



N° 159 - 1 €
4^e Trimestre 2020
ISSN 0292-1146

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3 : les jeunes ne sont pas épargnés par les arnaqueurs

Représentant des Usagers

édito

Certains d'entre vous ne le savent peut-être pas mais être membre bénévole au sein de certaines associations reconnues au niveau national, dont l'UFC, c'est aussi pouvoir devenir RU dans un hôpital, une clinique... Le RU (Représentant des Usagers dans un établissement de santé) est nommé par l'Agence Régionale de Santé. Il est indépendant de l'établissement dans lequel il a été nommé et son rôle est d'être à l'écoute des patients.

Personnellement, dans les cliniques où je vais actuellement, ce qui me passionne le plus ce sont ces échanges avec les personnes hospitalisées que je rencontre, souvent dans leur chambre (sauf depuis quelques mois, par mesure d'hygiène, Covid oblige !). Nous pouvons alors échanger en toute liberté sur leurs points de satisfaction et de non-satisfaction dans tous les domaines relatifs à leur « séjour » (sauf celui touchant au médical) ; et ce, grâce à mon indépendance vis-à-vis de l'établissement et grâce aussi et surtout au fait qu'un RU soit soumis au secret professionnel. Il n'est donc pas question, ensuite, que j'aie à faire à la Direction un rapport nominatif des éventuelles plaintes recueillies ! Puis, lors des réunions de CDU (Commission Des Usagers ; une par trimestre) où la Direction présente les dernières informations relatives aux relations patients/établissement hospitalier, le RU a le devoir d'intervenir et de mettre en lumière tant les éventuels dysfonctionnements que les points positifs tels qu'il les a ressentis afin d'améliorer le séjour des patients.

Il n'est pas nécessaire d'être un spécialiste en santé pour devenir RU. Le tout est d'avoir appris, au cours d'une formation gratuite, ce que le RU a le droit de faire et de dire et le devoir de ne pas faire et ne pas dire !

Au cours de mes maintenant nombreuses années de RU, cette activité bénévole m'a pleinement satisfait et si elle vous tente vous aussi, prenez contact avec notre association ■

Raymond CIMA

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

AVIS D'IMPÔT 2020
TAXE D'HABITATION
votée et perçue par la commune et divers organismes
CONTRIBUTION À L'AUDIOVISUEL PUBLIC
votée par le Parlement et versée aux entreprises de l'audiovisuel public

La notice de cet avis est disponible en cliquant ici ou sur impots.gouv.fr

IMPORTANT
En 2020, vous restez redevable de la taxe d'habitation.
Dès 2021, vous bénéficierez d'une baisse progressive de votre taxe d'habitation jusqu'à sa suppression totale.

M
OU MME
2
95210 ST GRATIEN

Vos références Vos coordonnées

N° fiscal (vous) (C) :		MONTANT RESTANT À PRELEVER	00 €
N° fiscal (conjoint) (C) :			
Référence de l'avis :			
Numéro de contrat de recouvrement :			
RUM* :		Detail du montant restant à verser	
Identification de votre imposition :		Montant de la taxe d'habitation	,00 €
Département :	950	Montant de votre contribution à l'audiovisuel public	+ 138,00 €
Commune :	VAL D'OISE		
Lieu d'imposition :	95210		
Numéro FIP :	7	Acomptes mensuels versés depuis janvier	,00 €
Numéro de rôle :			
Date d'établissement :	02/10/2020		
Date de mise en recouvrement :	3		

* Référence Unique de Mandat

Compte à débiter : FR76 M MME B

Prochaines échéances 2020 :
Les échéances ci-dessous se substituent à la date limite de paiement fixée au 16/11/2020

15 O	2020	00,00 €
16 N	2020	00,00 €

AVIS D'ÉCHÉANCES 2021
Sauf modifications qui vous seront signalées (modification législative, dégrèvement, imposition complémentaire, demande de modification de contrat), vos prélèvements 2021 pour la taxe d'habitation et la contribution à l'audiovisuel public seront les suivants :

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Représentant des Usagers

■ Informations, prises de position

- Fraude bancaire
- Guide de prévention
- Taxe d'habitation : comment s'y retrouver ?
- Les jeunes ne sont pas épargnés par les arnaqueurs
- UFC local et UFC national

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"

Fraude bancaire

Le consommateur européen victime d'une fraude bancaire bénéficie, en principe, d'une bonne protection puisque, en effet, l'article 133-18 du Code Monétaire et Financier prévoit l'obligation pour la banque de rembourser immédiatement le débit contesté. Ce n'est que si la banque soupçonne une fraude de la part de son client ou si celui-ci a favorisé l'opération par une négligence grave qu'elle est alors fondée à refuser le remboursement. C'est l'appréciation de celle-ci qui donne principalement lieu à discussion comme l'illustre le cas de M.M.

Un message de sa banque, le Crédit Agricole d'Île de France l'invite tout d'abord à cliquer sur un lien pour activer le SECURIPASS. Après qu'il se soit exécuté, un code lui est communiqué. Il lui est demandé de le rentrer puis se succèdent deux courriels formulant les mêmes demandes avec chaque fois un code différent.

Enfin sur sa messagerie sécurisée son conseiller financier lui confirme que l'opération a été réalisée avec succès.

Quelques minutes plus tard, il reçoit un appel téléphonique de la banque lui demandant s'il est bien à l'ori-

gine d'un achat de parfumerie pour un montant de 1395€. M.M. réalise alors qu'il a été victime d'une opération frauduleuse en lien avec la succession de messages qui l'ont précédée.

Le Crédit Agricole demande à M.M. de lui adresser un courrier circonstancié relatant l'incident ainsi qu'une attestation sur l'honneur qu'il n'est pas à l'origine de l'opération contestée. Enfin la banque lui demande de déposer plainte et l'informe qu'elle effectue une enquête.

Deux semaines plus tard la banque annonce à M.M. qu'elle lui refuse le remboursement avec cette explication laconique : « vous avez répondu à un courriel demandant de vous enrôler à Securipass ».

Sur nos conseils M.M. adresse alors au service client du CA un courrier de réclamation, faisant valoir qu'il appartenait à la banque, pour se dégager de l'obligation de rembourser, d'établir que son client s'était rendu coupable de fraude ou d'une négligence grave. Or, la bonne foi de M.M. n'était pas suspectée et tous les messages comportant notamment le nom de son conseiller se présentaient de manière rigoureuse-

ment identique à ceux qu'il recevait habituellement du CA. On ne pouvait donc l'accuser de négligence.

Cette argumentation a porté puisque le service client a accepté de revenir sur la décision de refus et M.M. a été intégralement remboursé.

La technique utilisée par les fraudeurs est connue sous le nom de « hameçonnage » ou « filoutage » (phishing en anglais) : des messages à en tête d'entreprises connues et reconnues ou d'organismes publics (sécurité sociale, impôts etc...) visent à obtenir de leurs destinataires la communication de leurs coordonnées bancaires afin de pouvoir détourner leurs comptes à leur profit. Les malfaiteurs ont grandement perfectionné leur technique : alors qu'au début de sa mise en œuvre les messages étaient truffés de fautes d'orthographe et de français, ce qui les désignait aisément comme frauduleux (permettant ainsi aux banques de se prévaloir de la négligence du client abusé) ils offrent aujourd'hui toutes les apparences de la vraisemblance et c'est plutôt à la nature de leur contenu que son destinataire doit se montrer attentif. ■

Thierry DU BLED

Guide de prévention

L'autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - Banque de France), la Banque de France et L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ont édité un livret très instructif intitulé « GUIDE DE PRÉVENTION POUR UN DÉCONFINEMENT RÉUSSI ET UNE REPRISE D'ACTIVITÉ SANS ARNAQUES »

Tout au long de ses 16 pages, ce guide explique ce que sont différentes arnaques comme les arnaques aux achats en ligne, sur le Gel Hydro Alcoolique, l'épargne et les crédits, les faux ordres de virement, l'hameçonnage, les appels frauduleux aux dons, les fraudes aux réparations, le vol de coordonnées bancaires, et les rançongiciels. Ce guide indique aussi, comment s'en prémunir.



**Vous pouvez consulter et télécharger ce guide sur notre site à l'adresse suivante :
http://www.ufc-ul.org/ul953/2020_07_02_guide_arnaques.pdf**

Taxe d'habitation : comment s'y retrouver ?

Attention !

Les résidences secondaires ne sont pas concernées par le dégrèvement de la taxe d'habitation.

Vous êtes propriétaire, locataire ou même occupant à titre gratuit d'un bien immobilier, vous êtes concerné par la taxe d'habitation aussi bien pour votre résidence principale que pour votre résidence secondaire.

Perçue par les collectivités territoriales qui en votent le

taux d'imposition, son montant varie donc d'une commune à l'autre en fonction également :

-de sa valeur cadastrale ou locative nette établie sur les caractéristiques du bien imposable (dimension, niveau de confort...) ainsi que

-de votre situation personnelle au 1er janvier de l'année d'imposition (vos revenus, la composition de votre foyer...).

La taxe d'habitation ne nécessite aucune déclaration de votre part. Vous recevez automatiquement celle du logement occupé au 1er janvier, même en cas de déménagement ou de vente postérieurement.

Modifiée par la loi de finances 2018, la taxe d'habitation a baissé progressivement depuis 2018, en fonction du montant du revenu fiscal de référence (RFR) ainsi que

du quotient familial des contribuables. 80% des foyers fiscaux français ne la payent plus depuis cette année.

Contribution à l'audiovisuel public

Même si vous faites partie des 80% des contribuables pour qui la taxe d'habitation a été définitivement supprimée en 2020, vous avez tout de même reçu entre le 5 et le 19 octobre un avis dont le montant correspond à la contribution à l'audiovisuel public qui, elle, est maintenue, ou d'un montant nul si vous n'êtes pas redevable de cette dernière.

Suppression définitive de la taxe d'habitation sur les résidences principales

Dans la lignée de la loi de finances pour 2018, la loi de finances pour 2020 prévoit la suppression totale et définitive de la taxe d'habitation sur les résidences principales.

Ainsi, pour les 20% restants, l'allègement sera de 30% en 2021, puis de 65% en 2022. Sa suppression se déploiera jusqu'en 2023, date à laquelle plus aucun foyer ne paiera de taxe d'habitation sur sa résidence principale (mais paiera toujours la contribution à l'audiovisuel public). ■

Isabelle LE NEVÉ

Les jeunes ne sont pas épargnés par les arnaqueurs

Mélody (son prénom a été changé), une jeune étudiante de 18 ans, pensait pouvoir se faire un peu d'argent « facilement » en alimentant son blog internet.

Elle est « harponnée » par une société « E.I. » (ne pas confondre avec un homonyme qui fait trop souvent l'actualité).

Celle-ci lui propose de faire la promotion de ses marques préférées sur son blog, contre une rémunération pouvant atteindre 2500 euros par mois !!

Pour cela, elle sera aidée par un « agent » qui l'aidera à promouvoir les marques. Elle a même droit à un mois d'essai gratuit. Ensuite, son abonnement à ce ser-

vice lui coûtera 24,90 euros, une « paille » face au retour attendu : le top, non ? !!

Mélody propose donc 2 marques à son « agent ». Puis attend.

Au bout d'un mois, sa carte bancaire est prélevée de 24,90 euros. Et aucune nouvelle de son « agent », malgré plusieurs relances. Elle lui envoie donc un mail pour annuler son « adhésion » et là, la réponse ne tarde pas : son compte sera résilié à la fin de son adhésion minimum payante, soit au bout de 3 mois !

*

Notre association intervient à la demande de Mélody. Une rapide analyse des Conditions Générales de Vente permet de trouver plusieurs

Les arnaqueurs sont comme la Covid-19 ; ils s'attaquent à toutes les tranches d'âges !

anomalies, comme le fait que le mois gratuit est assujéti à deux mois de cotisation obligatoire. Et un élément qui ajoute au doute, c'est l'adresse de la société : Les Émirats Arabes Unis !! Le seul moyen de correspondre est une adresse mail.

Un petit mail de notre part et une menace d'analyser en détail les CGV apporte une réponse en moins d'une heure : Mélody est remboursée et son adhésion annulée.

Les jeunes (aussi) semblent être des cibles pour les arnaqueurs. ■

Pascal RISSEY

UFC local et UFC national

Nous recevons de nombreux courriels (et des consommateurs à notre permanence avant sa fermeture provisoire pour cause de Covid-19) nous montrant que pas mal de personnes ne font pas la distinction entre l'**UFC Que Choisir Vallée de Montmorency** et l'**UFC Que Choisir national** ni entre **abonnements** et **adhésions** qui sont deux opérations bien distinctes. Il nous a donc semblé indispensable de rappeler ici quelques précisions.

Lorsqu'on est **abonné** à quoi que ce soit édité par l'**UFC Que Choisir national**, (une de ses revues **Que choisir** papier ou en ligne, sa newsletter...) on n'est **pas** automatiquement **adhérent** à notre association locale **UFC Que Choisir Vallée de Montmorency** !

Lorsqu'on est **adhérent** à notre association locale **UFC Que Choisir Vallée de Montmorency** on n'est **pas** automatiquement **abonné** à ce que publie l'**UFC Que Choisir national**.

D'où notre difficulté, en cas de litige que l'on nous soumet, à conseiller les **abonnés** à Que Choisir s'ils ne sont **pas adhérents** à notre association locale car, d'après la **Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91, article 26**, au cours des consultations données par les associations de consommateurs, les conseils à caractère juridique doivent être **exclusivement limités aux adhérents**.

Il existe bien évidemment des liens étroits entre l'**UFC Que Choisir Vallée de Montmorency** et l'**UFC Que Choisir national** mais il s'agit de deux entités différentes (deux associations loi 1901 différentes) ayant des administrations différentes. D'où, par exemple, notre incapacité à vous répondre précisément lorsque vous nous posez des questions relatives à votre abonnement à la revue Que Choisir ou à la newsletter que nous ne gérons pas, ou à un contenu de ces publications nationales. ■

La réouverture des « permanences litiges » dépend des autorisations municipales liées à la crise de la Covid-19

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.

