

Le Conseil d'Administration élu
lors de la dernière Assemblée
Générale de 2021

Président: Thierry PINEAU
Vice-Président: Xavier KRUGER
Trésorier: Michel CHASSIER
Secrétaire: Jean-Michel PAUL
Membres: Marie-Paule BEAUVOIR,
Jean-Luc SEVAULT, Joelle KOMLY

**Nos permanences UFC Que
Choisir 41 (hors crise sanitaire)**

**BLOIS
Maison des associations**

17 rue Roland Garros
Tél: 02 54 42 35 66
RDV mercredi 14-17h et Samedi 9-12h
Accueil téléphonique du lundi au
vendredi :8h30-12h30

Maison de la Justice et du Droit

3 place Bernard Lorjou
Jeudi 9h-12h sur RDV
Tél: 02.54.45.16.16

**VENDOME
Pôle d'Accès au Droit**

37 avenue Georges Clemenceau
RDV: Me. 10h-12h/14h-17h et
Sam.9h-12h
Tél: 02 54 73 91 53

**MONDOUBLEAU
Maison de Services des Collines du
Perche**

36 Rue Gheerbrant
Tel : 02 54 80 85 80 sur RDV

**ROMORANTIN
Point d'Accès au Droit**

2 bis place du Château
Lundi de 14h à 17h sur RDV
Tél: 02 54 96 97 85

ESPRIT CONSO n°101 Février 2022

Carte bancaire, les bons réflexes!

En ligne ou en magasin, la monnaie électronique est de plus en plus utilisée. Attention à bien réagir en cas d'opération frauduleuse.

Les paiements par carte bancaire étant de plus en plus fréquents, c'est l'occasion de rappeler une règle d'or : **ne jamais conserver son code secret proche de la carte**. En cas de perte ou de vol, votre responsabilité peut être engagée. « *La loi évoque alors une négligence grave* », explique Raphaël Bartlomé, directeur juridique de l'association de consommateurs UFC-Que choisir qui précise que les achats chez un commerçant ou les retraits à un distributeur réalisés avec le code avant opposition peuvent ne pas être remboursés.

« *C'est à la banque de prouver votre négligence, nuance le juriste. L'utilisation de votre code par autrui n'en est pas en soi une preuve suffisante. On a pu, par exemple, vous regarder le composer à un distributeur.* » Si la négligence n'est pas démontrée, les sommes contestées doivent être remboursées dans les plus brefs délais, moins une franchise de 50 €.

Si des achats ont été effectués chez un commerçant sans le code, comme lors de paiements sans contact, aucune franchise ne s'applique. À noter que les banques, par précaution, décident d'un nombre maximum d'achats consécutifs (ou d'un montant maximum d'achats consécutifs) après lesquels il faut composer à nouveau son code.

La majorité des fraudes concerne des achats sur Internet qui nécessitent juste les indications figurant sur la carte. En cas de perte ou de vol, toutes les opérations réalisées en ligne avant opposition doivent être remboursées à l'exception d'une franchise de 50 €.

Si la carte est encore en votre possession, c'est qu'on a collecté vos indications bancaires à votre insu. « *Souvent, les victimes les ont données en répondant à un courriel alarmant qui semblait provenir de leur banque ou d'une administration et qui les réclamait, dit Raphaël Bartlomé. Il ne faut jamais y répondre, ni cliquer sur ses liens ou pièces jointes, mais appeler l'expéditeur présumé du mail.* »

Selon le juriste, répondre à ces messages est considéré par la justice comme une négligence, avec le risque de ne pas être remboursé. « *Là encore, la banque doit prouver que vous avez fourni ces indications, pointe Raphaël Bartlomé. En outre, elle est censée avoir mis en place un système d'authentification renforcée en vertu d'une directive européenne. En général, pour autoriser un achat, le consommateur doit composer un code secret sur l'application téléphonique de sa banque. Dans le cas contraire, la banque est fautive.* »



contact@loiretcher.ufcquechoisir.fr

Continuez de nous suivre régulièrement sur internet

Site internet : <https://loiretcher.ufcquechoisir.fr/>

Une vente à domicile « un peu forcée »

Madame B. a été démarchée par une représentante de la société PUREO FRANCE le 20/10/2020. Elle l'a convaincu de signer un bon de commande pour un traitement à base de plantes censé apporter beaucoup de soulagement aux douleurs articulaire de son époux. Rencontrant des difficultés de vision (atteinte d'une DMLA) elle signe un bon se commande sans avoir une pleine connaissance du document. Le lendemain la vendeuse s'est présentée à nouveau au domicile de Madame B. pour m'apporter tous les produits. Madame B. dit qu'elle souhaitait se rétracter comme la loi l'y autorise mais elle lui a expliqué que si elle avait signé ce n'était pas pour se rétracter. Elle lui a demandé d'établir 10 chèques pour effectuer le paiement de ce programme qui doit s'étaler sur 10 mois et poster les chèques le lendemain, ce qu'elle a malheureusement fait.

Madame B. prend alors contact avec l'association locale de l'UFC Que Choisir du Loir-et-Cher dont elle est adhérente pour confier cet abus de faiblesse et demande une aide pour la résiliation de ce programme. Elle accepte de payer le premier mois puisqu'elle a ouvert les premières boîtes mais elle tient les autres à la disposition de la vendeuse et demande le retour des 9 chèques. L'association analyse les documents laissés par la démarcheuse :

Pas de CGV avec le bon de commande ni sur le site internet de la société. Encaissement rapide du premier chèque de la vente et un crédit non formalisé pour le solde. L'association envoie un courrier de signalement à l'entreprise en reprenant la demande de son adhérent.

Le 07/01/2021, n'ayant pas de réponse, nous conseillons un retour des boîtes avec une lettre de renonciation au contrat. Il s'en suit quelques échanges téléphoniques entre l'association et le dirigeant de l'entreprise mais nous ne sommes pas sur la même interprétation du code de la consommation. L'entreprise a bien reçu les boîtes et nous attendons le retour des chèques. Ne recevant rien, nous avons saisi la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe. La Commission conclue à un non-respect de la réglementation de la vente à domicile notamment le fait d'encaisser le premier paiement sans les 7 jours suivant la vente et le fait de ne pas respecter le règlement sur la vente à crédit alors que le paiement se fait en 10 fois. Elle conclue que la vente doit être annulée. L'entreprise a continué d'ignorer la conclusion de la médiation malgré les relances et ce jusqu'à octobre où nous avons préparé la requête aux fins de saisine du TJ. Elle a d'abord proposé une indemnité amputée du coût de 4 boîtes ouverte puis après refus, elle a accepté, ainsi que l'adhérente, de ne retirer que 2 boîtes ouvertes. Le virement de 1714€ a été reçu dernière semaine d'octobre sur le compte de M et Mme B.



Fraude à la carte bancaire

« Le mardi 14/09/2021 à 10h48 j'ai été appelée par un opérateur du service des fraudes cartes bancaires du Crédit Agricole. Cette personne ayant toutes les coordonnées bancaires m'a indiqué que j'avais 3 opérations en cours qui étaient détectées comme frauduleuses. Pour les annuler elle m'a demandé de lui communiquer 3 codes sms. Étant au travail et étant mise en confiance par cette personne j'ai rapidement répondu à sa demande qui apparaissait légitime. J'ai constaté après coup que deux des 3 opérations étaient au débit de mon compte. Ma carte bancaire venait d'être renouvelée il y a moins d'un mois. Je ne suis pas à l'origine de ces opérations et je suis surpris de la facilité avec laquelle un arnaqueur peut détourner mes moyens de paiement ».

Dans une premier temps la banque a refusé car la cliente a communiqué ses codes 3DSecure. La Médiation a été saisie le 11 octobre, la banque a remboursé la totalité le 15 novembre.

« Bonjour, c'est avec surprise que j'ai découvert ce matin que ma banque venait de me rembourser les 749 € de fraude à la carte bancaire. Je suis très heureuse et vous remercie du fond du cœur de m'avoir aidé dans les démarches. C'est grâce votre association et à votre implication que j'ai obtenu le remboursement. Est ce qu'il faut faire quelque chose ? Prévenir le médiateur ? Dans l'attente de vous lire, Salutations distinguées, Madame P. ».



Changement de mutuelle complémentaire santé dans son dos

Démarché au téléphone le 8/3/21 par une représentante d'HORIZON COURTAGE qui propose une couverture santé moins chère mais je réclame d'avoir les conditions générales pour les lire avant toute signature. Pour ce faire, elle suggère de me les envoyer par mail sous 48 heures et prévient que je vais recevoir sous peu un code par SMS. Après étude du document je lui dis au téléphone que j'annulais le tout et j'envoie un SMS de confirmation d'annulation à la représentante. Le 23/03, je reçois un échéancier daté du 15/3. J'appelle aussitôt la représentante qui me confirme avoir reçu ma demande d'annulation SMS.

Je retourne l'échéancier en RAR à POP SANTE Monteux. 29/03/21 mais entre-temps notre mutuelle NEOLIANE me prévient par mail d'avoir reçu une lettre de résiliation que je n'ai pas signé. Il aura fallu plus de 4 mois de multiples échanges de ma conseillère UFC Que Choisir avec cette mutuelle pour enfin obtenir l'annulation de cette souscription abusive.

Mail reçu de Monsieur R.D.
Trouvez ci-joint la lettre Pop santé qui met fin à ce cauchemar.

Tous nos remerciements, pour ce temps passé avec ce dénouement favorable.

Je tiens à remercier UFC que choisir pour toutes ces démarches.

Cordialement.
R.D.



Sécurité : identifier l'appel d'un faux conseiller

Pour mieux vous arnaquer, les fraudeurs n'hésitent pas à se faire passer pour des conseillers bancaires. Cette technique nommée « ingénierie sociale » est de plus en plus courante. Les fraudeurs utilisent la peur et l'anxiété pour vous manipuler. Une personne ayant réussi à récupérer vos informations confidentielles se présente comme un conseiller de votre banque. Elle vous alerte qu'un achat suspect a été réalisé avec votre carte bancaire et vous rassure en vous disant qu'il est encore possible d'annuler l'opération. Pour cela, elle vous demande de valider l'opération par Clé Digitale (1) qui vient d'être déclenchée sur votre smartphone.

Les conseils à suivre :

Votre banque ne vous demandera jamais de valider un paiement ou une annulation de paiement lors d'un appel téléphonique. La validation d'une opération par Clé Digitale ne vous permettra jamais d'obtenir un remboursement. Ne fournissez jamais par téléphone, SMS ou Chat des informations confidentielles telles que votre identifiant, mot de passe, trigramme de votre carte bancaire ou encore un code reçu par SMS. Méfiez-vous des interlocuteurs vous demandant de fournir des informations ou de réaliser une action en urgence, même si le numéro d'appel vous semble légitime. Restez en alerte face à la fraude ! Pour surfer en toute sécurité, ne communiquez jamais vos codes personnels par mail, par téléphone ou par SMS.

(1) La Clé Digitale est un Dispositif de sécurité personnel mis à votre disposition par votre banque pour vérifier votre identité conformément à la réglementation lors de la réalisation d'opérations via les Services en ligne. L'activation de la Clé Digitale se réalise gratuitement sur l'application de votre banque sous réserve de votre éligibilité et de la validation de votre numéro de téléphone. Dispositif réservé aux smartphones équipés (en général) au minimum de la version d'Android 4.4 ou de la version d'iOS 11.0. Certains établissements bancaires proposent un boîtier spécialement réservé à cet usage pour leurs clients n'ayant pas de smartphone, ce dispositif étant généralement payant.

Energie Moins Chère Ensemble – Suspension de la campagne

Les prix sur les marchés de gros continuant leur flambée, l'organisation d'enchères au cours du premier trimestre 2022 nous est paru inenvisageable, aucun fournisseur n'étant en mesure de proposer des prix attractifs.

Dès lors, afin d'éviter de braquer trop les projecteurs sur un nouveau report, nous avons pris la décision de suspendre la campagne jusqu'à des jours meilleurs. Il n'y a par conséquent, plus d'inscriptions possibles. Nous avons notifié récemment cette suspension aux inscrits en indiquant que l'objectif reste bien d'en organiser en 2022, mais plutôt au second semestre. Bien évidemment, l'ensemble des inscriptions est enregistré et nous communiquerons régulièrement avec les inscrits pour les tenir informés du calendrier.

Les marchés nous ont fait perdre une bataille, mais restons mobilisés pour, ensemble, réussir à faire triompher le pouvoir de marché des consommateurs en 2022 !



Dépendance: 4 conseils pour une arrivée en douceur en maison de retraite

L'entrée en établissement, souvent considérée comme la solution de dernier recours, est peu anticipée. Or, pour que les choses se passent bien, une préparation s'impose. En voici les étapes importantes.

1. S'interroger sur son propre avenir

Quand les premières difficultés se font ressentir, il faut être lucide et se questionner sur son avenir. Parfois, rester à domicile n'est pas envisageable ; le déni ne conduirait qu'à une entrée tardive en établissement, non préparée et pesante.

2. Présélectionner des établissements

Une fois les structures à proximité du domicile listées, on en retient trois à cinq maximum qui pourraient convenir géographiquement mais aussi financièrement.

3. Se rendre sur place

Même si la famille participe à la recherche, il est essentiel qu'elle n'effectue pas les visites seule. Le futur occupant doit aller dans chaque structure pour voir les lieux et ressentir l'atmosphère. Choisir différents moments de la journée est recommandé, afin d'assister aux activités et au repas des résidents – voire d'y participer moyennant finances. Discuter avec le personnel, regarder une chambre et les espaces communs, cela importe aussi.

4. Déposer plusieurs dossiers

Pour chaque établissement envisagé, un dossier d'admission doit être complété au moyen d'un formulaire (Cerfa n°14732*03) et adressé par courrier (par lettre recommandée avec avis de réception). Quand une place est disponible, la personne âgée est contactée et se voit proposer un contrat de séjour, qui règle les aspects pratiques et financiers. La décision finale appartient au futur résident.



Le site permet aux consommateurs de signaler des pratiques anormales ou des anomalies dans le secteur de la consommation.

✦ Possibilité pour le consommateur d'effectuer un signalement sur les produits dangereux alimentaires et non alimentaires, notamment en lien avec le nouveau site unique des rappels de produits RappelConso.

Thématiques disponibles

 COVID-19 (coronavirus) gel hydroalcoolique, masque, arnaque liée au COVID-19, distanciation physique...	 Achat / Magasin supermarché, boulangerie, magasin de jouet, achat en ligne...	 Secteur de la santé dentiste, opticien, produits de pharmacie, clinique, site de téléconsultation...
 Café / Restaurant bar, cafétéria, food truck, application pour se faire livrer un repas...	 Services aux particuliers coiffeur, pressing, aide à la personne, déménageur, formation, maison de retraite...	 Eau / Gaz / Electricité contrat et facture eau, gaz et électricité...
 Téléphonie / Fournisseur d'accès internet / médias forfait internet, abonnement de musique ou de vidéo en ligne, téléphone...	 Banque / Assurance / Mutuelle banque en ligne, crédit, assurance auto...	 Intoxication alimentaire Vous avez été malade (vomissement, diarrhée, maux de ventre) après avoir consommé un aliment.
 Voyage / Loisirs hôtel, billet d'avion, taxi, comparateur de prix, concert, salle de sport, jeux en ligne...	 Immobilier location, agence immobilière, syndicat de copropriété...	 Travaux / Rénovation dépannage, plombier, rénovation énergétique, site de devis travaux...
 Voiture / Véhicule / Vélo vente et réparation de voiture, location, auto-école, pneu, accessoire...	 Animaux vétérinaire, aliment pour animaux, site internet de garde d'animaux...	 Démarches administratives absence d'information sur le médiateur, faux courrier administratif, achat d'acte de naissance...
 Internet (hors achats) Influenceur, piratage de carte, escroquerie par email, site d'incitation à la haine...	 Démarchage abusif spams, appels indésirables malgré Bloctel	

✦ L'augmentation significative des signalements déposés par des consommateurs en 2020 (+ 129%) se poursuit en 2021 (+ 56%).

✦ Une part non négligeable des signalements COVID-19 depuis la mise en place de cette rubrique.

✦ Une forte hausse des pratiques dénoncées dans le secteur des prestations de service

✦ Une stabilité des professionnels ayant déclarés vouloir mettre en place des actions correctives après consultation des signalements (52%).

✦ Ciblage des contrôles par les Directions Départementales de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) orienté :

- Vers les professionnels qui ont refusé le signalement ou qui ne mentionnent pas la mise en place d'action corrective
- Si les signalements sont récurrents ou d'une extrême gravité dans un établissement.

RappelConso, qu'est-ce que c'est ?

RappelConso est le nouveau site public unique d'information des consommateurs sur les rappels de produits de consommation courante. Les consommateurs pourront retrouver désormais l'intégralité des rappels de produits sur un seul et même site:

- denrées alimentaires ;
- aliments pour animaux ;
- produits non-alimentaires (hors médicaments et dispositifs médicaux).
- Il a vocation à être rempli par les professionnels, qui devront renseigner les rappels les concernant sur RappelConso.

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

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

La qualité de l'eau

Eau en bouteille ou eau du robinet : le match n'est pas à rejouer !

Alors que l'étude menée par Que Choisir entend souligner que l'eau potable est bien plus économique et écologique que l'eau en bouteille, la Chambre syndicale des eaux minérales nous répond que « l'eau minérale naturelle et l'eau du robinet sont des produits différents et ne peuvent donc avoir le même prix ». C'est pourtant bien pour une même utilisation quotidienne que les deux eaux sont en concurrence et c'est de notre devoir, en tant que promoteur d'une consommation responsable, **de rappeler que l'on paye l'eau en bouteille 65 fois plus cher en moyenne !** S'agissant de l'impact environnemental de l'eau en bouteille, ce syndicat allègue que « l'eau minérale naturelle est acheminée par des camions toujours plus économes en énergie et des modes de transport alternatifs (train, ferroutage ou fluvial). La bouteille en PET est 100 % recyclable et 60 % d'entre elles sont recyclées ».



Or, ce n'est pas parce que le PET (Polyéthylène téréphtalate) utilisé pour la fabrication des bouteilles serait recyclé à 60 % que cela la met à égalité, loin de là, avec l'eau du robinet : la mise en décharge, le tri, le recyclage, la fabrication de nouvelles bouteilles et bien sûr leur transport constituent autant d'étapes à l'origine de gaz à effet de serre.

Les résultats et le message principal de cette campagne demeurent les mêmes : **la consommation responsable est de boire l'eau potable**. Mais pour que tout le monde franchisse le pas, et que toutes les craintes soient dissipées, les pouvoirs publics nationaux ont un rôle à jouer pour préserver en amont la ressource aquatique des pollutions (agricoles, industrielles, etc.), mais aussi pour s'assurer que les consommateurs ne sont pas exposés à des composants toxiques via des canalisations anciennes et corrodées.