

UFC-Que Choisir
Association Locale
SEINE ET MARNE EST
POINT D'ACCÈS AUX DROITS
22, RUE DU PALAIS DE
JUSTICE
77120 COULOMMIERS
Tél : 01 64 65 88 70
contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr

Nos permanences à :

◆ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis, (mercredis sur RDV) et jeudis de 09h00 à 12h00 et les vendredis (sur RDV) de 14h00 à 17h00.

Sur rendez-vous au 0164658870

◆ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie, Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : les 2ème et 4ème samedis du mois de 09h00 à 12h00.

◆ **LA FERTÉ-SOUS-JOUARRE**
 Centre Social, 17 Rue du Reuil, les 2ème et 4ème vendredis du mois de 9h00 à 12h00.

◆ **NANGIS**

Espace Solidarité, 9 Rue des Écoles, les 2ème et 4ème vendredis du mois de 14h00 à 17h00.

◆ **MONTREAU-FAULT-YONNE**

Maison des Associations, Salle Nodet, 2 Rue Pierre Corneille, le 1er lundi et le 3ème vendredi du mois de 10h00 à 14h00.

ASSOCIATION LOCALE SEINE ET MARNE EST

CONSUM&VOUS

BULLETIN N°35

Août 2018

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1- ASSURANCE EMPRUNTEUR | 6- ARRHEs OU ACOMPTE |
| 2- LOCATIONS ÉTUDIANTS | 7- L'ARNAQUE AU 118 218 |
| 3- COMMENT ÉVITER LES FRAUDES À LA CARTE BANCAIRE | 8- JE SÉCURISE MON ORDINATEUR |
| 4- EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS | 9- BULLETIN D'ADHÉSION |
| 5- AMPOULES BASSE CONSOMMATION LED (1 ère partie) | 10- APPEL À BÉNÉVOLES |

1 - ASSURANCE EMPRUNTEUR

L'article paru sur ce sujet dans notre numéro 33 de février 2018 a interpellé plusieurs de nos Adhérents qui se sont vu refuser la participation aux bénéfices par leur banque ou leur Compagnie d'Assurances.

Nous sommes donc amenés à vous apporter les précisions suivantes.

Ce que dit la loi :

L'assurance emprunteur est systématiquement exigée par le prêteur dès lors qu'un consommateur souscrit un crédit immobilier. Elle couvre les risques de remboursement en cas de décès, incapacité et/ou invalidité de l'emprunteur.

Or, l'article L.331-3 du Code des assurances prévoit expressément une participation aux bénéfices techniques et financiers pour les assurés ayant souscrit un contrat d'assurance sur la vie, complété ou non par des garanties d'invalidité et/ou d'incapacité.

Or les assureurs et les banquiers ne se sont jamais conformés à

cet article en matière d'assurance emprunteur, comme l'a dénoncé l'UFC-Que Choisir dès 2007. Le Conseil d'Etat a donné raison aux consommateurs le 23 juillet 2012 en déclarant illégal un article du Code qui excluait les assurances emprunteurs de la participation aux bénéfices.

Pour autant, la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) qui surveillent notamment les Assureurs ont estimé que les professionnels ne peuvent verser individuellement de participation, car le risque est partagé globalement. Reprenant ce point de vue, le TGI de PARIS a rejeté en 2014 les demandes des consommateurs. La nouvelle condamnation de CNP et de Cofidis par la Cour d'appel de PARIS, le 17 mai 2016 (susceptible de faire l'objet d'un pourvoi en Cassation), constitue donc une victoire pour ces derniers, qui demeure cependant symbolique.

La Présidente A.P.

2 - LOCATIONS ÉTUDIANTS

Étudiants : les précautions à prendre avant de louer un logement

Vous êtes étudiant et envisagez de louer un appartement .
La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) rappelle quels sont vos droits et vous conseille avant de signer un bail.

Tout d'abord, lors de la visite d'un logement, il est conseillé de se munir des principaux documents que le propriétaire est susceptible de demander afin de pouvoir les lui remettre dès la fin de la visite. Il est donc recommandé de disposer des documents suivants :

- pièce d'identité ;
- justificatif de domicile ;
- carte d'étudiant ;
- avis d'attribution de bourse si l'étudiant est boursier ;
- simulation pour les aides au logement établie par la Caf ou la MSA ou directement par le locataire ;
- Le propriétaire peut demander une caution et les documents suivants au garant :
 - pièce d'identité ;
 - justificatif de domicile ;
 - contrat de travail et 3 derniers bulletins de salaires ;
 - dernier ou avant-dernier avis d'imposition.

Avant de s'engager, la DGCCRF rappelle qu'il convient :

- de bien vérifier l'état du logement lors de la visite (bon fonctionnement des équipements, présence de traces d'humidité, ...):
- L'état des lieux d'entrée doit être effectué en présence du bailleur et le locataire dispose d'un délai de 10 jours pour signaler au bailleur un défaut non mentionné lors de l'état des lieux.

Le contrat de location doit comporter des mentions obligatoires : nom et domicile du propriétaire, date d'effet et durée du bail, montant du loyer, montant du dépôt de garantie, etc.

Le propriétaire doit délivrer un logement en bon état (sans vices cachés), assurer au locataire une jouissance paisible, réaliser les réparations nécessaires et ne pas s'opposer aux aménagements qui ne constituent pas une transformation du logement.

Le locataire doit, pour sa part, payer le loyer, entretenir le logement, procéder aux réparations locatives à l'exception de celles rendues nécessaires par la force majeure ou la vétusté, etc.

Et aussi sur service-public.fr

[Accès à un logement privé : dossier du candidat](#)
[Accès à un logement privé : frais d'agence immobilière](#)



Pour en savoir plus

[Étudiant, vous cherchez à louer un logement ?](#)

Ministère chargé de l'économie

Le rôle des Actualités est de signaler rapidement des mesures susceptibles de modifier ou préciser des droits et obligations. Ces brèves d'actualité rendent compte également des modifications apportées aux démarches pratiques pour exercer ces droits. La rédaction n'est pas à l'origine de ces décisions et son rôle n'est pas d'en discuter. Tous ces courts articles mentionnent les sources à consulter. Il convient de s'y reporter soit pour vérifier l'information, en cas de besoin, soit pour en savoir plus.

Vous pouvez en revanche signaler à la rédaction de service-public.fr d'éventuelles coquilles ou erreurs présentes dans l'article : [Écrire à la rédaction](#)

**Direction de l'information légale et administrative
 (Premier ministre)**

3 - COMMENT ÉVITER LES FRAUDES À LA CARTE BANCAIRE

Les conseils de la police

Avec ces cartes fraudées, explique le commandant Dugois. *On a mis la main sur des individus qui s'en étaient servi pour acquérir des pintades, des matelas, des poussettes...*»

Face à la menace, la police distille quelques conseils de bon sens aux consommateurs. Nous les rappelons. Quelques gestes simples peuvent prévenir le porteur légitime d'une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire.

Comparé au nombre d'achats ou débits effectués en France (560 milliards d'euros, environ), le taux de **fraudes à la carte bancaire** paraît très faible : 0,080 % en 2012 (contre 0,077 %, l'année précédente) (1). Mais, en valeur, cela représente tout de même 450 millions d'euros, soit une hausse de 9 % alors que, dans le même temps, le montant des transactions n'a crû que de 5 %. *« Il s'agit d'une délinquance de masse. Et comme pour les stupés, lutter contre ce type de fraudes revient à essayer de vider l'océan avec une cuillère »,* reconnaît la commissaire Marie-Élisabeth Ciattoni, à la tête de la brigade des fraudes aux moyens de paiement (BFMP) de la police judiciaire de Paris. *« La fraude à la carte contribue nettement moins que les cambriolages au sentiment d'insécurité, complète le commandant Dominique Dugois. Parce que les victimes savent sans doute qu'elles seront remboursées par leur banque en cas d'utilisation frauduleuse (voir encadré). »*



Il y a trois ans, policiers et gendarmes ont reçu pour instruction de ne plus prendre les plaintes liées à de tels faits. Tout juste les porteurs légitimes peuvent-ils déposer une main courante et se voir remettre un document leur expliquant la marche à suivre à l'égard de leur banque. Problème, il arrive que certaines d'entre elles exigent encore un dépôt de plainte préalable avant de régulariser la situation. Le ministère de la Justice entend clarifier les choses. Pour l'heure, la police indique n'intervenir que sur sollici-

tation des banques ou des commerçants. Elle tente de remonter filières et réseaux (qui mènent souvent à l'étranger) ou d'appréhender des escrocs « plus artisanaux ». Mais il est difficile de connaître le taux d'élucidation, probablement assez faible par rapport au nombre d'arnaques.

Chez les commerçants

Magasins d'habillement, restaurants, stations-service... les détournements de cartes dans les commerces restent la principale source de fraudes. *« Si le numéro inscrit au recto (les 16 chiffres, ndlr) est amputé sur le reçu remis au client, en revanche, il est intégralement imprimé sur celui conservé par le commerçant où figure aussi la date d'expiration, rappelle le commandant Dugois*



Lors du paiement, un salarié malveillant peut rapidement retourner la carte et mémoriser le cryptogramme à trois chiffres inscrit au verso. » Il aura alors en sa possession les coordonnées complètes, ce qui permettra ensuite la réalisation d'achats à distance sur le compte du porteur légitime. Ayant toujours sa carte, ce dernier n'a aucune raison de se méfier. Et ce n'est que lors de la vérification de ses comptes qu'il constatera la fraude. *« Souvent, ces salariés indélicats détournent les coordonnées des cartes bancaires au profit de réseaux structurés. Les produits ensuite commandés grâce à cette fraude sont acheminés à une adresse fictive, avec parfois la complicité du livreur, qui ferme les yeux en échange d'un billet »,* indique la commissaire Ciattoni.

La brigade des fraudes aux moyens de paiement a édité un autocollant pour masquer les trois chiffres du cryptogramme.

Conseil. Ne quittez jamais votre carte des yeux lors d'un paiement chez un commerçant. *« N'acceptez pas que l'employé parte avec, rappelle le commandant Dugois. Cas typique : au restaurant, le serveur*

vous prend la carte puis revient, pour que vous validiez la transaction, avec le terminal de paiement (TPE) dans lequel il l'aura entre-temps introduite. Il aura eu tout loisir pour mémoriser les trois chiffres du pictogramme. Méfiance aussi lorsque l'employé frotte votre carte sur la manche au prétexte que le terminal ne peut pas la lire. Cela peut être une technique afin de vite jeter un œil au dos.» Face à ce risque, une mesure radicale existe : apprendre par cœur ou inscrire (loin de la carte, bien sûr) les trois chiffres du cryptogramme que l'on occulte ensuite par un petit autocollant. La BFMP a créé une gommette avec le blason de la préfecture de police (voir photo ci-contre). Elle est distribuée gracieusement lors d'actions de prévention (par exemple, à la Foire de Paris, au cours des journées de la sécurité intérieure...). Les banques rappellent, quant à elles, que la carte reste leur propriété et qu'elle ne doit pas être altérée.

Au distributeur de billets

Les escrocs ont de l'imagination et sont très à l'aise avec la technologie. Les preuves sont exposées dans une vitrine à la BFMP. Fausses façades ou faux claviers, mécanismes de retenue des billets, mini caméras quasiment indétectables... Un concentré d'ingéniosité et de haute technologie pour piéger les distributeurs automatiques de billets (DAB).

L'objectif, capter les données de la carte (informations contenues sur la piste magnétique et code confidentiel) à l'insu de l'utilisateur venu retirer de l'argent. À partir de là, des réseaux encodent des cartes vierges. Qu'ils utilisent ensuite pour retirer de l'argent aux distributeurs (généralement 200 à 300€) ou dans l'un des très nombreux pays où la puce de nos cartes bancaires n'est pas active (par exemple, aux États-Unis). *«Ce sont les distributeurs des quartiers huppés (2) et/ou très fréquentés qui sont a priori les plus piégés.*

Pour "rentabiliser" l'investissement avant que le pot aux roses ne soit découvert, il faut qu'il y ait de nombreux passages», relève Marie-Élisabeth Ciattoni. Ces vols de données aux DAB ou lors de l'utilisation hors de nos frontières de la carte étaient en recrudescence en 2012.

Conseil. Pour compliquer la tâche des «piégeurs» de cartes, n'hésitez pas à cacher avec une main le clavier quand vous tapez votre code confidentiel. Une précaution qui vaut pour les DAB mais également pour les automates de paiement (billets SNCF ou de transports urbains, pompes à essence, etc.), de plus en plus ciblés.

Sur Internet

Une bonne nouvelle... relative. Le taux de fraudes concernant les paiements sur Internet serait en baisse. Mais, en valeur, la fraude continue de progresser, en même temps que le commerce en ligne monte en puissance. Le paiement s'y fait presque exclusivement par carte bancaire. Dont les données peuvent être récupérées par des pirates fêrus d'informatique ou des employés complices. Pour l'utilisateur, difficile de se protéger. Une délinquance qui est l'apanage de réseaux très structurés (une spécialité des pays de l'Est mais plus seulement) ou d'escrocs à la petite semaine. Sans compter que ce sont parfois la totalité des données bancaires conservées par des sociétés d'e-commerce qui peuvent avoir été aspirées par des pirates (hackers).

Conseil. Privilégiez les sites équipés de dispositifs de sécurité qui permettent de garantir une meilleure authentification du porteur de la carte (systèmes dits 3D Secure). Avant paiement définitif, celui-ci doit en effet fournir une information supplémentaire qu'il est le seul à détenir. Exemple, un code envoyé par SMS sur son mobile par sa banque.

Se faire rembourser en cas de fraude à la carte bancaire

Dès que le porteur légitime d'une carte bancaire se rend compte d'une opération irrégulière, il doit faire opposition pour ne plus être tenu par les paiements qui surviendraient par la suite. La banque doit, de son côté, régulariser la situation pour tous les débits effectués avant l'opposition.

◆ Si la carte a été utilisée frauduleusement ou a été contrefaite sans emploi du code confidentiel (achat sur Internet, par exemple), la banque rembourse intégralement le porteur légitime des sommes débitées, sans que celui-ci ait à payer de franchise. Le client a, en principe, 13 mois pour déposer une réclamation à compter de la réalisation de l'opération contestée. La banque doit re-créditer le compte dans le mois qui suit cette réclamation.

◆ Si la carte a été perdue ou volée et qu'il y a eu frappe du code confidentiel, le titulaire est remboursé des sommes débitées, déduction faite d'une franchise de 150€ pour les retraits ou débits effectués avant opposition. La banque peut cependant refuser ce remboursement si elle prouve une faute ou une négligence du porteur légitime.

- (1) Chiffres de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement ;
- (2) Il y a davantage de chances pour que l'utilisateur du DAB soit en possession d'une carte haut de gamme avec des plafonds de retrait plus élevés.

4 - EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS

ANNULATION D'UN CONTRAT DE VENTE AVEC UN CRÉDIT AFFECTÉ

En janvier Mr N., signe un contrat avec la Sté Objectif Economie, pour la fourniture et la pose d'équipements de nature énergétique (panneaux photovoltaïques et pompe à chaleur), avec demande de crédit affecté, pour 24 900€.

Avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours du crédit affecté, Mr N. demande l'annulation du bon de commande, par e-mail, au motif qu'il n'a pas reçu de réponse de l'organisme de crédit ni reçu le compte-rendu technique et de rentabilité de l'opération fait par EDF.

La société lui répond qu'en cas de rupture du contrat d'achat, l'acheteur doit supporter des frais de dossier à hauteur de 20% du montant total de la commande et continue à lui réclamer le paiement. En mars, notre adhérent, nous confie son litige.

Après étude du dossier, il apparaît que notre adhérent n'a jamais reçu la réponse de l'organisme de crédit prévue par les textes en vigueur.

Le 9 avril, nous adressons donc un courrier en RAR à la Sté Objectif Economie, en leur demandant d'annuler le contrat de vente et le contrat de crédit en nous fondant sur l'article L.312.24 et 52 du code de la consommation.

En effet, cet article précise **que l'accord de crédit doit être notifié par l'organisme de crédit de manière expresse** (par écrit ou sur support durable), **dans le délai légal de 7 jours**.

A la grande satisfaction de notre adhérent, Objectif économie nous confirme, par courrier du 10 avril, **la résiliation du projet d'équipement sans aucuns frais à sa charge**.

Attention : Ne pas confondre annulation du contrat de vente et annulation de la demande de crédit affecté.

Annulation du contrat de vente

En dehors de l'annulation de la vente au motif du refus du crédit affecté, les conditions d'annulation sont limitées, elles sont précisées dans les conditions générales ou particulières du contrat de vente. Prenez le temps de les lire !

Annulation de la demande de crédit affecté

Si vous acceptez l'offre de vente et signez le contrat de crédit, vous disposez d'un délai de rétrac-

tation de 14 jours calendaires à partir de la signature du contrat pour effectuer la **demande d'annulation du crédit** auprès de l'établissement prêteur (pas pour annuler la commande). Pendant ce délai, vous n'avez pas à motiver votre renonciation au crédit et votre rétractation ne doit pas être enregistrée dans un fichier.

Pour cela **vous devez envoyer votre demande via une lettre recommandée avec accusé de réception**. Vous pouvez utiliser le formulaire fourni avec votre contrat de crédit ou le modèle de courrier fait par Service Public. Voir sur : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1095>

La rétractation-annulation du prêt et le refus du prêt annule de plein droit le contrat de vente ou de prestation de services (bon de commande). Le contrat de vente ne peut pas vous obliger à conclure l'achat et à payer comptant si vous n'obtenez pas votre crédit.

C. V



Autre litige

Monsieur M... Roger nous signale que depuis avril 2017, il a un litige sur un panneau solaire installé par la société R...

N'ayant pas de résultat, il s'adresse à UFC Que Choisir Seine et Marne Est de bien vouloir s'occuper de son litige le 06 février 2018.

Après règlement à l'amiable, la société R...prend en charge la réparation du panneau solaire. Après remplacement de la pièce défectueuse, le dossier est finalisé le 19 avril 2018.

R. Léviste bénévole

5 - AMPOULES BASSE CONSOMMATION LED (1 ère partie)

Des économies d'électricité à long terme

Impossible d'acheter une ampoule au hasard, l'interdiction des modèles à incandescence complique le choix en magasin. Il faut choisir entre fluo compacte, LED ou halogène. Les culots, formes et puissances ne facilitent pas la tâche. Nos conseils pour faire l'achat qui convient.

→ Test Que Choisir : [Comparatif Ampoules basse consommation](#)



Les ampoules LED

Les [ampoules LED](#) sont multi-usages, elles conviennent indifféremment à toutes les pièces. Elles s'allument instantanément, supportent les allumages répétitifs, peuvent être utilisées en extérieur sans aucun problème, même en plein hiver. Elles consomment aussi peu que les fluo compactes, sans avoir leurs inconvénients. *Que Choisir* les a longtemps déconseillées en raison de leurs prix prohibitifs, désormais c'est fini. Les tarifs ont chuté de façon spectaculaire, les LED se rentabilisent facilement compte tenu de leur durée de vie.

Il y a du choix en magasin pour des éclairages courants, jusque dans les 1500 lumens, soit l'équivalent de 100 watts en ampoule à incandescence.

Avantages

Faible consommation d'électricité
Durée de vie
Convient à tous les usages.

Inconvénients

Absence de rentabilité quand le prix est prohibitif
Risque pour les yeux avec certains modèles.

Nos conseils

Afin de limiter les [risques liés au spectre bleu des LED](#), toxique pour la rétine, préférez les ampoules avec un verre opaque. Si la LED est apparente, mettez-la dans une lampe avec abat-jour ou parois non transparentes. Ainsi le spectre de la lumière bleue sera plus diffus. Si vous n'avez pas de filtre de lumière (abat-jour...), placez l'ampoule à plus d'un mètre des regards. Même dispositif pour les spots ou

autres lampes dont le flux lumineux est dirigé.

Les fluo compactes

On les appelle aussi ampoules basse consommation. Les [lampes fluo compactes](#) ont été mal aimées pour leur lumière d'un blanc froid et leurs formats volumineux, mais ces défauts de jeunesse appartiennent au passé. La plupart offrent une lumière chaude, identique à celle des ampoules à incandescence, et les formats se sont multipliés, on trouve de tout, du réduit à la forme traditionnelle. Elles consomment peu, cinq fois moins que les ampoules à incandescence, et durent en principe longtemps, elles se rentabilisent donc assez vite à l'usage.



Le plus difficile, c'est de trouver la fluo compacte idéale. Elle s'allume instantanément, convient à toutes les pièces, y compris si les allumages sont incessants, et tient la durée de vie annoncée. Certaines concilient toutes ces qualités, mais les tests de *Que Choisir* effectués en laboratoire prouvent que ce n'est pas le cas de tous les modèles.

Certaines ampoules éclairent au bout de 15 ou 20 secondes, ce n'est pas tolérable partout, ou ne supportent pas les allumages incessants, elles lâchent alors trop vite dans un lieu de passage. Le choix de la bonne fluo compacte est donc délicat, il faut lire les indications des emballages avec attention.

Avantages

Faible consommation d'électricité
Durée de vie
Rentabilité rapide.

Inconvénients

Inadaptées au froid, à éviter en extérieur l'hiver.

Allumage lent avec certains modèles. Cycles d'allumages/extinctions limités avec certains modèles.

Les halogènes

C'est la version améliorée des ampoules à incandescence. Les [halogènes](#) sont tout aussi pratiques mais elles consomment beaucoup, quatre fois plus d'électricité que les fluo compactes et les LED à éclairage égal, même quand elles se disent « éco halogènes ». Elles tiennent au maximum 2 000 heures, contre 6 000 heures minimum pour les fluo compactes et plus pour les LED, il faut donc les changer plus souvent. Les tests de *Que Choisir* démontrent qu'elles coûtent nettement plus cher à l'usage.

Depuis que le prix des LED a chuté et que leurs formats se sont diversifiés, les ampoules halogènes, éco ou pas, n'ont plus d'utilité objective.

Avantages

Convient à tous les usages, intérieur et extérieur
Allumage instantané.

Inconvénients

Forte consommation d'électricité
Coût d'usage élevé
Faible durée de vie.

Gare aux spots LED



En 2010, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) sortait un rapport inquiétant sur les risques des LED pour les yeux, et tout particulièrement pour la vue des enfants. En cause, leur forte proportion

de lumière bleue, qui « conduit à un stress toxique pour la rétine » notamment pour les enfants, soulignait l'Anses, car « leur cristallin reste en développement et ne peut assurer son rôle efficace de filtre de la lumière ». S'y ajoutait le risque d'éblouissement et d'inconfort visuel. [Aussitôt, Que Choisir lançait un test afin d'évaluer la dangerosité des LED](#). Conclusion, **les spots avec diodes apparentes présentent un risque réel.**

À noter, contrairement aux spots, **les ampoules LED en verre dépoli ou en plastique, sans diodes apparentes, ne présentent aucun risque pour les yeux.** Il faut préférer les ampoules d'un blanc chaud, les lumières froides étant plus riches en couleur bleue.

La loterie de la durée de vie des ampoules

Attention, les fabricants n'ont pas l'obligation de respecter la durée de vie qu'ils affichent, qu'il s'agisse de leurs ampoules fluo compactes ou de leurs LED. C'est une aberration absolue. Il est ainsi autorisé par la réglementation de commercialiser des ampoules qui n'atteignent pas 6 000 h de durée de vie, alors que le packaging en annonce beaucoup plus. Il suffit qu'une lampe fluo compacte sur deux atteigne la durée de vie de 6 000 h pour être en conformité avec la réglementation !

Au 1^{er} septembre 2016, ce taux passe à 70 % pour ce type d'ampoule. Pour les LED, ce taux est de 90 % depuis le 1^{er} mars 2014. Le flux lumineux, c'est-à-dire la lumière émise, est aussi autorisée à diminuer dans le temps. À partir de 6000 h, les lampes LED sont autorisées à n'éclairer que 80 % de ce qu'elles promettent. Les allégations seraient alors trompeuses mais acceptables selon la réglementation !

Les industriels n'ont donc aucun effort à faire sur la qualité ou le contrôle de fabrication. **La réglementation encourage la tromperie, en quelque sorte.** Pour le consommateur, acheter une fluo compacte ou une LED présente donc un vrai risque. Le modèle peut lâcher avant la durée de vie promise, sans que l'acheteur n'ait aucun recours. *Que Choisir* déconseille donc l'achat d'ampoules onéreuses.

→ Test Que Choisir : [Comparatif Ampoules basse consommation](#)

Élisabeth Chesnais UFC QC

6 – ARRHES OU ACOMPTE

L'acompte constitue une partie du prix de vente :

Il est la preuve de l'engagement ferme des deux parties. Donc, dès le versement de cette somme, la vente est définitive. Ce qui fait que ni le vendeur ni

l'acheteur ne peuvent se dédire de leur engagement. En cas de non-exécution, la partie défaillante peut se voir exposée à payer des dommages et intérêts pouvant aller jusqu'au montant total de la vente.

Les arrhes représentent une faculté de dédit :

L'acheteur est donc libre de renoncer à son achat en abandonnant la somme versée. Quant au commerçant qui n'exécute pas sa prestation, il doit verser le double de ce qu'il a reçu. Le régime juridique des arrhes est défini par l'article 1590 du Code civil qui dispose : " Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes, chacun des

contractants est maître de s'en départir. Celui qui les a données, en les perdant. Et celui qui les a reçues, en restituant le double. "

À savoir

Une loi du 18 janvier 1992, renforçant la protection des consommateurs, a institué l'article L.114-1 du Code de la consommation qui prévoit : « *Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double* ».

7- L'ARNAQUE AU 118 218

ATTENTION à l'arnaque au 118 218 et merci de faire passer l'info au plus grand nombre

Beaucoup d'entre nous sommes passés à des solutions Internet incluant la téléphonie gratuite (sauf les numéros de portable, et les numéros spéciaux comme le 118 218 par exemple).

Seulement voilà, quand vous appelez d'un fixe gratuit le 118 218 pour avoir un renseignement, votre interlocuteur vous propose la mise en relation «gratuite» avec votre correspondant.

Vous payez donc l'appel au 118 218, mais pas la mise en relation... Sauf que le temps passé en communication après la mise en relation est facturé au prix de l'appel au 118 218 par votre opérateur Internet.

Un consommateur vient de consulter sa facture Free, et l'appel au 118 218 lui a été facturé 90 Euros pour 20 minutes de conversation.

Évidemment, à aucun moment, le 118 218 ne l'a informé de cela, et assure qu'il n'est pas responsables, car c'est FREE qui facture.

Le 118 218 a pourtant le devoir de nous informer de cela lors de la proposition de mise en relation, car il n'est pas acceptable de payer 90 Euros pour une communication locale alors qu'elle devrait être gratuite. Il se garde effectivement bien de le préciser.

ATTENTION : méfiez-vous également du 118 008, car vous atterrissez ... au Maroc !!!

Il faut savoir que :

LE SEUL ET UNIQUE NUMERO QUI REMPLACE RÉELLEMENT LE "12" (MÊME TARIF / MÊME FONCTIONNEMENT) est le 118.711.

information donnée par QUE CHOISIR alors que personne n'en fait la pub... comme par hasard !!!
Certains connaissent déjà peut-être ! Mais à diffuser largement.



8 - JE SÉCURISE MON ORDINATEUR

Phishing, virus, piratage,... Naviguer sur Internet implique de rester vigilant et de protéger son ordinateur.

Rappel de quelques conseils de prudence.

Le phishing (hameçonnage ou filoutage en Français), est une technique utilisée par des personnes malveillantes. Celles-ci envoient des mails frauduleux en se faisant passer pour des sociétés ou organismes connus. Elles vous demandent en général de mettre à jour votre compte sous peine de le supprimer et vous proposent pour cela de vous connecter en cliquant sur un lien ou vous devrez entrer vos coordonnées bancaires, parfois même votre code bancaire, vos identifiants et mot de passe.

Comment reconnaître les mails frauduleux ?

Les mails au ton menaçant sont toujours suspects. Si vous recevez un courriel de votre Opérateur, de votre banque, d'un magasin en ligne ou d'une administration qui vous menace de supprimer votre compte, soyez vigilants. Jamais un organisme

ne vous demandera de vérifier votre compte de cette façon. Ne cliquez pas sur le lien, même si le site paraît officiel !

Autres indices récurrents: l'orthographe et la tournure des phrases sont parfois approximatifs et les accents mal retranscrits. Si vous avez un doute, contactez l'organisme d'où est censé parvenir le mail ou tapez vous-même son adresse dans votre navigateur afin de vous connecter à votre compte. Et pour contribuer à limiter ces contenus illicites, signalez-les sur la plateforme officielle: www.internet-signalement.gouv.fr.

Un virus ou un ver informatique est un programme malveillant capable de contaminer les ordinateurs via les réseaux. Les plus dangereux peuvent infecter un ordinateur en profitant

d'une faille dans le système d'exploitation. Ils peuvent également être dissimulés dans des pièces jointes à des mails ou dans des URL (adresses électroniques permettant de localiser un site: www.nomdusite.fr par exemple). C'est pourquoi il ne faut jamais cliquer sur une pièce jointe ou un dossier suspect.

L'antivirus

Il est recommandé d'installer un logiciel de protection sur tous vos appareils connectés à internet et de le mettre régulièrement à jour afin de vous protéger des menaces les plus récentes. Il existe des antivirus gratuits (www.avast.com) pour une protection de base. Les solutions complètes, comme Kaspersky Total Security (www.kaspersky.fr), offrent une protection de l'identité, des mots de passe, des données bancaires et sécurisent l'accès des mineurs sur internet.



Les pirates créent des virus informatiques et des « chevaux de Troie », des logiciels d'apparence normale qui contiennent des programmes capables de prendre le contrôle des données contenues dans les ordinateurs de leurs victimes, de dérober des codes d'accès de comptes bancaires, par exemple. Ils peuvent aussi utiliser illégalement les ressources des ordinateurs

infectés afin de développer et de lancer des campagnes de spams (mails indésirables), des attaques contre les réseaux informatiques pour les empêcher de fonctionner...

Opter pour une solution complète

Compte tenu des nombreuses techniques qu'emploient les cybercriminels, des défenses multicouches sont nécessaires. Les solutions qui allient la détection basée sur des signatures, l'analyse heuristique (recherche de virus inconnus), et les technologies de Cloud permettent de renforcer la protection de vos appareils et de vos données. Elles s'achètent sur les sites internet des éditeurs de sécurité (Norton, Bit défendeur, Kaspersky, Secure, McAfee...).

9 - BULLETIN D'ADHÉSION

J'adhère pour un an à l'association locale l'UFC-Que Choisir Seine et Marne EST Adhésion simple : 28 Euros Adhésion de soutien : 30 Euros ou plus. À partir de 30 euros (un reçu fiscal portant sur le dépassement de l'adhésion de soutien vous sera adressé) Mme M. Nom : _____ Prénom : _____
Adresse: _____

Code postal : _____ Ville : _____
Tél. : _____ Courriel _____

Découpez et adressez ce coupon d'adhésion accompagné de votre chèque, à : **UFC Que Choisir Seine et Marne Est - 22, rue du Palais de Justice - 77120 Coulommiers** Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est dans le but de gérer votre adhésion. Elles sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de l'inactivité du consommateur et sont destinées au secrétariat de l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est et à la Fédération. Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Président de l'Association locale à cette adresse (president@coulommiers.ufcquechoisir.fr). Cette demande devra indiquer votre nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être signée et accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. L'Association locale UFC-Que Choisir Seine et Marne Est a un intérêt légitime à utiliser l'adresse e-mail ou postale renseignée lors de votre adhésion, pour vous envoyer ses informations. Cet intérêt légitime ne vient en aucun cas porter atteinte à vos droits et libertés. Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à l'envoi de ces informations par le biais du lien de désinscription qui figure en bas de chaque lettre d'information ou en écrivant au siège de l'association.

j'ai bien pris connaissance des informations ci-dessus.

Date

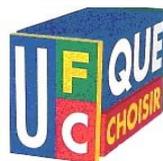
Signature

10- APPEL À BÉNÉVOLES

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, la tenue de nos permanences, ou les enquêtes que nous réalisons dans les commerces afin de toujours mieux vous informer. **Alors, si vous êtes motivés et si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre.**

Tél : 01 64 65 88 70

Des formations gratuites peuvent être assurées par notre Fédération, le coût étant supporté par notre Association. C'est grâce à ces bénévoles que nous pouvons résoudre les litiges que vous nous confiez, sans eux et leur travail, rien ne serait possible.



CONSON&vous N°35 – Août 2018
UFC Que Choisir A. L. de SEINE ET MARNE EST
Directrice publication : Annick PAYEN
Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.
Maquette/Composition : Hugues GÉRARD et
Denis DESAULNOIX
Dépôt légal : septembre 2010
Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 600 exemplaires

Photocopie :
Bureau Vallée - 9, rue du Grand Morin - 77120 Coulommiers

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.
Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.



Retrouvez toutes nos informations sur le site de l'A. L. :
<http://coulommiers.ufcquechoisir.fr>
Et sur Facebook:
ufc que choisir coulommiers