

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 2 : attention aux placements trop rémunérateurs

1951
2021

Cette année, l'UFC fête ses...

70 ans

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Litiges de vente en ligne

■ Informations, prises de position

- Achat d'un canapé sur le site Cdiscount
- Attention aux placements trop rémunérateurs
- Des chariots désinfectés !
- Le retrait en boutique
- C'est notre famille !
- Les 70 ans de l'UFC !!!

*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

Litiges de vente en ligne

Dans notre association, nous avons des bénévoles se consacrant quasi exclusivement à la résolution de litiges de consommateurs qui, malheureusement, se sont fait parfois arnaquer par des sociétés peu scrupuleuses. Depuis quelques temps, à ces sociétés s'ajoutent des particuliers vendant sur des sites de « ventes en ligne » (ebay, amazon, cdiscount...).

Il faut savoir que nous ne traitons pas les litiges entre particuliers, ces derniers ne relevant pas du droit de la consommation !

Sur les sites de vente en ligne, comment sait-on qui vend (professionnel ou pas) ? Normalement les sites doivent l'indiquer car, s'il y a un litige, c'est vers le vendeur qu'il faut se retourner et non vers le gestionnaire du site (sauf bien sûr lorsque ce dernier est lui-même le vendeur).

De plus, les sites de vente doivent indiquer l'adresse du professionnel vendeur et, si son activité est en France (ou s'il a une succursale en France), son numéro de RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) ou de SIRET (Système d'identification du répertoire des établissements).

Ne vous fiez surtout pas au seul nom du vendeur. Un litige récent portait sur un vendeur d'un nom tel que « Jean Computer ». Contrairement à ce que l'on pouvait croire, c'était un particulier français, sans RCS, ayant sans doute trouvé bon de stimuler ses ventes avec ce faux nom de société !

En conclusion :

-Acheter sur Internet, à un non-professionnel, c'est prendre un risque important pour lequel nous ne pourrions pas vous aider. Soyez donc vigilant.

-Lorsque vous nous soumettez un litige, adressez-nous toujours le n°RCS ou le n°SIRET de la partie adverse. ■

Raymond CIMA

Achat d'un canapé sur le site Cdiscount

Les achats effectués en ligne réservent encore bien des surprises comme en témoignent les problèmes rencontrés par M. et Mme K. : après avoir emménagé dans leur nouvel appartement de ST GRATIEN ils passent commande courant décembre 2019 sur le site de CDISCOUNT d'un canapé convertible pour la somme de 1280€. Il importe de rappeler que sur ce site on trouve aussi bien des articles commercialisés par CDISCOUNT que par d'autres enseignes auxquelles CDISCOUNT offre ainsi la possibilité de présenter leurs produits. C'est ce qui est connu sous la dénomination de place de marché ou (ce qui fait tout de suite plus chic) « market place ».

Les époux K. qui n'ignorent pas qu'ils traitent avec une société BLUE ANGEL prennent la précaution de souscrire, cette fois auprès de CDISCOUNT une garantie « satisfait ou remboursé ».

La livraison prévue pour la mi-janvier ne s'effectuera qu'un mois plus tard. Une fois le colis déballé, c'est la déception : elle porte sur un canapé fixe au lieu du convertible commandé. Ils se rappellent alors avoir souscrit la

garantie proposée par CDISCOUNT mais malgré plusieurs échanges de mails avec le service concerné ils ne parviennent pas à obtenir sa mise en œuvre. Ils tentent donc de se retourner contre le vendeur en usant du seul moyen de communication à leur disposition : le mail. Plusieurs échanges aboutissent à ce que BLUE ANGEL leur propose, tout en conservant le canapé livré, une compensation de 400€, solution qu'ils refusent puisqu'ils voulaient impérativement un convertible. Blue ANGEL indiquera alors relancer le transporteur puis se drapera dans le silence malgré plusieurs rappels. Désespérant d'obtenir une solution les époux K. se tournent alors vers notre association.

Les informant qu'ils étaient en droit de se prévaloir à l'égard de leur vendeur d'un défaut de conformité nous leur conseillons de lui adresser par courrier recommandé avec A/R une lettre de mise en demeure de venir reprendre possession du canapé livré et de livrer l'objet commandé. C'est là que l'affaire se corse : aucune adresse postale ne figure sur les documents accompagnant la

vente. Sur le site de CDISCOUNT on apprend, cependant, que derrière l'enseigne BLUE ANGEL se dissimule une société NEGOMARKETS ayant son siège à PARIS. C'est donc à l'adresse indiquée qu'est expédié le courrier. Surprise : il reviendra à ses expéditeurs avec la mention « non distribué ».

Ainsi donc apparaissent sur le site de CDISCOUNT des informations erronées au sujet d'enseignes qui y figurent et sur lesquelles on serait en droit de s'attendre de la part de CDISCOUNT à un minimum de contrôles.

Fort heureusement les époux K. finiront néanmoins, après avoir repris contact avec CDISCOUNT, à faire valoir leurs droits et à obtenir au titre de la garantie qu'ils avaient pris la précaution de souscrire, le remboursement de leur achat.

Quant au canapé livré par BLUE ANGEL dont cette société ne souhaitait manifestement pas reprendre possession une annonce sur un site bien connu de vente en ligne a permis, aux époux K., de lui trouver un acquéreur. ■

Thierry DU BLED

Attention aux placements trop rémunérateurs

Sites frauduleux

Les consommateurs sont de plus en plus sollicités par des sociétés qui proposent des placements très rémunérateurs, voire mirifiques.

Ces sociétés se « cachent » souvent derrière des sites internet.

L'AMF (Autorité des Marchés Financiers) met à jour en permanence des listes noires de ces sites en fonction des types de placement (Forex -marché des changes- crédits, livrets, paiements, assurances, biens divers -cheptel, diamants, or, vins...- etc.)

On serait tenté de lister ici tous les sites douteux ou frauduleux... mais les listes sont tellement longues que ce bulletin et les suivants ne suffiraient pas !!!

Donc, si vous avez un doute devant une proposition alléchante, surtout n'hésitez pas à consulter ces listes avant d'investir ! Elles sont consultables à l'adresse ci-dessous :

<https://www.amf-france.org/fr/espace-epargnants/protéger-son-épargne/listes-noires-et-mises-en-garde>

Pascal RISSEY

Des chariots désinfectés !



Par les temps qui courent, voici une initiative prise par certaines grandes surfaces : vous passez votre chariot sous un portique qui le désinfecte en quelques secondes !

Pourquoi ce système n'est-il pas généralisé ? C'est ce que nous avons demandé à un directeur d'enseigne et voici sa réponse :

« Dans le cadre de la lutte contre le Covid-19, nous avons mis bon nombre de matériels et produits à disposition des collaborateurs et des clients.

Nous avons eu le choix de l'équipement au local et selon des recommandations nationales. Certains magasins ont investis dans des équipements tels que les portiques de désinfection,

notre choix n'a pas été porté sur cet équipement.

Force a été de constater sur les magasins équipés de portiques, que la désinfection des caddies a généré des chutes clients, c'est la raison pour laquelle nous avons préféré mettre à disposition des clients le matériel nécessaire pour la désinfection des caddies, paniers, scanettes etc...

Sachez que la protection de nos clients et collaborateurs reste une priorité (...) »

Voici donc une explication : à chacun sa méthode. L'important est qu'il y ait possibilité de désinfection. Restez vigilants sur ce sujet ! ■

Pascal FOUCHÉ

Le retrait en boutique

Nom préconisé par le Ministère de la Culture pour ce type d'achat : « Cliqué-retiré ».

Le retrait en boutique est une pratique qui se développe du fait des conditions sanitaires actuelles.

À mi-chemin entre l'achat physique en boutique et l'achat classique en ligne, il s'agit de retirer sa commande dans la boutique où vous avez fait un achat à distance, via Internet ou le téléphone.

Avantage par rapport à l'achat physique en boutique

- Vous bénéficiez du confort de l'achat à distance ;
- Vous êtes sûr de la disponibilité du produit ;
- Vous bénéficiez du même délai de rétractation que celui offert lors d'une vente à distance, soit 14 jours pour vous rétracter et retourner le bien acheté.

Avantage par rapport à l'achat classique en ligne

- Acheter auprès de commerçants de proximité tout en bénéficiant du confort de l'achat à distance ;
- Il n'y a pas de frais de port à payer.

Risques du retrait en boutique

Ce type d'achat présente les mêmes risques que l'achat en ligne clas-

sique. Il peut entraîner un piratage, avec usurpation de compte bancaire du consommateur puis réalisation à son insu d'opérations frauduleuses.

Quelques conseils pour tenter de vous préserver des piratages

- Vérifiez la réputation du site vendeur (notes et avis de consommateurs...);
- Méfiez-vous des offres trop séduisantes ;
- Préférez les réseaux WiFi privés car les pirates profitent des WiFi publics moins bien chiffrés que les privés, afin de détourner certaines de vos données ;
- Utilisez la double sécurisation proposée par les banques ;
- Ne partagez jamais vos mots de passe et vos coordonnées bancaires : aucun site fiable ne vous demande ce type d'informations ;
- Vérifiez que la page est bien sécurisée. Les sites dont l'url commence par « https:// » sont des sites web disposant d'un meilleur niveau de sécurité que ceux dont l'adresse commence par « http:// ». Ces derniers sont à éviter car les informations sensibles peuvent être plus facilement interceptées par des pirates.

De façon plus générale, protégez votre sécurité numérique notamment en mettant à jour régulièrement votre ordinateur, son anti-virus et pare-feu, sécurisez votre accès au WiFi et vos mots de passe, etc...

Lisez attentivement vos courriels avant d'ouvrir les pièces jointes ou les liens s'ils vous paraissent douteux au risque d'être victime d'une intrusion malveillante ou d'un hameçonnage.

Contrôlez régulièrement votre compte bancaire afin de vérifier qu'aucune transaction douteuse n'a été réalisée à votre insu.

Aucune de ces conditions n'est suffisante en elle-même mais elles sont nécessaires afin de limiter le risque qui pèse sur vos achats en ligne.

Si malgré tout vous êtes victime d'un piratage suite à un achat en ligne, contactez tout de suite votre banque pour faire opposition sur votre carte bancaire et pour demander le remboursement des opérations frauduleuses. ■

Isabelle LE NEVÉ

C'est notre famille !

Depuis quelques temps, des arnaqueurs contacteraient leurs futures victimes soit par téléphone, soit par Internet, pour leur parler famille.

Ils disent porter le même nom de famille que ceux avec qui ils entrent en relation et leur évoquent très vaguement leur éventuelle parenté commune (grands-parents...). Et alors ? Alors, au cours de l'échange ils recueillent au fil de l'eau quelques informations anodines sur les lieux et dates de naissance de ces grands-parents et parents possiblement communs puis les conversations cessent et l'on n'entend plus parler de l'histoire, jusqu'au jour où...

Le but de ces arnaqueurs, souvent étrangers donc difficiles à retrouver, est de recueillir des informations précises sur les ascendants de leurs victimes afin, ensuite, d'usurper leur identité et de créer de faux papiers et documents leur permettant entre autres de détourner des comptes bancaires, etc.

Ne vous laissez donc pas piéger et, si c'est par courriel qu'ils vous contactent, ne leur répondez rien mais transmettez éventuellement à la Police ou à la Gendarmerie le document que vous avez reçu. ■

Les 70 ans de l'UFC !!!

70 ans, ça se fête... Et pourtant, avec cette crise persistante de la Covid-19, nous ne pouvons même pas nous réunir ne serait-ce que pour lever notre verre à l'occasion de cet anniversaire !

Mais, soyons optimistes... l'année n'est pas encore terminée...

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
MME AZERAD
Enquêtes : Mme LE NEVÉ
Mme GALS

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 à notre association, augmentée d'une durée de 3 ans, dans le seul but de maintenir le contact entre l'UFC Vallée de Montmorency et vous-même. Vous pouvez obtenir leur effacement sur simple demande.

