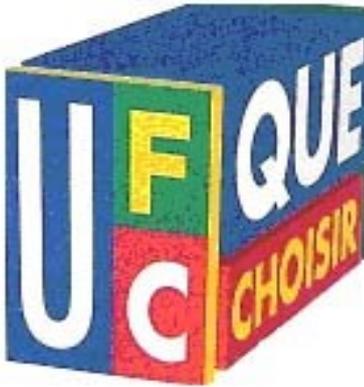


ASSOCIATION LOCALE SEINE ET MARNE EST



CONSUM&VOUS

BULLETIN N° 39

FÉVRIER 2020

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1- LE MOT DE LA PRÉSIDENTE | 7- BILAN ÉNERGÉTIQUE GRATUIT |
| 2- COMMENT APPRENDRE À SÉCURISER LES ACHATS EN LIGNE ? | 8- ARRHES OU ACOMPTE ? |
| 3- ARNAQUES À LA CLÉ USB | 9- LES FAUX PRODUITS DU TERROIR |
| 4- ARNAQUES SUR INTERNET | 10- SUBSTANCES TOXIQUES (1ÈRE PARTIE) |
| 5- SMARTPHONES RECONDITIONNÉS | 11- BULLETIN D'ADHÉSION |
| 6- CADEAUX DE NOËL | 12- APPEL À BÉNÉVOLES |

1 - LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Pour cette nouvelle année, l'équipe et moi-même vous remercions pour votre soutien par vos cotisations et vos dons, nous ajoutons à ce vœu une bonne santé, pour chacune et chacun.

Remboursements améliorés.

Tout opticien devra proposer en 2020 l'offre réglementaire, dite en "reste à charge zéro". Elle comportera au moins 17 modèles de montures, en deux coloris, au prix maximum de 30 €.

Ce référentiel standardisé permettra de s'équiper dans toutes les variétés de verres correcteurs : simples, progressifs, ou complexes, traités antireflets ou anti-rayures. Le remboursement est intégral, quel que soit le niveau de garantie de la complémentaire santé souscrit par le client.

Le changement va être considérable pour les consommateurs, qui n'étaient remboursés qu'à moins de 10 € (sécurité sociale et assurance complémentaire réunies), par exemple pour une monture à 100 € avec des verres correcteurs simples.

Il existera toujours une offre à prix libres, selon le choix du client. Mais ce choix sera désormais plus coûteux. En effet, les contrats d'assurance complémentaire santé dits "responsables" ont pour objectif de limiter l'inflation des prix et des dépenses en optique.

Ainsi, le changement des montures ne sera bien remboursé que tous les deux ans, et dans la limite de 100 € par an (sauf en cas de nécessité de changer aussi la correction des verres).

Les remboursements deviennent également plus favorables pour les soins dentaires. Les offres de prothèses courantes sont désormais classées en trois catégories, sous une présentation standard, plus facile à comparer.

Le remboursement intégral portera sur des soins de bonne qualité. Ainsi, la pose d'une couronne en céramique sur une dent visible sera plafonnée à 500 €, et remboursée intégralement, quel que soit le niveau d'assurance complémentaire. Auparavant, le reste à charge pour ce type de soin allait de 200 à 600 €, selon le prix du praticien.

La Présidente A.PAYEN

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

2 - PRESCRIPTION EXTINCTIVE DÉCENNALE

La prescription extinctive décennale de l'exécution des décisions de justice depuis la loi de 2008.

Aux termes de l'article 3-1 de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution tel qu'ajouté par l'article 23 de la loi du 17 juin 2008, « l'exécution des titres exécutoires mentionnés aux articles 1° à 3° de l'article 3 ne peut être poursuivie que pendant dix ans, sauf si les actions en recouvrement des créances qui y sont constatées se prescrivent par un délai plus long ».

Cette prescription extinctive décennale des décisions de justice est reprise mot pour mot par le Code de procédure civile d'exécution (CPCE). En effet, l'article L 111-4 al 1 de ce Code dispose que « l'exécution des titres exécutoires mentionnés aux 1° à 3° de l'art L 111-3 ne peut être poursuivie que pendant dix ans, sauf si les actions en recouvrement des créances qui y sont constatées se prescrivent par un délai plus long... ».

Les titres exécutoires dans les dix ans de leur date sont, exceptés ceux qui se prescrivent par un délai plus long : les décisions des juridictions de l'ordre judiciaire ou du Président du Tribunal Judiciaire; les actes et jugements étrangers et les sentences arbitrales déclarées exécutoires sur le sol Français; les extraits de procès verbaux de conciliation signés par le juge et les parties.

S'agissant d'une décision d'une juridiction de l'ordre judiciaire, en application des dispositions transitoires au II de l'article 26 de la loi du 17 juin 2008, les dispositions de la loi qui réduisent la durée de la prescription s'appliquent aux prescriptions à compter du jour de l'entrée en vigueur de la présente loi. Dès lors, lorsqu'une action a été introduite avant l'entrée en vigueur de la loi du 17 juin, l'action est poursuivie et jugée conformément à la loi ancienne.

La prescription décennale plus courte instaurée par la loi du 17 juin 2008 ne s'applique à l'exécution d'une décision de justice antérieure qu'à compter du 19 juin 2008, jour de l'entrée en vigueur de la loi, sans que la durée totale puisse excéder la durée prévue par la loi antérieure.

Si, depuis l'entrée en vigueur de la loi du 17 juin 2008, le créancier peut poursuivre pendant dix ans l'exécution du jugement portant condamnation au paiement d'une somme payable à termes périodiques, il ne peut toutefois, en vertu de l'article 2224 du Code civil, applicable en raison de la nature de la créance, obtenir le recouvrement des arriérés échus plus de cinq ans avant la date de sa demande et non encore exigible à la date à laquelle le jugement avait été obtenu. C'est le sens de l'arrêt de la Cour de cassation (Cass. 1^{er} civ., 8 juin 2016).

3 - LE PIÈGE DES PROMESSES DE RÉDUCTION

Après avoir commandé sur des sites Internet connus, de nombreux consommateurs ont vu leur compte bancaire débité de plusieurs dizaines d'euros. Ils ont eu le tort de succomber à une offre commerciale, celle du site de cash-back « remises et réductions », leur permettant une remise de 10 euros sur leur prochaine commande.

« Cliquez ici pour recevoir votre chèque de 10 euros dès votre prochaine commande ». C'est en suivant ce lien apparu sur l'écran de son ordinateur après une commande chez Rueducommerce que Micheline est tombée dans le panneau et a découvert, quelques semaines plus tard, plusieurs prélèvements de 10 euros sur son compte bancaire. Des témoignages comme celui-là, le réseau Anti-arnaques, partenaire de l'UFC-Que choisir, en a reçu des dizaines. Chaque fois, la victime avait répondu à une

offre de remise similaire sur des sites marchands fréquentés.

En remplissant le formulaire intitulé « Remises et Réductions », Micheline s'est en fait abonnée à un service payant émanant non pas du cybermarchand qu'elle venait de visiter, mais d'une société indépendante, Webloyalty, la branche Française d'une société spécialisée dans le cash-back, un système qui permet aux internautes de récupérer une partie des sommes qu'ils ont dépensées sur le Net.

Mais alors que les autres sociétés de cash-back proposent leurs services gratuitement, Webloyalty fait payer à ses membres un abonnement mensuel de 12 euros. En contrepartie, la société promet des reversements « deux à trois fois supérieurs » à ceux de ses concurrents.

Pour l'apprendre, il faut lire avec attention le long texte accompagnant le formulaire. Et encore! Impossible avant de s'abonner, d'avoir accès à la liste complète des cybermarchands partenaires, ni de

chez chacun d'entre eux. « Etant donnée la volatilité des remises consenties, nous n'avons pas cette possibilité technique, se justifie difficilement un représentant de Webloyalty. De toute manière, chaque client bénéficie d'une période de trente jours pendant laquelle il peut résilier sans frais ». Plus inquiétant, d'après le réseau Anti-arnaques qui a révélé l'affaire, de nombreuses victimes affirment avec certitude ne pas avoir donné leurs coordonnées bancaires à Webloyalty, laissant supposer que le cybermarchand pourrait avoir transmis à la société les données bancaires utilisées au moment de la commande. « Impossible, assurent de leur côté Webloyalty et plusieurs cybermarchands. Nous n'avons pas en notre possession ces éléments qui passent par des systèmes sécurisés.

Fin du partenariat

Chez Webloyalty, on assure que les internautes s'engagent en toute connaissance de cause. Ses partenaires, eux, sont plus dubitatifs. Il faut avouer

que le concept est bien foutu. Les gens sont convaincus de rester sur notre site », admet un cybermarchand partenaire qui a tout de même demandé à Webloyalty de procéder à quelques modifications afin de mieux informer ses clients. « Beaucoup de gens n'ont pas compris cette offre », concède un autre qui a préféré mettre fin au partenariat ».

A raison d'une remise moyenne de 5% par achat (estimation donnée par Webloyalty, il faut dépenser au moins 240 Euros par mois (hors frais divers) sur les sites partenaires pour commencer à gagner un peu d'argent, et plus encore pour concurrencer les sites de cash-back gratuits.

Heureusement, Webloyalty suspend les prélèvements, voire rembourse les sommes avancées sur simple demande au service client (appel gratuit).

UFC Que Choisir et HG bénévole

4 - ACHATS EN LIGNE

Limiter les risques lors de la commande

Au moment de passer une commande sur Internet, quelques démarches s'imposent pour éviter qu'un achat en ligne ne tourne au cauchemar.

SOMMAIRE

- [1. Comparez les prix et les services](#)
- [2. Vérifiez l'identité du vendeur](#)
- [3. Évaluez le sérieux du marchand](#)
- [4. Méfiez-vous des sites basés à l'étranger](#)
- [5. Vérifiez votre panier](#)
- [6. Assurez-vous que le paiement est sécurisé](#)

Comparez les prix et les services

Ne vous laissez pas impressionner par les prix bas et les rabais alléchants. Prenez le temps de comparer non seulement le coût du produit mais aussi la disponibilité, le délai de livraison annoncé (méfiez-vous des promesses de livraison sous 24 ou 48 heures qui ont peu de chances d'être tenues), les services proposés (délai de rétractation, accessibilité du service client...), ce qu'inclut la garantie, etc. Lisez aussi attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo) et vérifiez qu'il est bien neuf (certains vendeurs proposent des articles d'occasion ou reconditionnés).

Vérifiez l'identité du vendeur

Si vous achetez sur un site proposant une place de marché (market place), regardez qui est le vendeur et qui se charge de la livraison. Dans tous les cas, prenez garde à ce que le vendeur soit un professionnel. Sinon, vous ne bénéficierez d'aucun droit de rétractation, par exemple. Poser une question par e-mail avant l'achat permet de se faire une idée de la réactivité du vendeur.

Évaluez le sérieux du marchand

Quel que soit le site et surtout s'il est peu connu, prenez le temps de lire les conditions générales et vérifiez qu'y figurent clairement le nom de la société, une adresse physique et un numéro de téléphone. Enfin, faites-vous

une idée de la réputation du site en consultant les témoignages de clients sur les forums Internet.

Méfiez-vous des sites basés à l'étranger

Préférez les marchands basés en France et vérifiez que le produit se trouve dans l'Union européenne. Dans le cas contraire, vous pourriez avoir des droits de douane et de la TVA à payer. Surtout, en cas de litige, vos recours n'auront quasiment aucune chance d'aboutir.



Vérifiez votre panier

Avant de payer, relisez bien le récapitulatif de la commande. Outre les frais de livraison, des marchands ajoutent des frais « de traitement » ou « de préparation ». Certains n'hésitent pas à facturer en plus l'éco participation ou la taxe sur la copie privée, qui devraient pourtant être incluses dans le prix affiché. Enfin, vérifiez que le marchand n'a pas inséré d'office dans le panier un accessoire ou une extension de garantie. La loi l'interdit.

Assurez-vous que le paiement est sécurisé

Pour cela, un cadenas doit apparaître sur l'écran et l'adresse URL doit débuter par « https » et non « http ». S'il a des doutes, le marchand peut vous

demander des justificatifs complémentaires tels qu'une photocopie de votre carte d'identité, un relevé d'identité bancaire (Rib) ou une quittance d'électricité. En revanche, refusez de lui transmettre une copie de la carte bancaire qui a servi à payer. Surtout, n'envoyez jamais d'argent à un inconnu via un système de transfert de fonds, tel Western Union. La plupart des banques proposent des systèmes de « carte virtuelle » qui permettent de payer sur Internet sans avoir à transmettre son numéro de Carte Bleue. Cette solution peut être utile si vous avez des craintes sur le sérieux du site.

UFC Que Choisir**5 - SMARTPHONES RECONDITIONNÉS****Évitez d'acheter chez Beephone**

En avril 2019, nous sonnions l'alerte sur le manque de fiabilité de Beephone, un vendeur de smartphones reconditionnés. Près d'un an plus tard, les témoignages de consommateurs mécontents continuent d'affluer, sur les réseaux sociaux notamment, pour signaler d'importants retards de livraison et de remboursement. Malgré les promesses de l'entreprise, la situation est loin d'être améliorée.

Beephone prend vraiment ses clients pour des pigeons. Ils en ont en tout cas l'impression, à en croire la photo du columbidé qui illustre le groupe Facebook de consommateurs mécontents « mauvaise expérience Beephone ».

Ce n'est d'ailleurs pas le seul, il y a aussi le groupe « Beephone déception » ou encore le compte Twitter « Victimes de Beephone ». Faute de solution satisfaisante via le service après vente de Beephone, les clients déçus s'expriment massivement sur les réseaux sociaux et sur le **forum de Que Choisir**.

Le flux de témoignages est incessant. Tous dénoncent d'importants retard de livraison (ils peuvent atteindre plusieurs mois), des remboursements qui n'arrivent jamais et une communication mensongère de Beephone qui tente de calmer le jeu avec des mails apaisants (mais totalement vains). « Au mois de juin dernier, j'ai commandé un iPhone B à 528 €; la date de livraison a été repoussée plusieurs fois. J'ai alors décidé de demander un remboursement en juillet. Nous sommes début

janvier, cela fait donc 7 mois que j'attends. C'est honteux ! Je leur envoie des mails mais rien n'y fait », raconte Johanne sur Facebook Ce témoignage ressemble à des dizaines d'autres, parfois même plus virulents ou plus désespérés.

UFC Que Choisir

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 vente 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 - TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les sociétés les plus signalées dans les litiges traités

Pour aider les consommateurs à y voir plus clair dans le secteur nébuleux de la rénovation énergétique, lequel génère de nombreux litiges, l'UFC-Que Choisir met à leur disposition un recensement des entreprises pour lesquelles elle reçoit le plus de signalements de litiges de la part de ses associations locales depuis le 1^{er} janvier 2018. Alors avant de signer un devis, consultez-nous.

- BT CONCEPT-ECO ;
- TECHNITOIT ;
- ECO GROUPE ;
- SEVEA ENERGY ;
- GROUPE SWEETCOM ;
- SOLUTION ECO ENERGIE (SOLECO) ;
- GROUPE DBT (DBT PRO) ;
- IMMO CONFORT (IC GROUPE) ;
- AVENIR ENERGIE (MEDIA SYSTEME) ;
- ENVIR (HD ENERGIE PRODUCTION) ;
- HPS ENVIRONNEMENT ;
- AB SERVICES ;
- SIBEL ENERGIE (NJCE) ;

- AIR ECO LOGIS (EC LOG) ;
- MAISON B (RENOV HABITAT).

En cas de difficulté avec un professionnel de la rénovation énergétique ou un établissement de crédit, [l'UFC-Que Choisir met à votre disposition des lettres types.](#)



UFC Que Choisir

8 – SUBSTANCES TOXIQUES (2ème partie)

A Noël: 75% des produits vendus en ligne présentaient un danger pour la santé

La Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes alerte. Sur 46 objets qu'elle a achetés et analysés en laboratoire, 75% des produits vendus présentaient un danger pour la santé.



Un rayon de jouets dans un magasin La grande récré. Quatre produits de Noël sur dix vendus sur Internet présentaient un danger pour les consommateurs. C'est le résultat d'une enquête de la Direction générale de la concurrence (DGCCRF).

La DGCCRF a acheté 46 objets en tant que « client mystère » sur sept plateformes de vente en

ligne (Amazon, Cdiscount, [Ebay](#), Fnac, Rakuten-Priceminister, AliExpress et Wish) et les a passés au peigne fin. Résultat : 75 % étaient « non conformes » et 39 % présentaient un danger réel.

Le gouvernement appelle à la vigilance

De la substance [cancérogène](#) dans une oie en caoutchouc aux phtalates présents dans une li-corne gonflable, les risques sanitaires sont multiples. Face à ce constat, la DGCCRF a indiqué [sur son site](#), dans la rubrique « rappels de produits », la liste des produits dangereux pour la santé. Cette dernière sera actualisée lorsque d'autres analyses auront été menées.

L'instance a par ailleurs demandé aux plateformes concernées de retirer « le plus rapidement possible les annonces de produits dangereux ». Elle les incite à travailler « avec les vendeurs à l'étranger pour opérer les rappels des produits déjà vendus » et à respecter le code de conduite édicté par [la Commission européenne](#) sur la sécurité des produits non alimentaires vendus en ligne.

Dans le même temps, le secrétaire d'Etat chargé du Numérique Mounir Mahjoubi a appelé les consommateurs à « la plus grande vigilance ». « **Un prix excessivement attractif doit être vu comme un signal d'alerte, qui justifie une attention particulière avant d'acheter** », a-t-il déclaré dans un communi-qué.

AUTRES ACCESSOIRES

<p>Fournisseur interrogé : André</p> <p>Produit analysé : André • Sac tambourin narcisse noir</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Incorrecte</p>	<p>Fournisseur interrogé : La Redoute</p> <p>Produit analysé : La Redoute collections • Ceinture Irisée couleur rose</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>
<p>Fournisseur interrogé : Verbaudet</p> <p>Produit analysé : Verbaudet • Lunch box Isotherme grise 24 x 20 cm</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>	<p>Fournisseur interrogé : Babou</p> <p>Produit analysé : Gants PU femme Touche tactile bleu foncé</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>
<p>Fournisseur interrogé : Pylones</p> <p>Produit analysé : Pylones • Porte-cartes de crédit Voyage</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>	

★ Moyen ■ Médiocre ■■ Mauvais

CHAUSSURES ET HABILLEMENT

<p>Fournisseur interrogé : DPAM</p> <p>Produit analysé : DPAM • Bottes de pluie écruées avec fleurs multicolores</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>	<p>Fournisseur interrogé : Eram</p> <p>Produit analysé : Eram • Mule anatomique cuir argent à brides croisées</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Incorrecte</p>
<p>Fournisseur interrogé : Jennyfer</p> <p>Produit analysé : Jennyfer • Veste simili cuir noire</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>	<p>Fournisseur interrogé : Zara</p> <p>Produit analysé : Zara girl • Tee shirt applique cactus</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Incorrecte</p>
<p>Fournisseur interrogé : Kiabi</p> <p>Produit analysé : Kiabi • Tee shirt Pjmask - Kidsboy</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>	<p>Fournisseur interrogé : Sergent Major</p> <p>Produit analysé : Sergent Major • Imperméable Nananfan</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectées Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>

★ Moyen ■ Médiocre ■■ Mauvais

AUTRES ARTICLES INFORMATIQUE ET TÉLÉPHONIE

<p>Fournisseur interrogé : Fnac</p> <p>Produit analysé : On-earz • Câble Sync/Charge USB 2.0 vers micro USB</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>	<p>Fournisseur interrogé : Microsoft</p> <p>Produit analysé : Microsoft • Clavier wired 600</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>
<p>Fournisseur interrogé : Action</p> <p>Produit analysé : Maxxter • Tapis de souris 3D Cerf 22 x18 cm</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>	<p>Fournisseur interrogé : Samsung</p> <p>Produit analysé : Samsung • Chargeur secteur rapide Micro USB blanc</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>

★ Moyen ■ Médiocre ■■ Mauvais

ARTICLES POUR ANIMAUX

<p>Fournisseur interrogé : Monoprix</p> <p>Produit analysé : Monoprix femme • Porte-monnaie noir et blanc thème n° 4</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : DEHP : 4 % Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Pas de réponse</p>	<p>Fournisseur interrogé : Gifi</p> <p>Produit analysé : VSL • Trousse de toilette noire</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Incorrecte</p>
<p>Fournisseur interrogé : Truffaut</p> <p>Produit analysé : Petstages • Orka Bone Jouet chien</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Incorrecte</p>	<p>Fournisseur interrogé : Animalls</p> <p>Produit analysé : Animalls Gigwi • Jouet chien stick à irlandaises</p> <p>NOS ANALYSES Phtalates : Non détectés Paraffines chlorées : Non détectées</p> <p>LA RÉPONSE DU FOURNISSEUR : Correcte</p>

★ Moyen ■ Médiocre ■■ Mauvais

9 - CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les informations personnelles collectées

font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que-Choisir située au 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et les commandes de produits/services et leur suivi ; de réaliser des statistiques ; d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs.

#Une partie des données provient des associations locales et de courtiers en données,

(données d'identification, coordonnées, informations sur la demande, etc....)

Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes,

Aux entités de l'UFC-Que-Choisir, à des organismes de presse français partenaires et à des associations caritatives, dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur <https://quechoisir.org/dcp>) comme à des prestataires externes, dont certaines hors Union européenne. L'UFC-Que-Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse précitée.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de données ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem via le formulaire en ligne sur <http://quechoisir.org/dpo>. Il est aussi possible de formuler une réclamation auprès de la Cnil.

Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée

trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande...), sans écarter les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression.

Le traitement des informations personnelles,

suivant les finalités poursuivies, est nécessaire : soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que-Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), soit repose sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

UFC Que Choisir

10 – GARANTIE DES PRODUITS

Q ue faire en cas de refus du vendeur ou du fabricant

Vous êtes nombreux à rencontrer des difficultés pour obtenir la prise en charge d'une panne qui peut toucher un de vos appareils (téléphone, ordinateur...). Vous pouvez essayer un refus de la part du vendeur de l'appareil, celui-ci vous renvoyant vers le fabricant. Vous pouvez aussi être confronté à un refus de prise en charge du fabricant. Ce dernier peut notamment refuser la prise en charge de la panne en invoquant la présence d'un choc à l'origine de celle-ci. Que vous souhaitiez obtenir la prise en charge effective par le vendeur ou que vous souhaitiez contester le refus de prise en charge du fabricant, des recours existent. Nos conseils.

SOMMAIRE

[1. Le vendeur ne doit pas vous renvoyer vers le fabricant](#)

[2. Le vendeur est présumé responsable jusqu'à preuve du contraire](#)

[3. Vous souhaitez malgré tout vous adresser au fabricant](#)

Lorsque vous achetez un produit neuf, si une panne survient dans un délai de 2 ans suivant la prise de possession du bien, vous bénéficiez de la [garantie légale de conformité](#). Il s'agit d'une garantie très favorable au consommateur qui permet d'obtenir notamment la réparation de la panne ou le remplacement de votre produit, et cela gratuitement.

Le vendeur ne doit pas vous renvoyer vers le fabricant

Le vendeur est responsable à votre égard si la panne est survenue dans les 2 ans suivant votre achat, plus précisément la délivrance de votre produit. Exigez de lui la prise en charge de la panne dans le cadre de la garantie légale de conformité par lettre, idéalement recommandée avec accusé de réception. Deux lettres types sont d'ailleurs à votre disposition selon que vous avez contacté le vendeur pour une prise en charge il y a **moins ou plus de 30 jours** :

[Contester le refus, de la part du vendeur, de la prise en charge de la panne avec renvoi au fabricant \(moins de 30 jours\)](#)

Le vendeur est présumé responsable jusqu'à preuve du contraire

Au titre de la garantie légale de conformité, le vendeur est présumé responsable pour toute panne se manifestant dans un délai de 2 ans. Il ne peut refuser la prise en charge de la panne qu'en prouvant que celle-ci est liée à votre utilisation du produit. Ainsi, tant qu'une expertise contradictoire (en votre présence ou en la présence d'une personne chargée de vous représenter) n'a pas permis de prouver votre responsabilité, le vendeur vous doit la garantie légale de conformité.

N'hésitez pas à lui adresser une demande de prise en charge de la panne dans le cadre de la garantie légale de conformité via [notre lettre type](#), idéalement recommandée avec accusé de réception. Pour obtenir plus de détails sur la garantie légale de conformité, n'hésitez pas à consulter [notre outil sur les garanties](#).

Vous souhaitez malgré tout vous adresser au fabricant

Le fabricant du produit peut lui aussi être contacté pour obtenir une prise en charge de la panne. Au préalable, il vous faut néanmoins vous assurer que vous bénéficiez bien d'une garantie fabricant. Si vous bénéficiez d'une telle garantie, la prise en charge d'une panne est parfois plus difficile à obtenir. De nombreux cas de refus de prise en charge sont d'ailleurs recensés. Les motifs invoqués et la rédaction des réponses sont souvent les mêmes. Par exemple : « Suite à une étude approfondie par nos experts, il semblerait que votre téléviseur ait subi un choc, non pris en charge par la garantie... » ou encore « Après étude de votre dossier et des éléments transmis, nous sommes au regret de vous informer que la casse de produit, dans le respect de nos conditions générales de garantie, n'est pas couverte par la garantie constructeur ». Toutefois, des éléments vous permettent de contester un refus de prise en charge opposé par le fabricant.

Vérifiez votre contrat de garantie

Chaque fabricant peut prévoir des conditions de garantie spécifiques. Il est nécessaire de relire attentivement votre contrat de garantie fabricant afin de déterminer ce que vous pouvez demander ainsi que les modalités de fonctionnement de la garantie.



Pour faire jouer la garantie, il vous appartient de justifier que la panne que vous rencontrez est couverte par la garantie. Réciproquement, le fabricant ne pourra refuser la prise en charge qu'en établissant que la panne de votre produit est un cas d'exclusion, bien prévu par le contrat. Pour être valable, cette clause doit par ailleurs être rédigée de manière suffisamment claire. Elle ne doit pas non plus priver d'intérêt le contrat de garantie en étant trop restrictive.



Pour refuser la prise en charge de la panne, le fabricant vous oppose, par exemple, la présence d'un choc. Une clause d'exclusion des chocs doit donc être mentionnée très visiblement dans votre contrat.

Contestez la soi-disant étude approfondie

En outre, le fabricant peut vous opposer que ce choc a été constaté à partir d'une « **étude approfondie** » réalisée à partir de photos que vous avez transmises. Certaines limites sont à opposer au fabricant concernant la validité de cette « expertise » comme mode de preuve :

- **tout d'abord**, un technicien d'un SAV n'est pas un expert indépendant. La question de son impartialité peut ainsi se poser. Il peut avoir été mandaté par le fabricant ou même être salarié de ce dernier ;

- **par ailleurs**, l'expertise à distance à partir de photos, par exemple, reste une pratique peu encadrée. L'expertise à distance s'est surtout développée dans le secteur automobile au cours des dernières années. Sous l'impulsion des professionnels du secteur, réparateurs et experts, la pratique de l'expertise à distance a été organisée notamment par la mise en place d'un code de déontologie. Il autorise cette pratique à condition que cette dernière ne nuise pas à la qualité de mission de l'expert, dans le respect d'éventuelles « recommandations professionnelles ». Pourtant, même dans le secteur automobile, l'expertise à distance n'est pas utilisée dans tous les sinistres. De plus, en cas de désaccord des parties sur l'expertise, une expertise contradictoire est bien souvent organisée. Même dans un secteur où l'expertise à distance est encadrée, celle-ci conserve une portée limitée. Dans le domaine des biens high-tech et électroménagers, la pratique de l'expertise à distance n'est pas du tout encadrée. Sa portée est donc d'autant plus limitée ;

- **enfin**, l'expertise à distance est une expertise non contradictoire. Or les juges ont précisé qu'une expertise non contradictoire réalisée à la demande d'une seule des parties peut constituer un mode de preuve valable **seulement** si d'autres éléments de preuves viennent l'appuyer (Cass. ch. mixte, 28 septembre 2012, n° 11-18710). Ainsi, **pour refuser la prise en charge, le fabricant doit prouver l'existence du choc et ses conséquences : la panne de votre produit. Mais la seule étude non contradictoire par un technicien d'un SAV ne constitue pas un mode de preuve suffisant. Elle devrait être étayée par d'autres éléments pour justifier valablement le refus du fabricant.**

L'idéal, afin de s'assurer de l'origine de la panne, est de faire expertiser le produit en votre présence par un expert indépendant. Si vous souhaitez contester les résultats de l'étude approfondie, vous pouvez vous-même contacter un expert, notamment un [expert agréé auprès des tribunaux](#). L'expertise sera alors à votre charge. Vous pouvez aussi contacter votre protection juridique, liée le plus souvent à une assurance habitation. En effet, certains contrats de protection juridique vous permettent de bénéficier d'un expert pris en charge par l'assurance.

Tant que le fabricant s'appuie uniquement sur le résultat de l'« étude approfondie », insistez auprès de lui en exigeant le respect de votre contrat de garantie. N'hésitez pas à lui adresser une demande de prise en charge par lettre, idéalement recommandée. [Une lettre type](#) est à votre disposition.

La panne se manifestant dans les 2 ans de la garantie légale de conformité, n'hésitez pas à l'invoquer auprès du vendeur. En effet, celle-ci est bien souvent **plus facile à mettre en œuvre** que la garantie fabricant.

Lire aussi

[Garantie de conformité • L'action du consommateur limitée au vendeur](#)

[Extensions de garantie • On peut s'en passer](#)

[Extensions de garantie \(vidéo\) • Caméra cachée en magasin](#)

[Garantie des produits \(infographie\) • Vous et les extensions de garantie](#)



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 3 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

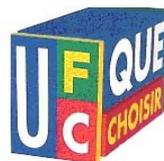
Signature

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.



CONSOM & VOUS N°39 – FÉVRIER 2020
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 mis à disposition

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](https://www.facebook.com/ufcquechoisir.coulommiers)