



Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir 91 Nord
Lettre trimestrielle aux adhérents
Avril 2024 N° 79 - Gratuite

La lettre de l'UFC-Que Choisir 91 Nord



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

L'abonnement caché	3
Agences de voyage sur internet	3
Faut-il déclarer les petits sinistres ?	3
Quel est le taux de réussite de votre auto-école ?	3
Votre déménagement s'est mal passé	4
Le nutriscore contre le géant industriel	4
Attestation de témoin	4
Simplimmat.gouv	5
Vrai faux QR code	5
Consulter le solde de vos points sur votre permis de conduire	5
Vous ne retrouvez pas votre voiture	5
Entre nous - Les litiges	6
Commerçants et refus de vente	8
Vinted un troc hasardeux	8
Message Whatsapp	8
Votre assureur est-il assuré ?	8
Démarchage téléphonique	9
Géoblocage interdit en Europe	9
Receleur malgré vous	9
Faux mail des impôts	10
Mieux vaut prévenir que guérir	11
Petits litiges	11
Raccrochez et rappelez	11
Mini-crédits et paiements fractionnés	12
Et, bien sûr, nos brèves	
Qui sommes-nous ?	12

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
2e trimestre 2024
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>

ÉDITO



Le samedi 2 mars, comme vous en aviez été informés, nous avons eu l'assemblée générale, dont vous trouverez le compte rendu sur notre site (<https://essonnenord.ufcquechoisir.fr/>).

Nous avons choisi le samedi après-midi en espérant augmenter le nombre de participants par rapport aux autres années. La participation a été la même que précédemment. Nous avons donc décidé que dans l'avenir nous reviendrions au vendredi soir.

En dehors d'une participation toujours faible, mais globalement constante, nous devons constater depuis plusieurs années que le nombre d'adhérents, mais également le nombre de bénévoles sont en diminution.

Afin d'augmenter notre nombre d'adhérents nous allons nous employer à mieux nous faire connaître, notamment avec des campagnes de « consommateurs responsables ».

Concernant le nombre de bénévoles, nous lançons fréquemment des appels, car notre nombre insuffisant ne nous permet pas toujours d'assurer toutes les tâches nécessaires. Nous envisageons de nous rapprocher de l'association Val d'Orge située à Saint Michel sur Orge. Ainsi nous pensons pouvoir mutualiser nos forces et devenir plus performants. Ceci pourrait prendre la forme d'une antenne de l'association locale du Val d'Orge. C'est une forme juridique que la Fédération connaît bien, mais qui demandera du temps pour être mise en place.

Une première action est à l'étude pour réaliser un bulletin commun aux deux AL. Ceci ne demande pas de modifications statutaires donc est beaucoup plus facile à mettre en œuvre.

Nous devrions donc parvenir rapidement à un accord nous permettant de vous proposer à partir d'un des prochains numéros un bulletin modifié.

Nous espérons ainsi vérifier l'adage bien connu « L'union fait la force ».

Jean BONMARTIN



LABONNEMENT CACHÉ

En surfant sur Internet, une offre alléchante apparaît. Il peut s'agir d'un téléphone ou d'une trottinette à 1 €, d'un bon d'achat pour un grand magasin, d'une paire de chaussures en

cuir pour 30 € ou encore d'un remboursement sur l'achat que vous venez d'effectuer. Le fait de cliquer vous renvoie vers un site Internet qui finit par vous demander vos coordonnées bancaires, pour payer la petite somme affichée. Or, ces offres cachent souvent la souscription d'un pseudo-service facturé plusieurs dizaines d'euros par mois, qui seront prélevés automatiquement sur votre compte bancaire.

Ces offres se présentent le plus souvent sous la forme d'une publicité en ligne (que l'on trouve surtout sur les réseaux sociaux), mais elles peuvent aussi apparaître au terme d'un achat, y compris sur des sites marchands connus (Amazon, SNCF Connect...). Il s'agit dans ce cas d'offres proposées par des sociétés partenaires (la plus connue est Webloyalty).

Généralement, le fait que l'achat entraîne la souscription d'un abonnement est indiqué, mais en petits caractères et de manière à ce que la majorité des internautes ne le voient pas.

Ces pièges bien connus ne cessent de se perfectionner. Surtout, avec des achats en ligne en plein boom et des Français plus que jamais à la recherche de bons plans. Soyez plus que jamais vigilant.

Si vous êtes tombé dans ce piège, il vous faudra trouver le nom de la société avec laquelle vous avez contracté (elle a dû vous envoyer un mail de confirmation) et résilier l'abonnement au plus vite. Vous pouvez aussi tenter d'obtenir le remboursement des sommes déjà prélevées auprès de votre banque, mais sans certitude d'avoir gain de cause.

Newsletter UFC-Que Choisir 20/12/2023



AGENCES DE VOYAGE SUR INTERNET Doit-on s'en passer ?

Vous nous rapportez de nombreux litiges concernant des agences de voyage en ligne qui rechignent à rembourser leurs clients en cas de vol annulé.

Pour l'achat d'un « vol sec », dans de très nombreux cas, ces situations désagréables pourraient être évitées en réservant vos billets d'avion ou de train directement sur les sites officiels des compagnies d'aviation ou des compagnies ferroviaires.



Ils proposent aussi des promotions et les tarifs ne sont pas toujours moins avantageux. Surtout (à condition que la société soit au mieux française ou bien européenne) en cas de souci, la résolution de votre litige sera facilitée par les règles et lois en vigueur.

Savoir : en cas d'annulation de votre vol, certaines de ces plateformes se réservent le droit de conserver la marge appliquée au titre d'intermédiaire (qui peut aller jusque 30%), ce ne sera jamais le cas avec une compagnie aérienne.

AL 913

FAUT-IL DÉCLARER LES PETITS SINISTRES À VOTRE ASSUREUR ? Témoignage

« L'an dernier j'ai eu un accrochage avec ma Renault Twingo (17 ans), aucun dommage n'était apparent, j'ai décidé de la faire examiner par mon garagiste et me suis réservé la possibilité de faire un constat ensuite avec l'autre automobiliste qui m'avait laissé ses coordonnées. En réalité, l'examen au garage a révélé que la traverse de la face avant (pièce en métal) avait été fortement endommagée.

Compte tenu de l'âge de mon véhicule et du coût de la réparation, il était prévisible que si je déclarais ce sinistre, mon assureur déclarerait la voiture irréparable, il m'aurait alors proposé une indemnisation dérisoire. Un ami carrossier a accepté de redresser la pièce pour une somme raisonnable.

La voiture est ensuite passée au contrôle technique sans autre formalité ».

Déclarer un sinistre est une obligation légale (article L113-2 du code des assurances). Il est cependant judicieux de bien réfléchir avant de déclarer un sinistre mineur à votre assureur. Une éraflure sur de la tôle, un coup de portière ou un simple bris de glace peut conduire à une majoration tarifaire ou selon les cas à un malus. Pire encore si vous avez accumulé les sinistres, vous pourriez voir votre contrat résilié.

A savoir : si vous informez votre assureur et que vous décidez ensuite de ne pas le faire intervenir, sachez qu'il aura tout de même enregistré l'information.

AL 913



QUEL EST LE TAUX DE RÉUSSITE DE VOTRE AUTO-ÉCOLE ?

Le site de la Sécurité routière vous dit tout sur le permis de conduire :

comment bien choisir son auto-école, les différents types de permis, le permis à point, les résultats à l'examen...

<https://www.securite-routiere.gouv.fr/>

AL 913



VOTRE DÉMÉNAGEMENT S'EST MAL PASSÉ ...

Des objets ont été perdus, des meubles ont été détériorés au cours de votre déménagement, que faire ? Le meilleur conseil que l'on puisse donner, pour éviter les litiges ultérieurs, c'est de vérifier l'état du mobilier au fur et à mesure du déchargement avec le chef d'équipe (prévoir dans ce cas autant de personnes que de déménageurs). Mais ce n'est pas toujours possible. AL 913 PP

Si vous constatez des dégradations au moment de la livraison, mentionnez-les de façon précise et détaillée sur le bulletin de livraison :

si le transporteur ne conteste pas vos réserves, par écrit, sur le même document, elles seront considérées comme acceptées. Il ne vous restera alors plus qu'à chiffrer votre préjudice et à faire votre demande de remboursement par courrier. Vous n'êtes pas enfermé dans un délai pour le faire. Mais ne tardez pas : en cas de désaccord avec votre déménageur, vous n'avez qu'un an pour saisir le tribunal.

Si vous les constatez après le départ des déménageurs, vous bénéficiez d'un délai de dix jours pour faire une réclamation, même si vous avez signé le bulletin de livraison sans remarque particulière. Vous enverrez au déménageur un courrier recommandé avec accusé de réception de "protestation", détaillant avec précision les avaries ou pertes que vous aurez constatées. Si vous n'êtes pas en mesure de demander simultanément l'indemnité que vous aurez chiffrée, car il vous faut rechercher des factures ou établir des devis de réparation, vous le ferez dans un second temps, même au-delà des dix jours.



Le déménageur refuse de reconnaître sa responsabilité : comment l'établir ? Le client n'a pas à établir la responsabilité du déménageur ; celle-ci est présumée. Et il ne suffit pas au déménageur de démontrer qu'il n'a commis aucune faute pour s'exonérer de cette responsabilité : il lui faut de plus prouver que le dommage provient d'un cas de force majeure, d'un vice de la chose transportée, ou encore de la faute du client.

Les parties communes de l'immeuble ont été dégradées pendant le déménagement : qui doit réparer ? Le locataire est responsable vis-à-vis de son bailleur (comme l'est le copropriétaire vis-à-vis de la copropriété) des dégradations occasionnées par ses déménageurs et il doit les réparer. Cela dit, le client a un recours contre le déménageur dont la responsabilité est présumée, comme en cas d'avarie aux meubles. Les dégradations à l'immeuble (parties communes comme parties privatives) devront donc lui être notifiées dans les conditions de forme et les délais décrits pour les avaries.

LE NUTRISCORE CONTRE LE GÉANT INDUSTRIEL

Le Nutriscore mis en place progressivement depuis 2014 peine à s'imposer. L'étiquetage devait être rendu obligatoire fin 2022 dans toute l'union européenne. C'était sans compter sur de puissants lobbies de l'agro-alimentaire hostiles au projet. Les représentants d'intérêts ont multiplié les rendez-vous auprès des parlementaires de Bruxelles pour renvoyer le projet aux calendes grecques, en faisant valoir de très discutables arguments : le Nutriscore ne serait pas scientifique, il signerait la fin de traditions culinaires et aurait un impact socio-économique négatif (producteurs d'huile d'olive, chocolat, fromage, charcuterie...).

S'il n'est pas parfait, le dispositif offre pourtant au consommateur une certaine clarté sur les produits qu'il achète et ne lui fait pas l'outrage de penser qu'il cessera de consommer du chocolat et de la charcuterie au motif que les produits sont classés « E ». Chacun sait qu'il s'agit d'aliments « plaisir » à consommer raisonnablement.

AL 913



ATTESTATION DE TÉMOIN

Vous rencontrez un conflit (de voisinage, familial, civil ou pénal...) et avez besoin de produire des témoignages en justice, un formulaire CERFA ad hoc (lien ci-dessous) vous permettra de présenter clairement votre défense. Ce document est destiné au témoin qui devra être factuel, neutre et objectif, pour être crédible auprès des juges.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11307>

AL 913



Brèves

NOUVEAU

SIMPLIMMAT.GOUV L'application de vente et d'achat de véhicules d'occasion

La vente et l'achat de certains véhicules d'occasion deviennent accessibles dans toute la France par téléphone, via une application (Google Play ou Apple Store). Le vendeur et l'acheteur réalisent ensemble les formalités et la transaction de manière dématérialisée.

L'application a pour vocation de supprimer les formalités papier dont le fameux document CERFA. Elle permet de vérifier également que le véhicule d'occasion prévu à la vente/achat n'est ni volé, ni gagé.



Les véhicules concernés par Simplimmat.gouv sont ceux immatriculés "au nouveau format" (ex : AA-123-AA) ainsi que les voitures particulières, les tricycles et quadricycles, les cyclomoteurs à deux ou trois roues et les motos.

Simplimmat.gouv comment ça marche ?

Après téléchargement de l'application, il faut créer un compte avec son numéro de téléphone et un code de confirmation. Puis accéder à son espace avec France Connect.

Simplimmat.gouv.fr fait l'interface entre le vendeur qui remplit un dossier avec l'ensemble des caractéristiques du véhicule, et l'acheteur, à qui il transmet les renseignements grâce à son numéro de mobile et un QR code.

Après vérification de toutes les informations par les parties prenantes la "déclaration de cession" est signée électroniquement par téléphone. Les documents s'enregistrent dans l'application et la demande de carte grise s'effectue. Un délai de 3/4 jours est prévu. Durant ce laps de temps, un certificat provisoire d'immatriculation est disponible.

Tous les détails : <https://ants.gouv.fr/nos-missions/les-solutions-numeriques/simplimmat>

AL 913 PP

VRAI FAUX QR CODE La suite

Le phénomène a pris de l'ampleur ces derniers mois, c'est pourquoi nous abordons à nouveau le sujet. L'arnaque consiste pour les escrocs à imprimer de faux QR Codes renvoyant à des sites frauduleux.

On peut les trouver désormais à peu près partout : sur les bornes de recharge de véhicules électriques, sur les vélos en libre service, sur les pare-brises des voitures (pour payer une soi-disant amende)... Ils peuvent aussi vous être envoyés par mail, il est déconseillé dans ce cas de flasher le QR code.



Oui c'est fatigant, mais il nous faut encore être sur nos gardes en vérifiant que le QR code n'est pas un autocollant fraîchement posé sur le précédent. Une fois le QR code flashé, vérifiez que vous êtes sur le bon site, tout particulièrement si vous devez y laisser vos coordonnées bancaires.

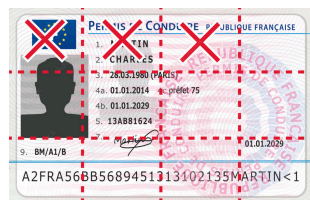
En cas de doute sur la fiabilité d'un QR code, fermez aussitôt la page ouverte et effacez l'historique du navigateur.

AL 913

CONSULTER LE SOLDE DE VOS POINTS SUR VOTRE PERMIS DE CONDUIRE

NOUVEAU

Rendez-vous sur le nouveau site officiel dédié à la consultation de votre solde de points et au téléchargement de votre relevé d'information restreint (RIR) du permis de conduire (anciennement Télépoints, tele7.interieur.gouv.fr).



Pour accéder au service, il vous suffit de créer un compte ou d'utiliser FranceConnect, en cliquant sur le bouton ci-dessous. Veuillez noter que les comptes créés sur Télépoints ne sont plus opérationnels.

<https://mespoints.permisdeconduire.gouv.fr/bienvenue>

AL 913



VOUS NE RETROUVEZ PAS VOTRE VOITURE, vous êtes sûr(e) de l'endroit où vous l'aviez stationnée : volée ou partie à la fourrière ?

Ce nouveau service vous permet de savoir si votre véhicule a été conduit à la fourrière :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/demarches-et-outils/interrogation-fourriere>



VOUS NOUS AVEZ ÉCRIT ...

Question

Je subis des coupures de la fibre intempestives. A chaque fois je dois multiplier mes appels téléphoniques et attendre plusieurs jours qu'un technicien revienne et rebranche ma ligne. Comment puis-je agir à l'avenir pour obtenir le rétablissement de ma ligne rapidement et surtout pour empêcher ces problèmes de débranchement à l'avenir (pour moi comme pour les autres abonnés de mon immeuble) ?

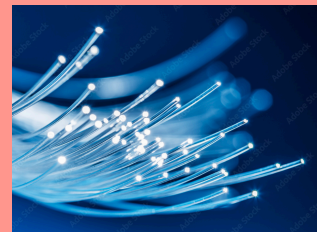
Réponse

Vous faites partie des nombreuses victimes de l'installation de la fibre, avec des débranchements sauvages des techniciens qui interviennent. Ceux-ci sont en général des sous-traitants, pas toujours bien formés et soumis à des interventions chronométrées.

Il faut faire une réclamation auprès de votre fournisseur d'accès Internet, c'est à lui d'intervenir ; votre accès Internet est de sa responsabilité.

Vous pouvez lui demander une compensation financière pour le préjudice subi après chaque coupure d'accès. N'hésitez pas à réitérer votre réclamation. Vous pouvez aussi demander à votre fournisseur d'accès d'augmenter votre forfait "réseau mobile" et utiliser ainsi le partage de connexion.

Voyez également avec votre mairie. Certaines sont déjà intervenues auprès des FAI.



Question

Lors du ramonage du conduit du poêle de ma maison, le professionnel a constaté que le conduit était bouché par la présence de bistre et a découvert une infiltration d'eau. Je soupçonne que ces dommages sont dus au ramonage de l'année précédente : comment régler cela car maintenant je dois faire réaliser une intervention (débistrage) qui s'élève d'après le devis à 700 € ?

Réponse

Si vous suspectez que les problèmes actuels dans le conduit de votre poêle sont dus à un ramonage insatisfaisant effectué par le professionnel l'année précédente, il faut en apporter la preuve.

Demandez au dernier ramoneur (qui a découvert ces problèmes) de vous fournir un rapport détaillé sur la situation.

Contactez l'entreprise qui a effectué le ramonage l'année dernière. Expliquez-lui la situation et les problèmes que vous avez rencontrés suite à son intervention.

Demandez-lui de venir inspecter le conduit à nouveau pour évaluer la situation.

Si l'entreprise ne répond pas à vos préoccupations ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, rédigez une lettre formelle (recommandée avec AR) de réclamation décrivant les problèmes (et dommages causés) que vous avez rencontrés à la suite de son travail antérieur. Fournissez le devis relatif aux réparations qui s'imposent et demandez une participation financière.

Question

J'ai acheté un vélo en magasin, le vendeur me promet une livraison en 3 ou 4 jours. Trois semaines passent et après de multiples relances de ma part, je ne reçois aucune réponse. Au bout d'un mois je reçois un mail d'excuses du responsable qui m'annonce qu'il ne peut pas livrer mon vélo et... qu'il n'envisage aucun remboursement. Je n'arrive à obtenir aucune explication, quelle est la marche à suivre ?



Réponse

Les CGV* figurant sur votre bon de commande prévoient en effet une livraison dans les 72h. En cas d'irrespect de cette clause, vous avez le choix :

- maintenir cette commande,

ou

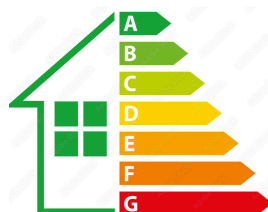
- demander l'annulation de la vente (dans le respect des conditions de l'article L.114-1 du Code de la consommation, aux alinéas 2 et 3).

Dans ce dernier cas, envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception au magasin ou au service client de la chaîne de magasins en reprenant la chronologie des faits et en exigeant le remboursement.

* conditions générales de vente

Question

Je suis propriétaire d'un studio. En 2017 j'ai signé un bail commercial pour une durée de 12 ans, avec une société qui gère une résidence étudiante, un DPE était joint. Cette société me demande aujourd'hui de supporter le coût d'un nouveau DPE dont elle a besoin pour son activité de location auprès des étudiants.



Réponse

Le coût du DPE est à la charge du propriétaire et est obligatoire pour toute activité de location, il est valable 10 ans sauf :

- DPE réalisés entre le 1er janvier 2013 et le 31 décembre 2017 inclus : valables jusqu'au 31 décembre 2022 (c'est votre cas),
- DPE réalisés entre le 1er janvier 2018 et le 30 juin 2021 inclus : valables jusqu'au 31 décembre 2024.

...UN LITIGE, UNE QUESTION

Question

J'ai acheté une caméra dans une boutique de matériel de sécurité à Paris. Quelques jours plus tard, je me suis rendu à la boutique pour ramener le matériel qui ne correspondait pas à mes attentes. Le vendeur a refusé de la reprendre, prétextant que le délai de 14 jours de rétractation n'existe pas pour des achats en boutique. Ai-je un recours ?



Réponse

Les achats effectués en magasin ne bénéficient pas d'un droit de rétractation, sauf dans le cas d'un engagement commercial du vendeur du type « satisfait ou remboursé » (exemples : Castorama = un an, Leroy Merlin = un mois). En revanche les achats financés par le biais d'un crédit affecté proposé par le vendeur bénéficient d'un délai de rétractation de 14 jours. Vous pouvez tenter de négocier un avoir dans le magasin.

Question

J'ai passé commande sur le site en ligne <https://www.mapenderievintage.com> il y a deux mois, je n'ai à ce jour toujours pas reçu ma commande alors que le dernier mail attestait une livraison 7 à 15 jours après mi-octobre. Depuis, on ne répond à aucune de mes demandes de contact.

Réponse

Ce site est situé en Espagne et ne comporte aucune mention légale, ce qui n'est pas bon signe, car les CGV (conditions générales de vente) sont obligatoires. Par ailleurs, sur Trustpilot, site de confiance pour l'évaluation du e-commerce, on peut lire de nombreux mauvais avis. Vous devriez demander le remboursement de votre commande au motif que les délais de livraison n'ont pas été respectés. En l'absence de réponse, saisissez le centre européen des consommateurs : Centre Européen des Consommateurs France c/o Centre Européen de la Consommation Bahnhofplatz 3 77694 Kehl Allemagne La saisine se fait gratuitement sur Internet : <https://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html> Vous pourrez aussi trouver des renseignements sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/aide-conseils-gratuits-consommateurs-centres-europeens>



Ma Penderie Vintage

Question

J'ai loué un véhicule en Tunisie pendant deux semaines ; au retour à l'agence, des rayures ont été constatées. J'essaie maintenant de faire jouer l'assurance liée à ma carte Visa Premier mais l'indemnisation est bloquée car le loueur refuse de me transmettre la facture de réparation du véhicule. Comment puis-je exiger ce document ?



Réponse

Demandez la facture de réparation du véhicule par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception au loueur avec une copie au Service client de Hertz en expliquant la situation de manière détaillée. Joignez les photos des dommages (si vous les avez), le contrat et l'état des lieux mentionnant les rayures. Expliquez que votre assurance requiert ce document pour traiter le sinistre et demandez-leur de vous fournir rapidement cette information. Vous pouvez joindre également la preuve de la somme que le loueur a débitée de votre carte bancaire. Consultez les termes et conditions du contrat de location que vous avez signé. Il se peut qu'il y ait des dispositions concernant la communication des documents de réparation en cas de dommages. Gardez une documentation détaillée de toutes les communications avec le loueur, y compris les dates, les heures et les personnes avec lesquelles vous avez parlé. Cela pourrait être utile si vous avez besoin de recourir à une assistance juridique ultérieure.

Question

Ma voiture est tombée en panne sur l'autoroute, elle a été transférée dans un garage de la marque Hyundai. Cette voiture est encore sous garantie 2 ans. Le garagiste me dit qu'il faut changer le moteur pour un montant de 15 000 euros à ma charge car la date de la révision des 15 000 Km a été dépassée.

Réponse

Dans un premier temps, vérifiez la garantie : consultez les documents de garantie de votre voiture pour savoir ce qui est couvert. Recherchez des informations sur la période de garantie et les conditions d'entretien. Adressez une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception au service client Hyundai pour exposer la situation et demander la prise en charge de la réparation. Fournissez-lui tous les détails, y compris le fait que la voiture est encore sous garantie.



COMMERCANTS ET REFUS DE VENTE

Un oxymore direz-vous ; pourtant dans certains cas un commerçant peut légalement refuser de vous vendre un produit : alcool aux mineurs, armes sans autorisation, médicament sans ordonnance... Il en sera de même dans les services, notamment pour des raisons de sécurité : une sortie en montagne si les conditions météo sont défavorables, une attraction pour un enfant qui n'a pas la taille requise...

De même, le professionnel ne sera pas tenu de vous délivrer un produit si celui-ci n'est pas disponible. Au supermarché, vous ne pourrez pas non plus détacher un yaourt s'il est vendu par lot, ou encore une banane dans un sachet étiqueté.

En revanche, vous pourrez extraire une bouteille d'eau, une cannette de bière (ou d'une célèbre boisson pétillante) de leur carton.



Si vous jugez être victime d'un refus de vente, vous pouvez faire valoir l'article L. 121-11 du code de la consommation qui précise : est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime.

Est également interdit le fait de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ; est également interdit le fait de subordonner la vente d'un bien ou la fourniture d'un service à la conclusion d'un contrat d'assurance accessoire au bien ou au service vendu, sans permettre au consommateur d'acheter le bien ou d'obtenir la fourniture du service séparément.

AL 913



VINTED Un troc hasardeux



Le scénario : vous mettez en vente une paire d'Adidas collector (ou tout autre objet de valeur), un acheteur vous contacte et vous propose un produit qui vous intéresse, au même prix. Vous convenez, pour éviter les frais de la plate-forme, de valoriser cet échange à 1€.

Vous envoyez comme convenu l'objet promis et recevez de votre côté le colis de votre interlocuteur. C'est là que tout se gâte car ce dernier vous a envoyé une paire d'espadrilles usagées à la place. En cas de réclamation à la plate-forme, vous n'obtiendrez rien car vous avez estimé le produit à 1€. Fuyez ce genre d'accord, le risque est réel de vous faire avoir.

AL 913

MESSAGE WHATSAPP

Si un proche vous envoie un message Whatsapp vous informant qu'il a changé de numéro de téléphone, prudence. Assurez-vous que cette personne est bien à l'origine de ce message avant d'enregistrer ce nouveau numéro. Il peut s'agir d'une manœuvre malveillante ; dans ce cas, vous recevrez un faux message accompagné d'une pièce jointe (photo...) ou d'un lien sur lequel vous cliquerez (car mis en confiance) et qui conduira au vol de vos données et autres escroqueries désormais bien connues.

AL 913



VOTRE ASSUREUR EST-IL ASSURÉ ?

En ces temps de forte inflation, nous sommes nombreux à vouloir rationaliser le coût de nos dépenses contraintes.

En matière d'assurances et d'établissements financiers, nous pouvons être tentés de nous tourner vers des sociétés peu connues et proposant des contrats attractifs.

Mais certaines d'entre elles se révèlent peu sérieuses, comme le rappelle l'ACPR (l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution) et ne disposent pas de l'agrément obligatoire.

Les établissements de crédit, les sociétés de financement, les établissements de paiement ou établissements de monnaie électronique, ainsi que les organismes d'assurance doivent être agréés par l'ACPR.

Par ailleurs les acteurs intermédiaires doivent obligatoirement être immatriculés auprès de l'ORIAS.

<https://www.orias.fr/>
AL 913



DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE Vous en avez assez ?



Sachez que :

- il est autorisé du lundi au vendredi de 10 à 13 h et de 14 à 20 h ;
- il est interdit le samedi, dimanche et jours fériés ;
- il est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique et du CPF (compte personnel de formation) ; et

dans le secteur des assurances, le commercial a interdiction de conclure un contrat dès le premier appel (un délai de 24h doit vous être accordé).

Si vous faites l'objet d'un démarchage hors des clous, signalez-le sur la plate-forme de la DGCCRF

<https://signal.conso.gouv.fr/fr>

AL 913

GÉOBLOCCAGE INTERDIT EN EUROPE

Vous avez voulu commander sur un site italien mais en rentrant votre adresse postale en France, le prix du produit a doublé ? Votre demande de publication sur un site belge de petites annonces a été refusée du fait de votre nationalité française ? Vous avez voulu acheter sur un site danois mais l'achat était « réservé aux scandinaves » ?



Depuis le règlement (UE) 2018/302 du 3 décembre 2018, le géoblocage injustifié est interdit. Vous devez pouvoir commander des biens et des services à des professionnels dans toute l'UE.

Vous pouvez acheter des biens et services à un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, dans les mêmes conditions (même prix et conditions de livraison) que des clients domiciliés dans ce pays.

Centre Européen des Consommateurs

PARMI LES LITIGES QUI NOUS ONT ÉTÉ SOUMIS EN 2023

, nombre d'entre eux concernaient des livraisons non reçues ou non conformes. Il est ensuite toujours difficile d'obtenir gain de cause auprès du vendeur.

Soyez particulièrement prudent si vous commandez sur une market place (Darty, Amazon...), vous pouvez utiliser les différents filtres qui limiteront les risques de vous retrouver sur des sites de revendeurs peu fiables.

Certes votre choix sera limité mais en cas de problème, vous aurez davantage de chance d'obtenir satisfaction.

AL 913

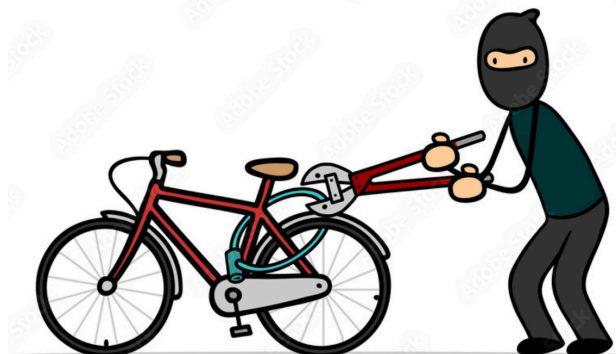


RECELEUR MALGRÉ VOUS

Le marché de l'occasion ne s'est jamais si bien porté. Pour des raisons économiques ou écologiques, nous sommes nombreux à échanger des biens, que ce soit sur des plateformes numériques ou des brocantes.

Mais attention car de nombreux objets contrefaits ou volés se retrouvent sur ces places et le risque est réel qu'à la suite d'une acquisition malheureuse, vous soyez accusé de recel (durement réprimé par le code pénal) notamment si vous décidez (en toute bonne foi) de remettre en vente l'objet et que son propriétaire reconnaît celui-ci.

Quand on sait que 500 000 vélos ont été volés en 2022, on se doute que la plupart d'entre eux ont été vendus sur ces différents marchés.



Conseils :

pour des objets de valeur, conservez autant que possible les coordonnées du vendeur (vous pouvez relever le numéro de son emplacement sur le marché), posez-lui des questions sur l'objet qu'il vend, demandez le cas échéant la facture d'origine ou un certificat d'authenticité.

AL 913

PRÉSENTATION D'UN FAUX MAIL DES IMPÔTS



Voici le mail des impôts reçu par Monsieur B. En apparence le message est plutôt très bien rédigé et ne comporte aucune faute d'orthographe, de grammaire ou de syntaxe, cependant il ne reprend absolument aucun élément de langage propre à l'administration des Finances et n'est pas conforme aux procédures.

Nous l'avons examiné à la loupe :

Adresse de messagerie totalement fantaisiste. Elle doit obligatoirement se terminer par @dgfip.finances.gouv.fr

Une seule faute : pas de « i » majuscule.

De: "ImpôtsGouv.fr" <noreply@magazineluiza.com.br>
Date: 30 octobre 2023 à 08:45:39 UTC+1
À: p@hotmail.fr
Objet: Votre dossier de remboursement d'Impôts est incomplet.

L'administration n'est pas votre amie et ne s'adressera jamais ainsi (ce sera soit Madame, soit Monsieur, soit Bonjour).



Logo parfaitement reproduit.

impots.gouv.fr

Non : déclaration de revenus.

Cher(e) Contribuable,

Nous tenons à vous informer qu'après un examen minutieux de votre déclaration fiscale de l'année 2023, un remboursement d'un montant de 217,49 euros a été déterminé en votre faveur.

On n'est pas au Monopoly.

Ce remboursement est dû à des irrégularités constatées lors de l'analyse de votre dernière déclaration.

Détails concernant votre remboursement :

Un remboursement sera toujours effectué par virement sur le compte bancaire de l'utilisateur (à défaut, par lettre-chèque).

• Montant de votre remboursement : 217,49 euros.

• Date limite de la réclamation : 06/11/2023.

Il est peu probable que l'on se plaigne d'un remboursement et, si c'était le cas, un délai de 6 jours est farfelu.

Afin d'éviter tout désagrément ou retard dans le traitement de votre remboursement, nous vous prions de bien vouloir mettre à jour votre dossier le plus rapidement possible.

METTRE À JOUR MON DOSSIER

Nous vous remercions de votre confiance et de votre compréhension.

Cordialement,

La Direction Générale des Finances Publiques

À défaut d'un nom, d'une signature, la qualité du signataire doit être mentionnée : responsable du SIP de ..., inspecteur, contrôleur principal, ...

À de très rares exceptions, les impôts ne vous enverront pas de lien. Toute démarche doit être réalisée sur votre espace particulier en ligne.

Un seul réflexe : tapez <https://www.impots.gouv.fr> dans la barre de recherche et connectez-vous sur votre espace particulier en ligne.

AI 913

MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

Si la confiance est un préalable à toute relation commerciale, elle ne doit pas être aveugle et il est toujours sage de matérialiser vos engagements et actes d'achat. Car quand l'affaire tourne mal et en l'absence de pièces justificatives, obtenir gain de cause se révèle souvent illusoire.

En effet, face à l'ampleur des escroqueries ou parfois seulement à la mauvaise foi de certains professionnels dans le règlement des litiges, il est essentiel de pouvoir réunir des garanties.

A la suite de plusieurs mésaventures, Julien a acquis certains réflexes, voici ses conseils ; dès qu'il s'agit d'un certain enjeu financier, des automatismes se déclenchent :

- à titre conservatoire et quelle que soit la démarche, je garde toujours des traces matérielles : tickets, factures, notes, devis, bons de commande, offres publicitaires, attestations... ;
- si la transaction est réalisée sur internet, je fais des captures d'écran de chaque étape (descriptif du produit, caractéristiques, CGV*, conditions de livraison, frais ou promesses commerciales) ;

- lorsque j'ai réservé une voiture de location, je la prends en photo sous toutes ses coutures (y compris les bas de caisse et le toit) avant de quitter le parking du loueur ;
- si la relation devient conflictuelle, je conserve les échanges de mails, sms ou courriers pertinents, je note les appels téléphoniques (date, nom de mon interlocuteur et les propos tenus) de manière à pouvoir présenter les faits dans leur chronologie ;
- j'essaie d'identifier le responsable et de m'adresser directement à lui ;
- je m'efforce de développer fermement des arguments fondés sur le droit mais de façon courtoise.

En effet, rester irréprochable limitera les obstacles à la résolution de votre litige à l'amiable. De même il vaut mieux s'abstenir de laisser un avis négatif sur internet (vous pourrez toujours le faire ultérieurement).

Dans tous les cas, avec toutes ces preuves, il sera toujours plus facile d'obtenir l'application des garanties commerciales ou de conformité.

*conditions générales de vente, elles sont contractuelles.

AL 913

PETITS LITIGES Avant de saisir le tribunal

Vous avez un conflit avec un commerçant, un artisan ou encore un site de vente en ligne et n'êtes pas parvenu à un règlement à l'amiable. Vous souhaitez à présent porter l'affaire en justice.

Depuis le 1er octobre, la tentative de résolution amiable est devenue obligatoire* avant de saisir le tribunal. Elle concerne les litiges inférieurs à 5000 euros ainsi que les conflits de voisinage et ceux liés aux plantations/élagages/bornages...

Elle se traduit par une tentative de médiation, de conciliation ou de procédure participative.



En l'absence de l'une de ces démarches, votre demande sera jugée irrecevable par le juge.

L'obligation peut cependant être levée dans des situations d'urgence ou lorsqu'un recours préalable est imposé. De même en cas d'indisponibilité du médiateur/conciliateur au-delà d'un délai de trois mois.

* article complet : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16778> et texte de loi : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047537847>

AL 913

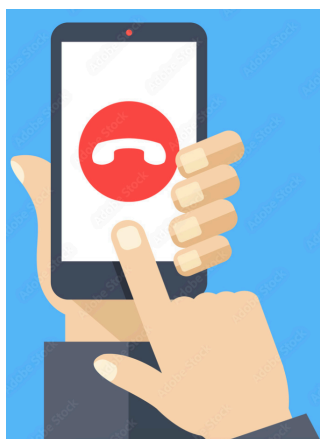
RACCROCHEZ ET RAPPELEZ !

Nous vous avons déjà alerté sur le sujet (par ailleurs fortement médiatisé ces derniers mois) mais il semble que les escrocs parviennent encore à leurs fins auprès de personnes vulnérables ou peu informées.

Le script : vous recevez un appel, le numéro de votre banque s'affiche (confiance). Votre interlocuteur vous informe que des opérations frauduleuses sont en cours sur votre compte (panique), il vous envoie un message avec un lien et vous demande de vous connecter et de valider l'annulation de l'opération. En réalité, vous validez l'opération. Comme vous avez renseigné auparavant vos identifiants et autres clés de sécurité, la banque refuse de vous rembourser.

Notre conseil : si votre banque vous appelle pour des opérations sensibles, dites à votre interlocuteur que vous le rappelez. L'arnaque ne fonctionne pas dans ce sens.

AL 913



MINI CRÉDITS ET PAIEMENTS FRACTIONNÉS

Le paiement en "3 ou 4 fois" ou paiement fractionné est depuis longtemps proposé par les commerçants pour augmenter leurs ventes.

Depuis quelques années se sont également développées des solutions de paiement à court terme ou "mini-crédits".

1 - Qu'est-ce qu'un paiement fractionné ?

Un paiement fractionné (PF) ou échelonné est un paiement en plusieurs fois. Le 1er paiement intervient au moment de l'achat puis les autres paiements sont répartis en 3 échéances et s'étalent sur un délai maximum de 90 jours. Il permet de financer un ou plusieurs achats précis.

Ce paiement fractionné est géré par un intermédiaire financier qui va financer l'achat qui sera ensuite remboursé par le consommateur.

2 - Qu'est-ce qu'un "mini-crédit" ou crédit à court terme ?

Un "mini-crédit" ou solution de crédit à court terme (CCT) est une mise à disposition d'argent immédiate ou à terme (14 jours) sur votre compte bancaire. Vous pouvez utiliser la somme versée comme vous le souhaitez. Les sommes empruntées sont souvent de petits montants, en moyenne 400 € mais cela peut aller jusqu'à 8 000 € (Rapport ACPR, juillet 2022).

Quelle que soit la formule choisie (mini-crédit ou paiement fractionné), le remboursement devra s'effectuer dans un délai de trois mois maximum sauf si la somme empruntée est inférieure à 200 €.



3 - Quelle réglementation est applicable à ces solutions de crédit ?

Les crédits d'une durée ne dépassant pas 3 mois, dès lors qu'ils sont gratuits ou assortis d'intérêts ou frais d'un montant «négligeable», et ceux inférieurs à 200 € ne sont pas soumis aux dispositions applicables au crédit à la consommation. Ils sont toutefois soumis à la réglementation relative au taux effectif global (TEG) (articles L. 314-1 à L. 314-5 du Code de la consommation) et à celle sur l'usure (articles L. 314-6 à L. 314-9 du Code de la consommation).

De plus, pour les "mini-crédits" et les paiements fractionnés souscrits à distance, et non sur le lieu de vente, les dispositions particulières sur les contrats conclus à distance portant sur des services financiers s'appliquent : droit de rétractation, obligation d'information pré-contractuelle (conditions tarifaires, principales caractéristiques du crédit, etc.).

Attention : certains organismes proposent une mise à disposition "instantanée" ou "accélérée" des fonds, souvent payante. Ces frais doivent être intégrés dans le TEG et sont soumis aux dispositions sur l'usure.

Dès que les fonds sont débloqués sur le compte, vous n'avez plus la possibilité de vous rétracter.

Enfin, pour toutes ces solutions de paiement, les frais en cas d'impayés peuvent être importants et ne sont pas plafonnés.

Avertissement : ces solutions de financement sont le plus souvent accordées sans vérification préalable de la capacité d'emprunt des demandeurs et peuvent conduire à des situations de surendettement. Lisez attentivement les conditions des crédits proposés.

AL 913 PP

RAPPEL

Ne placez pas une confiance absolue dans le bouche à oreille.

Vous avez décidé de contracter avec une entreprise / un artisan :

- vérifiez l'historique (et la santé financière) de l'entreprise sur les sites dédiés : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/sante-financiere-entreprise> ;
- vérifiez que l'artisan est bien assuré pour les travaux qu'il prétend exécuter ;
- sauf exception, ne versez pas d'acompte au-delà de 30 % ;
- n'effectuez aucun virement sur des comptes personnels ou banques en ligne, les professionnels ne sont pas autorisés à détenir ces comptes (et encore moins par des coupons PCS).

AL 913



Brèves

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

