : "contact@essonnenord.ufcquechoisir.fr".

PERMANENCES - LITIGES

Horaires

le 1^{er} jeudi du mois, de 18h à 20h, à **MASSY**, Bourse du Travail, 14 chemin des Femmes,

le 3^e jeudi du mois, de 9h à 11h30, aux **ULIS**, à la MJD, avenue de Saintonge,

le 4^e vendredi du mois, de 18h à 20h à **PALaiseau**, Salle Voltaire, 1 rue Voltaire.

Attention : fermeture pendant la durée des vacances scolaires.

A tout moment, vous pouvez vous **désinscrire** de l'envoi de cette lettre par mail ou courrier.

UFC - Que Choisir 91 Nord (Association loi 1901)

Tél : 01 60 11 98 20 (répondeur)

contact@essonnenord.ufcquechoisir.fr (pas de litiges)

<https://essonnenord.ufcquechoisir.fr>

Courrier : 3 rue Alfred de Musset 91120 PALAISEAU

