



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

N° 116 - 1 €
1^e 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

Internet : attention !



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 éproucher 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 !**

