



# Le Consommateur du 95

N° 173 - 1 €  
2<sup>e</sup> Trimestre 2024  
ISSN 0292-1146

## Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

### Page 2. Éviter l'usurpation d'identité.



À l'UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency, le bénévolat s'adapte à vos envies.

Si vous avez quelques heures de liberté, une mission motivante, intéressante et utile peut vous être proposée : conseiller, enquêteur, communicant, etc.

Quelle que soit la mission qui vous attire, l'équipe locale des bénévoles est à votre écoute pour vous accompagner. N'hésitez pas à faire sa connaissance !

#### SOMMAIRE

##### ■ Éditorial

-Insultes et grossièretés sont à éviter !

##### ■ Informations, prises de position

-Devenez bénévole !

-Darty et pièces détachées.

-Éviter l'usurpation d'identité.

-Conférence gratuite sur les arnaques.

-Surveillez vos comptes bancaires...

-Attention à la chute.

Chers lecteurs,  
nos anciens bulletins sont consultables sur notre site  
Internet <https://www.ufc-ul.org>  
à la rubrique « Nos bulletins »

### Insultes et grossièretés sont à éviter !

édito

Bien que nous vivions dans une société où les incivilités deviennent de plus en plus monnaie courante dans tous les domaines, souvenons-nous qu'être grossier, proférer des insultes, peut nous apporter de gros problèmes... entre autres en tant que « consommateurs » ! En voici un exemple.

À notre dernière « permanences litiges » d'avril 2024, un consommateur est venu demander notre aide à propos d'un litige de banque. Pour obtenir une information, il avait téléphoniquement contacté son agence où il était client depuis 25 ans. La personne qui l'a renseigné n'a semblé-t-il pas être très claire si bien qu'au cours d'un silence prolongé de la conversation, le consommateur nous a dit avoir cru que le contact avait été rompu et avait alors dit : « salope ! » puis raccroché.

Quelques jours plus tard, il recevait de la banque une lettre recommandée lui donnant un délai de deux mois avant clôture définitive de son compte (délai pour qu'il trouve une autre banque, une autre carte de crédit, que tous les chèques qu'il avait émis à des tiers soient débités d'ici là et, surtout, qu'il n'oublie pas de prévenir de la fermeture de son compte les organismes autorisés à y faire des prélèvements ou versements automatiques !).

Comme, dans son courrier, la banque n'avait pas justifié sa décision (certainement liée à la grossièreté du client) et que les obligations imposées au consommateur avaient mobilisé ce dernier un temps certain, cet ex-client venait nous demander notre aide pour agir contre la banque et obtenir un dédommagement.

Nous avons été contraints de lui répondre que nous étions désolés mais que, de même que tout client peut rompre sa relation avec une banque sans lui en donner explicitement la raison, les banques ont la liberté de rompre leurs relations avec leurs clients, sans plus de justification. Elles doivent par contre le faire par écrit ce qui, dans le cas présent, avait été le cas ! Nous ne pouvions donc pas demander le dédommagement espéré !

Donc... ne pas proférer d'insultes ou de grossièretés même si, par moment, elles peuvent défouler ! ■

Raymond CIMA

# DARTY et pièces détachées.

Lorsqu'en janvier dernier son téléviseur tombe en panne, M.B. fait appel au SAV de DARTY, convaincu que celui-ci pourrait y remédier puisque au moment de son achat effectué dans la même enseigne, 3 ans auparavant, la durée de disponibilité annoncée pour les pièces détachées était de 4 ans. Il est d'autant plus désireux de le voir remis en état que l'appareil lui avait coûté 1370€.

Ne bénéficiant plus d'aucune garantie, il n'ignore pas qu'il aura à subir la charge de la réparation mais a la surprise de s'entendre dire que celle-ci n'est pas possible, les pièces détachées n'étant plus disponibles.

M.B., avant de se résoudre à acheter un nouveau téléviseur, estimant avoir été abusé par une mention mensongère, s'adresse à notre association locale. Un courrier de notre

part à DARTY permettra d'apporter la solution : résultat miraculeux d'une invocation de saint Antoine ou plus simplement d'une recherche approfondie, toujours est-il que lesdites pièces se sont à nouveau trouvées disponibles et un devis de réparation a pu être présenté à notre adhérent.

Il faut rappeler que les dispositions relatives à la durée de disponibilité des pièces détachées ont été inspirées par le souci de combattre l'obsolescence programmée et de promouvoir la réparation de préférence au remplacement.

Aucune obligation ne pèse sur un fabricant ou un importateur d'assurer la disponibilité de pièces détachées mais s'il s'y engage il s'oblige à mettre à disposition des revendeurs les pièces nécessaires à la réparation dans un délai de 15 jours.

Ces engagements sont repris par les revendeurs et portés à la connaissance des consommateurs, notamment par affichage en magasin, constituant évidemment des arguments de vente et doivent être mentionnés dans tous les documents accompagnant la vente (factures notamment). Le consommateur dispose ainsi de la possibilité de s'en prévaloir au besoin.

Dans les situations telles que celle qu'a connue M.B., tant que la durée annoncée de disponibilité des pièces n'est pas dépassée il est donc toujours possible pour le consommateur, s'il le souhaite, d'exiger du professionnel qu'il se conforme à ses obligations en fournissant les éléments nécessaires à une réparation de l'appareil concerné. ■

Thierry DU BLED

## Éviter l'usurpation d'identité.

Très souvent, il est demandé de fournir des copies de documents officiels, comme un permis de conduire ou une carte d'identité. Ces copies, une fois dans la « nature » peuvent être mal utilisées, et en particulier servir à des usurpations d'identité.

Le Gouvernement met à disposition, sur le site

« <https://filigrane.beta.gouv.fr> »

la possibilité d'apposer un filigrane sur votre copie de votre document, afin d'en limiter l'usage.

Vous déposez votre document (photo, document PDF,...) vous écrivez le texte souhaité pour votre filigrane... et en quelques secondes vous avez un document au format PDF de votre document filigrané.  
A utiliser sans modération !

Dans l'exemple ci-contre, la photo du haut est un exemple de carte d'identité SANS le filigrane. Celle du bas est le résultat obtenu lorsque nous avons fait apposer le filigrane (qui est en biais) et qui précise, dans le cas présent : « A Usage Exclusif Bulletin UFC Vallée de Montmorency ». ■

Pascal RISSEY



# Notre conférence gratuite sur les arnaques.



En collaboration avec la **Municipalité de St Gratien**, notre association locale (UFC Que-Choisir Vallée de Montmorency) a présenté, en mars dernier au Théâtre Jean-Marais de Saint-Gratien, une « **conférence débat** » sur les arnaques sur Internet, dans les boîtes à lettres, par téléphone... Vous apprendrez comment les détecter et donc vous en prémunir.

Photo ci-contre (DR Municipalité de St-Gratien) prise au cours de cette conférence. On y devine (en blanc) le président (Pascal Rissey) de notre association locale en train d'animer cette conférence gratuite qui a été très appréciée par le nombreux public venu y assister et y participer. ■

## Au sujet de notre conférence

Si vous dirigez ou animez un organisme déclaré et que notre conférence sur les arnaques vous intéresse, merci de nous contacter.

[contact@montmorency.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@montmorency.ufcquechoisir.fr)

## Surveillez vos comptes bancaires...

...et vos relevés bancaires.

Des « sociétés » malintentionnées peuvent émettre des prélèvements à votre insu sur votre compte bancaire, parfois même en l'absence d'autorisation (les fameux mandats SEPA).

**IL EST DONC IMPORTANT** de surveiller vos comptes bancaires !

Si vous constatez des prélèvements inconnus voici ce que vous devez faire.

2 situations : (source [service.public.fr](http://service.public.fr)).

► Vous avez autorisé un prélèvement (donc émis un mandat SEPA) ; vous devez faire votre demande de contestation dans un délai de 8 semaines après la date du débit.

Dans ce cas, la banque vous rembourse dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

► Vous n'avez pas autorisé un prélèvement. Pour contester un prélèvement non autorisé, le délai est de 13

mois après la date du débit.

Lorsque l'établissement du bénéficiaire du paiement se situe en dehors de l'Union européenne, ce délai est ramené à 70 jours. Il peut éventuellement être prolongé par contrat, sans toutefois dépasser 120 jours.

La banque doit vous rembourser la somme débitée au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

Dans les deux situations, si des frais bancaires vous ont été prélevés, ils devront vous être remboursés.

Sachez aussi que ce délai restrictif n'est plus valable... si la banque ne vous a pas mis à disposition le moyen de connaître ce prélèvement (relevé de compte, par exemple).

Actuellement, une société coutumier du fait, la SFAM, en très grande difficultés financières, émet des prélèvements frauduleux auprès de ses (anciens) clients... Cette société venant même d'être mise en liquidation judiciaire.

Il est aussi fréquent que des sociétés émettent toujours des prélèvements, durant plusieurs mois, après la fin de leur contrat (prétextant souvent des délais « techniques »). Des fois que vous ne vous en rendez pas compte !

Il est donc très très important de vérifier la validité des prélèvements sur votre ou vos comptes bancaires.

Astuce : n'hésitez pas à demander à votre banque d'interdire les prélèvements d'une société dès que ceux-ci n'ont plus lieu d'être... cela pourrait vous éviter des difficultés futures, la banque devenant responsable du prélèvement exécuté sans mandat SEPA. Certaines banques permettent de rendre inactif un mandat SEPA directement à partir de votre espace personnel.

Cependant, contester un prélèvement qui est normalement justifié vous mettra en conflit avec... la société émettrice. La banque ne pourra pas être tenue responsable. ■

**Pascal RISSEY**

# Attention à la chute !

Notre adhérent, un cadre jeune et dynamique soucieux de l'environnement, utilise régulièrement son vélo pour ses déplacements quotidiens. Puis un jour, il a été victime d'un accident.

Incroyable d'avoir subi un accident ! Il aurait tout de même pu éviter ce dommage évitable !

Vous trouvez que j'exagère en disant cela ? Eh bien, à UFC QUE CHOISIR, nous trouvons aussi cela exagéré et voici pourquoi :

Lors de cet accident, notre adhérent a endommagé son téléphone. Il s'est alors tourné naturellement vers son assureur, CARDIF-Assurances Risques Divers, avec lequel il avait souscrit un contrat individuel d'assurance de dommages aux biens, stipulant clairement la prise en charge des téléphones portables en cas de dommage accidentel.

L'assureur a refusé le remboursement en invoquant le motif suivant : « *les dommages subis par votre appareil ont été provoqués par un manque de soin ou d'attention de l'un des assurés, car le dommage était évitable et ne provient pas d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à l'appareil garanti.* »

Après plusieurs relances auprès de son assureur, notre adhérent a consulté notre association. Nous avons rédigé un courrier à son assurance pour obtenir les éléments justificatifs de leur position.

Trois semaines plus tard, le dossier de notre adhérent a été réexaminé et il a finalement reçu une indemnisation à hauteur de 400€.

L'assureur a dû faire un sacré rétropédalage ! Notre adhérent est satisfait, sa contrariété est apaisée. Il est en pleine forme et continue toujours à pédaler prudemment !■

Camille MARTIN

## 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 BEN SOUSSAN

Mme FAUBLADIER

Mme MAZER

Mme MARTIN

M. DU BLED

M. DUMOLIN

M. PRUVOST

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 télé-  
phonique 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.....

Année de naissance.....

Don :.....

**RGPD : En tant qu'adhérent 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 adhésion à l'association UFC Vallée de Montmorency, augmentée d'une durée de 3 ans. Je peux obtenir leur effacement sur simple demande.**

