

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3 : les méfaits de la signature électronique



Photo ministère de l'économie
des finances et de la relance

Isolation à 1 €

Méfiez-vous des arnaques (voir en page 4)

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Nous croulons sous les litiges !

■ Informations, prises de position

- Assurance. Arguments fallacieux
- Exemple de litige bancaire
- Les méfaits de la signature électronique
- Contrôle technique auto
- Isolation à 1€
- Hameçonnage

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"

édito

Nous croulons sous les litiges !

Tout particulièrement à cause de la Covid-19, depuis mars dernier nous croulons littéralement sous les litiges (voyages annulés...) et, malheureusement, nous faisons des mécontents faute de pouvoir leur répondre à temps.

Certains d'entre vous nous ont « conseillé » de regrouper nos associations locales voisines afin d'avoir plus de bénévoles traitant les litiges. Je ne peux alors que leur répondre : ce n'est sans doute pas la solution car le phénomène est général et regrouper des associations saturées ne résoudrait rien, à part le fait de se donner bonne conscience en ayant essayé de tenter autre chose !

La solution ? Il faut attendre que la crise de cette Covid-19 soit passée et, dans l'intervalle, localement nous avons privilégié de donner la priorité à nos adhérents venant nous trouver à nos permanences depuis que ces dernières ont repris dans les locaux municipaux enfin rouverts après la levée du confinement !

Si nous étions une société commerciale, avec des salariés, peut-être serions-nous tentés d'embaucher, pour faire du chiffre ; mais nous sommes une association de bénévoles. Et nous obéissons donc à notre conscience de bénévole qui nous dicte d'aider le plus de monde possible, certes, mais avant tout d'aider ceux qui militent depuis longtemps pour notre cause commune de consommateurs !

Il y aura de nouveaux solliciteurs déçus, et à ces derniers je leur dis : « venez nous aider » car nous ne faisons pas que traiter des litiges ; nous avons d'autres activités (enquêtes, distribution de bulletins sur les marchés...) et vous serez les bienvenus chez nous, chez vous. ■

Raymond CIMA

Arguments fallacieux

Propriétaires d'un appartement à SARCELLES M. et Me J. sont victimes d'une série de dégâts des eaux provoqués par des inondations de leur voisin du dessus. Ils saisissent leur assureur -la MACIF- qui diligente une expertise aboutissant à un chiffrage de leurs dommages. Comme le plus souvent en pareil cas, les modalités d'indemnisation prévoient que celle-ci s'effectue en deux étapes : dans un premier temps l'assureur règle le montant des dommages, déduction faite de la vétusté et ce n'est qu'une fois les réparations effectuées qu'il procède au versement d'une indemnité complémentaire qualifiée de « complément valeur à neuf » ou « indemnité différée ».

À l'appui de sa demande de versement de l'indemnité différée l'assuré doit fournir les justificatifs des dépenses engagées. Dans la plupart des cas il s'agira de la copie de la facture du ou des artisans ayant réalisé les travaux.

C'est donc en procédant de la sorte, une fois les travaux achevés et le cœur léger, que M. et Mme J. adressent à la MACIF leur demande de versement complémentaire. L'artisan ayant omis sur la facture de mentionner les dates et modalités des paiements, ils joignent à leur envoi une attestation apportant toutes

précisions sur ce point : les règlements s'étaient effectués en plusieurs fois et pour partie par chèque et pour partie en espèces.

Contre toute attente, la MACIF demande alors communication des relevés de compte bancaire attestant des retraits d'espèces et des émissions de chèques, exigence d'autant plus surprenante qu'il s'agissait de faibles montants. M. et Mme J. ne pouvant satisfaire cette demande en totalité ont alors recours à notre association locale.

L'analyse de la situation nous amène à conclure qu'alors que lui avait été communiquées la facture et l'attestation relative aux paiements, les exigences supplémentaires de la MACIF étaient dépourvues de tout fondement.

Nous encourageons donc M. et Mme J. à poursuivre leurs démarches.

Par ailleurs, en raison du comportement particulièrement tatillon de la MACIF, nous leur conseillons de faire compléter la facture par l'artisan en y faisant figurer en plus de la mention « facture acquittée » et sa signature, les dates et modalités de règlement. Ces éléments doivent, en effet, apparaître sur une facture en bonne et due forme, ce qui n'est pas toujours le cas avec les artisans parfois peu familiers des exigences administra-

Assureurs

Certains assureurs n'hésitent pas à recourir aux arguments les plus fallacieux pour tenter de se soustraire à leurs obligations, comme l'illustrent les désagréments subis par un couple de nos adhérents.

Voir l'article ci-contre.

tives.

Ces éléments et deux courriers de notre part permettront de venir à bout de la résistance de la MACIF qui finira, sans aucun commentaire, par s'acquitter de ses obligations en versant les compléments attendus.

En présence d'une situation analogue, il importe de vérifier que les demandes d'un assureur se justifient au regard des dispositions du contrat d'assurance. Au besoin, il ne faut pas hésiter à lui faire préciser sur lesquelles il se fonde, ce qui peut parfois l'amener à revoir sa position si, comme dans le cas présent, aucune exigence telle que celle formulée par la MACIF, ne figure dans ledit contrat. ■

Thierry DU BLED

Exemple de litige bancaire

Un des derniers litiges résolus : une Association YY a été informée par un SMS du service de lutte (de sa banque XX) contre les fraudes, d'une « *possible utilisation frauduleuse de sa carte bancaire* ».

Après vérification, l'Association porte plainte contre X et demande à sa banque le remboursement de cette somme extorquée.

Le service « Gestion des litiges Monétiques et Commerce Électronique » de sa banque lui a alors répondu : « *Après examen attentif des données informatiques associées à la (aux) transaction(s) il apparaît que c'est bien votre carte qui a été utilisée. Dans ces conditions, et sans que votre bonne foi ne soit nullement mise en cause, j'ai le regret de vous informer qu'une suite favorable à votre demande ne peut être envisagée* » ; réponse sans ex-

plication, derrière laquelle se cantonnait la Direction de l'agence locale de la banque.

L'UFC Vallée de Montmorency a alors cherché à rétablir le contact entre la Direction de l'Agence locale de la banque XX et son client (l'Association YY). L'UFC a fait remarquer que : « *si la bonne foi du client n'est nullement mise en cause* » c'est que la banque reconnaît que la fraude a été commise par un tiers et que, dans ces conditions, il serait logique qu'elle explique à son client les raisons de son refus de le rembourser ; ce qu'elle n'a pas fait jusque là. La réponse au courrier de l'UFC est intervenue huit jours plus tard : le client Association YY nous informait que sa banque lui avait remboursé l'intégralité de la somme extorquée. ■

Aimé DUMOLIN

Les méfaits de la signature électronique

La signature électronique est une réelle avancée dans la dématérialisation des documents et des contrats. Malheureusement, comme trop souvent, mal encadrée, elle peut amener à des situations complexes et... dangereuses pour le Consommateur.

Il existe plusieurs principes de signature électronique. Et il faut bien l'avouer, certaines méthodes sont fiables et laissent au Consommateur le temps et les moyens de comprendre et d'agir.

Et il y a les autres méthodes....

Voici l'exemple d'une méthode dont on peut douter de la fiabilité.

1- Vous êtes démarchés par téléphone pour vous vendre l'assurance... idéale. On vous explique tout et même de la simplicité de signature sans avoir à envoyer des papiers (on vous dit que c'est plus simple pour vous, mais ne vous y trompez pas, c'est surtout plus simple pour le vendeur... qui ne vous « lâche » pas. S'il devait envoyer des papiers, il est fort probable que la majorité des gens ne les renverraient même pas !!).

2- On vous envoie par sms un code de validation, qui servira de signature.

3- Normalement, c'est à vous de rappeler le service « validation » pour lui communiquer ce code, et donc de signer le contrat...

4- Seulement, pour éviter que les personnes ne rappellent pas, c'est le service « validation » qui vous rappelle quelques minutes plus tard, une fois que le vendeur l'a informé d'un nouveau contrat.

5- Le service « validation » vous rappelle donc et vous lui don-

nez le code de validation et donc vous signez le contrat.

C'est simple, rapide et... trop efficace. Seulement....

Imaginez un instant que ce vendeur ne soit pas totalement honnête... (Cela existe !!).

Par exemple, il peut très bien vous appeler, obtenir de vous les informations nécessaires pour remplir un contrat... et transmettre le SMS à une autre personne. Le service « validation » va appeler cette autre personne qui va valider le contrat et... vous voilà avec un contrat sans le savoir. Ou presque. Car tous les mois vous allez être prélevé du montant du contrat. Oh, ce ne sont généralement pas de grosses sommes, avec des libellés peu compréhensibles. Vous remettrez au lendemain la recherche pour savoir à quoi cela correspond... quand vous vous en rendez compte, ce qui n'est pas toujours le cas !!

Cela vous paraît aberrant ? Détrompez-vous.

À l'UFC Que Choisir il y a plusieurs dossiers de ce genre à travers la France. Certains sont même devant les tribunaux.

C'est ce qui est arrivé à une adhérente (et sa mère) de notre association locale UFC Que Choisir Vallée de Montmorency.

Le pot aux roses a été découvert quand cette adhérente a reçu un courrier... chez sa mère concernant un échéancier de paiement. Elle a déménagé depuis plus de dix ans !! En suivant le fil de cette affaire, on

découvre que le mandant SEPA servant au paiement n'est pas correct (nom de l'adhérente, compte bancaire de sa mère). Pour information, les banques ne vérifient pas les mandats, sauf réclamations... Si vous aviez un doute du comment les banques traitent les mandats SEPA, plus maintenant !!

En analysant les relevés bancaires de sa mère (personne en situation de faiblesse), cette adhérente découvre plusieurs prélèvements du même genre, depuis plusieurs années !!!

Au total, 3 contrats d'assurance et deux options... souscrits auprès de la même société d'assurance par deux courtiers différents. En réponse à nos sollicitations, l'assureur a renvoyé la faute sur les deux courtiers. L'un d'eux a remboursé très rapidement toutes les sommes versées et annulé le contrat, le deuxième a essayé de justifier de sa bonne foi mais n'a pas résisté trop longtemps devant nos arguments. Cela représente tout de même plusieurs centaines d'euros !!

Nous avons préféré traiter à l'amiable ce dossier afin que ces personnes récupèrent rapidement leurs fonds. Mais ces dossiers auraient très bien pu finir devant un tribunal !

Un conseil : regardez toujours attentivement vos relevés bancaires. Même en cas de fraude manifeste, une banque ne vous remboursera pas au-delà de neuf mois... c'est presque le temps qu'il a fallu pour régler cette affaire !! Le temps passe vite !!! ■

Pascal RISSEY

hameçonnage

Si vous n'avez pas encore reçu ce type de courriel, méfiez-vous par avance. « Direction Régionale des Douanes, Bonjour, Votre colis Chronopost N°9836xx expédiée le 10/06/2020. Afin de permettre la livraison du colis les frais de TVA sont refacturés à l'importateur. Conformément à la réglementation douanière en vigueur, toute importation en provenance d'un pays hors communauté européenne d'une valeur commerciale supérieure à 22€ est taxable, quelle que soit la nature

de la marchandise. Pour récupérer votre colis Chronopost N°9836xx destinée à l'adresse de votre domicile, veuillez régulariser vos frais douanière impayés en suivant les étapes au dessous » Puis vient le descriptif des étapes : acheter un code PIN Paysafecard en ligne (75€) et l'envoyer à l'adresse colis@douane.gouv.fr... **Et c'est là qu'est le piège car une manipulation informatique et INVISIBLE de cette adresse n'envoie pas l'argent aux douanes françaises** mais chez un arnaqueur ! Méfiez-vous donc de ce que vous recevez par Internet et ne cliquez pas sur les adresses mais recopiez-les ! ■

Contrôle technique auto

Mise en ligne d'un comparateur officiel de prix du contrôle technique automobile

A partir d'octobre, le site internet <https://prix-contrôle-technique.gouv.fr> permet aux automobilistes de comparer les prix des services pratiqués par les centres de contrôle technique automobile agréés.

Ce site, créé par la DGCCRF et la Direction générale de l'énergie et du climat du ministère de la transition écologique présente l'avantage de regrouper l'ensemble des principales informations nécessaires aux consommateurs au sein d'un outil qui se veut unique, exhaustif, fiable et sécurisé.

Grâce à un outil de géolocalisation, vous pourrez ainsi connaître et comparer les prix qui, comme vous le savez, varient en fonction de la politique commerciale et tarifaire d'un centre de contrôle technique à l'autre selon l'article L. 420-2 du code de commerce.

Les prix renseignés par les centres de contrôle technique concerneront les visites et les contre-visites techniques, classés par type de véhicule et d'énergie. ■

Isabelle LE NEVÉ

Isolation à 1 €

Selon votre situation, vous POUVEZ bénéficier d'une isolation de vos combles ou d'un plancher pour 1 euro. Mais attention aux nombreuses arnaques. **Pour en éviter certaines, depuis l'entrée en vigueur de la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020, le démarchage téléphonique est interdit** en matière de rénovation énergétique ! Et si vous êtes démarché autrement, ne signez rien avant d'avoir consulté le site gouvernemental :

<https://www.economie.gouv.fr/cedef/isolation-un-euro>

Attention ! La société qui va exécuter les travaux **doit être signataire de la charte « coup de pouce » du Ministère de la Transition écologique et Solidaire**. Surtout vérifiez-le avant de signer quoi que ce soit, autrement les 1€ annoncés risquent de se transformer en des milliers d'Euros à payer ! ■

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 DARGNAT
Secrétariat : M. FOUCHÉ
Litiges : M. DU BLED
M. RISSEY
M. DUMOLIN
Enquêtes : Mme LE NEVÉ
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 Fo-
rum (Place François Truffaut 95210
Saint-Gratien) les jeudis à 19h

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.....

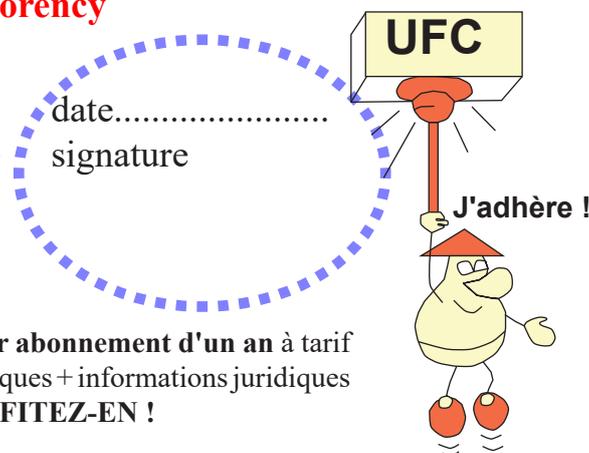
ADRESSE Postale.....

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.