



### **UFC-Que Choisir**

Association Locale  
SEINE ET MARNE EST  
FRANCE SERVICES  
22, RUE DU PALAIS DE JUSTICE  
77120 COULOMMIERS  
Tél : 01 64 65 88 70

#### **Notre mail:**

contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr

#### **Notre site Internet:**

http://coulommiers.ufcquechoisir.fr

#### **Nos permanences physiques sur RDV à :**

##### **COULOMMIERS**

Les mardis, et jeudis de:  
09h00 à 12h00.  
Un samedi de chaque mois de:  
09h00 à 12h00

##### **CRÉCY LA CHAPELLE**

Le 2ème jeudi de chaque mois  
de 09h30 à 12h30

##### **LA FERTÉ SOUS JOUARRE**

Le 3ème mardi de chaque mois  
de 14h00 à 17h00

#### **Nos permanences en visioconférence:**

Le 2ème et 4ème mardi de chaque  
mois de 14H30 à 16H30



**Pour obtenir plus d'informations ou  
prendre rendez-vous, retrouvez-nous:**

- 1- sur notre site Internet
- 2- ou par téléphone

Aux horaires indiqués ci-dessus

## **AU SOMMAIRE**

### **ÉDITO**

Page 2



### **CAUTION ET LOCATION D'UN VÉHICULE**

Page 3

### **QUAND LES ARNAQUES SE MULTIPLIENT**



### **TRAVAUX DE MAINTENANCE/ RÉNOVATION**

Pages 4 et 5

### **LITIGES RÉSOLUS**

Pages 6 et 7

### **ACHAT EN LIGNE**

Pages 7 et 8



## ÉDITO

Après des vacances estivales bien méritées, l'équipe de bénévoles de l'association a repris en septembre, ses activités avec son dynamisme habituel et toujours dans la ligne fixée par la fédération appelant à une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux.

La rentrée 2024 a démarré par la tenue d'un stand au forum des associations de Coulommiers, le samedi 7 septembre . Lors de ce rassemblement, nous avons pu rencontrer un public nombreux désireux de s'informer sur les droits des consommateurs, mais aussi de découvrir les activités du bénévolat au sein de notre AL. Ce fut une journée très agréable d'échanges et de convivialité.



### Rejoignez-nous

Votre Association Locale de Coulommiers recherche des personnes bénévoles intéressées pour aider les consommateurs. (gestion de litiges, rdv, enquêtes etc...) si vous disposez d'un peu de temps, appelez-nous!. Nous serons ravis de vous fournir plus de renseignements.

**À bientôt**

## CAUTION ET LOCATION D'UN VÉHICULE



**Que vous réserviez en agence ou sur internet, un véhicule, vous devez laisser bien souvent une caution comme garantie lors de son retrait.**

Pour laisser cette garantie, vous devez présenter la carte bancaire qui a servi pour la réservation. Mais attention bien souvent, il est demandé par les agences de location que la carte de paiement soit une carte de crédit et non de débit.

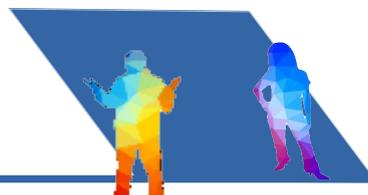
Pour rappel, suivant la réglementation, depuis 2016 :

Une carte de crédit est une carte à débit différé. Le montant de vos opérations est débité à une date définie dans votre contrat. La mention crédit est indiquée sur la carte. À la différence, une carte de débit est une carte bancaire à débit immédiat. La mention est portée sur le recto de la carte. Vos opérations sont prélevées sur votre compte au jour le jour.

En conséquence, lors de la location il faut bien se renseigner et lire les conditions générales de location ainsi que les conditions locales.



## QUAND LES ARNAQUES SE MULTIPLIENT



**Faux SMS, faux mails, appels téléphoniques frauduleux. Rien ne les arrête !**



Aujourd'hui on ne compte plus le nombre d'arnaques pour usurper dans un premier temps vos coordonnées aussi bien personnelles, que bancaires, que de santé. C'est le hameçonnage, procédé qui consiste à vous demander de manière frauduleuse vos données, afin de vous soutirer de l'argent.

Pour ce faire, vous pouvez être contacté par téléphone. L'escroc se faisant passer pour votre conseiller bancaire prétexte bien souvent un problème sur votre compte bancaire ou avec votre carte bancaire. Il vous incitera à lui communiquer vos coordonnées bancaires, vos codes d'accès et mots de passe. Mais, jamais la banque ne vous demandera ces renseignements par téléphone ni de valider une opération à distance à des fins de test. Raccrochez et appelez votre conseiller en relevant son nu-

méro de téléphone sur vos relevés bancaires par exemple.

Un autre procédé délictueux est l'envoi de faux SMS et faux mails soi disant, de l'organisme de santé, des services de police, des services des impôts, de livraison de colis..... Dans un premier temps ne jamais ouvrir les liens ou pièces jointes annexées . Il faut commencer par vérifier l'adresse mail de l'envoi en cliquant dessus, car bien souvent elle ne correspond pas à l'organisme, ou le numéro de téléphone quand il s'agit d'un SMS.

En cas de doute, il faut contacter l'organisme avec ses propres coordonnées, relevées dans des documents papier reçus précédemment ou bien rentrer dans son moteur de recherche l'adresse officielle connue du site.

Et en cas de réception d'un message frauduleux avéré, il faut le supprimer et vider sa corbeille.



**Vous prévoyez de vous lancer dans les travaux de rénovation ou de valorisation de votre habitat en faisant appel à un professionnel, nous vous donnons quelques conseils pour éviter les litiges.**

Il vous faut prendre des précautions envers les entreprises quelles qu'elles soient, avant tout accord.

**Trois types d'entreprises peuvent se présenter à vous:**

L'auto-entrepreneur

L'artisan

L'entreprise.

**Comment se garantir :**

1. Avant acceptation ; présentation de l'attestation d'assurance décennale en cours de validité
2. Arrêter la date d'intervention et la durée.
3. Acompte avant le début du chantier : pas plus de 30 %. Parfois si vous faites appel à un auto-entrepreneur il peut vous demander que vous achetiez les matériaux qui seront déduits de la facture finale.



Si les travaux sont réalisés par un auto-entrepreneur et dans le cas où d'autres personnes interviennent s'assurer qu'elles aient une assurance, car en tant que maître d'ouvrage vous serez seul en cas de contrôle ou d'accident à répondre devant les autorités.

**- Avant signature, sur le devis:**

s'assurer que l'ensemble des travaux à réaliser sont bien intégrés dans le devis. Et que l'avance de fond pour le démarrage des travaux corresponde bien à une nécessité (achat de matériaux ou autres). S'assurer aussi que la date d'intervention et la durée de la réalisation des travaux soient bien mentionnées ainsi que les conditions de paiement.

**S'il s'agit d'un démarchage à domicile comme bien souvent en ce moment dans le cadre de la rénovation énergétique** : Attention aux arnaques !!!

Voici un exemple d'une arnaque suite à un démarchage:

Vous êtes chez vous et une personne vient sonner votre porte. Il vous propose de vérifier votre toiture et les combles. Après vérification il vous annonce que tout est bien sauf la charpente! Il a constaté des trous indiquant une invasion d'insectes. Ou bien, la couverture est en mauvais état etc .....

Il rédige un devis sur le coin de la table pour un montant abusif, et des ouvriers interviennent dans la foulée. En une heure le chantier est terminé et le règlement doit être réglé à 100 % bien souvent par chèque. De ce fait, le délai de rétractation de 14 jours passe aux « **oubliettes** ». Surtout s'il est indiqué « bon pour travaux de suite ».

**Vigilance** : ne rien signer, même le document qui justifie de son passage chez vous envers son patron, le remercier et consulter des entreprises qualifiées.

**- Conseils élémentaires avant d'entreprendre des travaux :**

Essayez de consulter 2 ou 3 entreprises, bien définir ce que l'on souhaite.

Le devis doit refléter vos demandes.

Se faire aider pour la compréhension de la lecture du devis peut s'avérer très utile aussi !



## LITIGES RÉSOLUS

### Location de véhicule

Quoi de plus banal qu'une location de véhicule quand tout se déroule pour le mieux. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Un de nos adhérents en a fait les frais.

Lors de la prise en charge du véhicule de location, notre adhérent a constaté que la voiture était sale et qu'il manquait un quart du carburant

En fin de location et avant de la restituer, notre adhérent procède au lavage de celle-ci et remarque un impact sur une porte qui n'avait pas pu être vu avant étant donné l'état du véhicule lors de la prise en main.

Il signale ce dommage lors de la restitution. Le loueur n'indique pas sur le rapport un quelconque dégât. Il émet un abandon de débit sur sa carte bancaire et clôture la préautorisation.

Tout pourrait s'arrêter là, mais qu'elle ne fut pas sa surprise lorsque l'adhérent constate quelques jours plus tard que son compte bancaire a été débité pour le dommage sans son autorisation

Ses réclamations restent vaines et il décide de contacter notre association.

Après étude de son dossier, nous relevons un non-respect de la législation et de leurs conditions générales. Nous prenons contact par écrit avec la société de location afin de leur faire part de nos remarques.

En réponse à notre courrier, le loueur rembourse le prélèvement litigieux.

### **Achat lors d'un salon ou d'une foire**

Nous vous rapportons la mésaventure d'un adhérent qui avait signé un devis lors d'un salon pour l'installation de panneaux solaires.

Une étude de faisabilité avait été effectuée et une demande d'autorisation d'urbanisme déposée en mairie par l'entreprise.

Or, la mairie refusa l'autorisation préalable de travaux pour teinte non conforme. Les panneaux ne s'harmonisaient pas avec la toiture.

Le service commercial de l'entreprise ne s'en trouva pas dépourvu et envoya une nouvelle déclaration en mairie avec un matériel différent qui fut accepté. Or, notre adhérent n'avait pas été tenu informé des modifications apportées au devis initial et les panneaux photovoltaïques retenus sur le deuxième devis présenté en mairie étaient moins performants. Ce nouveau projet ne convenant pas à notre adhérent il demanda la rupture de contrat.

Il envoya une lettre recommandée avec avis de réception à cet effet, mais l'entreprise refusa, car le premier devis avait été signé lors d'un salon.

Notre adhérent demanda l'aide de notre association locale.

Après analyse du litige, notre bénévole en charge du dossier, après plusieurs échanges téléphoniques envoya une lettre recommandée avec avis de réception au professionnel, en précisant que le premier devis refusé par la mairie mettait fin au contrat.

Le deuxième devis constituait un nouveau contrat dont l'adhérent n'a pas eu connaissance et qu'il n'avait donc pas pu signer. De ce fait notre adhérent était libre de l'accepter ou non.

Après plusieurs échanges avec le bénévole de l'association, le professionnel confirma l'annulation de la commande et remboursa intégralement l'adhérent.



Noël approche et les achats en ligne se font plus nombreux, mais attention aux arnaques ! Il faut prendre le temps de sécuriser ses achats.

Voici quelques petits conseils :

Dans un premier temps, il faut avoir le réflexe de vérifier que le site marchand est fiable :

Pour ce faire, il faut vérifier les CGV et les mentions légales, mais faire aussi une recherche en rentrant le nom du site sur un moteur de recherche en tapant "arnaque" suivi du nom du site. Il est aussi conseillé de favoriser les sites français ou européens, car en cas de litige, vous aurez plus de recours et vous serez mieux protégé.

Concernant les délais de livraison, le bien doit être délivré à la date ou dans le délai prévu. À défaut, la délivrance doit se faire dans les plus brefs délais. Mais bien souvent au moment des fêtes de fin d'année on vous donne des dates de livraison alléchantes qui malheureusement ne sont pas toujours tenues. Par précaution, nous vous conseillons de faire une capture d'écran de votre achat avec la date de livraison inscrite et de conserver ce document qui pourra vous servir en cas de délai dépassé et de litige.

Au moment de passer au paiement, vérifiez que le site est sécurisé. Vous devez voir dans la barre de navigation HTTPS avant le nom (bien souvent, il y a aussi un petit cadenas). Privilégiez les sites qui utilisent l'authentification forte comme "Verified by Visa", "CB Paiement sécurisé, MasterCard SecureCode", "Visa Secure" ou "MasterCard Identify Check"... et pour éviter le piratage de vos moyens de paiement, refusez l'enregistrement de votre numéro de carte bancaire. Ne cochez pas la case vous invitant à garder en mémoire votre carte ou décochez la case.

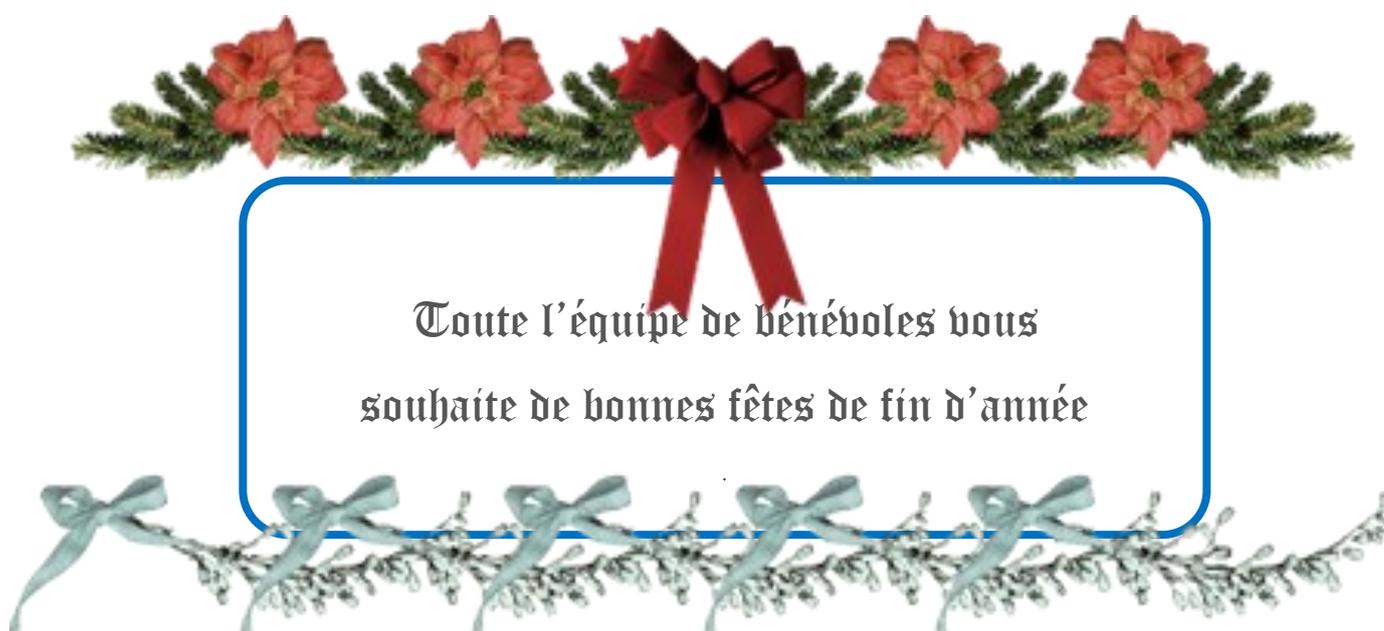


Il existe maintenant des cartes dont le cryptogramme change régulièrement. Se renseigner auprès de sa banque.

Pour finir, lors de la livraison, vérifiez l'état du produit et sa conformité, car le vendeur est tenu de vous délivrer un bien conforme à la commande et non défectueux. En cas de problème, prenez des photos. Vous pouvez soit refuser la marchandise soit l'accepter en mettant des réserves sur le bon de livraison et contacter rapidement le service client.

De plus, vous disposez pour certains biens achetés en ligne (exception des biens de prestations de services, périssables, de confection sur mesure) d'un délai de rétractation de 14 jours pour renvoyer ceux-ci à vos frais. (Certains sites les prennent à leur charge)

Source : service public.fr



## BULLETIN PREMIÈRE 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



**CONSUM & vous N°46- DÉCEMBRE 2024**  
**UFC Que Choisir A. L. de SEINE ET MARNE EST**

Directrice publication : Isabelle FOURNIER  
Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.  
Maquette/Composition : Isabelle FOURNIER et  
Denis DESAULNOIX  
Dépôt légal : septembre 2010  
Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 350 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.