

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency

Page 4 : Démarchage téléphonique. Signez la pétition.



SOMMAIRE

■ Éditorial

-Draisiennes électriques : attention !

■ Informations, prises de position

- Modification automatique de vos contrats :
Arnaque légale !
- Coronavirus et masque « fait maison ».
- Litige. Contrat Crédit Lyonnais.
- Achats sur sites marchands :
Règles à connaître.
- Démarchages téléphoniques :
Signez la pétition de Que-Choisir.

édito

Draisiennes électriques : Attention au siège !

Un de nos abonnés (M. P.K.), que nous remercions, nous a contactés à propos des draisiennes (trottinettes électriques), en nous indiquant qu'il en avait achetée une et en était satisfait jusqu'à ce que...

...jusqu'à ce qu'en janvier 2020 il apprenne, par la presse, qu'un utilisateur avait été condamné à payer une amende de 120€ pour avoir simplement roulé avec une draisienne électrique, régulièrement achetée dans le commerce, aucunement débridée et sans comportement dangereux, mais à cause d'un siège qu'il avait installé sur cette draisienne !

Pour plus de précisions, nous avons alors contacté l'UFC National qui, le 3 mars 2020, a alors fait paraître un article sur ce sujet :

« Les sièges destinés à rouler plus confortablement sur une trottinette électrique sont très faciles à dénicher chez les revendeurs spécialisés, à des prix très variables (entre 25 € et 150 €).

Mais ainsi équipée, une trottinette électrique devient un scooter électrique aux yeux de la loi, ce qui change la réglementation de son usage.

Un consommateur vient d'en faire les frais à Dijon, où il a récemment été condamné à une amende de 120 € ».

En effet, dès qu'une trottinette est équipée d'une selle, elle devient un **scooter électrique** et doit donc, comme tout scooter, être assurée, être équipée de rétroviseurs, être conduite par une personne casquée et ne plus utiliser les pistes cyclables mais les rues et routes empruntables par les scooters de 50 cm³ !

Attention donc, de ne pas installer de selle à votre trottinette ■

Raymond CIMA

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"

Modification automatique de vos contrats

Arnaque légale !

Comment des opérateurs de téléphonie mobile modifient automatiquement votre contrat si vous ne faites rien...

Depuis fin 2019, SFR a envoyé des mails à ses clients « mobile » leur indiquant un changement à venir dans leur offre actuelle. L'opérateur évoque, par exemple, le passage de 40Go de 10 euros par mois à un forfait de 60Go à 12 euros. Il semble d'ailleurs, d'après le site « CableReview » que tous les forfaits SFR mobile soient impactés.

Jusque-là, rien de très contestable.

Seulement, SFR précise dans son mail « Pour en profiter, vous n'avez rien à faire, on s'occupe de tout ». Et effectivement, si vous ne faites rien, votre forfait actuel passera automatiquement à ce nouveau forfait 60Go.

Cela vous paraît être un passage en force ?

Détrompez-vous, rien d'illégal !!

Nous avons contacté la DGCCRF du Val d'Oise qui nous a apporté les précisions suivantes :

« Même si la pratique décrite peut surprendre, elle est tout à fait légale. En effet, l'article L 224-33 du code de la consommation dispose :

Article L224-33 - Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier 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 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. »

SFR précise que vous pouvez refuser ce changement de contrat... à la fin de son mail.

Cependant, comme vous l'aurez compris, si vous n'avez pas accepté d'une manière ou d'une autre ou déjà refusé expressément cette modification contractuelle, vous avez 4 mois après son application pour la refuser...

Et SFR n'est pas le seul opérateur à mettre en œuvre ce genre de pratique.

FREE a envoyé à ses clients un mail sur l'évolution de son service Youbox One :

« Cher(e) abonné(e),

Depuis le 31 janvier 2019, vous bénéficiez sans surcoût d'un accès à Youbox One, sur votre ligne 0600000000.

Nous vous informons que le service Youbox One intégrera de nouveaux contenus à compter du 1er février 2020.

Devant le succès rencontré par l'offre Youbox One, nous avons décidé de vous faire bénéficier automatiquement de ce service... à partir du 1er février 2020, pour seulement 0,99€ par mois, grâce à une remise de couplage.

Nous tenons à vous rappeler que cette offre est sans engagement. Vous pouvez si vous le souhaitez faire le choix d'y renoncer en un simple clic, à tout moment et sans frais, depuis votre Espace Abonné. Pour ne pas profiter de cette offre, cliquez-ici.

Nous vous souhaitons d'agréables moments avec Youbox One. [...] »

Vous l'aurez compris, si vous ne lisez pas le mail jusqu'au bout (et le mail fait 2 pages A4 !!), dès février 2020, beaucoup de clients vont payer 0,99 euros de plus... et pourraient mettre plusieurs mois avant de trouver les raisons de cette augmentation...■

Pascal RISSEY

Coronavirus et « masque fait maison ».

Les masques étant d'une triste rareté, un modèle de masque « fait à la maison » réalisé selon les recommandations diffusées par le CHU de Grenoble (adresse ci-dessous) et manipulé avec précaution, ne peut que renforcer l'efficacité des gestes barrière classiques de protection dont on nous parle régulièrement à la télévision, et réduire ainsi les causes de contaminations. ■

<https://www.infirmiers.com/pdf/masque-tissu.pdf>

Contrat Crédit Lyonnais

Litige résolu à la « bienveillance » de l'assureur !

En adhérant au contrat proposé par le Crédit Lyonnais (*) intitulé « *contrat d'assurance LCL tous portables* » notre adhérente Mme P. pensait se prémunir contre tous soucis liés aux dommages accidentels ou encore au vol des téléphones et ordinateurs de son foyer. Le dit contrat offrait, en effet, moyennant une cotisation mensuelle de 9€ et pour tous les appareils électroniques portables du foyer, une garantie en cas de vol, de bris accidentel ou d'utilisation frauduleuse de téléphones mobiles.

C'est donc l'esprit tranquille qu'elle adresse à SPB gestionnaire sinistre du contrat un courriel relatant les circonstances dans lesquelles le téléphone portable de sa fille a été endommagé : « en récupérant un torchon sur la table de ma cuisine » écrit Mme P. « j'ai malencontreusement fait tomber le téléphone portable de ma fille qui est endommagé »

Première déconvenue : après une semaine sans réponse un courrier de rappel adressé à SPB demeure lui aussi sans réaction. Mme P. prenant sur son temps de travail, parvient à joindre SPB par téléphone et apprend qu'on ne trouve aucune trace de ses envois. Son interlocuteur

enregistre sa déclaration sans formuler aucune remarque mais lui précise que celle-ci doit être complétée par le n°IMEI de l'appareil qui n'est pas lors de l'appel en possession de Mme P. C'est en rappelant plus tard SPB pour le lui communiquer qu'elle a la surprise de s'entendre dire que la garantie ne peut s'appliquer car c'est elle qui a fait tomber l'appareil et le contrat ne couvre que « les détériorations qui résultent d'un événement extérieur à l'assuré ». Il en aurait été tout autrement » lui précise-t-on » si la chute de l'appareil avait été provoquée par exemple par votre chien. »

Mme P. insatisfaite de cette réponse adresse à SPB un courrier de réclamation, faisant observer qu'elle s'est régulièrement acquittée du paiement des cotisations depuis 6 ans et qu'elle estime la position injustifiée alors surtout, s'agissant de l'appareil de sa fille, que l'événement est bien extérieur à celle-ci. Rien n'y fait : SPB confirme sa position.

Mme P. prend alors contact par internet avec notre association locale à laquelle elle adhère.

Un courrier de notre part à PACIFICA permettra à Mme P. d'obtenir satisfaction, l'assureur précisant dans sa

réponse « compte tenu de la fidélité de notre assurée et bien que le sinistre déclaré ne soit pas garanti, j'accepte dans un cadre tout à fait commercial et bienveillant la mise en jeu de la garantie « dommages matériels accidentels »

Ainsi donc c'est à la « bienveillance » de cet assureur et non pas à la simple application de son contrat que la fille de Mme P. doit d'être indemnisée, le dit contrat ne couvrant pas les conséquences des petits gestes maladroits que chacun peut connaître dans son quotidien.

Il est permis de s'interroger sur l'intérêt de souscrire, pour une cotisation annuelle de 108€, un contrat d'assurance aussi restrictif qui profite avant tout à la banque qui au passage encaisse une substantielle commission. ■

Thierry DU BLED

** Le contrat est souscrit par le Crédit lyonnais auprès de la société d'assurance PACIFICA qui délègue la gestion des sinistres à SPB société de courtage du Havre qui s'est spécialisée dans ce domaine. SPB traite, entre autres, les dossiers des assurances liés à certaines cartes bancaires.*

Achats sur sites marchands

Les achats sur des sites marchands sur Internet sont de plus en plus importants. Il y a quelques règles qu'il est nécessaire cependant de connaître...

Vous ne le savez peut-être pas et vous ne vous en rendez pas compte, mais quand vous commandez sur internet, vous passez un contrat avec le marchand. D'ailleurs, la plupart du temps vous devez accepter les conditions générales de vente pour confirmer votre achat. Et la plupart des internautes « zappent » la lecture rébarbative de ces conditions. Et pourtant... ce sont les termes du contrat, et vous devez vous y plier !!

Le législateur a toutefois apporté un peu de « sécurité » aux consommateurs en leur donnant le droit, sous certaines conditions, de changer d'avis.

La loi offre un délai de rétractation de 14 jours calendaires pour les contrats conclus à distance (démarchage téléphonique, catalogue de vente par correspondance ou hors magasin). Ce délai commence le lendemain de la conclusion du contrat pour la fourniture d'un service ou

à la réception du produit commandé.

Cependant, certains produits ne sont pas concernés : les produits confectionnés sur mesure (vêtements, bijoux...), les denrées périssables, les produits vendus scellés et ouverts (CD, DVD...), les produits pouvant présenter des risques d'hygiène après ouverture, les journaux...

Quelques petites précisions :

Le commerçant doit vous informer avant la conclusion du contrat les modalités d'exercices du droit de rétractation. S'il ne le fait pas, le délai de rétractation est prolongé... de douze mois !!

Vous n'êtes pas tenus de justifier votre rétractation...

Enfin, il n'y a pas de droit de rétractation pour la vente entre particuliers.

(Référence : article L221 du Code de la Consommation, bibliothèque juridique d'UFC-Que choisir).

Pour plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter. ■

Pascal RISSEY

Démarchages téléphoniques. Signez la pétition

Document du site Internet www.quechoisir.org

Avec la recrudescence du démarchage téléphonique, l'exaspération des Français est à son comble. Pire, les secteurs qui y ont recours sont aussi ceux qui concentrent le plus de litiges de consommation (**travaux de la maison, rénovation énergétique, fournisseurs d'énergie, assurances**). Les pouvoirs publics doivent rompre avec la complaisance et interdire les appels non désirés !

Véritable harcèlement commercial, le démarchage téléphonique n'a pas été limité par Bloctel. 4 ans après sa mise en place, le dispositif s'avère inefficace en raison de dérogations bien trop extensives et de sanctions insuffisamment dissuasives.

La prospection téléphonique, particulièrement intrusive, est le seul système de démarchage individualisé où le consentement par défaut du consommateur est admis. Pour les courriels et les SMS, c'est le système de « l'opt-in » qui est retenu (le consommateur doit expressément accepter de recevoir des sollicitations). Cette interdiction des appels non désirés s'étend en Europe où après l'Allemagne, le Royaume-Uni a basculé vers l'opt-in face à l'échec de la liste d'opposition.

Face au fléau que représente le démarchage téléphonique non désiré pour les consommateurs, nous demandons aux pouvoirs publics d'interdire purement et simplement cette pratique.

Pour signer la pétition :

<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-demarchage-telephonique-interdisons-le-fleau-n74803/>

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
1er étage. Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN
Association régie par la loi de 1901

Courriel
1953@ufc-ul.org

Internet
www.ufc-ul.org

Direction : M. CIMA
Trésorerie : Mme DARNAT
Secrétariat : M. FOUCHÉ
Litiges : Mme LE NEVÉ
M. DU BLED
M. RISSEY
Enquêtes : Mme GALS
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
1er étage du Centre Culturel du
Forum (Place François Truffaut
95210 Saint-Gratien) les jeudis
entre 19h et 19h30

Bulletin de contact

Adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

☐ Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

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

NOM.....

ADRESSE Postale.....

ADRESSE Courriel.....

☐ Don :.....

☐ Premier abonnement à « Que-Choisir » papier

Si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un **premier abonnement d'un an** à tarif réduit comprenant : 11 numéros + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques + informations juridiques succinctes gratuites par téléphone, **pour 45€ au lieu de 63€. PROFITEZ-EN !**

RGPD : Les données saisies sur ce bulletin de contact sont stockées électroniquement, traitées et utilisées pendant toute la durée de votre adhésion ou abonnement, augmentée d'une durée de 3 ans, dans le seul but de maintenir le contact entre l'UFC et vous-même.

