

## ASSOCIATION LOCALE SEINE ET MARNE EST

# CONSUM&VOUS

**BULLETIN N°37**

**MAI  
2019**

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1- LE MOT DE LA PRÉSIDENTE          | 7- ISOLATION THERMIQUE                      |
| 2- ACHATS EN LIGNE                  | 8- COMMENT REPÉRER LES CONTREFAÇONS         |
| 3- ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES           | 9- COMPTE RENDU DE NOTRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE |
| 4- FOIRES ET SALONS                 | 10- CHANTAGE SUR INTERNET                   |
| 5- LE PROFESSIONNEL EST EN FAILLITE | 11- BULLETIN D'ADHÉSION                     |
| 6- DÉMARCHAGE ABUSIF                | 12- APPEL À BÉNÉVOLES                       |

**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 2ème et 4ème  
vendredis (sur RDV) de 14h00 à  
17h00.**

**Sur rendez-vous au 0164658870**

♦ **FONTENAY-TRÉSIGNY  
(Fermé temporairement)**

**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.**

♦ **NANGIS  
(Fermé temporairement)**

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

♦ **MONTEREAU-FAULT-  
YONNE  
(Fermé temporairement)**

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

## 1 - LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2018 a été riche en actions diverses pour notre association :

- préparation et tenue de notre Assemblée Générale,
- permanences et traitement des litiges,
- réunions mensuelles de notre Conseil d'Administration et de notre Bureau plusieurs fois par mois,
- enquêtes sur la consommation,
- participation de nos représentants dans diverses instances délibératives,
- engagement avec notre Fédération sur plusieurs campagnes nationales,
- et bien sûr votre journal, dont les quatre numéros annuels sont l'indispensable lien entre vous et nous.

À cela s'ajoute le fonctionnement administratif de l'association à travers les tâches de comptabilité et de secrétariat.

Lectrices, lecteurs de ce journal, vous êtes plus de 510, riches de compétences et d'expériences dans des domaines variés.

Vous souhaitez consacrer quelques heures à nous épauler dans des travaux de secrétariat, ou dans d'autres tâches. Soucieux d'aider les autres, vous aimeriez les accompagner dans la résolution de leurs litiges, agir sur le terrain en participant à nos enquêtes de consommation. Si tout cela vous tente, alors, venez renforcer notre équipe !

Soyez non seulement lecteurs, mais aussi acteurs de la vie de votre association. Chacun a sa place parmi nous, avec ses compétences, son savoir-faire. Nous-mêmes avons tous commencé ainsi, modestement, découvrant pas à pas ce que nous pouvions apporter à l'œuvre commune, car toute expérience est riche d'enseignement.

**Annick PAYEN Présidente**

## 2 - ACHATS EN LIGNE

### Les attaques se multiplient

**Le boom du commerce en ligne est allé de pair avec une augmentation croissante des fraudes bancaires. L'arrivée du paiement sans contact ne devrait rien arranger.**

Sylvie G. (94) a peu goûté la plaisanterie... En mai 2015, elle s'aperçoit qu'elle est abonnée au site de rencontres Se-Voir.fr depuis près d'un an et que son compte bancaire est prélevé chaque mois de 39 € par cette société. En tout, 507 € lui auraient été soustraits. Sylvie nie s'être inscrite sur le site. Un achat pour un montant de 1 € sur Internet (sur un site sans rapport avec Se-Voir.fr) aurait précédé de peu le premier débit frauduleux...

Selon l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP), 840 000 Français auraient subi une attaque de ce type en 2013. «Le nombre de ménages victimes de débits frauduleux sur compte bancaire croît de façon régulière depuis

2010 (...), précise l'organisme public, en 2010 le nombre de fraudes était de 501 000.» La somme escroquée est supérieure à 300 € dans 25% des cas, et à plus de 1 000 € dans 17% des cas. Les données bancaires sont récupérées sur Internet de trois façons : par des logiciels espions (installés en général lors de téléchargements), qui retransmettent les informations saisies par le clavier ; par l'hameçonnage (ou phishing), qui consiste à obtenir des données en se faisant passer pour un interlocuteur connu (via des spams ou des répliques de sites identifiés) ; enfin, en s'introduisant dans les serveurs de sites commerçants ou institutionnels et en copiant les données stockées.

### Des pirates très inventifs

L'explosion des fraudes sur Internet est d'autant plus inquiétante que l'inventivité des escrocs est sans limite et que certaines banques rechignent à rembourser leurs clients victimes d'escroqueries inédites. Une cliente du LCL-Crédit Lyonnais a ainsi récemment reçu l'appel d'un homme «très poli et s'exprimant dans un français impeccable», se présentant comme responsable des comptes clients de la banque. Il explique procéder à une mise à jour des comptes et demande confirmation des

informations qu'il détient (téléphone, adresse, activité, revenus, etc.). Il conclut : «Afin de valider ces données, je vais vous envoyer un SMS avec un code de sécurité que vous devrez me communiquer.» La cliente livre le code reçu... avant de constater que le SMS mentionne un débit de 217,80 €. Elle a, sans le savoir, validé une transaction débitée sur son compte. LCL n'a pas envoyé le SMS, la confiance de la cliente a été endormie par un escroc qui est parvenu à recueillir sur elle des informations très précises. Pas rassurant ! D'autant que le Crédit Lyonnais refuse de rembourser sa cliente au motif qu'elle aurait fait preuve de négligence. De son côté, le Crédit mutuel Nord-Europe (CMNE) exclut de rembourser plusieurs dizaines de clients victimes de paiements frauduleux réalisés avec leur e-carte bancaire. L'établissement estime



que son système d'identification (avec code à usage unique généré par une carte de clés personnelles) est infaillible. Selon le CMNE, il incombe donc aux particuliers de prouver qu'ils n'ont pas fraudé. Ce n'est pas l'avis du tribunal de Senlis (60), qui vient de condamner le Crédit mutuel Nord-Europe à indemniser ses

clients. Le tribunal rappelle que l'article L. 133-19 du code monétaire et financier oblige à rembourser à partir du moment où le particulier signale à sa banque un débit irrégulier sur son compte. La décision ajoute : «Le fait que le dispositif de paiement soit équipé d'un dispositif de sécurité personnalisé et d'une identification renforcée ne suffit pas à établir que seule la délivrance par les époux X de leurs données confidentielles a pu permettre les données litigieuses.» (1) Cristina Onete, spécialiste des protocoles d'identification et de sécurisation à l'Institut de recherches en informatique et systèmes aléatoires (Irisa), explique : «Ces protocoles d'identification représentent globalement un niveau de sécurité élevée. Pour autant, ils ne sont pas infaillibles.»

### Sans contact mais pas sans danger

Le déploiement du paiement sans contact (NFC) par carte bancaire ou téléphone mobile offre de nouvelles possibilités aux pirates. Le principe du paiement sans contact est identique qu'il s'agisse de carte ou de téléphone. Un logiciel intégré à la puce de la carte ou dans la carte SIM du téléphone est activé en présence d'un terminal de

paiement. Les informations de paiement transitent par ondes radio (RFID) entre les deux terminaux. Le premier risque consiste à [se faire aspirer ses données bancaires par une personne se trouvant juste à côté avec un smartphone doté d'une application ad hoc](#). Une étude publiée en juillet 2015 par notre confrère britannique *Which* (2) a montré qu'on pouvait effectuer des achats sur Internet avec les données piratées, même sans disposer des trois chiffres du cryptogramme. Les chercheurs en cryptographie nomment « attaque-relais » le second danger qu'ils ont identifié. Un pirate équipé d'un ordinateur ou d'un smartphone se place, par exemple, près d'une file devant une caisse et intercepte les informations de paiement envoyées par votre téléphone quand vous l'approchez d'un terminal de paiement. Puis, il transmet ces données, via Internet, à un complice pouvant se trouver à des kilomètres et qui les utilisera immédiatement pour régler des achats. Ce type d'attaque représente aujourd'hui le risque numéro un pour les systèmes embarqués qui communiquent à distance par ondes RFID. Les cartes bancaires et le paiement mobile sans contact sont concernés, mais également toutes ces cartes qui permettent d'ouvrir à distance sa voiture, sa maison, ou encore d'accéder à des lieux sécurisés (bureaux, aéroports, etc.). « Une seule parade existe aujourd'hui contre ce type d'attaque : le protocole de "distance bounding", affirme Cristina Onete. Ce dispositif permet de repérer si le terminal de paiement se situe près ou loin du véritable émetteur (carte ou mobile). Dans le second cas, le paiement peut être bloqué. » Pour l'heure, une seule carte à puce, la Mifare Plus, utiliserait ce protocole. On attend les propositions des banques pour sécuriser les opérations sans contact...



**Comment se protéger**

- Pour régler des achats sur Internet, optez de préférence pour les porte-monnaie virtuels (par exemple, Paylib ou Paypal). Vos données bancaires ne transitent qu'une seule fois en ligne (lors de la première inscription à Paypal et Paylib), ensuite vous donnez seulement les identifiants de votre porte-monnaie virtuel.
- Privilégiez les achats sur des sites bien identifiés, dont on a vérifié les mentions légales.
- Ne répondez jamais à un mail ou à un appel

vous réclamant vos données (numéro de carte, codes d'identification ou de validation). Si vous avez le moindre doute, contactez votre conseiller bancaire.

- Pour le paiement par téléphone, utilisez plutôt les solutions Paypal, Apple Pay ou encore Lydia, car les données bancaires ne sont pas stockées sur le téléphone et ne sont pas envoyées en RFID (par ondes radio).
- Réclamez à votre banque une carte qui n'intègre pas la fonction NFC (paiement sans contact). En attendant, équipez votre carte bancaire NFC d'un étui protecteur spécifique.
- Patientez le temps que des protocoles de sécurité soient testés et adoptés par les banques avant d'opter pour le paiement mobile sans contact.
- Si vous constatez un débit frauduleux sur votre relevé bancaire, dénoncez le immédiatement auprès de votre banque. Celle-ci devra, dans un délai « raisonnable » (de l'ordre d'un mois) vous rembourser le montant prélevé sans que vous ayez à rapporter la preuve de la fraude (ni que vous soyez obligé de porter plainte auprès des services de police).

(1) Jugement du tribunal d'instance de Senlis, 20

mai 2015.

2) *Contactless payment, Which, 22/7/2015.*

**UFC Que Choisir**

**Quelques conseils supplémentaires:**

- vérifiez que le site marchand est sûr,
- restez vigilant face à un courrier électronique,
- protégez les données de votre carte bancaire,
- choisissez une solution adaptée pour vos achats en ligne,
- contactez votre banque en cas de doute,
- consultez régulièrement votre compte,
- signalez rapidement toute anomalie,
- pour tout litige commercial, adressez vous au commerçant,
- protégez votre matériel,
- sécurisez vos connexions.

## 3 - ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES

### La police nationale met en garde contre une tentative d'arnaque par spam vocal

Depuis la mise en place de « bloctel » <sup>(1)</sup>, l'arnaque à l'appel en absence a repris de plus belle ! **L'appel en absence ou « ping call » ou « spam vocal »** est une technique d'escroquerie courante qui se développe de plus en plus.

#### En quoi ça consiste ?

« Un numéro inconnu nous appelle brièvement, en laissant sonner seulement deux ou trois fois, et ne laisse aucun message. Prudence, c'est peut-être une tentative d'escroquerie. Ne rappelez pas, le numéro est peut être surtaxé !

**Signalez-le par SMS au 33 700.**

#### Une technique ancienne qui a fait ses preuves

Le spam vocal ou ping call est une **technique frauduleuse** qui consiste à appeler un numéro de téléphone en ne **laissant sonner qu'une seule fois**. Le

destinataire, n'ayant **pas eu le temps de décrocher**, essaie alors de rappeler le numéro du "correspondant" qui s'est affiché...et tombe sur un **numéro surtaxé**.

#### Des numéros « normaux » pour tromper la méfiance

La technique existe depuis plusieurs années mais les escrocs utilisent de **nouvelles ruses** pour vous **inciter à rappeler les numéros surtaxés**.

Pour **ne pas susciter la méfiance** de leurs victimes, les escrocs passent désormais leurs appels depuis des **numéros en 01, 02, 04** etc... **plutôt que des 0 899**. En **confiance**, vous rappelez et tombez sur un **opérateur** qui vous annonce que **vous avez gagné un bon d'achat ou un cadeau**.

Pour pouvoir toucher votre lot, vous devez **appeler un prétendu service clients** (dont le numéro en 0 899 est lui sur taxé).

L'objectif des escrocs est simple ; **vous faire passer un maximum de temps au téléphone**, pour gagner un maximum d'argent à chaque appel. C'est pour cela qu'ils ont remplacé les ordinateurs, qui passaient des milliers d'appels téléphoniques chaque jour, par des humains.

#### Quelques conseils pour éviter cette arnaque

Vous avez reçu un **appel en absence tellement rapide** que vous n'avez pas le temps de décrocher ? **Vous ne connaissez pas le numéro** qui a tenté de vous joindre ? À la suite de cet appel en absence, vous n'avez **aucun message sur votre répondeur**.

Ces indices doivent vous mettre la puce à l'oreille. Si un interlocuteur cherche vraiment à vous joindre, il rappellera ou laissera un message sur votre répondeur.



#### Comment éviter le piège ?

**Ne rappelez surtout pas** (même si le numéro semble « normal »).

**Envoyez gratuitement un SMS au 33 700** avec le texte « Spam vocal 01 XX XX XX XX » en précisant le numéro de téléphone suspect. Vous recevrez ensuite un accusé de réception du 33 700. Votre signalement sera transmis aux opérateurs.

Recommandée par la **DGCCRF**, cette plateforme de signalement a été mise en place par les opérateurs de la fédération française des Télécoms. Vous pouvez y **signaler une tentative d'arnaque par spam vocal** (message vocal incitant à rappeler un numéro surtaxé).

**Source POLICE NATIONALE**



## 5 – LE PROFESSIONNEL EST EN FAILLITE

**Le professionnel auprès duquel vous avez commandé un produit ou des travaux est en « faillite ». Vous n'avez pas été livré ou les travaux n'ont pas commencé. Vous apprenez que toute activité a cessé suite à la mise en liquidation judiciaire. Vous souhaitez vous faire rembourser ou être indemnisé. Nombreux sont les litiges qui nous sont soumis.**

### Les cas les plus fréquents

Vous venez de faire des achats sur Internet. Vous apprenez que votre vendeur est en liquidation judiciaire. Vous pensez que vous ne serez jamais livré. Malgré vos demandes, votre banque refuse d'annuler le paiement réalisé par carte bancaire. En effet, en pratique, l'annulation de votre paiement est quasi impossible à obtenir. Vous trouverez de plus amples informations dans notre fiche questions juridiques en consultant le site Internet de notre Fédération [« Annuler le paiement »](#).

Quelles sont alors les premières démarches à réaliser ?

Vous devez rapidement réaliser deux démarches:

#### 1. Déclarez votre créance

Il s'agit de lister les « sommes » que le professionnel vous doit (la valeur des produits non livrés, par exemple) et de communiquer cette liste au mandataire ou au liquidateur judiciaire. Cette démarche est obligatoire pour tenter d'être remboursé ou indemnisé).

Vous trouverez de plus amples informations dans notre fiche-conseil [« Déclarer sa créance »](#).



shutterstock.com • 1156922344

#### 2. Demandez la livraison de votre commande

Contactez le mandataire judiciaire ou le liquidateur judiciaire. Cette personne est nommée par le tribunal de commerce. Ce nouvel interlocuteur décide du maintien ou de l'annulation de votre commande.

Adressez-lui une demande de livraison de vos achats ou d'annulation de votre commande, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le mandataire ou le liquidateur judiciaire dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande pour vous répondre.

Vous trouverez de plus amples informations dans notre fiche questions juridiques [« Comment obtenir la livraison de sa commande »](#).

**UFC Que Choisir**

## 6 – DÉMARCHAGE ABUSIF

Les ventes réalisées par démarchage donnent souvent lieu à des pratiques abusives.

Grâce à un discours bien rôdé, les démarcheurs risquent de vous convaincre de verser une somme d'argent, de signer un chèque, ou de fournir un RIB avec une proposition de crédit pour des articles inutiles ou trop onéreux .

Malgré les dispositions du Code de la consommation édictant des mesures protectrices en faveur du consommateur, les démarcheurs continuent à passer outre ces règles.

Si vous avez été victime de leurs pratiques, **défen-  
dez-vous.**

**J.V. bénévole**

## 7 – ISOLATION THERMIQUE

### Comment choisir le bon isolant ?

Isoler les combles et les murs qui donnent sur l'extérieur, c'est indispensable pour diviser au moins par deux sa facture de chauffage. Encore faut-il choisir le bon isolant.

Isoler est ce qu'il y a de plus efficace pour réduire sa facture de chauffage. Il faut [commencer par les combles, une opération qui se rentabilise en quelques années, avant de passer aux murs](#). Mais avec quel isolant ? Chaque filière défend son matériau, chaque fabricant ses produits, avoir un avis fiable et objectif est difficile.



### Que doit-on savoir sur « r » et « λ » ?

L'efficacité d'un isolant s'exprime par sa **résistance thermique, notée R** sur l'étiquette. Plus R est élevé, plus le produit est isolant. R dépend de l'épaisseur et de la **conductivité thermique, notée λ**. **À épaisseur égale, plus λ est bas, plus le matériau est isolant.**

### Peut-on lésiner sur l'épaisseur ?

Non ! « L'épaisseur d'isolant intervient pour moins de 10 % dans le coût total des travaux. La main-d'œuvre, la préparation du chantier, le matériel constituent des coûts fixes beaucoup plus importants. La seule règle à appliquer pour choisir l'épaisseur d'isolant est celle qui permet de limiter la consommation de chauffage à 50 kWh/m<sup>2</sup>/an. » Soit autour de 40 cm pour les combles, 14 à 18 cm pour les murs selon l'isolant, et autant pour le plancher bas (R : 10 m<sup>2</sup>.K/W (1) pour les combles et R : 4,5 m<sup>2</sup>.K/W pour les murs et le sol).

### Cependant, est-il possible de réduire l'épaisseur ?

Isoler les murs par l'extérieur, c'est mieux, mais onéreux. Et par l'intérieur, on réduit l'espace habitable. Pour limiter la perte de place, il faut un isolant avec un faible λ. À part le polyuréthane (déconseillé en intérieur, voir encadré Matériaux), le mieux, c'est la laine de verre. On en trouve avec un λ de 0,03, contre une moyenne, tous iso-

lants courants confondus, de 0,04. Soit 14 cm d'épaisseur au lieu de 18 pour une même résistance thermique. Mais la vraie solution, ce sont les panneaux isolants sous vide. Avec 3 cm d'épaisseur, ils sont aussi efficaces que 18 cm d'isolant courant. Trop chers pour être employés partout, ils sont précieux quand chaque mètre carré perdu est un souci. À la tête de Pouget Consultants, un bureau d'études thermiques spécialiste de la maîtrise de l'énergie, André Pouget en est un partisan convaincu : « Il s'agit sans aucun doute des isolants les plus adaptés à la rénovation des bâtiments existants quand on ne peut pas isoler par l'extérieur. C'est plus cher a priori, mais, si on tient compte de la valeur des mètres carrés que l'on n'a pas perdus, cela revient moins cher qu'une isolation avec les isolants courants. »

### Vrac, rouleaux ou panneaux ?

La pose d'un isolant en vrac nécessite une machine qui peut renchérir le coût des travaux. Pensez à comparer les devis.

Assez facile à poser en continu pour éviter les ponts thermiques, le vrac comble mieux les interstices. Le soufflage à la machine permet une pose homogène, une densité et un volume précis. Le vrac est très adapté aux combles perdus, les rouleaux aussi quand on peut y accéder facilement. Les panneaux peuvent convenir aux combles aménagés et aux murs.

### Quelle densité faut-il ?

L'isolant qui se tasse perd de son efficacité. En isolation murale, pour qu'il n'y ait pas d'affaissement au fil des ans, le produit doit avoir une certaine densité. Au minimum 30 kg/m<sup>3</sup> pour les laines minérales. Ce critère est moins important pour les laines végétales : leurs fibres longues permettent de les agraffer, elles ne s'affaissent pas. Une bonne densité reste néanmoins utile contre les rongeurs (voir plus bas).

### Quid du confort d'été ?

« Un isolant dense et végétal présente un intérêt pour le confort d'été, mais son effet reste secondaire, assure Samuel Courgey, formateur en rénovation énergétique et coauteur d'ouvrages sur l'isolation thermique (2). En toiture, il faut surtout un isolant épais et bien posé, avec une étanchéité à l'air parfaite, qu'il soit végétal ou pas ».

### Peut-on éviter les rongeurs ?

Les rongeurs adorent les isolants. Ils creusent des galeries aussi bien dans les laines minérales que les isolants naturels ou le polystyrène. Catastrophique : les performances de l'isolation chutent. Il faut poser des grilles au maillage très fin pour les bloquer. Il existe toutefois un isolant antirongeurs, c'est le vrac de chènevotte. Mais attention, cette matière très dense (110 kg/m<sup>3</sup>) ne convient pas partout : elle est trop lourde pour des plafonds en plaques de plâtre.

### Comment empêcher la condensation ?

Il faut un pare-vapeur. Il se place du côté chauffé, il doit être étanche à l'air et à la vapeur d'eau, posé de façon continue et avec des adhésifs. Mal mis, il cause déperditions, condensation et moisissures. Pour les toits, il faut aussi un écran sous toiture et, absolument, une lame d'air d'au moins 3 cm pour ventiler côté extérieur, entre la couverture et l'isolant. **Bon à savoir.** Pare-vapeur ou frein vapeur ? Il n'existe pas de définition officielle, mais le pare-vapeur est quasiment étanche à la vapeur d'eau, tandis que le frein vapeur en laisse passer. Ce dernier convient mieux au bâti ancien.

### Quelles sont les grosses erreurs à éviter ?

Des rails métalliques qui traversent l'isolant, c'est 50 % d'efficacité en moins. Il faut donc utiliser des chevilles et des connecteurs en plastique. En toiture, l'idéal consiste à poser l'isolant en couches croisées.

### Peut-on isoler un mur humide ?

Il importe avant tout de traiter les causes de l'humidité. Si le mur reste humide, « on préférera des isolants capillaires, l'humidité les traverse sans les dégrader », explique Samuel Courgey. Les Allemands font ça très bien avec les plaques de béton cellulaire allégé, les panneaux de perlite expansée ou, si les reprises d'humidité sont contenues, avec de la ouate de cellulose projetée humide. Mais en France, on ne maîtrise pas très bien l'isolation des murs humides, on traite la perlite expansée pour qu'elle perde sa capillarité.

### Quel crédit d'impôt ?

Les travaux d'isolation donnent droit à 15 % de crédit d'impôt (matériau + main-d'œuvre), dans la limite de 100 €/m<sup>2</sup> isolé, avec au minimum R ≥ 7 en combles perdus, R ≥ 6 en combles habitables, R ≥ 3,7 pour les murs, R ≥ 3 pour le sol.

### Matériaux

#### Laine minérale ou isolant naturel ?

Quand il s'agit d'isoler des murs par l'intérieur, l'iso-

lant qui empiète le moins sur la surface habitable pour un niveau d'isolation donné, c'est la laine de verre si sa conductivité thermique ( $\lambda$ ) est de 0,03. Mais pour combiner performances thermiques et faible impact environnemental, les isolants naturels l'emportent.

Deux s'en tirent très bien :

**La ouate de cellulose.** C'est un bon choix depuis que [les désastreux sels d'ammonium sont interdits](#). À base de papiers et de journaux recyclés, elle présente un excellent profil environnemental, en plus de ses qualités d'isolation thermique et phonique.

**Le métisse.** Idéal si on parle de développement durable, c'est, l'isolant du Relais, filiale d'Emmaüs. Il est fabriqué en fibres de tissus provenant de vêtements collectés et triés. Le CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment) lui a délivré deux avis techniques, un pour les murs, un pour les combles. Mais l'essentiel, c'est de ne rien sacrifier sur l'épaisseur et la résistance thermique en combles, et de bien poser. Le choix de tel ou tel



isolant doit rester secondaire face à cet impératif. Que Choisir recommande de comparer les devis, à performances égales.

### Des isolants à éviter

**Les isolants en polystyrène et en polyuréthane en usage intérieur.** En cas d'incendie, ils dégagent des fumées toxiques qui tuent très vite. Et contrairement aux isolants naturels et aux laines minérales, ils sont médiocres en isolation acoustique. À réserver à l'isolation par l'extérieur et à celle des sols.

**La laine de mouton brute.** Elle est très sensible aux mites et dégage une forte odeur.

**Les « isolants » minces.** En fait, des produits minces réfléchissants (PMR). Ce ne sont que des compléments d'isolation. Leur résistance thermique est insuffisante, ils n'ouvrent pas droit au crédit d'impôt.

## 8 - COMMENT REPÉRER LES CONTREFAÇONS

Des articles de sport aux produits technologiques en passant par les vêtements, les jouets ou encore la maroquinerie, les contrefaçons sont nombreuses sur Internet. Mieux vaut les repérer avant de les acheter.

**Le prix:** Faites preuve de la plus grande vigilance lorsque le prix affiché est anormalement bas. Il s'agit certainement d'un produit contrefait.

**La qualité du produit:** Soyez très attentif à la description du produit. N'hésitez pas à demander des photos supplémentaires de détails (afin de voir les éventuels défauts de matière, de couture, de peinture...), de l'emballage (souvent négligé par les contrefacteurs), ou encore de l'étiquette pour les vêtements (il arrive que le nom de la marque soit mal orthographié !). Sur leur site Internet, certains fabricants donnent des conseils pour repérer les contrefaçons.

**Le site:** Vérifiez la présence d'une adresse postale, des mentions légales, d'un numéro de téléphone. Lisez attentivement les conditions de garantie et de service après-vente, surtout lorsque le site est situé à l'étranger. Assurez-vous de la notoriété du vendeur

en consultant les forums en ligne.

Si vous achetez auprès d'un particulier, voyez s'il n'a pas un stock d'articles identiques à écouler.

### Que faire en cas d'achat d'un produit contrefait ?

Contactez le vendeur pour annuler la transaction et exiger le remboursement. En tout état de cause, dénoncez la fraude auprès des autorités compétentes (police ou gendarmerie) et du Comité national anti contrefaçons (CNAC, 26 bis, Rue de Saint-Pétersbourg, 75800 PARIS Cedex 08).

Si vous avez acheté par le biais d'une plate-forme de vente aux enchères, déposez une réclamation sur le site. Certaines d'entre elles remboursent les acheteurs lésés. Si nécessaire, portez plainte devant les tribunaux.

### Le bon réflexe avant d'acheter en ligne:

N'hésitez pas à consulter le dossier **Arnaques** de l'UFC-Que Choisir afin de connaître et surtout d'éviter les pièges les plus répandus sur Internet.

<https://quechoisir.org/dossier-arnaques/t23454>

## 9 - COMPTE RENDU DE NOTRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Le compte rendu de notre Assemblée Générale du 23 mars 2019 est disponible sur notre site Internet: <http://coulommiers.ufcquechoisir.fr>

## 10 - CHANTAGE SUR INTERNET

Une consommatrice signale avoir reçu un message menaçant et apporte le commentaire suivant : faux je suppose, mais cela fait peur !

Vous ne me connaissez pas et vous vous demandez probablement pourquoi vous recevez ce mail, non ? Je suis un hacker qui a piraté vos appareils il y a quelque mois. J'ai mis en place un virus sur le site pour adultes (porno) et devinez quoi ? Vous avez visité ce site pour vous amuser... Vous voyez ce que je veux dire !

Ce présumé hacker indique avoir réalisé une vidéo en double écran montrant les films visionnés, mais aussi les enregistrements de la webcam.

Il est prêt à ne pas diffuser cette vidéo auprès de vos contacts et le détruire si vous lui réglez la somme de 500 € par bitcoins.

L'argumentation du hacker vise trois objectifs :

• Décourager l'internaute de détruire le virus (c'est trop tard);

- Imposer un court délai pour le paiement (« vous avez 48 heures pour effectuer le paiement ») et éviter tout échange de courriel « c'est une offre non négociable »);
- Rassurer la victime qui est disposée à régler la somme (« je vous garantis que je ne vous dérangerai plus après votre paiement, car vous n'êtes pas ma seule victime. C'est le Code d'honneur des hackers »).

Cette offre douteuse est à rattacher au thème du « Ransomware » (en Français « rançongiciel » ou logiciel d'extorsion). Il s'agit d'un logiciel malveillant qui prend en otage vos données. Dans la réalité, la réalisation de la vidéo est fictive, mais constitue un levier psychologique pour obtenir le paiement d'une rançon.

## 11 - 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](mailto: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

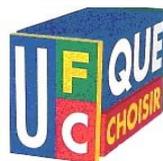
Signature

## 12- 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°37- Mai 2019**  
**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 : 500 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**