



Le Consommateur du 95

N° 179 - 1 €
4^e Trimestre 2025
ISSN 0292-1146

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3 : Quand l'assistance n'est pas au rendez-vous

La fin du démarchage téléphonique ? Oui mais...

édito



SOMMAIRE

- **Éditorial**
La fin du démarchage téléphonique ?
Oui mais...
- **Informations, prises de position**
 - Voyages Privés : le casse-tête de la réservation
 - Notre conférence « Arnaques et Prévention ».
 - Quand l'assistance n'est pas au rendez-vous
 - Une nouvelle permanence : Margency
 - Aidez-nous à vous aider (Suite).
 - META et vos données.

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

Cela fait des années que tous les consommateurs l'attendaient.

Qui ne l'a pas rêvée ?

L'UFC - Que Choisir se bat depuis des dizaines d'années pour obtenir la fin du démarchage téléphonique.

Enfin. Elle est là... ou presque !!

La loi antidémarchage téléphonique a été promulguée le 30 juin 2025.

Cela n'a pas été sans mal !!!

Bon... sa mise en œuvre n'est pas pour tout de suite. En effet, son application entrera en vigueur le 11 août 2026... à la fin du service Bloctel qui ne servira plus à rien... normalement, et pour laisser le temps aux entreprises de s'adapter.

En attendant, il existe déjà des interdictions (solutions de rénovation énergétique, adaptation de logement) et des restrictions (assurances, Compte Personnel de formation CPF, ...).

Actuellement, le démarchage téléphonique est réglementé : appel autorisé seulement entre 10h et 13h et entre 14h et 20h. Il est interdit le week-end et les jours fériés...

Si vous assistez à une de nos conférences sur les arnaques... on vous expliquera tout cela.

Il faudra cependant faire attention. En effet, si vous avez donné votre consentement, **libre et explicite**, cette nouvelle loi ne s'appliquera pas.

Et cela n'empêchera pas les mauvaises intentions de certaines sociétés d'essayer de contourner la loi. Ni les arnaques...

A vous, à nous de rester vigilants. ■

Pascal RISSEY

Voyages Privés : le casse-tête de la réservation

M. et Mme P. se réjouissaient d'avance à l'idée de passer dix jours de vacances avec leurs deux enfants dans un hôtel haut de gamme à Majorque.

Ils s'étaient décidés après avoir pris connaissance de la proposition du site VOYAGES PRIVÉS (V.P.). Outre l'intérêt de la destination, c'est principalement la qualité de l'hôtel qui avait guidé leur choix. C'est donc sans hésitation qu'ils avaient souscrit à l'offre malgré son montant élevé (plus de 8000 € !). La disponibilité de l'établissement hôtelier aux dates choisies devait, certes, faire l'objet d'une confirmation par Voyages Privés dans les 72h mais, puisqu'ils s'y étaient pris largement à l'avance, ils ne doutaient pas un instant de l'obtenir.

Plusieurs jours passent sans aucune confirmation. Ils contactent V.P. par courriel et reçoivent la réponse suivante : « votre voyage est en cours de réservation » tandis que sur leur compte à la rubrique « statut de la réservation » apparaît la formule « en attente de validation ».

M. et Mme P. renouvellent alors leur demande à plusieurs reprises et obtiennent la réponse suivante : « votre demande de réservation a bien été prise en compte. Certaines prestations sont en cours de réservation, c'est pourquoi vous n'avez pas encore reçu la confirmation de votre séjour. Nous allons vérifier la disponibilité (*ce qui n'avait donc toujours pas été fait, ndlr*) et revenir vers vous dans un délai de 72h afin de vous indiquer si nous pouvons confirmer votre réservation ».

Une fois encore à l'expiration du délai annoncé, nos adhérents ignorent toujours s'ils vont pouvoir passer leurs vacances à Majorque dans l'hôtel qu'ils avaient choisi.

Ils contactent alors directement l'établissement hôtelier pour apprendre à 3 semaines de leur départ ...qu'aucune réservation n'a été faite à leur nom.

C'est alors qu'ils décident de nous contacter. Notre Association Locale adresse un courrier à VOYAGES PRIVÉS.

V.P. réagit enfin et contacte M. et Mme P. pour leur annoncer que l'hôtel sur lequel ils avaient fixé leur choix ne pouvait les accueillir. Un autre établissement leur est proposé. Refus de M.P.

Et...miracle : des places se libèrent.

A une semaine de leur départ, soit avec 43 jours de retard, ils reçoivent enfin la confirmation tant attendue.

Thierry DU BLED

Notre conférence « Arnaques et Prévention »



Ce dernier trimestre 2025, pas moins de six présentations de notre conférence « Arnaques et Prévention » ont été réalisées ou vont être réalisées.

Deux heures d'explications, de démonstrations pour permettre aux personnes du public de mieux comprendre les mécanismes des arnaques et surtout apprendre à s'en prémunir.

A lire les enquêtes de satisfaction, cette conférence est plébiscitée par les auditeurs (appréciation globale de 5,6 sur 6).

Les prochaines présentations auront lieu :

- Le samedi 29 novembre à 10h à Attainville
- Le mardi 16 décembre à 14h à Saint Prix

Elles sont gratuites et ouvertes à tous les publics.

Nous vous y attendons nombreux.

Si votre commune est intéressée, faites-nous le savoir en nous donnant les coordonnées d'un contact. Et nous ferons le reste....

Quand l'assistance n'est pas au rendez-vous

Monsieur D. a commandé un véhicule HYUNDAÏ TUCSON le 27 février 2024 auprès d'un négociateur en Belgique. Le véhicule lui a été livré un mois après. L'immatriculation française a été faite sans soucis. Notre adhérent était satisfait de son achat. Cet acte était assorti des garanties européennes du fabricant. Le 13 octobre 2024, en rentrant de vacances son véhicule tombe en panne sur une autoroute de la région parisienne.

En toute sérénité Monsieur D. appelle le service d'assistance au numéro de téléphone indiqué dans son livret.

Il ne se doute pas que c'est le début des problèmes. Son véhicule n'est pas identifié dans la base de données de HYUNDAÏ, donc pas d'assistance ! Pourquoi ?? notre adhérent ne l'a jamais su.

Qu'importe Monsieur D. n'est pas procédurier. Il fait appel à un dépanneur et règle la facture. Le véhicule est entreposé chez le dépanneur qui se situe à 500m d'une concession Hyundai.

Le plus difficile commence. Il appelle tous les agents HYUNDAÏ aux alentours de chez lui. Tous refusent de prendre le véhicule en réparation sous garantie (et même hors garantie), car la voiture n'a pas été achetée dans leur garage.

Il est obligé d'organiser, à sa charge, un gardiennage privé pour stocker le véhicule.

Il appelle à l'aide le service client HYUNDAÏ France pour obtenir de l'aide. Il reçoit comme réponse « on s'en occupe », mais jamais de propositions.

Il se tourne alors auprès de notre Association Locale. Nous adressons, le 7 décembre 2024, un courriel au service clients de HYUNDAÏ France. Et miracle, le 12

décembre 2024, il se voit proposer un garage à ISSY LES MOULINEAUX (92)... alors qu'il habite à Saint leu la Forêt (95). Il existe pourtant des garages plus près de chez lui. Et HYUNDAÏ ne peut prendre en charge le remorquage, tout en assurant qu'il sera remboursé ultérieurement. Une promesse qui ne sera jamais tenue.

A réception, le garage d'Issy les Moulineaux n'est pas informé et refuse la prise en charge. Heureusement le dépanneur ne s'en laisse pas conter et laisse le véhicule qui finit par être « recueilli ».

Le véhicule étant connecté, Monsieur D. peut suivre les actes effectués par le garage. Le capot du véhicule n'est soulevé pour la première fois que le 6 janvier 2025.

Enfin après échanges avec monsieur D. le véhicule est réparé et restitué à notre adhérent le 26 février 2025. La panne provenait d'une erreur de carburant d'une station.

Ceci ne rentre pas dans la garantie, ce que ne conteste pas le propriétaire.

Il aura fallu plus de 4 mois, notre intervention et quand même la petite volonté d'un mécanicien.

Le dossier de dédommagement est encore en discussion entre monsieur D. et Hyundai France.

Alors, quelle voiture souhaitez-vous acheter prochainement ? Une HYUNDAÏ ??
Bonne chance !

Paul DUFRESNE

Une nouvelle permanence : Margency

A la demande de la municipalité de Margency, nous venons de monter un partenariat pour mettre en place une permanence, le 1^{er} vendredi après-midi de chaque mois, dans les locaux de la mairie de la commune. Cette permanence est ouverte en priorité aux habitants de Margency, mais pas que ! Elle est ouverte à toutes et tous. Cependant, il sera nécessaire de prendre rendez-vous par téléphone au 07 71 71 09 73.

Aidez-nous à vous aider ! (Suite)

Dans notre bulletin du 2^{ème} trimestre (n°177), nous vous avons sollicités afin de participer à des enquêtes locales. Nous remercions les personnes qui ont déjà répondu favorablement et ont rejoint nos enquêtrices et enquêteurs bénévoles. Pour des raisons d'indisponibilité, nous n'avons malheureusement pas encore lancé d'enquêtes, contrairement à ce que nous aurions souhaité. **Mais cela va venir** Contactez-nous pour participer à ce groupe de bénévoles !!

META et vos données

Extrait de la revue fédérale de cet été :

« Décidément, Meta (Facebook, Instagram) a un problème avec la réglementation en matière de données personnelles.

L'UFC-Que Choisir a déjà attaqué le géant du Web en raison de sa politique du « pay or consent ».

Elle vient de lui adresser, dans le cadre d'une action concertée avec ses homologues du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), une nouvelle mise en demeure.

Le souci vient cette fois du fait que Meta veut se servir des informations personnelles de ses utilisateurs - publications comprises - pour entraîner son système d'intelligence artificielle (Meta AI), sauf en cas de refus exprès.

Or, c'est contraire au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), qui ne prévoit d'emploi qu'en cas d'accord exprès.

C'est également susceptible d'être constitutif de pratiques commerciales déloyales, et d'une violation du règlement européen sur les marchés numériques (DMA).

L'UFC-Que Choisir a donc mis la société en demeure de se conformer à la réglementation européenne. »

Nous aurons l'occasion, dans nos prochains bulletins d'évoquer la problématique de la divulgation de vos données personnelles.
Vaste sujet !!

Nos permanences litiges

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

Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

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

☐ Adhésion : première année : 30 €

☐ réadhésion 1 an : 25€

Nom :

Prénom :

Adresse Postale :

Adresse Courriel :

Téléphone :

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

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-ql.org>
Téléphone 07.71.71.09.73

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

Litiges et enquêtes

Mme FAUBLADIER
Mme GANNE
Mme MAZER
M. DELVAL
M. DUFRESNE
M. PRUVOST

Permanences

Hors vacances scolaires.

- À Saint Gratien les jeudis à 19h, au Centre Culturel du Forum (Place François Truffaut 95210).
- À Ezanville, le 1^{er} mercredi du mois, sur rendez-vous au 07.71.71.09.73
- À Margency, le 1^{er} vendredi du mois, sur rendez-vous au 07.71.71.09.73

Dépôt légal à parution. Numéro tiré à 1000 exemplaires par nos soins.
Abonnement un an (4 numéros) : 4 €
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation.

