

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

L'UFC QUE-CHOISIR évolue

**FAITES-VOUS
DÉPANNER**

PAS ARNAQUER



**Affiche de la
campagne
DGCCRF
au sujet
d'une plaie
nationale
(voir page 2)**

Un tournant à l'UFC QUE-CHOISIR

édito

Depuis quelques temps, l'UFC (Union Fédérale des Consommateurs), dont on est membre, a entrepris de se réformer (ou de se transformer) dans le but louable d'aider de plus en plus et de mieux en mieux les consommateurs.

Cet objectif ne va pas sans bousculer certaines habitudes, surtout au niveau des associations dont nous faisons partie. En effet, il était d'usage, dans les petites structures locales dont nous sommes, animées exclusivement par des bénévoles, de faire tout ce que nous pouvions. L'important était d'être présent au plus près du terrain, régulièrement à l'écoute des consommateurs et de tenter de résoudre leurs litiges locaux.

Le tournant pris par l'UFC, tournant concevable et peut-être souhaitable du point de vue de l'efficacité globale, est de rationaliser, de normaliser le «travail» de toutes les associations en leur imposant par exemple de gérer leurs faits et gestes sur des logiciels nationaux qui, loin d'être parfaits, changent régulièrement de forme. L'UFC national nous «aide» alors à prendre en main les nouveautés par des «stages techniques» éloignés des pré-occupations «consommation» des bénévoles que nous sommes et que nous tenons à rester.

Bilan de ces changements : dans le Val d'Oise, de 4 associations locales nous sommes passés à 3 avec la fermeture de l'association de Pontoise, l'une des plus grosses. Ceci signifie, pour nous qui subsistons, une augmentation significative de l'étendue du territoire à gérer et du nombre de consommateurs à satisfaire.

Tout ceci pour vous dire qu'afin de vous proposer un service «consommateurs» toujours optimum, dans notre association locale nous avons besoin d'encore plus de bénévoles (enquêtes de terrain, résolution de litiges, travaux administratifs...). Rejoignez-nous donc, vous serez les bienvenus ! ■

Raymond CIMA

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Un tournant à l'UFC QUE-CHOISIR

■ Informations, prises de position

-Dépannage à domicile. La fin des abus ?

-Hameçonnages !

-Litiges (Bouygues Télécom, Veolia, Sephora/La Poste).

-Question à propos d'appels téléphoniques payants.

-Carte MONOPRIX

-Conseil avant tout achat important.

*N'hésitez pas à réagir à nos articles.
Vos réactions sont consultables sur notre site Internet
www.ufc-ul.org dans la rubrique "Nos bulletins"*

La fin des abus dans le dépannage à domicile ?

On aimerait bien mais...

En raison du nombre d'abus et d'arnaques de professionnels peu scrupuleux dans le dépannage à domicile, Martine Pinville, la secrétaire d'État à la Consommation, a lancé, fin septembre dernier, une campagne nationale de prévention et d'information pour alerter les consommateurs sur la recrudescence des pratiques déloyales dans ce secteur.

Cette campagne, intitulée «**Faites-vous dépanner, pas arnaquer**», est pilotée par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui vérifie notamment les informations contenues dans les prospectus déposés dans les boîtes aux lettres des particuliers par des dépanneurs-réparateurs indéliçats qui interviennent à domicile.

Certains professionnels profitent du caractère urgent de l'intervention (fuite d'eau, porte bloquée...) pour abuser de leurs clients notamment en leur appliquant des tarifs exorbitants. Les consommateurs des grandes agglomérations (Paris, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse et Lille) sont les plus touchés. La serrurerie est le domaine suscitant le plus grand nombre de plaintes. En 2014, près de 9 000 plaintes de consommateurs ont été enregistrées par les services de la DGCCRF dans le secteur des services d'installation, d'entretien et de réparation qui ont constaté des anomalies dans 57,66% des établissements de dépannage contrôlés. Plus de la moitié des entreprises contrôlées étaient en infraction en 2015. Le nombre de plaintes augmente de manière continue et les pratiques commerciales deviennent de plus en plus agressives : agressions verbales et menaces.

Lorsque les travaux d'entretien ou de réparation sont à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément demandés par lui, **le droit de rétractation de 14 jours habituel en cas de contrats conclus hors établissement commercial, ne s'applique exceptionnellement pas.**

Pour avoir quelques repères de prix, l'UFC-Que choisir a communiqué récemment ses estimations «raisonnables»: 110€ à 130€ pour une ouverture de porte en soirée ou week-end et autour de 300€ pour des WC bouchés, voire 600€ si l'intervention nécessite un camion.

Une facture est obligatoire dès que le prix d'une prestation est supérieur à 25€ TTC et doit être délivrée dès que la prestation est terminée, et en tout état de cause avant le paiement du prix. En cas de conflit, cela permet de conserver des preuves de l'intervention.

Le client a le droit de conserver les pièces ou appareils remplacés.

Si un professionnel profite d'une situation d'urgence et abuse de la vulnérabilité d'un client, il y a abus de faiblesse.

Ce délit est réprimé lourdement par la loi : amende délictuelle de 375 000 euros, assortie éventuellement d'une peine d'emprisonnement.

Quoi qu'il en soit, vous avez une assurance habitation qui, dans de nombreux cas, peut être contactée 24h/24. Renseignez-vous auprès d'elle, sans attendre d'avoir un problème de dépannage. ■ **Isabelle LE NEVÉ**

On aurait préféré, outre la campagne de sensibilisation, une action gouvernementale plus musclée contre ces arnaqueurs.

Jetez les prospectus d'aspect «officiels» déposés dans les entrées d'immeubles, boîtes aux lettres... n'utilisez pas ces numéros de téléphone.

Éviter d'aller sur Internet pour chercher un pro du dépannage. En tapant dépannage, serrurier ou plombier, on tombe rarement sur les professionnels honnêtes.

Contactez dès aujourd'hui votre assurance habitation. Selon le contrat souscrit elle a un numéro de téléphone d'urgence 24h/24 à vous proposer.

Pas de droit de rétractation !

La nuit. Clés perdues ; passez la nuit chez des proches ou à l'hôtel plutôt que d'appeler un serrurier au hasard et de payer plus cher que l'hôtel.

La facture ne vous empêchera pas de payer le prix fort en cas d'arnaque !

Ne comptez pas sur l'abus de faiblesse. Il est utilisable dans de très rares cas (personne très âgée, handicapée mental...)

Pour en savoir plus sur la campagne de la DGCCRF «Faites-vous dépanner, pas arnaquer», découvrez aussi les dix conseils pratiques pour éviter les arnaques et les abus en cas de dépannage à domicile sur le site : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/depannage-a-domicile-faites-vous-depanner-pas-arnaquer>

Danger pour votre compte en banque

Voici, de nouveau, quelques courriels sélectionnés par notre enquêteur Didier Vau pour vous mettre en garde. Ne répondez jamais à ce type de courriels sauf si vous souhaitez tester qu'effectivement, en y répondant, votre compte bancaire fond bien comme neige au soleil !

Hameçonnage utilisant le nom de la Banque Populaire

Bonjour. Un nouveau message est disponible sur votre messagerie. Pour le consulter, veuillez cliquer sur le lien ce-dessous... *(Et si vous cliquez, on vous demande, entre autres, de rappeler votre code confidentiel de carte bancaire, ce qui est à ne jamais faire !)*

* *

Hameçonnage utilisant le nom de APPLE

chère(e) client(e). Nous vous informons que votre compte arrive à expiration dans moins de 48 heures, il est impératif d'effectuer une vérification de vos informations à présent à l'aide de votre Apple ID.

Cliquez ici pour vérifier maintenant... *(Et si vous cliquez, votre ordinateur risque d'être automatiquement infecté par un virus aux effets pouvant s'avérer catastrophiques !)*

* *

Hameçonnage utilisant le nom de LA POSTE

Cher(e) Client(e). Je suis Juan Christian Responsable Service Livraison je vous informe que vous avez un colis au bureau de la poste. Réf : FR2358539419. Vous disposez d'un délai de 48 heures pour récupérer votre colis. Sinon il sera retourné à l'expéditeur. Veuillez confirmer l'envoi du colis à votre domicile en appelant le numéro de notre service clients : 0899 703 487. *(Et si vous appelez ce numéro ultra-sur-taxé vous n'aurez pas d'interlocuteur, mais une facture salée de votre opérateur téléphonique !)*

* *

Et en ce moment, méfiez-vous des hameçonnages utilisant le nom de l'administration fiscale vous faisant un soi-disant rabais...

Etc. Etc.

Litiges

BOUYGUES TELECOM

Mme C.G. (Montmorency) : «J'ai déclaré lundi, en fin de journée, au service assistance de mon opérateur BOUYGUES TELECOM un incident sur ma box entraînant une déconnexion Internet et une interruption de la ligne fixe. Après divers tests effectués par mon interlocuteur, celui-ci m'a déclaré que le problème provenait des installations extérieures et qu'un technicien interviendrait dans les prochains jours sans pouvoir m'indiquer de délai. Afin que je puisse accéder à Internet sur mon ordinateur, il m'a proposé de mettre en place un partage de connexion en effectuant une manipulation sur mon smartphone et mon ordinateur. Comme au bout d'une heure de communication, malgré l'intervention de 2 autres interlocuteurs successifs, je n'ai pas réussi à aller au bout de la procédure, je suis allée le lendemain à la boutique BOUYGUES de Soisy qui l'a installée en 2 min. Vendredi j'ai reçu un sms et un mail m'indiquant que l'incident était ré-

solu et la ligne rétablie. (FRANCE TELECOM était intervenu sur ses installations et avait résolu le dysfonctionnement).

Samedi le problème recommence. J'ai dû déclarer un nouvel incident auprès du service assistance qui, après 30 min perdues en attente et en échanges stériles, a été incapable de m'indiquer un délai de résolution du problème. Idem au service clients qui en réponse à ma demande de dédommagement a osé me proposer 5€ pour le préjudice subi !!

Aujourd'hui dimanche, je n'ai aucune nouvelle de BOUYGUES TELECOM mais tout fonctionne ; pourvu que ça dure !» ■

* *

VEOLIA

Mme M.L. (Deuil la Barre). En 2014 Veolia fait une erreur de relevé de son compteur d'eau, lui attribue la consommation de son voisin qui a déménagé et lui demande 672€. Depuis, malgré ses courriers et notre intervention, le problème n'est toujours pas réglé et on lui réclame toujours les 672€. Il paraît que les litiges d'inversions de compteur sont longs à gérer chez Veolia ! ■

SEPHORA/LA POSTE

M. P.B. (Eaubonne). Il a commandé du parfum en promotion chez Sephora qui dit le lui avoir expédié par La Poste. Il n'a rien reçu et Sephora lui demande de le prouver ! Nous avons écrit à Sephora et, depuis, M. P.B a été livré, pour de bon cette fois. Mais, La Poste ne serait-elle pas responsable de ce litige ? ■

Question

Mme G.C. (Montmorency). «Afin d'enregistrer ma demande de retraite complémentaire Agirc-Arrco, j'ai appelé le 0820 200 189 (n° payant) pour obtenir un rendez-vous à l'antenne CICAS proche de mon domicile. Je l'ai obtenu au bout de 11 min de communication soit un coût d'1€. Est-il normal de devoir payer pour ce type de service ?» C'est malheureusement légal et de plus en plus courant. Des organismes font l'économie de standardiste et, en plus, font payer les temps de communications. Il n'y a pas de petits profits pour certains (malhonnêtes ?) ■

Carte Monoprix

MONOPRIX

LACARTE

Mme Madeleine D. (Saint Gratien). «(...) Je vous envoie ce chef d'œuvre d'imprimerie (ou d'escroquerie ?...) À votre loupe... et bon courage ! (...)

Est joint le bulletin d'adhésion à cette carte de fidélité, bulletin dans lequel, outre le nom, l'adresse et la date de naissance, on demande impérativement l'adresse courriel de la cliente.

Mme M.D. nous signale que les clients à qui la carte est proposée, semblent signer le bulletin d'adhésion en magasin, sans même prêter attention aux deux pages A5 annexées, écrites si petit qu'une loupe n'y suffit pas pour déchiffrer leur texte. Et dans ce texte on peut lire : «8. Informatique et libertés. (...) Les informations ainsi recueillies ainsi que celles collectées ultérieurement au travers de l'utilisation de la carte (...) pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés à Monoprix (...)» Et comme au point 11 du texte microscopique, Monoprix s'autorise à modifier sans préavis ses conditions générales relatives à cette carte, on peut imaginer qu'il vende son fichier à de nombreuses sociétés (un fichier peut rapporter beaucoup d'argent lorsqu'on le vend) dont certaines, douteuses, infesteraient les boîtes courriel avec des hameçonnages intempestifs.

Malheureusement, Monoprix n'est pas la seule enseigne à utiliser ce procédé. La vigilance doit être permanente. ■

Conseil

Devant l'apparition et la disparition ultra rapide de certaines sociétés (dont celles de dépannage, mais pas seulement), avant tout achat, toute commande, toute signature de devis de travaux chez une entreprise,

ayez le réflexe :

<https://www.infogreffe.fr/societes/>
ou <http://www.societe.com/>

En notant son n°RCS ou son n°SIREN (9 chiffres) vous aurez accès à certaines informations gratuites vous permettant de vous faire une idée sur l'entreprise en question (ancienneté, nombre d'employés, solidité financière...). ■

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.**

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
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr
ou
1953@ufc-ul.org

Internet
www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA
Trésorerie: Mme DARNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: Mme CLEMENT
Mme LE NEVÉ
M. DU BLED
Enquêtes: Mme GALS
M. PLATTEAU
M. REYMOND
M. SAMSON
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

LITIGES

Hors vacances scolaires,
nous enregistrons vos litiges au
Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) les jeudis entre 19h et 19h30

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 1 an : 23€

Abonnement à «Que Choisir». Par notre intermédiaire, si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un premier abonnement à tarif réduit : 11 numéros + 4 hors série pour 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**

UFC

J'adhère !

Êtes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?