

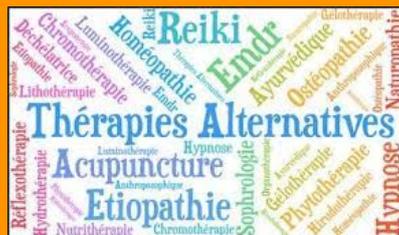
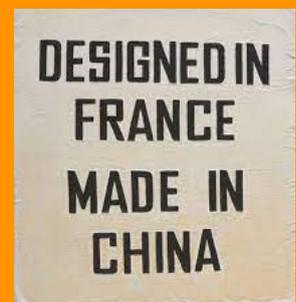


Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir 91 Nord Lettre trimestrielle aux adhérents Octobre 2023 N° 77 - Gratuite

La lettre de l'UFC-Que Choisir 91 Nord



L'habilitation familiale
Comment protéger un proche vulnérable ?



Et si vous vous abonnez à la newsletter ?
<https://www.quechoisir.org/utis/newsletter>
de l'actualité une fois par semaine et c'est gratuit !

SOMMAIRE

Détecter les fausses promotions	3
Si votre artisan vous laisse tomber	3
Installer une pompe à chaleur	4
Location de voitures entre particuliers	5
Usurpation de votre signature électronique	6
French washing	7
Des abus dans le secteur du bien être	7
Les petites annonces 2.0	8
Immobilier : agences physiques versus néo-agences	9
Paiement par coupon PCS	9
Pratique contestable chez certains vendeurs de voitures	9
Changer de nom	10
Suppression d'un contenu sur internet	10
Vos cartes de fidélité Intéressent les escrocs	10
L'habilitation familiale	11
Vous avez besoin d'un notaire ?	11
Le baluchonnage	11
Médicaments et effets indésirables.	12
Fr Alert	12
Qui sommes-nous ?	12

ÉDITO

C'est l'histoire d'une chaise. D'une chaise de jardin pour être plus précise...

Parce que le changement climatique ne nous épargne pas, je cherchais donc une chaise, tout à la fois résistante aux pluies torrentielles et à la chaleur, bref, un produit solide et durable. Et bien que j'aie pu participer avec intérêt à la campagne de l'UFC-Que Choisir « Je ne suis pas une data », je n'ai pas particulièrement fait attention lors de mes recherches sur internet.

J'ai donc vite reçu sur mon téléphone plusieurs publicités pour des chaises de jardin, n'ayant pas suffisamment protégé mes données personnelles (#jenesuispasunedata). L'une d'entre elles m'a particulièrement attirée, et c'est bien logique : l'algorithme connaît mes faiblesses, ma couleur préférée et mes valeurs. C'était une publicité pour un distributeur qui, en ces temps de consommation responsable, avait mis en place un indice mesurant l'impact environnemental et social de ses produits, avec en illustration, une belle chaise de jardin. Une chaise de jardin robuste et colorée, et surtout qui promettait que je n'allais pas m'asseoir sur mes valeurs, exactement ce que je cherchais... Cette chaise allait faire de moi une super-consommatrice (comme le super-héros, le super-consommateur lutte contre les forces du Mal et vise une consommation respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux).

Que demander de plus ? Me voilà donc sur le site du vendeur... en plein désenchantement : cette chaise n'était pas concernée par ledit indice. Pire, en lisant le descriptif, je m'aperçois que cette chaise n'est composée que de 20 % de contenus recyclés et que son emballage est lui composé de matière recyclée à hauteur de... 0 % (#onnousprendpourdesCONsommateurs).

Le greenwashing est donc pratiqué par tous les acteurs, sans répit pour le consommateur.

Si les sirènes m'ont attirée, elles n'ont toutefois pas réussi à me prendre dans leur filet, mais combien de super-consommateurs se sont perdus en mer, noyés sous les fausses allégations ?

Bref, décidément, il ne faut jamais s'asseoir sur sa vigilance, et ne jamais manquer de garder la main sur ses données personnelles... Manifestement, je dois refaire un tour sur jenesuispasunedata.fr et mettre de l'ordre dans tout ce qu'ils savent sur moi. Qu'on collecte mes données personnelles pour tenter de me vendre un produit avec de fausses allégations de consommation responsable, pour un peu, j'en serais tombée de ma chaise... si je l'avais achetée !

Marie-Amandine Stévenin

Présidente de l'UFC-Que Choisir

Responsable de publication : Marie-Anne BONNOT
Éditeur : Association locale UFC-Que Choisir 91 Nord,
3 rue Alfred de Musset 91120 PALAISEAU
Mise en page : Catherine HENRY
Impression : SUD-OUEST IMPRESSION,
24 rue Nungesser & Coli 91420 Vauhallaan
4e trimestre 2023
Dépôt légal : à parution
Illustrations : " Copyright © 2010, UFC-Que Choisir 91
Nord, Micro Application et ses concédants.
Tous droits réservés."
<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>

DÉTECTER LES FAUSSES PROMOTIONS

À l'approche des soldes et alors que la directive européenne « Omnibus » qui encadre l'affichage des réductions de prix célèbre son premier anniversaire, l'UFC-Que Choisir dénonce les pratiques contestables des professionnels qui, à travers ce qu'ils appellent désormais des « prix de comparaison », dupent les consommateurs en leur faisant miroiter de belles affaires. Compte tenu des dérives constatées, l'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 8 sites de commerce en ligne pour pratiques commerciales trompeuses et demande à la Commission européenne d'interdire strictement les prix de comparaison.

Plus de 9 prix barrés sur 10 sont des promotions trompeuses

La directive « Omnibus » impose depuis un an que l'affichage d'une réduction de prix se fasse sur la base du prix le plus bas pratiqué par le vendeur dans le mois précédent l'entrée en vigueur de la promotion.



L'analyse par l'UFC-Que Choisir d'un échantillon de 6586 annonces portant un prix barré, publiées sur les principaux sites de commerce en ligne, montre que seulement 3,4 % d'entre elles correspondent à de véritables promotions opérées par les vendeurs, conformément à la directive « Omnibus ».

En effet, les professionnels n'ont pas tardé à inventer de nouvelles stratégies pour contourner la réglementation : dans la quasi-totalité de l'échantillon (96,6 %), ils affichent des promotions reposant non pas sur des réductions de prix sur les 30 derniers jours, mais sur le concept de prix dit de « comparaison ». Dans ce cas, ils choisissent librement un prix de référence avec lequel comparer leur produit, de manière à présenter

leur offre comme une affaire à ne pas manquer. Les allégations recensées (« Prix de vente conseillé », « À l'origine », « Ancien prix », « Prix moyen sur la marketplace », « Prix moyen sur les sites concurrents », « Prix renseigné par le vendeur », etc.) sont aussi multiples qu'inintelligibles.

AL 913

SI VOTRE ARTISAN VOUS LAISSE TOMBER ...



Faire intervenir un artisan se transforme parfois en aventure désagréable surtout si celui-ci vous laisse en plan, son chantier à peine commencé (mais votre acompte bien encaissé).

Quelques pistes pour agir.

Tout d'abord, commencer à consigner toutes vos

démarches et à conserver preuves et écrits de vos échanges. Engagez, maintenez le dialogue, négociez avec le professionnel pour trouver une solution satisfaisante.

En cas d'échec, la première démarche consistera à envoyer une lettre recommandée avec AR de mise en demeure de reprendre les travaux dans un délai raisonnable et en joignant le devis.

Ce document est contractuel et essentiel en cas de difficulté. Il doit être le plus détaillé possible et comporter un certain nombre de mentions (coordonnées de l'entreprise, numéro de siret, délais d'exécution, choix des matériaux...), une attestation d'assurance pour les travaux à réaliser doit pouvoir être fournie.

En l'absence de réponse, vous pourrez solliciter le conciliateur de justice, action qui ne portera ses fruits que si l'artisan accepte la conciliation. Néanmoins, pour les litiges inférieurs à 5000 €, cette démarche est recommandée pour rendre recevable ensuite une action en justice.

Vous pouvez aussi faire intervenir un huissier qui dressera un procès-verbal d'abandon de chantier.

Si l'artisan continue de faire la sourde oreille, vous n'aurez ensuite d'autre alternative que de saisir le tribunal judiciaire.

A tout moment, vous pourrez solliciter l'aide de votre association locale d'UFC-Que Choisir.

A noter : si l'entreprise est en liquidation judiciaire, vous devrez déclarer votre créance au mandataire judiciaire, dans les faits il est très rare d'obtenir le remboursement des sommes déjà versées.

Bien choisir son artisan : jetez les flyers trouvés dans votre boîte à lettres, évitez les plates-formes de mise en relation, privilégiez le bouche à oreille et les artisans près de chez vous ayant une adresse physique. Une fois votre professionnel sélectionné, menez une petite enquête (historique de l'entreprise, solidité financière sur [societe.com](https://www.societe.com), avis sur internet...).

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/abandon-chantier>

<https://www.conciliateurs.fr/trouver-une-permanence>

AL 913



VOUS AVEZ DÉCIDÉ D'INSTALLER UNE POMPE À CHALEUR DANS VOTRE LOGEMENT

Afin d'optimiser cette opération et d'éviter les désagréments, voici en quelques étapes, comment procéder.

1ère étape : allez sur le site "France Renov". Renseignez-vous auprès de leurs conseillers qui pourront vous accompagner aussi bien pour les travaux à réaliser que pour les aides financières possibles. Vous pouvez aussi les joindre au 0 800 800 700 (service gratuit + prix appel). Cette démarche est essentielle car dans le cas d'une maison ancienne ou mal isolée par exemple, il sera préférable d'entreprendre l'isolation en premier.

Sachez également qu'il est obligatoire de déposer votre dossier avant de débiter les travaux. A défaut, l'obtention des aides peut vous être refusée.

2e étape : contactez plusieurs professionnels en les sélectionnant sur l'annuaire France Renov. Après les avoir contactés, il est essentiel de vérifier la solidité de la société : pour cela, vous pouvez vous rendre sur des sites tels que www.infogreffe.fr ou www.societe.com. Vérifiez qu'une procédure de liquidation judiciaire n'est pas en cours. Vous pouvez également vérifier si la structure a une adresse physique en vous déplaçant ou sur un site tel que GoogleMaps.

Attention à la mention RGE "Reconnu Garant de l'Environnement" : le professionnel qui interviendra doit être qualifié dans le domaine des pompes à chaleur. Vous avez la possibilité de télécharger l'attestation "RGE" de la société sur le site "France Renov". Ce document vous donnera le domaine d'activité pour lequel la société est qualifiée.

3e étape : exigez une visite préalable par le professionnel. Cette étape est un préalable indispensable. Le professionnel doit se déplacer sur le lieu des travaux et examiner avec précaution l'ensemble du bien. Faites effectuer plusieurs devis. A cette occasion, il convient d'étudier précisément l'emplacement de la pompe à chaleur. En effet, celle-ci peut générer des nuisances pour les voisins et être à l'origine de recours ultérieurs.

4e étape : les devis doivent préciser notamment :

- les coordonnées de l'entreprise ;
- la durée de validité du devis : ce point est important en cette période de pénurie des matériaux et d'inflation ;
- les délais d'installation ;
- les détails de l'installation et du matériel proposés : la marque du matériel posé, ses performances, ses caractéristiques... ;
- les détails de la main d'oeuvre ;
- les détails du prix : attention aux fausses remises commerciales destinées à vous convaincre de signer vite ;
- les détails du paiement : il est essentiel d'étaler le paiement et de ne pas payer l'intégralité ou la majorité de la prestation avant le début des travaux. Il convient de bien lire l'offre de crédit éventuelle.

L'installateur doit joindre au devis une note de dimensionnement afin d'installer la pompe à chaleur qui convient le mieux au logement en termes de puissance : une erreur peut notamment générer des pannes.

5e étape : le professionnel doit vous remettre ses attestations d'assurances obligatoires dès le devis : une destinée à couvrir la responsabilité civile professionnelle et une autre concernant la responsabilité civile décennale.

L'arrêté du 5 janvier 2016 a fixé un modèle d'attestation d'assurance comprenant des mentions minimales dont notamment :

- la dénomination sociale et adresse de l'assuré ;
- le numéro unique d'identification de l'assuré ;
- le nom, l'adresse du siège social et les coordonnées complètes de l'assureur : attention aux assureurs non français, cas très fréquent rendant les recours plus difficiles ;
- le numéro du contrat ;
- la période de validité ;
- le secteur d'activité couvert ;
- la date d'ouverture de chantier (DOC) ;
- la nature, le montant et la durée de la garantie.

Attention : vous devez souscrire une assurance dommages-ouvrage... française si possible !

A la fin des travaux, il est essentiel de procéder à la réception des travaux. Ce moment est essentiel, car il constitue le point de départ des garanties légales de construction.

Le professionnel et le client doivent être présents et signer un document commun.

Le programme PROFEEL vous propose des modèles de procès-verbaux de réception : <https://programmeprofeel.fr/ressources/28-fiches-pratiques-pour-faciliter-la-reception-de-vos-travaux/>.

Attention : c'est aussi cette réception qui va déclencher le versement des fonds en cas de crédit et par voie de conséquence le début de vos remboursements.

P. PEYRAS



LA LOCATION DE VOITURES ENTRE PARTICULIERS SANS TRACAS

Cet article concerne autant les locataires éventuels que les propriétaires souhaitant mettre occasionnellement leur véhicule en location grâce à l'essor des plateformes de mise en relation entre particuliers, qui s'inscrit dans les nouvelles pratiques de consommation collaborative auxquelles les Français sont de plus en plus nombreux à adhérer. Louer une voiture auprès d'un particulier rend la location plus économique qu'en passant par un loueur professionnel et permet au propriétaire de rentabiliser son véhicule pendant les périodes d'inutilisation.

De nombreux sites internet (Getaround (anciennement Drivy), Ouicar...) proposent leurs services de manière assez similaire pour soutenir ce concept d'autopartage. En effet l'économie collaborative repose sur un modèle juridique basé sur une relation tripartite : un opérateur numérique (la plateforme), un particulier "offreur" et un consommateur final "demandeur".

Tout propriétaire souhaitant louer son véhicule pour quelques heures ou quelques jours, peut mettre en ligne son annonce sur des plateformes offrant des services de mise en relation entre particuliers après s'être inscrit et avoir accepté les conditions générales d'utilisation (CGU). Le prix de la réservation ainsi que les moments de disponibilité du véhicule sont librement fixés par le propriétaire. Une fois la réservation effectuée par le locataire, il appartient à la plateforme de rémunérer le propriétaire du véhicule.

En louant son véhicule, le particulier "loueur" accepte de s'engager dans un contrat d'assurance annexe couvrant les dommages matériels du véhicule ainsi que les dommages corporels du conducteur locataire et ce, durant les heures de location. Le contrat d'assurance proposé par la plateforme, devant répondre aux exigences de la location de voiture entre particuliers, remplace l'assurance du propriétaire de la voiture pendant la durée de la location. Son tarif est automatiquement inclus dans le prix de la location.

Le propriétaire s'engage à fournir un véhicule conforme à la législation, en bon état de fonctionnement et à jour des contrôles techniques.

La mise en relation d'utilisateurs via une plateforme numérique.

En hébergeant des annonces d'offres et de demandes, les plateformes numériques mettent en relation des particuliers "offreurs" et des particuliers "demandeurs". Ainsi, elles sont soumises aux dispositions du code de la consommation relatives à l'information loyale, claire et transparente (article L. 111-7 du code de la consommation). La plateforme est également tenue de fournir, à l'occasion de chaque transaction, une information loyale, claire et transparente sur la qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile, sociale et fiscale (article 242 bis du code général des impôts) en cas de mise en relation de consommateurs ou de non-professionnels (article L. 111-7 du code de la consommation).

Des plateformes numériques qui agissent en qualité d'hébergeurs.

Lorsqu'elles agissent en tant que simples intermédiaires techniques en ligne, les plateformes ne peuvent pas se voir imposer l'obligation de vérifier si les biens et les services mis en ligne correspondent aux annonces passées et à la prestation attendue.

La plateforme et le particulier "offreur" liés par un contrat de prestation de services.

Au titre du contrat de prestation de services, la plateforme est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat conclu avec les utilisateurs (article 15 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique) également les



articles suivants : L. 111-1 et L. 221-5 du code de la consommation.

Les points à vérifier :

- le conducteur supplémentaire est-il inclus ?
- le tarif kilométrique : en matière de location de voiture entre particuliers, les sites ne proposent pas de kilométrage illimité. Il appartient donc au locataire d'estimer au mieux le nombre de kilomètres envisagés. Mieux vaut en prévoir moins et payer un surplus à l'arrivée car certains sites ne remboursent pas les kilomètres surestimés ;
- les options du type GPS, sièges enfants, etc ;
- les frais forfaitaires et pénalités pouvant être prélevés sur le dépôt de garantie : le dépôt de garantie peut servir au règlement de frais forfaitaires et/ou de pénalités prélevés en cas de sinistre au nom et pour le compte du propriétaire. Il est donc primordial, avant toute confirmation, de se renseigner sur les montants appliqués par la plateforme de réservation.

Les modalités d'annulation de la réservation. Pour connaître les possibilités d'annulation de l'offre ou de la location et les modalités, reportez-vous aux conditions générales du site en question.

L'état des lieux contradictoire de la voiture. Le jour de la prise de possession du véhicule, l'état des lieux est une étape très importante pour le locataire comme pour le loueur. Certains sites proposent de prendre des photos du véhicule juste avant le rendez-vous : conservez-les jusqu'à la fin de la location et même plusieurs jours après (cela peut servir de preuves en cas de litiges). Il est conseillé de conserver l'état des lieux du véhicule pendant au minimum un an.

Le boîtier automatique d'ouverture et de fermeture du véhicule. Certains propriétaires ont équipé leur véhicule d'un boîtier permettant l'ouverture (et la fermeture) des portes sans leur présence.

LA LOCATION DE VOITURES ENTRE PARTICULIERS SANS TRACAS (SUITE)

Vous devez vous engager à respecter la date, l'heure et le lieu de restitution convenus avec le loueur en début de location. En cas de non-respect des conditions de restitution, vous encourez des pénalités forfaitaires prévues dans le contrat de location.



L'assurance

Pendant toute la durée de la location ce sont les plateformes de mise en relation entre particuliers qui assurent le véhicule notamment près d'un de leur partenaire (compagnie d'assurances ou mutuelle). Cela évite que le propriétaire écope d'un malus sur son propre contrat d'assurance en cas d'accident provoqué par le locataire.

Comme pour tout véhicule terrestre à moteur, l'assurance de responsabilité civile est obligatoire pour tous les dommages matériels et corporels causés aux tiers, y compris les dommages corporels causés aux passagers de la voiture conduite par le locataire.

Important : l'assurance de responsabilité civile ne couvre pas les dommages corporels du conducteur si celui-ci est blessé dans un accident dont il est entièrement responsable ; ses dommages corporels ne sont indemnisés qu'à condition que le contrat comporte une garantie étendue aux dommages corporels subis par tout conducteur.

L'assurance parfois appelée "dommages tous accidents", n'est pas obligatoire, elle peut être proposée en complément.

Si cette garantie n'est pas souscrite, cela signifie qu'en cas de dommages subis par le véhicule, l'assureur ne prendra rien en charge.

Si le locataire cause ou subit un accident, il doit contacter directement la société intermédiaire par laquelle la réservation du véhicule a eu lieu. C'est elle qui l'informerait des démarches à effectuer auprès de l'assurance.

Les obligations fiscales

La plateforme doit mettre à disposition des personnes qui

réalisent les transactions, un lien électronique vers les sites des administrations permettant de se conformer le cas échéant aux obligations fiscales et sociales (article 242 bis du code général des impôts).

Les textes en cas de litiges

Il est primordial de rappeler que les locations de voitures effectuées entre deux particuliers ne sont pas concernées par les dispositions protectrices issues du code de la consommation. Ces dernières ne concernent en effet que les relations entre un professionnel et un consommateur (article liminaire du code de la consommation).

Ce sont les dispositions issues du code civil, et plus précisément le droit général des obligations et les règles de responsabilité contractuelle et délictuelle, qui encadrent les échanges de services entre particuliers.

P. PEYRAS

USURPATION DE VOTRE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

A l'heure du tout numérique, nombre de commandes, abonnements, contrats, actes juridiques sont souscrits sur Internet et soumis à signature électronique. Pratique, rapide, efficace, mais cette signature est-elle toujours fiable ?

UFC-Que Choisir a enquêté sur le sujet et recueilli de nombreux témoignages ; elle a observé que les domaines de la rénovation, de la formation, de la vente, du crédit et des mutuelles sont particulièrement propices à tromperies.

En effet, des professionnels peu scrupuleux peuvent aisément détourner cette signature à leur avantage. C'est ainsi qu'en simulant une offre de crédit, vous pouvez avoir la mauvaise surprise de constater que vous avez en réalité souscrit ce même crédit. Ou encore, en demandant l'établissement d'un devis pour une pompe à chaleur, vous vous apercevez que ce devis a été signé électroniquement et que vous êtes légalement engagé. Certains margouilins créent même une fausse adresse mail à votre nom pour valider le code d'authentification.

La signature électronique a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite à condition que l'identité du signataire soit vérifiée et que cette signature ne puisse faire l'objet d'aucune modification.

Soyez très attentif, plus l'enjeu est important et plus le niveau de sécurité doit être élevé (contrôle d'identité par transmission de photos, validation de codes par mail, sms...). Lisez attentivement l'ensemble des informations

qui vous sont transmises et conservez les captures d'écrans.

Si vous êtes victime, portez plainte pour abus de confiance ou usurpation d'identité et réclamez le fichier de preuve de la signature (il doit comporter votre adresse IP, l'horodatage, vos coordonnées personnelles...).

AL 913



« FRENCH WASHING » (FRANCO LAVAGE) DES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES



Effet de mode ou changement de paradigme ? Le fait est que les consommateurs français sont de plus en plus nombreux à s'intéresser aux produits français. Le prochain salon du « made in France » (du 9 au 12 novembre Porte de Versailles) est l'occasion d'évoquer le sujet, devenu un véritable terrain de jeu pour certains industriels/fabricants/producteurs/vendeurs, jamais rongés par les scrupules. Dans de nombreux domaines (textile, alimentation, jouets, ameublement, cosmétiques...), ils ne résistent pas à la tentation de parer leurs produits de visuels ou symboles typiquement français (drapeau tricolore, carte de France, coq...) et mentions évocatrices (création/conception française, tradition française, maison française...).

Le « Fabriqué en France » ou « Made in France » est un marquage d'origine que les entreprises peuvent indiquer sur leurs marchandises et qui leur permet de mettre en avant la fabrication nationale. Ces mentions cependant ne signifient pas que toutes les étapes de fabrication d'un produit ont été réalisées en France, mais qu'au moins une partie significative de la fabrication du produit l'a été. La DGE (Direction générale des Entreprises) précise que pour être porteur de la mention « Fabriqué en France », un produit manufacturé doit :

- tirer une part significative de sa valeur d'une ou plusieurs étapes de fabrication localisées en France ;
- avoir subi sa dernière transformation substantielle en France.

Ces critères sont plutôt flous et souvent sujet à interprétation. Un commerçant pourra ainsi apposer le logo « fabriqué en France » sur une veste importée, qu'il aura complétée d'un écusson.

Pour plus d'exigence, trois labels existent : France Terre Textile, Entreprise du Patrimoine Vivant et Origine France Garantie. Dans le domaine alimentaire, il existe peu de contraintes sur l'origine des ingrédients qui composent un produit, alors pour éviter la fraude (miel chinois, melons d'Espagne et autres tartes aux fraises Serbes), vous pouvez privilégier les labels IGP, AOC, AOP.

En l'absence de label, il ne reste plus qu'à décrypter les étiquettes et analyser les informations : les nom et adresse du producteur ou fabricant sont-ils indiqués ? L'origine des matières premières est-elle précisée ? Le lieu de fabrication/transformation est-il mentionné ? Sur Internet, lisez attentivement la fiche descriptive du produit. Enfin, le prix du produit sera un critère supplémentaire, une ceinture en cuir à 10 €, un pantalon à 12 € ou encore un pull cachemire à 75 € ont peu de chances d'avoir été confectionnés en France.

Si vous constatez ce genre de pratique, rendez-vous sur : <https://signalconso.beta.gouv.fr/AL913>

Ne plus vous faire berner par le « faux made in France » - Fraterline



DES ABUS DANS LE SECTEUR DU BIEN-ÊTRE La DGCCRF a enquêté et appelle à la vigilance

Vous avez un problème de santé que la médecine traditionnelle peine à soigner, ou bien vous refusez un traitement invasif, ou encore vous recherchez simplement un mieux-être... Des sophrologues, lithothérapeutes, kinésithérapeutes et autres magnétiseurs vous promettent de soulager vos maladies inflammatoires, vos douleurs articulaires, vos problèmes de sommeil.

Si nombre d'entre eux exercent leur activité avec conviction et sérieux, il convient d'être clairvoyant et conscient des limites de leurs pratiques. Il y a lieu d'ailleurs d'être très lucide face à des propositions proches de l'ésotérisme : lithothérapie, psychologie énergétique, reikiologie, chiromancie... Il n'est pas question de nier les bienfaits que peuvent procurer chez certains une séance de sophrologie ou d'acupuncture et on ne peut nier que l'être humain possède des ressources intérieures. En revanche il convient d'être réellement conscient qu'un aromathérapeute ne pourra jamais vous guérir d'un cancer et qu'un hypnotiseur ne vous débarrassera pas de vos polypes intestinaux.



La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a enquêté en 2021 et 2022. Elle indique que sur 165 professionnels et établissements de

formation contrôlés, près de 80 % présentaient au moins une anomalie concernant l'information délivrée aux consommateurs en matière de compétences, de titres professionnels et de mentions valorisantes. Et dans 20 % des cas, les contrôleurs ont constaté des pratiques commerciales trompeuses et l'usage d'allégations thérapeutiques mensongères ; des pratiques pouvant causer une perte de chance médicale pour les plus vulnérables.

Plus de précision : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/presse/communiqu%C3%A9/2023/CP-coaching-bien-etre.pdf?v=1678350254

AL 913

LES PETITES ANNONCES 2.0

Pour réussir votre transaction



Le marché des petites annonces est en plein boom. S'il a toujours été soutenu pour l'immobilier (les boomers se souviennent des petites annonces des journaux gratuits avant l'arrivée d'Internet), le marché se développe aujourd'hui surtout sur la revente de biens de consommation courante d'occasion : mobilier, vêtements, outils, informatique, jouets, matériaux de construction, pièces détachées, locations de vacances, moulins à café, perruques, pistolets à eau... On peut (presque) tout trouver.

Les raisons du succès sont multiples : économiques principalement, la baisse du pouvoir d'achat touche le plus grand nombre. Mais la vente d'occasion est aussi un acte militant pour certains qui disposent d'un bien dont ils n'ont plus l'utilité, se réjouissent de lui donner une seconde vie et de contribuer à la préservation des ressources naturelles.

L'« Homo consumens » peut aussi être quelqu'un de bien !

Quelques conseils pour une vente ou un achat heureux :

- lisez bien l'annonce : un bien d'occasion est acheté en l'état ; en cas de litige, seul le texte de l'annonce et les déclarations écrites du vendeur feront foi. Un particulier n'est tenu à aucune garantie, hormis celle pour vice caché (très délicate à prouver) ;
- regardez l'ancienneté de la personne sur le site, ses évaluations et commentaires, en tentant de détecter les fausses évaluations et sachez qu'il est très facile d'ouvrir un nouveau compte lorsque vous avez eu des litiges ou que vous avez été exclu ;

- essayez de cerner les motivations du vendeur : sauf vide-maison ou cessation d'activité, un occasionnel ne mettra pas en vente un nombre important d'articles, surtout d'une même catégorie. Un professionnel, déclaré ou pas, devra être précis et connaîtra le prix de ce qu'il vend ;
- attention aussi aux contacts « hors sujet » : il arrive que des membres vous appellent à l'aide ou sollicitent des conseils, vous félicitent pour vos choix... Leur objectif est de vous inciter à engager une discussion et chercher à vous rencontrer avec des intentions pas toujours bienveillantes ; comme pour tout site : par principe, n'utilisez que des pseudos et ne mettez pas une photo qui pourrait être utilisée à d'autres fins. Une fois déposée sur un site, votre photo est accessible à travers le monde entier, sans aucune maîtrise possible de son utilisation ;
- ne vous attendez pas à faire une affaire miraculeuse (le père Noël ne passe que le 24 au soir, et encore), les arnaques et tentatives d'extorsion de données fleurissent sur les plateformes internet. Si vous avez des doutes, abandonnez la transaction, on ne peut que compter sur la bonne foi du vendeur ou de l'acheteur ;
- attention : l'achat, même de bonne foi, d'un bien volé ne vous en rend pas propriétaire ;
- ne laissez pas votre n° de carte bleue sur la plate-forme, nul site n'est à l'abri d'un piratage ;
- il est toujours préférable d'opter pour la remise en main propre et de tester l'article.

Pour les ventes : obtenez des informations sur votre acheteur avant de le recevoir chez vous : adresse mail de rigueur et pas de numéro masqué. Attention aux mauvaises rencontres. Préférez le règlement via un achat sécurisé, vous ne pourrez rien si vous êtes réglé au moyen d'un chèque volé ou avec de la fausse monnaie.

Enfin, entourez-vous des plus grandes précautions si vous envisagez l'achat d'un véhicule.

Sachez que l'acte d'achat n'est définitif que lorsque le vendeur a expédié ou remis l'article.

Les plateformes proposent des services très appréciés (paiement sécurisé, frais de livraison avantageux...) mais restent parfois opaques quant à leur mise en œuvre en cas de litige. Vinted notamment impose des frais de « protection acheteur », UFC-Que Choisir a lancé une action de groupe pour obtenir le remboursement de ces frais indûment facturés depuis 2016.

BRANDJACKING ou détournement de marque

Certains malins profitent de la notoriété de grandes marques pour se faire eux aussi une place au soleil. Une grande partie de nos achats étant réalisée sur internet, rien de plus facile pour des entreprises concurrentes et mal intentionnées que de proposer des sites ressemblant à s'y méprendre aux grandes enseignes (Carglass en a fait les frais récemment). Ces entreprises peuvent aussi acheter des mots-clés pour voir leur site en haut de la page de résultats du moteur de recherche (les sites comportant la mention « annonces »).



De même, dans le cadre d'un démarchage à domicile ou téléphonique, des commerciaux excellent dans l'art de se faire passer comme mandatés par les pouvoirs publics, particulièrement dans les domaines de l'énergie et du bâtiment.

Ne vous méprenez pas et vérifiez à qui vous avez affaire avant de vous engager.

AL 913

IMMOBILIER

Agences physiques versus néo-agences

Le secteur de l'immobilier est très concurrentiel et les agences traditionnelles sont mises à mal depuis une dizaine d'années par les agences 2.0 ; le concept a obligé les agences physiques à se remettre en question, au grand bénéfice des clients.

Ces nouveaux agents peuvent être salariés d'une néo-agence (Immopop...) ou exercer à titre indépendant et appartenir à un réseau (IAD, Hosman...) qui leur fournit des ressources (digitales, gestion, formation...).

Les néo-agences se distinguent par le montant des commissions, nettement moins élevé que celui des agences traditionnelles. Une néo-agence proposera des honoraires fixes (qui ne dépendra pas du prix de vente) ou un pourcentage se situant entre 1 et 5% du prix de vente (au lieu d'une fourchette de 5 à 8% en agence traditionnelle).

La zone de chalandise d'une néo-agence peut être beaucoup plus large que celle d'une agence physique.

De plus, les relations (entre le professionnel et le client) se trouvent facilitées via les outils numériques et une grande flexibilité de l'agent immobilier. Celui-ci vous proposera certainement une visite en 3D, un agenda en ligne et un suivi personnalisé.



La principale difficulté sera d'éviter l'amateurisme de nombreux agents indépendants qui se lancent dans le métier sans formation ni expérience.

Pour cela, vérifiez la réputation de l'agence en ligne ou les références de l'agent (il doit être titulaire d'une carte professionnelle délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie de son lieu d'exercice). Scrutez ses annonces (sont-elles bien documentées et complètes ?),

et les avis sur internet, activez le bouche-à-oreille et posez un maximum de questions lors d'un premier entretien (sur quelles plates-formes votre conseiller postera-t-il votre annonce, rédigera-t-il le compromis de vente, a-t-il bien compris vos attentes ?).

Les règles qui encadrent la profession : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Agent-immobilier>

AL 913

PAIEMENT PAR COUPON PCS (prepaid cash services) une solution de paiement... surtout pour les escrocs

Les cartes PCS sont des cartes bancaires rechargeables qui permettent de retirer ou d'effectuer des paiements. Elles peuvent être rechargées avec des coupons d'une valeur de 20, 50, 100 ou 150 € qui s'achètent soit sur Internet, soit chez les buralistes.

Pour payer, vous présentez ces coupons/cartes ou communiquez les codes via Internet.

Pour retirer des espèces avec une carte PCS, rendez-vous dans un DAB (distributeur automatique de billets) du réseau Mastercard.

Les coupons PCS présentent l'avantage d'offrir l'intracabilité de vos transactions. Une carte PCS peut s'avérer pratique si vous voyagez à l'étranger. Le dispositif a cependant les défauts de ses avantages et est très prisé par les escrocs de tout genre.



Tout particulièrement dans des cas comme ceux-ci : vous souhaitez vendre un objet d'occasion via une plateforme internet, ou bien louer une maison à l'étranger, ou encore décrocher un travail à domicile qui nécessite un appel de fonds... et votre interlocuteur vous propose ce type de transaction au motif qu'il sera plus

sécurisé ou encore plus rapide.

A moins d'être absolument certain de la fiabilité de votre partenaire, ce type de paiement est totalement déconseillé, ne cédez pas si on vous l'impose et informez la plateforme [Internet-signalement.gouv.fr](https://internet-signalement.gouv.fr).

Voir : cybermalveillance.gouv.fr

AL 913

UNE PRATIQUE BIEN CONTESTABLE CHEZ CERTAINS VENDEURS DE VOITURES

Certains vendeurs subordonnent la vente d'un véhicule à la souscription d'un crédit (qui leur rapporte au passage une commission supplémentaire). Et l'acheteur qui refuse ce contrat se voit opposer une fin de non-recevoir.



Ceci s'apparente à un refus de vente, alertez la marque (s'il s'agit d'un concessionnaire) et dénoncez cette pratique auprès de la DGCCRF (<https://signal.conso.gouv.fr/>).

AL 913

CHANGER DE NOM POUR CELUI DE SON PÈRE DE SA MÈRE OU LES DEUX

Par simple déclaration à l'état civil, il est possible de changer son nom.

Depuis le 1er juillet 2022, toute personne majeure peut changer de nom de famille, en prenant, par substitution, le nom du parent qui ne lui a pas été transmis à la naissance et en déclarant son choix par formulaire à la mairie de son domicile ou de son lieu de naissance.

Il convient pour cela de remplir un formulaire (Cerfa 16229) à déposer à la mairie de résidence ou à adresser à la mairie de naissance du demandeur, s'il réside en France ; si sa résidence est à l'étranger et qu'il est né en France, à sa mairie de naissance.

Avant d'enregistrer ce changement, l'état civil laisse 1 mois de délai au demandeur, qui devra se présenter de nouveau en mairie pour confirmer cette décision, possible une seule fois dans sa vie. L'acte de naissance sera alors modifié.

Demande de changement de nom de famille (Formulaire 16229*02)

Ministère chargé de la justice - Cerfa n° 16229*02



Aucune justification n'est exigée pour cette procédure simplifiée introduite au code civil par la loi du 2 mars 2022, qui permet de choisir pour nom de famille celui de sa mère, de son père, ou les deux, ou d'en inverser l'ordre lorsque cette possibilité avait déjà été utilisée à la naissance.

Le changement de nom d'un adulte s'étend de plein droit à ses enfants de moins de 13 ans. Au-delà, leur consentement est requis.

Hormis ces nouvelles dispositions, la procédure de changement de nom pour motif légitime : adoption d'un autre nom que celui des parents, francisation du nom de famille, nom difficile à porter, risque d'extinction d'un nom de famille, etc. reste identique et doit passer par un agrément du ministère de la Justice, qui peut le refuser s'il estime que les raisons invoquées sont insuffisantes. Si la demande est acceptée, la modification fait l'objet d'une publication légale au Journal Officiel.

<https://www.vie-publique.fr/loi/283482-loi-2-mars-2022-simplification-changement-de-nom-dusage-et-de-famille-AL913>

VOUS POUVEZ DEMANDER LA SUPPRESSION D'UN CONTENU SI VOTRE NOM EST CITÉ SUR INTERNET

Vous avez la possibilité de demander à n'importe quelle structure détenant des données personnelles de déréférencer une information erronée, fautive ou malveillante qui vous concerne. L'information ne disparaîtra pas, mais les internautes ne tomberont plus dessus en saisissant votre nom dans la barre de recherche. Attention, votre demande doit être motivée, car les sites n'ont aucune obligation d'y répondre favorablement ! Voici la marche à suivre :

GOOGLE

Connectez-vous à la page « Trouble shooter » : <http://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905>

BING (MICROSOFT)

Connectez-vous à la page « Privacy Request » : <http://bing.com/webmaster/tools/eu-privacy-request>

QWANT

Connectez-vous à la page « Removal » : <http://report.qwant.com/removal/fr>

YAHOO!

Connectez-vous à la page « Contact » : <http://io.help.yahoo.com/contact>

COPAINS D'AVANT

Connectez-vous à votre compte et cliquez sur « Régler mes préférences ».

Allez dans la rubrique

« Sécurisation de mon profil ». Décochez « Permettre à mes Copains d'avant de me trouver via les moteurs de recherche ».

TIKTOK

Allez sur le profil de la vidéo à faire retirer. Cliquez sur l'icône « Signaler ».

Allez sur « Publication de contenu inapproprié » et choisissez la raison du signalement.

AL913



VOS CARTES DE FIDÉLITÉ INTÉRESSE LES ESCROCS

Il n'y a pas de petits profits et tout est bon à prendre pour nos cyber-escrocs. Ils s'attaquent aussi aux cagnottes de nos cartes de fidélité. Des bénéficiaires de la carte Carrefour Pass en ont déjà fait les frais. Leurs techniques pour récupérer vos données sont éculées (le plus souvent l'envoi d'un faux mail), une fois ces précieuses données récupérées, ils les enregistrent sur leur smartphone via l'application du magasin.



Soyez vigilant et choisissez mot de passe et code secret fiables (en évitant votre date de naissance).

Si vous êtes victime, demandez le remboursement des sommes volées à l'enseigne et faites appel à une association de consommateurs si elle vous refuse l'indemnisation.

AL 913

Plus souple que la tutelle ou curatelle, L'HABILITATION FAMILIALE



L'habilitation familiale permet à un proche de représenter une personne ou de l'assister lorsqu'elle est dans l'incapacité de pourvoir seule à ses intérêts. La personne doit être dans une situation d'altération de ses facultés mentales ou de ses facultés corporelles de nature

à empêcher l'expression de sa volonté.

L'habilitation familiale permet au représentant de la personne d'agir en son nom, par représentation, de manière totale ou partielle.

Même si elle nécessite l'intervention d'un juge, l'habilitation familiale n'est pas une mesure de protection judiciaire.

Une fois le proche désigné pour représenter la personne dans la cadre de l'habilitation familiale, contrairement à la sauvegarde de justice, à la tutelle ou à la curatelle, le juge n'intervient plus sauf pour certains actes. L'habilitation familiale permet aux familles d'éviter les mesures judiciaires qu'elles considèrent parfois difficiles à mettre en œuvre psychologiquement ou à organiser.

Le juge « des tutelles » peut désigner : les parents – grands parents ; les enfants – petits enfants – arrière-petits enfants ; les frères – sœurs ; l'époux(se) – partenaire de PACS – concubin(e) de la personne à protéger. Et le juge peut même « cohabiter » plusieurs personnes, avec ou sans répartition de pouvoirs. En résumé, une ou des personnes choisies parmi les proches de la personne vulnérable.

L'habilitation peut être générale ou limitée à certains actes.

En savoir plus :

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie-s-informer-et-anticiper/les-mesures-de-protection/lhabilitation-familiale>

AL913

VOUS AVEZ BESOIN D'UN NOTAIRE ?

Le Conseil supérieur du notariat (CSN) a mis en place **Notaires infos**. Accessible au 0 892 011 012 (payant : 0,80 euro / min.) toute la journée, de 9h30 à 18h du lundi au jeudi et de 9h30 à 17h le vendredi.

Service d'information juridique téléphonique, composé d'une équipe de juristes formés à l'écoute, il permet de fournir rapidement un premier niveau de réponse à des interrogations des citoyens de nature juridique et de les orienter ensuite si nécessaire vers le professionnel le plus apte à les conseiller.

Parallèlement, sur le site de la Chambre des Notaires de Paris paris.notaires.fr, on trouve de nombreuses informations utiles et récentes dans de nombreux domaines : famille, succession, immobilier, ventes aux enchères, des simulateurs de calcul de droits de succession, de frais d'achat ...



Vous avez la possibilité de rencontrer les notaires de la Chambre des Notaires de Paris dans les permanences et consultations gratuites, confidentielles et anonymes qu'ils assurent sur rendez-vous dans les Points d'accès au droit (PAD) et les Maisons de la justice et du droit (MJD) ainsi que lors des Salons du Mariage, de l'Immobilier ou encore de l'Agriculture.

Tarifés, les actes notariés sont la loi et ne peuvent donc être

strictement encadrés par
rédigés gratuitement.

AL 913

LE BALUCHONNAGE, solution innovante de répit

Le baluchonnage, concept né au Québec, également appelé relayage, répond à la problématique d'un besoin de répit de l'aidant, notamment dans le cadre de la maladie d'Alzheimer.

L'originalité de ce service est de proposer un intervenant unique à domicile, 24h/24, jusqu'à 6 jours consécutifs, qui prend la place et le rôle de l'aidant, pendant que celui-ci s'absente du domicile.

A la fonction de répit s'ajoute une fonction de soutien à l'aidant : le baluchonneur vit le quotidien de l'aidant, il peut donc porter une attention particulière sur les points exprimés par l'aidant et y apporter son expertise et des solutions qui faciliteront le maintien à domicile du malade.



En Essonne, l'association AMICIAL propose le baluchonnage depuis de nombreuses années au travers d'une équipe de professionnels formés au plus près des besoins des aidants.

Plus d'informations au
09 70 82 13 49
villebon@amicial.fr

Pour en savoir plus :
baluchonfrance.com

AL 913

MÉDICAMENT ET EFFETS INDÉSIRABLES

Un effet indésirable, appelé effet secondaire, est un effet du médicament sur l'organisme qui ne correspond pas à son action thérapeutique (effet recherché du médicament).

Les effets néfastes varient selon le médicament, selon la personne qui le prend (son état de santé, son âge, son sexe, ...).

Rares ou fréquents, ils peuvent aussi :

- apparaître rapidement ou seulement après une période de quelques jours ou même plusieurs mois ;
- être très évidents alors que d'autres peuvent passer inaperçus ou même demander des examens poussés pour être détectés ;
- persister tout au long de la prise du médicament, alors que d'autres ne seront là que de façon temporaire ;
- engendrer des complications s'ils ne sont pas traités dans certains cas.

Il n'y a jamais de certitude de voir apparaître chez un sujet un effet indésirable donné.

Les effets indésirables sont analysés et recensés tout au long de la vie du médicament.



C'est pourquoi il est important de rapporter à son professionnel de santé tout effet indésirable constaté lors d'un traitement et qui ne serait pas décrit dans la notice du médicament.

Un médicament peut perdre son AMM (Autorisation de Mise sur le Marché) et être retiré si :

- de trop nombreux effets indésirables apparaissent après sa mise sur le marché ;
- des problèmes d'utilisation du médicament font évoluer son rapport bénéfices/risques de façon négative.

Les réactions indésirables légères ou modérées n'impliquent pas nécessairement l'arrêt du médicament, en particulier si aucune alternative adaptée n'est disponible. Cependant, les médecins peuvent modifier la dose, la fréquence d'administration (nombre de doses par jour) et le moment de la prise (avant ou après les repas, au lever ou au coucher, par exemple). Enfin, d'autres médicaments peuvent être utilisés pour contrôler les réactions indésirables aux médicaments.

Il est possible de signaler directement un effet indésirable sur [Signalement-sante.gouv.fr](https://signalement-sante.gouv.fr) du site du Ministère de la Santé et de la Prévention, le portail de signalement des événements sanitaires indésirables où l'on trouve également la possibilité de signaler les vaccins, les matériels et dispositifs médicaux, les examens ou soins, les médicaments à usage vétérinaire (qui auraient des effets sur l'être humain), les produits de ménage, de jardinage, les cosmétiques et les aliments.

AL 913

Vous avez TOUTE VOTRE VIE dans votre TÉLÉPHONE, désormais, il peut aussi LA SAUVER !

FR-Alert est le nouveau dispositif d'alerte et d'information des populations. Déployé sur le territoire national depuis juin 2022 **et sans installation préalable**, FR-Alert permet de prévenir en temps réel toute personne détentricrice d'un téléphone portable de sa présence dans une zone de danger majeur* afin de l'informer des comportements à adopter pour se protéger.



Si vous vous trouvez dans l'une des zones concernées par un danger imminent, vous pourrez recevoir une notification accompagnée d'un signal sonore spécifique, même si votre téléphone portable est en mode silencieux.

*naturel (feu, orage, inondation, éruption volcanique), industriel (accident impliquant des matières dangereuses, risque nucléaire), sanitaire ou terroriste.

<https://www.fr-alert.gouv.fr>

AL 913

Ce bulletin a un coût. Ne le jetez pas, faites-le circuler !
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

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**, Tiers-Lieu "L'ébullition" 2 avenue de la République
(entrée par la cour).

Attention : fermeture pendant les 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

