

UFC Que Choisir 41

« Défendre les consommateurs est notre devoir quotidien. »



Septembre 2023

ESPRIT CONSO n°103

Cher(e)s adhérent(e)s,

Le 31 mars nous tenions notre Assemblée Générale et je souhaite revenir sur les principales informations.

En 2022, notre association loir-et-cherienne a non seulement conforté sa présence chez les 2 premiers bailleurs sociaux du département mais elle est entrée au Conseil d'Administration de 3F Centre-Val de Loire. Chez chacun de ces 3 bailleurs **la liste UFC Que Choisir obtient le meilleur score.**

Nous avons renforcé notre activité de représentation des consommateurs au sein d'instances territoriales en intégrant le **Conseil Département pour l'Inclusion financière (CIDF)**. Il est organisé à l'initiative de la Banque de France, pour détecter les personnes en situation de grande précarité financière, afin de les aider à rebondir plutôt que de sombrer dans le surendettement.

Dans le même esprit nous poursuivons notre participation au sein de la **Commission de Surendettement de la Banque de France**. Nous siégeons également au **CODERST, le Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques aux CCSPL, Valdem et Comité des Usagers de l'hôpital de Vendôme.**

Notre Conseil d'Administration est maintenant constitué de 8 membres,

Beauvoir Marie-Paule
Chassier Michel (Trésorier)
Kruger Xavier (Président)
Lecomte Gérard (Vice-Président)

Noel Jean-Pierre (Secrétaire Adjoint)
Pineau Thierry (Secrétaire)
Romiant Nadia
Sevaut Jean-Luc

Thierry Pineau a présidé notre association depuis 6 ans, pendant cette période il a rendu possible notre présence dans les Conseils d'Administration des bailleurs sociaux et notre nombre d'adhérents a augmenté d'un tiers. Il est remplacé par Xavier Kruger qui était Vice-président depuis 2019 et siège également au conseil d'Administration de la Fédération UFC Que Choisir à Paris.

Xavier KRUGER
Président UFC Que Choisir 41

Nos prochains rendez-vous !

La Journée des Associations le samedi 2 septembre, Parc Ronsard à Vendôme
La Journée de l'Engagement le samedi 9 septembre à la Halle au Grains de Blois.

contact@loiretcher.ufcquechoisir.fr

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

Appli QuelProduit

Une application gratuite pour choisir ses produits alimentaires, cosmétiques et ménagers.

L'appli s'est enrichie récemment du planet-score.

Nos permanences

UFC Que Choisir 41

BLOIS

Maison des associations

17 rue Roland Garros
Tél. : 02 54 42 35 66
sur RDV Mer. 14-17h Sam. 9-12h
accueil téléphonique du lundi au
vendredi :8h30-12h30

Maison de la Justice et du Droit

3 place Lorjou BLOIS
le jeudi 10h-12h sur RDV au
02.54.45.16.16

VENDOME

Pôle d'Accès au Droit

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

MONDOUBLEAU

Maison de Services des Collines du Perche

Tel : 02 54 80 85 80 sur RDV

ROMORANTIN

Point d'Accès au Droit

2 bis place du Château
le 1er et 3è lundi de 14h à 17h
sur RDV au 02 54 96 97 85

Défendre vos intérêts de consommateurs est notre combat quotidien

◆ Litige avec un fournisseur de pierre tombale

Suite au décès d'un proche, Mme C a commandé auprès d'une entreprise située à Toulouse la pose d'un monument funéraire dans un cimetière de Loir et Cher. Elle a réglé l'intégralité de la facture à la commande.

Cependant, 10 mois plus tard, seule la semelle avait été posée et l'entreprise ne fournissait pas d'explications en réponse aux nombreuses relances de la consommatrice. Après l'envoi d'une ultime lettre recommandée fixant un délai de pose et, à défaut, sollicitant l'annulation de la vente, Mme C a fait appel à notre association locale.

Son litige a été pris en charge par l'envoi d'un courrier de signalement, auquel l'entreprise a immédiatement réagi, notamment en précisant les coordonnées du sous-traitant.

C'est en prenant directement contact avec celui-ci qu'une négociation a pu avoir lieu et que la prestation a finalement été exécutée dans un délai raisonnable.

◆ Litige avec une entreprise de métallerie

Mme C demeurant à Blois a été reçue en permanence dans le cadre d'un litige l'opposant à une entreprise de métallerie.

Notre adhérente avait sollicité ce professionnel dans le but de remplacer une clôture ainsi qu'un portail. Un devis fut établi en septembre 2021 pour un montant de 2462€. Mme C sur demande de l'entreprise a versé un acompte de 1700 €. A noter que le devis ne comportait aucun délai de réalisation. Malgré de nombreuses sollicitations de la part de notre adhérente, l'entrepreneur n'a jamais répondu.

Un dossier a été ouvert par le conseiller litige et un courrier de signalement a été rédigé et envoyé à l'entreprise qui répondit en demandant le solde avant d'entamer les travaux.

Devant cette demande irrecevable, la décision a été prise de saisir le Conciliateur de justice. Après concertation entre les parties, le Conciliateur a établi un constat d'accord pour une réalisation des travaux en septembre 2022.

Le représentant de l'UFC était présent à la réception des travaux et le solde a été réglé le jour même par la consommatrice.

ARNAQUES BANCAIRES

Ci-dessous deux cas de spoofing, «appel du faux conseiller» technique qui consiste à usurper une identité connue de la victime en affichant le vrai numéro de téléphone de l'identité usurpée et en ayant au préalable «volé» les informations personnelles bancaires.

Litiges traités avant les recommandations de l'Observatoire de sécurité des moyens de paiement de juin 2023

◆ Dossier 1

Une adhérente a reçu un appel d'une personne se présentant conseiller sécurité de la Banque Populaire et qui la prévenait d'une opération frauduleuse sur son compte. Il a confirmé toutes ses informations personnelles afin de la rassurer sur son identité et lui a demandé de communiquer un code adressé par la banque de façon à stopper la fraude. Inquiète sur cet appel, notre adhérente a pris contact avec la banque le lendemain pour avoir

plus d'explications sur cet appel et mettre opposition à sa CB. Elle a constaté que son compte avait reçu deux virements de son compte épargne et ensuite son compte a été débité de neuf virements à destination de comptes situés à l'étranger dont la Lituanie, l'Espagne et l'Allemagne. Elle a déposé une plainte au commissariat et la banque lui a confirmé 2 jours plus tard avoir récupéré deux des neuf virements. Sur les 15000€ détournés il reste près de 12400€ à récupérer.

La Banque Populaire a refusé de rembourser cette somme, prétextant que sa cliente avait fait preuve d'imprudence. La Médiation de la BP a été saisie et a proposé un remboursement de 8092,50€, ce qui représente les 2/3 de la somme perdue. Toutefois cela n'oblige pas la banque qui refuse toujours de procéder à une indemnisation de sa cliente. Sur ces faits et à la suite du dépôt de plainte de l'UFC Que Choisir contre 14 banques pour non-respect de la réglementation dans l'indemnisation des victimes d'arnaques bancaires, un article était paru dans le quotidien « la NR » sur les déboires de notre adhérente.

Il restait donc à saisir le Tribunal mais la BP est revenue proposer un remboursement de 6000€ immédiatement. Préférant cette solution à celle de tenter de récupérer plus mais avec l'aide d'un avocat et sans garantie du résultat, notre adhérente a accepté et dans les 24 heures elle recevait 6000€ sur son compte.

Message reçu de notre adhérente :

J'ai été surprise par la rapidité de l'offre et son exécution et j'imagine que le fait que je prenne conseil auprès de vous et aussi l'article dans la NR n'y sont pas pour rien ! Donc je vous remercie beaucoup de m'avoir guidée tout au long de ce problème. Bien cordialement

◆ Dossier 2

Message du consommateur :

J'ai une carte de fidélité Conformia qui est en fait une carte bancaire. L'organisme me demande tous les 6 mois un changement de code d'accès, ce que j'ai fait.

Un appel de l'organisme m'a informé d'une opération douteuse en indiquant toutes les informations personnelles du compte pour me rassurer quant à leur identité. J'ai reçu aussitôt un SMS de Cetelem m'informant d'opérations au débit de ma carte et j'ai tout de suite fait opposition.

Quelques jours plus tard j'ai observé pour environ 1240€ de débit dont un retrait espèces. J'ai déposé plainte au commissariat de Blois et je refuse de payer ces dépenses que je n'ai pas autorisées.

La personne a adhéré à notre association et nous avons adressé un courrier argumenté à la société CETELEM. 3 semaines plus tard nous recevions une réponse positive de la banque qui acceptait de rembourser les sommes prélevées sans le consentement de leur cliente.

Message reçu de notre adhérente :

Bonjour Mr ... ; Je viens par la présente vous remercier pour vos compétences et le savoir qui m'a permis d'aboutir à un résultat positif à mon litige. Vendredi dernier Cetelem m'a remboursé la somme que j'avais commencé à verser. Sans votre intervention je n'aurais pas su suivre les bonnes démarches. Encore merci à vous et je resterais adhérente à L'association. Cordialement Mme ...

◆ Litige avec un bailleur social

Madame F. était précédemment locataire. Elle se retrouve au chômage et retourne chez sa mère à Saint Aignan. Elle fait une demande de logement social aux environs de St Aignan.

Elle consulte les annonces sur le site de Terres de Loire Habitat et repère 1 petit pavillon T2 sur St Aignan. Elle contacte l'agence de Sologne Val de Cher pour se positionner dessus. L'agence lui répond qu'elle ne donne pas de pavillon à une personne seule et en plus au chômage.

Madame F. voit une autre annonce à Contres pour un T3. L'agence lui rétorque qu'elle n'a pas le droit à un T3 parce qu'elle est seule et vu qu'elle est au chômage c'est compliqué. L'agence lui aurait envoyé 2 propositions sur Montrichard.

Son dossier semble bloqué parce qu'elle n'aurait pas répondu aux propositions et pour cause Mme F ne les a jamais reçues.

Se lassant des divers refus, Madame F. contacte UFC Que Choisir 41 qui intervient directement auprès des personnes compétentes. Conformation lui a été faite que compte tenu de ses critères, Mme F a bien droit à un T3, la loi lui autorise mais que le logement de Contres qu'elle souhaitait a été attribué plusieurs semaines auparavant.

Mme F. voit une autre annonce sur Montrichard pour un T3. L'agence persiste sur le fait qu'elle n'aurait pas le droit à un T3. L'UFC Que Choisir 41 intervient à nouveau et le logement lui est attribué la semaine suivante.

Elle est rentrée dans le logement le 1^{er} juin 2023.

Entre temps, elle avait eu la chance de signer un CDI.

Extraits du communiqué de l'Observatoire de sécurité des moyens de paiement de juillet 2023

L'Observatoire engage de nouvelles actions pour améliorer la prévention de la fraude et le remboursement des victimes.

La carte, qui conforte encore davantage son statut de moyen de paiement principal du quotidien, voit son taux de fraude se contracter à 0,053%, soit le niveau le plus bas jamais enregistré par l'Observatoire.

Note UFC QC : toutefois les techniques de spoofing déportent la fraude directement sur les comptes des titulaires de compte. Les banques observent une diminution des fraudes mais leurs clients constatent une hausse des fraudes au débit de leur compte

Le chèque enregistre également une baisse de la fraude (-15% en valeur), de surcroît plus rapide que la chute des flux (-8%).

Note UFC QC : ces fraudes vont en générale directement au détriment de la banque si le titulaire du compte a mis opposition en s'apercevant du vol ou si le chèque est faux c'est le commerçant qui en est la victime. directement sur les comptes des titulaires de compte. Les banques observent une diminution des fraudes.

Le virement est le seul moyen de paiement à connaître une nouvelle hausse annuelle des montants de fraude (+9%). Même si son taux de fraude reste extrêmement bas (0,001%), près de 70% du préjudice financier résulte d'attaques ayant ciblé les virements initiés depuis les interfaces de banque en ligne, principalement utilisées par les particuliers et les petites entreprises. Pour répondre à ces nouveaux défis de sécurité, l'Observatoire va lancer, dès la rentrée de septembre 2023, des travaux visant à identifier de mesures complémentaires de lutte contre la fraude au virement et à accélérer leur mise en œuvre sur le marché français.

Au milieu de ces progrès d'ensemble, l'année 2022 a vu le développement des techniques d'escroquerie et des modes opératoires reposant sur la manipulation. En usurpant par exemple l'identité du personnel bancaire, les

fraudeurs appellent leurs victimes et parviennent à obtenir une authentification forte de leurs opérations frauduleuses par carte ou par virement. En réponse à ces fraudes, qui touchent tous les profils de clients, la profession bancaire a lancé une campagne de communication qui a déjà permis d'inviter les clients à une plus grande vigilance dans la protection de leurs identifiants et code confidentiels. Par ailleurs, l'entrée en application de la loi dite Naegelen¹ le 25 juillet 2023 devrait permettre de lutter plus efficacement contre les appels téléphoniques frauduleux.

Pour répondre à ces nouveaux modes opératoires, l'Observatoire a en outre émis en mai 2023 un ensemble de treize recommandations pour améliorer les démarches de remboursement des victimes et intensifier les actions de prévention et de lutte contre la fraude. Il est en effet essentiel pour l'Observatoire que les consommateurs puissent avoir l'assurance d'un traitement rigoureux de leurs contestations, afin de conforter le sentiment qu'eux aussi bénéficient pleinement des progrès collectifs obtenus en matière de lutte contre la fraude. Un premier bilan de ces recommandations sera dressé et publié à la fin de l'année 2024.

www.observatoire-paiements.fr

L'Observatoire de la sécurité des moyens de paiements (OSMP) est un forum chargé de promouvoir le dialogue et les échanges d'informations entre les acteurs intéressés par la sécurité et le bon fonctionnement des moyens de paiement scripturaux en France. Présidé par le gouverneur de la Banque de France, il est constitué de deux parlementaires, de représentants des administrations publiques, d'acteurs du marché des paiements et d'utilisateurs (commerçants, entreprises et consommateurs), ainsi que de personnalités qualifiées.

Créé par la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, l'OSMP succède à l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement institué en 2001. Il a pour mission de suivre les mesures de sécurité adoptées par les acteurs du marché des paiements et leurs clients, d'établir des statistiques de fraude agrégées et d'assurer une veille technologique en matière de moyens de paiement.

Activité sportive – L'aide financière Pass'Sport prolongée

Plusieurs millions de jeunes de 6 à 30 ans peuvent bénéficier d'une aide de 50 € pour une inscription dans un club sportif ou une salle de sport. Ce dispositif, intitulé Pass'Sport, a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2023 et étendu aux étudiants boursiers.

La rentrée s'accompagne bien souvent d'une inscription à un club de sport ou une salle de fitness. Pour réduire le coût de la licence ou de l'abonnement, plusieurs millions de jeunes peuvent bénéficier d'une aide de 50 €. Ce Pass'Sport, lancé en 2021 pour inciter à la pratique sportive au sortir de la crise sanitaire, a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2023.

Ses modalités pour la saison 2023-2024 ont été précisées dans un décret du 8 août. Ce dernier a notamment élargi le dispositif aux étudiants boursiers. Sont éligibles plusieurs catégories de jeunes :

- les enfants de 6 à 17 ans dont les familles perçoivent l'allocation de rentrée scolaire (ARS) ;
- les enfants de 6 à 19 ans dont les familles perçoivent l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ;
- les jeunes de 16 à 30 ans bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH) ;
- les étudiants, jusqu'à 28 ans révolus, qui bénéficient d'une bourse sur critères sociaux de l'enseignement supérieur, d'une aide annuelle accordée par les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires ou d'une aide annuelle sous conditions de ressources dans le cadre des formations sanitaires et sociales.

Le Pass'Sport peut être utilisé pour toute adhésion ou prise de licence jusqu'au 31 décembre 2023 dans les associations sportives partenaires du dispositif :

- les associations sportives affiliées aux fédérations sportives agréées ;

- les associations sportives agréées (qu'elles soient affiliées ou non à une fédération sportive) des quartiers prioritaires de la ville et des territoires labellisés « Cités éducatives » ;

- les structures de loisirs sportifs marchands (salles de fitness, salles d'escalade...).

Les bénéficiaires de l'ARS, de l'AEEH ou de l'AAH vont recevoir prochainement un e-mail du ministère des Sports contenant leur code individuel Pass'Sport ou celui de leur enfant. Les étudiants recevront leur code en septembre ou octobre, également par mail. Pour bénéficier de la réduction, il suffit de se rendre dans la structure sportive voulue et de présenter ce code pour obtenir 50 € de déduction immédiate sur les frais d'inscription. Ces structures et associations sportives devront ensuite en demander le remboursement auprès des services du ministère chargé des Sports au plus tard le 31 décembre.



Bon à savoir. Il est possible de cumuler Pass'Sport avec d'autres aides (municipales, départementales ou régionales) visant à encourager la pratique sportive.

Lire aussi

[Santé • Les bénéficiaires insoupçonnés de l'exercice](#)
[Activité physique • Qu'attendre du pilates ?](#)

Nos actions, notre présence, nos combats !

Sur le marché de Selles/Cher



Défi Conso à Blois



Jeunes et moins jeunes regroupés dans la gaité. (Photo NIO)

La fête des voisins à Rosa Parks La Quinière Blois

