

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3. L'application UFC gratuite « QuelProduit » !

Conseil d'Administration de l'UFC Que-Choisir Vallée de Montmorency,

suite à l'AG du 18 avril 2023.

Président : M. RISSEY Pascal
Trésorière : Mme DARGNAT Jacqueline
Secrétaire : Mme HADDAK Carmen
Secrétaire adjoint : M. DU BLEND Thierry
Autres membres du CA : M. CIMA Raymond, M. FOUCHÉ Pascal



Pascal RISSEY

Raymond CIMA

SOMMAIRE

■ Éditorial

-Une page se tourne...

■ Informations, prises de position

- Banque évolutions.
- Les banques font de la résistance.
- Depuis notre Assemblée Générale...
- Informations contact de notre association.
- L'application gratuite « QuelProduit »

Une page se tourne...

édito

Ma première rencontre avec notre Association Locale UFC-Que Choisir Vallée de Montmorency remonte à fin septembre 2018.

Comme beaucoup d'entre vous, je connaissais l'UFC, principalement par sa revue mensuelle, et j'avoue que cela m'a bien aidé dans les difficultés que j'ai rencontrées en tant que consommateur dans la vie de tous les jours. Bénévole dans d'autres associations depuis quelques décennies, c'est presque naturellement que j'ai pris contact avec cette association, que je ne connaissais pas.

Que voulez-vous... on ne se refait pas !!

Et ce fut ma première rencontre, ma première (longue) discussion avec Raymond Cima LE Président.

Au bar du coin.

Je vous rassure, ce n'était pas son deuxième bureau, mais Raymond est comme cela : pas de formalisme, pas de formalité, tout dans la convivialité.

Comment ne pas être conquis !!

Il parlait déjà à l'époque de passer la main, un jour prochain.

C'était hier...

Depuis déjà deux bonnes années, Raymond nous prévient, à chaque réunion du Conseil d'Administration, à chaque Assemblée Générale, qu'il va passer la main.

Je dois avouer que... nous l'avons poussé un peu à jouer les prolongations.

Voilà, maintenant, aujourd'hui, c'est fait...

Une page se tourne.

Une page d'une encyclopédie écrite sur plus de 40 ans de militantisme, de présence et de présidence...

Et je pourrais ajouter tant d'autres qualificatifs !

Je ne battraï pas ce record...

Même pas en rêve !

Heureusement, Raymond reste parmi nous, avec nous. Raymond va continuer à faire ce qu'il affectionne : conseiller, aider, enquêter et prendre en charge ce bulletin qu'il porte à bout de bras.

Très Grand Merci Raymond. ■

Pascal RISSEY

Banque évolutions...

Nous avons, à diverses reprises, évoqué le sujet de la fraude bancaire et de la mauvaise volonté des banques à respecter leurs obligations envers leurs clients.

Rappelons que dans ces situations ce n'est qu'en cas de négligence grave du client ou encore de soupçon de fraude de sa part que la banque est fondée à lui refuser un remboursement. Pourtant des exemples multiples témoignent de comportements de la part des banques très éloignés du respect de ces principes.

Le raisonnement le plus souvent tenu est le suivant :

Nos systèmes de protection sont inviolables. Les opérations contestées ont été validées par utilisation d'un, voire, plusieurs codes secrets. C'est donc nécessairement que le client a communiqué ces données à un tiers et qu'il s'est, par la même, rendu coupable de négligence grave le privant de tout droit à indemnisation.

C'est feindre d'ignorer qu'il est possible, entre autres, de pirater le téléphone du client ou tout autre système de communication.

C'est pourquoi le raisonnement a été battu en brèche, notamment par la Cour de cassation qui dans une décision du 21/11/2018 a considéré qu'on ne saurait déduire de l'utilisation d'une carte bancaire et du code qui lui est associé que le client a commis une négligence grave justifiant le refus opposé par sa banque. Plus récemment (30/11/2022) la Cour de cassation s'est prononcée en faveur de l'indemnisation d'un client de LCL dans les circonstances suivantes : alors qu'il avait inséré sa

carte bancaire dans un distributeur et composé son code M.Y est agressé par des malfaiteurs qui saisissent, eux même, sur le clavier un montant de retrait de 900€ et s'emparent de la somme avant de prendre la fuite. LCL soutenait que M.Y avait été victime d'un vol d'espèces, ce qui le dégageait de toute obligation. Au contraire la Cour de cassation estime que le retrait effectué ne pouvait être assimilé à une opération de paiement autorisée (qui aurait mis la banque hors de cause) dès lors que le client n'avait pas consenti à son montant.

Enfin La Cour d'appel de Versailles le 28mars dernier a rendu une décision fort intéressante dans une affaire de « spoofing » (usurpation d'identité). Les faits sont les suivants :M.X reçoit un appel téléphonique. C'est le n° de sa banque (BNP) qui s'affiche et son interlocuteur lui signale des mouvements suspects sur son compte, se proposant avec lui de les bloquer. M.X qui accepte évidemment la proposition est ensuite invité, à plusieurs reprises, à rentrer des codes et de valider ces opérations avec ses données personnelles. Il s'avèrera que M.X avait, en fait été en relation avec un escroc et ainsi dépouillé d'une somme de 54.500€.

Comme toujours, en pareil cas, la banque soutenait que son client s'était rendu coupable de négligences graves puisque seule l'utilisation de ses données confidentielles avait permis la réalisation des opérations litigieuses La Cour, se livrant à une analyse très détaillée de la situation a estimé que le fait

Les banques font de la résistance

La fraude bancaire prend désormais une ampleur considérable : pas une semaine sans que notre association locale soit saisie de la réclamation d'une victime se voyant opposer, de la part de sa banque, un refus de remboursement et ce au mépris de la réglementation en vigueur. Le phénomène est si généralisé et le comportement des banques si répandu que l'UFC QUE CHOISIR a engagé une action judiciaire à l'encontre de 12 banques françaises pour les contraindre à respecter leurs obligations. En attendant l'issue de cette procédure il est possible de constater que fort heureusement lorsqu'ils saisissent la justice les consommateurs obtiennent souvent gain de cause (voir l'article ci-contre) et il n'est donc pas déraisonnable d'espérer dans un avenir proche un changement de comportement de la part des organismes bancaires.

Dans l'immédiat on ne peut donc que conseiller aux victimes de fraudes bancaires, s'ils se heurtent au refus de leur banque de les indemniser de poursuivre leurs démarches en recourant, au besoin, à l'assistance d'une association locale QUE CHOISIR.

d'avoir fait usage de son code confidentiel sur son application sécurisée ne suffisait pas, compte tenu des circonstances, à caractériser une négligence grave. Elle a donc condamné la BNP à rembourser M.Y. ■

Thierry DU BLED

Informations contact de notre association

Hors vacances scolaires, le numéro de téléphone **07.71.71.09.73** vous permet de laisser un message audio, ou un texto, à une conseillère bénévole de notre association locale. Elle vous rappellera rapidement et vous orientera, selon votre question.

S'il s'agit d'un litige, ce sera :

- soit vers la permanence de **Saint Gratien** (tous les jeudis à 19h, hors vacances scolaires et jours fériés, sans rendez-vous),
- soit vers la permanence d'**Ezanville** (l'après-midi entre 14h et 17h, tous les 1er mercredi de chaque mois, hors vacances scolaires et jours fériés et uniquement sur rendez-vous !)
- soit en vous invitant à soumettre votre litige à l'adresse <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/> où votre litige aura des chances d'être traité dans les meilleurs délais, mais peut-être hors de notre association locale.

Carmen HADDAK

Depuis notre Assemblée Générale...

...du 18 avril 2023, Monsieur Raymond Cima, selon son souhait, a quitté sa fonction de Président de notre Association Locale UFC Que Choisir.

Cela fait plus de 40 ans, que Raymond Cima se dévoue pour aider et résoudre les problèmes des personnes, venant lui demander de l'aide, pour résoudre leur litige. Il a pratiquement été le créateur de notre Association Locale.

Ce dévouement s'inscrit tout d'abord dans sa profession : professeur de mathématiques, Raymond CIMA est habitué à user de pédagogie pour régler des situations problématiques.

On peut même penser qu'il est, non seulement passionné par cela mais qu'il éprouve un réel épanouissement à se consacrer à la défense de « la veuve et de l'orphelin » ; il y a de l'avocat chez cet homme là !

Dévouement, défense d'autrui, passion de servir sont manifestement dans les gènes de Raymond Cima. Depuis plusieurs décennies, qu'il pleuve, qu'il neige, qu'il vente, il est

présent chaque jeudi soir (hors périodes scolaires) aux permanences locales de l'UFC à St Gratien.

Au quotidien, il s'informe, se renseigne, intervient pour préserver les intérêts des consommateurs !

Raymond Cima incarne l'union locale de l'UFC de la Vallée de Montmorency. Qui pense UFC St Gratien pense aussitôt Raymond Cima.

Ses qualités humaines ainsi que son humour sont reconnus unanimement !

Sa profonde humanité le rend toujours mal à l'aise, lorsque pour aider et souvent résoudre les problèmes des personnes, il doit demander une adhésion conformément aux règles de notre Fédération : « pourquoi embêter ces gens en leur demandant de l'argent alors qu'ils sont déjà en mal être ? » se demandait-il au début de son engagement dans cette association...

Aujourd'hui Raymond Cima quitte sa fonction de Président au sein de

notre association dont il est l'âme et qui lui doit tant !

Cependant, à notre grande joie, il continuera à agir à nos côtés : Il garde toujours la charge de rédacteur du journal « Le Consommateur du 95 » et continuera à alimenter notre site internet (site qu'il a créé en 1997). Enfin il conserve son poste de représentant à la commission des usagers de plusieurs Centres de Santé du Val d'Oise !... et bien d'autres commissions encore !!

Sans oublier qu'il reste membre de notre Conseil d'Administration. Ce n'est donc pas un départ de notre association, mais une volonté d'alléger un peu ses activités pour se concentrer sur des activités opérationnelles qu'il affectionne.

Monsieur Cima, merci pour votre dynamisme, votre soutien et votre humanisme !

Félicitations pour cette longue carrière au sein de notre Association.

Jacqueline DARGNAT

L'application gratuite « QuelProduit » !

L'application « QuelProduit » est une application gratuite mise à disposition des consommateurs par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir (voir sur le site www.ufcquechoisir.org) que l'on télécharge facilement sur son portable à partir de « App Store » ou « Google Play ».

L'application donne des informations importantes sur la qualité nutritionnelle (produits alimentaires) et environnementale (pour les produits ménagers et cosmétiques) qui vous permettra de faire vos courses en toute connaissance de cause.

En ouvrant l'application, vous trouverez un scanner qui va vous permettre de lire les codes barres des différents produits ciblés par l'application (alimentaires, cosmétiques et produits d'entretien).

Pour les produits alimentaires, à chaque produit scanné



l'application indique :

- une note de santé (du vert au rouge, du produit le plus vertueux au moins recommandé),
- le nutri-score,
- le nombre d'additifs et leur impact sur la santé,
- la liste complète des ingrédients
- et également une proposition d'alternatives mieux notées que le produit sélectionné.

Le principe d'utilisation est le même pour les produits d'entretien ménager ; l'application va indiquer :

- une note santé avec le même code couleur que pour les produits alimentaires indiquant si le produit sélectionné est sans substance à risque, à utiliser avec précaution, voire à éviter
- une note environnementale
- et une proposition de produits alternatifs mieux notés.

(suite page suivante)



(suite de la page 3)

En ce qui concerne les produits cosmétiques, après avoir scanné le code barres de l'article, vous allez retrouver :

- une note santé avec le même code couleur que précédemment, précisant si le produit présente ou pas un risque et si il y a un risque, s'il est limité ou significatif,
- une note environnementale,
- et une proposition de produits mieux notés.

Dans tous les cas, en cliquant sur la flèche du produit que vous avez sélectionné, vous aurez la possibilité d'avoir plus de détail sur les additifs pour les produits alimentaires et des ingrédients à risque pour les produits ménagers et les produits cosmétiques.

En page d'accueil de « QuelProduit », l'onglet menu vous permettra, entre autres, de connaître dans le chapitre « Foire aux questions » les critères de notation des différents produits par l'application. Le chapitre « Glossaire des additifs » vous donnera la liste des additifs à éviter, des peu recommandables, des tolérables et des acceptables.

* *
*

Pour finir, il s'agit d'une application interactive. Vous avez la possibilité d'augmenter le nombre de références si le produit que vous avez sélectionné ne figure pas dans la base de données, L'application vous donnera la marche à suivre. ■

Jean-Louis PRUVOST

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
Association régie par la loi de 1901
Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN

Contacts
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr
Site Internet : <https://www.ufc-ul.org>
Téléphone 07.71.71.09.73

Direction : M. RISSEY
Rédaction : M. CIMA
Trésorerie : Mme DARGNAT
Secrétariat : Mme HADDAK
M. DU BLED

Litiges et enquêtes :
Mme FAUBLADIER
Mme MAZER
M. DU BLED
M. DUMOLIN
M. PRUVOST

Enquêtes : Mme HADDAK

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.

Permanences
Hors vacances scolaires.

- à Saint Gratien les jeudis à 19h, au Centre Culturel du Forum (Place François Truffaut 95210).
- à Ezanville, le 1er mercredi de chaque mois, sur rendez-vous téléphonique au 07.71.71.09.73

Bulletin de contact

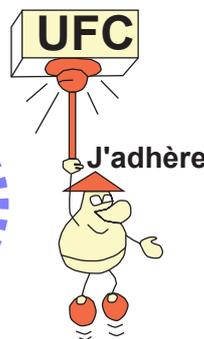
Adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

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

NOM.....
ADRESSE Postale.....
.....
ADRESSE Courriel.....

date.....
signature



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 : En tant qu'adhérent ou abonné signataire de ce bulletin, j'autorise que les données que j'ai saisies sur ce bulletin de contact soient stockées électroniquement, traitées et utilisées dans le seul but de maintenir le contact entre l'UFC et moi-même, pendant toute la durée de mon abonnement à Que-Choisir ou de mon adhésion à l'association UFC Vallée de Montmorency, augmentée d'une durée de 3 ans. Je peux obtenir leur effacement sur simple demande.