

## Hausse de la TVA dans les télécoms : un kit de l'UFC-Que Choisir pour une résiliation sereine

### Introduction

Le gouvernement a entériné, dans la loi de finances pour 2011, une hausse de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dans le secteur des télécommunications.

Ce secteur bénéficiait jusqu'alors d'une TVA à taux réduit (5,5 %) sur une portion du prix des abonnements de téléphonie mobile permettant d'accéder aux contenus télévisuels, ainsi que sur les abonnements groupés intégrant l'accès à Internet, la télévision, la téléphonie fixe (*triple play*) et, parfois, la téléphonie mobile (*quadruple play*).

Cette modification du régime fiscal de la TVA entraîne des conséquences pratiques pour les consommateurs : une augmentation de prix pour de nombreux abonnements, les opérateurs ayant décidé de répercuter cette hausse.

Il se peut que cette hausse vous concerne quand bien même votre abonnement ne comprend pas l'accès à la télévision, les opérateurs profitant de la confusion pour augmenter l'ensemble de leurs tarifs.

Ce guide a pour objectif de vous exposer vos droits et vos démarches dans le cadre de cette nouvelle donne. Nous espérons qu'il répondra à vos attentes.

### Sommaire :

- 1 - Le nouveau prix de votre abonnement va être trop élevé pour votre budget, pouvez-vous le résilier ?
- 2 - Pourrez-vous garder votre numéro ?
- 3 - J'ai pris un abonnement ou j'ai renouvelé celui-ci récemment, puis-je tout de même bénéficier de ces dispositions ?
- 4 - Mon téléphone n'accepte que les cartes SIM de mon opérateur actuel, pourra-t-il être débloqué lors de ma résiliation ?
- 5 - Je suis chez Free, est-ce que, malgré ma résiliation, je serai redevable des frais d'activation à perception différée ?

## **1. Le nouveau prix de votre abonnement va être trop élevé pour votre budget, pouvez-vous le résilier ?**

La hausse de la TVA a une conséquence juridique : elle modifie les conditions contractuelles de votre engagement.

Vous vous êtes engagé, lors de la souscription à votre forfait, à payer une somme à échéance fixe (tous les mois), pour que votre opérateur vous fournisse un service déterminé.

Si l'une des conditions de votre abonnement est modifiée de manière unilatérale par l'opérateur, ce dernier doit obtenir votre consentement aux nouvelles conditions.

C'est la situation dans laquelle de nombreux abonnés vont se trouver début 2011 avec le nouveau taux de TVA qui, s'il est répercuté par l'opérateur, modifie les conditions contractuelles.

Le comportement à adopter est le suivant :

**Vérifier que les conditions générales de votre opérateur lui permettent de réviser le prix de votre contrat (présence d'une clause prévoyant qu'il est en droit de modifier le prix des prestations).**

Si tel n'est pas le cas, votre opérateur ne peut modifier unilatéralement le prix de votre abonnement.

Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, en principe, il ne peut normalement que résilier votre contrat moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, vous pouvez exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle<sup>1</sup>.

- **Si votre opérateur s'est effectivement réservé la faculté de réviser votre contrat :**

**Vous devez être informé par votre opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires au moins un mois avant son entrée en vigueur<sup>2</sup>.**

**Dans le cas où vous refuseriez ces nouvelles conditions, quelle qu'en soit la raison, vous avez la faculté de résilier votre abonnement sans pénalité et sans dédommagement possible**

---

1. Selon l'article L.121-84 alinéa 2 du code de la consommation : *Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.*

2. Selon l'article L.121-84 alinéa 1<sup>er</sup> du code de la consommation : *Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.*



pour votre opérateur, même si vous êtes encore dans le cadre d'une période d'engagement de 12 ou 24 mois.

- **À partir de quand pouvez-vous résilier votre contrat ?**

Vous pouvez résilier votre contrat à compter du moment où vous avez été informé par votre opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires et au plus tard dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification.

- **Votre opérateur pourra-t-il solliciter le paiement de frais de résiliation ou de pénalités correspondant à la période d'engagement initiale minimale restant à courir ?**

D'une manière générale, les frais et pénalités que les opérateurs sont autorisés à vous facturer lors de la résiliation de votre contrat sont strictement encadrés.

En effet, un opérateur ne peut vous facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat<sup>3</sup>.

Pour ce qui est des frais de résiliation, ou « coûts », ce sont des sommes que l'opérateur doit supporter en raison de votre résiliation (sommes dues à des tiers, frais réellement exposés et justifiés).

Pour ce qui est des pénalités correspondant à la période de votre engagement, elles représentent, en simplifiant, le manque à gagner résultant de la résiliation<sup>4</sup>.

Cependant, l'article L.121-84 du code de la consommation précise très clairement que la résiliation effectuée en application de ce texte doit intervenir **sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement**.

Le professionnel ne peut donc vous facturer ni les frais de résiliation, ni les pénalités correspondant à la période de votre engagement initial minimal restant à courir.

---

3. Selon l'article L.121-84-7 du code de la consommation : *Le fournisseur de services ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat.*

*Les frais mentionnés au présent article ne sont exigibles du consommateur que s'ils ont été explicitement prévus dans le contrat et dûment justifiés.*

4. En réalité, la somme que l'opérateur est autorisé à vous facturer est fonction de la durée initiale de votre engagement et de la durée restant à courir : article L.121-84-6 du code de la consommation.



**Modèle de courrier de résiliation**

Prénom NOM

N° rue

Code postal – Ville

N° d'abonné

Adresse du service

clients de votre

opérateur

**Objet :** Résiliation de mon abonnement n° XXXXX

(CONSEIL : À ADRESSER EN LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION)

Ville, le date

Madame, Monsieur,

Vous m'avez informé(e) par **courrier/courriel** en date du **DATE** de la modification, à compter du **DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR MENTIONNÉE**, des conditions contractuelles/des conditions tarifaires qui me lient à vous dans le cadre du contrat mentionné en objet.

En vertu de l'article L.121-84 du code de la consommation, je vous prie de bien vouloir procéder à la résiliation de ce contrat d'abonnement qui, conformément à cet article, doit intervenir sans frais.

**(FACULTATIF)** Le paiement de mon abonnement s'effectuait par prélèvement automatique sur mon compte. En conséquence, je vous prie de bien vouloir faire le nécessaire afin que mon compte ne soit plus prélevé à compter de la résiliation.

Enfin, et conformément à l'article 38 de la loi n° 78-17, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je souhaite exercer mon droit d'opposition sur les données à caractère personnel collectées lors de ma souscription à cet abonnement puis lors de l'exécution du contrat et m'oppose à toute utilisation ultérieure, notamment à des fins de prospection commerciale.

En vous remerciant par avance de votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Prénom NOM  
SIGNATURE



## 2. Pourrez-vous garder votre numéro ?

En tant que consommateur, il vous est reconnu un droit à la portabilité de votre numéro limitée à dix jours<sup>5</sup>.

L'Autorité de régulations des communications électroniques et des postes prévoit notamment quatre situations dans lesquelles vous êtes inéligible au portage du numéro :

- **incapacité** du demandeur de portage (vous ne pouvez demander le portage que des numéros dont vous êtes titulaire) ;
- **données incomplètes ou erronées** (vous devez fournir des informations de portage correctes à l'opérateur receveur) ;
- **impayé** au moment de la demande de portage ;
- **numéro inactif** (le portage vous sera refusé si le numéro est résilié ou si une demande de portage est déjà en cours).

**Pour faire usage de ce droit à la portabilité, notamment dans le contexte actuel de modifications des conditions tarifaires, il ne faut pas résilier auprès de l'opérateur que vous quittez.**

Le comportement à adopter est le suivant.

- Vous devez tout d'abord obtenir auprès de l'opérateur que vous quittez votre relevé d'identité opérateur (RIO). Ce RIO s'obtient au moyen d'un appel vers un serveur vocal.
- Vous devez ensuite souscrire un contrat d'abonnement auprès de votre nouvel opérateur en lui signalant que vous souhaitez faire usage de votre droit à conserver votre numéro actuel en usant de la portabilité.

Cette demande entraînera la résiliation de votre contrat d'abonnement auprès de votre opérateur actuel au terme d'une procédure dont se chargera votre nouvel opérateur.

- Enfin, pour écarter tout risque que votre ancien opérateur n'interprète la résiliation par le nouvel opérateur comme une résiliation classique, nous vous recommandons d'adresser un courrier à votre opérateur actuel lui expliquant que compte tenu de la modification de ses conditions tarifaires, vous avez effectué les démarches nécessaires auprès d'un nouvel opérateur afin qu'il résilie votre contrat d'abonnement et qu'il mette en œuvre le portage de votre numéro.

---

5. Selon l'article L.44 I. alinéa 8 du code des postes et des communications électroniques : *Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro dans un délai maximum de dix jours, sauf demande expresse de l'abonné. La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.*



**Modèle de courrier d'information de résiliation et de portage**

Prénom NOM

N° rue

Code postal – Ville

N° d'abonné

Adresse du service

clients de votre

opérateur

**Objet :** Avertissement de résiliation sans frais de mon abonnement n° XXXXX avec portage du numéro à venir

(CONSEIL : À ADRESSER EN LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION)

Ville, le DATE,

Madame, Monsieur,

Vous m'avez informé(e) par courrier/courriel en date du DATE de la modification, à compter du DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR MENTIONNÉE, des conditions contractuelles/des conditions tarifaires qui me lient à vous dans le cadre du contrat mentionné en objet.

Compte tenu de cette modification, et en application des articles L.121-84 du code de la consommation et L.44-1 du code des postes et des télécommunications, j'ai confié à un nouvel opérateur un mandat pour vous demander la portabilité de mon numéro actuel, le 06 XX XX XX XX, laquelle emporte résiliation mon contrat.

**Conformément aux dispositions précitées, je vous précise que la demande de résiliation, motivée par la modification de vos conditions contractuelles et tarifaires, interviendra par l'intermédiaire de mon mandataire.**

Enfin, et conformément à l'article 38 de la loi n° 78-17, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je souhaite exercer mon droit d'opposition sur les données à caractère personnel collectées lors de ma souscription à cet abonnement puis lors de l'exécution du contrat et m'oppose à toute utilisation ultérieure, notamment à des fins de prospection commerciale.

En vous remerciant par avance de votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Prénom NOM  
SIGNATURE



**3. J'ai pris un abonnement ou j'ai renouvelé celui-ci récemment, puis-je tout de même bénéficier de ces dispositions ?**

Tout dépend ici de votre situation.

L'article L.121-84 du code de la consommation vous reconnaît la faculté de résilier votre contrat en raison des modifications contractuelles si vous ne les avez pas déjà « *expressément acceptées* ».

Pour apprécier votre situation, le comportement à adopter est le suivant.

Vérifiez les documents qui vous ont été communiqués lors de votre souscription récente ou lors du renouvellement de votre abonnement.

Si ces documents annoncent d'ores et déjà de manière précise, chiffrée (par exemple : «  *votre abonnement passera alors de 25 € à 26,50 €* ») et datée les conséquences des modifications contractuelles à venir, vous ne pourrez pas résilier votre contrat.

En revanche, si les documents n'évoquent pas les modifications contractuelles à venir, ou s'ils ne font qu'évoquer une hausse future ou éventuelle du prix, mais qu'à aucun moment elle n'est ni chiffrée, ni datée, on ne peut pas considérer que vous ayez donné votre accord exprès aux nouvelles conditions.

Dans ce cas, vous vous retrouvez dans une situation identique à celle évoquée au point 1 du présent kit.

L'opérateur doit vous informer de la modification un mois avant son entrée en vigueur et vous pourrez résilier votre contrat dès cette date et au plus tard dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de la modification.

NB : la situation est la même que vous veniez de conclure un contrat d'abonnement ou bien que vous veniez de renouveler votre engagement.

Généralement, les renouvellements se font au moyen d'avenants, qui sont des contrats.

Donc, dans ce cas comme dans le cas de la conclusion d'un nouveau contrat d'abonnement, l'étendue de vos engagements dépend du contenu des documents qui vous ont été remis et que vous avez acceptés.

Reportez-vous-y.



#### **4. Mon téléphone n'accepte que les cartes SIM de mon opérateur actuel, pourra-t-il être débloqué lors de ma résiliation ?**

La faculté dont dispose votre opérateur de bloquer votre téléphone afin qu'il ne soit utilisable que sur son propre réseau est strictement encadrée et uniquement justifiée en raison des risques de vol et des potentielles atteintes qui pourraient en découler pour lui.

Si votre opérateur peut effectivement faire activer, lorsque vous achetez votre téléphone, des dispositifs vous empêchant de le connecter à un autre réseau que le sien, il n'en demeure pas moins :

- que votre opérateur a l'obligation de vous informer de l'existence de ce mécanisme préalablement à son activation ;
- que vous avez le droit de demander à tout moment que ce mécanisme soit désactivé ;
- que votre opérateur a l'obligation de vous communiquer systématiquement et gratuitement la procédure de désactivation de ce mécanisme à l'issue d'une période au plus égale à la durée de votre engagement éventuel auprès de lui, cette durée ne devant en aucun cas excéder six mois à compter de la date de conclusion de votre contrat d'abonnement<sup>6</sup>.

Si votre téléphone est bloqué mais que vous résiliez votre contrat en raison des modifications des conditions contractuelles/tarifaires, vous ne serez plus engagé contractuellement à l'égard de votre opérateur.

Or, dès lors qu'il n'y a plus d'engagement contractuel, votre opérateur a l'obligation de vous communiquer systématiquement et gratuitement la procédure de désactivation du verrouillage de votre téléphone.

S'il ne le fait pas, vous pourrez l'exiger et ce dernier ne pourra en aucun cas prétendre au versement d'une quelconque somme à ce titre.

Pour l'abonné souhaitant obtenir le code de désactivation du verrouillage de son appareil, il lui est possible d'ajouter, dans son courrier de résiliation ou d'information de résiliation et de portage, la mention suivante :

*« Je vous remercie par ailleurs de me communiquer dans les meilleurs délais et gratuitement le code de déblocage de mon appareil.*

*En effet, cette demande intervenant dans le cadre de la fin de mon engagement auprès de vos services sur le fondement de l'article L 121-84 du code de la consommation, la transmission de ce code ne peut m'être facturée. »*

---

6. Décision de l'ARCEP n° 2005-1083 du 8 décembre 2005 précisant les droits et obligations concernant les opérateurs fournissant des services GSM ou ITM-2000, homologuée par un arrêté du 7 mars 2006.





**5. Je suis chez Free, est-ce que, malgré ma résiliation, je serai redevable des frais d'activation à perception différée ?**

Le cas est particulier chez Free.

En effet, cet opérateur, qui prétend ne pas percevoir de pénalités de résiliation, facture lors de la rupture du contrat des « frais d'activation à perception différée ».

En pratique, si vous partez trop tôt après vous être engagé chez Free, vous êtes redevable de ces « frais d'activation à perception différée ».

L'UFC-Que Choisir considère qu'il ne s'agit ici que d'un argument sémantique dont l'effet est bel et bien de tenir le consommateur captif par le biais de frais prétendument dégressifs sur trois ans, bien qu'ils repartent à zéro à chaque modification (déménagement, mais aussi souscription à une option).

C'est la raison pour laquelle l'UFC-Que Choisir a engagé une action en justice contre Free afin de voir supprimée cette pratique alambiquée freinant la concurrence et la liberté des consommateurs. La décision interviendra au cours du mois de février et le tribunal se prononcera quant à la légalité de cette pratique.

En attendant, Free pourrait tenter d'arguer que ces frais ne sanctionnent pas la résiliation, mais l'ouverture de votre ligne, qu'ils étaient dus lors de votre abonnement, et qu'ils ne peuvent donc être considérés comme des pénalités de résiliation.

L'UFC-Que Choisir considère que Free ne devrait pas pouvoir facturer ces frais dans le cadre spécifique de la résiliation entraînée par une modification des conditions contractuelles comme celle qui s'apprête à entrer en vigueur, celle-ci devant intervenir « *sans pénalité* » pour le consommateur et « *sans droit à dédommagement* » pour l'opérateur.

Pour l'abonné Free souhaitant résilier son contrat en raison de la modification du prix, il lui est conseillé d'ajouter, dans son courrier de résiliation mais sans que l'UFC-Que Choisir soit en mesure de lui garantir que Free y donnera suite, la mention suivante :

*« La présente résiliation intervenant sur le fondement de l'article L.121-84 du code de la consommation, elle s'applique sans pénalité de réalisation et sans que vous ayez droit à un quelconque dédommagement. »*

*Dans ce contexte, je vous remercie de bien vouloir prendre en compte le fait que je ne suis absolument pas redevable des frais d'activation à perception différée que vous facturez habituellement dans le cadre d'une rupture de contrat, et donc de ne pas me les prélever. »*

## Communiqué de presse

**Hausse des prix des offres de communication électroniques :  
1 kit pour une résiliation sereine pour les consommateurs du VAL d'OISE**

**Suite à l'augmentation des prix, relative au passage à 19,6% de la TVA sur l'ensemble des offres de services de communications électroniques, les consommateurs ont la possibilité de rompre sans frais leur engagement. Refusant que les opérateurs entravent le départ de leurs clients, l'UFC-Que Choisir de *la Vallée de Montmorency* propose gratuitement au consommateur du Val d'OISE, un kit pour aider ceux qui le souhaitent à résilier leur forfait. [www.ufc-ul.org/ul953/index.htm](http://www.ufc-ul.org/ul953/index.htm)**

La loi de finances de 2011 a mis fin à l'existence d'une TVA à 5,5% sur une partie plus ou moins importante des forfaits de services de communication électroniques (Internet fixe et téléphonie mobile). Toutes les offres passent donc au taux unique de 19,6%. Pour compenser la fin de cette facilité fiscale les opérateurs ont décidé d'augmenter les prix de leurs services.

Ce réajustement des tarifs constitue une modification des conditions du contrat, ce qui, comme le prévoit l'article 121-84 du code de la consommation, autorise le consommateur à résilier sans frais son abonnement à compter de la notification et jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Après les bricolages fiscaux des opérateurs, l'UFC-Que Choisir entend éviter que les opérateurs déploient des trésors d'imagination pour freiner, voire refuser, la résiliation.

Dans cette perspective, l'UFC-Que Choisir de *la Vallée de Montmorency* met à disposition des consommateurs un kit dédié qui contient le matériel nécessaire pour informer le consommateur de ses droits et l'aider, le cas échéant, à résilier son abonnement dans de bonnes conditions.

Ce kit, comprenant un document « questions/réponses » ainsi que des modèles de lettre, doit permettre aux consommateurs de répondre aux principales questions posées par ce changement tarifaire, à savoir :

- 1 – Puis-je résilier mon contrat ?
- 2 - Puis-je garder mon numéro si je change d'opérateur ?
- 3 - J'ai pris un abonnement ou j'ai renouvelé celui-ci récemment, puis-je tout de même résilier mon abonnement et changer d'opérateur ?
- 4 - Mon téléphone n'accepte que les cartes SIM de mon opérateur actuel, pourra-t-il être débloqué lors de ma résiliation ?
- 5 - Je suis abonné chez Free, est-ce que si je résilie, je serai redevable des « frais d'activation à perception différée » de l'opérateur ?

Ce kit est accessible sur le site Internet de notre association et sur demande dans nos permanences. [www.ufc-ul.org/ul953/index.htm](http://www.ufc-ul.org/ul953/index.htm)



# Le Consommateur du 95

N° 116 - 1 €  
1<sup>e</sup> Trimestre 2010  
ISSN 0292-1146

## Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Portail de la sécurité informatique  
[www.securite-informatique.gouv.fr/gp\\_rubrique32.html](http://www.securite-informatique.gouv.fr/gp_rubrique32.html)

**Internet : attention !**



**Nous vous invitons à mettre ce site en "favoris"**

*édito*

Personnellement, je baigne dedans, avec plaisir, depuis ses débuts. Donc ne vous attendez pas à ce que je critique ce moyen extraordinaire de communication. Cependant... Actuellement il n'est pas rare qu'à chacune de nos permanences «litiges» une personne vienne nous faire part de l'arnaque dont elle a été victime, via son ordinateur.

Il faut être conscient d'un fait vieux comme le monde (un autre !) : où circule l'argent s'agglutinent les escrocs. Et, comme depuis quelque temps, les internautes se sont mis à acheter, et donc à payer, à tout va, la conséquence ne s'est pas faite attendre : de gros malins imitent les sites connus de vente sur Internet et, malheureusement, réussissent à arnaquer pas mal de consommateurs !

N'espérez pas porter plainte et, ainsi, rentrer dans vos fonds. Les truands sont souvent à l'étranger, très difficiles à localiser et encore plus difficiles à traduire en justice.

Alors n'y a-t-il rien à faire ? La solution consiste à s'imprégner d'une idée simple : chaque fois que vous êtes devant votre ordinateur, connecté à Internet, imaginez que vous êtes en train de vous promener dans la foule, en secouant votre portefeuille à bout de bras ! Si vous ne voulez pas vous faire voler il faut être extrêmement attentif à tout ce qui gravite autour de vous (sur l'écran de votre ordinateur en l'occurrence). La moindre faute d'orthographe ou de français, le moindre caractère cyrillique qui traîne dans un coin, la moindre image qui ne s'affiche pas... doit vous inciter à laisser tomber votre achat en cours.

Ne vous croyez pas plus malins que ceux qui viennent nous voir aux permanences pour s'être fait piéger, ça n'arrive pas qu'aux autres, car les escrocs, comme les illusionnistes, savent détourner notre attention et un clic de souris est si vite donné...!

Raymond CIMA

### SOMMAIRE

- **Editorial**
  - **Internet : attention !**
- **Informations**
  - **Hameçonnage**
  - **Chambres d'hôtels**
  - **Deux TVA sur une facture**
  - **La Poste**
- **Litiges du trimestre**
  - **MATMUT**
  - **GPC**
  - **SFR**

# Hameçonnage ou filoutage... en ligne !

La Direction des Impôts vous informe que, pour l'année en cours elle a un trop perçu de 15,33€ et vous invite à cliquer sur un lien, pour plus de précisions (il n'y a rien de surprenant et vous allez voir ce qu'il en est). A part que le lien peut ouvrir sur un "cheval de Troie", en d'autres termes un "virus" qui va trifouiller dans votre ordinateur et faire on ne sait quoi (par exemple récupérer certains de vos mots de passe !)

Le lien peut aussi ouvrir sur une page Internet, avec un beau logo des services fiscaux, qui met en confiance un peu plus, où l'on vous demande vos coordonnées bancaires, pour vous verser l'argent (en réalité pour en retirer un maximum, bien entendu !)

On qualifie cette arnaque de filoutage ou de hameçonnage. En effet, on vous tend un appât et on attend que vous mordiez. Et lorsque vous mordez, ça fait souvent mal... au compte en banque car vous ne pouvez vous retourner contre personne, sauf l'arnaqueur si vous avez la chance de le trouver !

Il se peut que ce soit votre banque qui souhaite vous rendre des agios indûment prélevés lors d'une opération. Même mode opératoire que pour les impôts.

Un autre exemple qui "rend" paraît-il bien : votre CAF vous informe que vos droits ont changé (comme c'est parfois le cas) et qu'elle vous doit donc 25,53€ La suite est comparable aux hameçonnages déjà vus.

Nous vous en donnons un petit dernier, pour ceux qui sont tout de même un peu... négligents. La société Paypal (qui permet de payer en ligne de façon sécurisée) vous informe qu'elle a été victime d'un virus et qu'elle est contrainte, pour votre sécurité, de revoir chaque compte client. Elle vous demande donc de lui donner votre mot de passe pour vérification. La suite, nous vous laissons l'imaginer...

A part ça, bon surf sur le NET !

Le remède le plus efficace, pour ne pas se laisser avoir, est de ne pas cliquer sur le lien proposé et de téléphoner aux impôts, banque, CAF, etc. pour plus d'informations. Attention, ne téléphonez tout de même pas au numéro qui s'affiche parfois sur la page de hameçonnage !

« Cher Client Orange,

**Attention ! Dans le cadre de nos mesures de sécurité, nous vérifions l'activité régulière des comptes. Pour éviter la continuité de certains comptes inactifs.**

**Nous voudrions obtenir certaines informations relatives à votre compte afin d'assurer la sécurité de celui-ci :**

**Actuellement, notre système a détecté des charges inhabituelles exécutant de nombreuses transactions effectuées à partir d'une carte de crédit liée à votre compte Orange. Cliquez ici Pour Mettre à jour Votre Compte**

**Merci pour choisir Service Orange !»**

Dans cet exemple, les fautes d'orthographe devraient vous alarmer !

**Pensée du jour**

*Tant qu'il y aura des «arnaquables»,  
il y aura des arnaqueurs !*

A propos, qui est né le premier ?  
L'arnaqueur ou l'arnaquable ?

**« Informations concernant votre compte :**

**PayPal Chers membres :**

**Attention! Ton Compte PayPal a été limité ! (...)**

**Nous vous remercions de votre compréhension pendant que nous travaillons à garantir compte la sécurité. (...)**

**Cliquez ici pour activer votre compte »**

Ici, le tutoiement ne semble pas gêner ceux qui se laissent prendre au piège...

**Nous demandons à tous les organismes qui nous envoient leurs factures par courriel (banques, EDF, fournisseurs d'accès à Internet, téléphonie, etc.) de les mettre sur leur site et de n'envoyer, par courriel, qu'un avis de mise en ligne de la facture, sans lien à cliquer.**

**Nous pourrions considérer que les organismes qui ne le feraient pas se rendraient indirectement complices des hameçonneurs.**

# Des litiges !

## MATMUT

A quoi joue-t-elle, à part faire de la pub avec deux humoristes ?

Un de nos adhérents a un accident de voiture. La MATMUT lui adresse un courrier "véhicule économiquement irréparable". Il remet le véhicule et la carte grise à son agence MATMUT et, quelques jours plus tard, reçoit une contravention.

Renseignement pris, l'irréparable avait été réparé avant d'être revendu ! Comme quoi, ce qui est économiquement irréparable pour les uns ne l'est pas forcément pour les autres !

## GPC Cuisines

M. M. (Magny en vexin) : *"Nous nous sommes rendus au magasin GPC de St Gratien et nous avons acheté une cuisine pour 6.050€. Le même jour nous avons remis un chèque de 2.420€ immédiatement débité. Puis, plus de nouvelles, malgré nos relances. Nous sommes retournés au magasin. Il semble fermé et la vitrine indique "réfection vitrine" (...)"*

Lorsqu'une société fait faillite, le consommateur n'a plus que les yeux pour pleurer sur son acompte.

Il y a de plus en plus de magasins de meubles (45 à la Patte d'Oie d'Herblay et dans son voisinage immédiat). Il semble évident que certains doivent avoir du mal à vivre. Alors, lorsque vous signez un bon de commande, ne donnez pas d'acompte (un acompte n'est pas obligatoire), ou un acompte symbolique (5%) et si le vendeur n'est pas satisfait, allez en face, chez un concurrent.

Vous avez aussi la solution d'acheter à crédit. Premièrement vous avez ainsi un délai de rétractation de 7 jours et, deuxièmement, vous ne payez que lorsque les meubles sont livrés. Et si le

## Arnaque chez Orange et d'autres ?... Deux TVA sur la même facture

Lors de notre AG du 11 mars 2010, un adhérent s'étonne de recevoir une facture Orange avec deux abonnements à TVA différentes.

Un autre adhérent, présent à la réunion (M. DB), donne l'explication suivante :

*Le double taux s'applique à tous les abonnements d'un accès internet haut débit Orange.*

*Une TVA réduite s'applique au service TV accessible soit depuis le portail orange.fr (web TV), soit depuis le décodeur TV d'Orange.*

*La moitié de l'abonnement hors taxe est soumise à une TVA de 5,5%.*

*L'autre moitié de l'abonnement hors taxe est soumise à une TVA de 19,6%.*

Merci donc pour cette information.

Précision. La Loi no 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, autorise les diffuseurs à appliquer un taux de TVA réduit à tous les modes de distribution de services de télévision, qu'il s'agisse du satellite, du câble, de l'ADSL ou bien de la 3G mobile. Ce taux s'applique sur 50 % du prix hors taxes lorsque l'abonnement comprend d'autres services que la seule télévision.

### L'arnaque de Orange, d'autres et de... l'Etat

En appliquant une TVA à 5,50 % sur la moitié de la facture et une TVA à 19,60 % sur l'autre moitié, le montant global payé par le consommateur devrait baisser. Il n'en est rien car, subrepticement, Orange comme d'autres Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI), ont augmenté de 6,2% leur tarif de la partie qui aurait du baisser !

Conclusion : le consommateur paie toujours la même somme, l'Etat gagne moins de TVA et les FAI en gagnent plus. Et comme l'Etat reçoit moins de TVA ce sont ceux qui paient des impôts qui compenseront la perte !

En somme l'Etat fait un cadeau aux FAI comme il en a fait un aux restaurateurs en baissant leur TVA. A la différence près que, pour les restaurateurs, il a fait semblant de s'offusquer de l'absence de répercussion de la baisse chez les clients.

crédit ne vous convient pas, vous avez toujours moyen de le solder.

## SFR

Comme d'habitude nous avons encore quelques adhérents qui se plaignent d'abonnements imposés, suite à une relance téléphonique !

## La Poste

Il y a quelque temps nous avons critiqué La Poste à cause de ses files d'attente démesurées.

Depuis peu, à St Gratien (et dans d'autres villes) le personnel est plus nombreux ; le client est accueilli dès son arrivée puis dirigé vers le bon guichet ou directement servi dans le hall.

Pourvu que ça continue !...

# Chambres d'hôtel...

On les attend toute l'année... ça y est elles sont enfin arrivées !!! Les vacances ! On a déjà la tête qui s'envole rien qu'en pensant au soleil, à la mer et au sable chaud...

Mais ATTENTION au moment de la réservation, il faut garder les pieds sur terre : savoir lire entre les lignes et éplucher chaque paragraphe mentionné dans les conditions de vente.

En effet, les agences attirent les clients par leurs voyages à prix cassé mais ne mettent pas en exergue les contraintes mises à la charge des vacanciers : départ ou retour à des heures indues, longues heures d'escale sur les sièges de l'aéroport ou longs trajets en bus pour parvenir à l'hôtel...

Tout paraît acceptable au vacancier pressé de partir et persuadé de faire une bonne affaire.

Mais une fois le prix concurrentiel payé, il a du mal à supporter les conditions pénibles dues en contrepartie.

**N'oubliez pas qu'il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession d'une chambre à partir de 14h et de libérer celle-ci avant 12h, toute chambre prise avant 14h ou rendue après 12h peut être considérée comme une nuit consommée, les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées -La première et la dernière journée du séjour sont en effet le plus souvent consacrées au transport-**

Alors restez vigilants concernant les conditions de vente de vos voyages. Vous pourrez partir en vacances l'esprit libre à l'abri des mauvaises surprises !

Isabelle LE NEVE

**LE CONSOMMATEUR DU 95**  
est édité par  
**l'UFC-QUE CHOISIR**  
**de la Vallée de Montmorency**  
Centre Culturel du Forum  
95210 SAINT GRATIEN  
Association régie par la loi de 1901

Courriel : I953@ufc-ul.org  
Internet : www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA

Trésorerie: Mme DARGNAT

Secrétariat: M. FOUCHÉ

Litiges: Mme CIMA  
Mme LE NEVE  
Mme MAAREK

Enquêtes M. BECAM  
M. PLATTEAU  
M. VAU

Dépôt légal à parution  
Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins  
Abonnement un an (4 numéros): 4 €  
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation

## PERMANENCES LITIGES

Au Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) tous les jeudis de 19h à 19h30 (sauf vacances scolaires)

### Attention!

Notre téléphone n'est qu'un "répondeur", NON enregistreur.

## Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91

Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite dans son article 26 des consultations données par les associations de consommateurs. **Il en ressort que les conseils à caractère juridique doivent être exclusivement limités aux adhérents.**

## BULLETIN D'ADHESION-READHESION ABONNEMENT-REABONNEMENT

Si vous êtes adhérent, ou si vous souhaitez adhérer à l'UFC Vallée de Montmorency, adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

NOM.....

ADRESSE.....  
.....

• Don : .....

• Adhésion 1 an : première année : 28€; réadhésion : 23€

Par notre intermédiaire, vous pouvez prendre aussi un premier abonnement à "QUE CHOISIR" à tarif réduit :

• 11 numéros + 4 hors série : 49€ au lieu de 62€ **PROFITEZ-EN !**

